



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra účetnictví a financí

Bakalářská práce

Srovnání výhod a nevýhod klasického a internetového bankovníctví v ČR

Vypracovala: Tereza Kornová
Vedoucí práce: Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.

České Budějovice 2016

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza KORNOVÁ**
Osobní číslo: **E13096**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Srovnání výhod a nevýhod klasického a internetového bankovníctví v ČR**
Zadávající katedra: **Katedra účetnictví a financí**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Cílem práce je analýza produktů vybraných českých bank s cílem zaměřit se na srovnání v jejich užití privátní klientelou.

Rámcová osnova:

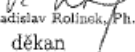
1. Úvod.
2. Literární rešerše - průřez danou problematikou - vymezení základních pojmů, charakteristiky jednotlivých produktů.
3. Metodika: shromáždění dat, jejich analýza a komparace, vyhodnocení formou tabulek a grafů.
4. Praktická část: ze získaných dat vyhodnotit podle jednotlivých produktů jejich dostupnost a uživatelský přínos pro privátní klientelu v klasickém či internetovém bankovníctví.
5. Závěr.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:


DVOŘÁK, P. (2005). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.
Kolektiv autorů. (2006). *Bankovníctví*. Praha: Bankovní institut vysoká škola.
POLIDAR, V. (2004). *Management bank a bankovních obchodů*. Praha: Ekopress.
POLOUČEK, S. a kol. (2006). *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck.
PETRJÁNOŠOVÁ, B. (2004). *Bankovní management*. Brno: Masarykova univerzita.
REVENDA, Z., MANDEL, M., KODERA, J., MUSÍLEK, P., DVOŘÁK, P. (2004). *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press. 2011.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.
Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce: 3. března 2015
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2016


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 00
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Milan Jilek, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. března 2015

Prohlášení:

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Sušici dne 11. dubna 2016

.....
Tereza Kornová

Poděkování:

Ráda bych touto formou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Liběně Kantnerové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a pomoc při zpracování tohoto tématu.

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Klasické bankovníctví.....	4
2.1	Platební styk a jeho právní úprava	4
2.1.1	Zákon o platebním styku	4
2.1.2	Zákon o bankách	5
2.1.3	Další právní předpisy	5
2.2	Hotovostní platební styk	6
2.2.1	Mince	6
2.2.2	Bankovky	7
2.2.3	Formy hotovostních plateb.....	8
2.3	Bezhotovostní platební styk.....	8
2.3.1	Běžný účet.....	8
2.3.2	Další formy účtů.....	9
2.3.3	Nedokumentární platební styk	9
2.3.4	Dokumentární platební styk	12
3	Elektronické bankovníctví	13
3.1	Historie.....	13
3.2	Pojem	13
3.3	Druhy elektronického bankovníctví.....	14
3.4	Platební karty	14
3.4.1	Druhy platebních karet.....	15
3.5	Phonebanking.....	16
3.6	GSM banking	16
3.7	Homebanking	17
3.8	Internet banking	17
3.9	Samoobslužné zóny.....	18
3.10	Další formy	19
3.11	Nebankovní formy platebního styku.....	19
4	Metodika	21
5	Všeobecná kritéria.....	22
5.1	Všeobecné výhody a nevýhody.....	22
5.2	Cenové srovnání.....	22
5.3	Necenové srovnání	23
5.4	Zabezpečení	23
5.5	Srovnání z pohledu bank.....	24

5.6	Výhody a nevýhody klasického a internetového bankovníctví pro klienta a banky ...	25
5.6.1	Klasické bankovníctví.....	25
5.6.2	Internetové bankovníctví.....	25
6	Srovnání nabídky vybraných bank.....	27
6.1	Komerční banka, a. s.	27
6.1.1	Cenové srovnání.....	27
6.1.2	Zabezpečení produktu MojeBanka.....	28
6.1.3	Nabízené služby produktu MojeBanka	28
6.2	Česká spořitelna, a. s.	29
6.2.1	Cenové srovnání.....	29
6.2.2	Zabezpečení produktu SERVIS 24 InternetBanking.....	30
6.2.3	Nabízené služby produktu SERVIS 24 InternetBanking	31
6.3	Československá obchodní banka, a. s.	31
6.3.1	Cenové srovnání.....	31
6.3.2	Zabezpečení ČSOB InternetBanking 24	32
6.3.3	Nabízení služby produktu ČSOB InternetBankng 24	33
6.4	GE Money Bank, a. s.	33
6.4.1	Cenové srovnání.....	33
6.4.2	Zabezpečení produktu Internet banka	34
6.4.3	Nabízené služby produktu Internet Banka	34
6.5	Air Bank, a. s.....	35
6.5.1	Cenové srovnání.....	35
6.5.2	Zabezpečení produktu Air Bank	36
6.5.3	Nabízené služby produktu Air Bank internetové bankovníctví	37
6.6	Závěrečné vyhodnocení	38
6.6.1	Cenové srovnání.....	38
6.6.2	Zabezpečení.....	38
6.6.3	Nabízené služby	39
6.6.4	Celkové shrnutí	40
7	Závěr	41
	Summary	43
	Zdroje	44
	Seznam grafů	46
	Seznam obrázků	46
	Seznam tabulek	46

1 Úvod

Bankovníctví je jeden z nejdůležitějších pilířů každého státu a je velmi úzce spojeno s obchodem. Vývoj bankovníctví je velmi dlouhý, na počátku stála pouze směna dvou komodit. Směna komodit měla ale jednu velkou nevýhodu a to nepoměrných hodnot komodit, proto bylo potřeba přijít s něčím, co bude představovat hodnotu. Jako nejvýhodnější se ukázalo použití drahých kovů. Následně se k mincím přidaly i bankovky, které vznikly z obchodních směnek. Bankovní sektor se neustále rozvíjel, banky se snažily klientům nabídnout modernější a kvalitnější služby. Za největší převrat v bankovníctví lze považovat bankovní karty, které stojí na počátku vzniku elektronického bankovníctví. Další velký krok zaznamenalo bankovníctví s příchodem počítačů, internetu a mobilních telefonů. Tyto moderní technologie již představuje elektronické bankovníctví. Klientům se nejprve tyto moderní technologie nezamlouvaly a neměli k nim důvěru, ale postupem času je v rámci pohodlí a úspory začali stále více využívat. V dnešní době je elektronické bankovníctví oblíbená alternativa klasického bankovníctví a jeho obliba stále roste. Ačkoliv se může na první pohled zdát, že banky podporují a rozvíjejí pouze elektronické bankovníctví, není to tak. Banky se snaží rozvíjet oba druhy bankovníctví stejně, čímž se snaží stále více přibližovat potřebě svých klientů, a proto jsem si toto téma zvolila, abych se dozvěděla, které je výhodnější.

Tato bakalářská práce má za cíl analýzu produktů vybraných českých bank s cílem zaměřit se na srovnání v jejich využití privátní klientelou.

V první části této práce, teoretické části, jsou uvedeny zákony a vyhlášky, které stanovují podmínky působení bank na našem bankovním trhu. Následuje rozdělení klasického bankovníctví na hotovostní, které popisuje druhy mincí a bankovek a bezhotovostní platební styk, kde jsou uvedeny různé jeho formy a náležitosti za kterých je realizován. V elektronickém bankovníctví jsou popsány jeho charakteristické rysy a druhy.

Druhá část je již zaměřena na praktickou stránku obou druhů bankovníctví. Nachází se zde popis výhod a nevýhod klasického a internetového bankovníctví včetně analýzy vybraných bankovních produktů.

V závěrečné části se nachází shrnutí výsledků, jejichž naplnění bylo cílem celé této práce.

2 Klasické bankovníctví

Klasické bankovníctví neboli platební styk patří mezi základní služby, které poskytují banky svým klientům. Jedná se o hotovostní nebo bezhotovostní přesuny peněžních prostředků.

Peněžní prostředky se mohou podle Poloučka (2006) přesouvat mezi dvěma subjekty plátcem a příjemcem platby nebo mezi třemi subjekty, kde spolu s plátcem a příjemcem platby je zprostředkovatel, kterým bývá finanční instituce (nejčastěji banka).

2.1 Platební styk a jeho právní úprava

Platební styk v České republice upravuje několik zákonů, vyhlášek a úředních sdělení České národní banky a dále nařízení Evropského parlamentu.

2.1.1 Zákon o platebním styku

„Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropských společenství, zároveň navazuje na přímo použitelný předpis Evropských společenství a upravuje

a) činnost některých osob oprávněných poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze, včetně činnosti těchto osob v zahraničí,

b) účast v platebních systémech a vznik a provozování platebních systémů s neodvolatelností zúčtování,

c) práva a povinnosti poskytovatelů platebních služeb (dále jen „poskytovatel“) a uživatelů platebních

služeb (dále jen „uživatel“),

d) práva a povinnosti vydavatelů elektronických peněz a držitelů elektronických peněz.“

(Zákon č. 284/2009 Sb.)

Zákon č 284/2009 Sb. klade poměrně velký důraz na klienta jakožto spotřebitele a posílení jeho práv a odpovědnost poskytovatele služby, který bývá velmi často ta „silnější“ smluvní strana. „Silnější“ strana mívá výhodnější pozici než klient z důvodu znalosti v této oblasti.

