

Analýza vývoje trendu přímého bankovníctví

Lenka Kašpaříková

Bakalářská práce
2009

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Ústav financí a účetnictví

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka KAŠPAŘÍKOVÁ**

Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**

Studijní obor: **Management a ekonomika**

Téma práce: **Analýza trendů vývoje přímého bankovníctví**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Proveďte průzkum literárních pramenů a zpracujte teoretické poznatky o přímém bankovníctví.

II. Praktická část

- Srovnajte přímé bankovníctví u vybraných bank v České republice.
- Proveďte marketingový výzkum týkající se přímého bankovníctví v České republice.
- Na základě výsledků analýzy zhodnoťte, který druh přímého bankovníctví je v České republice nejpoužívanější a vypracujte doporučení pro výběr druhu přímého bankovníctví.

Závěr

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

Seznam odborné literatury:

- [1] DVORÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. rozš. vyd. Praha: Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
[2] KAMENÍKOVÁ, B., POLÁCH, J., KRÁL, M. 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.
[3] MÁČE, M. Platební styk : klasický a elektronický. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Grada, a.s., 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
[4] POLOUČEK, S., et al. Bankovníctví. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
[5] PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226328-5.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Blanka Kameníková
Ústav financí a účetnictví
Datum zadání bakalářské práce: 16. března 2009
Termín odevzdání bakalářské práce: 22. května 2009

Ve Zlíně dne 16. března 2009

doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce je zaměřena na zhodnocení a analýzu současného stavu přímého bankovníctví v České republice jako možnost propojení klienta s bankou. Literárně rešeršní část se zabývá teoretickými poznatky z oblasti přímého bankovníctví, kde nedílnou součástí je vznik a vývoj přímého bankovníctví a současná legislativa. Analytická část se skládá z představení vybraných bank, provedení rozboru přímého bankovníctví u jednotlivých bank. Dále je proveden marketingový výzkum týkající se přímého bankovníctví v České republice. Na závěr jsou uvedeny doporučení pro výběr druhu přímého bankovníctví.

Klíčová slova:

Přímé bankovníctví, platební karty, telebanking, homebanking, internetbanking, GSM banking, JAVA banking, PDA banking.

ABSTRACT

Abstrakt ve světovém jazyce

This bachelor thesis is focused on the evaluation and analysis the present state of the direct banking in the Czech Republic as a possibility to link client with his bank. The theoretical part deals with the theoretical knowledge from the direct banking sphere, where the integral part is beginning and progression of the direct banking and the present legislation. The analytic part consists of the selected banks presentation and the analysis of direct banking at selected banks. Marketing research concerning the direct banking in the Czech Republic is done as a next step. At the conclusion are mentioned recommendations for selection of the direct banking's parts.

Keywords:

Direct banking, credit cards, cash dispenser, telebanking, homebanking, internetbanking, GSM banking, JAVA banking, PDA banking.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Ing. Blance Kameníkové, za odborné vedení, ochotu, vstřícnost, rady a připomínky, které mi byly velmi nápomocny při psaní této práce.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ	11
1.1 PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE	11
1.2 PRÁVNÍ ÚPRAVA	12
1.3 VYMEZENÍ PLATEBNÍCH PRODUKTŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ.....	12
1.3.1 Prostředky vzdáleného přístupu	13
1.3.2 Elektronické peněžní prostředky	14
1.3.2.1 Emitenti elektronických peněžních prostředků.....	15
1.3.3 Platební karty	15
1.3.3.1 Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování.....	20
2 MOŽNOSTI KOMUNIKACE KLIENTA A BANKY	21
3 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	23
3.1 TELEBANKING	23
3.1.1 Formy telefonního bankovníctví	24
3.1.1.1 Automatický telefonní systém	25
3.2 GSM BANKING	26
3.3 E-MAIL BANKING.....	28
3.4 AUTOMATIZOVANÁ PŘEPÁŽKA	29
3.5 JAVA BANKING	29
3.6 HOMEBANKING	30
3.7 INTERNETBANKING.....	31
3.8 PDA BANKING	32
3.9 E-BUSINESS, E-KOMERCE, E-FAKTURACE A ONLINE PLATBY	32
4 BEZPEČNOST PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
5 PŘEDSTAVENÍ VYBRANÝCH BANK	37
5.1 GE MONEY BANK, A. S.	37
5.2 KOMERČNÍ BANKA, A. S.	38
5.3 ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S.	39
5.4 ČESKÁ SPOŘITELNA, A. S.	39
5.5 RAIFFEISENBANK A. S.	40
6 PLATEBNÍ KARTY	42
6.1 GE MONEY BANK, A. S.	42
6.2 OSTATNÍ BANKY	42
7 INTERNETBANKING	45
7.1 GE MONEY BANK	45
7.1.1 Zabezpečení Internet Banky	46
7.1.2 GE Money Manager	46
7.2 OSTATNÍ BANKY	48
8 GSM BANKING	51

8.1	GE MONEY BANK, A. S.	51
8.2	OSTATNÍ BANKY	52
TELEBANKING.....		55
8.3	GE MONEY BANK	55
8.4	OSTATNÍ BANKY	56
9	MARKETINGOVÝ VÝZKUM	58
9.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	59
9.1.1	Hypotéza č. 1	59
9.1.2	Hypotéza č. 2	61
9.1.3	Hypotéza č. 3	62
9.1.4	Hypotéza č. 4	63
10	DOPORUČENÍ A NÁVRHY	65
ZÁVĚR		67
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		68
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		70
SEZNAM OBRÁZKŮ		71
SEZNAM TABULEK.....		72
SEZNAM PŘÍLOH.....		73

ÚVOD

Informační a komunikační technologie prožívá v poslední době bouřlivý vývoj. Běžným lidem jsou díky tomu velmi rychle zpřístupněna elektronická média, která v nedávné minulosti ani neexistovala. Všechny společnosti by měly na tyto změny rychle reagovat, aby nepřenechali konkurenční výhodu ostatní. Ani ve světě bankovníctví tomu není jinak.

Po dlouhou dobu konzervativní bankovní sektor se v posledních letech otevírá novým přístupům a technologiím. Dopomohla k tomu i vidina snížení nákladů a zatraktivnění služeb, které přilákají více klientů. Přímé bankovníctví se v současné době stává jednou z nejdynamičtěji se rozvíjející oblastí českého finančního trhu.

Mobilní telefon vlastní téměř každý a přístup k internetu není v současné době pro nikoho problém. Můžeme říct, že bankovní sféru více než cokoli jiného ovlivnil právě internet. Rozvojem internetu si banky musely znovu zodpovědět základní otázky: co produkovat, pro koho a jak zajistit, aby se klient k produktům dostal. Díky internetu se můžou bankovní produkty a služby distribuovat na globální trh.

Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila problematiku přímého bankovníctví. Tato problematika mi připadá velmi zajímavá a aktuální. Myslím si, že je to jedna z nejdůležitějších činností pro každou banku. Při zpracování si chci rozšířit znalosti z této sféry a srovnat nejen pro sebe současně nabízené formy přímého bankovníctví.

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit současný stav přímého bankovníctví na českém trhu, provést rozbor jednotlivých nabízených druhů a doporučení pro bankovní klienty pro výběr druhu přímého bankovníctví.

Literárně rešeršní část bude zaměřena na problematiku a teoretický výklad pojmu přímé bankovníctví. Nejprve se zaměřím na vývoj přímého bankovníctví v České republice, dále se budu věnovat jeho právní úpravě. Zmíním se také o platebních produktech elektronického bankovníctví, jako jsou prostředky vzdáleného přístupu a elektronické peněžní prostředky. V teoretické části bych se také chtěla zaměřit na jednotlivé druhy přímého bankovníctví, jako je internetbanking, telebanking, homebanking, GSM banking, JAVA banking, PDA banking a automatizovaná přepážka. Na závěr bych se chtěla zmínit o nových trendech v přímém bankovníctví, mezi které patří e-business, e-komerce, e-fakturace a online platby.

V praktické části nejprve představím vybrané banky, na které bych se chtěla v analýze přímého bankovníctví zaměřit. Zaměřím se především na GE Money Bank, a. s., která je mi nejbližší z bank dostupných na českém trhu. Jednak mám u téhle banky veden svůj osobní účet, ke kterému využívám různé druhy nabízeného přímého bankovníctví, navíc jsem měla možnost zúčastnit se v roce 2007 oslav 10. výročí působení GE Money Bank, a. s. v České republice. Jednalo se o velkolepou akci spojenou s dostihy ve Velké Chuchli, a zážitek to byl nezapomenutelný. Pro srovnání jsem si vybrala ještě Českou spořitelnu, která je největší banka na trhu, ale zabezpečení jejího přímého bankovníctví patří mezi nejslabší. Komerční banku jsem si vybrala jako zástupce banky zaměřenou na korporátní klientelu. Dále jsme si vybrala ČSOB, která patří rovněž mezi největší banky, zisky se mohla rovnat České spořitelně a Komerční bance, ale v roce 2008 její zisky klesly o 90 %, díky tomu, že se do ztráty dostala celá skupina KBC. Jako poslední banku jsem si vybrala Raiffeisenbank a to z toho důvodů, že patří mezi menší banky, ale je zaměřena téměř výhradně na retailovou klientelu.

V praktické části budu srovnávat platební karty, které jednotlivé banky nabízí a jaké jsou možné s nimi provádět operace, dále internetbanking jednotlivých bank, GSM banking a telebanking. Ráda bych se zaměřila na srovnání všech dostupných forem přímého bankovníctví, bohužel by práce byla pak příliš rozsáhlá. Proto jsem si vybrala služby, které nejčastěji využívá retailová klientela.

V rámci praktické části provedu také marketingový výzkum týkající se přímého bankovníctví v České republice. Výzkum bude zaměřen na to, zda a proč používají bankovní klienti přímé bankovníctví. Na závěr uvedu různá doporučení a návrhy pro výběr druhu přímého bankovníctví.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ

Elektronické bankovníctví je pojem, pod kterým chápeme formu elektronické komunikace mezi klientem a bankou. Pracovník banky a klient při provádění bankovních operací nepři- chází vůbec do osobního kontaktu, komunikace s bankou probíhá přímo, např. z klienta doma nebo kanceláře prostřednictvím technických prostředků, které jsou dostupné pro veřejnost. Takže pojem „přímo“ tady znamená bez návštěvy banky a bez služby bankovní- ho úředníka. Elektronické bankovníctví nepřináší žádné nové bankovní služby, je to vlast- ně víceméně jen nový distribuční kanál pro poskytování bankovních služeb.

Elektronické bankovníctví jako takové nemůže mít žádnou přesnou, taxativně vymezenou definici. Je to pojem, jehož aktuální obsah se vyvíjí spolu s informačními a komunikačními technologiemi. Nejlépe jej zřejmě vystihuje pojem vzdálené bankovníctví, kdy jsou ban- kovní služby poskytovány bez osobního kontaktu bankovního úředníka a klienta banky.

Přesto, že je elektronické bankovníctví pojem, který se vyvíjí v čase, uvedu zde definici: „Přímé bankovníctví znamená, že klient může být díky elektronickým prostředkům komu- nikace se svými penězi v kontaktu 24 hodin denně, 365 dnů v roce, ať je v zaměstnání, doma nebo uprostřed oceánu. Zkrátka odkudkoliv a kdykoliv. Je to možné díky moderním technologiím,“. [5]

1.1 Přímé bankovníctví v České republice

Počátek přímého bankovníctví v ČR se datuje do roku 1998, kdy začala v ČR působit nová banka, Expandia Banka (v roce 2007 se spojila s Raiffeisen bankou), která jako první přišla s komplexní nabídkou několika různých způsobů direct banking – neboli přímého ban- kovnictví (byla i první, která začala tento pojem v českém překladu používat). Hned zpo- čátku nasadila kvalitně zabezpečený a funkčně velmi bohatý internetbanking, phoneban- king, GSM Banking a WAP Banking. Tedy prakticky veškeré známé formy přímého ban- kovnictví, navíc v integrované podobě – všechny kanály jsou od počátku koncipovány jako integrální součást jediného informačního systému a nabízejí tak v reálném čase jeden jedi- ný obraz dat. Jediné, co Expandia Banka nenabízela, byl klasický homebanking, protože tato forma pevného spojení s bankou skrz předepsanou speciální jednoúčelovou aplikaci byla již v té době proti funkčně plnohodnotnému Internet Banking poněkud duplicitní. [7]

V roce 1999 již nabízely klasický Phone Banking Česká spořitelna, Komerční banka, Uni- on banka IPB, ČSOB a Bank Austria/Creditanstalt, své první verze Internet Banking při-

nesly během roku 2000 Živnostenská banka, Union Banka, Raiffeisenbank a GE Money Bank. ČSOB (IPB) se zase zaměřila v první fázi především na GSM banking. Přelom tisíciletí byl časem, kdy se většina bank v oblasti přímého bankovníctví přihlásila k aktuálním trendům, jejich řešení vylepšovala, a klientům se tak postupně začala v různé kvalitě a podobě nabízet část toho, co si lze pod tímto pojmem v ideálním případě představovat. [7]

Přímé bankovníctví je v dnešní době o velký kus dále, vše se točí především kolem mobilních technologií a internetu. Klienti bank hlavně oceňují nezávislost a mobilitu, snadné ovládání, nižší cenu a samozřejmě vysokou bezpečnost.

1.2 Právní úprava

Vzhledem k prudkému nárůstu významu elektronického (přímého) bankovníctví a v rámci toho platebního styku je dána oblast předmětem úpravy na úrovni EU. Za základní normy v tomto směru lze považovat Směrnici č. 2000/46/ES, o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejím výkonu a obezřetnostním dohledu nad touto činností. Cílem této směrnice je zamezit nekontrolované emisi elektronických peněz, zvýšit právní jistotu klienta a prohloubit důvěru veřejnosti k elektronickým platebním prostředkům. [3]

Dále je to také Směrnice č. 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a Směrnice č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uvařených na dálku, ve kterých je upraven postup při zneužití platební karty. Komise ES rovněž vydala doporučení č. 97/489/ES, o operacích prováděných elektronickými platebními prostředky a zejména o vztahu mezi vydavatelem a držitelem, které je zaměřeno především na jasnou úpravu vztahů mezi vydavatelem a držitelem s akceptem na ochranu práv držitele.

Základní úprava vztahů v oblasti platebního styku je v České republice upravena v zákoně č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který implementuje do našeho právního řádu výše uvedené směrnice. Zákon stanovuje práva a povinnosti subjektů, kteří se účastní provádění převodů peněžních prostředků. [3]

1.3 Vymezení platebních produktů elektronického bankovníctví

V obecné rovině lze za platební produkty elektronického bankovníctví považovat veškeré produkty banky, při kterých je kontakt klienta s bankou nebo použití daného produktu prováděno (plně či zčásti) elektronickou formou. Je zřejmé, že tato obecná definice je pro

praktické užití nevhodná, protože by asi jen těžko tento segment produktů vymezovala dostatečně přesně a jednoznačně.

Pro praktické účely je při vymezení platebních produktů elektronického bankovnínictví možné vyjít ze zákona o platebním styku¹. Ten vymezuje dvě varianty elektronických platebních prostředků:

- prostředky vzdáleného přístupu,
- elektronické peněžní prostředky.

Toto rozlišení produktů má zásadní význam. Zatímco v prvním případě se jedná „pouze“ o nové možnosti využívání klasických platebních produktů, v převážné většině případů jde o různé možnosti přístupu k prostředkům na běžném účtu, v druhém případě jde o vznik nové formy peněz – elektronických peněz. [1]

1.3.1 Prostředky vzdáleného přístupu

Prostředky vzdáleného přístupu jsou produkty umožňující využívat klasické bankovní produkty elektronickou cestou. Pro tyto produkty je charakteristické to, že z hlediska jejich podstaty se nejedná o nové produkty, pouze se proces jejich sjednání, využití či ukončení oproti klasickému způsobu převedl plně či zčásti do elektronické podoby. V některých případech se možnosti a využití takového produktu významně nezměnily, v jiných to naopak má významný dopad i na funkčnost produktu, takže lze někdy hovořit téměř o vzniku nového produktu. [1]

Produkty vzdáleného přístupu má význam rozlišovat minimálně ze dvou následujících hledisek:

- **formy vzdáleného přístupu** – při tomto přístupu se zdůrazňuje forma komunikačního kanálu s bankou, prostřednictvím kterého je bankovní produkt využíván. V současné době se využívají zejména následující formy:
 - platební karty,

¹ Viz § 15 zákona o platebním styku.

- homebanking,
 - phonebanking,
 - GSM banking,
 - internetbanking,
- **možnosti, které dává klientovi** – zde je kritériem to, zdali klient získává pouze informace či může sám provádět platební operace. Z tohoto hlediska rozlišujeme produkty elektronického bankovníctví na:
 - pasivní – umožňují pouze získávání informací od banky, zejména se jedná o informace o stavu a pohybech na běžném účtu,
 - aktivní – navíc umožňují provádět platební transakce. [1]

1.3.2 Elektronické peněžní prostředky

Druhou variantou elektronických platebních prostředků jsou elektronické peněžní prostředky. Zákon vymezuje elektronický peněžní prostředek jako „*platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a který je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami, než jeho vydavatelem.*“²

Současně vymezuje elektronické peníze jako peněžní hodnotu uchovávanou na elektronickém peněžním prostředku. Elektronické peníze smějí být vydávány pouze vydavatelem elektronických peněžních prostředků a pouze na základě předchozího přijetí peněžních prostředků v hodnotě ne nižší, než je hodnota elektronických peněz.

Toto vymezení vychází z materiálů EU³. Například Směrnice 2000/46/ES nevymezuje přímo elektronický peněžní prostředek, ale elektronické peníze. Ty vymezuje jako peněžní hodnotu vyjádřenou pohledávkou za vydávající instituci, která je současně:

- uchovávána na elektronickém médiu,

² Viz § 15 zákona o platebním styku

³ Doporučení Komise ES č. 97/489/ES a Směrnice 2000/46/ES.

- vydávána proti přijetí peněžních prostředků, jejichž hodnota není nižší než vydávaná peněžní hodnota,
- přijímaná jako platební prostředek jinými podniky, než je vydávající instituce. [1]

S tímto pojetím, které lze dnes považovat za všeobecně přijímané, je vymezení elektronických peněz v našem zákoně o platebním styku v souladu.

V současné době se vyskytují technicky dva rozdílné systémy elektronických peněžních prostředků, a to podle způsobu uložení elektronických peněz:

- na samostatném nosiči, který musí být při transakci fyzicky předložen (karta, mini-karta, USB klíčenka, obvykle s čipem jako nosičem záznamu),
- v paměti počítače, kdy přístup k uchované peněžní hodnotě a její používání je umožněn prostřednictvím některé ze sítí pro přenos dat a informací.

Co se týče rozšíření, jsou převládající formou elektronické peněžní prostředky ve formě karet. [1]

1.3.2.1 Emitenti elektronických peněžních prostředků

Emitenti elektronických peněžních prostředků mohou být pouze licencované instituce. V České republice dle zákona může být emitentem banka, pobočka zahraniční banky, osoba k tomu oprávněná na základě jednotné bankovní licence a za stanovených podmínek jiná osoba, která k tomu obdrží souhlas ČNB.

Licencování vydavatelů elektronických peněžních prostředků je plně namístě. Z povahy elektronických peněžních prostředků totiž vyplývá, že jejich držitel musí na počátku složit hodnotu odpovídající minimálně částce elektronických peněz vložených na emitovaný elektronický peněžní prostředek. Jedná se tedy o analogický případ jako u přijímání vkladů, a proto je bonita vydavatele pro klienty a potažmo celý systém zcela zásadní. Omezení možnosti vydávat elektronické peněžní prostředky dle naší legislativy prakticky pouze na banky snižuje rizika z hlediska klientů vyplývající z nesolventnosti či případného podvodného jednání. [1]

1.3.3 Platební karty

Podle obecně přijímané definice je platební karta identifikačním dokladem, jejíž rozměry a fyzikální vlastnosti stanoví mezinárodní norma ISO 3554. Podle čísla karty lze poznat

mnoho věcí. První dvě číslice identifikují druhy karty (např. VISA začíná vždy číslem 4, EC / MC číslem 5,...), dalších pět číslic vydavatele karty (banku), zbytek je určen pro identifikaci konkrétního držitele. Platební karta je vždy majetkem banky, která ji vydala, nikoli držitele. Tohoto důvodu peněžní ústavy většinou vyžadují její navrácení po skončení doby platnosti. [5]

Platební karty jsou prostředkem vzdáleného přístupu k účtu klienta banky. Poprvé se začaly používat začátkem 20. století v USA jako věrnostní karty. První úspěšnou platební kartu vydala Bank of America v roce 1958. Dnes patří platební karty k nejčastěji používaným platebním prostředkům.

Platební karta musí odpovídat z hlediska materiálu, rozměru konstrukce mezinárodním normám a musí obsahovat následující nezbytné náležitosti:

1. označení vydavatele karty,
2. identifikace držitele platební karty – jméno, podpis nebo např. rodné číslo,
3. číslo platební karty – obsahuje 16 až 19 znaků,
4. platnost platební karty – vyznačená jako měsíc a rok,
5. záznam dat.

Na obrázku (Obr. 1.) můžeme vidět rozmístění nezbytných náležitostí na platební kartě.

Obrázek příkládám v příloze (Příloha P I).

