

Analýza trendů vývoje elektronického bankovníctví v České republice

Veronika Pilná

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav podnikové ekonomiky
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika PILNÁ**
Osobní číslo: **M09099**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a ekonomika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza trendů vývoje elektronického bankovníctví v České republice**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Definujte elektronické bankovníctví v systému distribučních kanálů v komerční bance.
- Zpracujte základní teoretické poznatky z oblasti elektronického bankovníctví v ČR.

II. Praktická část

- Porovnejte kvalitu a cenu elektronického bankovníctví v pěti největších českých bankách.
- Zhodnoťte, který nástroj elektronického bankovníctví je nejvíce využíván v bankovním sektoru v ČR.
- Na základě výsledků vypracujte doporučení pro jeho výběr z nabídky pěti největších českých bank.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: cca 40 stran
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

BELÁS, J. a kol. Management komerčních bank, bankových obchodů a operací. Vydání první. Žilina: Georg, 2010. ISBN 978-80-89401-18-5.

DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. rozš. vyd. Praha: Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

KAMENÍKOVÁ, B., J. POLÁCH a M. KRÁL'. Bankovníctví a pojišťovnictví: studijní pomůcka pro distanční studium. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008, 160 s. ISBN 978-80-7318-655-5.

MÁČE, M. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Grada, a.s, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

POLOUČEK, S., et al. Bankovníctví. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Jaroslav Belás, Ph.D.
Ústav podnikové ekonomiky
Datum zadání bakalářské práce: 22. února 2013
Termín odevzdání bakalářské práce: 17. května 2013

Ve Zlíně dne 22. února 2013

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



doc. Ing. Boris Popesko, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- na mou bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnožování.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělení bez významného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohou užít své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou/diplomovou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Vc Zlíně

Janina 2022

Polov

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo učít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výsledku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výsledku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce zkoumá preference klientů v produktech elektronického bankovníctví. Na základě analýzy daných produktů a následného dotazníku bude vyhodnocena nejčastěji využívaná forma elektronického bankovníctví a doporučen konkrétní produkt jedné banky.

V teoretické části jsou podrobně rozebrány poznatky z oblasti elektronického bankovníctví, jako je základní charakteristika, výhody a nevýhody či možnosti zneužití. Dále jsou popsány jednotlivé formy elektronického bankovníctví. V prvním úseku praktické části je porovnáno pět konkrétních forem elektronického bankovníctví u pěti největších českých bank. Následně je pomocí dotazníku zjištěna preference bankovních klientů v této oblasti a na základě výsledku je v poslední části doporučen jeden konkrétní produkt z nabídky vybraných bank.

Klíčová slova: elektronické bankovníctví, online platby, platební karty, kreditní karty, smartbanking

ABSTRACT

Bachelor thesis examines customer preferences in electronic banking products. Based on the analysis of the products and the questionnaire that follows will be evaluated most frequently used form of electronic banking and recommendations for specific product of one bank.

In the theoretical part are discussed in detail knowledge of electronic banking, such as basic characteristics, advantages and disadvantages and the possibility of misuse. Then the various forms of electronic banking are described. In the first section of the practical part is compared five specific forms of electronic banking among the five largest Czech bank. Subsequently, using a questionnaire established on preferences of banking clients in this area and the result is in the last part recommended one particular product from a selected bank.

Keywords: electronic banking, online payment, debit cards, credit cards, smartbanking

Ráda bych poděkovala vedoucímu své bakalářské práce doc. Ing. Jaroslavu Belásovi, Ph.D. za hodnotné rady a připomínky při tvorbě práce. Stejně tak i Mgr. Kamile Fabiánové, která mi poskytla užitečné informace k formální úpravě. V neposlední řadě bych ráda vyjádřila vděk mé rodině a příteli za projevenou oporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	12
1.1 PRÁVNÍ ÚPRAVA PLATEBNÍHO STYKU A ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PŘEDPISŮ	12
1.2 VÝZNAM ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ V KOMERČNÍ BANCE	13
1.2.1 Výhody pro klienta.....	13
1.2.2 Výhody pro banku.....	13
1.2.3 Nevýhody pro klienta.....	14
1.2.4 Nevýhody pro banku.....	14
1.3 ZNEUŽITÍ PRODUKTŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	14
1.3.1 Pharming	15
1.3.2 Phishing.....	15
1.3.3 Smishing.....	16
1.3.4 Vishing	16
1.3.5 Trendy ve zneužití internebankingu.....	16
1.4 BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PRO VYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ.....	17
2 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	18
2.1 PLATEBNÍ KARTY	18
2.1.1 Dělení platební karet	18
2.1.2 Historie platebních karet	18
2.1.3 Historie kreditních karet u nás	20
2.2 BEZKONTAKTNÍ PLATBY.....	21
2.2.1 NFC platby.....	22
2.3 ONLINE PLATBY	23
2.3.1 Platba platební kartou na internetu.....	23
2.3.2 PayPal.....	23
2.3.3 PaySec	23
2.3.4 PayU.....	24
2.3.4.1 Průběh online platby pomocí PayU	24
2.4 HOMEBANKING	25
2.5 INTERNETBANKING.....	26
2.5.1 Zabezpečení internetového bankovníctví.....	26
2.6 PHONEBANKING	27
2.6.1 Call centrum	27
2.7 GSM BANKING.....	28
2.8 SMARTBANKING	28
2.8.1 Aktivace smartbankingu a jeho zabezpečení	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
3 ZNEUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ V PRAXI	32

3.1	NAPADENÍ BANKOMATŮ NA SLOVENSKU	32
3.2	KOPÍROVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET U NÁS.....	32
3.3	ÚTOK NA INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ	33
4	ANALÝZA PRODUKTŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	34
4.1	PLATEBNÍ KARTY	34
4.1.1	Debetní karty k osobním účtům	34
4.1.2	Kreditní karty	37
4.2	INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ.....	40
4.3	MOBILNÍ BANKOVNICTVÍ.....	46
4.4	TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ.....	49
5	PREFERENCE KLIENTŮ V OBLASTI ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ.....	51
5.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	51
5.2	ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ	56
	ZÁVĚR	58
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	60
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	65
	SEZNAM GRAFŮ	66
	SEZNAM OBRÁZKŮ	67
	SEZNAM TABULEK.....	68
	SEZNAM PŘÍLOH.....	69

ÚVOD

V posledních letech došlo k výraznému pokroku v elektronickém bankovníctví, spojeném zejména s rozvojem internetu a používáním chytrých telefonů. Elektronické bankovníctví se postupně dostává na zcela jinou úroveň, než kterou zaujímal donedávna, kdy bylo využíváno pouze ve formě platebních a kreditních karet nebo homebankingu či jednoduchého internetbankingu. Možnosti v oblasti obsluhy účtu elektronickou formou jsou rozsáhlé a klientovi nabízí hned několik variant manipulace s jeho penězi. Jednotlivé varianty a formy elektronického bankovníctví pro soukromou klientelu jsou hlavní náplní této bakalářské práce, zejména pak jejich definice a porovnání u pěti vybraných bank.

Pro banky jsou možnosti přístupu svých klientů k účtům elektronickou formou výhodnější než osobní kontakt na pobočkách, i proto je jejich nabídka těchto produktů čím dál tím rozšířenější a hlavně pro klienta zajímavější. S příchodem nových chytrých telefonů začal rozvoj smartbankingu, tedy ovládání účtu přes aplikaci v telefonu. Ale zřejmě nejrozšířenější formou elektronického bankovníctví je internetbanking. V dnešní době, kdy důležitost virtuálního světa roste, je logické, že i banky přistoupily k poskytnutí možnosti svým klientům obsluhy účtu z pohodlí domova. Pro účely placení přímo u obchodníků, či výběrům z bankomatu jsou pro klienty k dispozici platební či kreditní karty. Ty jsou v rámci této bakalářské práce také zařazeny do forem elektronického bankovníctví a v teoretické části jsou, spolu s dalšími, podrobněji definovány. Na důležitosti si získaly také online platby platebními kartami, které spojují výhody platebních karet a internetu.

Do praktické části jsem vybrala ty nejdůležitější a nejvíce známé formy elektronického bankovníctví, a to internetové bankovníctví, platební a kreditní karty, telefonní bankovníctví a konečně také smartbanking. Protože na českém trhu figuruje velké množství bankovních domů, pro účely práce jsem vybrala pouze těch pět největších, tedy Komerční banku, Českou spořitelnu, ČSOB, Raiffeisenbank a GE Money Bank. Náplní práce je analýza nabízených produktů každé z forem elektronického bankovníctví u uvedených bank, zejména z hlediska poplatků nutných k chodu a jejich užívání, a jejich vzájemné porovnání. Cílem je pak doporučení konkrétního produktu dané banky, po zjištění preferencí bankovních klientů pomocí dotazníkového šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Elektronické bankovníctví nebo také přímé bankovníctví lze v současné době považovat za nejmodernější a nejvíce se rozvíjející formu komunikace mezi bankou a klientem, která probíhá pomocí elektronického spojení. To znamená, že klient ve skutečnosti vůbec nepříchází do osobního styku se zaměstnancem banky a komunikuje výhradně prostřednictvím medií, jako jsou osobní počítač, mobilní telefon apod. (Belás, 2010, s. 387)

Elektronické bankovníctví je ve své podstatě systém, při kterém dochází k prodeji produktů a služeb klientům prostřednictvím elektronických distribučních kanálů, jakými jsou např. Internetbanking, Mobilbanking, Homebanking, GSMbanking či call centra. (Chromý, 2009, s. 103)

Velikou výhodou elektronického bankovníctví je pohodlná, snadná a rychlá výměna informací mezi bankou a klientem, která probíhá právě prostřednictvím elektronických medií. Klient tak může získat základní informace o bance, hlavně o jejích produktech a službách, ale také si snadno zjistí umístění poboček a jejich otevírací doby, či kontakt na svého bankovního poradce. (Máče, 2006, s. 166)

Prostřednictvím elektronického bankovníctví jsou pro klienta také dostupné běžné informace, jako jsou zůstatek na jeho běžném účtu, historie transakcí a provádění plateb z účtu na účet. (Belás, 2010, s. 387)

Záleží na kreativitě každé banky, nakolik využije dostupné možnosti elektronického bankovníctví. Nicméně jelikož s sebou tato forma přináší jistou úsporu nákladů, banky se k ní staví velmi pozitivně. (Belás, 2010, s. 387)

1.1 Právní úprava platebního styku a elektronických platebních předpisů

Samozřejmostí je také právní úprava platebního styku klasického i elektronického. Podle České bankovní asociace to je:

- *„Zákon o platebním styku č. 284/2009 Sb.*
- *Vyhláška České národní banky č.32/2010 Sb., o platebních systémech s neodvolatelností zúčtování*

- *Vyhláška České národní banky č.375/2009 Sb., o předkládání informací platebními institucemi, poskytovateli platebních služeb malého rozsahu a institucemi elektronických peněz České národní bance*
- *Vyhláška České národní banky č. 374/2009 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu“ (Legislativa/Základní právní předpisy, ©2013)*

Máče (2006, s. 159) uvádí, že v důsledku prudkého nárůstu významu elektronického bankovníctví je jeho úprava nutná také na úrovni EU, tudíž je důležité držet se jejích směrnic. Např.: „*Směrnice 2009/110/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz.*“ (Platná legislativa v EU, ©2005-2009)

1.2 Význam elektronického bankovníctví v komerční bance

Rozvoj elektronické bankovníctví je nepochybně spjat s expanzí internetu. Jedinou vlastností elektronického bankovníctví je hlavně to, že zajišťuje zvýšení dostupnosti a kvality bankovních produktů a služeb a také snížení provozních nákladů banky. (Belás, 2010, s. 388)

Do forem elektronického bankovníctví můžeme zařadit například bankomaty, platební karty, Homebanking, PC banking, Internetbanking, Mobilebanking apod. (Máče, 2006, s. 159)

Podle Beláse (2010, s. 388) je také důležité zhodnotit výhody a nevýhody těchto elektronických forem jak pro klienta, tak i pro banku.

1.2.1 Výhody pro klienta

- *„Zvýšení konkurence se zpravidla transformuje do kvalitnějších služeb a nižších poplatků za klasické služby.*
- *Klient nemusí fyzicky navštívit banku, a to přináší zvýšení komfortu, lepší dostupnost bankovních produktů a služeb a také úsporu času a nákladů.*
- *Elektronické bankovníctví je pro klienta dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, bez omezení otevírací dobou pobočky.“ (Belás, 2010, s. 388)*

1.2.2 Výhody pro banku

- *„Snížení výstavby poboček komerční bank, jejich technického vybavení a kvalifikovaného personálu.*

- *Nižší náklady pro banku s ohledem na to, že klient nemusí být obsloužen na přepážce pracovníkem banky.*
- *Tím, že si klient sám obstarává základní transakce, se otevřel prostor pro poradenství týkající se náročnějších bankovních produktů.*“ (Belás, 2010, s. 388)

1.2.3 Nevýhody pro klienta

- *„Relativně vysoké náklady na technické vybavení pro práci s elektronickým bankovníctvím, zejména v případě internetového bankovníctví, kdy musí být klient majitelem počítače či notebooku a je nutné mít připojení k internetu.*
- *Alespoň minimální znalost ovládání technických zařízení.*“ (Belás, 2010, s. 388)

1.2.4 Nevýhody pro banku

- *„Velikou nevýhodou jsou zejména vysoké náklady na nákup a provoz elektronického bankovního systému.*
- *Možné problémy při identifikaci klienta bez osobního kontaktu.*
- *Možná ztráta prodejních schopností, které bankovní poradci využívají při osobním kontaktu.*
- *Velmi vysoké nároky na bezpečnost.*“ (Belás, 2010, s. 388)

Jak píše Belás (2010, s. 389), pro úspěšnou implementaci nových elektronických distribučních kanálů je důležité:

- *„Jejich jednoduché a pohodlné použití*
- *Výkonná účinnost a spolehlivost*
- *Efektivní využití času klienta*
- *Úspora nákladů klienta*
- *Potěšení z použití elektronického bankovníctví“*

1.3 Zneužití produktů elektronického bankovníctví

K obsluze elektronického bankovníctví klienti využívají nejrůznějších dostupných technologií, nejčastěji je to právě počítač, který bývá často napaden mnohými viry nebo může být zneužit, a pokud nejsou citlivá data dostatečně chráněna, může o ně klient přijít. Tato rizika jsou úzce spojena především s internetovými kavárnami, kde klient nemá přehled o zabezpečení a stavu počítače. (Kalabis, 2012, s. 152)

Mezi formy zneužití produktů elektronického bankovníctví se podle Kalabise (2012, s. 152) řadí:

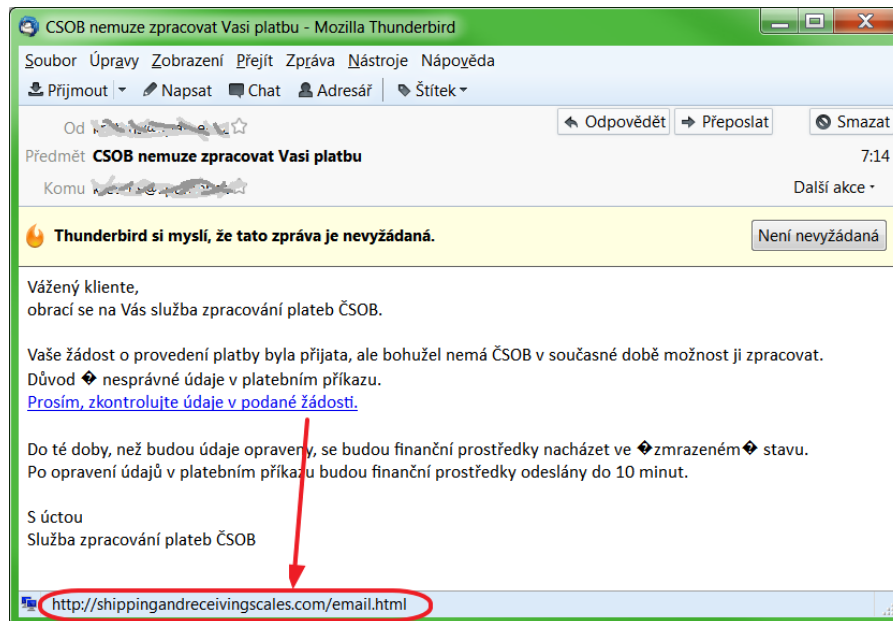
- „*Pharming*
- *Phishing*
- *Smishing*
- *Vishing*“

