



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 ekonomiky

Diplomová práce

# **Elektronické bankovníctví na trhu v ČR se zaměřením na přímé bankovníctví**

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Vypracovala: Bc. Petra Dvořáková

Vedoucí diplomové práce: Ing. Jiří Alina Ph.D.

České Budějovice 2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra DVOŘÁKOVÁ**  
Osobní číslo: **E110125**  
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Obchodní podnikání**  
Název tématu: **Elektronického bankovníctví na trhu v ČR se zaměřením na  
přímé bankovníctví**  
Zadávající katedra: **Katedra ekonomiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

#### Cíl práce:

Zhodnocení současného stavu přímého bankovníctví na českém trhu a provedení rozboru jednotlivých nabízených druhů přímého bankovníctví. Dílčí cíl je vytvoření formálního postupu pro výběr optimálního druhu přímého bankovníctví.

#### Osnova:

##### Teoretická část

1. Bankovníctví, přímé bankovníctví, elektronické bankovníctví
2. Bankovní služby

##### Praktická část


3. Analýza vybraných produktů přímého bankovníctví
4. Dotazníkové šetření
5. Statistická analýza získaných dat
6. Doporučení a návrhy

Rozsah grafických prací:  
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:


**MÁČE, M.:** Platební styk klasický a elektronický. 1. vyd. Praha: Grada Publishing 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5  
**PŘÁDKA, M.; KALA, J.:** Elektronické bankovníctví. 1. vyd. Praha: Computer Press 2000, 166 s. ISBN 80-7226-328-5  
**REVENDA, Z. A KOL.:** Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press 2008, 627 s. ISBN 978-80-7261-4  
**MATYÁŠ, V.; KRHOVJÁK, J. A KOL.:** Autorizace elektronických transakcí a autentizace dat i uživatelů. 1. vyd. Praha: Computer Press 2000, 166 s. ISBN 978-80-7261-4  
**KOLEKTIV AUTORŮ.:** Bankovníctví. 6. vyd. Praha 2006, 280 s. ISBN 80-7265-099-8

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Jiří ALINA, Ph.D.**  
Katedra ekonomiky

Datum zadání diplomové práce: **2. února 2012**  
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2013**

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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
L.S.  
Studentická 13  
370 05 České Budějovice

  
doc. Ing. Ivana Faltová Leitmanová, CSc.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 12. března 2012

## **Prohlášení:**

*„Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Elektronické bankovníctví na trhu v ČR se zaměřením na přímé bankovníctví“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.“*

*„Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. V platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě 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 s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu 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 odhalení plagiátů.“*

V Českých Budějovicích, dne 17. 4. 2015

.....

Bc. Petra Dvořáková

## **Poděkování:**

*Na tomto místě bych chtěla poděkovat Ing. Jiřímu Alinovi Ph.D., vedoucímu mé diplomové práce, za odborné vedení a za podporu a trpělivost při jejím vytváření.*

<b>ÚVOD .....</b>	<b>3</b>
<b>1. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>6</b>
1.1. LITERÁRNÍ REŠERŠE .....	6
1.1.1. Platební styk a zúčtování v bankovníctví.....	6
1.1.2. Běžný účet .....	11
1.1.3. Elektronické bankovníctví.....	12
1.2. FORMY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....	21
1.2.1. Platební karty (Payment card) .....	22
1.2.2. Telefonní bankovníctví (Callbanking, Phonebanking, Telebanking) .....	22
1.2.3. Mobilní bankovníctví (Mobile Banking) .....	25
1.2.4. Počítačové bankovníctví (PC banking) .....	29
1.2.5. Televizní bankovníctví (TV banking) .....	33
1.2.6. Samoobslužné zóny (Self-service areas).....	34
<b>2. PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>36</b>
2.1. VÝZKUM PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ NA ČESKÉM TRHU POMOCÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	36
2.2. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO VÝZKUMU.....	38
2.2.1. Vyhodnocení získaných dat od uživatelů přímého bankovníctví.....	38
2.2.2. Vyhodnocení získaných dat od neuživatelů přímého bankovníctví .....	54
2.2.3. Kritéria při výběru banky .....	54
<b>3. STATISTICKÁ ANALÝZA PRODUKTŮ PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ U VYBRANÝCH BANK V ČR .....</b>	<b>60</b>
3.1. METODY ROZHODOVÁNÍ .....	60
3.1.1. Bodovací metoda .....	61
3.1.2. Aditivní metoda .....	61
3.2. ANALÝZA MOŽNOSTÍ SOUČASNÉHO PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ V ČR.....	62
3.2.1. Produkty České spořitelny, a.s.....	62

3.2.2. Produkty Komerční banky, a.s.....	65
3.2.3. Produkty Československé obchodní banky, a. s. ....	66
3.2.4. Produkty GE Money Bank, a.s. ....	69
3.2.5. Produkty mBank, S.A. ....	71
3.2.6. Dílčí zhodnocení možností současného přímého bankovníctví v ČR .....	74
3.3. SROVNÁNÍ SLUŽEB PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ U VYBRANÝCH BANK V ČESKÉ REPUBLICCE .....	75
3.3.1. Porovnání poplatků za jednotlivé platební příkazy.....	76
3.3.2. Srovnání telefonního bankovníctví u vybraných bank .....	77
3.3.3. Srovnání internetového bankovníctví u vybraných bank.....	82
3.3.4. Srovnání mobilního bankovníctví u vybraných bank .....	87
<b>4. FORMÁLNÍ POSTUP PRO VÝBĚR OPTIMÁLNÍHO DRUHU PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....</b>	<b>93</b>
<b>5. ZÁVĚR .....</b>	<b>100</b>
<b>I. SUMMARY A KEYWORDS V ANGLICKÉM JAZYCE.....</b>	<b>103</b>
<b>II. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>105</b>
<b>III. SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK, GRAFŮ A POUŽITÝCH ZKRATEK</b>	
<b>IV. PŘÍLOHY</b>	

## ÚVOD

Nikdo by si před sto lety nedokázal představit, že ráno vstane ze své postele v Praze, poté nasedne do letadla, již v poledne poobědvá se svým obchodním partnerem v Londýně a večer opět ulehne ve své vlastní posteli v Praze. V dnešní době žádný problém. Dříve měl počítač velikost jako dvoupatrová budova a jeho spotřeba vyžadovala energii jako středně velké městečko, tak tomu bylo před více jak padesáti lety. V současné době je nedílnou součástí skoro každé domácnosti i kanceláře. Ani mobilní telefony před více jak deseti lety nebyly součástí každého člověka. Dnes si jistě nikdo nedokáže představit svět bez nich.

Svět se jednoduše mění a vyvíjí. Už nikdy nebude takový, jaký byl před sto, padesáti a dokonce ani deseti lety. Změny se nevyhýbají žádnému oboru lidské činnosti, výjimku tak netvoří ani konzervativní oblast, kterou vždy bylo a v mnoha ohledech stále ještě je bankovníctví. Základní služby, které bankovní instituce nabízejí, přestávají stačit mnoha klientům, jelikož jsou velmi pomalé, nepružné a obírají člověka o jeho velmi drahocenný čas.

Bankovní instituce po staletí byly omezeny pouze na osobní styk při komunikaci s klientem, hlavně prostřednictvím svých poboček. Situace se razantně změnila až v druhé polovině dvacátého století a to díky prudkému technologickému vývoji. Banky tak mají k dispozici pestrou škálu jednotlivých komunikačních prostředků, které jsou běžně využívány celou populací ve vyspělém světě. Bankovníctví prochází značnými změnami. A to zejména informační a komunikační revolucí a globalizací.

Z tohoto důvodu bankovní instituce začaly nabízet svým klientům elektronické bankovníctví. Patří k nejdynamičtěji se rozvíjející oblasti současné doby, a to nejen na českém finančním trhu. Elektronické bankovníctví avšak přináší mnohem víc. Hlavní změnu přináší v celém chodu banky a zároveň i v chování jejich zaměstnanců i klientů.

Banky, bankovní produkty a bankovníctví se staly součástí každodenního života většiny lidí v moderní společnosti. Efektivní fungování bank, jejich odpovídající regulace, výběr vhodného bankovního produktu, zhodnocení rizik s ním spojených - to jsou jen některé problémy, jejichž řešení vyžaduje stále rozsáhlejší znalosti. Rozvoj elektronického bankovníctví je možné považovat za jeden z dominantních trendů vývoje bankovníctví v posledních letech. Dochází k rozsáhlejšímu využívání existujících produktů,



mění se jejich možnosti využití, vznikají produkty zcela nové. To vše je doprovázeno i rozvojem sítě zařízení, která využití produktů elektronického bankovníctví podmiňují.

Elektronické bankovníctví tedy znamená to, že klient může mít přehled o svých financích díky elektronickým prostředkům 24 hodin denně, 365 dnů v roce, ať už je doma, v kanceláři nebo na druhém konci světa - odkudkoliv a kdykoliv. A to díky komunikačním kanálům, do kterých můžeme zařadit hlavně telefony, mobily a osobní počítače.

V současné době je přímé bankovníctví důležitou součástí našich životů. Nelze ale tvrdit, že úplně všech. Tento fakt se jistě v blízké budoucnosti změní, svět internetu a ostatních technologií pohltí většinu z nás. Elektronické bankovníctví a jeho služby jsou zde hlavně proto, aby nám usnadnily život.

Téma diplomové práce „Elektronické bankovníctví na trhu v ČR se zaměřením na přímé bankovníctví“ bylo vybráno proto, že elektronické bankovníctví je v současné době jedním z nejrychleji se rozvíjejících odvětví bankovních služeb. Další z důvodů výběru tohoto tématu diplomové práce, byl právě zájem o dané téma a možnost rozšířit si znalosti v této oblasti a získat tak přehled o různých formách a možnostech elektronického bankovníctví nabízeného našimi bankami.

Cílem této diplomové práce je zhodnotit současný stav přímého bankovníctví na českém trhu, provedení rozboru jednotlivých nabízených produktů přímého bankovníctví a pomocí jednoduché statistické metody rozhodování určit, která z bank podle této metody nabízí nejlepší internetové, mobilní a telefonní bankovníctví. Dílčí cíl této práce je vytvořit formální postup pro výběr optimálního druhu přímého bankovníctví pro bankovní klienty.

V této diplomové práci jsou využity zejména tyto metody: analýza, komparace a syntéza. Svoje zastoupení tu má i již zmiňovaná statistická metoda, přesněji aditivní metoda, která bude vysvětlena v jedné z kapitol. Veškeré údaje, které jsou zpracovány v této práci, jsou pro veřejnost přístupné a je možno s nimi volně pracovat.

V analytické části práce je nejprve zpracována literární rešerše. Je zde popsáno elektronické bankovníctví, jeho pojem, vývoj v České republice i v zahraničí. Dále je popsán rozdíl mezi jednotlivými elektronickými platebními prostředky. Tato kapitola také obsahuje přehled současných bankovních služeb přímého bankovníctví. Následně jsou charakterizovány jednotlivé kanály přímého bankovníctví, kterými jsou telefonní ban-

kovnictví, počítačové bankovníctví, mobilní bankovníctví, televizní bankovníctví a samoobslužné zóny. Data byla čerpána ze sekundárních zdrojů, z české i zahraniční odborné literatury zabývající se danou problematikou. Elektronické bankovníctví je téma, kterým se v současné době zabývá mnoho lidí, a tudíž je tato oblast zpracována v mnoha odborných publikacích a článcích. Informace byly převážně čerpány z odborné literatury a odborných článků. Za cenný zdroj informací lze považovat internet, neboť zde bývají nejaktuálnější informace, které se týkají nejmodernějších technologií. Zároveň také poskytují informace o nejnovějších produktech, které banky poskytují. Spousta odborných textů je napsána v anglickém jazyce a je dostupná pouze v rámci elektronických databází a knihoven. Byly zde zahrnuty i propagační materiály jednotlivých bank. Za velmi významný zdroj je možné považovat rozhovory s pracovníky banky a jejich profesionální pomoc, kterou poskytují na telefonních číslech a také pomocí emailové korespondence.