Vydat platební kartu mohou:

- banky a bankovní asociace (VISA, MasterCard),
- finanční společnosti (American Express),
- obchodní domy, letecké a telekomunikační společnosti. [2]

Způsoby uložení dat na platební kartě:

- magnetický proužek – jde o klasický způsob záznamu dat, který je dnes již do značné míry překonán, jeho nedostatkem je malá kapacita informací a riziko poškození. Může dojít ke zneužití karty pomocí poměrně jednoduchých zařízení, která jsou schopna rychle vyhotovit kopii dat uložených na kartě. Kartu lze zneužít i v případě jejího použití bez využití PINu, kdy jediným kontrolním prvkem je podpis, který je možné zfalšovat,

- čipové karty – magnetický proužek je nahrazen nebo u kombinované karty doplněn čipem, lze na ně uložit větší objem informací, což vede k lepší identifikaci klienta a tím se snižuje možnost zneužití, tyto karty vyžadují při prováděných operacích vždy zadat PIN. Data uložená na čipu nelze tak snadno zkopírovat jako data z magnetické pásky. [2]

Platební karty obchodních organizací můžeme členit na:

- věrnostní karty, které vydávají obchodní řetězce (např. TESCO apod.),
- úvěrové karty specializovaných společností (např. Home Credit apod.). V posledních letech dochází k propojování systému těchto karet přímo s bankami,
- petrokarty, které jsou využívány hlavně k čerpání pohonných hmot, ale mohou být využívány i k nákupu zboží u čerpacích stanic (CCS, EuroShell, apod.).

Druhy platebních karet:

- charge card jsou historicky nejstarší druh platebních karet. Držitel karty má stanovený finanční limit, do kterého může provádět transakce. Svůj závazek vůči bance hradí bezúročně souhrnně za celý předchozí měsíc na základě výpisu platební karty,
- credit card je v podstatě charge card s možností odkladu splátek. Držitel karty má stanovený finanční limit, do kterého může provádět transakce. Začátkem měsíce obdrží soupis transakcí provedených v předchozím měsíci. Svůj závazek vůči bance může uhradit najednou nebo ve splátkách (min 5 % z dlužné částky měsíčně),
- debet card představuje minimální riziko, platby jsou denně zúčtovány na vrub běžného účtu majitele. Záporný zůstatek na účtu není povolen, [2]
- elektronická peněženka je předplatní karta (pre-payd card). Její transakce se ověřují na úrovni čipová karta – platební terminál, záměrem je omezit používání drobných bankovek a mincí. Nabíjí se proti zatížení účtu klienta u provozovatele systému. [4]

Podle způsobu použití členíme karty na tři druhy:

- šeková záruční – neslouží k placení, ale zaručuje předložený šek. Používá se mimo jiné ve spojení s eurošeky, kde může fungovat i jako elektronická karta,
- elektronická – výběr hotovostí je možný v bankomatech, k placení se používá v obchodních místech vybavených elektronickými terminály,

- universální – použitelná i na místech vybavených imprintery – mechanickými zařízeními na pořízení otisku karty. Autorizace probíhá podpisem, nad určitý limit (autorizační limit) je nutno platbu ověřit v autorizačním centru. Kromě toho musí proběhnout kontrola karty na stoplistě. Je vybavena embossingem, což je reliéfní písmo, využitelné v imprinterech. [4]

Je samozřejmé, že pravý důvod, proč byly platební karty zavedeny, bylo jejich užití k platbám u obchodníků. Přesto jsou využívány poměrně často k pouhému výběru hotovosti v bankomatech. Bankomat (ATM – automatic teller machina) je český název pro zařízení na výdej peněz klientům prostřednictvím jejich platebních karet. První bankomaty se ve světě objevily teprve s rozvojem elektroniky v roce 1967. [4]

V současnosti se můžeme setkat s bankomaty v různém technickém provedení, s různou úrovní nabídky služeb. Základními kritérii pro členění bankomatů je jejich umístění, způsob spojení s provozovatelem a možnost nabídky dalších služeb než pouhý výběr peněz. Poslední kritérium zohledňuje i ne tak vzdálenou budoucnost, kdy bude možno bankomaty využívat i k opačné operaci, tj. vkládání peněz na účet klienta v bance.

Tab. 1. Členění bankomatů. [4]

Bankomaty		
Umístění	venkovní	vnitřní
Spojení s provozovatelem	off-line	on-line
Nabídka služeb	jednoúčelové	víceúčelové

Další možné použití platebních karet je při platbách u obchodníků. Starší způsob spočíval v použití mechanických imprinterů s nutností telefonického ověřování nadlimitních částek v autorizačním centru příslušné banky nebo spolupracující centrály platebních karet. Nový a moderní způsob spočívá v platbách přes elektronické terminály – EFTPOSy (Electronic Funds Transfer at Point-of-Sale). [4]

Každá operace platební kartou, ať má tato karta jakoukoliv podobu, musí být zajištěna proti zneužití a tím proti poškození klienta i emitenta platební karty. Toto zajištění je pochopitelně neustále kontrolováno se snahou obejít ochranné mechanismy a získat neoprávněně finanční prostředky na úkor držitele platební karty.

Riziko zneužití platebních karet v případě jejich ztráty nebo krádeže je přes veškerou ochranu poměrně dosti vysoké. Podle mezinárodních údajů je možno rozdělit riziko ze zneužití platebních karet na:

- zneužití odcizených karet v obchodní síti – 50 %,
- zneužití ztracených karet v obchodní síti – 30 %,
- odcizení karet při doručování klientům – 15 %,
- padělky karet - 5 %.

Dalším výrazným možným rizikem využívání platebních karet je zneužití držitelem nebo jeho blízkými příbuznými. [4]

Základní formou zajištění platby kteroukoliv platební kartou je její autorizace, která vlastně zajišťuje totéž, co podpis platebního příkazu v běžném platebním styku. Autorizace je zajišťována v celosvětové elektronické síti několika možnými způsoby. Základní členění autorizace (v závislosti na možnostech autorizačních systémů) je členění na autorizaci negativní, kdy se zjišťuje, zda je karta platná a zda není překročen limit na operaci, a autorizace pozitivní, kdy se provádí předchozí operace a navíc se kontroluje zůstatek na účtu. Autorizace podle technického způsobu kontroly se dělí na:

- elektronickou autorizaci s využitím PIN (personál identification number – osobní identifikační číslo). Tento způsob kontroly se využívá při použití bankomatů, v obchodní síti při použití čipových karet a tam, kde se využívají moderní platební terminály,
- elektronickou autorizaci s využitím podpisu klienta. Tento způsob kontroly se využívá při použití klasických karet s magnetickou páskou v obchodní síti při použití starších elektronických terminálů,
- ověření autorizačního limitu s využitím podpisu - používá se v obchodní síti nevybavené elektronickými terminály, ale mechanickými imprinterami při použití embosovaných karet. [4]

Ochrana platebních karet je záležitostí jak výrobce, tak jejich držitelů. Podle způsobu ohrožení se tak dělí ochrana platebních karet:

- proti padělání – jde o záležitosti výrobce a jsou k ní využívány technické prvky, kterými jsou kódy v magnetickém proužku, čipu, hologramu a speciální provedení podpisového proužku,
- proti zneužití – jde o záležitost uživatele, který nesmí sdělovat nikomu cizímu své PIN a musí kartu ochránit proti krádeži. [4]

1.3.3.1 Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování

Hlavní mezinárodní systémy bankovních platebních karet dnes pracují na principech, pro které je typické rychlé a bezpečné provedení plateb a jejich zúčtován.

Celý průběh transakce můžeme rozdělit do tří základních fází:

- ověření transakce (autorizace) spočívá jednak v kontrole údajů na kartě (kontrola ochranných prvků, zda-li karta není zfalšována, kontrola čísla karty, aby nebyla vedena na seznamu zakázaných karet, kontrola platnosti karty), pokud výše transakce přesahuje autorizační limit přijímacího místa, musí být provedena tzv. autorizace, to znamená ověření finančního krytí transakce. V případě, že se jedná o transakci prováděnou prostřednictvím zařízení on-line napojeného na tuto síť (bankomaty, platební terminály), dochází k autorizaci zcela automaticky. V tomto případě se ověřuje i osobní identifikační kód – PIN držitele karty, který musí pomocí klávesnice uvést při použití karty. Celý proces autorizace trvá jen několik málo vteřin,
- přenos transakce do clearingového systému probíhá prostřednictvím počítačové sítě, na kterou jsou jednotlivé banky zúčastněné v daném kartovém systému z celého světa napojeny. Systém provádí clearing veškerých plateb uskutečněných prostřednictvím karet během daného dne. Jednotlivé banky dostanou seznam plateb, které jsou ve prospěch či na vrub účtů jejich klientů,
- vypořádání plateb (settlement) provádí k tomu určená zúčtovací banka na základě výstupu z clearingového systému v podobě kreditních či debetních sald jednotlivých bank. Tato salda jsou potom zúčtována prostřednictvím nostro účtů, které mají jednotlivé zúčastněné banky vedeny u zúčtovací banky. Jednotlivé banky potom zatíží či kreditují příslušné účty svých klientů. [1]

2 MOŽNOSTI KOMUNIKACE KLIENTA A BANKY

S postupem technologického vývoje se rozšiřují i bankám možnosti, jak komunikovat se svými klienty. Pro banku je důležité využívat kombinace více komunikačních prostředků, vzhledem k jednotlivým klientským segmentům a k vhodnosti jednotlivých komunikačních prostředků pro jednotlivé typy operací, produktů, situací apod.

Platební karty se již běžně používají pro placení za zboží a služby a pro výběr z bankomatů. Dnes většina vydaných karet umožňuje mezinárodní akceptaci, automaticky tedy dochází i k měnovým konverzím. V každém případě je zřejmé, že platební karty mají své místo v každé bance, která se zaměřuje na retailové bankovníctví. [5]

Dalším základním nástrojem je telefon díky své dostupnosti a rozšířenosti. Telefon může být používán jednak jako prostředek zadávání běžných bankovních operací, jednak jako způsob komunikace, který klient či banka volí ve chvíli, kdy je třeba probrat něco složitějšího.

V případě běžných bankovních operací, se postupně přechází na automatizované systémy, jako jsou webové stránky na internetu nebo automatizované telefonní systémy typu „Konverzant“, které sice komunikují s klientem „lidským“ hlasem, ale jsou plně automatizované a jejich ovládání je založeno na tónové volbě. Je zřejmé, že čím dražší je pracovní síla, tím větší je tlak na automatizaci a tedy i na vznik a rozvoj těchto systémů. Studie ukázaly, že například provedení bankovní transakce ve Spojených státech prostřednictvím telefonní bankérky je stále ještě 50krát nákladnější než provedení té samé transakce prostřednictvím internetu. [5]

Nejnižší variabilní náklady pro banku v sobě skrývá komunikace prostřednictvím počítače. Internet má své výhody i nevýhody. Výhody jsou zejména nízké variabilní náklady a vysoký klientský komfort. Klasické webové stránky jsou naopak nevhodné pro vyřizování nestandardních záležitostí, například reklamací. Svou roli může sehrát předcházení těmto dotazům formou FAQ (frequent asked questions) vystavených na webové stránce nebo formou chatů (internetových diskuzí za účasti banky). Mnoha dotazům se dá také předejít správnou strukturou internetových stránek a informačních materiálů banky, proto je důležité, aby banka měla vybudovaný proces, který vyhodnocuje dotazy klientů a zajišťuje tak zpětnou vazbu pro tvůrce jednotlivých informačních materiálů. [5]

Část komunikace může být nabídnuta prostřednictvím elektronické pošty. E-mail není vhodný pro standardizované situace, například zadávání transakcí, i když technicky jej použít lze. Důvodem je především nákladovost, která je nesrovnatelně vyšší než u klasické webové stránky. E-mail může být vhodný pro vyřizování reklamací a méně standardních dotazů a určité segmenty klientů tento způsob komunikace vyžadují, tj. upřednostňují e-mail například před telefonem. E-mail však může být pro banku dosti nákladný, na studii provedené ve Spojených státech se ukázalo, že elektronická pošta je nejdražším komunikačním kanálem, dražším než pobočka a několikanásobně dražším než telefon. Je to dané tím, že prostřednictvím e-mailu proběhne komunikace několikrát, než se podaří dostat k jádru problému. U telefonu na to obvykle stačí jeden telefonát. Většinou se již začínají automatizované systémy pro dopovídání e-mailů. Takovýto systém je na dotaz v anglickém jazyce schopný zodpovědět přibližně 80 % dotazů automatizovaně bez lidského zásahu na základě automatizované rozeznání podstaty dotazu. Zbýlých 20 % potom vyřizují operátoři e-mailového centra. Takto dochází k podstatné redukci variabilních nákladů.

V současné době se trh začíná nasycovat prostředky mobilní komunikace. Mobilní telefon spojuje člověka do světa informací a služeb. Na začátku komerčního užívání je protokol WAP, který umožňuje spojení mobilního telefonu se světem internetu. Vzniká odvětví nazývané mobile commerce, které přináší různé druhy služeb a produktů ke klientům právě prostřednictvím obrazovek mobilních telefonů. Mobilní telefon se ukazuje jako ideální nástroj pro one-to-one marketing, tedy marketing, který se díky informacím a informačním technologiím umí chovat individuálně. [5]

3 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Banky v současné době nabízejí svým klientům různorodé formy elektronického bankovníctví, mezi jejich základní formy patří:

- telephone banking,
- GMS banking, SMS banking,
- e-mail banking,
- automatizovaná přepážka,
- JAVA banking,
- homebanking,
- internetbanking,
- PDA banking. [2]

3.1 Telebanking

Telefonní bankovníctví, taktéž často nazývané phonebanking nebo telebanking, se stalo po platebních kartách historicky druhou formou elektronického bankovníctví. Využívá pro komunikaci klienta s bankou telefonní síť a přístroj. Telefonním přístrojem využívaným při této komunikaci se rozumí buď pevná linka, nebo mobilní telefon. V telefonním bankovníctví totiž typ přístroje nehraje až tak velkou roli. Klienti mohou tuto formu spojení se svou bankou využít všude tam, kde normálně používají svůj telefon.

Pro zajištění bezpečné identifikace klienta využívá banka více způsobů. Nejčastěji jde o zabezpečení pomocí číselného hesla nebo elektronického klíče. Elektronický klíč generuje autentizační kódy, které slouží pro autorizaci transakce. Tato forma je vysoce bezpečná, ale poměrně drahá, proto banky většinou identifikují klienta jen pomocí bezpečnostního hesla. Dalším způsobem zajištění je nastavení limitů pro převody peněžních prostředků za určité období. Tento limit klient nemůže překročit, může ho změnit jedině osobně při podpisu dodatku smlouvy. [2]

Operace (nejen u telefonního bankovníctví) můžeme rozdělit na dvě skupiny – aktivní a pasivní. Dá se obecně říct, že *pasivní operace* nemění stav účtu klienta. Řadíme mezi ně jak údaje o bance a jejich produktech, tak i autorizované informace z informačního systému banky, např. zůstatek na účtu, transakční historii apod. Naopak *aktivní operace* se týka-

jí účtu klienta a zůstatku na něm. Mezi tyto operace řadíme například příkazy k úhradě.

Aktivní operace:

- zadání příkazu k úhradě,
- zadání příkazu k inkasu,
- zřízení trvalého příkazu,
- zahraniční platební styk,
- obsluha termínovaných účtů.

Pasivní operace:

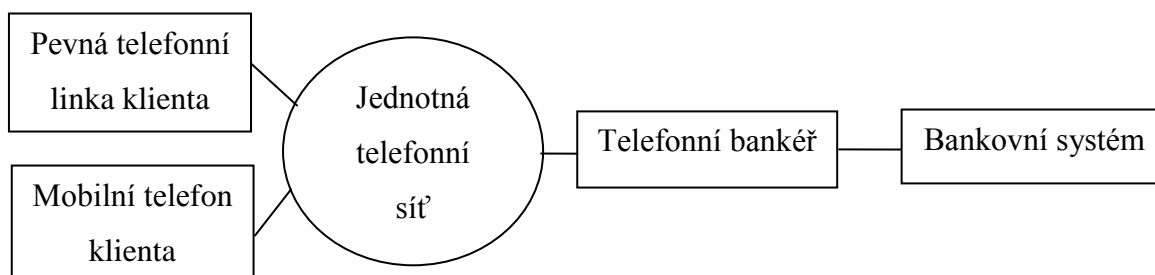
- zjištění zůstatku účtu,
- informace o pohybech na účtu,
- informace o produktech a službách banky,
- informace o aktuálních úrokových sazbách,
- informace o aktuálních kurzech cizích měn,
- informace o zadaných a z různých důvodů neprovedených transakcích. [5]

3.1.1 Formy telefonního bankovníctví

Telefonní bankovníctví je možné rozdělit do dvou skupin podle toho, kdo přijímá klientské údaje ke zpracování. Rozlišujeme tedy mezi těmito typy: Call centrum (neboli telefonní bankéř) a IVR systém (Interactive Voice Response). Pro jednodušší operace je možno používat hlasový automat (počítač na druhé straně linky), pro složitější operace je nutno mluvit s živým telefonním bankéřem. Hlasový automat bývá zpravidla levnější jak pro banku, tak pro klienta. [5]

Pro kontakt s telefonním bankéřem není potřeba žádné speciální technické vybavení, stačí jakýkoli telefon. Dnes už bývá standardem, že operátoři call centra pracují v nepřetržitém provozu, proto je možné využívat služeb telefonního bankovníctví odkudkoliv a kdekoliv a zvládne jej naprosto každý klient. Telefonní bankéř je schopen poskytnout veškeré informace o produktech a službách a po ověření, že hovoří s oprávněnou osobou, provést jakoukoli operaci. Telefonní bankéř může klientovi poradit v různých situacích a může působit také jako obchodník, prodávat další bankovní produkty, což je výhoda oproti IVR sys-

tému. Další výhodou je, že bankovní pracovník, tj. telefonní bankéř, může reagovat na požadavky klienta. Nevýhodou je to, že telefonní bankéř za svou práci vyžaduje mzdu, stejně jako bankéř pracující na pobočce. Proto banky mnohdy raději volí automatického telefonního systému, k jehož používání klienty mnohdy motivují nižšími poplatky, než je tomu u telefonních bankéřů. Tyto mzdové náklady jsou ale pořád nižší než při klasickém poskytování služeb na přepážce. Další nevýhodou může být ústní komunikace, při které mohou vzniknout chyby v důsledku nedorozumění mezi klientem a telefonním bankéřem. [2], [5]

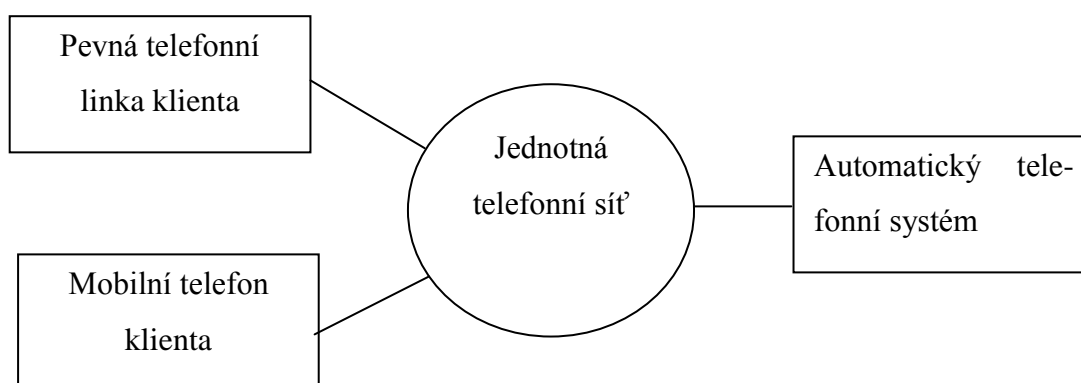


Obr. 2. Komunikace pomocí živého telefonního bankéře. [5]

3.1.1.1 Automatický telefonní systém

Pro telefonickou komunikaci s počítačem jsou potřebné technické prostředky v zásadě stejné jako při komunikaci s telefonním bankéřem. Stačí telefon, který musí zvládat tónovou volbu. Telefon s tónovou volbou při volbě telefonního čísla používá pro každou číslici, tlačítko, jiný tón, o určité frekvenci.

Automatický telefonní systém pracuje na základě menu, po kterém se lze pohybovat prostřednictvím tlačítek telefonu. Většinou se také s velkým úspěchem kombinuje automatický telefonní systém s živým telefonním bankéřem: v menu může být jako jedna možnost nabídnuto přepojení na živého telefonního bankéře, který je schopen vzniklý problém vyřešit. Hlavní výhodou automatického telefonního systému je jeho nákladová nenáročnost. Například ověřování zůstatku tak banka může nabízet dokonce zdarma, neboť náklady jsou zanedbatelné. [5]



Obr. 3. Komunikace s bankou prostřednictvím automatického telefonního systému. [5]

3.2 GSM banking

GSM banking je komunikace s bankou prostřednictvím mobilních telefonů, která může být založena:

- prostřednictvím šifrovaných SMS zpráv,
- prostřednictvím technologie SIM Toolkit,
- s využitím technologie WAP.

SMS banking je služba přímého bankovníctví, kdy klient komunikuje s bankou prostřednictvím mobilního telefonu na základě textových zpráv. V základní variantě se jedná o provádění pasivních operací, jako je získávání informací o aktuálních úrokových sazbách, kurzech, stavu a případně pohybech na účtu. Nic ovšem nebrání tomu, aby prostřednictvím krátké textové zprávy klient zadal jednorázový příkaz k úhradě, založil termínovaný vklad či provedl jinou aktivní operaci.