1.3.1 Pharming

Cílem pharmingu je získání citlivých informací bez vědomí klienta. Podvodník přitom využívá techniku upraveného překladu internetových adres, díky které je uživatel internetového bankovníctví přesměrován na podvodné stránky. (Kalabis, 2012, s. 152)

1.3.2 Phishing

Phishing je druh internetového podvodu, díky kterému se podvodníci snaží vylákat z uživatelů internetového bankovníctví přístupové údaje k účtům a zneužít je pro svoje obohacení. K tomu, aby získali tyto informace, využívají podvodné emaily, které vypadají, jako by byly odeslány přímo z banky. Často je v nich uveden odkaz, na který má uživatel kliknout. Jakmile tak ale učiní, dostane se právě na podvodné stránky, kde jsou po něm vyžadovány přístupové údaje k účtům, platebním kartám a jiné. Pokud je uživatel vyplní, jsou všechna tato data k dispozici podvodníkům, které je zneužijí ve svůj prospěch. (HOAX|Phishing, ©2000-2013)



Obr. 1 Ukázka phishingu (zdroj: HOAX|Phishing, ©2000-2013)

1.3.3 Smishing

Smishing je hrozbou zejména pro uživatele mobilních sítí. Jedná se totiž o textovou zprávu, tzv. SMS, díky které je příjemce nabádán k zaslání přístupových hesel ke svému bankovnímu účtu, platební kartě nebo k přihlášení k internetovému bankovníctví. (Kalabis, 2012, s. 153)

1.3.4 Vishing

Vishingem se snaží podvodníci získat přístup k přihlašovacím údajům do internetového bankovníctví. Probíhá pomocí telefonátu, kdy je klient nabádán, aby se ihned přihlásil do svého internetového bankovníctví, zatímco je jeho počítač sledován hackerem, který pomocí webového formuláře okopíruje klientovy přihlašovací údaje. (Kalabis, 2012, s. 153)

Doporučení z tohoto vyplývající je, že pokud chceme provádět bankovní transakce, je lepší se vyhnout veřejným počítačům a využívat pouze ověřená a dostatečně zabezpečená zařízení. (Kalabis, 2012, s. 153)

1.3.5 Trendy ve zneužití internetbankingu

V současné době lze, podle Vitáska (2011), zaznamenat jisté trendy ve zneužití zejména v oblasti internetbankingu:

- *„V USA je rozšířen tzv. skimming (podvodné jednání, kdy padělatelé kreditních karet kopírují údaje z magnetického proužku a následně je nahrají na padělanou kartu). V Evropě jde spíše o hackery soustředující se na internet.*
- *Hackeri se zaměřují hlavně na karty Gold, Silver a Premium, které zpravidla mívají nastavené vysoké limity.*
- *Podvodníci pocházejí nejčastěji z Číny.*
- *Hackeri se specializují převážně na krádeže menších částek, aby se na to hned nepřišlo, a často to majitelé účtů ani nepoznají.“*

1.4 Bezpečnostní pravidla pro využívání elektronického bankovníctví

Podle Kalabise (2012, s. 153) jsou základní bezpečnostní pravidla pro využívání elektronického, zejména internetového bankovníctví obsažena v těchto bodech:

- *„Chránit si svůj osobní certifikát např. mít jej na přenosném médiu, jako je třeba USB disk či CD, a mít tyto nosiče na chráněném místě.*
- *Nepoužívat jednoduché heslo. Ideální je kombinace velkých a malých písmen, číslic a speciálních znaků – vykřičníky, otazníky. Heslo by mělo obsahovat minimálně 8 znaků.*
- *Chránit své heslo a PIN (personal identification number – identifikační číslo).*
- *Nastavit si zasílání zpráv o provedení transakcí na účtu sms nebo emailem.*
- *Používat svůj počítač a pravidelně si kontrolovat jeho operační systém.*
- *Nenavštěvovat neznámé stránky na internetu a nestahovat si nedůvěryhodné soubory.*
- *Otevírat pouze důvěryhodné emaily a nesdělovat svoje osobní údaje, hesla nebo PIN emailem.“*

2 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

2.1 Platební karty

Platební karty slouží k výběru hotovosti v elektronických bankomatech nebo také k provedení bezhotovostní platby pomocí platebních terminálů. Případně je možné je použít také k online platbám na internetu. (Chromý, 2009, s. 120)

2.1.1 Dělení platební karet

Platební karty je možné dělit dle řady kritérií, ale nejzákladnější z nich je rozdělení karet na debetní a kreditní. (Kalabis, 2012, s. 94)

Debetní karta je klientovi vydána k jeho běžnému účtu a je možné z ní čerpat prostředky pouze do výše tzv. disponibilního zůstatku na účtu, tedy aktuálnímu zůstatku, se kterým může klient nakládat. Ten může být navýšen o povolený debet nebo jinak řečeno kontokorent, pokud si o něj klient zažádá. Prakticky se jedná o povolené přečerpání účtu formou úvěru. (Kalabis, 2012, s. 94)

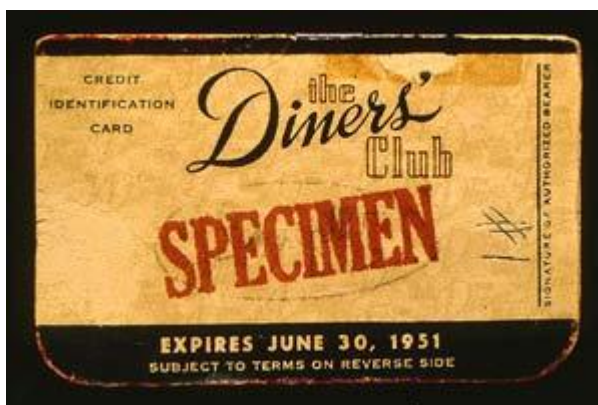
V případě kreditní karty jde o čerpání úvěru. Na kartě je úvěrový rámec, do jehož výše je možné čerpat finanční prostředky. Sazby jsou obvykle vyšší než u kontokorentu či spotřebitelského úvěru, ale velkou výhodou kreditních karet je to, že jsou prostředky odděleny od běžného účtu. Kreditní karty nabízí klientovi možnost využití tzv. bezúročného období, které se pohybuje mezi až 40 až 55 dny, během něhož je možné splatit všechny půjčené prostředky bez nutnosti platit úroky. (Tyl, 2013, s. 60)

Platební i kreditní karty jsou vydávány tzv. karetními asociacemi, jakými jsou EuroCard, MasterCard, VISA, JCB, American Express, Diners Club. V České republice jsou pak největší obchodní banky vlastníky licencí VISA a MasterCard. (Kalabis, 2012, s. 94)

2.1.2 Historie platebních karet

Platební karty se poprvé objevily již v roce 1914, kdy americká telegrafní společnost Western Union Telegraph Company vytvořila první úvěrovou kartu. Majiteli umožňovala telefonovat a zasílat telegramy bez následného placení. Placení probíhalo až na fakturu, která přišla vždy na konci měsíce. Prakticky se jednalo o věrnostní úvěrovou kartu, jelikož společnost zákazníkovi poskytovala krátkodobý úvěr. (Ely Plischke, 2007)

V roce 1950 zakládá Američan Frank McNamara společnost Diners Club, která začala vydávat karty, určené k bezhotovostnímu placení ve vybraných restauracích tzv. Charge card. A tak vznikla první kreditní karta s názvem Diners Club Card, která se brzy rozšířila nejen po USA, ale také po celé Evropě. (Historie platebních karet, ©2010)



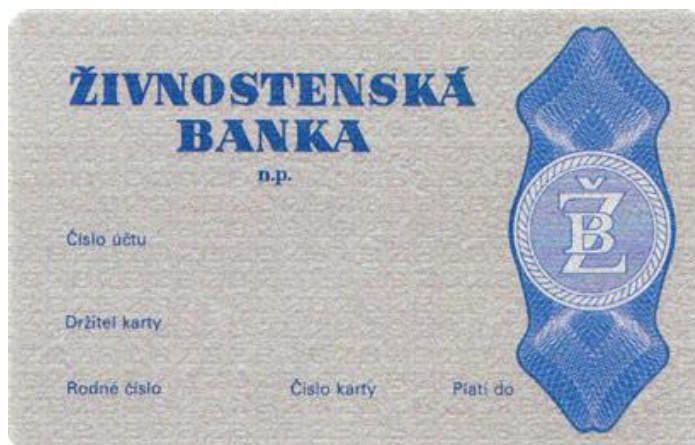
Obr. 2 První platební karta (zdroj: Ely Plischke, 2007)

Americká banka The Franklin National Bank byla banka, která začala vydávat plechové karty. Klasické plastové karty zavedla až v roce 1958 Bank of America a ty mohly být použity k platbě přes mechanické snímače tzv. imprintery, také známé jako „žehličky“. (Historie platebních karet, ©2010)

V Československu byla první akceptovanou kartou právě Diners Club Card a to už v roce 1965, i když první transakce byla provedena až o 3 roky později. Velkou roli v akceptaci karet u nás sehrála Česká dopravní kancelář Čedok, která byla akceptací karet pověřena, protože majitelé karet byli především cizinci, se kterými Čedok přicházel nejčastěji do styku. (Ely Plischke, 2007)

První kartou u nás byla karta k tuzexovému účtu, vydaná v roce 1988 Živnostenskou bankou, která se stala členem mezinárodní společnosti a o tři roky později, v roce 1991, vydala první VISA kartu u nás. (Ely Plischke, 2007)

Vznik bankovních karet je tak u nás spojen s aktivitami třech skupin: Českou spořitelnou a jejími off-line bankomatem na výběr hotovosti, což byl první bankomat u nás, nazývaný off-line proto, že byl určen pouze zaměstnancům spořitelny, dále pak Živnobankou a její VISA kartou a jednotlivými bankami, které se v rámci dnešního Sdružení pro bankovní karty staly vydavateli produktů společnosti EuroCard/MasterCard. (Ely Plischke, 2007)



Obr. 3 První platební karta u nás (zdroj: Ely Plischke, 2007)

2.1.3 Historie kreditních karet u nás

Historie kreditních karet je o dost kratší než platebních. U nás se začaly využívat až v roce 1998, kdy zahájilo činnost české zastoupení Diners Club a začalo nabízet svou charge kartu. Tehdy začala nabízet kreditní kartu také Česká spořitelna, ale nebyla pro všechny, možnost ji získat, dostali pouze prověřeni zákazníci. (Ely Plischke, 2007)

Velký třesk v kreditních kartách spustila až HVB Bank (tehdy Bank Austria Creditanstalt) s jejich kreditní kartou Maxim vydanou v roce 2000. Za skutečný start kreditních a charge karet jsou u nás považovány roky 2001 a 2002. (Ely Plischke, 2007)



Obr. 4 Kreditní karta Maxim od HVB Bank (zdroj: Ely Plischke, 2007)

2.2 Bezkontaktní platby

K účelům bezkontaktní platby se používá bezkontaktní platební karta. Ta vypadá stejně jako klasická karta, rozdíl je ale v postupu placení. Jak je zvykem, u klasické platební karty je nutné ji zasunout či projet platebním terminálem, potvrdit částku a zadat pin. Tento proces je většinou docela zdlouhavý, a tak přišly banky s inovací v podobě bezkontaktní platební karty. Platba probíhá pouhým přiložením karty do vzdálenosti přibližně pěti centimetrů ke čtečce bezkontaktního terminálu, a pokud je nákup do 500 Kč, není nutné ani zadávat PIN. Karta přitom ani nemusí být vytáhnutá z peněženky. Obrovskou výhodou bezkontaktních plateb je především rychlost celé transakce. (Svoboda, 2013)

Bez nutnosti zadání PIN se nabízí otázka bezpečnosti. Ta je ale stejná, jako u klasických karet. Občas je klient při placení i přesto požádán o vložení PIN, právě aby bylo ověřeno, že je skutečným majitelem karty. Většinou se tak stává, pokud je zaznamenáno více po sobě jdoucích bezkontaktních transakcí. Tento limit je stanoven bankou v závislosti na několika faktorech, jako třeba míra využití konkrétním majitelem, množství, hodnota, ale i náhodný prvek. Navíc karta není vydána z ruky a je možné tak po celý průběh transakce dohlížet na její průběh. (Bezpečnost bezkontaktních plateb, ©1998–2013)

Každý region, ve kterém jsou používány bezkontaktní platby, má stanoveny územní limity pro výši nákupu bez nutnosti zadávat PIN. Jak již bylo řečeno, u nás je to 500 Kč, například v Austrálii je to 1850 Kč, v Číně pouhých 290 Kč a ve Švýcarsku 805 Kč. (Bezpečnost bezkontaktních plateb, ©1998–2013)

Bezkontaktní platby je možné provést i bez platební karty. S novinkou přišla například Komerční banka, která nabízí pro majitele Apple iPhone 4 nebo Apple iPhone 4S iKartu, což je speciální aplikace pro systém iOS, která ve spojení se speciálním ochranným rámečkem umožňuje platit bezkontaktně. Tento způsob platby lze zatím využít v hypermarketech a lokálních obchodech. S iKartou je možné platit také na internetu. (iKarta Komerční banky, ©2013)



Obr. 5 iKarta pro bezkontaktní platby (zdroj: iKarta Komerční banky, ©2013)

Citibank nabízí svým klientům možnost využití bezkontaktní platby pomocí nálepky se zabudovanou platební technologií PayPass, jejímž vlastníkem je MasterCard. Nálepku lze nalepit na jakýkoli předmět, který u sebe klient běžně nosí, například zadní kryt mobilního telefonu, ten pak jen při nákupu přiloží k platebnímu terminálu a provede platbu stejně jako kartou. (Bezkontaktní platby a nálepky PayPass, ©2013)

V České republice získaly bezkontaktní platby na své popularitě až nedávno. Zato například ve Velké Británii se tato technologie začala využívat už v roce 2007. Na Slovensku je PayPass běžný už od roku 2008 a klienti mohou platit i hodinkami nebo využít jeho zabudování do městské karty v Bratislavě. (Kohoutová, 2011)

2.2.1 NFC platby

NFC (Near Field Communication) platby přináší další možnost platit bezkontaktně. Jedná se o moderní způsob placení přes mobilní telefon. Stačí jen mít speciální SIM kartu s technologií NFC a najít bezkontaktní terminál, kde je možné platit. Stejně jako u bezkontaktní platby platební kartou lze platit do částky 500 Kč bez nutnosti zadání PIN kódu a klient má přehled o platbách přímo v aplikaci telefonu. Zabezpečení je na stejné úrovni, jako u běžných platebních karet. (Poncarová, 2013)

Problém ale nastává, pokud operátor nespolupracuje s klientovou bankou. Pokud má kupříkladu klient SIM kartu od O2, je nutné, aby měl účet v Komerční bance. Ale je pravděpodobné, že se bude spolupráce operátorů a bank nadále rozšiřovat. Nyní nabízí tuto službu svým klientům Komerční Banka a GE Money Bank. (Poncarová, 2013)

2.3 Online platby

2.3.1 Platba platební kartou na internetu

Platba platební kartou na internetu se v dnešní době stává velmi populární alternativou platbám přes internetová bankovníctví. K platbě postačí číslo platební karty a datum její expirace (vypršení platnosti). Jako doplňkovou metodou ochrany platebních karet se používá tzv. CVV2/CVC2 kód. Jedná se o poslední trojčíslí, které je umístěno na konci podpisového proužku na rubu karty. Dříve se tento kód tolik nepoužíval, ale dnes už je vyžadován prakticky u každé transakce. (Buřínková, 2011)

Výhodou platby kartou na internetu je to, že obchodník obdrží peníze, na rozdíl od platby prováděné přes internetové bankovníctví, prakticky ihned. Nevýhodou je samozřejmě možnost jejího zneužití, protože pro platbu jsou potřeba jen údaje, které každý najde na kartě. Proto je ale používán systém 3D Secure, který internetové platby zabezpečuje. Tento systém už využívá naprostá většina internetových obchodů, jeho ochrana spočívá v tom, že údaje o kartě neposkytuje obchodníkovi ale přímo bance. (Sedláček, 2006, str. 172)

2.3.2 PayPal

Mezi elektronické platební prostředky je také možné zařadit mezinárodní transakční systém PayPal. Ten funguje na principu účtu, který lze přiřadit ke klasickému bankovnímu účtu, ale dá se napojit na internetové obchody a platba tak probíhá okamžitě. Peníze na něj lze vložit platební kartou. (O systému PayPal, ©2008)

Jak tvrdí Sedláček (2006, s. 176), PayPal funguje jako elektronická peněženka a je hojně využíván například pro platby na aukčním serveru eBay.