V jedné z kapitol této práce je provedena analýza vybraných produktů u jednotlivých bank. Banky, které jsou porovnávány, byly vybrány na základě provedeného průzkumu pomocí dotazníkového šetření. Na základě tohoto průzkumu bylo vybráno pět prvních bank, které klienti považují za své hlavní. Těmito bankami tedy jsou: Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka, GE Money Bank a mBanka. V této kapitole je hlavním cílem porovnání jednotlivých služeb, a to zejména u telefonního bankovníctví, internetového bankovníctví a mobilního bankovníctví pro občany - tedy soukromou klientelu. Právě pomocí vybrané aditivní metody je v závěru kapitoly doporučení, která z bank nabízí nejlepší z produktů.

Data získaná z dotazníkového šetření a informace získané z jednotlivých analýz byla využita k vytvoření formálního postupu pro výběr optimálního druhu přímého bankovníctví pro občany.

# 1. TEORETICKÁ ČÁST

## 1.1. Literární rešerše

Posláním bank již od jejich vzniku bylo zprostředkování platebního styku, proto je nutné na začátku této práce vymezit několik teoretických pojmů, které se týkají platebního styku, jakožto zastřešujícího pojmu pro všechny ostatní formy platebního styku.

### 1.1.1. Platební styk a zúčtování v bankovníctví

Nejvýznamnější úkol bankovních institucí ve vyspělých ekonomikách je zabezpečování platebního styku. Mezi základní služby, které banky poskytují svým klientům, můžeme zařadit realizaci platebního styku. *„Bezhotovostní a hotovostní přesuny peněžních prostředků mezi jednotlivými subjekty hospodářského života, fyzickými i právníckými osobami, a to jak v rámci jednoho státu, tak i v zahraničí.“* (Revenda, Mandel, Kodera, Musílek, & Dvořák, 2012, pp. 108-109)

Komplexní definici pojmu „platební styk“ bohužel v žádném právním předpise nenajdeme, ačkoliv tento pojem tyto předpisy hojně používají. V širším slova smyslu platebním stykem rozumíme: *„Systém organizovaný bankami a finančními institucemi, který umožňuje hotovostní a bezhotovostní finanční přesuny mezi jednotlivými subjekty hospodářského života - fyzickými i právníckými osobami, a to jak v rámci jednoho státu, tak i ve vztahu k zahraničí.“* (Marvanová, Juřík, & Vítkovský, 1996, p. 55)

Tato definice jistě není dokonalá, nicméně vypovídá o tom, co je předmětem platebního styku. Systém, který umožňuje finanční přesuny, mezi kým a v jakém prostoru.

*„Platební styk můžeme definovat jako vztah mezi plátcem a příjemcem, který je uskutečňován v určitých formách buď přímo mezi nimi, nebo prostřednictvím peněžního ústavu.“* (Schlossberger, Hozák, Soldánová, Vítkovský, & Petruželová, p. 20)

Obsahem právního vztahu, jež je zprostředkováván bankami nebo spořitelními a úvěrovými družstvy, je souhrn povinností a práv spojených s uskutečňováním takových operací, při kterých poskytovatel služeb platebního styku (např. banka) na žádost klientů provádí operace platebního styku klientem vybraným platebním instrumentem. Subjekty jsou pak fyzické nebo také právnícké osoby. Tyto osoby stojí v pozici klientů bankovních institucí nebo spořitelních a úvěrních družstev na straně jedné. Na druhé straně pak jde o bankovní instituce, spořitelní a úvěrní družstva. Platební styk je pak zejména záležitostí plátce a příjemce. Pokud do tohoto právního vztahu vstupuje při

poskytování platebního styku ještě banka nebo jiný subjekt, pak zastupuje roli pouhého zprostředkovatele. (Polouček, 2006, p. 141)

### **Právní úprava platebního styku**

Máče uvádí, že: „*Platební styk je často chápán jako prosté placení prostřednictvím bank bez hlubší znalosti jeho instrumentů a jednotlivých forem, které se někdy od sebe podstatně liší a vycházejí z různých pramenů práva.*“ (2006, p. 20)

Proto je na tomto místě nutné vymezit jednotlivé právní normy. Tyto normy upravují platební styk buď přímo nebo zprostředkovaně.

„*Základ právní úpravy, která vymezuje pravidla pro platební systémy, je uveden v zákoně č.124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), konkrétně v jeho čtvrté části. Zákon upravuje ve třech částech tuto problematiku.*“ (Máče, 2006, p. 20)

„*Tento zákon, v souladu se Směrnicí č.98/26/ES, o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech, v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry stanovuje principy, na kterých může fungovat platební systém.*“ (Máče, 2006, p. 20)

Právní norma, která je platná pro platební styk a jeho zúčtování, je vyhláška České národní banky č. 62/2004 Sb.. Tato vyhláška stanoví způsob provedení platebního styku mezi bankovními institucemi, zúčtování na účtech a technické postupy bankovních institucí při opravném zúčtování.

Na území České republiky se pro platební styk mezi bankovními institucemi vztahuje úprava v zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách. Stanovuje to, že bankovní instituce si navzájem převádějí finanční prostředky v české měně dle jednotlivých položek. Děje se to na základě vlastních příkazů a také příkazů uživatelů prostřednictvím platebního styku. Této problematice se týká zejména § 20c, ten stanovuje podmínky opravného zúčtování. Následně také stojí za zmínku ustanovení, které je spojeno s bankovním tajemstvím ve vazbě na platební styk § 38. Otázky pojištění pohledávek § 41c.

Základním stavebním kamenem bankovních služeb, který upravuje vedení běžného účtu, je zákon č. 513/1991 Sb., dále také obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (ustanovení §§ 708-715). Ten ještě upravuje dokumentární platební styk (§§ 682-699) a cestovní šeky (§ 720 a násl.).

Další zákon, který můžeme považovat za velmi důležitý, je č. 191/1950 Sb. Jedná se o zákon směnečný a šekový. Zákon o finančním arbitrovi č. 229/2002 Sb. Státní banka československá v roce 1992 vydala dokument, jehož název zní „Všeobecné obchodní podmínky“, kterými se stanovují zásady vedení účtu klientů u bank. (Máče, 2006, pp. 20-21)

V roce 2009 vstoupila v platnost 1. listopadu novela zákona o platebním styku (Zákon č. 284/2009 Sb). Tento zákon zavedl novinky, které se týkají bankovních institucí, následně také družstevních založení a jiných poskytovatelů finančních služeb, dotýká se i samotných klientů. Tento zákon vznikl v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. 11. 2007 o platebních službách na vnitřním trhu. Zákon má přinést zvýšenou ochranu klientů v platebním styku, poskytovatelům platebních služeb ukládá řadu nových povinností. (Knoblochová, 2009)

Nejdůležitější změny jsou následující:

- Zrychlení plateb - platba by měla být připsána na účet příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu.
- Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci.
- Výpisy z účtů - banka tak nejméně jednou za měsíc musí klientovi zaslat výpis z jeho účtu, nicméně nemusí jít nutně o výpis papírový, strany se mohou dohodnout i na jeho elektronické podobě.
- Zrušení účtu zdarma a rychle - výpovědní doba smlouvy ze strany klienta nesmí být delší než jeden měsíc; navíc, pokud trvala smlouva dobu 1 rok a více, musí být zrušení účtu bezúplatné. (Knoblochová, 2009)

S problematikou platebního styku souvisí celá řada právních norem. Je to např. zákon o účetnictví, zákon o cenách, správní řád, zákon o správě daní a poplatků. Vybrány jsou zde pro účel diplomové práce pouze ty zákony, které jsou nejdůležitější a úzce souvisí s elektronickým bankovníctvím.

### **Základní členění jednotlivých forem platebního styku**

Ulrich a Preiferová (2001, p. 181) platební styk dělí podle různých kritérií, tím základním kritériem je:

Hledisko formy peněz použitých k platbě:

- Hotovostní platební styk - dochází k předání peněz a to ve formě mincí a bankovek mezi plátcem a příjemcem. Poskytovatel platebních služeb ten tady sehrává jen velmi malou roli. Pouze v případě, pokud jsou vkládány mince a bankovky na platební účet (např. platba za zboží v obchodě při použití bankovek a mincí).
- Bezhotovostní platební styk - probíhá mezi platebními účty plátce a příjemce, je vždy zprostředkován poskytovatelem platebních služeb (např. tuzemský převod ve formě příkazu k úhradě).
- Elektronický platební styk - jde o platební styk zprostředkovaný platebním prostředkem, na němž jsou uloženy peněžní prostředky, které jsou v elektronické podobě a to ve formě elektronických peněz. Dochází zde mezi plátcem a příjemcem k předání elektronických peněz a jejich odepsání z nosiče ve prospěch příjemce.

Hledisko teritoria, ve kterém se platební transakce uskutečňují:

- Tuzemský platební styk - jde o vztah mezi plátcem a příjemcem, pokud se oba nacházejí ve stejném státě;
- Zahraniční platební styk – platby mezi tuzemskými a zahraničními subjekty, včetně plateb prováděných tuzemskými subjekty v zahraničí;
- Přeshraniční platební styk - mezi tuzemskými subjekty a to ve vazbě na zahraniční subjekty ze zemí Evropského hospodářského prostoru (EHP) do výše 50 000 eur včetně částek v měnách EHP.

Hledisko průběhu platby mezi jejími účastníky:

- Vnitrobankovní platební styk - mezi klienty stejné bankovní instituce probíhá zúčtování platby.
- Mezibankovní platební styk - prostřednictvím mezibankovního systému, který využívá služeb dvou nebo více bank, probíhá zúčtování platby. (Ulrich, Preiferová, 2001, p. 181)

Mohli bychom nalézt celou řadu kritérií pro členění platebního styku, ale výše vypsany výčet jednotlivých hledisek pro účely této práce postačí.

## **Nástroje bezhotovostního platebního styku**

Z pohledu elektronického bankovníctví je vhodné vymezit i nástroje bezhotovostního platebního styku neboli instrumenty, jejichž prostřednictvím banky a další peněžní instituce platební operace provádějí.