Bankovní SMS zprávy jsou odesílány klientovi:

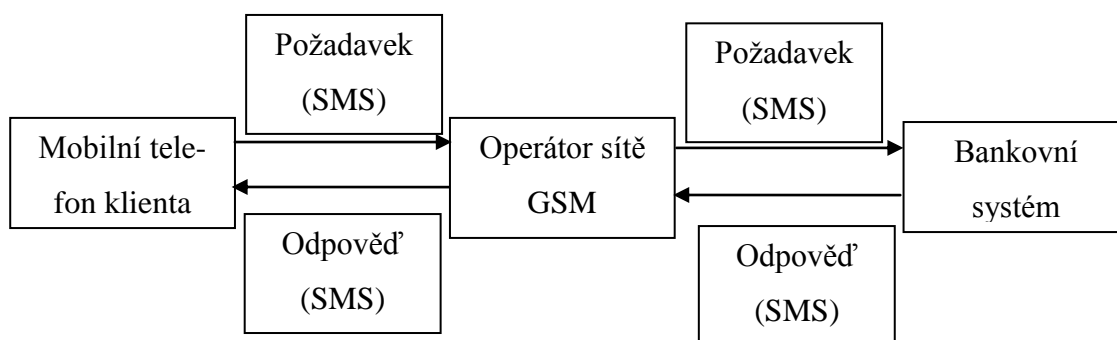
- automaticky – SMS zpráva je zaslána ihned po provedení určité operace. Automaticky jsou odesílány např. informace o pohybu na účtu klienta,
- na vyžádání – banku kontaktuje klient SMS zprávou v požadovaném formátu, banka ji zpracuje a následně zašle požadované informace nebo provede transakci.

Služba má vyšší nároky na obsluhu, struktura SMS zpráv je poměrně složitá a klient ji musí přesně dodržet. Výhodou je, že ke komunikaci s bankou postačí obyčejný mobilní telefon, který nemusí podporovat technologie GSM SIM Toolkit.

GSM SIM Toolkit představuje softwarovou aplikaci nahanou na SIM kartě mobilního telefonu. Bankovní aplikace umožňuje klientovi prostřednictvím přehledného menu získávat informace a provádět operace s účtem. Základní podmínkou pro využití této služby je tedy mobilní telefon, který podporuje službu GSM SIM Toolkit a bankovní aplikace, kterou pracovní banky nahraje na mobilní telefon na pobočce. Klient pomocí menu mobilního telefonu generuje zabezpečené SMS zprávy, které odešle bance. [2], [3], [5]

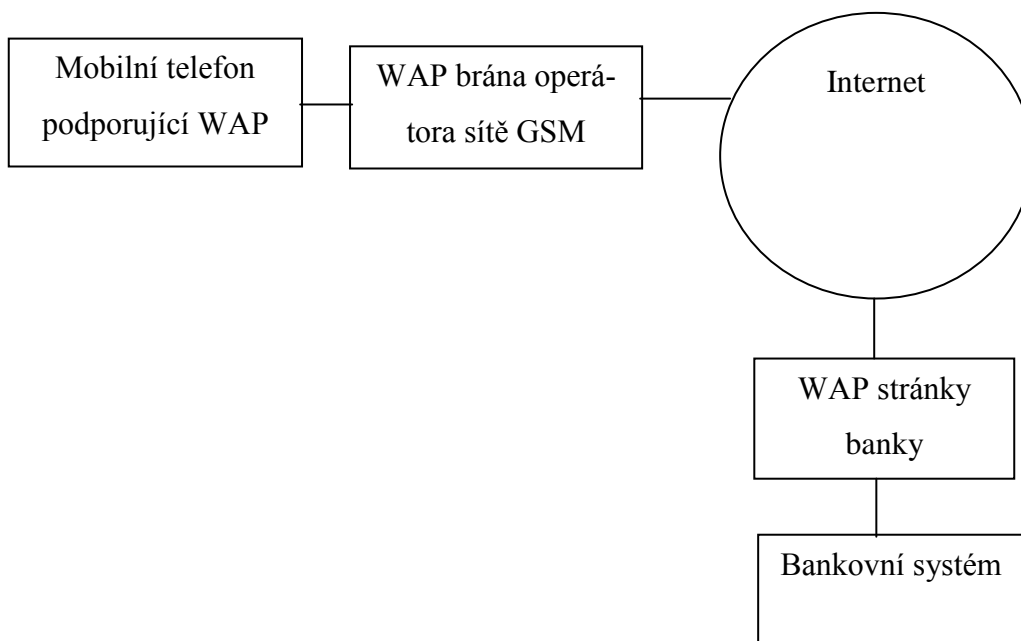
Z bezpečnostního hlediska se jedná o jednu z nejvíce bezpečných služeb nabízených v rámci přímého bankovníctví. Komunikace mezi klientem a bankou probíhá formou šifrovaných SMS zpráv, na rozdíl od služby SMS banking, kde se jedná pouze o obyčejné nezabezpečené textové zprávy. Přístup k samotnému bankovnímu menu v mobilním telefonu je chráněn pomocí kódu BPIN, který je vyžadován při každém přístupu.

Hlavní výhodou jsou nízké nároky na obsluhu ve srovnání s SMS bankingem, časová a místní dostupnost a vysoká úroveň ochrany dat proti zneužití. Nevýhodou služby GSM SIM Toolkit je poměrně nízký rozsah nabízených služeb, který je dán kapacitním omezením bankovní aplikace.



Obr. 4. Komunikace s bankou prostřednictvím GSM SIM Toolkit. [5]

Služba WAP spočívá v komunikaci po internetu pomocí protokolu WAP (Wireless Application Protocol). Jde o kombinaci telefonního a internetového bankovníctví. Některé typy mobilních telefonů s čipovou kartou podporující služby WAP dovolují majitelům přístup na WAPové stránky banky, což jsou vlastně webové stránky speciálně upravené pro malé displeje mobilních telefonů, které umožňují ovládání účtu. WAP banking není omezen vlastní SIM Toolkitovou aplikací. [2], [3], [5]



Obr. 5. Komunikace s bankou prostřednictvím WAP. [5]

3.3 E-mail banking

Elektronickou poštu považujeme v bankovníctví spíše za doplněk internetu. Nehodí se příliš pro provádění běžných transakcí, neboť každou operaci by bylo v bance potřeba manuálně zpracovat. Cílem e-mail bankingu je poskytovat klientovi informace o operacích zrealizovaných na jeho účtu v elektronické podobě. Při použití e-mail bankingu banka zasílá elektronické výpisy na adresu, kterou klient uvedl ve smlouvě.

Formy e-mail bankingu:

- zasílání výpisů po dohodě: banka zasílá výpis v dohodnutých intervalech, nebo o dohodnutých změnách na účtech (např. zašle e-mailovou zprávu za každý den, kdy byl na účtu zrealizovaný obrat),
- periodické zasílání – jde o elektronický opis standardního výpisu s periodicitou, jaká je zadaná při papírové formě.

E-mail v bankovníctví můžeme využívat také pro:

- řešení problémů a reklamací – elektronická pošta slouží jako individuální komunikační kanál, který umožňuje vyřizování dotazů, reklamací a všemožných problémů,
- hromadnou komunikaci generovanou bankou – náklady na informování zákazníků tímto médiem jsou několikanásobně nižší a rychlejší než klasická pošta, takže

v konečném důsledku ušetří klient, který stejně všechny náklady nakonec hradí prostřednictvím poplatků. [2], [5]

3.4 Automatizovaná přepážka

V osmdesátých letech nastala orientace bank v oblasti zkvalitňování služeb na „samoobsluhu“ klientů, zejména fyzických osob. Mezi první samoobslužné zařízení v bankovníctví na světě patřily bankomaty na výběr hotovosti prostřednictvím magnetických platebních karet.

Samoobslužná zóna – je vybavena bankomatem kombinovaným s nočním trezorem. Bankomat může být kombinovaný i se směnářským automatem nebo autodafé (automatické bezpečnostní schránky). Samoobslužná zóna je klientům přístupná 24 hodin denně a jejich prostřednictvím lze provádět většinu běžných pasivních i aktivních operací s účtem. Pro přístup do samoobslužné zóny lze využít platební kartu, pro provádění operací platební kartou v kombinaci s heslem. Značnou nevýhodou jsou velké náklady na vybudování samoobslužné zóny a její vázanost na danou lokalitu – klient musí dojít na určité místo, stejně jako by šel do banky. Samoobslužný terminál je technické zařízení, zpravidla osobní počítač s dotykovou obrazovkou a tiskárnou. Je umístěn v prostorách banky. Obvykle na nich běží aplikace Internet Banking. Může být použito i interaktivní televizní spojení zákazníka s pracovníkem banky (v případě, kdy je nutné vysvětlení postupu). [2], [5]

3.5 JAVA banking

Služba JAVA banking je spojením přenosného mobilního bankovníctví s komfortem bankovníctví internetového. V porovnání se starší a rozšířenější službou - GSM bankingem - je JAVA banking přehlednější a pohodlnější. Aplikace komunikuje s bankou datovým spojením v on-line režimu a díky němu je schopna zajišťovat poměrně rychlou odezvu a podávat velmi aktuální informace. To mohl být v některých případech problém se starším GSM bankingem. Lhůta, během níž by měl mobilní operátor doručit SMS zprávu je až 72 hodin. Naštěstí se tato lhůta málo kdy využívá.

Podstatou tohoto druhu elektronického bankovníctví je, že komunikace mezi klientem a bankou probíhá prostřednictvím mobilního telefonu pomocí datových přenosů přes internetové rozhraní. Od GSM nebo WAP bankovníctví se liší tím, že účet je ovládán on-line připojením přes GPRS (nebo jiným datovým připojením), nikoli pomocí SMS zpráv nebo WAP protokolu. Aplikaci vytvoří banka, uživatel si ji stáhne do svého telefonu a prostřed-

nictvím datového spojení pak komunikuje s bankou. Ovládání je jednoduché a srozumitelné. JAVA banking šetří čas, protože umožňuje realizaci většiny bankovních služeb bez časového omezení a bez ohledu na místo, kde se právě klient nachází. To vše je možné jen díky použití nejmodernějších technologií v oblasti mobilní komunikace. Ochrana dat a bezpečnost je zajištěna vysokým standardem zabezpečení v podobě šifrované komunikace.

Vždy je nutné, aby telefon podporoval technologii Java, aby měl dostatek volné paměti pro stažení aplikace a displej s předepsaným rozlišením. [10]

3.6 Homebanking

Homebanking je propojení počítačového systému klienta s informačním systémem příslušné banky po stanovených datových linkách s (v podstatě) nepřetržitou přístupností. Byl zaveden jako první služba elektronického bankovníctví a je určena především pro klienty, kteří mají na účtech větší počet obrátů, což je hlavně korporátní klientela. Může mít podobu různě vyspělých elektronických služeb, vylučující jakýkoliv papírový kontakt mezi klientem a bankou. Nazýváme jej v závislosti na formě provozování PC banking, office banking, domácí (kancelářské) bankovníctví.

V době, kdy o internetu vědělo jen pár nadšenců a výměna dat prostřednictvím modemu a telefonní linky byla doslova v plenkách, začaly banky nabízet firemním klientům první možnosti elektronické komunikace, přičemž využívána byla přenosná média, tj. disketa. Přenosná média sice umožňují elektronickou formu komunikace, stále ale nutí klienta přinášet dat do banky osobně. Z tohoto důvodu nabízejí banky také přenos dat do banky pomocí modemu. Klient tak nemusí běžet do banky s disketou, ale data pošle přímo ze svého počítače.

Důležitá je volba datového formátu, ve kterém si klient a banka budou informace vyměňovat. Banka proto klienta většinou vybaví speciálním softwarem, který umí vkládaná data (tj. platební příkazy) uložit do požadovaného formátu a obdržená data (tj. výpisy z účtů) zobrazit. [2], [4], [5]

Výhodou homebankingu pro klienta je skutečnost, že zajišťuje propojení s dalšími aplikacemi, např. s účetními, ekonomickými, mzdovými a finančními programy. Nevýhodou služeb homebankingu je, že je vázán na konkrétní počítač a je poměrně nákladný z důvodu instalace aplikace u klienta a její opětovné instalace v případě změn. Další nevýhodou může

být offline režim (neaktuálnost informací), který je vyžadován pro zvýšení bezpečnosti. [2], [3]

Pomocí homebankingu je možno provozovat nejširší škálu bankovních služeb, mezi které patří:

- předávání aktuálních informací o stavu na účtech,
- zadávání tuzemských i zahraničních příkazů k úhradě, včetně hromadných a trvalých příkazů,
- propojení ekonomického informačního systému klienta a banky,
- vyhledávání informací o kurzech devizového trhu, vývoj na akciových trzích,
- zakládat termínované vklady, užívat akreditivy, inkasa... [4], [2]

3.7 Internetbanking

Internetové bankovníctví nabízí každá banka v České republice, stejně jako možnost přistupovat k účtu prostřednictvím mobilního telefonu, resp. aplikace ovládané z jeho nabídky. Právě mobilní telefony jsou přitom často využívány jako doplňující nástroj internetového bankovníctví. Slouží například ke sdělování informací o zůstatku, provedených transakcích a v neposlední řadě jako prostředek pro zvýšení bezpečnosti.

Pro banky se internetové bankovníctví stalo nejdynamičtější elektronickým distribučním kanálem. Většina velkých evropských bank nabízí tímto způsobem svým klientům online informace i vybrané, především úvěrové a spořicí produkty. V zahraničí je tak běžně možné prostřednictvím internetového bankovníctví sjednat pojištění nebo dokonce nakupovat či prodávat cenné papíry.

Identifikace klienta probíhá na:

- základě zadání hesla,
- bezpečnější alternativou je přihlášení prostřednictvím speciálního kódu generovaného autentizačním kalkulátorem, případně zasláného na mobilní telefon,
- přihlášení pomocí klientského certifikátu. [2], [5]

3.8 PDA Banking

Připojení k účtu pomocí PDA zařízení (malý počítač velikosti dlaně) přinesla eBanka jako první na český trh internetového bankovníctví. Je to další možnost, jak může být klient ve spojení s bankou kdykoliv a kdekoliv. Tento způsob komunikace přišel s vývojem ve světě telekomunikací. Aby mohl klient komunikovat se svým účtem, potřebuje k tomu v tomto případě pouze kapesní počítač, tzv. PDA (Personal Digital Assistant – osobní digitální asistent). Připojení na internet je možné pomocí technologie GPRS u mobilní sítě GSM, nebo pomocí bezdrátové sítě WiFi. PDA aplikace běží stejně na webových stránkách, stejně jako například internetbanking. Stejně probíhá také přihlašování do systému přes klientské číslo a přístupový kód. Klienti, kteří užívají autorizaci pomocí Internetového elektronického klíče, mají bohužel smůlu - disketu s certifikáty do PDA opravdu nevloží.

Klientský systém určený pro PDA umí zpřístupnit informace o účtu (tzn. historii účtu i jeho zůstatek), zobrazit přehled blokad plateb platebními kartami. Samozřejmostí je zadání jednorázového platebního příkazu a jejich přehled. Klienti mohou zadávat také trvalé platební příkazy, založit termínovaný vklad, revolvingový termínovaný vklad, spořicí revolvingový vklad a zobrazit si přehled svých termínovaných vkladů.

Práce s účtem pomocí PDA je ovšem náročnější než při práci na stolním počítači, což plyne zejména z odlišného způsobu ovládání. Kapesní počítače využívá spíše vybraná skupina technicky zdatných uživatelů, proto ani PDA banking není v České republice ještě příliš rozšířen. Ovšem uživatelé PDA banking jsou většinou lidé z vyšší socioekonomické skupiny, která je pro banky velmi zajímavá. [19], [22]

3.9 E-business, e-komerce, e-fakturace a online platby

Elektronické podnikání (e-business) znamená nový způsob podnikání, který využívá informační technologie ve všech aspektech podnikatelské činnosti. *Elektronický obchod (e-komerce)* je dalším pojmem současné éry nové ekonomiky. E-komerce je způsob obchodování, kde komunikace a transakce mezi účastníky obchodu je prováděna formou elektronické výměny dat. E-komerce je součástí e-business, stejně jako další široké spektrum činností. Vedle vlastního nákupu a prodeje zboží sem patří také celý komplex aktivit a vztahů daného podnikatelského subjektu s jeho partnery. Zahrnuje operace, které podporují tvorbu příjmů – tvorbu poptávky, efektivní způsoby komunikace s obchodními partnery, přijímání a vyřizování objednávek, podporu prodeje, prodejní a servisní služby atd.

E-komerce je tedy obchodní transakcí, kde všechny fáze jsou prováděny prostřednictvím elektronických prostředků.

Většina velkých bank dnes disponuje poměrně vyspělými aplikacemi internetového bankovníctví. Po funkcích obsahujících běžný platební styk (jako jsou platební příkazy, trvalé příkazy nebo inkaso) byly v posledních letech úspěšně zavedeny funkce podporující oblast prodejních a poprodejních služeb (jako jsou investice do podílových fondů nebo blokáce platebních karet). Novým impulzem pro rozvoj přímého bankovníctví by mohly být aktuální trendy v oblasti mezifirmní komunikace, kde je jednoznačným fenoménem poslední doby integrace vnitřních a mezifirmních aplikací neboli integrace služeb.

Mnozí odborníci hovoří o tom, že průlomovou službou v oblasti mezifirmní elektronické komunikace malých a středních firem bude *e-fakturace*. Tato služba totiž přináší okamžité a poměrně přesně vyčíslitelné přínosy. Základním přínosem elektronické fakturace je možnost plné automatizace elektronických dokladů. V současné době řada systémů využívá systémy elektronického objednávání i elektronického placení. Celý proces je ale narušen papírovým daňovým dokladem. Automatizace především zrychlí celý proces, protože faktura je přenesena během několika minut a není jí nutné znovu z papíru zadávat do počítače. Kromě úspory lidské práce a úspory nákladů na poštovné je důležitou výhodou i zamezení vzniku chyb. To následně podstatně zpřesní vedení účetnictví i likvidaci faktur. [6], [11]

Online platby

Další výzvou, kterou se zatím podařilo realizovat jen z nepatrné části, jsou *online platby*. Mnoho elektronických obchodů dnes nabízí své zboží a uživatelé internetu si zvykají jejich služeb využívat. Stejně tak vznikají servery nabízející placený obsah. Samotná platba za služby, zboží či za obsah je ale do jisté míry zaostalým faktorem online nakupování. Pro její usnadnění je možné integrovat do aplikací webových obchodů přímé propojení s elektronickým bankovníctvím – tzv. „platební tlačítko“, kdy se k provedení platby využije bankovní aplikace. Kupující tak nemusí například opisovat číslo své platební karty a spoléhat se na serióznost prodejce, ale může k zaplacení použít známé a důvěryhodné prostředí elektronického bankovníctví. Služba je navíc z pohledu prodejce snadno implementovatelná do současné aplikace. Její využití je pak pro klienta podstatně jednodušší, než kdyby se obchodník spoléhal na analogicky fungující platební systémy, jež vyžadují zvláštní registraci a správu (PayPal, nově český PaySec apod.). [12]

4 BEZPEČNOST PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

Současné způsoby zabezpečení přímého bankovníctví jsou velmi kvalitní. Ovšem platí, že čím lepší zabezpečení, tím méně komfortnější. Pokud by mělo být internetové bankovníctví neprůstředně zabezpečené, bylo by pro uživatele velmi složité a nakonec by ho používalo jen minimum klientů.

V současné době se můžeme setkat s různými druhy zabezpečení. Mezi nejbezpečnější formy autentizace klienta patří tzv. elektronický autentizační kalkulátor. Jde o malé zařízení, většinou v podobě kalkulačky, kterým se potvrzují všechny transakce. Způsob ovládání účtu přes autentizační kalkulátor není u bank jednotný. Přihlášení na účet jen za pomoci uživatelského jména, hesla a čtyřmístného PIN se již téměř nepoužívá, neboť je velmi lehce zneužitelné. Můžeme se setkat i s unikátním vygenerováním šestimístného čísla, tzv. kód TAN. Po přihlášení na účet pomocí uživatelského jména a hesla lze provádět běžné transakce. Pro jejich potvrzení slouží kód TAN, který se použitím ihned zneplatní. Pro banku tento způsob představuje levné a dostatečné zabezpečení účtu. Mnohem častěji se využívá autentizace pomocí mobilního klíče. Na zaregistrovaný mobilní telefon přijde textová zpráva s vygenerovaným heslem, které slouží k potvrzení transakce, někdy i k přihlášení na účet. Po jeho přepsání do formuláře v prohlížeči je transakce potvrzena. Jde o uživatelský a bezpečnostní kompromis a riziko zneužití je při dodržení základních bezpečnostních pravidel minimální. [9]

Další způsob autentizace je pomocí podpisového elektronického certifikátu, který nahrazuje klientův podpis. Zpravidla je uložený v počítači nebo na externím disku. Jedná se o bezpečný způsob autentizace, je ovšem závislý na zabezpečení počítače, proto používání elektronického certifikátu v neznámých počítačích je velmi riskantní. Další způsob autentizace je možný pomocí čipové karty s klientským certifikátem. Zjistit údaje z čipové karty je prozatím technologicky nemožné, ale je nutné mít při sobě neustále čtečku čipových karet, jste-li na cestách. Tato forma zabezpečení má dvě největší nevýhody: finanční nákladnost pořízení čipové karty a čtečky, a pak velmi komplikované přenášení na jiný počítač, kdy je nutné vše fyzicky přenést a opět nainstalovat všechny potřebné soubory a ovladače čtečky. Jde však o jeden z nejbezpečnějších způsobů zabezpečení internetového bankovníctví. [9]

S přímým bankovníctvím jsou spojeny i rizika. Mezi největší patří skimming, což je postup, při kterém jsou původní údaje z magnetického proužku karty elektronicky zkopírová-

ny na jinou kartu bez vědomí právoplatného držitele. Použijete-li kartu např. v bankomatu, do kterého zloději nainstalovali systém, který zkopíruje magnetický pásek vaší karty, a minikamera sejme vaše prsty při zadávání bezpečnostního kódu PIN, pak z vaší karty mohou prakticky všechno vybrat. O případech, kdy zloději instalují kamery a čtečky na bankomaty, občas naše media informují. Mnoho bankovních organizací proto instaluje antikimmingová zařízení zabraňující skenování karet, neoprávněné stahování jejich dat a dále zkvalitňuje bezpečnost bankomatů.