2.1.2 Zákon o bankách

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách se z části zaměřuje i na platební styk a to zejména v §1, odst. 3 zákona, kde je uvedeno, že banka může kromě své základní funkce dále vykonávat činnosti jako například směnárenské operace, obstarávat inkasa, otevírat akreditivy či platební styk a zúčtování. Platebního styku a zúčtování se dále dotýká §20c, který stanovuje podmínky tzv. opravného zaúčtování.

2.1.3 Další právní předpisy

Dále platební styk upravují:

- Občanský zákoník platný od 1. 1. 2014
- Zákon směnečný a šekový
- Vyhláška ČNB stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování (dále jen vyhláška o platebním styku)
- Všeobecné obchodní podmínky České národní banky
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v eurech
- Zákon č. 254/2004S Sb., o omezení plateb v hotovosti
- Vyhláška č. 547/2002 Sb. stanoví náležitosti žádosti o předchozí souhlas vydávání elektronických peněžních prostředků

2.2 Hotovostní platební styk







Hotovostní platební styk je převod peněz mezi dvěma subjekty prostřednictvím hotových peněz, tj. mincí a bankovek. Mince a bankovky nazýváme kovové a papírové peníze, které vydává Česká národní banka.

2.2.1 Mince

Mince jsou v České republice raženy společností Bižuterie Česká Mincovna a.s. se sídlem v Jablonci nad Nisou.

V roce 2003 skončila platnost mincí s nominální hodnotou 10 haléřů a 20 haléřů. O pět let později v roce 2008 skončila platnost mincí s nominální hodnotou 50 haléřů. V současné době se na bankovním trhu používají mince v šesti nominálních hodnotách.

Tabulka 1: Mince

Mince	Nominální hodnota	Autor
	1	Jarmila Truhlíková-Spěváková
	2	Jarmila Truhlíková-Spěváková
	5	Jiří Harcuba
	10	Ladislav Kozák
	20	Vladimír Oppl
	50	Ladislav Kozák

Zdroj: Vlastní zpracování dle stránek České národní banky







2.2.2 Bankovky

Bankovky jsou v České republice tisknuty státním podnikem Státní tiskárna cenin. Na bankovkách jsou zobrazeny postavy české historie, jejichž autorem je český malíř Oldřich Kulhánek.

V minulosti se v České republice používaly bankovky v osmi nominálních hodnotách. Ovšem v roce 2008 byla ukončena platnost dvacetikorunových bankovek a v roce 2011 byla ukončena platnost padesátikorunových bankovek.

V následující tabulce jsou vyobrazeny současné české bankovky s jejich nominální hodnotou a osobností.

Tabulka 2: Bankovky

Bankovka	Nominální hodnota	Historická osobnost
	100	Karel IV.
	200	Jan Amos Komenský
	500	Božena Němcová
	1000	František Palacký
	2000	Ema Destiniová
	5000	Tomáš Garrigue Masaryk

Zdroj: Vlastní zpracování dle stránek České národní banky

2.2.3 Formy hotovostních plateb

- *„Složení hotovosti ve prospěch účtu příjemce*
- *Výběr hotovosti*
- *Poukaz k výplatě v hotovosti z účtu vedeného v jiné pobočce*
- *Šekem k výplatě*
- *Výběr platební kartou“ (Polouček a kol., 2006)*

2.3 Bezhotovostní platební styk

Bezhotovostní platební styk je v současné době stále využívanější formou platebního styku. Jedná se podle Poloučka (2006) o převod peněz od jednoho subjektu k druhému na základě běžných účtů vedených u zprostředkujících institucí. Aby mohla být bezhotovostní platba realizována je zapotřebí, aby měly oba subjekty zřízeny u finančních institucí klientské účty. Klientský účet může mít několik forem, které se odvíjejí od účelu, k němuž byly zřízeny.

2.3.1 Běžný účet

Běžný účet je považován za základní produkt, který poskytují banky svým klientům a dále je považován za předpoklad pro využívání další řady bankovních produktů. Slouží především k uložení peněžních prostředků klienta a jejich využití k placení.

Pro zřízení běžného účtu stačí pouze navštívit pobočku banky nebo internetové stránky banky, u které si chce klient účet zřídit. U privátní klientely je pro zřízení běžného účtu nutný průkaz totožnosti, na základě kterého se uzavírá písemná smlouva o založení účtu. Spolu se smlouvou o založení běžného účtu je nutný i podpisový vzor. Smlouva musí obsahovat tyto náležitosti:

- Určení smluvních stran
- Určen měny, v které bude účet veden
- Podpisové vzory
- Název účtu
- Platnost smlouvy
- Bankovní spojení

2.3.2 Další formy účtů

Mezi další formy klientských bankovních účtů patří kontokorentní účet, úvěrový účet, vkladový účet a depotní účet.

Kontokorentní účet je podle Dvořáka (2005) kombinace běžného a úvěrového účtu. Jedná se o bankovní službu, která je sjednána k běžnému účtu a dovoluje klientovi čerpat peníze i v případě, že na účtu nemá dostatečnou hotovost, tzn. klient, může jít do debetu, čímž využije úvěru.

Úvěrový účet je účet, na kterém banka eviduje úvěr, který poskytla klientovi a k jeho splácení.

Vkladový účet slouží k uložení volných finančních prostředků klienta. Finanční prostředky může klient uložit na různé druhy vkladových účtů, jako jsou termínované vklady či úsporné vklady.

Depotní účty jsou podle Dvořáka (2005) účty, na kterých banky evidují cenné papíry svých klientů, které mají ve správě či úschově.

Všechny tyto účty mohou být vedeny jak v tuzemské měně, kdy hovoříme o korunových účtech, tak i v zahraniční měně, kdy se jedná o tzv. devizové účty. Vedení devizových účtů je obvykle shodné s vedením korunových účtů. Nejčastější rozdíly bývají na výši úrokových sazeb, které odpovídají sazbám v dané měně. Banka může uplatňovat u těchto účtů jinou výši poplatků či se může na tyto účty vztahovat jiná právní úprava.

2.3.3 Nedokumentární platební styk

V nedokumentárním platebním styku obdrží banka od klienta pouze platební instrumenty, které mohou být například příkaz k úhradě či příkaz k inkasu.

Příkaz k úhradě

Příkaz k úhradě je jednoduchá a základní forma bezhotovostního platebního styku, která je bankovním převodem. Jedná se podle Revendy, Mandela, Kondery, Musílka, Dvořáka & Brady (2008) o příkaz majitele účtu, aby banka provedla určitou platbu ve prospěch jiného účtu. Příkaz k úhradě lze provádět dvojím způsobem a to buď klasickou formou na předepsaných bankovních formulářích, nebo modernější formou pomocí formuláře elektronického bankovníctví.

Náležitosti příkazu k úhradě:

- Označení, že se jedná o příkaz k úhradě
- Bankovní spojení plátce
- Bankovní spojení příjemce
- Částku
- Označení měny
- Podpis výstavce příkazu

Další náležitosti příkazu k úhradě:

- Konstantní symbol
- Variabilní symbol
- Specifický symbol
- Datum vystavení příkazu
- Datum splatnosti
- Doplnující údaje

Příkaz k inkasu

Podle Kalabise (2005) se jedná o příkaz příjemce platby, aby banka odepsala z účtu plátce určitou částku a připsala ji ve prospěch jeho účtu. Aby tato operace mohla být provedena, musí plátce povolit své bance inkaso. Náležitosti příkazu k inkasu jsou stejné jako u příkazu k úhradě. A stejná je i forma jakou se příkaz k inkasu zadává, může se jednat o papírový formulář nebo lze jej provést prostřednictvím elektronického bankovníctví.

Trvalý příkaz k úhradě/inkasu

Trvalým příkazem se rozumí opakující se příkaz k provedení jednotlivých operací. Jedná se pro klienta o velmi pohodlnou pravidelně se opakující formu platebního styku.

Zahraniční platební příkaz

Zahraniční platební příkaz nebo také Payment Order je platební příkaz, který je určen pro mezinárodní platební styk. K zadání tohoto příkazu je potřeba více náležitostí než u klasického příkazu k úhradě.

Náležitosti zahraničního platebního příkazu

- název příkazce a číslo jeho účtu
 - částka v cizí měně
 - název cizí měny v mezinárodním kódu ISO
 - název a adresa příjemce úhrady a číslo jeho účtu, pokud je používáno
 - jméno a adresa peněžního ústavu příjemce platby a informace o tom, kdo platí bankovní výlohy – poplatky
- OUR – všechny poplatky jdou na vrub plátce
- BEN – všechny poplatky jdou na vrub příjemce
- SHA – poplatky jsou sdíleny plátcem i příjemcem
- účel úhrady (pokud stanovuje zvláštní předpis je potřeba i platební titul)
 - podpisy klienta (Kalabis, 2005)

Šeky

Šek je cenina, kterou příkazuje majitel účtu neboli příkazce, bance neboli šekovníkovi, aby zaplatila z jeho účtu určitou šekovou částku ve prospěch osoby uvedené na šeku. (Polidar, 2004)

Náležitosti šeku:

- Označení slova šek
- Bezpodmínečný příkaz zaplatit určitou šekovou sumu
- Jméno toho, kdo má platit
- Místo, kde má být placeno
- Datum a místo vystavení
- Podpis výstavce

Banky velmi často ve svých Všeobecných obchodních podmínkách mají uvedeno, že majitel účtu využíval tiskopisů šeků, které banka vydala. K běžným platbám nejsou šeky v České republice příliš využívány.