K platebním systémům, které lze použít k nákupu na internetu, patří také Pay Pay, MoneyBookers, Egold, Xpay, Mpenize atd. (Suchánek, 2012, str. 67)

2.3.3 PaySec

PaySec je další z řady univerzálních platebních nástrojů pro platby po internetu. Může sloužit i jako elektronická peněženka a lze prostřednictvím něj platit vstupenky, jízdenky, elektroniku apod. Výhodou je rychlost oproti klasickým bankovním převodům. Je zdarma a platit se dá v e-shopech i mezi kamarády. (Co je PaySec, ©2007)

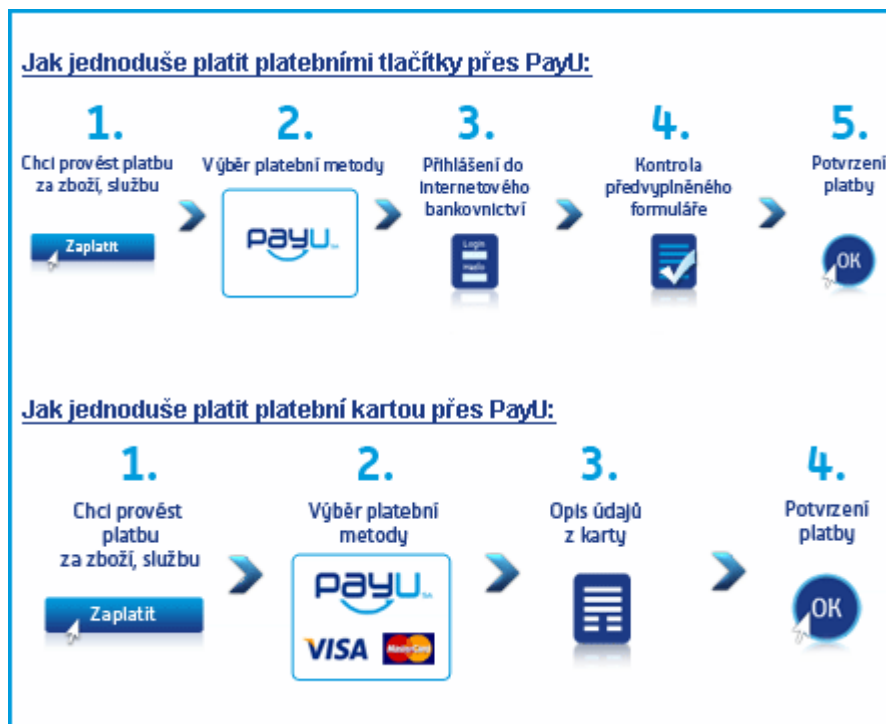
2.3.4 PayU

PayU je zprostředkovatel plateb na internetu a má k dispozici sedm rychlých online převodů hlavních bank (ČS, KB, Raiffeisenbank, GE money, mBank, Fio banka, Volksbank), tři typy platební karet (Visa, MasterCard, Diners) a další metody (např. SuperCash). Transakce jsou prováděny na základě licence České národní banky a podporují bezpečnostní standard 3D Secure, tedy celosvětově standardizovaný proces placení a akceptace karet na internetu. (O PayU, ©2013)

S PayU spolupracují, a online platby nabízejí, obchody jako například. Aukro.cz, Mimibazar.cz, Czc.cz, Heureka.cz, 123shop.cz, Kasa.cz apod. (Fungování online plateb u PayU, ©2013)

2.3.4.1 Průběh online platby pomocí PayU

- „Zákazník zvolí způsob, jakým chce službu či zboží uhradit.
- Pokud upřednostňuje rychlý online převod, vybere banku, ve které chce provést platbu.
- Poté je systémem přesměrován přímo na stránku jeho internetového bankovníctví, kde přihlásí tak, jak je zvyklý.
- Po přihlášení je pro něho již platební příkaz předvyplněný, je vyplněné číslo účtu prodejce, variabilní symbol, částka za zboží a zákazník ho jen potvrdí.
- Potvrzená platba od zákazníka je následně převedena prostřednictvím platebního kanálu na účet určený pro službu PayU u této banky.
- Pokud chce zákazník službu či zboží zaplatit platební kartou, stačí k tomu dát pokyn, vybrat typ platební karty (Visa, Mastercard dle typu platební karty), zadat do formuláře údaje z platební karty (číslo karty, datum expirace, CVV kód na zadní straně karty) a po potvrzení platby se peníze ihned odečtou z účtu zákazníka.
- Jestliže zákazník upřednostňuje jiné platební metody jako např. úhradu standardním bankovním převodem, zvolí možnost, která mu vyhovuje nejlépe.
- Nyní může obchodník platbu od zákazníka přijmout či odmítnout. Zákazníkem uhrazenou částku za zboží či služby je možné nechat kdykoliv vyplatit z PayU účtu na bankovní účet prodejce.“ (Fungování online plateb u PayU, ©2013)



Obr. 6 Platby přes PayU (zdroj: Fungování online plateb u PayU, ©2013)

2.4 Homebanking

V dnešní době se dá říct, že homebanking byl předchůdce internetového bankovníctví. Homebanking, nebo také PC banking umožnil, u nás počátkem devadesátých let, využití různých možností komunikace určené především firmám. Firmy takto komunikovaly s bankou prostřednictvím osobního počítače vybaveného speciálním softwarem a přenos dat probíral pomocí modemu a telefonní linky. Jako jedna z prvních bank umožnila homebanking využít Expandia Banka, dnes eBanka. (Přádka, Kala, 2000, s. 61)

Ještě dříve využívaly firmy ke komunikaci s bankou tzv. přenosná média, jako byly třeba diskety nebo CD-ROM. Nicméně bylo stále nutné donést tato média na pobočku, a tak začaly banky nabízet přenos dat pomocí modemu a standardu BBS (Bulletin Board System), kdy klient odesílal data přímo ze svého počítače. Mohl tak zadávat platební příkazy a přijímat výpisy z účtů. Například Komerční banka poskytovala klientům program KB DATA. (Přádka, Kala, 2000, s. 63)

I homebanking postupoval ve svém vývoji kupředu a tak měli klienti brzy možnost využít pohodlnější komunikace, kdy se napojovali přímo na bankovní systém banky a pracovali on-line. Komerční banka poté přišla se službou BEST KB (Bankovní Elektronický SysTém

Komerční Banky). Klienti tak mohli obsluhovat příkazy k platbám, informace o účtech a nových produktech banky a informace související s operacemi na peněžním a finančním trhu. (Přádka, Kala, 2000, s. 64)

Postupem času homebanking plně nahradilo internetové bankovníctví a nyní jej využívají pouze firemní klienti, kteří nechtějí mít přístup k účtu jen přes internet. (Homebanking, ©1998–2013)

2.5 Internetbanking

Expandia Banka sehrála, stejně jako u homebankingu, velmi důležitou roli právě při počátcích internetbankingu u nás, protože jako první banka začala nabízet plné ovládání účtu přes internet i pro běžné klienty. To samozřejmě inspirovalo i další banky a tak začalo internetové bankovníctví rozkvétat. (Internetové bankovníctví, ©1998–2013)

Jak již název napovídá, internetbanking využívá právě internetu k připojení k bankovnímu účtu. Klient tak může učinit z jakéhokoliv místa na světě, stačí mu jen počítač nebo notebook a internetový prohlížeč. Není nutný žádný speciální program, jako u homebankingu. (Belás, 2010, s. 390)

Díky internetovému bankovníctví mohou klienti uskutečňovat obdobné služby, jako pomocí telefonního bankovníctví, tedy uskutečňovat platební operace, zadávat, rušit a měnit trvalé příkazy či zahraniční platby, zakládat termínované vklady. Dále je možné získávat informace o účtech (zůstatek, výpisy), zvyšovat kredit na účtu mobilního operátora, požádat o změny k platební kartě (změna limitu, znovuzaslání PIN, zrušit automatickou obnovu platební karty), ovládat svůj investiční účet apod. (Máče, 2006, s. 172)

Je zřejmé, že se portfolio poskytovaných služeb v internetovém bankovníctví neustále rozšiřuje a tak dnes není novinkou, že si můžeme přes internet sjednat kreditní kartu, spotřebitelský úvěr, povolený debet, hypotéku, stavební spoření nebo i cestovní pojištění. (Šablony přímého bankovníctví KB, ©2013)

2.5.1 Zabezpečení internetového bankovníctví

První krok, který musí klient učinit, aby mohl využívat internetového bankovníctví je přihlášení. Způsob přihlášení se u bank liší. Většinou banka klientovi přidělí přihlašovací jméno a poskytne na výběr možnosti zabezpečení, které bude potřebovat pro komunikaci s bankou. (Belás, 2010, s. 390)

Jednou z možností zabezpečení ihned při přihlášení je využití certifikátu, čipové karty nebo elektronického klíče – tzv. tokenu. Osobní certifikát má klient uložený v počítači, nebo lépe na přenosném médiu (USB flash disk nebo CD/DVD). K přihlášení pomocí čipové karty je nutná čtečka. Ta je buď ve variantě pro notebooky (PCMCIA nebo ExpressCard) nebo pro stolní počítače (připojení přes USB). (Šablony přímého bankovníctví KB, ©2013)

U některých bank je přihlášení klienta podmíněno opsáním přihlašovacího kódu, který mu byl zaslán na jeho mobilní telefon pomocí SMS zprávy. Tento způsob zabezpečení je také často využíván při autorizaci plateb. Pokud chce klient platbu poslat, musí ji autorizovat pomocí kódu a hesla, díky kterému se do internetového bankovníctví přihlašuje. (Hovorka, 2012)

2.6 Phonebanking

Phonebanking je založen na komunikaci klienta s bankou prostřednictvím telefonu, a to tím způsobem, že klient komunikuje hlasem s telefonním bankéřem nebo tlačítky s hlasovým informačním systémem tzv. IVR (Interactive Voice Response). (Máče, 2006, s. 171)

Prostřednictvím telefonu může klient provádět platby, zadávat trvalé příkazy, otevírat vkladové účty a podávat různé žádosti jako jsou informace o zůstatcích a pohybech peněžních prostředků na účtech apod. (Máče, 2006, s. 171)

Jak píše Polouček (2006, s. 177), komunikace je zajištěna systémem hesel, která zná pouze banka a klient. Tato hesla nejsou při identifikaci klienta nikdy použita vcelku, většinou vyzve telefonní bankéř klienta ke sdělení např. prvního a čtvrtého znaku. Klient se tak nemusí bát odposlechu a zneužití svého hesla.

2.6.1 Call centrum

Call centra slouží ke komunikaci mezi klientem a bankou. A hovory v těchto centrech a primárně dělí na dvě oblasti a to příchozí a odchozí hovory.

Pokud klient volá bance, jedná se o příchozí hovory. Tehdy je nutné, aby bankéř:

- „Reagoval na klientovy dotazy a připomínky.
- Podával klientovi informace o nových produktech.
- Vyřizoval objednávky.

- *Poskytl technickou podporu (tzv. „help desk“).* “ (Telefonický kontakt – call centrum, ©2010)

Je-li to naopak, tedy banka volá klientovi, jedná se o odchozí hovory a úkolem bankéře je:

- *„Nabídka nových či doplňujících produktů.*
- *Sjednávání schůzek s klientem.*
- *Telefonické vymáhání pohledávek.*
- *Kontrola doručení bankovních produktů.*
- *Ověřování spokojenosti klientů.* “ (Telefonický kontakt – call centrum, ©2010)

Telefonní „call“ centra většinou fungují 24 hodin denně a hovory jsou často, z důvodu bezpečnosti nahrávány, na to ale musí být klienti v začátku hovoru upozornění. (Telefonický kontakt – call centrum, ©2010)

2.7 GSM banking

GSM banking nabízí služby vzdáleného bankovníctví pomocí komunikace mobilním telefonem. Nejčastěji je využívána forma SMS zpráv (Short Message Service), takže jsou příkazy zadávány přímo z klávesnice mobilního telefonu. Pomocí GSM bankingu je možné zjišťovat zůstatky a obraty na účtech, zadávat příkazy k úhradě nebo k inkasu, objednávat výběry hotovosti na pobočce či zjišťovat kurzy měn a další. (Polouček, 2006, s. 177).

Je důležité, aby mobilní telefon, který chce klient používat pro GSM banking podporoval službu SIM Toolkit. SIM Toolkit je softwarové rozhraní, díky kterému je možné libovolně obměňovat menu mobilního telefonu. Toto menu pak klientovi umožňuje provádět veškeré operace v přehledném a uživatelsky nenáročném prostředí. Klient může využít předdefinování určité platby nebo si uložit čísla a názvy účtů. (Belás, 2010, s. 392)

2.8 Smartbanking

Smartbanking neboli mobilní bankovníctví je další z řady možností využití telefonu k bankovním účelům. Jak již název vypovídá, souvisí s využíváním tzv. „smartphonů“ tedy chytrých telefonů. Smartphony v dnešní době zažívají svůj veliký rozmach, i v souvislosti s nižší cenou za datové balíčky, a tak se není čemu divit, že i náročnější uživatelé opouštějí od staršího GSM bankingu a začínají hojně využívat právě smartbanking. K používání smartbankingu je nutné, aby měl uživatel staženou příslušnou aplikaci, díky níž bude moci přistupovat ke svému účtu pomocí mobilního telefonu.