Převod peněz od jednoho subjektu k druhému, tak můžeme definovat bezhotovostní platební styk. Je realizovaný za pomoci běžných účtů klientů vedených u jednotlivých bankovních institucí. Pro realizaci bezhotovostního platebního styku mezi klienty bankovních institucí je existence běžného účtu tou základní podmínkou. (Polouček, 2006, p. 144)

K aktuálně využívaným nástrojům bezhotovostního platebního styku, které lze provádět právě i elektronickým způsobem, řadíme zejména:

- Příkaz k úhradě - jedná se o nejjednodušší formu bezhotovostního placení. Platební instrument, který je jednoduchý a velmi rychlý. Příkazem k úhradě rozumíme operace prováděné na základě platebního příkazu, který dal příkazce (plátce) své bance za účelem převedení peněžních prostředků ve prospěch příjemce.
- Příkaz k inkasu - je dalším platebním instrumentem platebního styku. Ve srovnání s příkazem k úhradě je zde však rozdíl v tom, že nevychází z podnětu plátce, ale z podnětu příjemce platby. K realizaci provedení příkazu k úhradě je však nutný souhlas k odepsání prostředků.
- Platební příkaz Payment Order - nejrozšířenějším platebním instrumentem je v zahraničním platebním styku. Jde o realizaci tzv. hladkých plateb, které probíhají do i ze zahraničí.
- Platební karty - moderní instrument bezhotovostního platebního styku. Platební karty se využívají zejména k úhradě spotřebních výdajů a také k výběru hotovosti.
- Dalšími nástroji bezhotovostního platebního styku jsou šeky, směnky, dokumentární akreditiv a dokumentární inkaso, tyto nástroje nelze využít prostřednictvím elektronického bankovníctví. (Máče, 2006, pp. 38-48; Bankovníctví, 2006, pp. 147-150)

### 1.1.2. Běžný účet

V této podkapitole je důležité se zmínit o bankovním účtu, jehož zřízení a vedení je jednou z častých podmínek bank při uzavírání smluv o elektronickém bankovníctví.

Základním a nejčastěji žádaným produktem, který banky poskytují svým klientům, podnikatelským subjektům i občanům, je zřizování a vedení běžného účtu.

Běžný účet je základ vztahu mezi klientem a bankou a také jedním z předpokladů pro fungování platebního styku. Banka přijímá peněžní prostředky na běžný účet v hotovosti i v bezhotovostní formě. Z běžného účtu pak provádí domácí i zahraniční platby a také výplaty v hotovosti. (Schlossberger, et al., 2000, p. 23)

Běžný účet je základním produktem banky, na který pak navazují další produkty banky. Lze říci, že je výchozím a konečným bodem platby. Banky vedou účty podle své obchodní politiky skupinám klientů - fyzickým osobám tj. občanům nebo podnikatelům, velkým firmám a dalším právníckým osobám. (Máče, 2006, pp. 21-22)

Existenci běžného účtu pro daného klienta můžeme rozdělit do tří částí:

- zřízení běžného účtu
- vedení běžného účtu
- zrušení běžného účtu

Bankovní účet klienta je chronologicky vedený přehled závazků a pohledávek určité bankovní instituce, které vyplývají z obchodních vztahů s klientem. (Bankovníctví v České republice, 2000, p. 171)

#### **Dokumentace ke zřízení běžného účtu**

Běžný účet je možné zřídit buď v českých korunách - tedy v domácí měně nebo v jakékoli cizí měně a to dle nabídky jednotlivých bank. Běžný účet slouží zejména k zajištění platebního styku tuzemského i zahraničního (přeshraničního), k zúčtování všech operací z příkazu majitele účtu, osob zmocněných majitelem běžného účtu nebo operací provedených v jeho prospěch jinou osobou. Banky ve smyslu zákona č. 61/1996, o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, nezřizují anonymní účty. (Schlossberger, et al., 2000, p. 25)

Banky zřizují běžné účty na základě smlouvy s klientem, jež musí mít písemnou formu (viz zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 708). K tomu, aby mohla být tato



smlouva řádně uzavřena, vyžaduje banka od klienta další doklady, které osvědčují jeho právní subjektivitu, příp. oprávnění k podnikatelské činnosti, dokládají jeho totožnost a lze na jejich základě provést řádnou identifikaci klienta. Tyto doklady (resp. jejich ověřené kopie) spolu s podpisovým vzorem klienta k běžnému účtu a smlouva o běžném účtu tvoří nezbytnou součást tzv. klientské dokumentace.

Dokumentace klienta tedy obsahuje:

- Smlouvu o zřízení a vedení účtu.
- Doklad osvědčující právní subjektivitu majitele účtu nebo oprávnění k podnikatelské činnosti, v některých případech fotokopie průkazu totožnosti.
- Podpisový vzor majitele účtu a osob zmocněných k nakládání s prostředky účtu.

Zrušení běžného účtu:

- Majitel běžného účtu má ve smyslu obchodního zákoníku možnost vypovědět smlouvu o zřízení a vedení kdykoliv a bez udání důvodu.
- Banka má možnost zrušit běžný účet klienta způsobem, který je uveden ve smlouvě o zřízení a vedení běžného účtu. (Máče, 2006, pp. 22-24)

Pokud banky uzavírají s klientem smlouvu o elektronickém bankovníctví, podmínkou je velmi často zřízení a následné vedení běžného účtu klienta u banky, který slouží pro platební styk a zúčtování. Nelze poskytovat služby elektronického bankovníctví (až na výjimky jakými jsou např. kreditní karta, elektronická peněženka), pokud v této bance není zřízen a veden běžný účet klienta. O poskytování služeb elektronického bankovníctví by měla smlouva obsahovat všechny podstatné náležitosti, jako je tomu u smlouvy o zřízení a vedení běžného účtu. Může být také koncipována jako dodatek k této smlouvě. Vhodné je přesně vymezit předmět této smlouvy. (Schlossberger, et al., 2005, p. 11)

### **1.1.3. Elektronické bankovníctví**

Současný vývoj platebního styku a jeho zúčtování vede čím dál rozhodněji k elektronickému bankovníctví. Předávání dat v jiné formě, než je příkaz k zúčtování na papírovém nosiči, má už svoji historii. (Schlossberger, et al., 2005, p. 7)

V praktickém využívání elektronické komunikace byly základní hybnou silou banky, které měly zájem na minimalizaci návštěv klientů v pobočkách bank kvůli rutinním operacím. Toto vítali i klienti, kteří naopak ušetřili čas a mnohdy i peníze za poplatky.

V současné době asi již neexistuje banka, která by nenabízela služby elektronického bankovníctví. (Lidinský, Švarcová, Budiš, Loebel, Procházková, 2008, p. 44)

### **Pojem elektronické bankovníctví**

Elektronické bankovníctví a jeho pojem se vžil jako označení pro neosobní elektronické formy komunikace mezi klientem a bankou. Umožňuje poskytovat bankovní služby bez osobního kontaktu zákazníka a pracovníka banky. Klient banky nepřichází do osobního kontaktu s pracovníkem banky, ale provádí operace pomocí počítače nebo jiného technického zařízení, což je pro elektronické bankovníctví typické. Elektronické bankovníctví je alternativním distribučním kanálem poskytování bankovních služeb. Tento trend využívání nových distribučních kanálů je zřetelný hlavně v poslední době. Jde ruku v ruce s rozvojem telekomunikačních a informačních technologií, souvisí s vyšší výkonností výpočetní techniky a taktéž ceny, za kterou je prodávána. (Šenkýřová, 2010, p. 104)

V současnosti se můžeme setkat s několika odlišnými definicemi, pro srovnání je zde uvedeno několik definic ostatních autorů s komentářem.

*„Elektronické bankovníctví je služba poskytovaná bankami, která umožňuje lidem převádět peníze z účtu na účet, platit účty, faktury a další prostřednictvím internetu“* (Longman Dictionary, n.d.)

Tato definice z anglického slovníku Longman Dictionary, která se velmi často používá, se jeví jako méně vhodná, až by se dalo říci, že je nevhodná. Jelikož se omezuje jen na platební funkci, zcela vynecháním všech ostatních funkcí nabízených a realizovaných elektronickým bankovníctvím. Mnohem horší je ale to, že slučuje pojmy elektronické bankovníctví a jeho podmnožinu internetové bankovníctví omezováním se na poskytování služby pouze prostřednictvím internetu. Bohužel je to velmi častá chyba.

*„Provozování bankovních činností s využitím informačních a komunikačních technologií. Počítač je využíván pro sběr dat, zpracování, transport a opětovné zpřístupnění dat například prostřednictvím terminálů, počítačových, kabelových sítí atd. a umožňuje bezpapírové a automatické plnění těchto funkcí.“* (Wirtschafts Lexicon, n.d.)

O této definici z německého obchodního slovníku Wirtschafts Lexicon by se dalo říci, že je již přesnější a bližší popisované realitě. Vhodně zmiňuje informační i komunikační technologie a následný účel jejich využití. Tato definice je nejednoznačná a dostatečně

nevymežující, zda se jedná pouze o využití elektronických prostředků ke zjednodušení administrativy uvnitř banky, nebo zda se skutečně jedná o bankovní produkt elektronického bankovníctví a používání těchto technologií bankou, ale současně i klientem.

Jako výstižná se zdá definice podle Příkladky, který uvádí, že „*Elektronické bankovníctví znamená, že klient může být díky elektronickým prostředkům komunikace 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. Přímé bankovníctví je však něco víc – přináší změnu v celém chodu a chování banky, jejích zaměstnanců i klientů.*“ (p. 1, 2000)

Elektronické bankovníctví zřejmě nemůže mít jasnou a taxativně vymezenou definici. Tento pojem a jeho aktuální obsah se neustále vyvíjí spolu s komunikačními technologiemi.

Jednotlivé charakteristické rysy služeb, které jsou zařazovány do oblasti elektronického bankovníctví, jsou následující:

- Prostřednictvím elektronických kanálů dochází k poskytování služeb a k jejich realizaci.
- Na jedné straně je vždy klient, který má patřičné technické vybavení. Na druhé straně vystupuje automatický systém banky, nebo přímo pracovník banky, který obsluhuje tento systém.
- Při elektronické komunikaci musí být klient jednoznačně identifikován a to vždy. Právo vykonat požadovanou operaci je následně ověřeno autorizačním mechanismem.
- Tuzemský platební příkaz a stav peněz na účtu jsou nejčastějšími operacemi. (Ceed.cz, n.d.)

### **Vývoj elektronického bankovníctví ve světě**

Vznik debetních karet - to můžeme považovat za počátek elektronického bankovníctví, kdy je transakce uskutečněna okamžitě nebo během několika následujících minut. (Ceed.cz, n.d.)

V té době, kdy byly vyvinuty platební karty, dosud neexistoval pojem elektronické bankovníctví. Ve Spojených státech americká telegrafní společnost Western Union Tele-

graph Company vydala první platební kartu v roce 1914. Karta sloužila k telefonování a posílání telegrafů bez okamžitého placení. Universální platební karta byla však vydána až v roce 1950 společností Diners Club International. (Schlossberger, et al., 1998)

Vznik telefonního bankovníctví můžeme považovat za další významný vývojový stupeň. Jako první ho použila First Direct Bank v Leedsu, která obsluhovala své klienty pouze „na dálku“, prostřednictvím telefonních hovorů. Klient zavolal a na základě hlasové identifikace byla ověřena jeho totožnost. Klient pak mohl zadávat příkazy. Přibližně v té době začaly nabízet svým klientům služby velké banky, které byly založené na komunikaci prostřednictvím osobního počítače a modemu - tj. služby které jsou známé pod názvy telebanking, homebanking nebo officebanking. (Ceed.cz. n.d.)

S vývojem jednotlivých technologií lze spojit další vývoj elektronického bankovníctví, které se používají k určité formě přístupu do elektronického bankovníctví.

### **Vývoj elektronického bankovníctví v ČR**

Za průkopníka elektronického bankovníctví můžeme považovat platební karty. Mohlo by se zdát, že platební karty nemají s elektronickým bankovníctvím nic společného, ale opak je pravdou. Počátek elektronického bankovníctví je úzce spjat s rozvojem platebních karet, proto byl rok 1969 významný pro tehdejší Československo, jelikož se poprvé začaly přijímat platební karty - Diners Club a American Express.