2.3.4 Dokumentární platební styk

Dokumentární platební styk se týká především obchodních vztahů a to především vztahů mezi odběrateli a dodavateli. Tato bakalářská práce se zabývá privátní klientelou, a proto není nutné se těmito formami platebního styku zabývat podrobně.

- Dokumentární inkaso
Jedná se o platební instrument, který je rozšířený zejména v zahraničně obchodních vztazích, zejména při vývozu a dovozu.
- Dokumentární akreditiv
Jedná se o platební instrument, na jehož základě banka přejímá závazek poskytnout oprávněnému sjednané plnění, jestliže ten předloží bance řádně a včas dokumenty specifikované v akreditivní listině. (Polouček a kol., 2006)
- Směnky
Směnka je cenný papír, a musí obsahovat určité náležitosti.
 - Označení, že jde o směnku
 - Bezpodmínečný slib zaplatit určitou peněžní sumu
 - Údaj splatnosti
 - Místo, kde má být zaplaceno,
 - Jméno toho, komu má být placeno
 - Datum a místo vystavení směnky
 - Podpis výstavce
 - Jméno toho, kdo má platit (směnka cizí)

3 Elektronické bankovníctví

3.1 Historie

Klasické bankovníctví, kdy je klient odkázán pouze na osobní styk s pobočkou, se v průběhu druhé poloviny dvacátého století začíná měnit díky prudkému technologickému vývoji. Finanční instituce začínají mít k dispozici nové komunikační prostředky.

Příchod platebních karet je považován za počátek celého elektronického bankovníctví. První platební karty se objevily v roce 1914 a vydala je americká firma Western Union Telegraph Company. Klienti této společnosti využívali platební karty k zasílání telegramů bez okamžitého placení. Později v roce 1950 společnost Diners Club International vydala první univerzální kartu 200 vybraným klientům. Tyto platební karty umožňovaly bezhotovostní placení v zařízeních, které měly uzavřenou dohodu se společností Diners Club International. (Grublová, Prusák, Přádka & Steinová, 2002)

V roce 1988 byla v České republice (resp. v Československu) vydána první platební karta, kterou vydala Živnobanka. Tato banka v roce 1991 vydala u nás první VISA kartu.

3.2 Pojem

Elektronické bankovníctví je velmi často nazýváno přímým bankovníctvím. Lze jej jednoduše vyjádřit jako elektronickou komunikaci mezi bankami a klienty. Díky této formě bankovníctví klient využívá komunikační kanály. A z pohodlí domova provádí každodenní bankovní operace.

Charakteristické rysy elektronického bankovníctví

- *„k poskytování služeb dochází prostřednictvím elektronického kanálu*
- *na jedné straně je klient s určitým technickým vybavením a na druhé straně je buď přímo automatický systém banky nebo pracovník obsluhující tento systém*
- *klient musí být při elektronické komunikaci vždy jednoznačně identifikovatelný a jeho právo vykonat požadovanou operaci je vždy ověřeno určitým autorizačním mechanismem*
- *nejčastějšími operacemi jsou zde tuzemský platební příkaz a stav peněz na účtu“*
(Centrum pro rozvoj ekonomického vzdělání, 2015)

3.3 Druhy elektronického bankovníctví

Mezi základní druhy elektronického bankovníctví patří

- Platební karty
- Phone banking
- GSM banking
- Homebanking
- Internetbanking
- Samoobslužné zóny

Mezi druhy lze také zařadit superCASH, elektronické peněženky, Paypal a PaySec.

3.4 Platební karty

Platební karty představují nejmodernější formu bezhotovostního platebního styku, která je nejvíce využívána k úhradě spotřebitelských výdajů a výběrů hotovosti. Platební karty se snaží překonat nedostatky hotovostního platebního styku, čímž umožňují snadnější a bezpečnější nakládání s penězi či poskytnutým úvěrem. Mezi základní formy využití platebních karet lze zařadit výběry hotovosti v bankomatech, na pobočkách bank, v obchodech a bezhotovostní placení. Kromě základní formy použití, nabízejí banky držitelům platebních karet další možné využití, s čímž jsou spojeny různé doprovodné služby. (Dvořák, 2005)

Platební karta musí obsahovat nezbytné náležitosti

- Označení vydavatele karty
- Jméno držitele platební karty
- Číslo platební karty
- Platnost platební karty
- Záznam dat

3.4.1 Druhy platebních karet

Existují tři základní druhy platebních karet

Charge karty – jedná se o nejstarší druh platební karty. Tento druh platební karty je využíván k transakcím po určité období, které nejčastěji bývá jeden měsíc. Po tomto období obdrží majitel karty výpis, který musí ve sjednané lhůtě uhradit. (Dvořák, 2005)

Kreditní karty – kreditní kartu využívá klient k čerpání prostředků banky během transakce. Jedná se o určitý druh úvěru (revolvingový úvěr). Rozdíl mezi charge kartou a kreditní kartou je ten, že u kreditní karty je možné postupně splácet a zároveň dále čerpat a není zde nutné splatit celý dluh do určité lhůty. Je zde pouze stanovena lhůta pro bezúročné období, během kterého může majitel karty splatit svůj závazek bance, bez toho, aby platil úroky. (Dvořák, 2005)

Debetní karta – tyto karty využívají prostředky z vlastního účtu klienta, tedy prostředky, které má klient k dispozici na běžném účtu v jeho bance. K běžnému účtu je možné zřídit kontokorent. V případě kontokorentu může klient čerpat prostředky banky. V případě debetní karty se můžeme setkat s embosovanými a elektronickými kartami. Na embosovaných kartách jsou na povrchu plasticky vytvarované údaje, díky čemuž mohou být sejmuty imprintery. Elektronické karty mají na zadní straně magnetický pruh, který slouží k přenosu dat.

Největší podíl na bankovním trhu tvoří debetní karty, protože jsou součástí běžných účtů. Následující tabulka ukazuje množství a poměr jednotlivých druhů karet

Tabulka 3: Počet vydaných karet dle druhu v roce 2015

Vydané karty dle druhu v roce 2015		
Druh karty	Vydané karty v ks	Procentní podíl
Debetní	9 131 920	79,96%
Kreditní	2 023 159	17,71%
Charge	265 959	2,32%

Zdroj: Vlastní zpracování podle internetové stránky Bankovní karty (2015)

Na bankovním trhu se můžeme setkat s několika značkami platebních karet. Mezi největší společnosti patří VISA a MasterCard. Tyto společnosti tvoří zhruba 97% všech karet na bankovním trhu.

Mimo těchto dvou značek platebních karet se lze na trhu také setkat s kartami Diners Club, JBC (Japan Credit Bureau) či AMEX (American Express).

3.5 Phone banking

Phone banking nebo také telebanking či telefonní bankovníctví je poměrně jednoduché. Službu phone bankingu můžeme rozdělit podle Poloučka (2006) do dvou skupin.

V první klient komunikuje s automatickým hlasovým systémem. Tato varianta je vhodná spíše ke zjištění aktuálních informací o účtu nebo může klient zadávat příkazy k úhradě. Výhodou této varianty je, že může fungovat bez omezení úředními hodinami a to 24 hodin denně.

V druhé klient komunikuje s telefonním bankéřem, tento pracovník poskytuje stejné služby jako pracovník na přepážce. Nevýhodou zde je, že mimo pracovní dobu klient komunikuje pouze s hlasovým systémem. Komunikace mezi klientem a bankéřem funguje pomocí systému hesel, tato hesla nejsou nikdy použita vcelku z důvodu možných odposlechů, klient sdělí na žádost banky pouze určité znaky např. první, třetí a poslední znak.

3.6 GSM banking

GSM banking (Global System For Mobile communications) jedná se o komunikaci s bankou prostřednictvím mobilního telefonu. Tento druh bankovníctví lze realizovat dvěma způsoby. Pomocí textových zpráv neboli SMS nebo prostřednictvím technologie SIM Tooling.

Klient zašle SMS zprávou bance příkaz a obratem dostává od banky informace. SMS zpráva je v předdefinovaném formátu.

Technologie SIM Tooling je bankovní aplikace, ke které je potřeba speciální SIM karta. Tato služba spočívá v tom, že si klient na svém mobilním telefonu spustí aplikaci, pomocí které zpracuje požadovanou operaci a obratem dostane od banky informace.

3.7 Homebanking

Homebanking je první a nejstarší služba přímého bankovníctví. Jedná se o propojení klienta s bankou pomocí počítačového systému klienta s informačním systémem příslušné banky po stanovené datové lince. Díky tomuto propojení klienta s bankou může klient 24 hodin denně provádět téměř všechny bezhotovostní operace s běžným účtem např. podávání příkazů k úhradě či k inkasům, zjišťovat zůstatky, klient zde může vyhledat úrokové sazby, kurzovní lístek apod. (Polouček a kol., 2006)

Homebanking byl využíván především firemními klienty z důvodu jeho finanční a technické náročnosti. V dnešní době homebanking byl téměř nahrazen internetbankingem neboli internetovým bankovníctvím.

3.8 Internetbanking

Internetbanking neboli internetové bankovníctví je obdoba homebankingu s použitím komunikace prostřednictvím celosvětové sítě Internet. Není zde potřeba žádný speciální software či hardware, stačí pouze počítač, který je připojen na internet a pomocí běžných prohlížečů jakou jsou Opera, Chrome či Internet Explorer.