Takové aplikace v dnešní době nabízí banky hlavně pro nejrozšířenější platformy jako je iPhone, Android, BlackBerry nebo Windows Phone. Klienti si mohou aplikace stáhnout buď na jejich marketech, nebo přímo stránkách banky. (Čermák, 2012)

Banky jistě nechtějí být pozadu a tak svým klientům vycházejí vstříc a tvoří stále lepší a dokonalejší aplikace určené pro tento typ bankovníctví. Tyto aplikace přináší klientům velmi pohodlnou obsluhu jejich účtů. Klienti mohou po přihlášení do aplikace kontrolovat svůj aktuální použitelný zůstatek, zadávat transakce, kontrolovat příchozí platby, platit složenky pomocí jejich vyfocení nebo využít funkci QR platby. Ta doplní všechny potřebné informace (číslo účtu, variabilní symbol a další údaje), stačí jen vyfotit QR kód, který na fakturu vložil dodavatel. Pokud neproběhlo přihlášení do aplikace, je možné alespoň najít např. adresu bankomatů, či poboček i s jejich otevírací dobou, kontakt na blokaci karet a infolinku nebo také náhled na měnové kurzy. (Čermák, 2012)



Obr. 7 QR platba (zdroj: Pro uživatele|QR Platba, ©2013)

V současné době má bankovníctví pro smartphony např. Fio banka, ČSOB, mBank, Poštovní spořitelna, GE Money Bank, Equa Bank, Komerční banka, UniCredit Bank, CitiBank, ZUNO, Raiffeisenbank a Česká spořitelna. Většina z nich nabízí smartbanking pro operačních systém iOS (obsahují mobilní zařízení od Applu) a Android. (Morávek, 2012)

2.8.1 Aktivace smartbankingu a jeho zabezpečení

Abychom mohli smartbanking využívat je nutné si nejdříve stáhnout příslušnou aplikaci do svého mobilního telefonu. Stáhnutí je možné na Google Play pro Android, App Store pro iPhone, nebo Marketplace pro Windows Phone. Bez aktivace, probíhající většinou přes

internetové bankovníctví, není uživateli zpřístupněn jeho účet, tudíž jej ani nemůže obsluhovat a odesílat platby. (Bubák, 2013)

U Citibank nebo mBank je možné použít pro přístup do smartbankingu stejné přístupové údaje jako internetového bankovníctví. U většiny ostatních bank je nutné si nejdříve v internetovém bankovníctví nastavit přístup. Fio banka použila zabezpečení aplikace pomocí loginu a hesla, které se klient volí právě ve svém internetovém bankovníctví. Equa banka pak využívá k přihlášení přihlašovací jméno a heslo a aby mohl klient potvrdit platbu, je nutné zadat příslušný PIN kód. Do aplikace Komerční banky se klient přihlašuje zadáním přihlašovacího ID (rodné číslo) a heslem. Toto heslo je nutné zadat při autorizaci každé platby. Je možné si také v internetovém bankovníctví nastavit limit pro platby přes mobilní aplikaci. (Pešková, 2012)

Většina mobilních aplikací tedy využívá PIN kód, SMS klíč, hesla a další nejrůznější metody zabezpečení, tak aby nebylo možné aplikace zneužít někým cizím. Banky otázce zabezpečení věnují značnou pozornost, ale to nejdůležitější je samozřejmě na klientech. Je důležité nenechávat mobilní telefony bez dohledu. (Pešková, 2012)



Obr. 8 ČSOB a Era Smartbanking (zdroj: ČSOB Smartbanking, ©2013)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 ZNEUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ V PRAXI

V teoretické části byly uvedeny příklady zneužití elektronického bankovníctví, jakými jsou phishing, smishing, vishing. Všechny souvisejí se získáváním citlivých informací klienta, jako jsou heslo a přihlašovací údaje, tak aby mohli zneužít jeho internetové nebo mobilní bankovníctví a dostat se k jeho penězům. U nás i na Slovensku se pár takových případů již stalo.

3.1 Napadení bankomatů na Slovensku

Právě v minulém roce bylo 28 slovenských bankomatů napadeno skimmingem, a za první tři měsíce toho roku se objevilo dalších 27 případů. Jedná se o to, že jsou bankomaty speciálně upraveny o namontované zařízení, které zkopíruje klientovu kartu a převede z ní peníze. (Zlodeji sú čoraz vynaliezavejší, zneužitie platobných kariet rastie, 2013)

V současné době je na Slovensku v oběhu asi 4,5 mil. platebních karet, přičemž od začátku roku byla skimmingem postihnuta asi stovka klientů, což dělá zhruba 0,22% z celkového počtu karet. Dle zákona musí banky všechny peníze takto poškozeným klientům vrátit, jen není stanoveno, do jaké doby to musí udělat. (Zlodeji sú čoraz vynaliezavejší, zneužitie platobných kariet rastie, 2013)

S tímto problémem se také potýkala slovenská Tatra banka, která byla napadena údajně z Mexika. Poškozeno bylo 45 klientů, jejichž účet byl opět napaden přes bankomaty. Ty ale dle dostupných informací nepatřily do sítě bankomatů již zmíněné banky. (Klientom Tatra banky ukradli peniaze z účtov!, 2013)

3.2 Kopírování platebních karet u nás

Podobný případ jako u našich sousedů se stal v únoru tohoto roku v Brně. Na bankomat České spořitelny někdo namontoval techniku, která kopírovala platební karty. Tentokrát pocházel útok z Kalifornie. Opět se tedy jednalo o případ skimmingu, kdy bylo poškozenému klientovi odcizeno asi 20 000 Kč. (Taušová, 2013)

Dnešní modely skimmovacích zařízení jsou natolik povedené, že je člověk vůbec nemusí poznat. Často mají stejnou zelenou barvu jako bezpečnostní nástavec, který se nachází v bankomatu na vstupu pro kartu. I čtečka bývá často umístěna v liště mezi vstupem pro kartu a výdejem potvrzenek a kamera pro snímání PIN je většinou instalována v liště nad rámem obrazovky. (Taušová, 2013)

Je velmi důležité preventivně chránit svou platební kartu proti zneužití. Základem je nesdělovat svůj PIN i v případě, že se jedná o příbuzného a rozhodně si jej nikam nepsat. Dále pak vybírat pouze v známých a prověřených bankomatech. Při ztrátě karty ji okamžitě zablokovat a rozhodně nikdy nenechávat jako zástavu nebo někde bez dohledu. (Bienvenu, 2012)

3.3 Útok na internetové bankovníctví

Nejnovější případ napadení elektronického bankovníctví je z března toho roku, kdy bylo hackery ze zahraničí napadeno internetové, ale i mobilní bankovníctví českých bank. Hackeři se zaměřili hlavně na největší české banky jako KB, ČSOB a Českou spořitelnu a vyřadili z provozu jejich bankovníctví a webové stránky. Jednalo se to o tzv. DDoS útok, jehož cílem není zkopírování citlivých údajů, ale zahlcení komunikačních linek velkým množstvím požadavků, tak, že není možné stránky navštívit a využívat. Napadena byla ale i Česká národní banka. (Francová, 2013)

V tomto případě naštěstí nebyly napadeny přímo účty a vklady klientů a nedošlo ani k úniku citlivých informací a klientských dat. (Francová, 2013)

4 ANALÝZA PRODUKTŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

V dalším bodě praktické části se budu zabývat porovnáním nabízených produktů elektronického bankovníctví v pěti největších českých bankách, z hlediska jeho kvality a ceny. Bude se tedy jednat o produkty Komerční banky (KB), Československá obchodní banka (ČSOB), České spořitelny (ČS), GE Money Bank (GE) a Raiffeisenbank (RB).

Pro porovnání byly zvoleny platební a kreditní karty, internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví a mobilní bankovníctví – smartbanking. Služby budou porovnávány v rámci osobních účtů pro běžnou retailovou klientelu. Nebudou tedy zahrnovány studentské a firemní účty.

K porovnání byly využity informace z ceníků služeb a produktů a sazebníků, veřejně umístěných na webových stránkách každé z bank a také vlastní zkušenosti.

4.1 Platební karty

4.1.1 Debetní karty k osobním účtům

K porovnání debetních karet vydávaných k osobním účtům jsem zvolila základní typy embosovaných karet každého peněžního ústavu.

Tab. 1 Přehled debetních karet k osobním účtům (zdroj: vlastní zpracování)

	Název karty	Název konta
KB	Embosovaná karta VISA nebo MasterCard	MůjÚčet
ČS	VISA Classic	Osobní konto
ČSOB	VISA Classic	ČSOB Konto
	MasterCard	ČSOB Aktivní konto
GE	MasterCard Standard	Genius
RB	Debit MasterCard STANDARD	eKonto KOMPLET

Tab. 2 Srovnání poplatků k debetním kartám (zdroj: vlastní zpracování)

	KB	ČS	ČSOB		GE	RB
Roční poplatek (Kč)	0/490	0/400	0/540	0/540	0/708	0/780
Bezkontaktní platby	ne	ano	ne	ne	ano	ano
Platby na internetu	ano	ano	ano	ano	ano	ano
CashBack (Kč)	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr z bankomatu (Kč)	9	6	6	6	15	zdarma
Výběr z bankomatu u jiné banky v ČR (Kč)	39	40	35	35	40	zdarma
CashAdvance (Kč)	1% min. 100	65	150 + 0,5%	150 + 0,5%	1% min. 30	150 + 0,5%
Změna PIN v bankomatu (Kč)	50	6	zdarma	zdarma	49	39
Dotaz na zůstatek v bankomatu (Kč)	2,50	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma

Embosované karty se od těch elektronických liší především v plasticky vytvarovaných údajích. Jejich uplatnění je větší než u karet elektronických, zejména jsou akceptována větším počtem obchodníků a je lepší si je brát s sebou do zahraničí, jelikož je často v rámci těchto karet poskytováno i cestovní pojištění.

Roční poplatek u každé z karet je účtován, pokud není karta součástí běžného účtu. Většina klientů si ale bere platební kartu právě jako prostředek placení, tudíž je její cena zahrnuta v poplatku za konto.

Komerční banka nabízí Embosovanou kartu VISA nebo MasterCard jako součástí balíčků MůjÚčet, Konto G2.2. nebo Top nabídka. ČSOB a Raiffeisenbank jsou jedinými bankami z pěti vybraných, které poskytují svým klientům výběr ze dvou embosovaných platebních karet, a to VISA Classic nebo MasterCard. U ČSOB je přednostně k účtům vystavována karta MasterCard, ta pak poskytovaná například k ČSOB Kontu nebo ČSOB Aktivnímu kontu, kde si klienti mohou také vybrat ze tří různých designů karty. Pokud má klient zájem o kartu VISA je to na jeho domluvě s pobočkou. Raiffeisenbank má pak v rámci eKonto KOMPLET jednu kartu zdarma a záleží, jestli klient preferuje značku VISA nebo MasterCard. U GE Money Bank je možné si pořídit kartu k běžným účtům Genius. Pokud je karta vydaná k Osobní účet České spořitelny, účtuje se v rámci měsíční ceny tohoto účtu. Česká spořitelna nabízí, stejně jako ČSOB, kartu VISA Classic a vydává ji k Osobní účet ČS a Osobní konto ČS.

Karty pro bezkontaktní platby začínají být v dnešní době standardem, i přes to se najdou banky, které je zatím neposkytují, jako například Komerční banka nebo ČSOB.

Naopak službu CashBack nabízí všechny uvedené banky. Podstatou je vybrání peněžní hotovosti prostřednictvím pokladny obchodu, kde klient nakupuje, a který je označen logem CashBack. Je nutné zaplatit kartou nákup většinou kolem 300 Kč a následně je možné si vybrat hotovost, maximálně však do výšky 1500 Kč.

Důležitým faktorem při výběru účtu a k němu platební karty, je poplatek za výběr z bankomatu. Raiffeisenbank má v rámci tarifu eKonto KOMPLET výběr z bankomatů RB i jiných bank zdarma. Klienti bez tohoto konta mají první dva výběry zdarma a další následující za 9,90 Kč, u jiné banky dokonce 39,90 Kč. Komerční banka přišla z konceptem MojeOdměny, který má klienty motivovat k častějšímu placení kartou u obchodníka. Spočívá v jednoduchém principu, kolikrát klient zaplatí kartou, tolikrát mám v měsíci výběr z bankomatu zdarma. Poplatek 9 Kč za výběr je nejdříve klasicky naúčtován, ale v následujícím měsíci vrácen, právě v rámci odměn.

Pojem CashAdvance zahrnuje výběr hotovosti na přepážce banky. Je většinou složen z fixní částky a k ní je připočtena variabilní složka procenty z vybírané částky. Jak je zřejmé z tabulky, nejvíce klienti zaplatí při výběru hotovosti u Raiffeisenbank a ČSOB.

Jak je uvedeno v tabulce, Komerční banka, jako jediná, účtuje poplatek za zjištění aktuálního zůstatku prostřednictvím bankomatu. Tento poplatek je mnoha lidmi považován za zcela zbytečný a v loňském roce dokonce vyhrál soutěž o nejabсурdnější bankovní popla-

tek. Komerční banka se ale brání, že touto cestou chce své klienty motivovat k využívání služeb přímého bankovníctví a elektronické komunikaci.

Zhodnocení

V důsledku rozvoje bezkontaktních plateb jsem pro mé doporučení vyloučila Komerční banku společně s ČSOB a jejich nabízené karty. Vhodnou kartou by mohla být karta Raiffeisenbank vydávaná k účtu eKonto KOMPLET, které je při aktivním využívání za měsíční cenu 129 Kč, při neaktivním pak 250 Kč. Klient si může zvolit mezi VISA a MasterCard, což považuji za výhodu. Ovšem aktivní využívání zahrnuje součet příchozích plateb na účtu alespoň 25 000 Kč měsíčně a zároveň minimálně tři odchozí transakce uskutečnění v měsíci, což by pro běžné občany nemuselo být snadné. Proto bych jako nejlepší variantu volila VISA Classic od České spořitelny, vydávanou k jejímu kontu Osobní konto, které vychází na 120 Kč měsíčně.

4.1.2 Kreditní karty

Pro porovnání kreditních karet byly vybrány následující embosované karty. Nejedná se o karty pro studenty, ani nabízené ve spolupráci s obchodními partnery. Také to nejsou karty, které by byly zcela zdarma nebo naopak ty pro movitější klientelu. Opět byly vybrány ty, které může mít klasický retailový klient banky.

Tab. 3 Přehled kreditních karet (zdroj: vlastní zpracování)

	Název karty
KB	A karta
ČS	Kreditní karta Odměna
ČSOB	ČSOB Kreditní karta MasterCard Standard
GE	MoneyCard Plus
RB	STYLE karta

Tab. 4 Srovnání poplatků ke kreditním kartám (zdroj: vlastní zpracování)

	KB	ČS	ČSOB	GE	RB
Roční poplatek za kartu	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Správa a vedení úvěrového účtu (měsíc v Kč)	59	39	42	49	59
Výběr z bankomatu (Kč)	1% min. 30	19	6 + 1,5%	59	70 + 1%
Výběr z bankomatu jiné banky (Kč)	1% min. 100	40	35 + 1,5%	89	70 + 1%
CashAdvance (Kč)	1% min. 100	65	150 + 1,5%	100 + 1%	80 + 1%
CashBack (Kč)	zdarma	zdarma	zdarma	15	10
Dotaz na zůstatek v bankomatu (Kč)	2,50	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Pojištění schopnosti splácet	x	0,49%	x	69	0,25% měsíčně
Úroková sazba (%p. a.)	19,90	23,88	19,90	25,08	22,56
Bezüročné období (den)	až 45	až 55	až 55	až 50	až 50
Úvěrový limit (tis. Kč)	až 250	až 200	až 250	až 150	10 - 300

Banky nabízí karty bez nutnosti platit roční poplatek, ale samozřejmě si účtují za správu úvěrového účtu. Všechny banky uvádějí poplatek v rámci měsíce, až na ČSOB, která má kartu v rámci Aktivního a Exkluzivního konta zdarma, jinak za ni klienti zaplatí 500 Kč ročně (zaokrouhleně 42 Kč měsíčně). I další banky nabízí kreditní karty zdarma ke svým kontům, například Raiffeisenbank k jejímu eKonto KOMPLET. Pokud klienti eKonto nemají, mají možnost slevy za kartu a to 1% z nákupu v případě útraty u obchodníka pod 10 000 Kč v předchozím měsíci, nebo 2% z nákupu u obchodníka nad 10 000 Kč, maximálně ale 500 Kč. Komerční banka si stanovila podmínku pro to, aby mohl mít klient kartu

zdarma, a to, že bezhotovostní platby uskutečněné prostřednictvím karty za daný měsíc musí překročit 3000 Kč, k této kartě není nutné mít veden běžný u banky.