Živnostenská banka jako první v roce 1988 vydala platební kartu, která byla poskytnuta k tuzexovému účtu, který sloužil především k výběru odběrných poukazů PZO Tuzex a také k bezhotovostnímu placení. V roce 1989 byl v Československu otevřen první bankomat, který byl umístěn v domě bývalé Státní banky Československé v Praze. Na našem území jako první vydala Živnostenská banka v roce 1991 VISA kartu a stala se členem mezinárodní společnosti. Také Česká spořitelna se podílela na vzniku bankovních karet s jejími off-line bankomaty na výběr hotovosti, Živnobankou a jí vydanou VISA kartou a jednotlivými bankami, které se v rámci Sdružení pro bankovní karty staly vydavateli produktů společnosti EuroCard/MasterCard. (Plischke, 2007)

Na náš trh díky otevření hranic vstoupily zahraniční banky a další bankovní instituce. To vše dohromady způsobilo nástup nových bankovních služeb, tedy i služeb elektronického bankovníctví.

První formou elektronického bankovníctví u nás po vydání platebních karet bylo stejně jako ve světě telefonické bankovníctví, které v 90. letech využívalo přes půl milionu zákazníků. Tento způsob využívání telefonní linky byl pro klienty i banku velmi jednoduchý, pohodlný a hlavně efektivní. S dalším vývojem technologií došlo také k rozšíření stávajících služeb. Díky vzniku digitálních ústředěn a zavedení tónové volby začaly banky nabízet automatizované hlasové služby, což šetřilo peníze a čas jak klientům, tak poskytovatelům těchto služeb.

Postupem času se v dalších letech kromě telefonního bankovníctví začínají vyskytovat i další modernější formy elektronické komunikace, jako je mobilní bankovníctví, které vzniklo v 90. letech spolu s nástupem mobilních telefonů s digitálním standardem GSM.

Za průkopníka elektronického bankovníctví můžeme u nás považovat eBanku (Expandia), která byla první bankou na českém trhu. Odvážně se pustila do realizace přímého bankovníctví, a to v době, kdy o nějaké důvěře k internetu a o jeho každodenním používání nemohla být ani řeč.

Pro rozvoj elektronického bankovníctví v ČR eBanka udělala skutečně mnoho, řadu věcí pomohla „nastartovat“ a výrazně pomohla novým formám elektronického bankovníctví. (Antoš, 1999)

V roce 1998 spustila v oblasti elektronického bankovníctví všechny tyto služby: Internet Banking, Phone Banking a GSM Banking. V té době probíhala téměř u 90 % bank pouze komunikace s klienty jen na přepážce. Konkurence tehdy opravdu nemohla dostatečně reagovat, když vezmeme v potaz, že v roce 1999 nabízela Phone Banking jen Česká spořitelna, IPB, ČSOB, Komerční banka a Bank Austria/Creditanstalt. Po roce 2001 tato banka, také jako první v ČR, poskytovala i další nové služby WAP banking a PDA banking. V tomto roce začaly nabízet internetové bankovníctví i ostatní banky v ČR. (Žďárek, 2000)

V roce 2005 jako první Komerční banka začala nabízet pokročilejší formu mobilního bankovníctví, která je založena na programování v novém jazyce JAVA, a tak vznikl JAVA banking. Postupem času ostatní banky také začaly nabízet tuto formu elektronického bankovníctví. V České republice v tomto období dochází k obrovskému rozvoji internetu, a tudíž i k zlepšení všech forem elektronického bankovníctví využívajícího tuto síť. Za nejnovější komunikační kanály elektronického bankovníctví můžeme považovat TV banking a Smart banking, který na podzim roku 2008 jako první v ČR zavedla

tuto formu přímého bankovníctví Poštovní spořitelna ve spolupráci s mobilním operátorem Telefónica O2, jako provozovatele O2. V průběhu roku 2011 se u nás poprvé objevuje Smartbanking, který zavádí FIO banka do svého produktového portfolia a poté ji v rychlém sledu začaly nabízet i další významné bankovní instituce v ČR. (Bubák, 2012)

### **Právní úprava elektronického bankovníctví**

Vzhledem k prudkému významu elektronického bankovníctví v běžném platebního styku se stalo nezbytností danou oblast právně ošetřit na úrovni Evropské unie. Základní normou v tomto směru je Směrnice 2000/46/ES, o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejím výkonu a obezřetnostním dohledu nad touto činností. Hlavním cílem této směrnice je zabránit nekontrolované emisi elektronických peněz, zvýšit právní zabezpečení klienta a prohloubit důvěru a víru klientů v elektronické platební prostředky. (Dvořák, 2005)

Dalšími dvěma právními normami jsou Směrnice 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a Směrnice 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Směrnice také upravuje postup při zneužití platební karty. Úprava vztahů mezi vydavatelem a držitelem s akcentem je dána doporučením komise ES 97/489/ES, o operacích prováděných elektronickým platebními prostředky. V České republice upravuje vztahy v zóně platebních operací důležitý zákon o platebním styku, jenž je nastíněn v kapitole výše uvedené. (Máče, 2006, p. 159)

### **Elektronické platební prostředky, elektronické peníze**

Začátek 21. století je spojený s prudkým nástupem využívání nejmodernějších forem elektronického bankovníctví - elektronických peněz a prostředků k jejich využívání.

Elektronické platební prostředky - můžeme definovat jako prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užívání se vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem, které je přiděleno vydavatelem, nebo lze identifikovat jiným způsobem. Za peněžní hodnotu jsou považovány peněžní prostředky na účtu klienta. Do této skupiny můžeme zařadit především debetní platební karty s elektronickou platební funkcí, předávání dat na kompatibilních médiích a následně také prvky přímého bankovníctví.

Elektronický peněžní prostředek – uchovává peněžní hodnotu, a to v elektronické podobě. Tento platební prostředek je přijímán také jinými osobami než jen jeho vydavate-

lem. Má tři důležité znaky, které musí obsahovat, pokud tyto znaky nezahrnuje, nejedná se o elektronický peněžní prostředek. Slouží tedy k placení, uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a je přijímán nejen vydavatelem, ale i jinými osobami.

V současné době se vyskytují dva rozdílné systémy elektronických peněžních prostředků. A to na samotném nosiči, který musí být předložen fyzicky při transakci (elektronická peněženka), anebo v paměti počítače, kdy přístup k uchované peněžní hodnotě a její používání je umožněno prostřednictvím některé ze sítí pro přenos informací a dat.

Za elektronické peníze se považuje peněžní hodnota, která je uchovávána na elektronickém peněžním prostředku. (Schlossberger, et al., 2005, pp. 9-10)

### **Elektronické bankovníctví a elektronický obchod**

Po vymezení výše uvedených pojmů je nutné vysvětlit následující pojmy. Termíny elektronického bankovníctví, nebo také e-banking, často bývají nesprávně zaměňovány s termíny e-commerce a e-business. Danou problematiku ze všech dostupných materiálů vysvětluje nejlépe a je nejpropracovanější následující graf Mezinárodního měnového fondu. Je upravený autorkou a uvedený v angličtině podle originálu. Většina pojmů je v angličtině i češtině shodných, ale i přesto jsou přeloženy a následně okomentovány.

E-economy - elektronická ekonomika, nejširší a všezahrnující pojem. Jde o všechny aktivity vedoucí k uspokojování lidských potřeb prostřednictvím elektronických sítí.

E-Business - elektronické podnikání. Takové aktivity prostřednictvím elektronických sítí, které vedou k dosažení zisku nebo zvýšení tržní hodnoty firmy.

E-Non-profit - elektronický neziskový sektor. Jsou to aktivity, které přímo nevedou k dosažení zisku, ale sledují například jakýsi širší společenský užitek, například podporují určité skupiny obyvatel - nevládní organizace, vládní transfery, neziskové organizace apod.

E-komerce - elektronický obchod. Jedná se o transakce - prodej zboží a služeb, případně může jít o jejich kombinaci.

E-Marketing - šíření, ale i získávání informací, reklamy apod. elektronickou cestou.

E-Finance - poskytování finančních služeb prostřednictvím elektronických a komunikačních technologií. Ta část finančního trhu, jehož funkce jsou realizovány prostřednic-

tvím elektronických a komunikačních technologií, následně se pak člení na E-bankovníctví a poskytování ostatních finančních služeb.

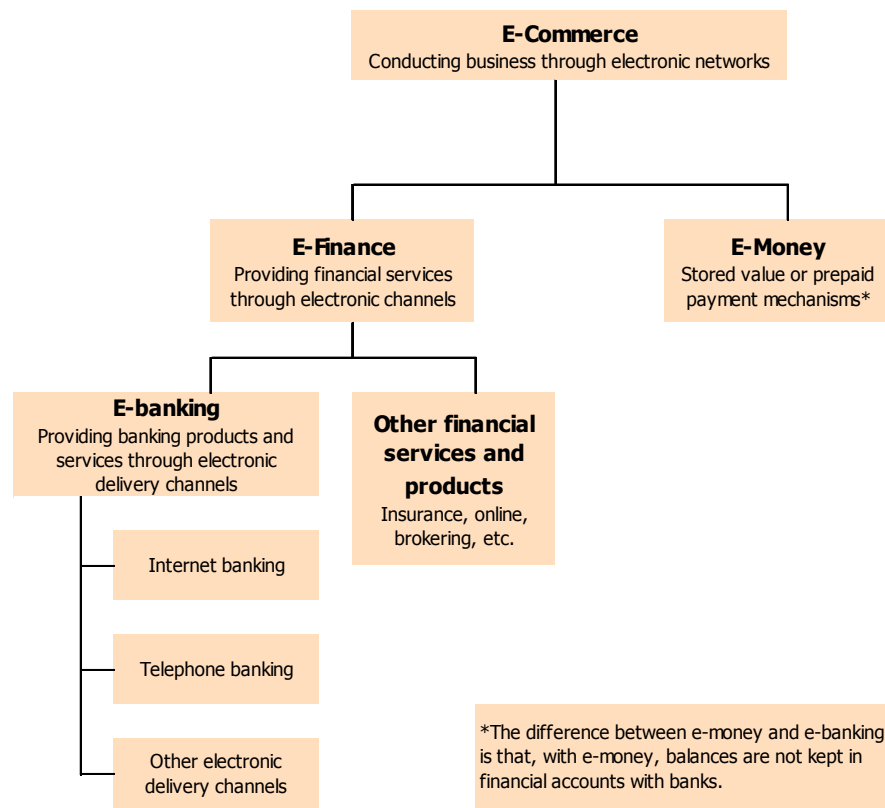
E-Bankovníctví - poskytování bankovních služeb prostřednictvím elektronických a komunikačních technologií, viz. definice výše.

Poskytování ostatních finančních služeb – do této skupiny patří nabízení a realizace produktů původně nebankovních, jako je investování na kapitálových i jiných trzích a pojištění.