Internetbanking lze v současné době rozdělit do dvou základních skupin. Tyto dvě skupiny nabízejí rozdílný uživatelský komfort. Internetové bankovníctví rozdělujeme na:

- neplnohodnotné
- plnohodnotné

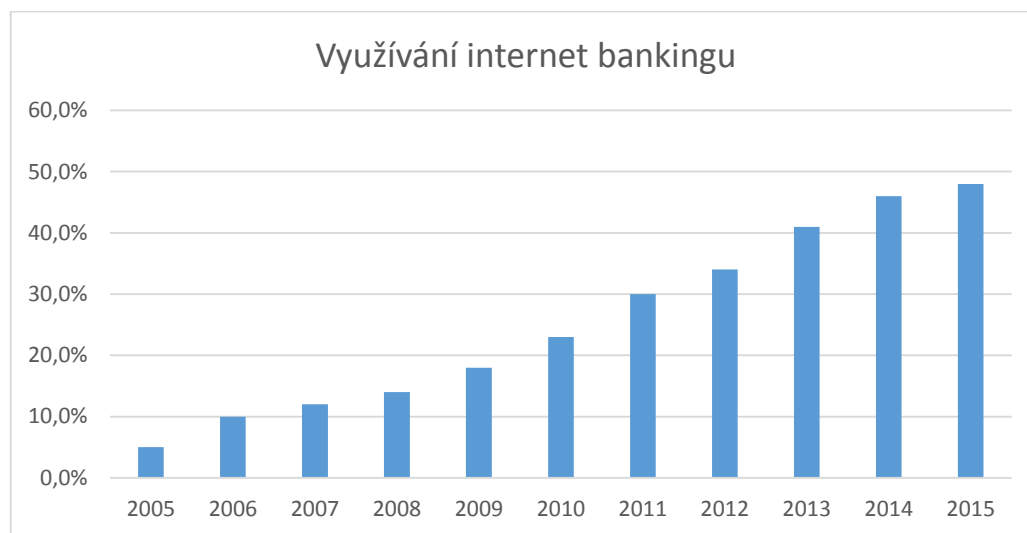
Neplnohodnotný internetbanking je vázán na určitý počítač, ve kterém je nainstalováno speciální programové vybavení.

Plnohodnotný internetbanking je služba, kterou je možné provádět s libovolného počítače připojeného k internetu.

Internetbanking sebou nese plno výhod a nevýhod. Za hlavní výhodu je považována ta, že klienti mohou z pohodlí domova vyřizovat veškeré bankovní úkony. Tyto činnosti lze provádět kdykoliv. Nevýhodou může být riziko napadení bankovního účtu hackery.

Popularita internetbanking v České republice stále roste. Následující tabulka zobrazuje růst jeho využití.

Graf 1: Využití internet bankingu



Zdroj: Zpracováno z dat Eurostat (2015)

3.9 Samoobslužné zóny

Samoobslužné zóny lze rozdělit do dvou forem. První formu představují klasické bankomaty. Pomocí bankomatů lze kromě zjištění svého aktuálního zůstatku také vybírat a vkládat hotovost na účet.

Druhou formou jsou transakční terminály, díky kterým může klient zadávat platební či trvalé příkazy k úhradě nebo inkasu. Výhoda transakčních terminálů je ta, že jsou klientovi k dispozici 24 hodin denně. Tuto formu využijí zejména klienti, kteří nemají přístup k internetu.

3.10 Další formy

- SuperCASH

SuperCASH poskytuje Česká pošta, s. p.. Jedná se o nástroj platebního styku, kterým lze platit nákupy v e-shopech, které tuto službu nabízí. Zákazník navštíví pobočku České pošty, s. p. spolu s vytištěnou objednávkou, kde se nachází potřebné údaje pro platbu. Na přepážce složí peníze a zaplatí objednávku.

Výhoda SuperCASH je ta, že zákazník nemusí platit žádný poplatek a tuto službu mohou využít i zákazníci, kteří nevlastní platební kartu nebo nechtějí obchodníkovi sdělovat informace o své kartě a ti kteří nevyužívají přímé bankovníctví.

- Elektronické peněženky

Elektronická peněženka je určitá forma čipové karty, na kterou lze vložit nebo převést peníze ze svého bankovního účtu a poté s ní platit. Ihned při placení se z karty odepíše hodnota transakce. Nejedná se ovšem o klasickou platební kartu.

Hlavní rozdíly elektronické peněženky od platební karty:

- Placení pouze malých částek
- Není třeba uvádět PIN
- Potřeba elektronické peněženky neustále dobíjet
- Peníze má elektronická peněženka obsažené „v sobě“
- Účet držitele karty je zatížen jednorázově při „nabití“
(Dvořák, 2005)

Elektronické peněženky jsou hlavně určeny k placení menších částek na internetu. Což je i jejich velkou výhodou, protože není potřeba při placení zadávat údaje, které jsou nutné při placení kreditní nebo debetní kartou.

3.11 Nebankovní formy platebního styku

- PayPal

Jedná se o celosvětový internetový platební systém. PayPal je znám především díky největšímu aukčnímu portálu Ebay. Tento systém je určen k přesunům peněz mezi účty, které jsou identifikovány e-mailem.

PayPal účet si lze jednoduše představit jako běžný účet, který je napojen na internetové obchody po celém světě a převod peněz mezi účty zde probíhá okamžitě. Lze říci, že všichni na internetu mají stejnou banku – PayPal. Tento systém je vhodný pro nákup a prodej zboží za malé a střední částky. (PayPal, 2015)

- PaySec

PaySec je česká forma PayPal, kterou zavedla Československá obchodní banka, a. s.. Pomocí této formy lze platit pouze na českých internetových stránkách.

Přes PaySec lze platit:

- Vstupenky
- Jízdenky
- Elektroniku
- Hardware a software
- Mobilní obsah
- Kosmetiku
- Léky (PaySec, 2015)

4 Metodika

V praktické části se nachází všeobecná kritéria pro porovnání jednotlivých druhů bankovníctví a poté jsou některá aplikována na vybrané banky.

Z velkého množství bank byly vybrány čtyři banky, které na našem bankovním trhu již působí řadu let - Komerční banka, a. s., Česká spořitelna, a. s., Československá obchodní banka, a. s., GE Money Bank, a. s. a jedna novější banka – Air Bank, a. s. Jako tato kritéria pro porovnání byla vybrána cenová srovnání, zabezpečení a nabízené služby.

V práci bylo využito několik vědeckých metod

- sběr dat – analýza dokumentů týkající se jednotlivých produktů (ceníky, bankovní prospekty)
- analýza zjištěných dat - popis a rozbor informací o produktech zjištěných při sběru dat
- komparace dat – porovnání zjištěných výsledků pomocí tabulek vytvořených v programu MS Excel

5 Všeobecná kritéria

5.1 Všeobecné výhody a nevýhody

V dnešní době banky nabízejí obě formy bankovníctví, jak klasické, tak i internetové. Jak již bylo v první části práce zmíněno, dříve pokud lidé chtěli provádět jakoukoliv bankovní operaci, byli nuceni k návštěvě některé z poboček své banky. To byl jeden z hlavních problémů, protože dříve, ale i dnes, měla a má banka svou otevírací dobu, která je nejčastěji od osmi do pěti hodin pět dní v týdnu. Proto dříve nebylo výjimkou, že si lidé pro návštěvu banky brali volno. Oproti tomu má internetové bankovníctví, které zaznamenalo v posledních deseti letech veliký nárůst. Obrovskou výhodou je, že funguje 24 hodin, 7 dní v týdnu. Další výhodou je zde rychlost jak pro zjištění informací o účtu, tak pro zadávání transakcí. Dále lze spolu s internetovým bankovníctvím mluvit o pohodlí, které se klientům nabízí, pokud komunikují prostřednictvím svého počítače z domova.

5.2 Cenové srovnání

Jedná se o jeden z nejdůležitějších rozhodujících faktorů, který ovlivňuje klienty. Jelikož je většina služeb, které banky nabízí, je zpoplatněna. Poplatek je vybírán za odchozí platbu, výběr hotovosti, papírový výpis účtu, vedení účtu atd. Proto je nutné se zde zaměřit na to, jak se poplatky za služby liší v klasickém a v internetovém bankovníctví.

Pro cenové srovnání byly vybírány poplatky pouze za tři služby. Jedná se o nejpoužívanější služby, které jsou nabízeny klientům. Jedná se o měsíční výpis z účtu, příkaz k úhradě a příkaz k inkasu. Příkaz k úhradě a příkaz k inkasu jsou položky, u kterých všechny vybrané banky mají totožnou cenu, proto jsou tyto dva příkazy sloučeny do jedné položky. Dále mezi nejvyžívanější služby, které banky nabízejí je výběr hotovosti, ale tuto službu nelze srovnávat, jelikož nemá přímou návaznost na internetové bankovníctví, i když s sebou nese prvky elektronicky poskytovaných služeb.