U kreditních karet nejsou výběry z bankomatu zpoplatněny stejně jako u karet debetních. Často je poplatek vypočítáván procentuálně z vybírané částky. Například Komerční banka má poplatek 1% z vybírané částky, ovšem minimálně 30 Kč. Jediná Česká spořitelna a GE Money Bank mají fixní sazbu. Stejně je tomu i při výběrech z bankomatů jiných bank v tuzemsku.

Jestliže bude klient potřebovat vybrat kartou prostřednictvím přepážky své banky, přijde ho to docela draho. Nejméně zaplatí u České spořitelny a to 65 Kč, ostatní banky si účtují opět fixní část poplatku a k němu variabilní složku vyjádřenou procentem z částky.

Překvapením u srovnávání vybraných kreditních karet může být poplatek za CashBack. U debetních karet je tato služba nabízena všemi bankami zcela zdarma, ale u kreditních karet je tomu trochu jinak. Konkrétně u bank GE Money Bank a Raiffeisenbank, které si účtují poplatek za výběr prostřednictvím pokladny v obchodu 15 a 10 Kč.

Co se pojištění schopnosti splácet týče, klienti jej mohou využít jako doplňkovou službu ke kartě u České spořitelny, GE Money Bank a Raiffeisenbank. Opět je částka dána buď fixně nebo variabilně a to například 0,49% u České spořitelny, kdy je poplatek vypočítáván z dlužné částky na konci účetního cyklu a jedná se o Soubor pojištění A, tedy pojištění pracovní neschopnosti, invalidity a smrti. Podobně je na tom Raiffeisenbank, kde se poplatek počítá z aktuální dlužné částky v daném měsíci a opět se jedná o Soubor pojištění A.

Úrokové sazby se u těchto typů kreditních karet pohybují okolo 20%, nejvyšší úrokovou sazbu má GE Money Bank a to 25,08%, nejnižší pak Komerční banka a ČSOB shodně 19,90%. Raiffeisenbank rozděluje úrokovou sazbu pro hotovostní transakce 22,56% a bezhotovostní transakce 17%. Zřejmě chce směřovat klienty k využívání karty především pro placení a práci s bezhotovostními penězi.

Bezúročné období je velmi důležitý pojem při užívání kreditních karet. V praxi to znamená, že pokud si klient využije určitý obnos peněz z kreditní karty a vrátí jej právě v tomto bezúročném období, nejsou mu účtovány žádné úroky. V podstatě si bezplatně půjčí peníze. Bezúročné období se pohybuje většinou v časovém úseku až 50 dní. Pozor si klienti ale musí dát na velmi důležité slovo „až“. Neznamená to totiž, že když si klient vybere peníze, tak má 50 dní na jejich bezplatné vrácení. Počátek každého bezúročného období mají ban-

ky většinou stanovený na pevný datum a od něho běží právě udávaná doba 50 dní. Jestliže si klient vybere peníze v půli tohoto období, logicky se mu doba na vrácení peněz zkrátí.

Klient si na kreditní karty těchto bank můžou půjčit částky okolo 200 tis. Kč.

Poskytování kreditní karty je pro banky součástí jejich aktivních operací, stejně jako všechny další úvěrové produkty a tak se není čemu divit, že se snaží svým klientům nabídnout tu nejlepší kartu. Často k tomu využívají i nejrůznějších lákadel typu spolupráce s obchodními partnery a slevové akce. A tak například GE Money bank nabízí až 20% zpět za nákup u partnerů programu bene+ (Datart, Benu lékárna, CK FISHER apod.) nebo 1% zpět za každý nákup kdekoliv jinde i na internetu a v zahraničí. Komerční banka propojila kreditní kartu s penzijním spořením a garantuje svým klientům připsání 1 % ze všech bezhotovostních transakcí kartou účet penzijního spoření (III. Pilíř) u KB Penzijní společnosti. Nebo banky nabízí také slevy s programem Sphere card. Ty pak můžou být využity při nákupech zboží i služeb z různých oborů v kamenných prodejnách a e-shopech v celé ČR i SK.

Kreditní karta může být dobrý sluha, ale také špatný pán. Je nutné ji chytře využívat a dobře si pohlídat jednotlivé termíny na její doplacení, protože úroky právě na kreditní kartě jsou jedny z nejvyšších.

Zhodnocení

Z hlediska ceny za správu a vedení úvěrového účtu vyšla nejlevněji Kreditní karta Odměna od České spořitelny. Ta má výhodou i v tom, že jednotlivé poplatky jsou pevně dané a klient má ihned přehled, kolik zaplatí. Není tak nutné počítat procentem, kolik bude platit navíc k fixní složce poplatku. Nabízí pojištění schopnosti splácet a klient může využít úvěru až do výše 200 tis. Kč. Úroková sazba je vyšší než u ostatních bank, ale zato má dlouhé bezúročné období. Klientům uvažujícím o kreditní kartě, bych doporučila tento produkt.

4.2 Internetové bankovníctví

Každá banka má své internetové bankovníctví, které nabízí klientovi nespočet služeb, jež může využívat z pohodlí domova 24 hodin denně. Internetové bankovníctví přináší velkou úsporu času, která je v dnešní uspěchané době výhodou. Každá banka se snaží, aby její klienti maximálně využívali přístupu ke svým účtům právě pomocí internetu, hlavně kvůli nižším nákladům jak pro banku, tak i samotného klienta.

Tab. 5 Srovnání internetového bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

	KB	ČS	ČSOB	GE	RB
Název	MojeBanka	SERVIS 24	InternetBan- king 24	Internet Banka	RB Internet- Banking
Zřízení/Zrušení služby	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Vedení služby (měsíčně v Kč)	39	25/100	zdarma	49	90

Komerční banka nabízí v rámci většiny svých balíčků k běžným účtům (př. MůjÚčet) internetové bankovníctví zdarma. Pokud klient nevyužije balíčku, je mu měsíčně účtována částka 39 Kč. Klient České spořitelny u sporožirových účtů zaplatí za SERVIS 24 – Internetbanking 25 Kč měsíčně, a pokud mají běžný účet pak 100 Kč měsíčně. U ČSOB je možné mít Internetbanking 24 zdarma, ale je poskytován pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24, která už je zpoplatněna, a to cenou 40 Kč nebo cenou 20 Kč na každou zmocněnou osobou k účtu (platí v kombinaci s jinou službou elektronického bankovníctví). U GE Money Bank je Internet Banka zdarma v případě, že je vedena pouze ke spořicímu účtu Genius a/nebo Genius II. V ostatních případech je účtován poplatek 49 Kč měsíčně. Raiffeisenbank nabízí internetové bankovníctví za 90 Kč měsíčně, pokud ale klient splní věrnostní výhody (podmínkou pro jejich dosažení jsou buď příchozí platby alespoň 25 000 Kč měsíčně, nebo depozita v bance ve výši minimálně půl milionu korun), může jej mít zdarma. V této ceně má klient i přístup k telefonnímu bankovníctví.

Tab. 6 Srovnání poplatků k internetovému bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

	KB	ČS	ČSOB	GE	RB
Potvrzovací zprávy SMS (Kč)	2,50	1,50	2	2,50	4
Potvrzovací zprávy E-mail	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Užívání podpisového certifikátu (Kč měsíčně)	x	x	x	x	15
Opětovné vygenerování a zaslání bezpečnostních údajů (Kč)	zdarma	100	100	x	zdarma
Příchozí transakce (Kč)	zdarma	5	6	6	zdarma
Odchozí transakce domácí (Kč)	6	2	3	6	4
Expresní platba (Kč)	90	125	100	160	100
Platba trvalým příkazem (Kč)	6	5	3	8	9
Inkaso odchozí platba (Kč)	6	5	6	8	7

GE Money Bank má dle současného sazebníku v rámci vedení Kontu Genius prvních 50 potvrzovacích zpráv v měsíci zdarma. V rámci vedení Konta Genius Gold jsou všechny zprávy zdarma, tudíž za ně klient nemusí platit 2,50 Kč. U ostatních bank je poplatek daný jednorázově.

Jak si můžeme všimnout, Komerční banka a Raiffeisenbank mají opětovné vygenerování a zaslání bezpečnostních údajů zdarma. Využívají totiž k přihlášení hesla a osobní certifikáty oproti České spořitelně a ČSOB, které klientům vydávají PIN kód. U GE Money Bank se klienti přihlašují pomocí ID a hesla, pokud si klient nepožádá o využívání Internet Banky s certifikáty.

Komerční banka má jako součást svých balíčků příchozí transakce zdarma, jakmile ale klient balíček nemá, za každou transakci, která mu dojde, zaplatí 5 Kč a pokud je z jiné banky, připočtou se mu 2 Kč za mezibankovní platební styk. Proto je při častějších platbách lepší využít balíček transakcí (všechny odchozí i příchozí platby zdarma) za měsíční částku 39 Kč. Odchozí platby v rámci balíčku Můj účet (osobní účet) stojí 6 Kč, nezávisle na tom, jestli se jedná o došlou platbu z domácí nebo jiné banky. Pokud klient ale balíček

nemá, za položku zaplatí jen 4 Kč. Na 6 Kč se ale dostane opět, jakmile bude příchozí platba z jiného účtu, v rámci dvoukorunového poplatku za mezibankovní platební styk. Tento poplatek má většina bank, jelikož jsou účty pro mezibankovní platební styk vedeny v České národní bance a zpracovává je systém CERTIS (Czech Express Real Time Inter-bank Gross Settlement system).

ČSOB si účtuje za odchozí platby 3 Kč, to ale neplatí v případě, že si klient převádí z jednoho svého účtu na druhý, pak má platby zdarma. Tato banka dříve nabízela balíček transakcí, kde byly všechny tuzemské příchozí platby, tuzemské odchozí platby zadané elektronicky a výběry z bankomatů ČSOB v ČR za zvýhodněnou cenu, už ho ale nenabízí.

U GE Money Bank je možné k účtu Konto Genius Start zakoupit transakční balíček (příchozí a odchozí platby) za 26 Kč.

V následující tabulce jsou uvedeny služby, které je možné využít v internetovém bankovníctví, a co všechno si klient může přes internet sjednat.

Tab. 7 Srovnání funkcí internetového bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

	KB	ČS	ČSOB	GE	RB
Provádění domácích i zahraničních plateb	ano	ano	ano	ano	ano
Sledování pohybů na účtech	ano	ano	ano	ano	ano
Inkaso a trvalý příkaz	ano	ano	ano	ano	ano
Dobití mobilu	ano	ano	ano	ano	ano
Čerpání kontokorentu	ano	ano	ano	ano	ano
Povolení PK pro platby na internetu	ne	ne	ano	ne	ano
Přístup na spořicí účet	ano	ano	ano	ano	ano
Přístup k terminovanému vkladu (navýšení v den splatnosti, převod na BÚ)	ne	ano	ne	ano	ano
Elektronické výpisy	ano	ano	ano	ano	ano
Žádost o úvěr/půjčku/kreditní kartu	ano	ano	ano	ano	ano
Sjednání cestovního pojištění	ano	ano	ne	ne	ne

Jak z tabulky vyplývá, naprostým standardem nabídky dnešního internetového bankovníctví už je provádění domácích a zahraničních plateb, čerpání kontokorentu, ovládání spořicího účtu nebo třeba dobítí mobilního telefonu.

Většina bank nabízí svým klientům možnost si stáhnout elektronické výpisy, namísto zasílání papírových výpisů prostřednictvím pošty. Důvod je jednoduchý, pro banku i klienta je tato služba levnější. Banky si totiž začaly účtovat poplatky právě za papírové výpisy, proto, aby klienty „motivovaly“ k využívání internetového bankovníctví a elektronických výpisů, které jsou samozřejmě zdarma. E-výpisy je možné si stahovat ve formátech PDF nebo TXT, pro firmy jsou tu pak speciální formáty, které můžou rovnou zanést do svých účetních systémů.

Na termínované vklady u ČSOB a Komerční banky lze nahlédnout, ale jejich navýšení nebo převod na běžný účet probíhá až na pobočce, na rozdíl od konkurence, která tyto služby zvládá přes internetové bankovníctví.

Co se týče úvěrů, půjček, kreditních karet či kontokorentů, žádosti o jejich zřízení jsou už běžnou součástí internetového bankovníctví. Klienti GE Money Bank si mohou zažádat o Expres půjčku, kterou je možné po jejím přijetí bankou také podepsat a nemusí tak vůbec chodit na pobočku, stejně tak i u České spořitelny.

Pokud se klient přihlásí do InternetBanking u Raiffesisen Bank a je předschválený na některou z uvedených možností v tabulce níže (podmínkou je si nechávat zasílat na účet hlavní příjmy), může si produkt sjednat, aniž by musel na pobočku a peníze bude mít na účtu nejpozději následující pracovní den. Jestliže se klientovi žádná nabídka nezobrazí, má možnost využít Rychlé půjčky, na druhý den pak musí donést na pobočku potřebné dokumenty a podepsat smlouvu.



The image shows a screenshot of a Raiffeisenbank offer for immediate withdrawal of loans. The offer is titled "PRÁVĚ TEĎ A PRÁVĚ PRO VÁS MÁME PŘIPRAVEN" (Right now and right for you, we have prepared). The offer details are as follows:

Spotřebitelský úvěr ve výši	150 000,00 Kč
Povolený debet ve výši	30 000,00 Kč
Poskytnutí kreditní karty ve výši až	80 000,00 Kč

Chcete-li kombinaci obou, kontaktujte svého bankéře

Nabídka úvěrů v této výši platí do 30.9.2009

Obr. 9 Nabídka úvěrů k okamžitému čerpání (zdroj: Demoverze clientského systému Raiffeisenbank, ©2008-2013)

Komerční banka šla ještě dále a poskytuje svým klientům možnost zažádat si online také o hypotéku. Stačí jen vyplnit potřebnou žádost, která je následně odeslána bankovnímu poradci, který bude na jejím základě klienta kontaktovat. Jinak si klient také může sjednat spotřebitelský úvěr, či půjčku, bez nutnosti chodit na pobočku, stačí smlouvu jen elektronicky podepsat po jejím schválení.

Zhodnocení

Pokud porovnáme poplatek za vedení internetového bankovníctví, klienti ČSOB zaplatí 20 Kč měsíčně, ale musí zároveň využívat službu ČSOB Linka 24. Komerční banka jej většinou poskytuje v rámci účtů zdarma. Jelikož je předpokladem, že klient bude u banky vyu-

žítvat nejdříve účet a následně internetové bankovníctví, doporučovala bych MůjÚčet, který vychází na 68 Kč měsíčně a pokud jej klient aktivně využívá, může jej mít dokonce zdarma. K němu pak stačí přikoupit balíček transakcí za 39 Kč a není nutné se starat o další poplatky za transakce. I prostředí internetového bankovníctví je zdařilé. Nedávno prošlo razantní změnou a tak se v něm klienti mohou lépe orientovat.