E-money - jde o specifický segment elektronického obchodu, který se odlišuje od E-Financí a E-Bankovníctví tím, že se jedná o ukládání prostředků mimo bankovní účty a na rozdíl od bank z funkcí finančního trhu plní pouze funkci platební a funkci zajištění bohatství. Postrádáme zcela funkci úvěrovou. Jde o určitou předplacenou službu, kdy prostředky takto poskytnuté soukromé společnosti následně slouží k bezhotovostním platbám a vyrovnávání závazků klienta této společnosti. (Schaechter, 2002)

Obrázek č. 1: Začlenění e-bankingu do elektronického obchodu a ekonomiky

### What is electronic banking?



Zdroj: Salem&Schaechter, 2002 a vlastní zpracování



## **Přímé bankovníctví**

V oblasti bankovních služeb často dochází k záměně pojmu elektronického bankovníctví s přímým bankovníctvím. Na tomto místě je tedy vhodné vyjasnit vztah těchto dvou pojmů. Je třeba říci, že konkrétně v tomto případě není záměna pojmů žádnou velkou chybou a někteří autoři považují tato slova dokonce za synonyma. Ovšem mezi autory převážně zahraniční literatury se najdou tací, kteří cítí mezi těmito pojmy značný rozdíl. Hlavní rozdíl jen ten, že pokud je elektronické bankovníctví spojeno se zvýšenou orientací na potřeby klienta tak je označováno dle literatury za přímé bankovníctví. V konečném důsledku elektronické bankovníctví můžeme označit za širší pojem, který v sobě zahrnuje přímé bankovníctví. Ze zdrojů zahraniční literatury u dvojici pojmů přímé a elektronické bankovníctví popisují kanály, které umožňují klientům realizaci bankovních služeb bez návštěvy pobočky banky. Je tedy zřejmé, že se oba pojmy víceméně překrývají. Pojem elektronické bankovníctví je modernější a klade větší důraz na technologickou stránku a elektronizaci současného bankovníctví. Přímé bankovníctví tedy zdůrazňuje možnost realizovat transakce přímo a je pojmem tradičním a starším, tento pojem se velmi často používá i u nás v České republice.

## **Výhody a nevýhody přímého bankovníctví**

Výhody komunikačních technologií můžeme rozdělit:

**Přínos pro zákazníka:**

Pro zákazníka je největší výhodou dostupnost přímého bankovníctví, které může využívat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. S tím také samozřejmě souvisí možnost ovládnutí přímého bankovníctví z jakéhokoliv místa na světě, stačí k tomu mít příslušný nástroj komunikační technologie. Tento způsob zákazníkovi přináší značnou úsporu nákladů, jelikož nemusí chodit do banky, ušetří jednoznačně na poplatcích (např. při výběru hotovosti, zadání platebního příkazu apod.). Pohodlnost a úspora času je další velká výhoda tohoto typu bankovníctví, obzvláště v dnešní uspěchané době.

**Nevýhoda pro zákazníka:**

Je nutné, aby zákazník vlastnil příslušné technické vybavení, které je zapotřebí k dané formě přímého bankovníctví. V neposlední řadě je nutné, aby klient toto vybavení uměl správně používat (např. u homebankingu, internetbankingu atd.).

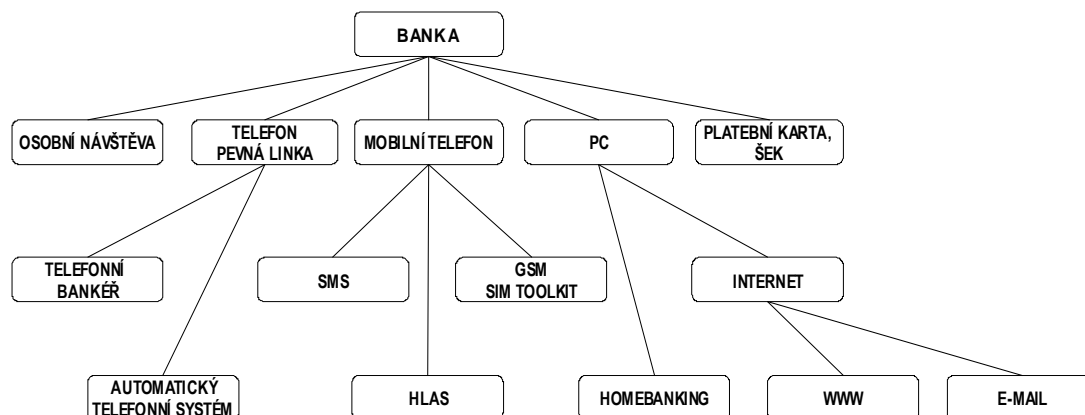
Přínos pro poskytovanou banku:

Největší výhoda přímého bankovníctví je v úsporách vlastních zaměstnanců, a tím pádem velká úspora nákladů. Banka jich ve svých pobočkách nepotřebuje takové množství jako dříve, kdy se veškeré operace vyřizovaly pouze na přepážkách. (Máče, 2006, p. 166)

## 1.2. Formy přímého bankovníctví

Tato kapitola se zabývá přehledem současných technologií používaných v oblasti přímého bankovníctví. V následujících podkapitolách budou tyto technologie detailněji rozebrány a popsány, aby čtenář získal ucelený přehled o jednotlivých formách přímého bankovníctví. Terminologie základních forem přímého bankovníctví je poměrně obtížná. Je to z důvodů užívání jak českých, tak anglických názvů, což může způsobit značnou nepřehlednost a obtížnou orientaci. Proto jsou zde uváděny názvy v obou jazycích. Na trhu v dnešní době existuje celá řada nabídek elektronických komunikačních kanálů, díky kterým klienti mohou komunikovat a provádět finanční převody se svojí bankou. Bankovní instituce si plně uvědomují potenciál přímého bankovníctví. V současnosti asi nenajdeme žádnou bankovní instituci, která by alespoň některou ze služeb přímého bankovníctví nenabízela. Přehled jednotlivých forem elektronického bankovníctví je ve zjednodušené podobě uveden na obrázku číslo 2.

Obrázek č. 2: Možnosti komunikace mezi klientem a bankou



Zdroj: Přádka&Kala, 2000, p. 5

### **1.2.1. Platební karty (Payment card)**

Nejstarším i nejrozšířenějším produktem jsou platební karty. Tento produkt umožňuje vzdálený přístup elektronickou cestou k účtu, prostřednictvím pokladních terminálů a také jinými způsoby, v současnosti zejména prostřednictvím internetu. (Máče, 2006, p. 170).

Termín, jenž označuje obvykle malou plastovou kartu, která obsahuje údaje, jenž identifikují jejího majitele. Konkrétně to může být jméno, příjmení, fotografii, podpis, magnetický proužek, dokonce i čip nebo třeba otisk palce. Při úhradě za zboží je prováděna identifikace a autorizace ke vstupu u držitele karty.

Platební karty lze dělit podle celé řady kritérií:

- způsobu zúčtování;
- způsobu provedení;
- vydávající asociace;
- použitelnosti;
- technologie. (Finance. Cz, n.d.)

Pokud se jedná o zařazení platebních karet do oblasti přímého bankovníctví, můžeme se setkat s velmi odlišnými názory a to jak u široké veřejnosti, tak i u odborníků. Setkat se můžeme s názorem, že platební karta nepředstavuje klasickou formu komunikace mezi bankovní institucí a klientem, protože jejím prostřednictvím nelze provést jinou operaci než triviální platbu. Platební karty mají nezastupitelnou roli v oblasti přímého bankovníctví, přesto se autorka domnívá, že se jedná o samostatnou velice rozsáhlou oblast, o které by bylo možné napsat celou diplomovou práci, proto tato problematika zde není více rozebrána.

### **1.2.2. Telefonní bankovníctví (Callbanking, Phonebanking, Telebanking)**

Po platební kartě je historicky druhým přímým komunikačním kanálem telefonní bankovníctví. V dnešní době je velmi rozšířeným kanálem a zažívá neustálý rozvoj. Rok 1989 můžeme považovat v oblasti telefonního bankovníctví za přelomový. (Šenkýřová, 2010, p. 109)

Služba telefonního bankovníctví nabízí možnost komunikace klienta s bankou prostřednictvím telefonu po dobu 24 hod denně celý rok. Jeho výhodou oproti jiným

formám přímého bankovníctví je to, že telefon je stále velmi rozšířeným komunikačním médiem. Lze používat telefonní aparáty s tónovou volbou, a to včetně mobilního. Služba a její fungování je jednoduché. Klient vytočí telefonní číslo banky, poté zadá PIN (který dostane od banky), nebo zadá své číselné heslo (které si zvolí sám). Poté může ovládat svůj běžný účet. (Schossberger, 2005, p. 16)

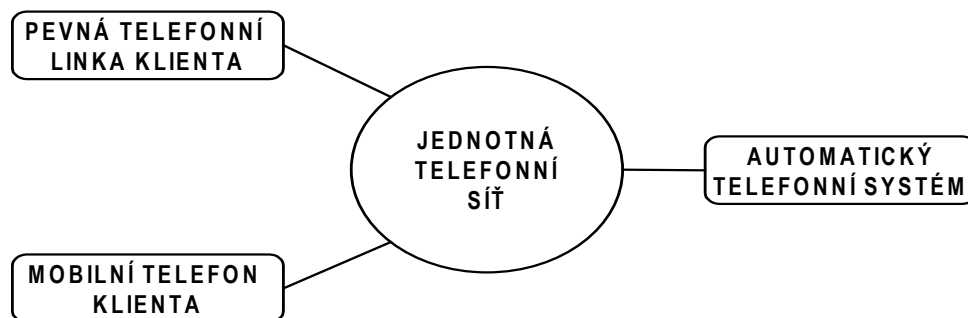
Velkou výhodou telefonního bankovníctví je její dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, z jakéhokoliv místa na světě s pokrytím sítě mobilního operátora nebo pevné linky. Avšak mimo pracovní dobu bývá většinou k dispozici jenom automatický hlasový systém. Další výhodou je nižší cena poplatků než na pobočce banky. Nevýhodou je, že může být vyšší zpoplatnění příkazů zadávaných přes telefonního bankéře než u jiných forem elektronického bankovníctví, například internetbankingu. V současné době snad ani nelze za nevýhodu považovat nutnost vlastnictví pevné linky nebo mobilního telefonu. (Drašnarová& Žaloudíková, 2004)

### **Hlasový informační systém (Interactive voice response)**

Podle Šenkýřové (2010, p. 109) existují dvě varianty telefonního bankovníctví:

- Automatický telefonní systém - založen na principu postupného vykonávání bankovních operací prostřednictvím tónové volby telefonního aparátu uživatele, kdy komunikuje výhradě se strojem pomocí navigace (tento systém pracuje obdobně jako hlasová schránka mobilního telefonu). Anonymita a bezpečnost jsou považovány za výhody hlasového automatu. Pomalost a omezený počet operací, které lze provádět pomocí tohoto distribučního kanálu, lze považovat za nevýhody, proto se také méně používá. Nejčastějšími operacemi pomocí tohoto kanálu jsou zadávání tuzemského příkazu a zjišťování zůstatku na účtu klienta. Autorizace se provádí pomocí přístupového kódu.

Obrázek č. 3: Komunikace s bankou prostřednictvím automatického telefonního systému

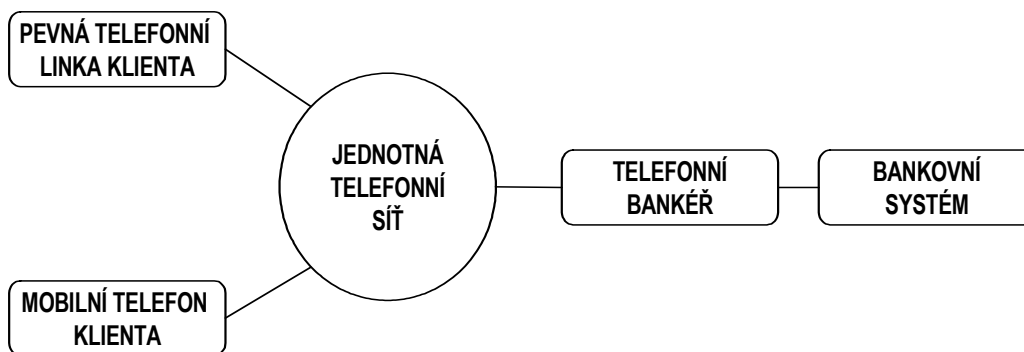


Zdroj: Přádka&Kala, 2000, p. 39

### Telefonní bankéř (Phone banker)

- Call centrum (telefonní bankéř) - specializované pracoviště, ve kterém uživatel přichází do kontaktu s telefonním bankéřem, který poskytuje veškeré informace o produktech a službách banky. Uživatel přímo diktuje své příkazy operátorovi banky a ten je realizuje. Samotné transakci samozřejmě předchází identifikační a autentizační procedura. Ta je založena na systému, který kombinuje PIN a heslo, jež si zvolil klient. Alternativně jsou zde i využívány PIN kalkulátory. Bezpečnost je podpořena také tím, že rozhovory s klienty si banky nahrávají pro snížení rizika lidských chyb a pro případ reklamací.