5.3 Necenové srovnání

Pokud srovnáváme klasické a internetové bankovníctví necenově je nutno brát v potaz časovou náročnost, složitost úkonů apod. Klasické bankovníctví je časově náročnější na obsluhu. Důvod je prostý, určitý čas zabere klientovi cesta na pobočku, vyplnění formulářů nebo čekání ve frontě. Internetové bankovníctví umožňuje tyto činnosti vykonávat ihned bez jakéhokoliv čekání. Další výhodou internetového bankovníctví je ta, že pokud klient vyplní příkaz/formulář špatně či neuvede podstatné náležitosti, internetová aplikace mu nedovolí neúplný či chybně vyplněný příkaz zadat. Ovšem u klasického bankovníctví pokud klient vyplní formulář neúplně či chybně a poté použije sběrný box, je o chybě informován písemně poštou nebo telefonicky.

Klasické bankovníctví nabízí jednu z největších výhod a to osobní kontakt s bankou. Pokud klient potřebuje poradit je ústní komunikace bezpochybně lepší. V internetovém bankovníctví, pokud si klient neví rady, zavolá na linku podpory své banky, kontaktuje e-mailem svého bankovního poradce nebo mu přímo zavolá telefonicky.

5.4 Zabezpečení

Klasické bankovníctví nepředstavuje tolik nároků na bezpečnost. Veškerá komunikace probíhá návštěvou v bance v tzv. diskrétní zóně, kde se klientovi věnuje bankovní úředník, který je vázán bankovním tajemstvím. U klasického bankovníctví není tak velká náročnost k ověření totožnosti postačí občasný průkaz, pas nebo povolení k pobytu. Čímž zde klesá nebezpečí neautorizované transakce a zneužití identifikátorů. Diskutabilní je špatně provedená transakce bankou či zfalšovaný podpis, který potvrdí soudní znalec, v obou těchto případech nese vinu banka.

Pro využití internetového bankovníctví je zapotřebí pouze počítač připojený k internetu. Nejprve je nutné ověření identity klienta tedy tzv. autentizace. Klient zde zadává svou identitu, která může být např. přihlašovací jméno nebo certifikát, které umožní klientovi otevření internetového bankovníctví.

Typy autentizace

- Uživatelské jméno a heslo, které jsou přiděleny bankou, jedná se o základní a nejméně bezpečnou formu zabezpečení, proto je vhodné uživatelské jméno kombinovat s jiným typem zabezpečení
- Certifikát obdrží klient od banky na určitou dobu, funguje jako klíč. Je vhodné si jej uložit na vyjímatelné médium (disketu, CD, DVD či USB flash disk) a použít jej pouze v době, kdy je potřeba.
- Čipová karta funguje podobně, jako certifikát pouze veškeré údaje jsou uloženy na kartě. Pro užití čipové karty je nutné znát PIN kód. Nevýhoda čipové karty je ta, že klient musí vlastnit čtečku čipových karet.
- SMS, klient zadá do internetové aplikace své klientské číslo a banka mu obratem zašle textovou zprávu na zaregistrovaný mobilní telefon s přístupovým kódem.
- PIN kalkulátor, klient do kalkulátoru zadá své klientské číslo a kalkulátor mu vygeneruje autentizační kód, který je vždy jiný.

5.5 Srovnání z pohledu bank

Banky se snaží zvýhodňovat internetové bankovníctví oproti klasickému bankovníctví zcela důvodně, protože se bankám snižují náklady. Může se jednat o personální náklady na vedení provozu jednotlivých poboček, transport listin nebo jejich uchování. Výhodnější pro banky je i u internetového bankovníctví rychlost. Automatické programy samy kontrolují, zda například klientův příkaz k úhradě splňuje předepsané náležitosti a poté jej tyto programy zařadí pro další zpracování. U některých bank je internetové bankovníctví přímo součástí některých typů běžného účtu. Jedná se většinou o studentské účty. Banky se zde zaměřují na mladé lidi, kteří velmi dobře ovládají moderní technologii a tím se snaží tyto klienty takto „vychovat“. Důvod je snadný, tito klienti budou znát internetové bankovníctví již od svého prvního kontaktu s bankou a s bankovním účtem a proto u něj i nadále zůstanou, což bance bude do budoucna více snižovat výše zmíněné druhy nákladů.

5.6 Výhody a nevýhody klasického a internetového bankovníctví pro klienta a banky

5.6.1 Klasické bankovníctví

Výhody pro klienta

- Lépe řešit problémy při osobním kontaktu
- Někteří klienti stále nevyužívají služeb internetového bankovníctví (důchodci), protože neumí ovládat moderní technologie nebo moderním technologiím nevěří

Nevýhody pro klienta

- Omezená pracovní doba bank
- Vyšší poplatky za služby
- Pobočky bank se mohou nacházet pouze ve větších městech
- Čas strávený na cestě do banky a v bance

Výhody pro banku

- Osobní kontakt
- Technické zázemí

Nevýhody pro banku

- Vysoké náklady, které jsou spojeny s provozem (mzdy, pronájem poboček atd.)
- Potřeba technologické inovace

5.6.2 Internetové bankovníctví

Výhody pro klienta

- Provoz internetového bankovníctví zdarma
- Využívání služeb nonstop a z pohodlí domova
- Nižší bankovní poplatky
- Úspora času
- Lze sjednat většinu doplňkových služeb

Nevýhody pro klienta

- Možnost hackerského „útoku“
- Nutnost vlastnictví potřebných technologií (počítač, internetové připojení)

- Potřeba základních technických dovedností (obsluha počítače)
- V případě poruchy musí klient vyhledat osobní kontakt telefonicky nebo návštěvou pobočky

Výhody pro banku

- Nižší náklady na služby
- Nižší náklady na pobočky
- Snadnější přizpůsobení se aktuální situaci na trhu (Petřáňová, 1996)

Nevýhody pro banku

- Investice do technologií, systému
- Investice do zabezpečení

6 Srovnání nabídky vybraných bank

6.1 Komerční banka, a. s.

Komerční banka, a. s. působí na českém bankovním trhu od roku 1990, kdy vznikla vyjmutím obchodní činnosti ze Státní banky československé. O dva roky později díky přijetí privatizačního projektu se Komerční banka, a. s. přeměnila na akciovou společnost. Hlavním majitelem akcií zůstaly i nadále Fondy národního majetku České a Slovenské republiky. Ovšem v roce 2001 byl státní podíl prodán mezinárodní skupině Société Générale, která představuje jedno z největších seskupení v eurozóně. Nyní je Komerční banka, a. s. univerzální bankou, která je na trhu pro privátní klientelu, podnikatele či investory. (Komerční banka, a. s., 2016)

6.1.1 Cenové srovnání

Komerční banka, a. s. si v rámci svého běžného účtu Můj účet účtuje poplatek za vedení účtu 68 korun měsíčně. Klient, ale může využít programu Moje odměny, kde si může v nabídce odměn mimo jiné vybrat Osobní účet bez poplatků. Díky této odměně se stává vedení běžného účtu Můj Účet zdarma.

V rámci programu moje odměny si klient může dále vybrat odměny jako výběry z bankomatů Komerční banky, a. s. zdarma, bonusy k finančnímu plánu, bonus ke spořicímu účtu nebo bonus za investice. Celková částka těchto odměn může ročně činit až 11 103 korun. (MojeOdměny, 2016)

Následující tabulka cenově srovnává tři základní produkty, které banka nabízí jak v rámci klasického bankovníctví, tak v rámci internetového (elektronického bankovníctví).

Tabulka 4: Cenové srovnání produktu Můj účet

	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektronicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
Můj Účet	zdarma	20 Kč	6 Kč	39 Kč	39 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku Komerční banky, a. s (2016)

6.1.2 Zabezpečení produktu MojeBanka

Tabulka 5: Typy autentizací produktu Moje Banka

	Uživatelské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalkulaátor
MojeBanka	NE	ANO	ANO	ANO	NE

Zdroj: Vlastní zpracován dle internetových stránek Komerční banky, a. s. (2016)

Komerční banka, a. s. ve svém internetovém bankovníctví nabízí zabezpečení pomocí certifikátů. Banka nabízí buď klasické certifikáty nebo bezpečnější certifikáty v podobě čipových karet. Z důvodu zneužití peněžních prostředků klientů, kteří používali klasické certifikáty, banka zavedla doplňující autentizační prvek. Jedná se o autorizační textovou zprávu, kterou obdrží klient na svůj mobilní telefon po zadání přihlašovacích údajů.

Obrázek 1: Přihlášení k internetové aplikaci Moje Banka

The screenshot shows a web interface for logging in to MojeBanka using a certificate. At the top, there are two tabs: "Certifikát v prohlížeči" (selected) and "Certifikát na čipové kartě". Below the tabs, there is a checkbox labeled "Zapamatovat můj certifikát v prohlížeči" which is checked. A prominent red button labeled "Vložit certifikát" is centered. Below the button, there is a text instruction: "Vložte váš certifikát, který máte uložen v souboru s příponou .p12 na disku PC nebo USB, do prohlížeče". A link "Jak vložit certifikát?" with a small icon is provided. At the bottom, there is a video icon and a link "Jak pracovat s certifikátem?" with the text "Videa s návodem pro přihlašování do internetového bankovníctví" and a cartoon character pointing towards the video link.