Ochránit platby po internetu se snaží banky například vyloučením obchodníka z transakce osobních údajů. Jedním z nejnovějších systémů ochrany je 3D Secure. Princip je v tom, že údaje z platební karty se zadají přímo bance, která zajistí zakódovaný přenos dat a obchodníkovi pouze sdělí výsledek transakce, tedy povoleno či nikoliv. K zabezpečení transakce slouží PIN speciálně vygenerovaný pro elektronické platby. Všechny banky v České republice podmiňují placení kartami u svých e-commerce obchodníků implementací 3D Secure zabezpečení. Můžeme se setkat s další formou nelegálního užití karty, například uskutečněním nákupu zadáním cizích platebních údajů. Jedná se o jeden z druhů krádeže identity. [9]

Dále se můžeme setkat s phishingem, kdy phishingové útoky jsou prováděny pomocí podvržených mailů. Princip je v tom, že pachatelé se pokoušejí důvěřivé uživatele internetu natchytat tím, že je vyzývají k zadání citlivých údajů, jako jsou hesla nebo čísla karty. Ochráňen je před nimi ten, kdo nepoužívá elektronickou poštu, avšak takových lidí je minimum. Způsoby podvodníků, jak získat data, jsou velmi rafinované. V mailu vyzvou např. k aktualizaci údajů a nabídnou link, který přesměruje na podvodnou stránku vypadající identicky jako stránka bankovního ústavu nebo serveru kartových asociací.

Pharming je ještě rafinovanější. Útok spočívá v tom, že při zadání adresy banky se prohlížeč nasměruje na podvodné a přitom i maskuje adresní řádek. Útok se dá rozpoznat dle toho, že se aplikace chová nestandardně (např. žádost o zadání bezpečnostního kódu). Stránky, na které jsou klienti přesměrováni, jsou obvykle k nerozeznání od skutečných stránek banky. Ani zkušení uživatelé nemusejí poznat rozdíl (na rozdíl od příbuzné techniky phishingu). [9], [21]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘEDSTAVENÍ VYBRANÝCH BANK

5.1 GE Money Bank, a. s.



GE Money Bank

Společnost GE (General Electric) byla založena před více než sto lety v roce 1892. U její kolébky stál geniální vynálezce Thomas Alva Edison. GE je globální společnost, dnes ji tvoří 4 společností, které patří ke špičce ve svém oboru, a to Technology Infrastructure, Energy Infrastructure, NBC Universal, GE Capital.

Po celou dobu své existence je GE synonymem kvality a špičkových technologií. Po několikaleté době za sebou se stala nejobdivovanější společností světa. Z hlediska tržní kapitalizace patří GE mezi čtyři největší společnosti na světě, což můžeme vidět v tabulce (Tab. 2.), kterou přikládám v příloze (PII).

Je přítomna ve více než sto zemích světa a zaměstnává přes 327 tisíc pracovníků, výrobní závody má ve více než 40 zemích a 47% společnost vytváří mimo USA. Od září 2001 stojí v jejím čele Jeffrey Immelt. Od roku 2005 do roku 2012 je GE také celosvětovým partnerem olympijských her, také sponzorem Českého olympijského týmu. [10], [23]

Významnou součástí finanční divize GE je skupina GE Money. Ta spravuje aktiva ve výši 211 miliard USD a ve více než 50 zemích zaměstnává 60 tisíc lidí. Je předním poskytovatelem finančních služeb pro 130 milionů klientů - jednotlivců i malých a středních podniků. V České republice působí tři společnosti patřící do GE Money: GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto. Na českém trhu je od roku 1997, má přes 1,7 milionu klientů, téměř 70 miliard Kč aktiv. Ve 218 pobočkách zaměstnává 4400 zaměstnanců a lidé mají přístup k téměř 600-ti bankomatům.

GE Money Bank patří mezi největší české peněžní ústavy. Je univerzální bankou, která disponuje širokou sítí 218 poboček a 598 bankomatů a jejich služeb využívá již téměř milion klientů. Své služby orientuje jak na občany, tak na malé a střední podniky. GE Money Bank staví na neustálé inovaci. Byla první velkou bankou v ČR, která představila například:

- plnohodnotný elektronický výpis z účtu,
- konsolidaci půjček,
- refinancování hypoték,
- plnohodnotnou komunikaci s klienty pomocí zabezpečeného internetového chatu,
- odměňování klientů penězi za používání platebních karet,

- unikátní analytickou nadstavbu Internet Banky, která umožňuje získat kontrolu nad příjmy i výdaji a plánovat rodinný/osobní rozpočet - aplikaci GE Money Manager, celou bankomatovou síť vybavila čipovou technologií.

K produktům a službám, které poskytuje, patří osobní půjčky a podnikatelské úvěry, platební a úvěrové karty, konsolidace úvěrů, hypotéky, refinancování hypoték, depozita, investiční produkty, úvěrové pojištění, leasing automobilů, ale i poradenství v oblasti získávání veřejné podpory na vybrané typy projektů.

Generálním ředitelem a prezidentem GE Money je William H. Cary. [10], [23]

5.2 Komerční banka, a. s.



Komerční banka patří k nejvýznamnějším bankovním institucím v České republice a v regionu střední a východní Evropy. Je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale a poskytuje komplexní služby drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Další společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí specializované služby, mezi které patří penzijní pojištění, stavební spoření, factoring, spotřebitelské úvěry a pojištění.

Služby samotné Komerční banky využívá téměř 1,58 milionu zákazníků prostřednictvím telefonního, internetového a mobilního bankovníctví a také 386 poboček a 661 bankomatů po celé České republice. V rámci pobočkové sítě banka vybudovala 35 specializovaných business center pro střední podniky a municipality a 4 centra pro velké podniky.

Po závazku garantované úrovně služeb, který Komerční banka přijala jako první na českém trhu, se banka přihlásila rovněž ke Kodexu vztahů mezi bankami a klienty, vypracovanému v rámci České bankovní asociace. Úsilí o neustálé zlepšování služeb bylo v roce 2007 odměněno několika oceněními, mezi která patřilo získání titulu v prestižní soutěži MasterCard "Banka roku 2007", "Firemní banka roku 2007" pro Komerční banku a dále pak titulu "Stavební spořitelna roku 2007" pro Modrou pyramidu stavební spořitelnu.

Komerční banka je součástí skupiny Sociétés Générale od října 2001. Aktivity skupiny Sociétés Générale jsou organizovány do 5 divizí: Francouzská síť, Mezinárodní retailové bankovníctví, Finanční služby, Globální investiční management a Podnikové a investiční bankovníctví. Komerční banka je důležitou součástí úseku mezinárodního retailového bankovníctví skupiny Sociétés Générale. V této oblasti služeb obsluhuje skupina Sociétés Générale po celém světě 8,8 milionu individuálních zákazníků. [13]

5.3 Československá obchodní banka, a. s.



Československá obchodní banka, a. s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964 jako banka pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. V červnu 1999 byla privatizována – jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je součástí Skupiny KBC. V červnu 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu; slovenská pobočka ČSOB byla oddělena k 1.1.2008.

Obchodní profil ČSOB zahrnuje tyto segmenty: fyzické osoby (retailová klientela), malé a středně velké podniky, korporátní klientela a nebankovní finanční instituce, finanční trhy a privátní bankovníctví. V retailovém bankovníctví v ČR působí společnost pod dvěma obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna, která využívá pro svou činnost rozsáhlé síť České pošty. Klienti ČSOB jsou obsluhováni na 227 pobočkách v ČR, klienti Poštovní spořitelny jsou obsluhováni prostřednictvím 32 Finančních center Poštovní spořitelny a zhruba na 3 350 obchodních místech České pošty. ČSOB i Poštovní spořitelna dále poskytují své služby prostřednictvím různých kanálů přímého bankovníctví.

Skupina ČSOB je vedoucím hráčem na trhu finančních služeb v České republice. Skupina ČSOB je součástí mezinárodní bankopojišťovací Skupiny KBC, která aktivně působí v Belgii a v regionu střední a východní Evropy s tržní kapitalizací přes 23 mld. euro. Ve financování bydlení, zajištěných fondech, leasingu i celkových aktivech pod správou je Skupina ČSOB dlouhodobě jedničkou. [8]

5.4 Česká spořitelna, a. s.



Kořeny České spořitelny sahají až do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna česká, nejstarší právní předchůdce České spořitelny. Na tradici českého a později československého spořitelnictví navázala v roce 1992 Česká spořitelna jako akciová společnost.

Od roku 2000 je Česká spořitelna členem silné střeoevropské Erste Group s téměř 17 miliony klientů. V červenci roku 2001 úspěšně dokončila svou transformaci, která se zaměřila na zlepšení všech klíčových součástí banky. Česká spořitelna kontinuálně pokračuje ve zkvalitňování svých produktů a služeb a zefektivňování pracovních procesů.

Česká spořitelna je orientovaná na drobné klienty, malé a střední firmy a na města a obce. Nezastupitelnou roli hraje také ve financování velkých korporací a v poskytování služeb v oblasti finančních trhů. Finanční skupina České spořitelny je počtem 5,3 milionu klientů největší bankou na trhu. Česká spořitelna již vydala více než 3 mil. platebních karet, disponuje sítí zhruba 640 poboček a provozuje více než 1100 bankomatů. Na českém kapitálovém trhu patří Česká spořitelna mezi významné obchodníky s cennými papíry.

Česká spořitelna obhájila v sedmém ročníku soutěže MasterCard Banka 2008 roku ocenění Nejdůvěryhodnější banka roku. Od roku 2004 tak získala toto ocenění již popáté za sebou. První místo letos Finanční skupina České spořitelny obsadila i v dalších dvou kategoriích: Úvěr roku s Chytrou kartou ČS a Životním pojištěním roku. Česká spořitelna získala také prestižní ocenění „Banka roku pro Českou republiku“ v mezinárodní soutěži časopisu The Banker: Bank of the Year 2008 konané v Londýně. Tato soutěž oceňuje působení bankovních institucí v zemích celého světa. [7]

5.5 Raiffeisenbank a. s.



Raiffeisenbank a.s. poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. V roce 2006 zahájila spojování s eBankou, integrační proces obě banky dokončily v létě roku 2008. Raiffeisenbank obsluhuje klienty v síti více než 100 poboček a klientských center, poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních a firemních poradců.

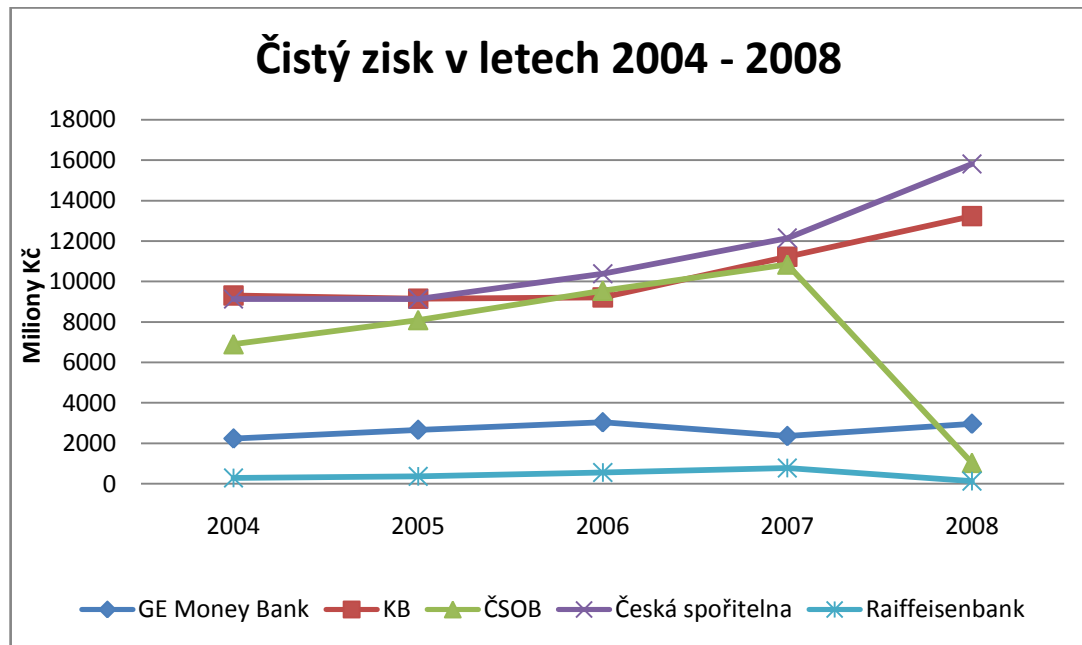
Úspěšnou integraci a pokračující dynamický růst banky potvrdila celá řada ocenění. V domácí nejvíce prestižní anketě MasterCard Banka roku byla Raiffeisenbank v roce 2008 vyhlášena nejlepší bankou v České republice. Účet eKonto získal cenu Účet roku 2008. V soutěži Zlatá koruna banka loni získala první místo v kategorii přímé bankovníctví a celou řadu dalších cen.

Majoritním akcionářem obou bank je s 51 procenty rakouská finanční instituce Raiffeisen International Bank Holding AG. Dalšími akcionáři banky jsou Raiffeisenlandesbank Niederösterreich – Wien AGT s 24 procenty a RB Prag-Beteiligungs GmbH, která drží 25 procent. Na 17 trzích střední a východní Evropy obsluhuje Raiffeisen International více než 14,6 milionů klientů na 3100 obchodních místech.

Raiffeisenbank a.s. od samého počátku aktivně nabízí služby s důrazem na zohlednění specifických potřeb klientů v různých regionech. Vedle svých ryze obchodních aktivit se ban-

ka angažuje v souladu se 140letou tradicí jména Raiffeisen rovněž v řadě veřejně prospěšných aktivit, zahrnujících např. oblast kultury, vzdělávání či charitativní projekty. [17]

Srovnání bank na základě čistého zisku



Obr. 6. Čistý zisk vybraných bank v letech 2004 – 2008 v Kč. [Vlastní zpracování]

Podle výše uvedeného grafu vidíme, že bankou s největším ziskem je Česká spořitelna, také proto jsem si ji vybrala pro srovnání v rámci své bakalářské práce. Poté jsem si vybrala Komerční banku, která je zaměřena hlavně na korporátní klientelu a zisky se přibližuje České spořitelně. ČSOB patřivala se zisky mezi 3 největší banky, ovšem v roce 2008 se její zisky snížily o 90 %, což bylo dáno i tím, že se do ztráty dostala celá skupina KBC. Raiffeisenbank patří mezi mešní banky, ale vybrala jsem si ji také do své bakalářské práce, abych se nesoustředila jen na velké banky, ale na banku určenou především pro retailovou klientelu. Jako další banku jsem si zvolila GE Money Bank, na kterou bych se chtěla především zaměřit. Nepatří mezi největší banky, ale má stabilní pozici a já osobě jsem s jejími službami velmi spokojena.

6 PLATEBNÍ KARTY

6.1 GE Money Bank, a. s.

Bankovní platební karta je pohodlný a bezpečný prostředek k placení zboží a služeb a výběrům hotovosti. Klienti ji mohou využívat v kterékoli denní i noční době, na celém světě. S platební kartou je možno platit pohodlně v široké síti obchodů. Kdykoliv je možný výběr hotovosti na celém světě, používáním platební karty se také sníží riziko ztráty nebo odcizení hotovosti. GE Money Bank, a. s. také nabízí k vybraným účtům odměnu 0,5 % z objemu všech transakcí provedených platební kartou u obchodníků a na internetu. K platebním kartám je možné zřídit si i další doplňkové služby, například 24hodinový servis pro případ ztráty či zcizení platební karty nebo asistenční službu pro motoristy Žlutý anděl. Platnost debetních karet je nyní 3 roky. GE Money Bank, a. s. nabízí následující druhy karet:

- **Maestro** je mezinárodní elektronická platební karta k platbě zboží a služeb v obchodech s elektronickými platebními terminály a k výběru hotovosti z bankomatů,
- **MasterCard Standard** je univerzální mezinárodní embosovaná platební karta k platbě zboží a služeb v obchodní síti a výběru hotovosti,
- **MasterCard Gold** je prestižní mezinárodní embosovaná platební karta k platbě zboží a služeb a výběru hotovosti, v ceně karty je široká paleta nadstandardních doplňkových služeb,
- **MasterCard Internet** je mezinárodní platební karta pro bezpečné platby zboží a služeb na internetu, je možné si individuálně nastavit denní limity pro platbu dle potřeb nebo maximální počet transakcí za jeden den.

Platební kartu Maestro je možné využít při placení ve více než 25 000 obchodech a při výběru z více než 3 000 bankomatů v ČR. Ve světě je to téměř 8 milionů obchodů a 1 milion bankomatů. Platební kartu MasterCard Standard a MasterCard Gold využijete při placení ve více než 40 000 obchodech a při výběru z více než 3 000 bankomatů v ČR. Ve světě je to téměř 20 mil. obchodů a 1 milion bankomatů. [10]

6.2 Ostatní banky

Komerční banka nabízí svým klientům Bankokartu, což je elektronická platební karta VISA Electron nebo Maestro s inteligentním čipem, která zajišťuje plnou bezpečnost

transakcí. Dále také kartu Inter Card (embosovaná platební karta, kterou nabízí ve spolupráci se společností VISA nebo MasterCard), virtuální platební kartu e-Card vydávanou v systému Eurocard/MasterCard a VISA, s tříletou platností. Karta není vydávána v klasické plastové podobě, jedná se o 16místné číslo virtuální karty, platnost a 3místný kontrolní kód. Studenti vysokých škol si mohou vybrat UNIkartu, je to kombinovaná univerzitní identifikační a platební karta. Také je na výběr karta MasterCard Platinum a zlatá karta MasterCard nebo VISA.

ČSOB nabízí svým klientům výběr z několika typů platebních karet. Nabízí například kartu MasterCard Standard, MasterCard Gold, VISA Electron (mezinárodní elektronická platební karta, data uložená na čipu chrání vysoká úroveň šifrování), VISA Classic (mezinárodní embosovaná platební karta), VISA Gold (prestižní mezinárodní embosovaná platební karta s kterou lze navíc získat řadu nadstandardních výhod), VISA Classic Student (mezinárodní embosovaná platební karta určená studentům středních a vysokých škol), VISA Electron Baby (mezinárodní elektronická platební karta určená pro děti od 8 do 15 let, karta nahrazuje vyplácení kapesného v hotovosti).