Obrázek č. 4: Komunikace pomocí telefonního bankéře



Zdroj: Přádka&Kala, 2000, p. 40

Celou škálu běžných bankovních operací lze realizovat prostřednictvím telefonu, jak je uvádí autoři Přádka a Kala (2000, p. 40). Operace dělíme na pasivní a aktivní.

Pasivní operace - tyto operace nemění stav účtu klienta. Mezi tyto operace můžeme zařadit údaje o bance i o jejích produktech.

Aktivní operace - naopak tyto operace mění stav účtu a i jeho zůstatku.

Tabulka č. 1: Aktivní a pasivní operace

Aktivní operace	Pasivní operace
Zadání příkazu k úhradě	Zjištění zůstatku účtu
Zadání příkazu k inkasu	Informace o pohybech na účtu
Zřízení trvalého příkazu k úhradě/inkasu	Informace o produktech a službách banky
Zahraniční platební styk	Informace o úrokových sazbách
Obsluha termínovaných účtů	Informace kurzovním lístkem

Zdroj: Vlastní práce

Přádka a Kala (2000, p. 40) ve své knize dále uvádějí, že pokud hovoříme o telefonním bankovníctví, tak nesmíme opomenout fakt, že k telefonu lze připojit i fax, který se může stát a to velmi snadno tím výstupním komunikačním kanálem.

### 1.2.3. Mobilní bankovníctví (Mobile Banking)

*„M-banking je využití chytrého nebo jiného telefonu k vykonání úkonů jako jsou: zjištění zůstatku na účtu, posílání peněz na jiný bankovní účet, zaplacení účtů, nebo vyhledání nejbližšího bankomatu, zatímco nejsme přítomní u počítače.“* (InvestingAnswers, 2009)

Mobilní bankovníctví se historicky vyvíjelo stejně jako ostatní formy přímého bankovníctví a mělo svůj boom příchodem digitálních mobilních sítí před patnácti lety, kdy banky tuto službu spouštěly postupně se všemi mobilními operátory. Z nových bank se však do mobilního bankovníctví už nikdo nehrnul. A to z důvodu vysokých nákladů na implementaci mobilního bankovníctví do bankovního systému. Příjmy z poplatků by dlouhodobě nepokryly náklady. (Hájková, 2010)

Dnes v České republice banky nabízejí svým klientům pět forem mobilního bankovníctví. První formou je SMS banking, jedná se o komunikaci s bankovní institucí prostřednictvím nezabezpečených SMS zpráv. Další formu představuje posílání zabezpečených zpráv pomocí aplikace SIM Toolkit. Souhrnně tyto dvě aplikace můžeme označit jako GSM banking. V dnešní době GSM banking, WAP i PDA

banking možná mnozí uživatelé přímého bankovníctví ani neznají. Není se čemu divit, tyto služby nabízejí už jen určité banky a některé nové bankovní instituce je ani nikdy nenabízely. S nástupem nových technologií se totiž otevřel prostor pro rozvoj moderních komunikačních kanálů přímého bankovníctví např. Smartbanking, který tvoří poslední formu mobilního bankovníctví. (Kadeřábek, 2000; Zámečník, 2001)

### **SMS banking**

Je to prvopočátek mobilní komunikace pomocí klasických SMS zpráv (mimo klasické funkce telefonního bankovníctví) mezi bankou a klientem. Komunikace probíhá pouze prostřednictvím přesně strukturovaných SMS zpráv, které mají jednoznačně definovaný tvar. V minulosti tento systém umožňoval provádět jen pasivní operace, ale s postupem času bylo možné provést i operace aktivní. V případě pasivních operací klient získává informace automaticky od banky SMS zprávou, která je zaslána ihned po provedení operace nebo v případě jakéhokoliv pohybu na účtu. Další možností je zaslání požadavku samotným klientem. Klient zašle přesně naformátovanou SMS zprávu bance a ta mu téměř okamžitě odpoví zprávou, která obsahuje požadované informace. Podobným způsobem jsou prováděny i aktivní operace, klient bance musí odeslat přesně strukturovaný tvar SMS zprávy. Například pro zjištění zůstatku na účtu musí odeslat zprávu ve tvaru: ZUST\_číslo účtu\*kód měny\_Klientské číslo\_autentizační kód, konkrétně tedy ZUST\_123456\*12\_0656123742\_1234567890. (Přádka&Kala, 2000, p. 50)

Nevypadá to na první pohled příliš bezpečně. Proto většinou banka k této aplikaci vydává tzv. autentizační kalkulátor, s jehož pomocí si klient vygeneruje speciální kód, ten pak vloží do struktury SMS zprávy. Nebo získá od banky kód ze seznamu TAN hesel, které postupně využívá, po užití se stanou neplatné. Složitá manipulace a nutnost pamatovat si nebo mít stále při sobě strukturu textových zpráv, protože SMS zprávy se musí posílat přesně ve formátu daném bankou, tvoří jednoznačnou nevýhodu. Systém je zastaralý a postupně byl nahrazován modernějšími, bezpečnějšími a pohodlnějšími možnostmi mobilní komunikace. (Přádka&Kala, 2000, pp. 50-53)

### **GSM SIM Toolkit**

Komunikace klienta s bankou na bázi technologie SIM Toolkit vyžaduje v mobilním telefonu kartu s aplikací od banky. Do mobilního telefonu (na SIM kartu) banka nahrává vlastní bankovní aplikaci, která se objeví v menu telefonu. Při nahrávání aplikace je SIM karta zašifrovaná a nelze z ní získat žádné údaje. Přístup k této aplikaci je současně

chráněn zvláštním bankovním PIN, který se také nazývá BPIN. Další postup spočívá v tom, že je nutné nainstalovat v menu aplikace správnou položku a vybrat některou ze základních služeb (např. zjišťování zůstatku na účtu, přehled historie pohybů na účtu, zadávání příkazů). Nakonec uživatel obdrží informaci o vybrané službě a to buď formou textové zprávy na mobilní telefon, nebo formou e-mailu do e-mailové schránky, která je předem definovaná. (Finance.cz, n.d.; Máče, 2006, pp. 171-172)

### **WAP banking**

Služba původně nabízela ovládání účtu prostřednictvím vestavěného wapového prohlížeče v mobilním telefonu, čímž byla dostupná pro jakékoli mobilní telefony podporující WAP (tj. i starší přístroje). Šlo o kombinaci telefonního a internetového bankovníctví. V současné době nahradily WAP v mobilních telefonech moderní internetové prohlížeče, popř. rovnou chytré telefony s bankovními aplikacemi. V současné době ji žádná z českých bank nenabízí, donedávna ji nabízela eBanka. S rozvojem mobilního internetu jde již o zastaralou službu. (Finance.cz, n.d.; Máče, 2006, p. 172)

### **Java banking**

O této aplikaci lze říci, že se jedná o následníka wapového bankovníctví. Jde o způsob komunikace na pomezí mobilního a internetového bankovníctví. V tomto případě je ještě o něco blíže internetovému bankovníctví a to i z důvodu nabízených, zvláště pasivních služeb, avšak stále realizovaných z mobilního telefonu. Pokud budeme porovnávat se starší a rozšířenější službou GSM bankingem je Java banking jistě pohodlnější a zejména přehlednější pro svého uživatele. Díky datovému spojení v on-line režimu aplikace v mobilu komunikuje s bankovní institucí. Také proto je schopna zajišťovat poměrně rychlou odezvu a podávat co nejaktuálnější informace v poměrně slušném rozsahu. Což mohl být velký problém se starším GSM bankingem. Lhůta, kterou měl mobilní operátor na doručení SMS zprávy, byla až 72 hodin. U datového spojení, které funguje, tato prodleva však nehrozí. Za pomoci Java bankingu se banky zbavily omezujících 160 znaků v jedné SMS, ve které klientovi zodpovídaly jeho dotaz. Tato aplikace umožňuje zjištění obrátů na účtu až 90 dní zpětně u některých bank. To byla doména pouze internetového bankovníctví. Rozsah služeb JAVA bankingové aplikace je velmi pestrý od zůstatků a historie účtů, přes příkazy k úhradě, správu trvalých příkazů, zjišťování kurzů měn až po blokace operací platební karty. Rozsah



pasivních operací je srovnatelný s internet bankingem. Aplikace je zabezpečena podobně jako u dalších kanálů přímého bankovníctví, tedy telefonní číslo, PIN kód plus jednorázový TAN kód (ne u všech bank a většinou pouze u aktivních operací, tzn. přesunu peněz, při pasivních – zjišťování informací jako zůstatek, kurzy, úroky není vyžadován). Poplatky také odpovídají ostatním metodám mobilního bankovníctví, tedy i řádově nižší než na přepážce, ale stále vyšší než na internetu. Počátečním problémem u Java bankingu může být nastavení a stažení aplikace. Nutné je mít telefon, který má aktivované datové přenosy na SIM kartě a podporuje technologii Java, má dostatek volné paměti pro stažení aplikace a displej s předepsaným rozlišením. (Finance.cz, n.d; Máče, 2006, p. 172)

### **Smartbanking**

Smartbanking (bankovníctví pro chytré telefony čili smartphony, tablety). S rostoucí oblibou chytrých telefonů v České republice se tato forma přímého bankovníctví začala objevovat v roce 2011 a postupem času se začala stávat běžnou součástí našich životů. Jde o nejmodernější a po technické stránce nejdokonalejší formu mobilního bankovníctví. Jedná se o aplikaci, která umožňuje plnohodnotný přístup do banky prostřednictvím internetové sítě. Dá se říci, že je to obdoba klasického internetového bankovníctví optimalizovaná pro technologie chytrých mobilních telefonů. Proto je nutností mít chytrý telefon (smartphone) s příslušnou bankovní aplikací, která je vytvořena přímo pro toto zařízení. Bankovní instituce zpravidla vydávají aplikace přímého bankovníctví pro telefony iPhone s operačním systémem iOS a telefony s operačním systémem Android. Další způsob, jak se přihlašovat do internetového bankovníctví je prostřednictvím internetového prohlížeče v telefonu. Přístup k internetu je v současnosti možný téměř odkudkoliv nejen díky službám mobilních operátorů, ale i prostřednictvím wifi sítí, které jsou přístupné zdarma na mnoha místech. Jeho největší výhodou je, že uživatel může svůj účet kontrolovat odkudkoli a nemusí sedět ani u počítače. Zásadní nevýhodou je nutnost vlastnit drahý mobilní telefon, což si nemůže dovolit každý klient. U Smartbankingu můžeme provádět jak aktivní tak pasivní operace. Umožňuje zjišťování zůstatku na účtu, historie transakcí, provádění platebních příkazů, ale také změnu limitu na platební kartě nebo dobíjení kreditu. (Bubák, 2013; Finance.cz, n.d.)