Zdroj: Internetové stránky Komerční banky, a. s., (2016)

6.1.3 Nabízené služby produktu MojeBanka

MojeBanka nabízí klientům velké množství operací

- Informace o účtech, transakcích (aktuálních i starších)
- Přehledný elektronický výpis účtů
- Zadávání příkazů k úhradě (jednorázových, hromadných a trvalých, SIPO)
- Povolení inkas
- Možnost zrušení či upravení příkazů k úhradě

- Možnost úpravy limitů, blokování, obnovování a správy kontaktních údajů platebních karet
- Zahraniční platební styk
- Možnost dobíjení kreditů mobilních telefonů
- Možnost nastavení šablon u opakujících se plateb
- Možnost sjednání další doplňkových služeb (úvěry, kreditní karty)
- Poskytnutí informací o produktech, které nabízí dceřiné společnosti KB
- Možnost investic do podílových fondů a dalších investice
- Úprava mobilní aplikace MojeBanka
- Nonstop servis a poradenství po telefonu (Komerční banka, a. s., 2016)

6.2 Česká spořitelna, a. s.

Česká spořitelna, a. s. je jednou z nejstarších a největších bank na českém bankovním trhu, jelikož její historie sahá až do roku 1825. Z této doby pochází Spořitelna česká, která je považována za jejího předchůdce. V roce 1992 se Česká spořitelna stala akciovou společností. Od roku 2000 je součástí skupiny Erste Group, což je jeden z významných poskytovatelů peněžních služeb v Evropě. Česká spořitelna, a. s. se může pyšnit několika oceněními jako je prestižní uznání amerického časopisu Global Finance, kde byla prohlášena za Nejbezpečnější banku v regionu střední a východní Evropy za rok 2013. (Česká spořitelna, a. s., 2016)

6.2.1 Cenové srovnání

Česká spořitelna nabízí běžný účet, ke kterému může klient využít program Za důvěru. K programu Za důvěru je uzavřena samostatná smlouva. Aby klient mohl tento program užívat, musí splňovat tři podmínky a to měsíčně musí být na jeho účet připsáno 7000 korun, musí mít uzavřenou smlouvu na jeden další produkt např. kreditní kartu a klient musí provést alespoň jednu platbu kartou měsíčně. Pokud klient využije program Za důvěru, je běžný účet veden zdarma. Bez využití programu Za důvěru si banka účtuje měsíční poplatek za vedení běžného účtu 69 korun. Dále jsou v tabulce 6 uvedeny další poplatky.

Tabulka 6: Cenové srovnání

	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektronicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
Běžný účet	zdarma	20 Kč	5 Kč	20 Kč	20 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku České spořitelny, a. s. (2016)

6.2.2 Zabezpečení produktu SERVIS 24 InternetBanking

Tabulka 7: Typy autentizací produktu SERVIS 24 InternetBanking

	Uživatelské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalkulátor
Česká spořitelna	ANO	NE	ANO	ANO	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek České spořitelny, a. s., (2016)

Česká spořitelna, a. s. má ve své nabídce více možností zabezpečení klientských účtů. V prvé řadě nabízí nejméně bezpečný způsob zabezpečení a to přihlášení prostřednictvím uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno lze také nazvat jako uživatelské číslo, protože se skládá z deseti čísel, heslo si klient volí sám a musí obsahovat minimálně osm znaků. Dále banka nabízí bezpečnější formu zabezpečení a to pomocí certifikátů uložených na čipových kartách. Zde je opět potřeba hesla, které si klient volí sám. Banka také nabízí PIN kalkulátor, který mohou využívat pouze stálí klienti. Pro autorizaci transakce banka využívá textové zprávy nebo klientský certifikát.

Obrázek 2: Přihlášení k internetové aplikaci SERVIS 24 InternetBanking

Zdroj: Internetové stránky České spořitelny, a. s., (2016)

6.2.3 Nabízené služby produktu SERVIS 24 InternetBanking

Česká spořitelna, a. s. ve svém internetovém bankovníctví SERVIS 24 InternetBanking nabízí velké využití služeb

- Informace o zůstatku a transakcích
- Informace o nezaúčtovaných transakcích
- Možnost zadávání jednorázových a hromadných příkazů k úhradě
- Povolení, změna a zrušení inkas a plateb SIPO
- Správa uživatele (kontaktní údaje, heslo, limit na účtu, PIN atd..)
- Zahraniční platební styk
- Dobíjení kreditu na mobilním zařízení
- Informační SMS
- Odemknutí a zamknutí karty
- Úprava mobilní aplikace
- Možnost zřízení kontokorentu (Česká spořitelna, a. s., 2016)

6.3 Československá obchodní banka, a. s.

Československá obchodní banka, a. s. (ČSOB) byla založena v Československu roku 1964. Byla jediná banka, která měla za úkol zajišťovat služby souvisejících s financováním zahraničního obchodu a volno měnových operací. V roce 1999 po privatizaci a po odkoupení minoritních vlastnických podílů se v roce 2007 stala jediným vlastníkem belgická instituce KBC Bank. KBC Bank považována za největší finanční instituci ve střední Evropě. Součástí Československé obchodní banky, a. s. je Poštovní spořitelna, a. s., která se chlubí nejširší obchodní sítí v České republice. (Československá obchodní banka, a. s., 2016)

6.3.1 Cenové srovnání

Československá obchodní banka, a. s. si účtuje za vedení běžného účtu ČSOB konto 55 korun. Další poplatky, které si banka účtuje, jsou zobrazeny v následující tabulce.

Tabulka 8: Cenové srovnání

	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektronicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
ČSOB Konto	zdarma	20 Kč	zdarma	40 Kč	40 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku Československé obchodní banky, a .s. (2016)

6.3.2 Zabezpečení ČSOB InternetBanking 24

Tabulka 9: Typy autentizací produktu ČSOB InternetBanking 24

	Uživatel- ské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalku- látor
Československá ob- chodní banka, a. s.	ANO	NE	ANO	ANO	NE

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek Československé obchodní banky, a. s. (2016)

Československá obchodní banka, a. s. opět nabízí základní formu zabezpečení a to formou přihlašovacího jména a hesla. Poté nabízí přihlášení pomocí čipových karet, kde identifikace klienta vyžaduje před přihlášením instalaci Správce čipové karty a čtečky. Poslední forma zabezpečení, kterou banka poskytuje je SMS, kdy klient zadá do internetové aplikace své klientské číslo a banka mu zašle textovou zprávu s přístupovým kódem. SMS klíč je složen z devíti znaků a jeho platnost je pouhých 10 minut. Pro autorizaci transakce banka využívá textové zprávy nebo certifikát

Obrázek 3: Přihlášení k internetové aplikaci ČSOB InternetBanking24

Zdroj: Internetové stránky Československé obchodní banky (2016)

6.3.3 Nabízení služby produktu ČSOB InternetBankng 24

ČSOB InternetBankng 24 nabízí využití těchto služeb

- Aktuální přehled o stavu na účtu – zůstatek, historie
- Možnost za podávání jednorázových a hromadných příkazů k úhradě
- Zrušení nebo změna příkazů k úhradě
- Dobíjení mobilního zařízení
- Povolení k inkasu a SIPO, jejich změna či zrušení
- Možnost nastavení opakujících se plateb
- Nastavení limitů karty, umožnění platby kartou přes internet, zablokování karty
- Možnost žádosti o úvěr
- Asistence nonstop skrze technickou podporu
- Úprava mobilní aplikace SmartBanking
- Informace o možnosti investování
- Zahraniční platby (Československá obchodní banka, a. s.)

6.4 GE Money Bank, a. s.

GE Money Bank a. s. vznikla v roce 1892 a založil ji vynálezce Thomas Alva Edison, který tak sjednotil své podnikání společností Edison General Electric Company. Dnes banku vlastní americká společnost GE Capital International Holdings Corporation.

V České republice byla zřízena první pobočka GE Money Bank, a. s. v roce 1998 a to díky koupi části krachující Agrobanky, a. s.. Koupi převzala kompletní pobočkovou síť. Do roku 2005 působila banka pod názvem GE Capital Bank. Od roku 2008 je GE Money Bank, a. s. oficiálním partnerem Českého olympijského týmu. (GE Money Bank, a. s., 2016)

6.4.1 Cenové srovnání

GE Money Bank, a. s. nabízí jako svůj běžný účet Konto Genius Basic. Vedení konta je sice zdarma, ale tato zdánlivá výhoda se odráží na výši poplatků v klasickém bankovníctví. Zde jsou poplatky vyšší až o 30 korun oproti ostatním vybraným bankám.

Tabulka 10: Cenové srovnání banky GE Money Bank, a. s.

	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektronicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
Konto Ge- nius Basic	zdarma	30 Kč	6 Kč	50 Kč	50 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku GE Money Bank, a. s. (2016)

6.4.2 Zabezpečení produktu Internet banka

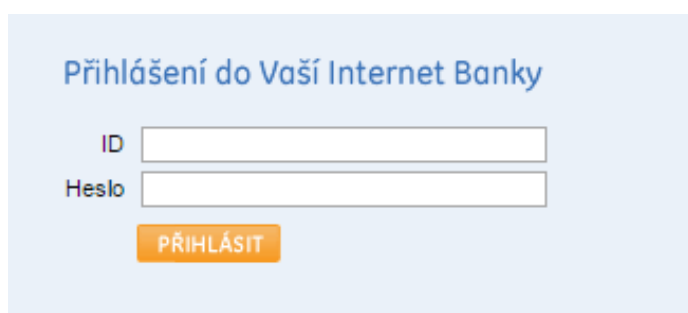
Tabulka 11: Typy autentizací produktu Internet Banka

	Uživatelské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalku- látor
GE Money bank	ANO	ANO	NE	ANO	NE

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek GE Money Bank, a. s. (2016)

GE Money Bank, a. s. též ve své nabídce má zabezpečení formou uživatelského jména a hesla. Dále pomocí certifikátu, kde je pro přístup dále nutné identifikační číslo a heslo, které si klient opět volí sám. Poslední formou zabezpečení, které banka poskytuje je SMS, kterou klient obdrží s bezpečnostním klíčem po zadání přihlašovacího jména a hesla. Pro potřeby autorizace transakce je potřeba certifikátu nebo textové zprávy.