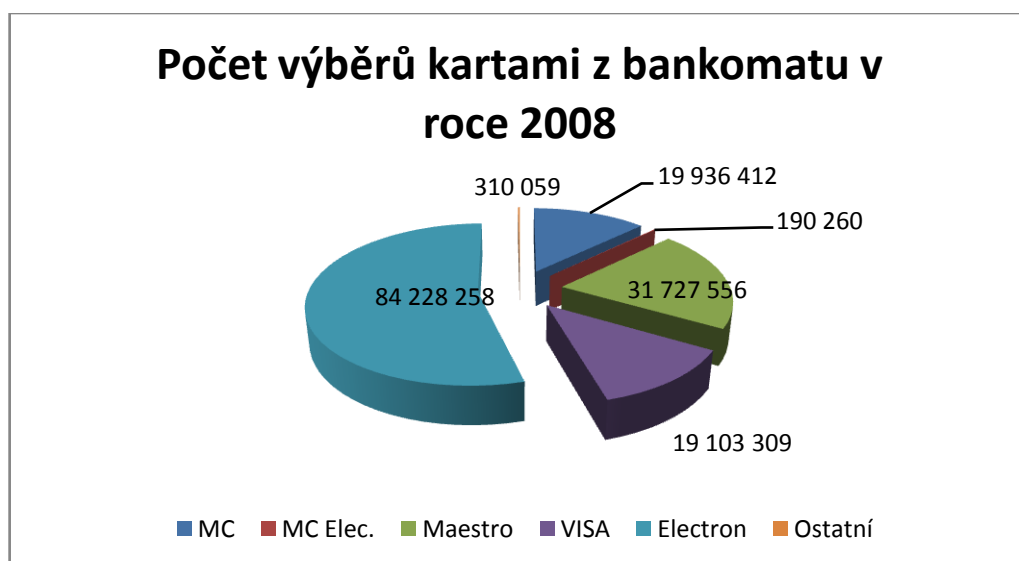
U České spořitelny je také možný výběr z několika druhů platebních karet. Klient si může vybrat například kartu Junior X konto (určena věkové skupině 10 – 15 let, určena pouze pro výběr z bankomatů označených logem České spořitelny), VISA Electron mezinárodní (mezinárodní elektronická karta, pomocí které se dá platit za služby a zboží na internetu), Maestro, MasterCard Standard Partner, MasterCard Gold Partner, VISA Classic Partner, VISA Gold Partner a VISA Gold debetní karta. U všech karet označených slovem Partner je možné čerpání slev u obchodních partnerů programu Partner. Česká spořitelna také nabízí Bonus program, kdy si klient může za nasbírané body za veškeré platy kartou za zboží či služby vybrat odměny z katalogu. [7]

Raiffeisenbank vydává mezinárodní platební karty dvou největších karetních asociací – VISA a MasterCard. K jednomu účtu může klient získat platební karty obou asociací. Raiffeisenbank nabízí elektronické platební karty VISA Electron nebo Maestro, embosované karty VISA Classic nebo MasterCard Standard, embosované karty VISA Gold nebo MasterCard Gold a internetovou kartu MasterCard InternetCard. [17], [13], [8], [7]

Tab. 3. Srovnání poplatků za výběry hotovosti. [Vlastní zpracování]

	Výběr z bankomatu banky	Výběr z cizího bankomatu	Výběr na přepážce banky
GE	0,00 Kč / 15,00 Kč	35,00 Kč	60,00 Kč
KB	0,00 Kč / 5,00 Kč	35,00 Kč	60,00 Kč
ČSOB	6,00 Kč	30,00 Kč	45,00 Kč
ČS	6,00 Kč	25,00 Kč + 0,5 % z vybírané částky	45,00 Kč
RB	0,00 Kč / 19,00 Kč	19,00 Kč / 39,90 Kč	60,00 Kč

GE Money Bank nabízí všechny výběry z bankomatu zdarma, jediné u konta Genius si účtuje poplatek za třetí a další výběr zúčtovaný v měsíci 15 Kč. Obdobně je to i u Komerční banky, kdy závisí na typu karty, zda jsou zdarma všechny výběry z bankomatu nebo jen první, popřípadě první tři, a za další je poplatek 5 Kč za výběr. Také u Raiffeisenbanky jsou první tři výběry v měsíci zdarma, za ostatní se vybírá poplatek 19 Kč (v rámci eKonta a konta Student je to 9,90 Kč). Podobně je to i u výběru z cizího bankomatu, kdy klient využívající eKonto a Student konto, platí 39,90 Kč, ostatní klienti 19,00 Kč. Následující graf zachycuje počet výběrů z bankomatu za rok 2008 dle jednotlivých typů karet.



Obr. 7. Počet výběrů z bankomatu platebními kartami v roce 2008. [18]

7 INTERNETBANKING

7.1 GE Money Bank

Internet Banka je produkt přímého bankovníctví, který umožňuje klientovi využívat základní bankovní služby a informace pomocí internetu.

Internet Banka pro klienty GE Money Bank umožňuje:

- rychlou a bezpečnou komunikaci s bankou 24 hodin denně / 7 dní v týdnu,
- ověřovat zůstatek na účtu,
- mít detailní přehled o pohybech na účtech a o platebních příkazech s informací, zda již byly zrealizovány,
- zadávat příkazy k úhradě,
- zadávat pravidelné platby,
- zadávat trvalé příkazy,
- povolit inkaso a platby SIPO,
- zakládat spořicí účty a revolvingové termínované vklady,
- pomocí SMS zpráv získávat informace o změně zůstatku nebo o transakcích na účtu,
- dobíjení kreditu,
- získávat elektronický výpis z účtu – výpis,
- informace o Flexikreditu a Infolimitu,
- zaplatit fakturu bez nutnosti vyplnění příkazu – platba faktury Vodafone,
- vytvořit šablony pro časté platby.

V rámci SMS Servisu si klient může nastavit:

- zůstatek pravidelně – informace o pravidelném zůstatku dle klientem zvolené periody a času zasílání informace,
- změna zůstatku – informace o tom, že zůstatek na účtu klesl pod či se zvýšil nad částku určenou klientem,
- nepovolený debetní zůstatek – informace o vstoupení do nepovoleného debetu,
- příchozí platba – informace o příchozí platbě dle klientem nastavené výše částky, od které chce být informován,

- odchozí platba - informace o odchozí platbě dle klientem nastavené výše částky, od které chce být informován.

7.1.1 Zabezpečení Internet Banky

Internet Banka je zabezpečena nejmodernějšími technologiemi. Identita stránek banky je ověřována nezávislou certifikační autoritou VeriSign. Kliknutím na logo společnosti Veri Sign si snadno ověříte, že se hlásíte do Internet Banky na správné stránce.

Můžete si vybrat mezi dvěma způsoby zabezpečeného přihlášení. Internet Banka s mobilním klíčem vyžaduje pro přístup zadání identifikačního čísla, hesla a případně i mobilního klíče (volitelný prvek). Denní limit je možné nastavit maximálně n 150 000 Kč. Přístup do Internet Banky s certifikáty je možný jen po zadání identifikačního čísla a hesla na počítači s naimportovaným digitálním certifikátem (SSL certifikát). Veškeré aktivní operace prováděné v Internet Bance autorizujete mobilním klíčem nebo certifikátem v závislosti na zvoleném způsobu zabezpečení.

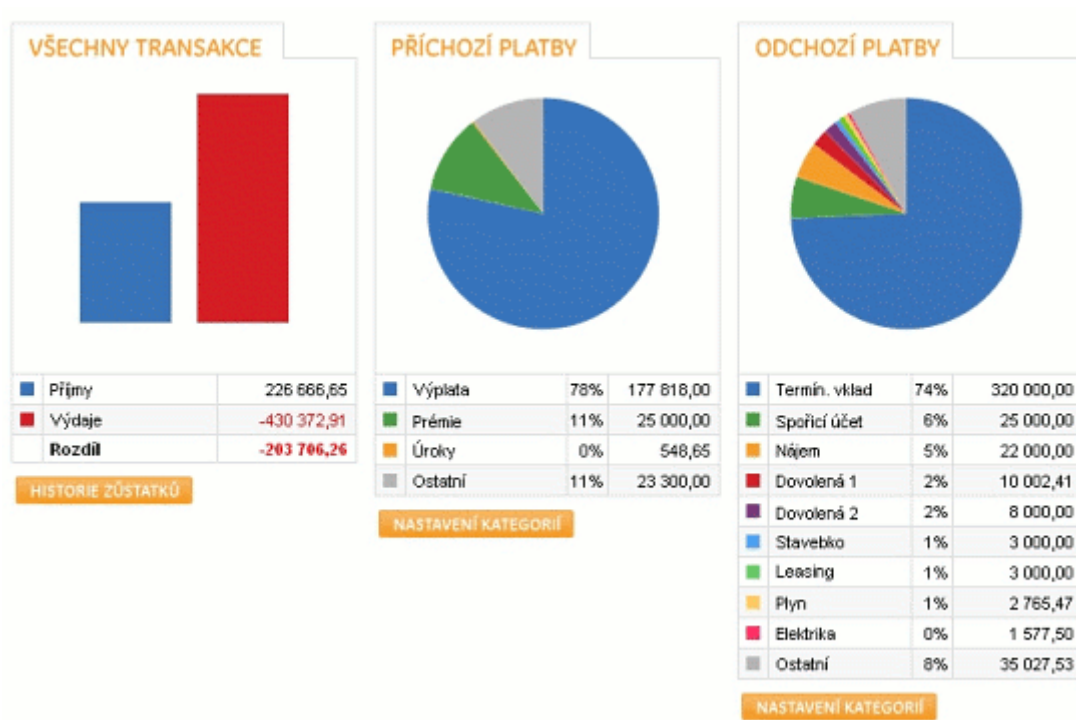
7.1.2 GE Money Manager

Již více než 45 000 klientů GE Money Bank si oblíbilo unikátní aplikaci GE Money Manager, která je součástí Internet Banky. Prostřednictvím GE Money Managera mohou lidé jednoduše a efektivně řídit a plánovat své osobní finance. Tuto službu nabízí GE Money Bank jako jediná na trhu. Využívat ji mohou zdarma všichni uživatelé její Internet Banky.

„Aplikaci GE Money Manager jsme představili začátkem května loňského roku. I za tak krátkou dobu si ji oblíbilo již přes 30 % aktivních uživatelů Internet Banky, kteří si začali třídit příjmy a výdaje do kategorií podle svých potřeb,“ říká David Hlaváček, eBusiness manažer GE Money Bank. *“Očekáváme, že zájem klientů o tuto službu i nadále poroste, a proto se v blízké době chystáme její funkcionality rozšířit,“* dodává David Hlaváček. [23]

Internet Banka GE Money Bank je díky aplikaci GE Money Manager nyní nejen transakční nástroj, ale také plánovací a vzdělávací rádce. Na základě zadaných údajů se klientům pomocí grafů a tabulek zobrazí výsledky hospodaření, ať již za uplynulé časové období nebo výhledově do budoucnosti. Všechny grafy a tabulky lze samozřejmě vytisknout nebo uložit přímo v Internet Bance. Ovládání usnadňuje přehledný design a příjemné uživatelské prostředí.

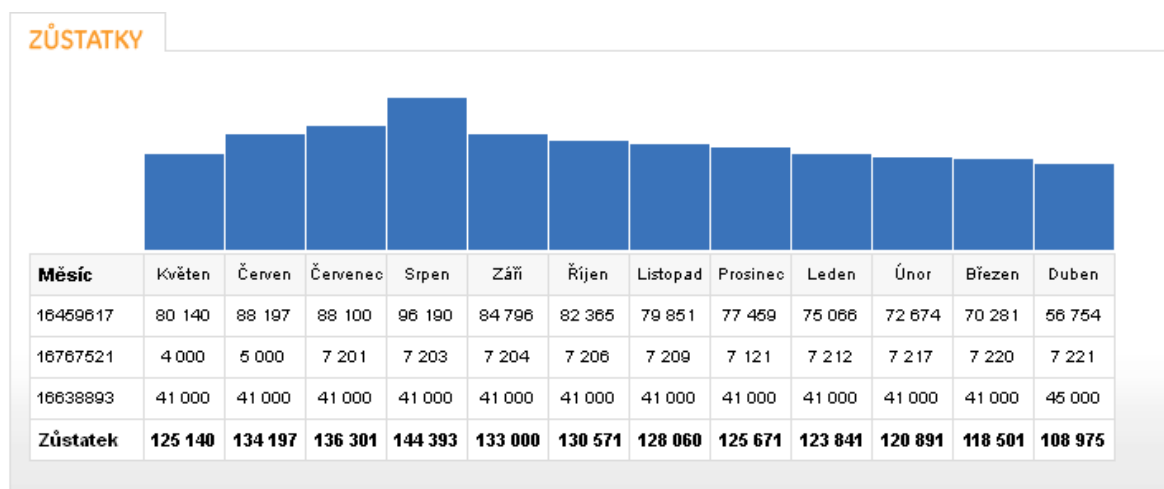
Funkcionality aplikace GE Money Manager:



Obr. 8. Ukázka GE Money Manager – kategorie transakcí. [23]

Kategorie transakcí

Pomocí GE Money Managera si klienti snadno mohou udělat představu o tom, za co utrací, bez nutnosti přenášení dat do externích programů. K jednotlivým transakcím lze přiřadit nadefinované kategorie, jako je například nájem, elektřina nebo dovolená. Kategorie lze přiřadit ručně při zadávání platby nebo automaticky pomocí nastavených pravidel. Aktuální stav se zobrazuje na koláčových grafech.



Obr. 9. Ukázka GE Money Manager – historie zůstatků. [23]

Historie zůstatků

Základní funkce, která umožňuje ucelený pohled na stav portfolia za uplynulé čtvrtletí, pololetí nebo celý rok zpátky. Uživatelé si mohou libovolně volit, pro který z depozitních účtů chtějí zobrazit součet zůstatků na sloupcovém grafu.

Osobní rozpočet

Třetí hlavní funkce je zaměřena na plánování rozpočtu a výhledy do budoucnosti. Po zadání pravidelných a plánovaných měsíčních příjmů a výdajů během roku a počátečního zůstatku se uživatelům graficky zobrazí předpokládaný stav jejich konta v následujících dvanácti měsících.

Internet banku GE Money Bank nabídla klientům jako jedna z prvních bank již v roce 2001. Dnes ji využívá každý čtvrtý majitel účtu GE Money Bank a meziroční nárůsty uživatelů dosahují téměř 30 %. Nejvyužívanějšími službami u Internet Banky jsou zadání platebního příkazu, dobíjení kreditu do mobilního telefonu a nastavování trvalých platebních příkazů. [23]

7.2 Ostatní banky

Internetové bankovníctví figuruje u Komerční banky pod názvem Mojebanka, je dostupné také v anglickém jazyce. V rámci služby Mojebanka je možné realizovat všechny běžné platební operace, získávat elektronické výpisy k účtům a platebním kartám, vyřídit si spořicí úvěr i kreditní kartu. Navíc je také možno investovat do podílových fondů, kdy je přes aplikaci Mojebanka možnost on-line uzavřít smlouvu o investování do podílových fondů. Prvním nezbytným krokem pro založení služby Mojebanka je vytvoření osobního certifikátu v souboru nebo na čipové kartě. Certifikát slouží pro zabezpečení komunikace mezi uživatelem a bankou. Používá se při přihlašování a při podepisování jednotlivých transakcí.

Od čtvrtka 7. 5. 2009 je pro klienty ČSOB k dispozici nová verze ČSOB InternetBanking, určena pro retailovou klientelu, 24 a ČSOB BusinessBanking 24 Online, určena pro korporátní klientelu, které nabízí nové funkcionality a uživatelsky přívětivější ovládání. Nově tak můžete spravovat své finance v oblasti spoření a investic, úvěrů a hypoték. Rozšířená nabídka funkcí je i v sekcích „Účty a transakce“ a „Platební karty“. Nabídka funkcí je nyní rozdělena podle skupin produktů (přepínají se vodorovně umístěnými záložkami), které pak mají v levém sloupci svislé menu s příslušnými funkcemi. Nově je k dispozici i mož-

nost vytvořit si menu s oblíbenými funkcemi, které často používáte. Rozšířením nebo úpravou prošel celkový vzhled a práce se službou, přehled investic, správa úvěrů, přístup na hypoteční úvěr, ovládání platebních karet, přístup na účet penzijního připojištění a také systém nápovědy. Přihlášení ke službě je možné prostřednictvím identifikačního čísla a PINu, pro zvýšení bezpečnosti je možné tento způsob přihlášení rozšířit o přihlášení pomocí SMS klíče. Pokud pro autorizaci transakcí klient využívá certifikát k elektronickému podpisu, může jej využít i pro přihlášení ke službě.

Celé přímé bankovníctví v České spořitelně spadá pod SERVIS 24, který je rozčleněn pro jednotlivé druhy přímého bankovníctví. SERVIS 24 Internetbanking slouží jako prostředek pro obsluhu účtů přes internet. V rámci služby SERVIS 21 Internetbanking mohou klienti vykonávat klasické operace internetbankingu, dále také dobíjet kredit na mobilní telefony a taky služba nabízí možnost aktivovat a přijímat elektronické faktury, tzv. e-faturace.

K prokázání totožnosti, a tím i zamezení přístupu k bankovním údajům třetí osobou, používá aplikace internetového bankovníctví jedinečné bezpečnostní prvky. Klientské číslo a heslo pro Internetbanking, volitelně rovněž kód z autentizačního kalkulátoru, klientského certifikátu či přihlašovací SMS. Po správném zadání uvedených údajů a jejich ověření je klient oprávněn užívat všechny pasivní funkčnosti. Bezpečnostní heslo je možno kdykoli změnit, volitelně pomocí grafické klávesnice. Internetbanking musí být při prvním použití aktivován zadáním ještě dalších specifických údajů, které zná jenom příslušný klient, takže bez jeho vědomí nemůže být aktivace provedena nikým jiným. Všechny aktivní transakce je nutné dodatečně autorizovat pomocí autorizačního SMS kódu, autentizačního kalkulátoru či klientského certifikátu. V aplikaci je možné nastavit zasílání potvrzení o bankou přijatých transakcích prostřednictvím SMS zpráv. Rovněž lze nastavit zasílání SMS zpráv nebo emailů o změně zůstatku či překročení/poklesu zůstatku oproti nastaveným limitům.

V Raiffeisenbance je internetové bankovníctví automatickou součástí eKonta. Používání internetbankingu je zdarma, platí se pouze poplatky za bankovní transakce. Pomocí internetového bankovníctví je možné ovládat běžný účet, spořicí účet, termínovaný vklad, povolený debet, hypotéku, penzijní připojištění a podílové fondy. Přes internetové bankovníctví může klient také investovat do investičních produktů společností Raiffeisen Capital Management a ČP Invest. Raiffeisenbank využívá vícestupňové zabezpečení přístupu ke službám osobního účtu eKonto, které zajišťuje mimořádně kvalitní ochranu využívající nejvyšších standardů informační bezpečnosti. Vícestupňové, neboli dvouprvkové, bezpečnostní řešení eKonta vyžaduje vlastnictví nezávislého elektronického klíče a současně zna-

lost přístupového kódu k tomuto klíči. Bezpečnostní kódy eKonta zprostředkované elektronickými klíči jsou platné jen pro jednu operaci v daném okamžiku, nelze je použít opakovaně. Na výběr je rovněž z více typů zabezpečení, které lze podle potřeby obměňovat

Následující tabulka ukazuje rozdíly mezi poplatky za vybrané operace zrealizované prostřednictvím internetového bankovníctví a na přepážkách jednotlivých bank. [7], [8], [13], [17]

Tab. 4. Srovnání poplatků. [Vlastní zpracování]

	Příkaz k úhradě		Zrealizování trvalého příkazu k úhradě		Změna / zrušení trvalého příkazu k úhradě	
	IB	Pobočka	IB	Pobočka	IB	Pobočka
GE	4,00 Kč	39,00 Kč	6,00 Kč	39,00 Kč	0,00 Kč	35,00 Kč
KB	4,00 Kč	29,00 Kč	4,50 Kč	4,50 Kč	0,00 Kč	69,00 Kč
ČSOB	3,00 Kč	30,00 Kč	3,00 Kč	6,00 Kč	6,00 Kč	40,00 Kč
ČS	2,00 Kč	8,00 Kč	5,00 Kč	5,00 Kč	0,00 Kč	30,00 Kč
RB	3,00 Kč	33,00 Kč	3,00 Kč	30,00 Kč	0,00 Kč	30,00 Kč

8 GSM BANKING

8.1 GE Money Bank, a. s.

Mobil Banka je bankovní aplikace nahaná v mobilním telefonu, která umožňuje:

Aktivní operace:

- zadávat jednorázové platební příkazy,
- možnost převodu peněz ze spořicího účtu na běžný účet a naopak,
- zadávat nebo rušit trvalé platební příkazy,
- dobít předplacenou Go, Vodafone Kartou nebo Twist kartu sobě či komukoliv jinému, případně platit za další Vodafone služby přímo z mobilu,
- díky službě SMS Servis mít přehled o všech pohybech na účtu.

Pasivní operace:

- zjistit zůstatek na všech účtech klienta,
- historie transakcí (poslední 3 příchozí a odchozí platby),
- zjistit si aktuální směnné kurzy a úrokové sazby,
- navíc díky službě Infolimit získávat pravidelné informace o tom, jak hluboko do minusu může klient čerpat Flexikredit nebo jak velkou Osobní půjčku Expres mu GE Money Bank nabízí.

Služba SMS Servis rozšířila funkčnosti Mobil Banky o možnost nastavení zasílání SMS zpráv o pohybech či zůstatcích na účtu. Klient se tak okamžitě dozví, že mu na účet přišla výplata či odešla z účtu splátka úvěru. Zřízení i zrušení služby SMS Servis je zdarma a nastavení lze provést pomocí mobilního telefonu. Klient Mobil Banky tak nemusí chodit na pobočku banky.

V rámci služby SMS Servis si mohou uživatelé Mobil Banky ve všech sítích mobilních operátorů nastavit zasílání zpráv o všech pohybech na účtu od částky, kterou si sami určí. Např. při zadání částky 500 Kč, obdrží klient SMS o pohybech na jeho účtu od této částky a vyšší.

U každého mobilního operátora můžete očekávat mírně odlišné služby, které lze realizovat prostřednictvím Mobil Banky.

Operátor Vodafone

S operátorem Vodafone je možné prostřednictvím Mobil Banky sledovat pohyb na účtu od částky zadané klientem nebo také je možné nastavit si pravidelné zasílání informací o zůstatku v klientem určené periodě

Vodafone M-Platby

Mobil Banka v síti Vodafone nyní umožňuje dobít předplacenou SIM Vodafone Kartou klientovi nebo komukoli jinému v hodnotě od 250 do 3 000 Kč. Je možné také zaplatit fakturu nebo provést platbu předem za služby, které fakturuje mobilní operátor Vodafone, případně takto navýšit volací zálohu. Za tyto služby je možné platit Mobil Bankou přímo z běžného korunového účtu.

Operátor T-Mobile

S mobilním operátorem T-Mobile je možné dostávat zprávy o pohybech na účtu od částky zadané klientem (s možností sledování pouze příjmů či pouze výdajů). Rovněž také sledování zůstatku na účtu se zasláním zprávy v případě, že se zůstatek dostane nad nebo pod klientem zadanou částku. Prostřednictvím Mobil Banky je také možné dobíjet komukoli předplacenou kartu Twist v libovolné hodnotě od 200 do 3 000 Kč.