Podle Čermáka (2012) je nutné dodržovat určitá pravidla bezpečnosti. Uživatelé smartphonů si musí dát velký pozor, odkud aplikace do svého zařízení stahují, měli by je stahovat výhradně z důvěryhodných zdrojů, pokud jde o smartphone banking

aplikace, tak ty stahovat výhradně ze stránek svých bankovních institucí. Přístup k účtu je z této aplikace bezpečnější než z internetového prohlížeče, jak tomu je u internetového bankovníctví. Přihlášení do aplikace probíhá většinou dvoufaktorovou autentizací, a to nejčastěji jménem a heslem, popřípadě i kontrolní otázkou.

### **PDA banking**

Umožňuje se přihlásit prostřednictvím mobilního prohlížeče v telefonu, nebo pomocí jiných programů na speciální webové stránky banky, ty jsou optimalizovány pro mobilní telefony.

Tkáč a Zaoral uvádějí, že PDA bankovníctví je nejpohodlnější formou přímého bankovníctví díky velikosti displeje PDA. Proto nabízí, například na rozdíl od mobilního telefonu, většinu služeb, jaké nabízí standardní bankovníctví na počítači. Je vhodné pro provozování PDA bankingu používat internetový prohlížeč s podporou šifrování, protože u takto citlivé aplikace je bezpečnost velice důležitá. (2005, p. 78)

### **1.2.4. Počítačové bankovníctví (PC banking)**

Pro mnohé uživatele je tato forma spojení s bankou prostřednictvím osobního počítače připojeného k internetu nejkomfortnější formou přímého bankovníctví. Díky internetu mohou být klienti vybavení počítači spojení se svou bankovní institucí doslova kdykoliv. Z důvodu možností využití chytrých mobilních telefonů či tabletů se tato informace v současné době může zdát zavádějící, ale pro lepší přehlednost nechává autorka níže uvedené způsoby komunikace s bankami pod hlavičkou počítačového bankovníctví. Do počítačového bankovníctví můžeme zařadit tyto dvě formy homebanking a internet-banking, které jsou podrobněji popsány níže.

### **Domácí bankovníctví (Homebanking)**

Do konce 90. let minulého století byl homebanking zvláště oblíbený. Internetové bankovníctví totiž nebylo ještě tolik rozšířené a byla k němu i nedůvěra. Homebanking postupem času internetové bankovníctví téměř nahradilo. Přesto zůstává homebanking doménou u firemních klientů. Někteří soukromí klienti, kteří z různých důvodů nechtějí nebo nemohou používat přístup do bankovní instituce přes internet, preferují homebanking. Tato aplikace je také řešením pro bankovní domy, které ještě nemají vlastní internetové bankovníctví a jeho vývoj se jim ani nevyplatí. Pro ně je koupě hotového programu v podobě homebankingu levnější a výhodnější variantou. (Měšec.cz, n.d b)

*„Homebanking představuje propojení počítačového systému klienta s informačním systémem příslušné banky pro stanovených datových linkách v podstatě s nepřetržitou přístupností.“ (Schlossberger, et al., 2000, p. 92)*

Tyto vysoce vyspělé elektronické systémy umožňují provádění všech operací platebního a zúčtovacího styku automatizovaným způsobem. Následně také zajišťují přenos všech informací v nejširším možném rozsahu od klienta do banky a opačně na bázi digitálních technologií a nabízejí možnost poskytnutí dalších služeb pouze elektronickou formou bez nutnosti papírového dokládání téměř kdykoliv (on-line spojení, 24h denně po celý rok), výjimku na straně banky tvoří tkz. technologická přestávka pro údržbu systému. Systém homebankingu představuje špičkovou bezpečnost přenosu dat, které bývá zabezpečeno kombinací různých šifrovacích algoritmů. Pro identifikaci klienta, který data do banky zasílá, se opět používá elektronického podpisu s kombinací přístupových hesel do systému. Uzavření písemné smlouvy mezi klientem a bankou je samozřejmostí. Banky obvykle poskytují svým klientům uživatelskou příručku, ve které je podrobný návod jak s aplikací pracovat. (Schlossberger, et al., 2005, p. 15)

Pomocí homebankingu lze provádět téměř všechny bezhotovostní operace s běžným účtem. Jsou to aktivní i pasivní operace, mezi které můžeme řadit např. zjišťování zůstatku účtu, podávání příkazů k úhradě, zahraniční platby apod. Tato aplikace umožňuje přístup do databáze banky pro vyhledání kurzovních lístků, úrokových sazeb, nabídky služeb, číselníků bank atd. Tento program navíc lze připojit na vlastní ekonomický (účetní) systém a tím se umožní automatické předávání platebních příkazů a výpisů z účtu. Je nutno zdůraznit, že jednotlivé systémy homebankingu nabízejí různé druhy služeb a produktů. (Měšec.cz, n.d. b; Schlossberger, et al., 2005, p. 15)

Tento program je licenčně vázaný na jeden počítač, resp. síť počítačů. Samotná instalace je již komplikovaná a není snadné jej instalovat na jiný počítač, což není ani legální. Na druhou stranu přináší bankovní aplikace Homebanking výhody. Za největší výhodu lze požadovat ušetřený čas, neboť akce navázání kontaktu s bankou trvá pouze několik vteřin. Je zde také možnost přednastavení všech potřebných informací o transakcích, poté se zkracuje množství vyměňovaných dat mezi bankovní institucí a klientem.

Máče uvádí, že rozšířeným systémem homebankingu je systém MultiCash, který je založen na komunikaci klient - banka prostřednictvím bankovního serveru, jehož data jsou šifrována a zajištěna elektronickým podpisem. (2006, p. 173) Na našem trhu je Multi-

Cash nejrozšířenějším PC bankovním programem, vyskytuje se v několika jazykových verzích. (Nový, 2002)

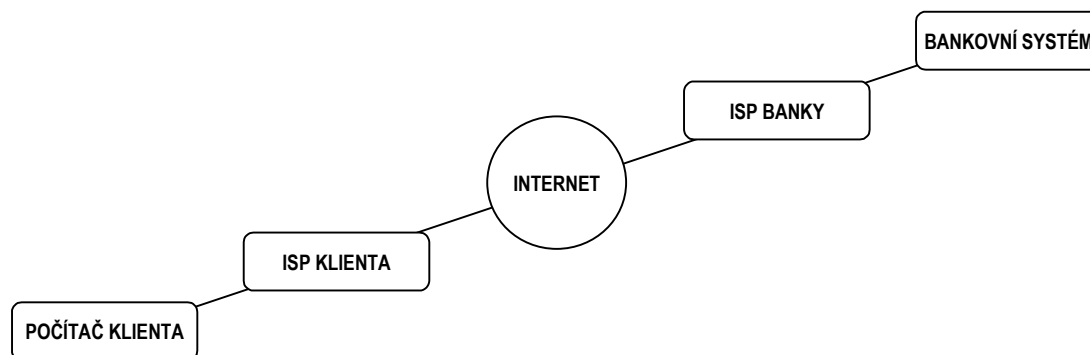
### **Internetové bankovníctví (Internetbanking)**

V průběhu posledních let se naprosto minimalizují návštěvy kamenných poboček českých bank a to z důvodu internetového bankovníctví, které je fenoménem současnosti a dnes již také běžným způsobem obsluhy bankovních účtů. V České republice se internetové bankovníctví poprvé objevilo v první polovině roku 1998. Jejím průkopníkem byla Rodinná záložna (dnes FIO banka). Expandia Banka (dnes e-Banka) se postarala o rozšíření internetového bankovníctví. Tato banka jako první nabídla plné ovládání účtu přes internet. Internetové bankovníctví dnes nabízí prakticky každá banka v České republice. Za hlavní kanál přímého bankovníctví je považováno internetové bankovníctví v počítači. Jeho mobilní verze je spíše vhodným a užitečným doplňkem. (Měšec.cz, n.d a; Peníze.cz, n.d. a).

Podle Šenkýřové je internetové bankovníctví založeno na vykonávání bankovních transakcí. Na jedné straně je iniciuje klient a na druhé straně realizuje bankovní instituce pomocí internetové sítě. Aby mohlo být spojení touto cestou realizováno, musí banka přes internet poskytovat speciální aplikace odpovídající internetovým technologiím a klient musí mít potřebné vybavení (patřičné programové vybavení, připojení na internet). (2010, p. 108)

Podle Schlossbergera a Hozáka je následně uvedená definice této formy bankovníctví jednoznačně výstižná. „*Internetbanking je aplikace, která v podstatě umožňuje přímé propojení počítače klienta s elektronickým systémem banky prostřednictvím zabezpečených webovských serverů*“. (2005, p. 17). Máče dodává: „*Klient se přihlašuje do systému banky a po ověření oprávněnosti k provádění požadovaných úkonů prostřednictvím elektronického klíče nebo přes elektronický podpis a digitální certifikáty se přihlásí na webové stránky své banky a může přímo zadávat pokyny bance*.“ (2006, p. 173). Ke komunikaci je tedy zapotřebí pouze počítač, který je připojený na internet a internetový prohlížeč. Nejsou zapotřebí žádné další programy a to je hlavní rozdíl, v němž se tato služba liší od homebankingu, kde je zapotřebí nainstalovat speciální program.

Obrázek č. 5: Komunikace mezi klientem a bankou prostřednictvím internetu



Zdroj: Přádka&Kala, 2000, p. 17

Tento typ elektronického platebního styku vyžaduje vysoký stupeň ochrany dat. Speciální kód generovaný autentizačním kalkulátorem slouží k zabezpečení operací. Klient může volit z možností výběru způsobu autentizace a autorizace transakcí, např. uživatelské číslo a PIN, možnost užití hesla s nastavováním limitu, pro nadlimitní transakce se využívá autentizační kalkulátor. (Máče, 2006, p. 173).

Internetové bankovníctví jednotlivých bank nabízí různé služby, které se od sebe liší. Jsou zde banky, které nabízejí pouze základní operace, např. přehled stavu a pohybů na účtu, příkaz k úhradě. Některé banky umožňují zadávat, měnit a rušit trvalé příkazy či zahraniční platby. V poslední řadě jsou zde i důmyslné systémy internetového bankovníctví, které umějí plně nahradit přístup do bankovní instituce a umožňují tak provést téměř jakoukoli bankovní operaci.

Výhody internetového bankovníctví jsou zřejmé. Jednoznačná výhoda je největší nabídka služeb i nejvyšší rychlost prováděných operací ve srovnání s ostatními formami e-bankingu. Spravovat své účty z jakéhokoliv počítače, který je připojen k internetu, patří k dalším výhodám. Běžná je i možnost exportu dat z internetového bankovníctví do jiných programů (například účetních a ekonomických). To ocení zejména uživatelé z řad podnikatelů. Přehledné uživatelské prostředí webových stránek představuje další výhodu. Jako i u ostatních forem přímého bankovníctví nemusíme nikam chodit, vše zvládneme od svého počítače, tabletu, nebo mobilního telefonu. Šetříme tak nesmírně mnoho času, který jsme v minulosti promeškali každodenními vycházkami do bank. (Boušková, 2006)

Pro bankovní instituci je provozování této formy bankovníctví nenáročné a provozně levnější. Především proto, že zákazníci nepotřebují mnoho péče od klasických poboček.