MojeBanka nabízí spoustu funkcí a možností, jak efektivně využít svůj účet. I z hlediska zabezpečení, je na velmi dobré úrovni. K přihlášení je nutný certifikát uložený na externím zařízení a heslo. Transakce jsou potvrzovány autorizačními sms.

The screenshot displays the MojeBanka KB web interface. At the top, there is a navigation bar with the KB logo and a search bar. Below this, there are several tabs for navigation: Domů, Platby, Účty, Karty, Úvěry, Sporení a investice, and Pojištění. The main content area is divided into four columns, each representing a different account type: MůjÚčet, Optimální půjčka, Lady karta, and KB Spořicí konto. Each column shows the current balance, a list of recent transactions with dates and amounts, and buttons for further actions like 'Historie transakcí' or 'Detail karty'. At the bottom, there are sections for 'Schránka' (Mailbox) and 'Obíbené' (Favorites), along with a promotional banner for 'S námi se nemusíte bát bydlet ve vlastním' (With us, you don't have to be afraid to live in your own home).

Obr. 9 Demoverze MojeBanka KB (zdroj: Šablony přímého bankovníctví KB, ©2013)

4.3 Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví nebo také smartbanking je v dnešní době velkou novinkou. Souvisí zejména s rozvojem „smartphonů“ tedy chytrých telefonů. Mobilní bankovníctví mělo postupný vývoj, který začal u GSM bankingu, následovala Java banking až po dnešní Smartbanking. Na konci minulého roku využívalo mobilní bankovníctví mezi 100 a 150 tis. klientů, což je zatím ještě stále velmi malé číslo. Banky ale investují do vývoje aplikace mobilního bankovníctví nemalé peníze a snaží se tak přilákat třeba i nové klienty.

Mobilní bankovníctví určitě není pro každého. Vzhledem k trendu stárnutí populace, je pochopitelné, že tato služba je doménou především mladých lidí. Ovládnání je ale často

velmi jednoduché a přehledné, tak aby bylo co nejvíce účelné. Klientovi stačí vlastnit pouze chytrý telefon a danou aplikaci pro jeho platformu. Banky zatím nejvíce využívají platformy iOS a Android. Trochu pozadu je stále ještě Windows Phone, ale už i pro něj se připravují verze aplikací, má je třeba Era nebo ČSOB.

Tab. 8 Srovnání mobilního bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

	Název	Poplatek za zřízení	Poplatek za vedení
KB	Mobilní banka 2	zdarma	zdarma
ČS	SERVIS 24 Mobilní banka	zdarma	zdarma
ČSOB	ČSOB SmartBanking	zdarma	zdarma
GE	Internet Banka v mobilu	zdarma	zdarma
RB	Mobilní eKonto	zdarma	zdarma

Mobilní bankovníctví je produkt, který banky v převážné míře poskytují svým klientům zdarma, ale často je jeho zřízení podmíněno současným užíváním internetového bankovníctví a s tím souvisejících poplatků. Je tomu tak u Komerční banky, kdy je Mobilní banka 2 dostupná pouze v kombinaci MojeBanka nebo MojeBanka Business. Podobně je na tom ČSOB, kdy se služba poskytuje se službou ČSOB Linka 24. Poplatek za vedení je pak v případě České spořitelny a GE Money Bank zahrnut v poplatku za SERVIS 24 a Internet Banka.

Prostřednictvím mobilního bankovníctví mohou klienti všech uvedených bank obsluhovat svůj účet téměř stejně jako přes internet. Je možné zadávat příkazy k platbě, zjišťovat zůstatek na účtu a transakční historii, vyhledávat nejbližší bankomaty a pobočky, a mít po ruce kontakty na zablokování karty, infolinku apod. Aplikace mají většinou velmi jednoduché a přehledné prostředí, které není problém ovládat a zvládnou jej tak i méně technicky nadaní uživatelé.

Mobilní aplikace bank samozřejmě nejsou totožné, každá banka se snaží, aby měla něco navíc. Velmi se v současné době rozmohly tzv. „QR platby“, kterou jsou podrobněji popsány v teoretické části. Klienti jich můžou využít například u Komerční banky, ČSOB nebo Raiffeisenbank. Česká spořitelna a Komerční banka umožňují také naskenování složenky pomocí mobilního telefonu a následné přenesení všech potřebných údajů k provedení platbě. Není tedy nutné opisovat všechny údaje ručně. Klienti GE Money

Bank si mohou prostřednictvím mobilního bankovníctví zapnout nebo vypnout internetové transakce na kartě a Raiffeisenbank umožňuje provést žádost o předschválený úvěr (osobní půjčka, kontokorent, kreditní karta) bez nutnosti návštěvy pobočky.

ČSOB je jedinou bankou, která mobilní bankovníctví nabízí i pro platformy Windows Phone a Windows 8, ostatní banky preferují pouze Android a Apple iOS.

Snad nejvíce s možností obsluhovat svůj účet pomocí chytrého telefonu otálela Komerční banka, její propojení s aplikací MojeBanka bylo možné až v létě loňského roku. Ale o to má její aplikace více funkcí. Oproti konkurenci si klient může vytvořit vlastní QR kód pro příjem plateb na účet s možností odeslat přes email nebo MMS anebo sdílet pomocí aplikací instalovaných v telefonu (Facebook, Twitter, apod.). Dlouho ale nebylo možné zasílat platby na libovolný účet. Klient si v internetovém bankovníctví musel předvolit, na jaké účty může zasílat peníze z mobilu. Přáním zákazníků a snad i tlakem konkurence byla nakonec tato funkce rozšířena na možnost plateb na libovolné účty. Telefon je třeba spárovat s internetovým bankovníctvím, stejně jako například i u České spořitelny, tudíž není možné, aby někdo platil z jiného telefonu. K přihlášení je pak potřeba nejčastěji přihlašovací jméno či ID a heslo.

U této formy elektronického bankovníctví není logicky možné zabezpečení pomocí externího certifikátu, proto je využíván například Smartphone elektronický klíč, se kterým přišla Raiffeisenbank. Ten se vytvoří v průběhu aktivace Mobilní eKonto, která probíhá zároveň v prostředí internetového bankovníctví a zároveň v aplikaci instalované na mobilním zařízení. GE Money Bank podmiňuje potvrzení každého aktivního požadavku zadání mobilního klíče, které je zaslán na registrovaný mobilní telefon. Klienti si také mohou volit maximální denní limit pro platby přes mobilní bankovníctví.

Zhodnocení

Nelze konkrétně stanovit, která banka nabízí nejlepší smartbanking. Co se poplatků týče, jsou všechny zdarma, většinou v kombinaci s internetovým bankovníctvím. Při doporučení bych se obrátila na zhodnocení internetového bankovníctví vzhledem k tomu, že ceny za transakce jsou stejné. Pak by na tom cenově byla nejlépe Česká spořitelna. Osobně bych ale volila spíše Komerční banku, vzhledem k tomu, že má v rámci svého smartbankingu k dispozici širokou nabídku služeb a možností práce s účtem.

4.4 Telefonní bankovníctví

Telefonní bankovníctví poskytuje možnost obsluhovat účet 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Klienti mohou využít jak odborného bankovního poradenství, tak obsluhovat svůj účet a zadávat platby. Kontakt probíhá přímo s telefonním bankéřem nebo prostřednictvím hlasového automatu, kdy si pomocí klávesnice klienti volí, o jakých produktech chtějí získat potřebné informace.

Bankovní poradenství mají pod záštitou v převážné míře call centra jednotlivých bank, kde pracují vyškolení telefonní bankéři.

Tab. 9 Srovnání telefonního bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

	Název	Poplatek za zřízení	Poplatek za vedení (měsíc v Kč)
KB	Expresní linka	zdarma	39
ČS	SERVIS 24 Telebanking	zdarma	25/100
ČSOB	ČSOB Linka 24	zdarma	40/20
GE	Telefon Banka	zdarma	49
RB	Telefonní bankovníctví	zdarma	80

Tento typ elektronického bankovníctví už není natolik využíván, jako býval. Od dob rozvoje internetového bankovníctví a příchodu chytrých telefonů začal upadat. Pro banky je samozřejmě méně nákladné, když klienti obsluhují svůj účet sami, než když jsou třeba telefoničtí bankéři. Tudíž i poplatek za využívání telefonní bankovníctví není nejnižší. Samozřejmě bývá opět často součástí balíčků. Pokud klienti balíček nemají, u České spořitelny si zaplatí 25 Kč měsíčně v případě spořicírových účtů a dokonce čtyřikrát více pokud mají běžný účet. ČSOB si účtuje 40 Kč měsíčně, ale v kombinaci s jinou službou elektronického bankovníctví o polovinu méně. 80 Kč si musí klienti připlatit v případě telefonního bankovníctví Raiffeisenbank.

Přes telefonní bankovníctví je možné klasicky zadávat platební příkazy, zadávat, měnit a rušit trvalé příkazy k úhradě, získávat informace o zůstatcích a pohybech apod.

Telefonáty na linky telefonní bankovníctví probíhají prostřednictvím bezplatných čísel začínající předčíslem „800...“, jenom klienti Komerční banky musí volat na čísla zpoplatněná dle tarifů jejich operátora.

Telefonní bankovníctví v dnešní době slouží opravdu pro ty, kteří neovládají internet nebo mají pouze pevnou linku, ale na druhou stranu nechtějí chodit kvůli každému příkazu na pobočku banky. Takhle mohou platit z pohodlí domova a zároveň za ně veškerou práci odvede telefonní bankéř.

Zhodnocení

Nejlevněji vychází Expresní linka Komerční banky a ČSOB Linka 24. V rámci telefonního bankovníctví není moc dat, která by se dala porovnat. Pokud klient chce obsluhovat účet přes svůj telefon a komunikovat s telefonním bankéřem doporučovala bych právě ČSOB, jelikož volání na Linku 24 je zdarma. Jak již bylo řečeno, klienti Komerční banky platí za hovory dle tarifu svého operátora.

5 PREFERENCE KLIENTŮ V OBLASTI ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

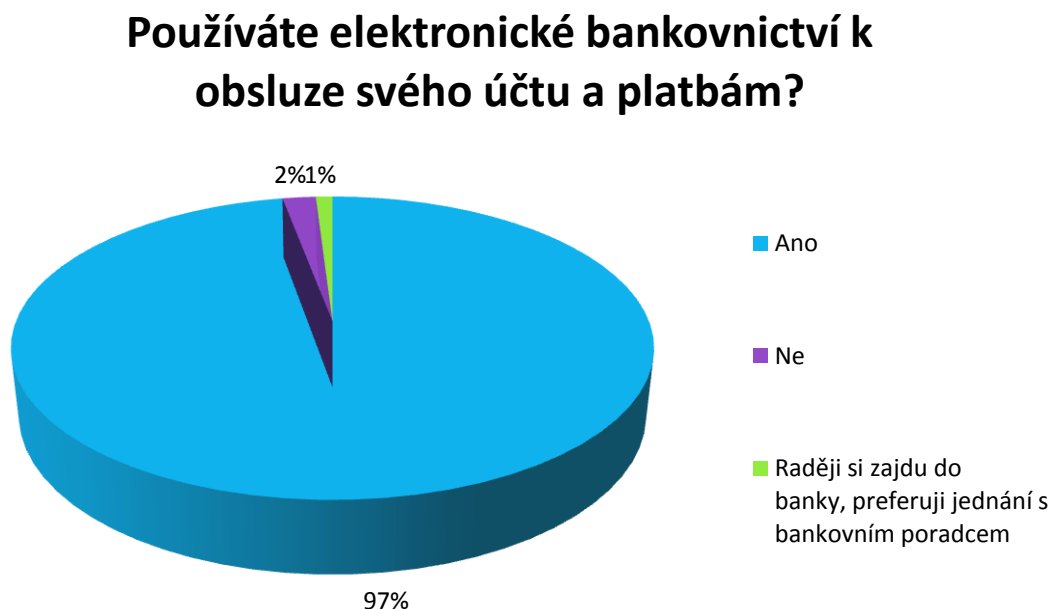
Součástí bakalářské práce je analýza preferencí klientů v oblasti elektronického bankovníctví. Cílem je zjistit nejvyužívanější formu elektronického bankovníctví a spokojenost klientů. Na základě výsledků bude doporučen produkt, který nejlépe odpovídá obecnému mínění a byl by nejvhodnější pro splnění požadavků klientů vybraných bank.

Ke zjištění daných preferencí byl vyhotoven dotazník, který je složen ze šesti uzavřených a jedné otevřené otázky a byl umístěn na webové stránky www.facebook.com, www.bankovnipoplatky.com a fórum na www.finexpert.cz.

5.1 Vyhodnocení dotazníku

Otázka č. 1 – *Používáte elektronické bankovníctví k obsluze svého účtu a platbám?*

Tato otázka sloužila k rozdělení respondentů do skupin dle využívání elektronického bankovníctví. Cílem bylo zjistit, zda oslovení respondenti vůbec formy elektronické bankovníctví využívají.



Graf 1 Otázka č. 1 (zdroj: vlastní zpracování)

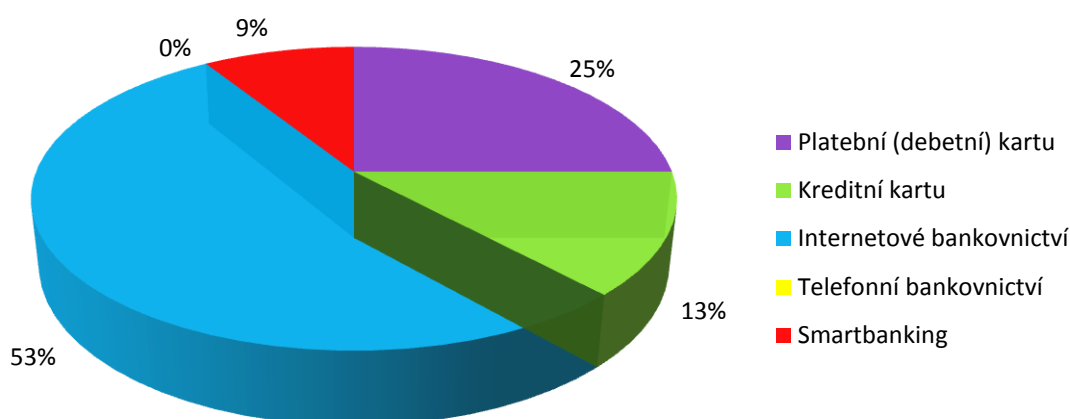
Je zřejmé, že 97% dotazovaných zvolilo možnost „Ano“, tudíž k obsluze svého účtu elektronické bankovníctví využívají. Z celkového počtu oslovených se jednalo o 117 lidí. 2 lidé pak tento typ bankovníctví nevyužívají vůbec. Pouze jeden člověk odpověděl, že si raději

zajde do banky, protože preferuje jednání s bankovním poradcem. Z otázek, které následovaly, vyplynulo, že dotazovaný byl důchodového věku a s využíváním moderní techniky a elektronického bankovníctví při manipulaci s jeho penězi neměl dobré zkušenosti.

Respondenti, kteří odpověděli jinak než „Ano“, mohli dále odpovídat až na závěrečné otázky.

Otázka č. 2 – *Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte nejčastěji?*

Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte nejčastěji?