Obrázek 4: Přihlášení k internetové aplikaci Internet Banka



Zdroj: Internetové stránky GE Money Bank, (2016)

6.4.3 Nabízené služby produktu Internet Banka

GE Money Bank v rámci svého internetového bankovníctví, které nazývá Internet banka, nabízí celou škálu služeb, které lze prostřednictvím této internetové aplikace provádět, lze mezi ně zařadit tyto služby:

- Informace o zůstatcích a historii
- Elektronický výpis eVýpis
- GE Money Manager umožňuje přehled o příjmech a výdajích
- Zadávání jednotlivých, hromadných a trvalých příkazů k úhradě
- Povolení inkas a SIPO
- eDisponent umožňuje určit více uživatelů Internet Banky
- Zrušení či změna příkazů k úhradě nebo inkas
- Zahraniční platby
- Mobilní platby – dobíjení mobilu
- Správa platebních karet
- Možnost využití šablon pro jednotlivé platby
- Úprava mobilní aplikace
- Možnost importu do účetního systému (GE Money Bank, 2016)

6.5 Air Bank, a. s.

Air Bank, a. s. začala působit na českém bankovním trhu v roce 2011 a je součástí finanční skupiny PPF Petra Kellnera a je také úzce propojená s mezinárodní úvěrovou skupinou Home Credit Group. Air Bank, a. s. má heslo, že se jedná o moderní banku 21. století. To se snaží dodržet díky svým cenám za služby a přístupem k zákazníkům, kdy se snaží chovat otevřeně a pravdivě oproti ostatním bankám. (Air Bank, a. s., 2016)

6.5.1 Cenové srovnání

Banka nabízí dva druhy tarifů malý a velký. U malého tarifu klient neplatí žádný měsíční poplatek, platí pouze za služby, které využívá. Velký tarif se liší od malého tím, že zde klient platí měsíční poplatek 100 korun. Po zaplacení tohoto poplatku jsou pro klienta všechny služby zdarma. Klient si může mezi těmito dvěma tarify sám vybrat, ale banka si vymezuje právo tyto tarify klientovi měnit v závislosti na využívání služeb. Air Bank, a. s. se opravdu drží svého hesla a všechny své služby má zpoplatněné stejně, jak je možné vidět v tabulce.

Tabulka 12: Cenové srovnání

	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektronicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
Malý/Velký tarif	zdarma	25/zdarma*	zdarma	zdarma	zdarma

*25 Kč platí pro malý tarif, zdarma je tato služba pro tarif velký

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek Air Bank, a. s. (2016)

6.5.2 Zabezpečení produktu Air Bank

Tabulka 13: Typy autentizací produktu Air Bank

	Uživatelské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalkulaátor
Air Bank	ANO	ANO	NE	ANO	NE

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku Air Bank, a. s.,(2016)

Zabezpečení pomocí uživatelského jména a hesla nechybí ani v nabídce Air Bank, a. s. V nabídce nechybí ani zabezpečení pomocí certifikátu a pomocí SMS. Pro autorizaci transakce je opět potřeba certifikát nebo textová zpráva.

Obrázek 5: Přihlášení k internetové aplikaci Air Bank

Zdroj: Internetové stránky Air Bank ,a s. (2016)

6.5.3 Nabízené služby produktu Air Bank internetové bankovníctví

Ani Air Bank, a. s. se svou nabídkou služeb ve své internetovém bankovníctví nezůstává pozadu. Mezi základní funkce svého internetového bankovníctví zařazuje i mnoho vychytávek jak sama uvádí na internetových stránkách

- Přehled o stavu na účtu a časově neomezenou historii
- Zadávání příkazů k úhradě, inkas a SIPO
- Možnost přehledu nezrealizovaných plateb a nevyřízených inkas
- Možnost využití šablon pro platby
- Lze upravovat platební kartu (stanovení limitu apod.)
- Sjednání dalších služeb (pojištění, půjčka)
- Možnost mobilní aplikace
- Výpisy z účtů
- Možnost vytváření poznámek
- Zahraniční platby
- Snadný přehled příjmů a výdajů
- Všechny dokumenty je možné nalézt v internetovém bankovníctví, klient již nemusí si je doma schovávat v šuplíku
- Pokud Air Bank nespĺnila službu přesně tak jak slíbila, může klient v rámci svého internetového bankovníctví poplatek za ni zrušit (Air Bank, a. s., 2016)

6.6 Závěrečné vyhodnocení

V závěrečném vyhodnocení jsou shrnuté jednotlivé banky, na kterých jsou porovnány jednotlivé typy bankovníctví. Banky jsou porovnávány na základě cenového srovnání, způsobu zabezpečení a nabízených služeb.

6.6.1 Cenové srovnání

Při cenovém srovnání se ukázalo, že banky mají ceny nastaveny velmi podobně, což je možné vidět v následující tabulce.

Tabulka 14: Cenové shrnutí vybraných bank

Banka	Výpis z účtu měsíčně		Příkaz k úhradě/inkasu za položku		
	Elektro-nicky	Klasicky	Elektronicky	Box	Přepážka
Komerční banka, a.s.	zdarma	20 Kč	6 Kč	39 Kč	39 Kč
Česká spořitelna, a. s.	zdarma	20 Kč	5 Kč	20 Kč	20 Kč
Československá ob- chodní banka, a. s.	zdarma	20 Kč	zdarma	40 Kč	40 Kč
GE Money Bank, a. s.	zdarma	30 Kč	6 Kč	50 Kč	50 Kč
Air Bank, a. s.	zdarma	25Kč /zdarma	zdarma	zdarma	zdarma

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek jednotlivých bank (2016)

Z tabulky je patrné, že pro klienta je levnější internetové bankovníctví oproti klasickému. Pouze Air Bank, a. s. se snaží mít nastaveny ceny stejně pro oba typy bankovníctví, čímž dává klientovi větší možnost volby. Zbylé čtyři banky se snaží mít nastaveny ceny v podobné výši, protože případné vysoké rozdíly by mohly zapříčinit přechod klientů k jiné bance.

6.6.2 Zabezpečení

Nejdůležitějším měřítkem u porovnání jednotlivých typů bank a bankovníctví je míra zabezpečení. U klasického bankovníctví jak již bylo zmíněno výše, není potřeba tak vysoké míry zabezpečení jako u internetového bankovníctví a to z důvodu, že veškerá komunikace probíhá osobním kontaktem. Na druhou stranu u internetového bankovníctví je potřeba vysokého stupně autentizace.

Vybrané banky své internetové aplikace mají na velmi vysoké úrovni a jejich zabezpečení je srovnatelné. Všechny vybrané banky poskytují alespoň jeden nadstandardní typ zabezpečení jako je certifikát, čipová karta neb PIN kalkulátor. Banky v rámci svých doplňujících ochranných prvků využívají autorizační SMS zprávy, tuto formu autentizace poskytují všechny vybrané banky. Mezi další doplňující způsoby autentizace lze také zahrnout denní nebo transakční limity, které většinou poskytují všechny banky.

V tabulce jsou shrnuty produkty jednotlivých autentizací bank.

Tabulka 15: Způsob autentizací vybraných bank

Banka	Uživatelské jméno	Certifikát	Čipová karta	SMS	PIN kalkulátor
Komerční banka, a. s.	NE	ANO	ANO	ANO	NE
Česká spořitelna, a. s.	ANO	NE	ANO	ANO	ANO*
Československá obchodní banka, a. s.	ANO	NE	ANO	ANO	NE
GE Money bank, a.s.	ANO	ANO	NE	ANO	NE
Air Bank, a.s.	ANO	ANO	NE	ANO	NE

*od roku 2005 již není nabízen

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek jednotlivých bank (2016)

6.6.3 Nabízené služby

Rozsah služeb, které nabízí internetové bankovníctví vybraných bank je téměř vyrovnaný. Každá vybraná banka nabízí skrze svou internetovou aplikaci zadávání příkazů k úhradě, inkas a jejich zrušení, správu uživatele, zjištění stavu účtu a transakční historie, zahraniční platby či mobilní aplikaci. Na druhou stranu každá banka nabízí určitou specifickou položku. Například GE Money Bank, a. s. umožňuje ze svého GE Money Manažera sledovat příjmy a výdaje nebo Air Bank, a. s. umožňuje vytvoření poznámek či zrušení poplatku za službu, kterou banka neprovedla přesně tak, jak slíbila.

6.6.4 Celkové shrnutí

V následující tabulce je možné vidět počet klientů vybraných bank a jejich meziroční změnu.