Operátor O2

Pokud používáte mobilního operátora O2, tak díky Mobilní Bance si můžete nechat zasílání zprávy o pohybech na účtu od částky, kterou zadáte (s možností sledování pouze příjmů či výdajů a s možností sledování pouze transakcí provedených pomocí platební karty při zúčtování na běžný účet). Samozřejmostí je pravidelné zasílání informací o zůstatku v určené periodě. Také je možné dobíjet přímo z mobilu jakoukoli předplacenou Go kartu, kdy se může dobíjet, stejně jako u T-Mobilu, od 200 do 3 000 Kč. [10], [23]

V příloze Příloha P III přikládám schéma Mobil Banky u jednotlivých mobilních operátorů (Obr. 10., Obr. 11., Obr. 12.).

8.2 Ostatní banky

Mobilní banka Komerční banky je určena především pro občany a drobné podnikatele. Zabezpečení Mobilní banky bylo navrženo na základě zkušeností předních světových bank. Veškerá komunikace mezi klientem a bankou probíhá šifrovaně a každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací uživatele. Mobilní banka Komerční banky umožnu-

je získávat aktuální informace o účtech a transakcích, přehled o aktuálních zůstatcích, zobrazení transakční historie a blokáci operací z platebních karet, jednoduché zadání příkazu k úhradě, využití šablon pro zadání opakujících se plateb, dobití mobilního telefonu Telefónica O2, T-Mobile a Vodafone a platby faktury operátorovi Vodafone, zasílání oznámení o provedených platbách. Služba se ovládá prostřednictvím aplikace, která se stáhne do mobilního telefonu. Její výhodou je komfortní ovládání a přehledné grafické ztvárnění podobné s internetovým bankovníctvím Mojebanka.

Služba ČSOB Mobil 24 je určena občanům, podnikatelům i firmám. Služba GSM bankovníctví využívá technologii SIM Toolkit, kdy se operace provádí z přehledného menu na displeji mobilního telefonu, poskytuje vysoké zabezpečení přenosu dat a ochranu proti neoprávněnému použití aplikace na mobilním telefonu, protože přenos dat je šifrován. Každá SIM karta má své šifrovací klíče pro bezpečnou komunikaci s ČSOB. Služba ČSOB Mobil 24 umožňuje získávat informace o zůstatcích a historii účtu prostřednictvím SMS, podávání tuzemských platebních příkazů k úhradě, převody mezi účty téhož klienta vedenými v ČSOB, zrušení a zřízení trvalého platebního příkazu, informace o kurzech ČSOB/ČNB. Nejvíce služeb nabízí operátor Vodafone, který umožňuje vyhledávat platby podle částky nebo variabilního symbolu, navíc je možné zřídit a zrušit inkaso, a provádět finanční operace Vodafone, jako dobíjení Vodafone karty z účtu, zaplacení faktury a platbu předem a navýšení volací zálohy.

Česká spořitelna nabízí službu SERVIS 24 GSM banking. V rámci této služby je možné zjistit zůstatek na účtu, zadat příkaz k úhradě, i trvalý, zjistit kurz vybrané měny, podívat se na historii obrátů, prohlížet a archivovat došlé zprávy a také dobíjet kredit. U operátora T-Mobile je možnost navíc v rámci SERVIS 24 GSM banking volat na Zelenou linku České spořitelny. Klienti užívající operátora Vodafone navíc mohou realizovat tzv. M-Platby, sem například patří placení faktury, Vodafone platba a navýšení volací jistiny.

Klient Raiffeisenbank s příslušnými přístupovými právy je oprávněn při využívání GSM bankovníctví eKonto v síti mobilního operátora O2, Vodafone nebo T-Mobile může prohlížet aktuální informace o disponibilních zůstatcích, získávat informace o posledním příjmu a výdaji na účtu, zadávat jednorázové tuzemské platební příkazy k úhradě v CZK, zadávat žádosti o jednorázový nebo opakovaný termínovaný vklad, zadávat požadavek na zamčení nebo odemčení platební karty a dotaz na stav platební karty. Přístup k GSM bankovníctví je umožněn po zadání Bankovního PINu. Uživatel může požádat telefonicky o

zablokování GSM bankovníctví. Pro zablokování musí uživatel sdělit telefonní číslo své SIM karty a odpověď na Návodnou otázku.

Ve výše uvedeném přehledu služeb v rámci GSM banking u jednotlivých bank vidíme, že nejsou velké rozdíly mezi bankami a jejich nabízenými službami. GSM bankovníctví mají všechny sledované banky na stejné úrovni, můžeme sledovat spíše rozdíly v nabízených službách v závislosti na používání různých druhů mobilních operátorů. Nejvíce služeb nabízí Vodafone, kdy při používání tohoto operátora můžeme realizovat i M-Platby, což jiný operátor nenabízí. V níže uvedené tabulce uvádím přehled, jaký typ mobilního bankovníctví využívají jednotlivé banky, a srovnání poplatků za služby realizované prostřednictvím mobilního bankovníctví a na přepážce jednotlivých bank. [7], [8], [13], [17]

Tab. 5. GSM bankovníctví. [15]

Banka	Typ mobilního bankovníctví	Podpora operátora
Česká spořitelna	SIM Toolkit	všichni
ČSOB	SIM Toolkit	všichni
GE Money Bank	SIM Toolkit	všichni
KB	JAVA	všichni
Raiffeisenbank	SIM Toolkit	všichni

Tab. 6. Porovnání poplatků. [Vlastní zpracování]

	Příkaz k úhradě		Zrealizování trvalého příkazu k úhradě		Změna / zrušení trvalého příkazu k úhradě	
	MB	Pobočka	MB	Pobočka	MB	Pobočka
GE	0,00 Kč	39,00 Kč	6,00 Kč	39,00 Kč	0,00 Kč	35,00 Kč
KB	4,00 Kč	29,00 Kč	4,50 Kč	4,50 Kč	-	69,00 Kč
ČSOB	3,00 Kč	30,00 Kč	3,00 Kč	6,00 Kč	6,00 Kč	40,00 Kč
ČS	2,00 Kč	8,00 Kč	5,00 Kč	5,00 Kč	0,00 Kč	30,00 Kč
RB	3,00 Kč	33,00 Kč	-	30,00 Kč	-	30,00 Kč

TELEBANKING

8.3 GE Money Bank

Telefon Banka je produkt přímého bankovníctví, který umožňuje klientovi využívat bankovní služby a informace pomocí telefonního přístroje. Produkt Telefon Banka je k dispozici nepřetržit 24 hodin denně a je možné zde získat základní informace o účtech, dozvědět se všeobecné informace z oblasti bankovních služeb a produktů nebo provádět běžné bankovní operace. Telefon Banka je určena pro fyzické osoby nepodnikatele, fyzické osoby podnikatele a právnické osoby.

Zřízením produktu klient může využívat služeb Telefonního bankéře (volba 0 v menu) tak i stávající Telefon Banky (volba 1 v menu).

Telefonní bankéř umožňuje:

- zadání jednorázového platebního příkazu,
- zjistit zůstatky na účtech,
- zadání trvalého platebního příkazu,
- povolení Inkasa a SIPO,
- odvolání platebního příkazu,
- nastavení služby SMS servis,
- předčasné splacení Expes půjčky,
- žádost o vydání a obnovu platební karty,
- změna osobních údajů,
- aktivace doplňkových služeb ke kartě,
- zřízení pojištění schopnosti splácet k půjčkám,
- změna PINu pro přístup do Telefon Banky,
- dobíjení předplacených karet mobilních operátorů,
- změna distribuce a periody výpisů,
- aktivace, blokace a odblokování platební karty,
- žádost o půjčky,
- navyšování úvěrových rámců,
- operace na spořicímu účtu a na revolvingovém termínovaném vkladu,
- základní informace o GE Money Bank,

- pohyby na účtech,
- informace o aktuální nabídce produktů a služeb.

Telefon Banka (IVR) umožňuje:

- zadání jednorázového platebního příkazu,
- zůstatky na účtech,
- aktuální devizové a valutové kurzy a úrokové sazby,
- informace o aktuální nabídce produktů a služeb,
- základní informace o GE Money Bank.

Maximální denní limit pro transakce zadané pomocí Telefon Banky je 500 000 Kč. [23]

8.4 Ostatní banky

Expresní linka je služba přímého bankovníctví Komerční banky určená především pro občany a drobné podnikatele, která vám umožní využívat bankovních služeb kdykoli a kdekoli prostřednictvím bezplatné telefonní linky 800 111 124. Zabezpečení Expresní linky bylo navrženo na základě zkušeností předních světových bank. Každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací volajícího. Lze si vybrat ze dvou forem zabezpečení, a to buď PIN a heslo nebo karta optického klíče (OPK) s vyššími denními bezpečnostními limity.

Expresní linka umožňuje běžné platební operace včetně trvalých příkazů k úhradě, podat žádost o vydání platební a kreditní karty, povolit, změnit či zrušit inkaso, zařídit si služby spojené s platbami SIPO a účty Telefónica O2, založit si termínovaný účet, obchodovat s cennými papíry, uzavírat vybrané pojistné smlouvy a informovat se o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a Sazebníku KB. Automatický hlasový systém umožní snadný a rychlý přístup k vybraným informacím. Kdykoli je možné okamžité přepojení na telefonního bankéře.

ČSOB Linka 24 je služba určená občanům, podnikatelům i firmám, pomocí které je možné přistupovat k účtu prostřednictvím klasického i mobilního telefonu. Kromě informací o stavu a pohybech na účtu nabízí i možnost provádět bankovní operace. Komunikace se službou probíhá prostřednictvím poradců Klientského centra (Call Centra) po vytočení modré linky 844 113 114 nebo automatických hlasových služeb podle předřikávaného menu. Po identifikaci a autentizaci má klient přístup k informacím o zůstatcích na účtech, soupisech zaúčtovaných položek, kurzy ČSOB a ČNB. Klient dále může podávat příkazy

k úhradě či inkasu, zřizovat, měnit či rušit trvalé platební příkazy, dobíjet kredity předplacených SIM karet mobilních operátorů v částce 200–9 999 Kč, dát souhlas s avizovaným inkasem či ho odmítnout, změnit limit své platební karty a také nechat si vydat novou platební kartu

Telebanking funguje v České spořitelně pod názvem Servis 24 Telebanking s možností volby mezi komunikací s automatickou hlasovou službou či telefonním bankéřem. V rámci Servis 24 Telebanking lze získat informace o zůstatcích na účtech, zadávat příkaz k úhradě, založení trvalého příkazu, informace o stavu účtu penzijního pojištění, o úrokových sazbách, o stavu majetkového účtu a také informace o účtu stavebního spoření,

S telefonními bankéři Raiffeisenbank se klient spojí zavoláním na číslo 800 900 900. Uživatel s příslušnými přístupovými právy je oprávněn v rámci a Telefonního bankovníctví eKonto zjišťovat aktuální informace o zůstatcích na účtech, zjišťovat pohyby na účtech od data založení účtu, zjišťovat informace o výpisech z účtů, zadávat jednorázové i hromadné platební příkazy, zadávat platby na adresu, zadávat, měnit a rušit žádosti o trvalý platební příkaz, povolení k inkasu a SIPO a také přijímat zprávy z banky a zjišťovat veřejné bankovní informace. [7], [8], [13], [17]

Tab. 7. Porovnání poplatků. [Vlastní zpracování]

	Příkaz k úhradě		Zrealizování trvalého příkazu k úhradě		Změna / zrušení trvalého příkazu k úhradě	
	TB	Pobočka	TB	Pobočka	TB	Pobočka
GE	0,00 Kč	39,00 Kč	6,00 Kč	39,00 Kč	0,00 Kč	35,00 Kč
KB	6,00 Kč	29,00 Kč	4,50 Kč	4,50 Kč	29,00 Kč	69,00 Kč
ČSOB	9,00 Kč	30,00 Kč	6,00 Kč	6,00 Kč	6,00 Kč	40,00 Kč
ČS	3,40 Kč	8,00 Kč	5,00 Kč	5,00 Kč	0,00 Kč	30,00 Kč
RB	13,00 Kč	33,00 Kč	3,00 Kč	30,00 Kč	10,00 Kč	30,00 Kč

9 MARKETINGOVÝ VÝZKUM

V rámci své bakalářské práce jsem se rozhodla zrealizovat marketingový výzkum se zaměřením na přímé bankovníctví v České republice. Cílem bylo zjistit podrobnější informace o využívání přímého bankovníctví. Hlavní cíl jsem si rozčlenila do několika vedlejších cílů:

- zjistit, kdo nejvíce využívá přímé bankovníctví,
- zjistit, jak často lidé využívají přímé bankovníctví,
- zjistit, který druh přímého bankovníctví je nejvyužívanější,
- zjistit, zda lidé považují přímé bankovníctví za bezpečné.

Dotazovala jsem se padesáti respondentů, z toho bylo 31 žen a 19 mužů. Část dotazníků jsem dala k vyplnění rodinným příslušníkům, avšak převážná část byla vyplněna náhodnými respondenty v terénu. Z dotazovaných respondentů byly 4 % mladších 18 let, 38 % ve věku 18 – 30 let, 48 % ve věku 30 – 50 let a 10 % starších 50 let. Pro výzkum jsem si zvolila kvantitativní metodu výzkumu pomocí dotazníků. Celý výzkum mi trval 4 týdny, a v níže uvedené tabulce je uveden průběh celého výzkumu.

Tab. 8. Časový harmonogram. [Vlastní zpracování]

Aktivita	Délka trvání v týdnech			
	I.	II.	III.	IV.
Definování problému				
Plán výzkumu				
Tvorba dotazníku				
Sběr dat				
Analýza a implementace dat				
Interpretace výsledků				

Před zahájením výzkumu jsem si položila následující hypotézy, které se pokusím obhájit či vyvrátit:

- 1) Přímé bankovníctví využívají spíše lidé ve věkové skupině 18 – 30 let a minimálně se středoškolským vzděláním.

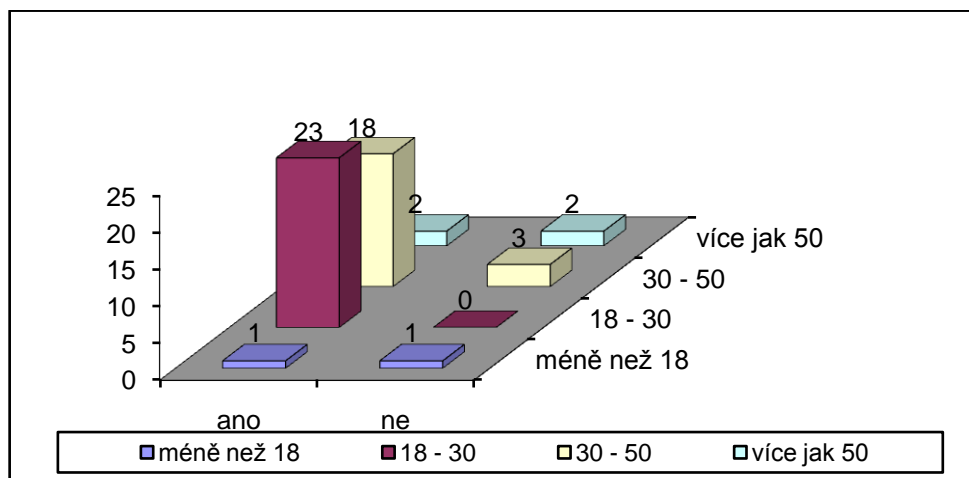
- 2) Lidé využívající přímé bankovníctví, ho používají nejméně jednou denně a dávají mu přednost před návštěvou pobočky banky.
- 3) Nejčastěji lidé minimálně jednou vyzkoušeli bankomat, ale nejpoužívanější z přímého bankovníctví je internetové bankovníctví, pomocí kterého lidé nejčastěji platí složenky.
- 4) Lidé, kteří mají internetové bankovníctví zabezpečeno klientským číslem, heslem a mobilním klíčem, si myslí, že je přímé bankovníctví bezpečné.

Samotný dotazník příkládám v příloze.

9.1 Vyhodnocení dotazníku

9.1.1 Hypotéza č. 1

Hypotéza H_0 : Přímé bankovníctví využívají spíše lidé ve věkové skupině 18 – 30 let a minimálně se středoškolským vzděláním.

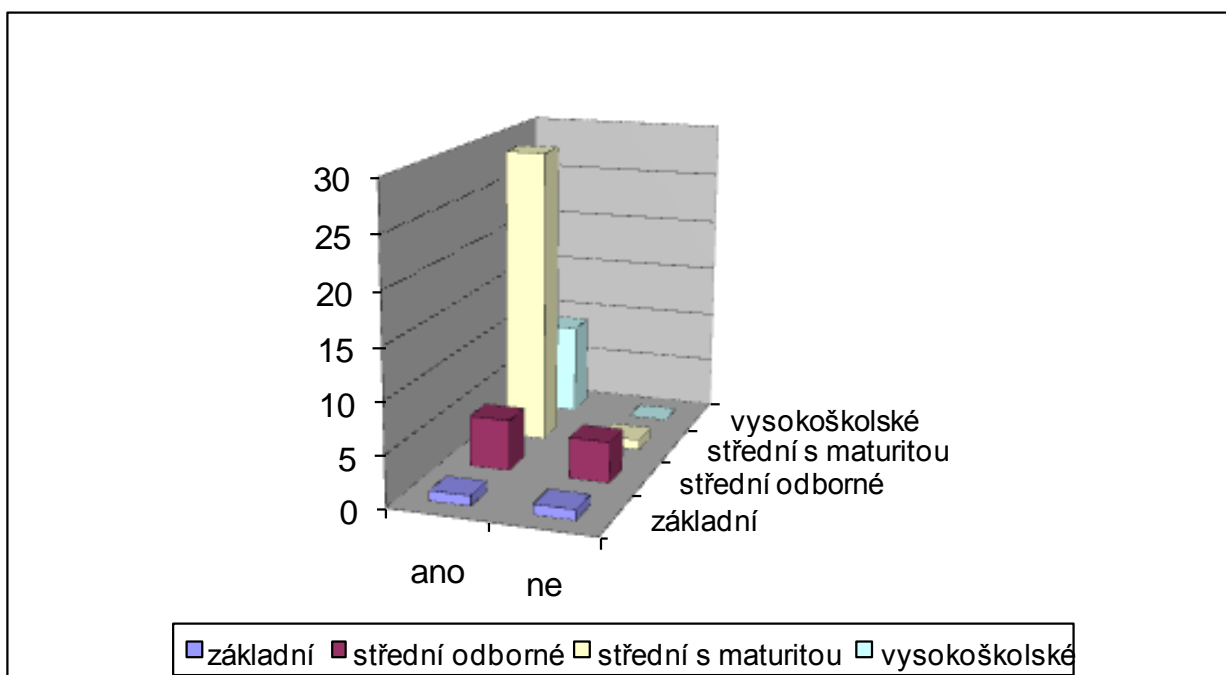


Obr. 13. Používání přímého bankovníctví podle věku respondentů. [Vlastní zpracování]

Údaje získané z výzkumu, jsem zaznamenala do kontingenční tabulky. Empirické četnosti z této tabulky jsem poté převedla do tabulky teoretických četností. Tuto tabulku jsem poté upravila, abych získala tabulku výpočtu charakteristiky X^2 . Pro vyhodnocení hypotézy je důležité vypočítat koeficient kontingence C .

$$C = \sqrt{G/G + n} \Rightarrow C = \sqrt{11,45/61,45} \Rightarrow \underline{\underline{C = 0,19}}$$

Koeficient kontingence nabývá hodnot z intervalu $<0; 1$). Čím je vypočtená hodnota blíže k 1, tím je závislost mezi analyzovanými znaky silnější. V mém případě je vypočtená hodnota rovna 0,19. Znamená to, že závislost mezi věkem dotazovaných a používáním přímého bankovníctví je závislost minimální. Je to dané samozřejmě i tím, že přímé bankovníctví je velmi rozšířené a využívá ho opravdu téměř každý.



Obr. 14. Používání přímého bankovníctví podle vzdělání respondentů. [Vlastní zpracování]

Pro zjištění míry závislosti mezi vzděláním respondentů a používání přímého bankovníctví jsem si data také uspořádala do tabulek, abych mohla vypočítat koeficient kontingence C.

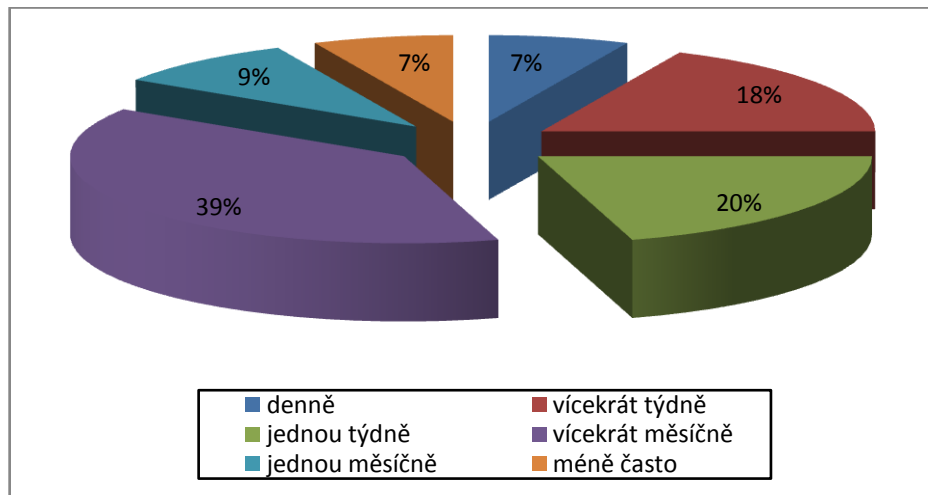
$$C = \sqrt{G/G + n} \Rightarrow C = \sqrt{(15,08/65,08)} \Rightarrow \underline{C = 0,23}$$

Zde vychází koeficient již vyšší než v předchozím případě, ale pořád je závislost minimální.