Graf 2 Otázka č. 2 (zdroj: vlastní zpracování)

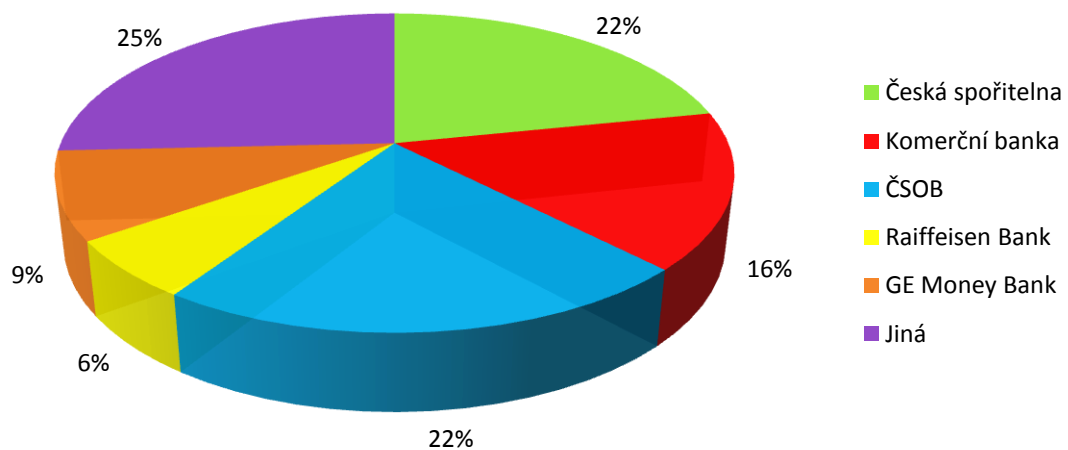
Platební a kreditní karty byly, stejně jako v analýze produktů elektronického bankovníctví na začátku praktické části, přidány mezi formy elektronického bankovníctví. V tomto případě mohli respondenti volit pouze jednu možnost, i přes to, že většina z nich pravděpodobně využívá více těchto produktů. Cílem bylo ale zjistit právě ten nejvíce využívaný. Tím je internetové bankovníctví. Z celkových 120 odpovědí, bylo celých 63 (53%) právě internetbanking. Druhou nejvyužívanější formou jsou platební karty. Ty nejčastěji využívá celá čtvrtina 30 (25%) dotazovaných. Kreditní karty jsou využívány pouze 9% ze 120, tedy 16 lidmi.

Prekvapením je 0 odpovědí při preferenci telefonního bankovníctví. Tato skutečnost může být přikládána tomu, že byl dotazník umístěn vyloženě na internetové stránky a lidé, kteří telefonní bankovníctví používají nejvíce, většinou internet moc nevyužívají.

Zajímavý je i výsledek smartbanking. Tuto novou formu elektronického bankovníctví nejčastěji využívá 11 dotazovaných, tedy 13%. Je vidět, že trend tohoto produktu má stoupající charakter a postupně jej lidé začínají více využívat.

Otázka č. 3 – *U jaké banky využíváte toto elektronické bankovníctví?*

U jaké banky využíváte toto elektronické bankovníctví?



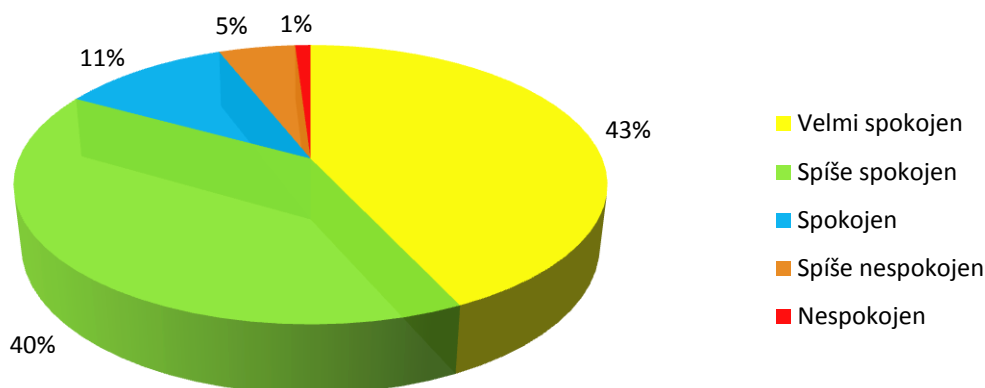
Graf 3 Otázka č. 3 (zdroj: vlastní zpracování)

U otázky č. 3 měli respondenti možnost výběru více možností, a to z důvodu toho, že často lidé využívají více bank než jen jednu. V odpovědích se často vyskytovala kombinace právě „velké“ banky a jiné. Důvodem těchto odpovědí může být rozmach menších bank v posledních letech. Takové banky často nabízejí na první pohled velmi výhodné služby a tak nekonzervativní klienti zkusí nové možnosti. Ovšem převažovala odpověď jen jedné banky, ale našly se i výjimky v podobě třech.

Kupodivu volilo nejvíce klientů právě odpověď „Jiná“ 36 (26%), z toho třetina, 12 lidí odpovědělo „Jiná“ v kombinaci s další bankou z pěti největších. Po této odpovědi, volili respondenti nejčastěji ČSOB a Českou spořitelnu, shodně 30 (22%). Komerční banka získala 22 odpovědí (16%), GE Money Bank 12 (9%) a nejméně Raiffeisenbank 8 (6%).

Otázka č. 4 – *Nakolik jste spokojeni s typem elektronického bankovníctví, který využíváte u své banky?*

Nakolik jste spokojeni s typem elektronického bankovníctví, který využíváte u své banky?



Graf 4 Otázka č. 4 (zdroj: vlastní zpracování)

Tato otázka sloužila pro zjištění spokojenosti s daným typem elektronického bankovníctví. Nejvíce dotázaných odpovědělo, že je velmi spokojeno 52 (23%), spíše spokojeno je 48 (40%) lidí a spokojeno 13 (11%). Spíše nespokojeno je 6 (5%) respondentů a nespokojen pouze 1 (1%).

Z odpovědí vyplývá, že většina lidí je velmi spokojena či spíše spokojena.

Otázka č. 5 – *Uved'te prosím důvod nespokojenosti, případně, co Vám v elektronickém bankovníctví chybí, a uvítali byste:*

Na otázku č. 4 navazovala otázka další, tentokrát otevřená. Respondenti mohli vyjádřit svůj osobní názor na jejich spokojenost s elektronickým bankovníctvím. Dotazovaní se vyjadřovali zejména k internetovému bankovníctví a to následovně:

ČSOB:

- Nutnost zadávání sms kódu při přihlášení, stačil by až při ověření platby.
- Absolutně nepřehledné, jak orientace v účtech a pohybech na nich, tak přehledy výpisů a také komplikované přihlášení.
- Absence plateb online převodem z účtu na účet.

Komerční banka:

- Nemožnost identifikovat platbu ihned po připsání částky na účet, ale až následující den, i když jsou již peníze v použitelném zůstatku na účtu.
- Pomalé bankovníctví.

Česká spořitelna:

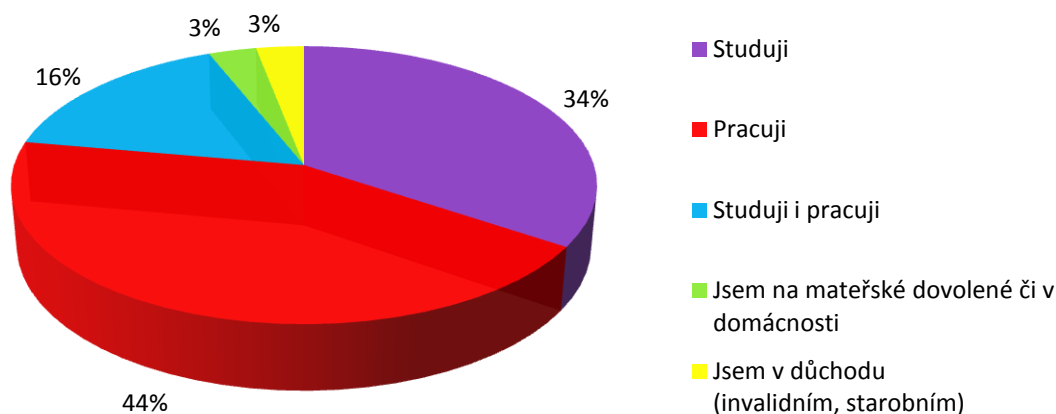
- Trvalé platby se nezobrazují ihned, peníze se strhávají obvykle až po několika dnech, tudíž chybí přesný přehled o stavu peněz na účtech.
- Historie pohybu na účtu je omezená jen na dva roky.

Následující poslední dvě otázky dotazníku měly za úkol zjistit charakter respondentů, kteří dotazník vyplnili.

Otázka č. 6 – Rozdělení podle ekonomické aktivity

V této otázce byli respondenti dotázáni na jejich ekonomickou aktivitu, tedy zda pracují, studují apod. Otázka měla vystihnout oblast lidí, kteří nejčastěji vyplňovali dotazník.

V současné době:



Graf 5 Otázka č. 6 (zdroj: vlastní zpracování)

Nejvíce oslovených lidí bylo pracujících 52 (43%), hned poté studujících 41 (34%) a studujících, zároveň pracujících 19 (16%). 4 lidé (3%) odpověděli, že jsou na mateřské dovolené či v domácnosti a stejně tak v důchodu.

Otázka č. 7 – Rozdělení podle věku

Poslední otázka dotazníku se týkala věku. Cílem bylo pouze zjistit, v jakém věkovém rozmezí byli oslovení respondenti.



Graf 6 Otázka č. 7 (zdroj: vlastní zpracování)

Jak je patrné z grafu, nejvíce oslovených bylo ve věku 18-26 let 67 (56%), následovalo 27-40 let 32 (27%). 13 oslovených spadalo do věkové kategorie 41-50 13 (11%). Nejméně pak bylo mladších 18 let 2 (2%) a starších 51 let 6 (5%).

5.2 Závěrečná doporučení

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že dotazovaní respondenti nejčastěji využívají internetové bankovníctví jako formu elektronického bankovníctví k ovládání svého účtu a práci s bezhotovostní formou svých finančních prostředků.

V předchozí části praktického úseku bakalářské práce bylo internetové bankovníctví porovnáváno, jak z hlediska poplatků, které jsou nutné k transakcím a dalším operacím, tak i z hlediska množství funkcí, které dané internetové bankovníctví nabízí. Vítěznou bankou byla Komerční banka se svým internetovým bankovníctvím MojeBanka. V rámci dotazníku, odpovědělo 16 klientů Komerční banky, že jsou s internetovým bankovníctvím velmi spokojeni, celkem spokojeni nebo spokojeni a pouze 3, že spokojeni nejsou. Tudíž lze i ze zkušeností klientů, kteří již bankovníctví využívají soudit, že je dobře uspořádané, účelné a funkční a splňuje nároky i náročnějších uživatelů. Komerční banka se snaží své klienty

maximálně přesvědčit o výhodnosti využívání bankovních služeb přes internet a tak je internetové bankovníctví neustále zdokonalováno. Vadou na kráse by mohla být nutnost použití doplňku JAVA pro přihlášení a potřeba jeho neustálých aktualizací. Klientům se poté nedařilo přihlásit do bankovníctví a nemohli svůj účet plně obsluhovat. V návaznosti na to Komerční banka na svých Facebookových stránkách oficiálně uveřejnila, že JAVA nebude od 27. dubna 2013 již nutná, klienti by tedy s přihlášením neměli mít problém.

Slyšela jsem mnoho názorů ohledně zabezpečení internetového bankovníctví, konkrétně Komerční banky. Mnohým lidem se nelíbí, že musí mít vlastní certifikát, uložený na externím zařízení a jsou jim často zasílány sms zprávy s kódy pro přihlášení či autorizaci plateb. Ano, tento systém může být považován za komplikovaný. Na druhou stranu, v dnešní době plně hackerských internetových útoků, může být velmi účinný a důkladně ochránit peníze.

Samozřejmě, že se žádná banka nemůže plně zavděčit všem svým klientům a když přijde s něčím novým, často je kritizována za nedostatečně dobře odvedenou práci. Tak to bylo i se zavedením nového internetového bankovníctví Komerční banky. Ozývaly se hlasy, že je MojeBanka nepřehledná a naprosto nepoužitelná. Obecně platí, že si lidé neradi zvykají na nové věci a raději preferují již zavedené pořádky a systémy. Na druhou stranu, kdybychom zůstali stále na jednom bodě, nikdy bychom se nepohnuli dále. 30 lidí ze 120 dotazovaných odpovědělo, že využívají nejčastěji internetové bankovníctví a zároveň byli ve věku 18-26 let. Vzhledem k všeobecnému mínění, že mladší generace je lépe přizpůsobivá změnám a častěji využívá moderních technologií, věřím, že změny v oblasti internetového bankovníctví nebudou problémem.

Pro shrnutí je dobré ještě jednou poznačit, že z dotazníkového šetření vyplynul, jako nejvyužívanější forma elektronického bankovníctví internetbaking. Z analýzy produktů elektronického bankovníctví provedené na začátku praktické části vyšlo nejlépe internetové bankovníctví konkrétně Komerční banky. Současným i potenciálním klientům je tedy doporučeno internetové bankovníctví Komerční banky MojeBanka.

ZÁVĚR

Elektronické bankovníctví v dnešní době využívá už snad každý. Pro mnohé lidi je již každodenní součástí jejich života, aniž si to třeba uvědomují. Natolik se stalo standardem platit kartou, či posílat peníze přes mobilní telefon či internet. Každá banka má svou nabídku produktů elektronického bankovníctví, kterými se snaží své klienty motivovat k obsluze účtu svépomocí, bez nutnosti navštěvovat pobočky bank. Pro banky jsou, stejně jako pro klienty, výhodou nižší náklady, naopak ale může docházet k omezení pracovních míst, z důvodu nevyužití bankovních poradců, či útlumu jejich prodejních dovedností.

Stále je dost konzervativních klientů, kteří si raději zajdou na pobočku a nechají si od bankovního poradce poradit, takové klienty jen těžko někdo přesvědčí, aby si zakoupili počítač či notebook a obsluhovali svůj účet přes internet. Proto jsou banky, dle mého názoru, zaměřené především na mladší klientelu. Souvisí to i rozvojem smartbankingu, ten byl v teoretické části popsán jako nový trend ve využívání elektronického bankovníctví. Přístup k účtu přes chytré telefony je snadno dostupný a uživatelsky nenáročný. I zabezpečení je na dobré úrovni, tudíž se klienti nemusí bát jeho zneužití.

Společně se smartbankingem byly definovány také platební a kreditní karty, internetbanking, homebanking, online nebo bezkontaktní platby. Co se těchto plateb týče, online placení je součástí téměř každé karty vydané k běžnému účtu, zatímco bezkontaktní placení, i přes jeho popularitu, stále nenabízí některé velké banky. Ovšem i přes jejich omezení plateb do 500 Kč mohou být celkem snadno zneužity, zejména proto, že není nutné zadávat PIN. Proti zneužití jsou dobře chráněny online platby přes zprostředkovatele jako například PayU, PaySec nebo PayPal. Ti využívají k ochraně plateb bezpečnostní standard 3D Secure.