Tabulka 16: Počet klientů vybraných bank v roce 2015

Banka	Počet klientů	Meziroční změna
Česká spořitelna, a. s.	5 milionů	-4,0%
Československá obchodní banka, a. s.	2,9 milionů	-1,0%
Komerční banka, a. s.	1,6 milionů	+1,8%
GE Money Bank, a. s.	1 milion	nezveřejněno
Air Bank, a. s.	343 tisíc	+42,0%

Zdroj: Vlastní zpracování dle internetových stránek vybraných bank (2015)

Největší přírůstek zaznamenala banka Air Bank, a. s., která i navzdory svému omezenému počtu poboček a bankomatů navýšila svůj počet klientů o celých 42%. Příčinou tohoto velkého přírůstku je bezpochyby nastavení stejných cen pro všechny nabízené služby a vhodně zvolený marketing. Tato banka nepůsobí na českém bankovním trhu tak dlouho, proto je uvedený nárůst klientů tak vysoký oproti bankám, které působí na trhu delší dobu.

Na druhou stranu poměrně vysoký úbytek klientů zaznamenala Česká spořitelna, a.s., a to o celá 4%. Tento pokles zaznamenala i přesto, že má nastaveny nižší ceny služeb než zbylé tři banky, jak je patrné z výše uvedené tabulky. Dle tiskového oddělení České spořitelny, a. s., pokles klientů zapříčinilo zrušení technických účtů k sKartám.

Je zde tedy patrné, že pro klienta není na prvním místě cena služeb, nýbrž celková spokojenost s bankou jako takovou.

7 Závěr

Cílem bakalářské práce byla analýza produktů vybraných bank s cílem zaměřit se na srovnání jejich využití privátní klientelou. Byly vybrány čtyři banky, které na našem bankovním trhu působí již řadu let - Komerční banka, a.s., Česká spořitelna, a. s., Československá obchodní banka, a. s., GE Money Bank, a. s., a jedna z novějších bank – Air Bank, a. s.. Byly porovnávány ceny, za které banky nabízejí své základní produkty, zabezpečení a služby v klasickém a internetovém bankovníctví.

Z výsledku porovnání klasického a internetového bankovníctví vychází lépe internetové, které je k dispozici 24 hodin denně a jeho produkty jsou levnější, dosažitelnější, bezpečnější a nabízí řadu nadstandardních služeb.

Cenové srovnání nejlépe ukázalo výhody internetového bankovníctví, ze kterého nejlépe vychází Air Bank, a. s., která poskytuje v rámci svých tarifů služby levněji či zcela zdarma. Může se dále chlubit i řadou nadstandardních služeb. Tato banka také zaznamenala nejvyšší nárůst klientů.

Dá se říci, že vybrané banky nabízejí stejné základní produkty a služby za srovnatelných podmínek, jak u klasického, tak u internetového bankovníctví. Každá banka se snaží rozvíjet a zdokonalovat produkty internetového bankovníctví, a tím jej upřednostňovat před klasickým bankovníctvím. Peněžním ústavům i privátní klientele to přináší řadu výhod. Výhodou pro privátní klientelu je úspora peněžních prostředků, časová nenáročnost a pohodlí, kdy nemusí docházet do banky. Mezi výhody pro peněžní ústavy patří úspora nákladů na pobočky, služby a snadnější přizpůsobení potřebám svých zákazníků. Snaha bank o přiblížení klientům se projevuje otevíráním nových poradenských míst ve velkých obchodních centrech, kde poskytují své služby.

K rozvoji internetového bankovníctví přispívá nárůst oblíbenosti moderních elektronických technologií, mezi které patří bezkontaktní platební karty, mobilní telefony či tablety. Bezkontaktní platební karty se stávají stále populárnější pro svoji jednoduchost a rychlost. Aplikace pro mobilní telefony a tablety umožňuje obsluhu elektronického bankovníctví bez použití počítače. Jsou zde obsaženy i funkce například QR kódy, které nejsou běžně rozšířené a používané, ale s nástupem novodobých technologií se stanou běžnou součástí našeho života.

Při používání internetového bankovníctví jsou kladeny velké nároky na jeho zabezpečení, a pokud jsou dodržována veškerá bezpečnostní pravidla, nemělo by docházet k jeho zneužití. Banky stále více investují do ochrany svého zabezpečení a snaží se minimalizovat riziko zneužití přihlašovacích údajů do internetového bankovníctví svých klientů, neboť jsou evidovány časté pokusy hackerů.

Závěrem je potřeba zmínit, že i když se zvyšuje informační vzdělanost obyvatelstva, která využívá internetové bankovníctví, přesto existuje procento obyvatel, ve kterém vládne určitá nedůvěra v moderní technologie. Platební karta a internet se nenastaly součástí jejich života, a proto raději volí návštěvu banky a osobní kontakt.

Summary

The topic of my bachelor thesis is called the comparison of advantages and disadvantages of the classic and on-line banking in the Czech banking market.

In the theoretical part of this work, there is information about classic banking and on-line banking. Classic banking is divided into cash payments and cashless payments. For cash payments are typical coins and banknotes and for cashless payments are typical current account, which transfers of money between two entities. On-line banking is communication between the bank and the client through communication channels.

The practical part of this thesis starts with general advantages and disadvantages of classic banking and on-line banking. The main advantages and disadvantages are security, price and product range. These criteria are applied to the five selected banks – Komerční banka, a. s., Česká spořitelna, a. s., Českolovenská obchodní banka, a. s., GE Money Bank, a. s. and Air Bank, a. s.. All of these banks have comparable prices in the classic banking and in the on-line banking. The classic banking is not demanding on safety because communication takes place in the bank. The internet banking needs some type of security, there are certificate, username and password, SMS, chip card or PIN calculator. All of the selected bank offer two types of these authentication. And services that banks offer are identical.

KEY WORDS: classic banking, internet banking, selected banks

Zdroje

Knižní zdroje

- DVOŘÁK, P. (2005). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.
- GRUBLOVÁ, E. PRUSÁK, J. PŘÁDKA, M. STEINOVÁ, M (2002). *Internetová ekonomika*. Ostrava: Repronis.
- Kolektiv autorů. (2006). *Bankovníctví*. Praha: Bankovní institut vysoká škola.
- KALABIS, Z. (2005). *Bankovní služby v praxi*. 1 vyd. Brno: Computer Press.
- POLOUČEK, S. & kolektiv. (2006). *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck.
- PETRJÁNOŠOVÁ, B. (1996). *Bankovní management*. Brno: Masarykova univerzita v Brně.
- POLIDAR, V. (2004). *Management bank a bankovních obchodů*, 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress.
- REVENDA, Z., MANDEL, M. KODERA, J. MUSÍLEK, P. DVOŘÁK, P. BRADA, J. (2008). *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Management Press.

Internetové zdroje

- Air Bank, a. s. [online]. [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/cs/>
- Bankovní karty [online]. [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_karty.html
- Centrum pro rozvoj ekonomického vzdělání, *Elektronické bankovníctví*. [online]. [2015-11-30]. Dostupné z: http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke_bankovnictvi.htm
- Česká národní banka [online]. [2015-11-28]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/index.html>
- Česká spořitelna, a. s. [online]. [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance-d00013163>
- Československá obchodní banka, a. s. [online]. [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide>
- Eurostat Home [online]. [cit. 2015-12-06]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=0&language=en&pcode=tin00099>

GE Money Bank, a. s. [online]. [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <https://www.gemoney.cz/lide>

Komerční banka, a. s. [online]. [cit. 2016-03-02]. Dostupné z:

Moje Odměny [online]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné z: <http://www.mojeodmeny.cz>

Peníze, *Platební karty a jejich druhy*. [online]. [2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>

PayPal [online]. [cit. 2015-12-02]. Dostupné z: <http://www.paypalcz.cz/>

PaySec [online]. [cit. 2015-12-02]. Dostupné z: <https://www.paysec.cz/>

Zákony České republiky

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku

Seznam grafů

Graf 1: Využití internet bankingu	18
---	----

Seznam obrázků

Obrázek 1: Přihlášení k internetové aplikaci Moje Banka	28
Obrázek 2: Přihlášení k internetové aplikaci SERVIS 24 InternetBanking	30
Obrázek 3: Přihlášení k internetové aplikaci ČSOB InternetBanking24.....	32
Obrázek 4: Přihlášení k internetové aplikaci Internet Banka	34
Obrázek 5: Přihlášení k internetové aplikaci AirBank	36

Seznam tabulek

Tabulka 1: Mince	6
Tabulka 2: Bankovky.....	7
Tabulka 3: Počet vydaných karet dle druhu v roce 2015.....	15
Tabulka 4: Cenové srovnání produktu Můj účet	27
Tabulka 5: Typy autentizací produktu Moje Banka	28
Tabulka 6: Cenové srovnání	30
Tabulka 7: Typy autentizací produktu SERVIS 24 InternetBanking	30
Tabulka 8: Cenové srovnání	32
Tabulka 9: Typy autentizací produktu ČSOB InternetBanking 24.....	32
Tabulka 10: Cenové srovnání banky GE Money Bank, a. s.	34
Tabulka 11: Typy autentizací produktu Internet Banka	34
Tabulka 12: Cenové srovnání	36
Tabulka 13: Typy autentizací produktu AirBank	36
Tabulka 14: Cenové shrnutí vybraných bank	38
Tabulka 15: Způsob autentizací vybraných bank	39
Tabulka 16: Počet klientů vybraných bank v roce 2015.....	40