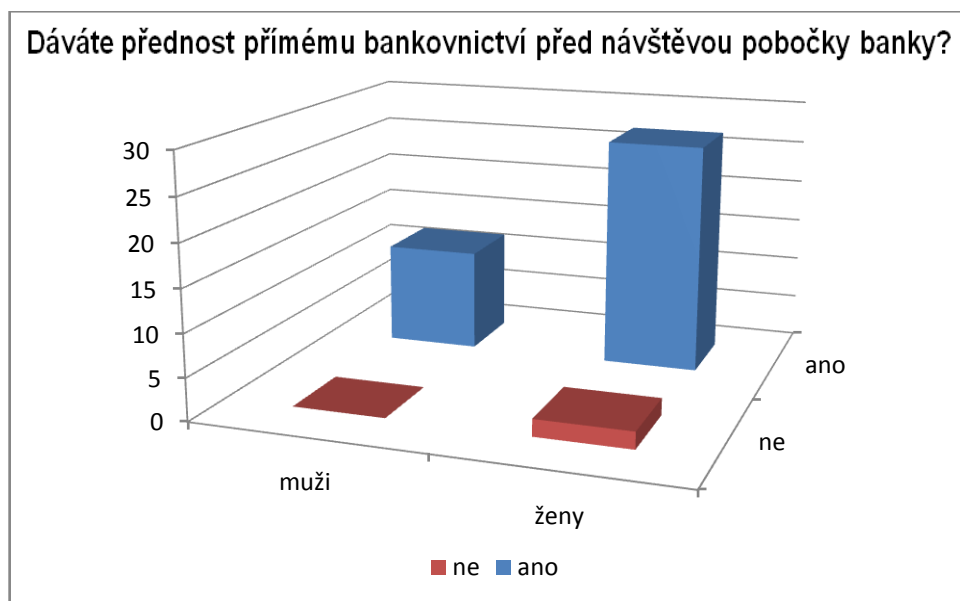
Podle grafů vidíme, že přímé bankovníctví skutečně využívají nejvíce lidé ve věkové skupině 18 – 30 let, ale taky lidé ve věkové skupině 30 – 50 let, a zároveň lidé se středním vzděláním s maturitou, kde ho nevyužívá pouze 1 respondent, a lidé s vysokoškolským vzděláním, kde ho využívají všichni. Je to určitě spojené s technickými možnostmi, kdy pro starší generaci je přímé bankovníctví něco nového, zatímco mladší generace s tím už vyrůstá, je to pro ně běžná součást života.

9.1.2 Hypotéza č. 2

Hypotéza H_0 : Lidé využívající přímé bankovníctví, ho používají nejméně jednou denně a dávají mu přednost před návštěvou pobočky banky.



Obr. 15. Četnost využívání přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]



Obr. 16. Dáváte přednost přímému bankovníctví před návštěvou banky?

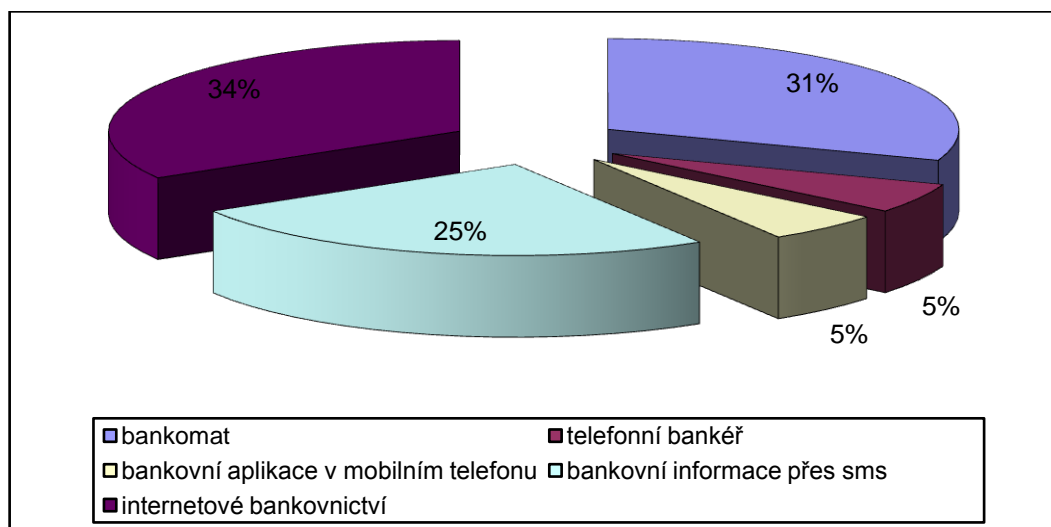
[Vlastní zpracování]

Lidé, kteří využívají přímé bankovníctví, ho nejčastěji používají vícekrát měsíčně. Je jasné, že běžný občan nemá potřebu využívat přímé bankovníctví denně, oproti tomu u podnikatelů a právnických osob by to bylo jistě několikrát týdně, mnohdy i denně. Můžeme to vidět i u obrázku č. 10, kdy těch 8 % respondentů, co využívali přímé bankovníctví denně, byli podnikatelé. Všichni muži a naprostá většina žen dávají přednost přímému bankovníc-

tví před návštěvou pobočky banky. Nejčastější důvody, proč lidé využívají přímé bankovníctví, byly, že je to pohodlnější, nejsou odkázáni na pracovní dobu, dostupné 24 hodin 7 dní v týdnu, méně nákladné, rychlejší, nemusí se vzdálit z domu,...

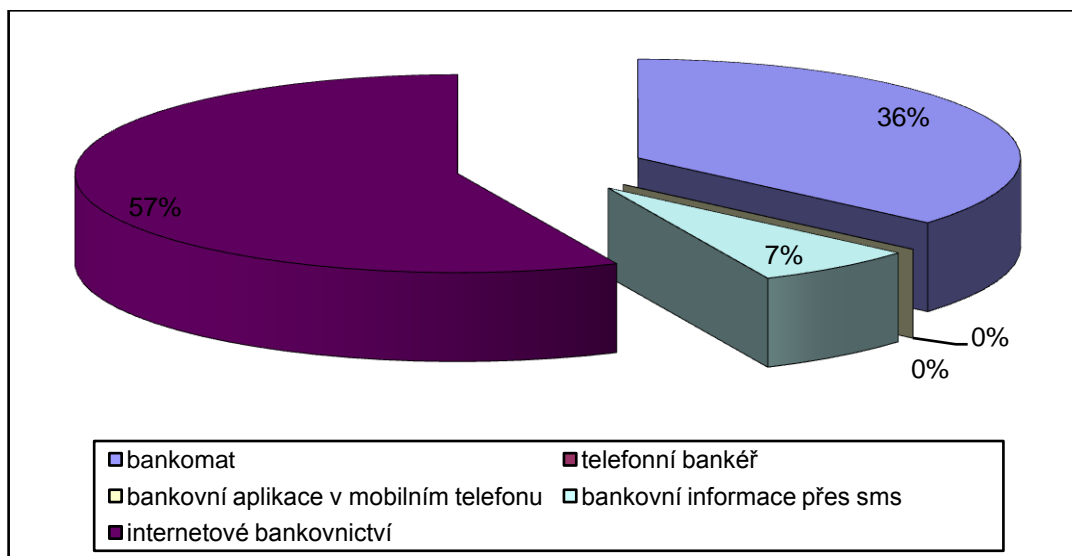
9.1.3 Hypotéza č. 3

Hypotéza H₀: Nejčastěji lidé minimálně jednou vyzkoušeli bankomat, ale nejpoužívanější z přímého bankovníctví je internetové bankovníctví, pomocí kterého lidé nejčastěji platí složenky.

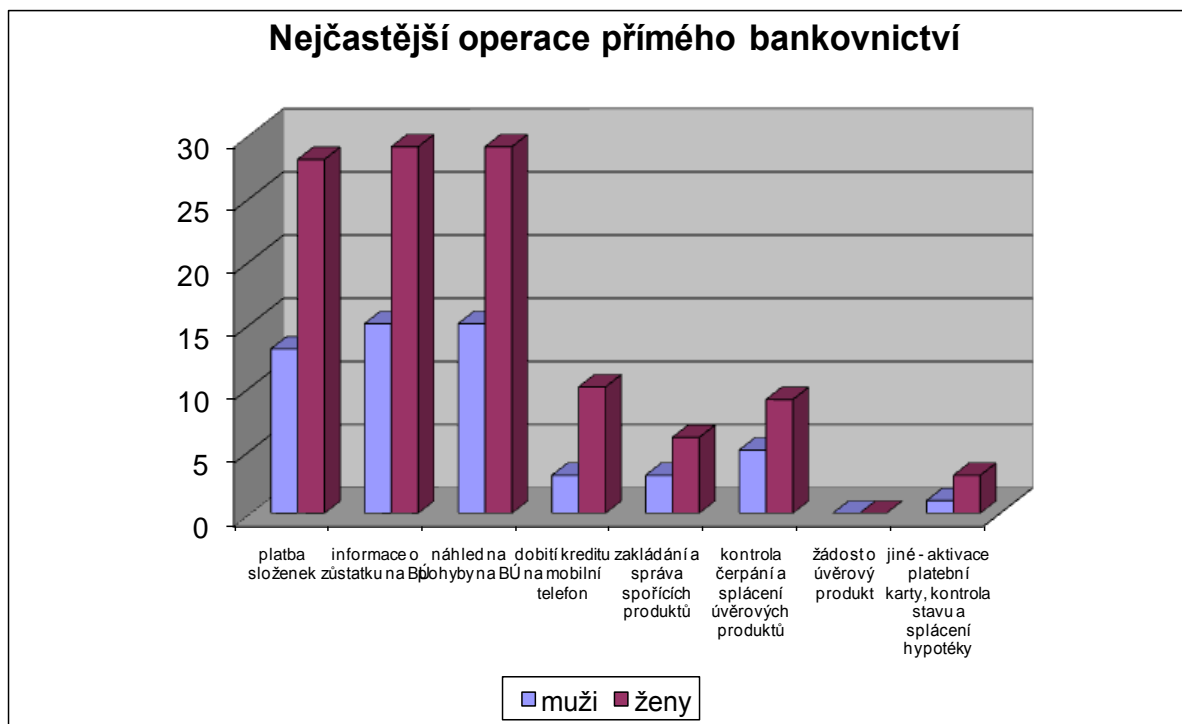


Obr. 17. Jaký druh přímého bankovníctví jste minimálně jednou vyzkoušeli?

[Vlastní zpracování]



Obr. 18. Jaký druh přímého bankovníctví je nejpoužívanější? [Vlastní zpracování]



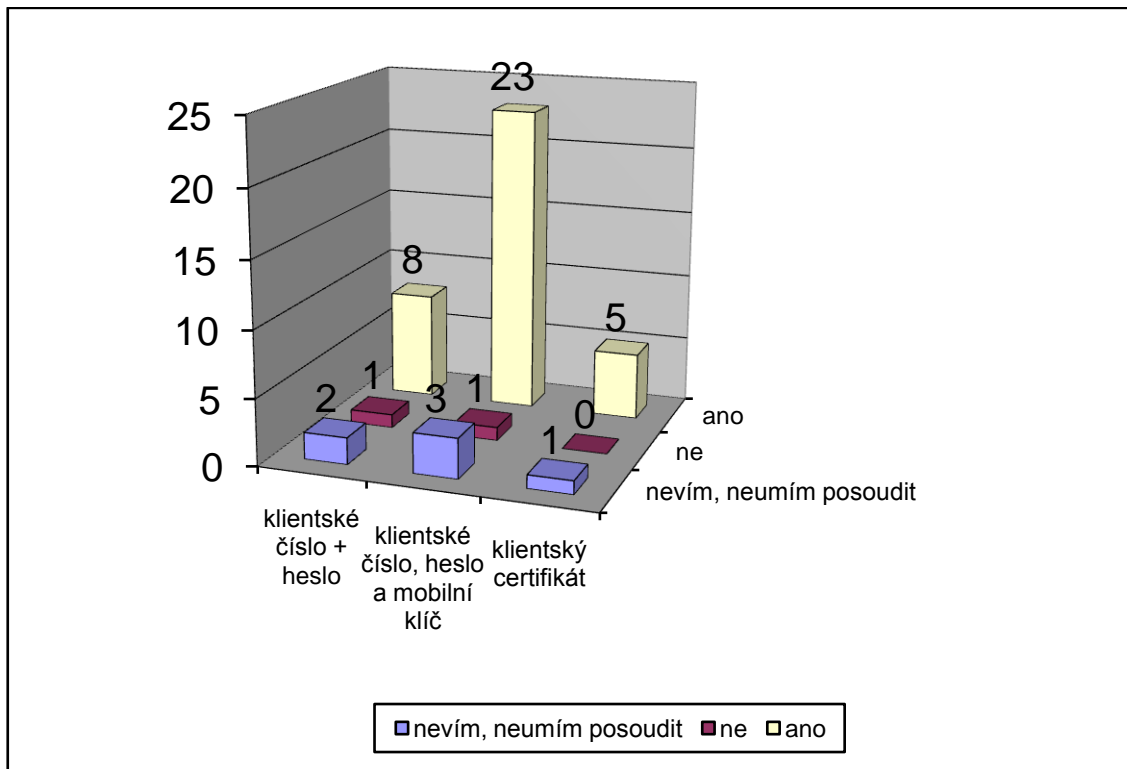
Obr. 19. Nejčastější operace přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

Nejčastěji lidé minimálně jednou vyzkoušeli internetové bankovníctví a bankomat. Pozitivní je, že lidé aspoň jedlou vyzkoušeli všechny formy přímého bankovníctví, i když u jejich používání nezůstali. Nejpoužívanější druh přímého bankovníctví je internetové bankovníctví, které následuje bankomat. Prvenství internetového bankovníctví je dáno určitě i situací, kdy lidé už většinou nepotřebují nosit u sebe hotovost, téměř ve všech obchodech se dá použít platební karta, což stále více lidí preferuje.

Mezi nejčastější využití přímého bankovníctví patří platba složenek, což je rychlejší, levnější a pohodlnější než platit složenkou v bance. Před platbou složenek lidé ještě častěji používají přímé bankovníctví k informacím o zůstatku na BÚ a náhled na pohyby na BÚ. Stále více lidí také preferuje elektronické výpisy z účtu před běžnými v papírové podobě, protože elektronické výpisy banky nabízejí většinou zdarma.

9.1.4 Hypotéza č. 4

Hypotéza H_0 : Lidé, kteří mají internetové bankovníctví zabezpečeno klientským číslem, heslem a mobilním klíčem, si myslí, že je přímé bankovníctví bezpečné.



Obr. 20. Zabezpečení přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

Abych zjistila, zda je souvislost mezi způsobem zabezpečení internetového bankovníctví smýšlení lidí o bezpečnosti přímého bankovníctví jsem si data uspořádala do tabulek, abych mohla vypočítat koeficient kontingence C .

$$C = \sqrt{(G/G + n)} \Rightarrow C = \sqrt{(1,31/45,31)} \Rightarrow \underline{C = 0,03}$$

Podle koeficientu kontingence C vidíme, že závislost mezi způsobem zabezpečení internetového bankovníctví a důvěrou lidí v bezpečnost internetového bankovníctví je zanedbatelná. Lidé mu buď věří, nebo nevěří, ale způsob zabezpečení na to vliv nemá.

Nejčastější forma zabezpečení internetového bankovníctví je pomocí klientského čísla, hesla a ještě navíc mobilního klíče, který Vám přijde na mobil a musíte ho zadat při přihlášení a většinou i při každém pohybu na účtu, který děláte pomocí internetového bankovníctví. Všeobecně hodně lidí důvěruje bezpečnosti přímého bankovníctví, jen zanedbatelné procento lidí si myslí, že není bezpečné a poměrně malá skupinka lidí neumí posoudit, jestli je bezpečné.

Po vyhodnocení dotazníku jsem zjistila, že využívání přímého bankovníctví je stále častější, lidé se naučili bez problémů s ním pracovat a důvěřují mu v bezpečnosti. Stále více lidí ho preferují před návštěvou pobočky banky k provádění různých operací, hlavně z finančních důvodů, pohodlnosti, a že je kdykoliv k dispozici.

10 DOPORUČENÍ A NÁVRHY

Z výsledků marketingového výzkumu mi vyšlo, že nepoužívanější druh přímého bankovníctví je internetbanking. Je to jistě i dáno tím, že internet je v posledních letech velmi rozšířen, přístup má k němu téměř každý. Také nabízené služby jednotlivých bank pomocí internetbankingu jsou nejrozsáhlejší, dají se téměř srovnat se službami nabízenými na pobočce banky. Hodně lidí také využívají bankomat, který používají převážně na výběr hotovosti, který banky nabízejí většinou zdarma, nebo s nějakými minimálními poplatky. Rozhodně výběr hotovosti pomocí bankomatu vychází o hodně levněji než výběr peněz na přepážce. Nevýhodou může být, že většinou je nastaven finanční limit, do kterého je možno realizovat výběr pomocí bankomatu. Takže když klient požaduje výběr většího obnosu, nezbyvá mu nic jiného než jít do pobočky banky. Ale na druhou stranu je to i výhoda. Pokud by vám někdo odcizil platební kartu a nebyl by nastaven finanční limit, tak vám může bez problémů vybrat veškeré finance z karty. A je to jistě i bezpečnější, těžko si dovedeme představit, že si budeme vybírat například 50 000 Kč v bankomatu na náměstí, pod dohledem ostatních spoluobčanů.

Banka, která nebude schopna nabízet plnohodnotné ovládání účtu přes zmiňované moderní prostředky, bude postupně stále více ztrácet. Nastává doba, kdy klientovi nestačí pouze to, jestli banka nabízí nějaké formy přímého bankovníctví. Klient už je podstatně informovanější, zvědavější, také proto si již může vybírat banku, která pro něj bude nejvhodnější, která bude nejpřesněji splňovat jeho požadavky. Klient i média se začínají zabývat obsahem nabízených služeb přímého bankovníctví, jako například komfortem při používání, dostupností funkcí, úrovní zabezpečení, rychlostí zpracování požadavků, tím, jak časté jsou výpadky, atd. Banky, které své přímé bankovníctví dále nevyvíjí, mohou za čas s překvapením zjistit, že klienti je v touze po skutečně plnohodnotném přímém bankovníctví opustili a přešli ke konkurenci.

Na základě provedeného srovnání přímého bankovníctví bych klientovi doporučila sledovat několik vybraných kritérií, pro výběr druhu přímého bankovníctví. Při výběru druhu přímého bankovníctví vycházet hlavně z toho, jaké služby klient chce a bude využívat a jaký standard poskytování služeb od banky očekává. Také by se měl klient zaměřit na cenu služeb a produktů, důkladně si prostudovat bankovní sazebníky, kdy terminologie není u všech bank jednotná, velmi „oblíbený“ je například poplatek za účetní položku, kdy tuhle účetní položku mnohdy ani zaměstnanec na přepážce banky neumí dostatečně vysvětlit.

Důležité je nepodlehout obchodní taktice bank a nenechat se nalákat na služby zdarma. Nenechat se také nalákat na slovo zdarma, kdy v rámci různých balíčků banky nabízí zdarma služby, za které se dle sazebníku ani jinak poplatky nevybírají. Klient by měl také věnovat dostatečnou pozornost zabezpečení přímého bankovníctví. Měl by se zajímat o to, jak ho banka zabezpečuje a také dodržovat určité bezpečnostní zásady při jeho používání. Neustále můžeme slyšet i vidět v médiích, že došlo k odcizení peněz z účtu klienta, mnohdy klientovou vinou. Stále jsou běžné případy, kdy klient nosí PIN k platební kartě napsaný u karty, nebo dokonce přímo na kartě. Poté není problém pro kohokoliv vybrat z bankomatu peníze.

Já osobně bych doporučila z nabídky přímého bankovníctví využívat internetbanking. Tato služba má opravdu velký rozsah služeb, ovládání je většinou velmi lehké a srozumitelné. Také poplatky za provádění operací přes internetovou banku jsou nejnižší, mnohé operace jsou zcela zdarma. Snad jediná nevýhoda je, že uživatel musí mít pro užívání služby dostupný počítač s připojením na internet, kdy z bezpečnostního hlediska vhodné využívat počítače přístupné více lidem, například v internetové kavárně. V dnešní době má téměř každá domácnost v České republice připojení k internetu, takže s dostupností internetbankingu není problém. Ze srovnávaných bank mě určitě nejvíce oslovit internetbanking GE Money Bank, která jako jediná banka na trhu využívá služby GE Money Manager, díky které může klient velmi přehledně získat informace o tom, na jaké účely použil své finanční prostředky a také si může naplánovat finanční rozpočet až na jeden rok dopředu.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit současný stav nabízeného přímého bankovníctví u jednotlivých vybraných bank v České republice, provést a vyhodnotit marketingový výzkum týkající se dané problematiky a vypracovat doporučení pro výběr druhu přímého bankovníctví.