V nedávné době se stalo několik případů u nás a na Slovensku, kdy byly napadeny bankomaty, internetové bankovníctví či zneužity platební karty. Existuje několik možností zneužití elektronického bankovníctví, a to pharming, phishing, smishing, vishing, nejčastěji se vyskytuje skimming, díky kterému jsou kopírovány údaje z platebních karet a ty jsou dále zneužity v cizí prospěch. Několik konkrétních případů bylo uvedeno na začátku praktické části. Zatím nedošlo k žádnému razantnímu poškození klientů, ale otázkou je, jak dlouho to bude trvat. Klienti, mající své peníze u bank a využívající elektronického bankovníctví, musí být při manipulaci se svými penězi velmi opatrní. Často jsou na jejich emaily zasílány zprávy s výzvami k vyplnění hesel či přihlašovacích údajů, kdy jsou odesílateli pod-

vodníci, kteří email upraví tak, aby vypadal, jako by ho poslala sama banka. Jedná se o typický příklad phishingu. Bohužel se stává, že důvěřiví lidé těmto emailům uvěří a údaje zašlou. Existence takových možností zneužití elektronického bankovníctví, pak může být pochopitelně důvodem nedůvěry.

Hlavním cílem bakalářské práce byla analýza vybraných produktů pěti největších bank a doporučení konkrétního produktu. Analyzovány byly platební a kreditní karty, internetové a telefonní bankovníctví a také smartbanking. Jednotlivé formy byly porovnávány zejména z hlediska poplatků souvisejícími s jejich využíváním a také podle rozsahu funkcí. Byly vždy vybrány produkty pro soukromou klientelu a bez návaznosti na spolupráci s obchodním partnerem (kreditní karty). Platební karty byly srovnávány jako samostatný produkt, ale také v souvislosti s účty, ke kterým jsou vydávány. Snad nejnáročnější bylo vyhodnocení nejlepšího smartbankingu. Zejména z důvodu toho, že tato služba je zdarma, často využívána spolu s internetovým bankovníctvím, a její funkce u jednotlivých bank jsou dost podobné.

Ke zjištění preferencí klientů bank byl použit dotazník, umístěný na několika internetových stránkách a fórech. Z dotazníku vyšlo, že nejčastěji využívanou formou elektronického bankovníctví je internetbanking. Na základě předchozí analýzy internetového bankovníctví v pěti největších bankách vyšla nejlépe MojeBanka Komerční banky. Tudíž byl i tento produkt doporučen všem potenciálním uživatelům.

Je na každém, jakou formu elektronického bankovníctví bude využívat. Někomu stačí platební karta, někdo chce zase platit mobilním telefonem. Tato bakalářská práce může sloužit jako přehled výhod a nevýhod jednotlivých forem a inspirace pro jejich využívání.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BELÁS, Jaroslav, 2010. Management komerčních bank, bankových obchodů a operací. Vyd. 1. Žilina: GEORG, 471 s. ISBN 978-80-89401-18-5.

Bezkontaktní platby a nálepky PayPass, ©2013. In: *Citibank.cz* [online]. Citigroup [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://www.citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/creditcards/contactless.htm

Bezpečnost bezkontaktních plateb, ©1998-2013. *Měšec.cz* [online]. Internet Info [cit. 2013-04-29]. ISSN 1213-4414. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/bezkontaktni-platby/pruvodce/bezpecnost-bezkontaktnich-plateb/>

BIENVENU, Zuzana, 2012. Nejčastější podvod s kreditkou? Zneužití karty příbuzným. In: *Home Credit.cz* [online]. Home Credit, 8. 2. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.homecredit.cz/tiskove-zpravy/nejcastejsi-podvod-s-kreditkou-zneuzeni-karty-pribuznym>

BUBÁK, Zdeněk, 2013. Velké srovnání smartbankingu. Jak můžete ovládat svůj účet z mobilu?. In: *Finparáda.cz* [online]. Scott & Rose, 4. 1. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://www.finparada.cz/1111-.aspx#BACK_1

BUŘÍNSKÁ, Barbora, 2011. Nejbezpečnější platby kartou na internetu nabízejí tři banky. In: *IDNES.cz* [online]. MAFRA, 16. září 2011 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/nejbezpecnejsi-platby-kartou-na-internetu-nabizeji-tri-banky-pu5-/bank.aspx?c=A110914_143118_bank_bab

Co je PaySec, ©2007. In: *Paysec.cz* [online]. PAYSEC [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.paysec.cz/CmsPage.aspx?Id=whatIsPaysec>

ČERMÁK, Miroslav, 2012. Zaujalo nás: Jak bezpečný je smartbanking?. In: *Bankovní poplatky.com* [online]. 11. 10. 2012 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/zaujalo-nas-jak-bezpecny-je-smartbanking-18659.html>

ČESKÁ SPOŘITELNA, ©2013. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance-d00013163>

ČSOB, ©2013. *ČSOB* [online]. [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

ČSOB Smartbanking, ©2013. *ČSOB.cz* [online]. ČSOB [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-SmartBanking.aspx>

Demoverze klientského systému Raiffeisenbank, ©2008-2013. In: *RB.cz* [online]. Raiffeisenbank [cit. 2013-05-01]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/attachements/demo/>

ELY PLISCHKE, Simona, 2007. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. In: *Peníze.cz* [online]. Partners media, 27. 04. 2007 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

FRANCOVÁ, Pavla, 2013. Největší banky v Česku napadli hackeři. Vyřadili jim z provozu internetové bankovníctví. In: *IHNED.cz* [online]. *Economia*, 6. 3. 2013, 09:43 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://m.ihned.cz/c1-59450640-nejvetsi-banky-v-cesku-napadli-hackeri-vyradili-jim-z-provozu-internetove-bankovnictvi>

Fungování online plateb u PayU, ©2013. In: *PayU.cz* [online]. PayU [cit. 2013-05-03]. Dostupné z: <http://www.payu.cz/jak-funguji-line-platby>

GE MONEY, ©2001-2013. *Osobní finance - GE Money* [online]. [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <https://www.gemoney.cz/lide>

Historie platebních karet, ©2010. In: *Platím kartou.cz* [online]. Platební karty [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: <http://www.platimkartou.cz/historie-platebnich-karet>

Homebanking, ©1998–2013. In: *Měšec.cz* [online]. Internet Info [cit. 2013-04-30]. ISSN 1213-4414. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>

HOAX|Phishing, ©2000-2013. In: *HOAX.CZ* [online]. Josef Džubák & HOAX.cz [cit. 2013-04-27]. Dostupné z: <http://www.hoax.cz/phishing/>

HOVORKA, Jiří, 2012. Banky zvyšují zabezpečení internetu. Zde je přehled. In: *Aktuálně.cz* [online]. Centrum.cz | Atlas.cz, 6. 2. 2012, 09:10 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=731692>

CHROMÝ, Jan, 2009. *Elektronické podnikání*. 2. přeprac. vyd. Praha: Vysoká škola hotelová, 109 s. ISBN 978-808-6578-965.

IKarta Komerční banky, ©2013. In: *KB.cz* [online]. Komerční banka. [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://ikarta.kb.cz/>

Internetové bankovníctví, ©1998–2013. In: *Měšec.cz* [online]. Internet Info [cit. 2013-04-30]. ISSN 1213-4414. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>

KALABIS, Zbyněk, 2012. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 168 s. ISBN 978-80-265-0001-8.

Klientom Tatra banky ukradli peniaze z účtov!, 2013. In: *Aktuality.sk* [online]. Azet.sk, 18. 02. 2013, 14:00 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: <http://www.aktuality.sk/clanok/223310/klientom-tatra-banky-ukradli-peniaze-z-uctov/>

KOHOUTOVÁ, Zuzana, 2011. Bezkontaktní platby se konečně dostaly i k českým zákazníkům. In: *IDNES.cz* [online]. MAFRA, 6. října 2011 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/bezkontaktni-platby-se-konecne-dostaly-i-k-ceskym-zakaznikum-pt6-/bank.aspx?c=A111005_121618_bank_zuk

KOMERČNÍ BANKA – SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP, ©2013. *Komerční banka* [online]. [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/index.shtml>

Legislativa/Základní právní předpisy, ©2013. In: *Česká bankovní asociace* [online]. ČBA [cit. 2013-05-03]. Dostupné z: <https://www.czech-ba.cz/legislativa/zakladni-pravni-predpisy>

MÁČE, Miroslav, 2006. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

MORÁVEK, Daniel, 2012. Srovnání 10 smartbankingů největších českých bank. In: *Podnikatel.cz* [online]. Internet Info, 23. 7. 2012, 0:00 [cit. 2013-04-30]. ISSN 1802-8012. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/srovnani-10-smartbankingu-nejvetsich-ceskych-bank/>

O PayU, ©2013. In: *PayU.cz* [online]. PAYU [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.payu.cz/o-payu>

O systému PayPal, ©2008. In: *PayPal CZ* [online]. PAYPAL [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.paypalcz.cz/>

PEŠKOVÁ, Šárka, 2013. Bezpečnost na prvním místě. In: *DůmFinanci.cz* [online]. fin-FOCUS a ČTK, 7. února 2013 [cit. 2013-04-30]. ISSN 1802-5153. Dostupné z: <http://dumfinanci.cz/clanky/4486-bezpecnost-na-prvnim-miste/>

Platná legislativa v EU, ©2005-2009. In: *Ministerstvo financí České republiky* [online]. MFČR [cit. 2013-04-27]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/ft_ps_platna_leg_eu.html

POLOUČEK, Stanislav, 2006. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 716 s. ISBN 80-717-9462-7.

PONCAROVÁ, Jana, 2013. Bezkontaktní placení mobilem je realitou. In: *FinExpert.cz* [online]. Mladá fronta, 22. 2. 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://finexpert.e15.cz/bezkontaktni-placeni-mobilem-je-realitou>

Pro uživatele|QR Platba, ©2013. In: *QR Platba.cz* [online]. [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://qr-platba.cz/pro-uzivatele/>

PŘÁDKA, Michal a Jan KALA, 2000. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 166 s. ISBN 80-722-6328-5.

RAIFFEISENBANK, Raiffeisen Bank International, ©2008-2013. *Raiffeisenbank - banka inspirovaná klienty* [online]. [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.rb.cz/>

SEDLÁČEK, Jiří, 2006. *E-komerce, internetový a mobil marketing od A do Z: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Praha: BEN - technická literatura, 351 s. ISBN 80-730-0195-0.

SUCHÁNEK, Petr, 2012. *E-commerce: elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 144 s. ISBN 978-80-86929-84-2.

SVOBODA, Jakub, 2013. Bezkontaktní platby jsou hitem, od pokladen vytlačují bankovky a mince. *Novinky.cz* [online]. Borgis, 30. ledna 2013, 3:31 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/finance/291512-bezkontaktni-platby-jsou-hitem-od-pokladen-vytlacuji-bankovky-a-mince.html>

Šablony přímého bankovníctví KB, ©2013. In: *KB.cz* [online]. Komerční banka [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://www.mojebanka.cz/cs/demo/mbc/cz/html/vstupni-stranka-tradicni-verze.html>

TAUŠOVÁ, Zuzana, 2013. Bankomat v Brně kopíroval platební karty, stopy vedou do Kalifornie. In: *IDNES.cz* [online]. MAFRA, 19. února 2013, 7:23 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/bankomat-v-centru-brna-kopiroval-na-zacatku-unora-platebni-karty-phm-/krimi.aspx?c=A130218_180154_brno-zpravy_taz

Telefonický kontakt - call centrum, ©2010. In: *Bankovní gramotnost.cz* [online]. Junior Achievement [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: <http://www.bankovniagramotnost.cz/clanky/59131/telefonicky-kontakt-call-centrum.aspx>.

TYL, Tomáš, 2013. *10 způsobů, jak se (ne)nechat připravit o peníze*. 1. vyd. Praha: Grada, 222 s. Osobní a rodinné finance. ISBN 978-80-247-4467-4.

VITÁSEK, Jakub, 2011. Nebuďte při používání internetového bankovníctví lehkovážní. In: *PC World.cz* [online]. IDG Czech Republic, 16. 05. 2011 [cit. 2013-04-27]. Dostupné z: <http://pcworld.cz/internet/nebudte-pri-pouzivani-internetoveho-bankovnictvi-lehkovazni-20287>

Zlodeji sú čoraz vynaliezavejší, zneužitie platobných kariet rastie, 2013. In: *Pravda.sk* [online]. 20. 03. 2013, 11:38 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z: <http://spravy.pravda.sk/ekonomika/clanok/274809-skimming-na-platobnych-kartach-tento-rok-vyraznejsie-vzrastol/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BBS	System elektronických nástěnek, které jsou rozděleny podle témat, do kterých mohou uživatelé přispívat.
CashAdvance	Výběr hotovosti na přepážce banky.
CashBack	Výběr hotovosti na pokladně.
CERTIS	System mezibankovního platebního styku.
DDoS útok	Útok za účelem zahlcení serveru.
IVR	Interactive Voice Response - Interaktivní hlasová odezva.
JAVA	Programovací jazyk.
NFC	Technologie sloužící k bezdrátové komunikaci mezi elektronickými zařízeními.
PCMCIA	Slot u notebooků.
PIN	Osobní identifikační číslo.
3D SECURE	Bezpečnostní systém pro platby platební kartou na internetu.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Otázka č. 1	51
Graf 2 Otázka č. 2	52
Graf 3 Otázka č. 3	53
Graf 4 Otázka č. 4	54
Graf 5 Otázka č. 6	55
Graf 6 Otázka č. 7	56

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Ukázka phishingu	16
Obr. 2 První platební karta	19
Obr. 3 První platební karta u nás	20
Obr. 4 Kreditní karta Maxim od HVB Bank	20
Obr. 5 iKarta pro bezkontaktní platby	22
Obr. 6 Platby přes PayU	25
Obr. 7 QR platba	29
Obr. 8 ČSOB a Era Smartbanking	30
Obr. 9 Demoverze MojeBanka KB	46

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Přehled debetních karet k osobním účtům	34
Tab. 2 Srovnání poplatků k debetním kartám	35
Tab. 3 Přehled kreditních karet	37
Tab. 4 Srovnání poplatků ke kreditním kartám	38
Tab. 5 Srovnání internetového bankovníctví	41
Tab. 6 Srovnání poplatků k internetovému bankovníctví	42
Tab. 7 Srovnání funkcí internetového bankovníctví	44
Tab. 8 Srovnání mobilního bankovníctví	47
Tab. 9 Srovnání telefonního bankovníctví	49

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Využívání elektronického bankovníctví

Dobrý den,

píšu bakalářskou práci na téma Analýza trendů vývoje elektronického bankovníctví v České republice. Budu ráda, pokud věnujete pár minut k vyplnění tohoto krátkého dotazníku.

Veronika

1. Používáte elektronické bankovníctví k obsluze svého účtu a platbám? *

- Ano
- Ne (prosím pokračujte až na otázku 6)
- Raději si zajdu do banky, preferuji jednání s bankovním poradcem (prosím pokračujte až na otázku 6)

2. Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte nejčastěji?

- Platební (debetní) kartu
- Kreditní kartu
- Internetové bankovníctví
- Telefonní bankovníctví
- Smartbanking - mobilní bankovníctví v chytrém telefonu

3. U jaké banky využíváte toto elektronické bankovníctví?

- Česká spořitelna
- Komerční banka
- ČSOB
- Raiffeisenbank
- GE Money Bank
- Jiná

4. Nakolik jste spokojeni s typem elektronického bankovníctví, který využíváte u své banky?

- Velmi spokojen
- Spíše spokojen
- Spokojen
- Spíše nespokojen
- Nespokojen

5. Uveďte prosím důvod nespokojenosti, případně, co Vám v elektronickém bankovníctví chybí a uvítali byste:

6. V současné době: *

- Studuji
- Pracuji
- Studuji i pracuji
- Jsem na mateřské dovolené či v domácnosti
- Jsem v důchodu (invalidním, starobním)

7. Je mi: *

- Méně jak 18
- 18-26
- 27-40
- 41-50
- 51 a více

***Povinné pole**