V literárně rešeršní části jsem uvedla teoretické poznatky z oblasti problematiky přímého bankovníctví. Popsala jsem vývoj přímého bankovníctví v České republice a také jeho právní úpravu. Také jsem se věnovala platebním produktům elektronického bankovníctví (prostředky vzdáleného přístupu a elektronické peněžní prostředky). V teoretické části jsem se také zaměřila na jednotlivé druhy přímého bankovníctví. Na závěr jsem se zmínila o nových trendech v přímém bankovníctví, mezi které patří e-business, e-komerce, e-fakturace a online platby.

V praktické části jsem nejprve představila vybrané banky, které jsem se rozhodla srovnávat v rámci nabízených služeb přímého bankovníctví. Vybrala jsem si pro srovnávání 5 bank, z nichž jsem se především zaměřila na banku GE Money Bank, a. s., která je mi osobně nejbližší, protože sama aktivně využívám jejich služeb.

Dále jsem provedla marketingový výzkum se zaměřením na využívání a oblíbenost přímého bankovníctví v České republice. Po vypracování a zhodnocení výzkumu jsem se dozvěděla, že využívání přímého bankovníctví v České republice je značně rozšířené. Většina respondentů ho dokonce preferuje před návštěvou banky, protože přímé bankovníctví jim šetří čas a peníze a je mnohem pohodlnější, kdy ho můžou využívat z pohodlí domova.

Vše, co jsem zde uvedla, zajisté neznamená pro banky konec jejich poboček. Jistě bude ještě dlouhou dobu na trhu existovat skupina bankovních klientů, kteří nebudou ochotni přijmout moderní technologie k obsluze svých účtů, a budou stále preferovat návštěvu banky. Na závěr jsem v praktické části uvedla několik návrhů a doporučení pro výběr druhu přímého bankovníctví.

Vypracováním této práce jsem získala mnohé nové poznatky o problematice přímého bankovníctví. Provedení této práce pro mě bylo přínosné, zamyslela jsem se více o bezpečnosti přímého bankovníctví, kde riziko zneužití informací je opravdu velmi velké. Také bylo velmi zajímavé srovnávat jednotlivé banky a sledovat výsledky výzkumu, jak lidé vnímají přímé bankovníctví.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- [1] DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. rozš. vyd. Praha: Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
- [2] KAMENÍKOVÁ, B., POLÁCH, J., KRÁL, M. *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.]
- [3] MÁČE, M. *Platební styk : klasický a elektronický*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Grada, a.s, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- [4] POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [5] PŘÁDKA, M., KALA, J.: *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226328-5.

Seriálové publikace

- [6] TOFAN, L. *Elektronická fakturace: čekání na internet banking?* *Bankovníctví*, 2007, roč. 15, č.2, s. 30-31.

Internetové zdroje

- [7] *Česká spořitelna* [online]. c2008 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>>.
- [8] *ČSOB* [online]. c2008 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>>.
- [9] *FinExpert : Osobní finance* [online]. 2006 [cit. 2009-03-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.finexpert.cz/>>.
- [10] *GE Money* [online]. c2001-2008 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1>>.
- [11] *Interbrand : Creating and managing brand value* [online]. c2009 [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <http://www.interbrand.com/best_global_brands.aspx?langid=1000>.
- [12] KAFKA, J. *Přímé bankovníctví v Česku* [online]. 18. 08. 2006 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.finexpert.cz/default.aspx?section=17&server=1&article=17385>>.

- [13] *Komerční Banka* [online]. c2006 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.kb.cz/>>.
- [14] MAXA, J. *Banku bude možné ovládat také pomocí televize - 2. díl* [online]. ITBIZ, 2008 [cit. 2008-04-20]. Dostupný z WWW: <<http://itbiz.cz/bankovnictvi-televize-2>>. ISSN 1802-1581.
- [15] *Měšec.cz : server o osobních financích* [online]. 1999-2009 [cit. 2009-03-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/texty/mobilni-bankovnictvi/>>. ISSN 1213-4414.
- [16] *Normální je fakturovat elektronicky* [online]. Sdružení pro informační společnost, SPIS, 2003 [cit. 2009-02-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.spis.cz/index.php?id=757> >.
- [17] *Raiffeisenbank* [online]. c2008 [cit. 2008-12-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.rb.cz/>>.
- [18] *Sdružení bankovních karet* [online]. 2004 , 09. 05. 2009 [cit. 2009-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/web_sbk/czech/menu/statistiky_cz.htm>.
- [19] ŠTÍCHOVÁ, K. *PDA banking : banka v kapse* [online]. 2005 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <http://finance.idnes.cz/fi_blind.asp?r=fi_osobni&c=A051003_105218_fi_osobni_vra>.
- [20] ŠTÍCHOVÁ, K., ŠALANDA, R. *Banka v mobilu se komfortem blíží internetu* [online]. c1996-2008, 2.6.2006 [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW: <[http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d1&article\[id\]=18590110](http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d1&article[id]=18590110)>.
- [21] *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. 2007 [cit. 2009-01-21]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana>.
- [22] ZÁMEČNÍK, P. *PDA přístup do eBanky* [online]. 2003 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/pda-pristup-do-ebanky/>>. ISSN 1213-4414.

Ostatní zdroje

- [23] *Interní materiály GE Money Bank, a. s.*

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

GSM	Groupe Spécial Mobil – globální systém pro mobilní komunikaci.
WAP	Wireless Application Protocol - systém pro zajištění provozu elektronických služeb na mobilních telefonech.
PDA	Personal Digital Assistant - osobní digitální pomocník.
ATM	Automated Teller Machine – bankomat.
EFTPOS	Electronic Funds Transfer at Point-of-Sale - elektronický převod peněz v obchodním místě vybavené platebním terminálem.
PIN	Personal Identification Nuber – osobní identifikační číslo.
FAQ	Frequent asked question – často kladené dotazy.
WiFi	Lokální bezdrátové síť.
IB	Internetové bankovníctví.
MB	Mobilní bankovníctví.
TB	Telefonní bankovníctví.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Bezpečnostní prvky na klasické platební kartě.....	P I
Obr. 2. Komunikace pomocí živého telefonního bankéře.	25
Obr. 3. Komunikace s bankou prostřednictvím automatického telefonního systému.	26
Obr. 4. Komunikace s bankou prostřednictvím GSM SIM Toolkit.....	27
Obr. 5. Komunikace s bankou prostřednictvím WAP.	28
Obr. 6. Čistý zisk vybraných bank v letech 2004 – 2008 v Kč.	41
Obr. 7. Počet výběrů z bankomatu platebními kartami v roce 2008.	44
Obr. 8. Ukázka GE Money Manager – kategorie transakcí.....	47
Obr. 9. Ukázka GE Money Manager – historie zůstatků.....	47
Obr. 10. Menu v síti T-Mobile.....	P III
Obr. 11. Menu v síti Vodafone.....	P III
Obr. 12. Menu v síti O2.....	P III
Obr. 13. Používání přímého bankovníctví podle věku respondentů.	59
Obr. 14. Používání přímého bankovníctví podle vzdělání respondentů.	60
Obr. 15. Četnost využívání přímého bankovníctví.	61
Obr. 16. Dáváte přednost přímému bankovníctví před návštěvou banky?.....	61
Obr. 17. Jaký druh přímého bankovníctví jste minimálně jednou vyzkoušeli?.....	62
Obr. 18. Jaký druh přímého bankovníctví je nejpoužívanější?.....	62
Obr. 19. Nejčastější operace přímého bankovníctví.	63
Obr. 20. Zabezpečení přímého bankovníctví.....	64

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Členění bankomatů.....	18
Tab. 2. Největší společnosti na světě za rok 2008	P II
Tab. 3. Srovnání poplatků za výběry hotovosti.	44
Tab. 4. Srovnání poplatků.....	50
Tab. 5. GSM bankovníctví.....	54
Tab. 6. Porovnání poplatků.....	54
Tab. 7. Porovnání poplatků.....	57
Tab. 8. Časový harmonogram.....	58
Tab. 9. Využívání přímého bankovníctví podle věku respondentů.	P IV
Tab. 10. Používání přímého bankovníctví podle vzdělání respondentů.	P IV
Tab. 11. Periodicita používání přímého bankovníctví.	P IV
Tab. 12. Upřednostňování přímého bankovníctví před návštěvou banky dle pohlaví	P IV
Tab. 13. Minimálně jednou vyzkoušený typ přímého bankovníctví	P IV
Tab. 14. Preferovaný typ přímého bankovníctví.	P IV
Tab. 15. Zabezpečení přímého bankovníctví.....	P IV

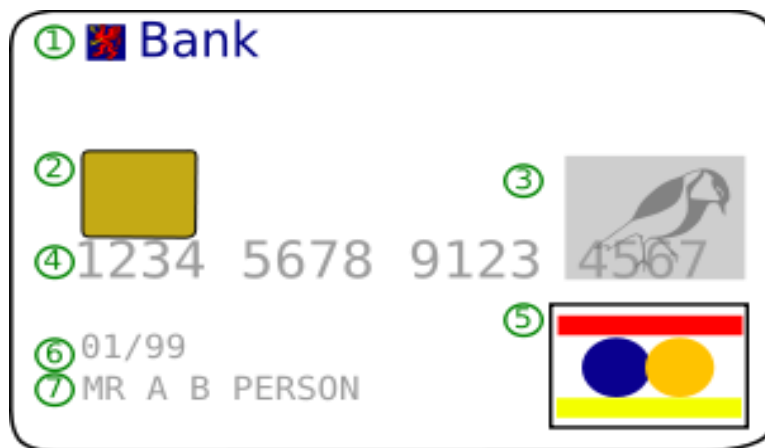
SEZNAM PŘÍLOH

- P I Nezbytné náležitosti platební karty
- P II Přehled největších společností na světě
- P III Menu mobil banky GE Money Bank u jednotlivých operátorů
- P IV Pomocné tabulky k marketingovému výzkumu

PŘÍLOHA P I: NEZBYTNÉ NÁLEŽITOSTI PLATEBNÍ KARTY

Bezpečnostní prvky na klasické platební kartě











1. Logo banky
2. EMV čip.
3. Hologram.
4. 16-ti místné číslo kreditní karty.
5. Logo vydavatele karty.
6. Platnost karty.
7. Jméno majitele karty. [21]



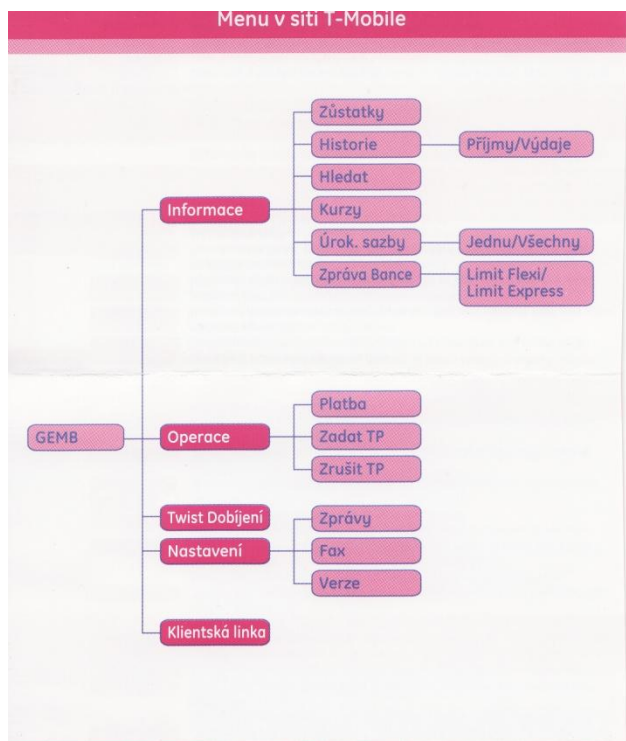
Obr. 1. Bezpečnostní prvky na klasické platební kartě. [21]

PŘÍLOHA P II: PŘEHLED NEJVĚTŠÍCH SPOLEČNOSTÍ NA SVĚTĚ

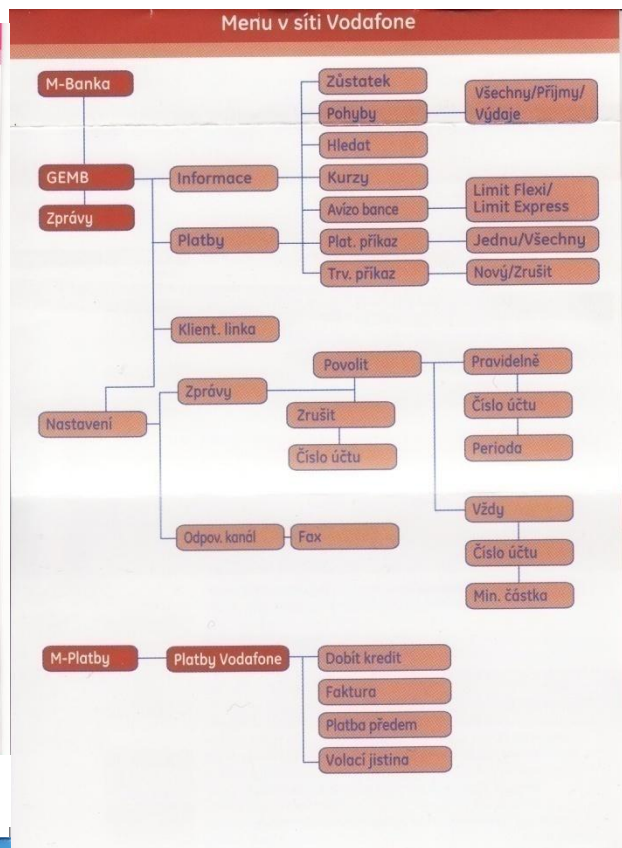
Největší společnosti na světě za rok 2008. [11]

	Značka	Její hodnota (miliardy USD)
	Coca Cola	66,667
	IBM	59,031
	Microsoft	59,007
	General Electric	53,086
	Nokia	35,942
	Toyota	34,050
	Intel	31,261
	McDonald's	31,049
	Disney	29,251
	Google	25,590
	Průměr	42,493

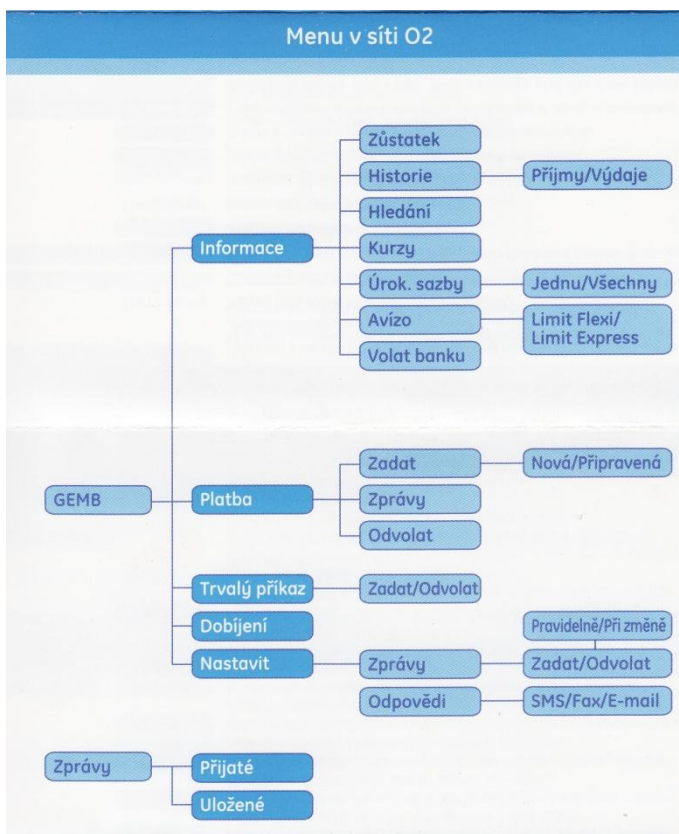
PŘÍLOHA P III: MENU MOBIL BANKY GE MONEY BANK U JEDNOTLIVÝCH OPERÁTORŮ



Obr. 10. Menu v síti T-Mobile. [23]



Obr. 11. Menu v síti Vodafone. [23]



Obr. 12. Menu v síti O2. [23]

PŘÍLOHA P IV: POMOCNÉ TABULKY K MARKETINGOVÉMU VÝZKUMU

1) Přímé bankovníctví využívají spíše lidi ve věkové skupině 18 – 30 let a minimálně se středoškolským vzděláním

Tab. 9. Využívání přímého bankovníctví podle věku respondentů. [Vlastní zpracování]

Věk	Využívání		Σ
	ano	ne	
Méně než 18 let	1	1	2
18 – 30 let	23	0	23
30 – 50 let	18	3	21
Nad 50 let	2	2	4
Σ	44	6	50
Tabulka hypotetických četností			
	ano	ne	Σ
Méně než 18	1,76	0,24	2
18 – 30 let	20,24	2,76	23
30 – 50 let	18,48	2,52	21
Nad 50 let	3,52	0,48	4
Σ	44	6	50
Tabulka výpočet charakteristiky χ^2			
	ano	ne	Σ
Méně než 18	0,33	2,41	2,74
18 – 30 let	0,38	2,76	3,14
30 – 50 let	0,01	0,09	0,10
Nad 50 let	0,66	4,81	5,47
Σ	1,38	10,07	11,45

Tab. 10. Používání přímého bankovníctví podle vzdělání respondentů. [Vlastní zpracování]

Vzdělání	Využívání		Σ
	ano	ne	
Základní	1	1	2
Střední odborné	5	4	9
Střední s maturitou	29	1	30
vysokoškolské	9	0	9
Σ	44	6	50
Tabulka hypotetických četností			
	ano	ne	Σ
Základní	1,76	0,24	2
Střední odborné	7,92	1,08	9
Střední s maturitou	26,40	3,60	30
vysokoškolské	7,92	1,08	9
Σ	44	6	50
Tabulka výpočet charakteristiky χ^2			
	ano	ne	Σ
Základní	0,33	2,41	2,74
Střední odborné	1,08	7,89	8,97
Střední s maturitou	0,26	1,88	2,14
vysokoškolské	0,15	1,08	1,23
Σ	1,82	13,26	15,08

2) Lidé využívající přímé bankovníctví, ho používají nejméně jednou denně a dávají mu přednost před návštěvou pobočky banky.

Tab. 11. Periodicita používání přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

j	Periodicita používání U _j	Absolutní četnost N _j	Relativní četnost P _j
1	denně	3	6,82%
2	vícekrát týdně	8	18,18%
3	jednou týdně	9	20,45%
4	vícekrát měsíčně	17	38,64%
5	jednou měsíčně	4	9,09%
6	méně často	3	6,82%
Σ	x	44	100%

Tab. 12. Upřednostňování přímého bankovníctví před návštěvou banky dle pohlaví. [Vlastní zpracování]

Pohlaví	Využívání		Σ
	ano	ne	
Muži	17	2	19
Ženy	29	2	31
Σ	46	4	50
Tabulka hypotetických četností			
	ano	ne	Σ
Muži	17,48	1,52	19
Ženy	28,52	2,48	31
Σ	46	4	50
Tabulka výpočet charakteristiky χ^2			
	ano	ne	Σ
Muži	0,01	0,15	0,16
Ženy	0,01	0,09	0,10
Σ	0,02	0,24	0,26

3) Nejčastěji lidé minimálně jednou vyzkoušeli bankomat, ale nepoužívanější z přímého bankovníctví je internetové bankovníctví, pomocí kterého lidé nejčastěji platí složenky.

Tab. 13. Minimálně jednou vyzkoušený typ přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

j	Minimálně jednou vyzkoušeno U _j	Absolutní četnost N _j	Relativní četnost P _j
1	bankomat	40	30,53%
2	telefonní bankéř	7	5,34%
3	bankovní aplikace v mobilním telefonu	7	5,34%
4	bankovní informace přes SMS	33	25,19%
5	internetové bankovníctví	44	33,59%
Σ	x	131	100%

Tab. 14. Preferovaný typ přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

j	Preferovaný typ U _j	Absolutní četnost N _j	Relativní četnost P _j
1	bankomat	16	36,36%
2	telefonní bankéř	0	0,00%
3	bankovní aplikace v mobilním telefonu	0	0,00%
4	bankovní informace přes SMS	3	6,82%
5	internetové bankovníctví	25	56,82%
Σ	x	44	100%

4) Lidé, kteří mají internetové bankovníctví zabezpečeno klientským číslem, heslem a mobilním klíčem, si myslí, že je přímé bankovníctví bezpečné.

Tab. 15. Zabezpečení přímého bankovníctví. [Vlastní zpracování]

Zabezpečení internetového bankovníctví	Myslíte si, že je přímé bankovníctví bezpečné?			Σ
	Ano	Ne	Nevím	
klientské číslo + heslo	8	1	2	11
klientské číslo, heslo a mobilní klíč	23	1	3	27
klientský certifikát	5	0	1	6
Σ	36	2	6	44
Tabulka hypotetických četností				
	ano	ne	nevím	Σ
klientské číslo + heslo	9	0,5	1,5	11
klientské číslo, heslo a mobilní klíč	22,09	1,23	3,68	27
klientský certifikát	4,91	0,27	0,82	6
Σ	36	0,27	6	44
Tabulka výpočet charakteristiky χ^2				
	ano	ne	nevím	Σ
klientské číslo + heslo	0,11	0,5	0,17	0,78
klientské číslo, heslo a mobilní klíč	0,04	0,04	0,13	0,21
klientský certifikát	0,01	0,27	0,04	0,32
Σ	0,16	0,81	0,34	1,31