Poboček může být méně, nebo mohou být méně rozsáhlé a personálně úsporněji obsazené. Tomuto trendu přizpůsobily bankovní instituce i svou cenovou politiku, kdy zpoplatňují příkaz k úhradě u přepážky, či některých dalších metod elektronického bankovníctví mnohem vyššími poplatky, zatímco přes elektronické bankovníctví tato transakce stojí klienta několikanásobně méně. Internetové bankovníctví eliminuje podvody, ke kterým docházelo přímo na pobočkách např. v případě odcizení OP, napodobení podpisového vzoru apod. Při dodržování elementárních bezpečnostních pravidel a určité počítačové gramotnosti tak může být internetové bankovníctví i podstatně bezpečnější pro klienty bank, jejich účty a peníze na nich uložené. Existují samozřejmě také nevýhody internetového bankovníctví. Každému klientovi občas může chybět „živý element“ na druhé straně pultu, zvláště tehdy, pokud má nestandardní požadavek či problém. Stejný problém může mít samozřejmě také každý, kdo je internetově nevybavený, internetově nezkušený, starší, popřípadě tělesně handicapovaný (slepý) apod. (iDnes.cz/Finance, 2005; Tůmová, 2008)

### **1.2.5. Televizní bankovníctví (TV banking)**

Další z možných přístupů k základním funkcím přímého bankovníctví a k bankovnímu účtu, nabízí televizní bankovníctví. V České republice, ale obecně i v Evropě, není TV banking zatím příliš rozšířeným způsobem jak ovládat svůj účet. Na český trh v roce 2008 TV banking zavedla Poštovní spořitelna pod názvem „TV Banka“. Ta využívá současného trendu televizní digitalizace. Zpřístupňuje přímé bankovníctví lidem, kteří nechtějí spravovat své účty přes počítač, telefon, nebo mobil. (Fialová, 2008)

K ovládnutí TV banky postačuje dálkový ovladač a následná manipulace je prostá. Všem klientům banky je TV banka přístupná. Podmínkou ale je vlastnictví set-top boxu s internetovým připojením přes MHP (Multimedia Home Protocol) nebo tzv. interaktivní televizi IPTV (Internet Protocol TV). Výrazný technický problém TV banka nepředstavuje, protože využívá modifikovanou verzi internetového bankovníctví. Tak je přizpůsobená možnostem set-top boxu a zobrazovacím možnostem televize. Kanál přímého bankovníctví se obejde bez nutného zásahu do aplikace a není ani ovlivněn příjem televizního signálu. Zadávat transakcí je prováděno přes dálkový ovladač televize za asistence televizního bankéře, ten uživatele v aplikaci provádí. Podobně jako u internetového bankovníctví TV banking poskytuje uživateli pestrou nabídku jak aktivních tak pasivních operací. Do budoucna bankovní instituce uvažují o rozšíření této služby o hlasový vstup pro klienta, s nímž bude moci komunikovat jako s bankéřem za

přepážkou a který bude schopen poradit v jakékoli záležitosti bez nutnosti opustit teplo domova. V této fázi již bude možné provádět složité bankovní operace (stavební spoření, penzijní připojištění, životní pojištění, nákup a zpětný odkup podílových listů apod.) a nakupovat produkty dceřiných společností. Důležité také je, že celé spojení je bezplatné a poplatky se kromě měsíčního paušálu vztahují pouze na jednotlivé bankovní transakce. (Fialová, 2008; Zámečník, 2005)

Přístup do banky přes set-top box je zabezpečen velmi podobně jako v případě internetového bankovníctví. Pomocí velmi silného 1024b algoritmu, který je aplikován na GPRS spojení, tak i na televizní signál je tímto u TV bankingu bezpečnost zajišťována. Každý set-top box má proto svůj vlastní klíč, který mu umožňuje komunikaci s bankou a bezpečné ověření totožnosti na obou stranách. Samotný přístup k bankovním službám zajišťuje čipová karta, která je chráněná kódem PIN. Bez této karty a znalosti PINu není nikdo jiný schopen ovládat účet. (Krčmář, 2005)

#### **1.2.6. Samoobslužné zóny (Self-service areas)**

Samoobslužná zóna má velkou souvislost s internetem. Podle Šenkýřové jsou samoobslužné zóny (neboli automatizované přepážky) technická zařízení, zpravidla osobní počítače s dotykovou obrazovkou a tiskárnou. Tyto terminály jsou většinou umístěny v prostorách banky a slouží k zadávání základních bankovních operací a převážně také jako zdroj informací. (2010, p. 110)

Takové pracoviště jako je samoobslužná zóna je podle Schlossbergera a Hozáka vybaveno několika technickými zařízeními, kterými mohou být:

- bankomat (ATM);
- výpisový terminál;
- transakční terminál;
- směnárenský automat;
- informační terminál apod.

Podle druhu vybavení pak může klient vybrat hotovost, nebo zadat příkaz k úhradě, zjistit zůstatek na účtu. Je i možné vyřízení malého úvěru či uložení depozita. V České republice Česká spořitelna a Komerční banka byly mezi prvními bankami, které vytvořily samoobslužné pracoviště. (2004, p. 19)

České banky jsou se zaváděním samoobslužné technologie opatrné. Náklady na zařízení jsou velmi vysoké a není předem jasné, zda se zákazníci naučí tyto služby používat, aby se podobná investice vyplatila. Tento způsob využívají klienti, kteří většinou nemají přístup na internet. Velké náklady na vybudování samoobslužné zóny představují značnou nevýhodu, stejně tak i vázanost na danou lokalitu. Klient musí dojít na místo, kde se nachází samoobslužná zóna, stejně jako by šel do banky. Samoobslužné zóny bývají v provozu 24 hodin denně, jejich prostřednictvím lze provádět většinu pasivních i aktivních operací s účtem, což můžeme považovat za výhody této služby. Banky také někdy spojují funkce samoobslužné zóny a bankomatu do jednoho technického prostředku. (Chvátal, 2010)



## 2. PRAKTICKÁ ČÁST

### 2.1. Výzkum přímého bankovníctví na českém trhu pomocí dotazníkového šetření

V této kapitole je zpracován kvalitativní výzkum, který byl založen na dotazníku. Dotazník byl zaměřen především na aktuální využívání služeb přímého bankovníctví na českém trhu a také na jeho celkové zhodnocení z praktického hlediska. Rovněž byl určen k zmapování postojů a preferencí veřejnosti k přímému bankovníctví.

Pro upřesnění jsou zde uvedeny definice výzkumu a dotazníku:

Kvantitativní výzkum se dle Kozla, Svobodové, Vilamové, Baránka, Velčovské, Ostrožné J., ..., a Steinové (2006) zabývá získáváním údajů o četnosti výskytu něčeho, co již proběhlo nebo se děje právě nyní. Cílem je zjistit, kolik jednotek (jednotlivců, apod.) se chová určitým způsobem, má určitý názor, je spokojeno/nespokojeno atd. (pp. 120,160).

Primární údaje byly získány metodou dotazování, resp. dotazníku.

Dotazníky jsou dle Kozla, et al. (2006) „nejpoužívanějším nástrojem při sběru primárních údajů. Představují formuláře s otázkami, na něž respondenti odpovídají, případně obsahují také varianty jejich odpovědí“ (p. 161). V této části bylo také dotazníkové šetření vyhodnoceno a prezentováno pomocí jednotlivých grafů.

Mezi hlavní cíle dotazníku, vytvořeného přímo pro tuto práci bylo zjištění:

- Podle kterých kritérií si veřejnost vybírá banku, ve které si zřídí účet a využívá služeb přímého bankovníctví.
- Které služby přímého bankovníctví jsou veřejností využívány nejvíce.
- Mezi další cíle dotazníku patřilo především potvrzení rostoucí oblíbenosti přímého bankovníctví v české společnosti.
- Dotazníkový průzkum měl rovněž poukázat na postoje uživatelů k bezpečnosti vzdáleného přístupu k bankovním účtům, a rovněž na fakt, že služby přímého bankovníctví využívá vysoké procento mladých a vzdělaných lidí. U starších obyvatel naopak přímé bankovníctví ani v současné době není samozřejmostí.

- Spokojenost uživatelů s přímým bankovníctvím u dané banky je jedním z nejpodstatnějších faktorů celé bankovní komunikace jak ze strany klientů, tak ze strany finančních domů.
- Dotazník měl rovněž čtenáři osvětlit hlavní důvody, proč klienti využívají služeb přímého bankovníctví, a jaké bankovní operace v rámci tohoto druhu komunikace používají nejčastěji.
- Co považují za výhody a naopak jaké nevýhody pro ně jsou spojené s používáním přímého bankovníctví.
- V neposlední řadě byl průzkum zaměřen také na to, jak klienti postupují při výběru určité služby přímého bankovníctví.

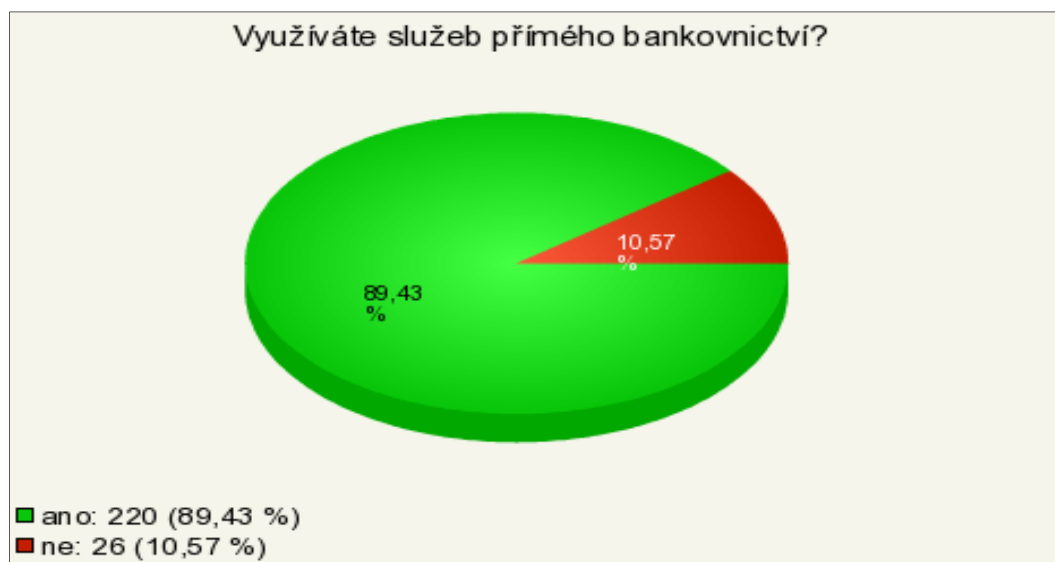
Dotazník pod názvem „Přímé bankovníctví na českém trhu“ byl realizován prostřednictvím internetu. Zpracován na serveru Vyplň to.cz. Ten nabízí zdarma vytvoření online dotazníku a také jeho propagaci s 15000 návštěvníky denně. Poskytuje grafické vyhodnocení dotazníku nebo surové stažení dat. Dotazník byl dále šířen v elektronické podobě na sociálních sítích.

Dotazníkové šetření probíhalo v termínu 04. 02. 2015 - 18. 02. 2015. V tomto daném období dotazník vyplnilo 246 respondentů. Dotazník byl anonymní a určený pro širokou veřejnost. Dotazník je součástí přílohy č. 1 této práce. Obsahoval 23 jednoduchých, srozumitelných a nezaujatých otázek. 22 povinných a 1 nepovinnou. V dotazníku bylo použito několik typů otázek. V první části dotazníku bylo prvních pět otázek položeno za účelem faktických informací o respondentovi (věk, pohlaví, vzdělání, zákaznické zařazení, výše platu). V druhé části byly užity konkrétní otázky zaměřené na přímé bankovníctví. Šestá otázka zněla: „Využíváte služeb elektronického bankovníctví?“. Pokud odpověď respondenta byla NE, musel odpovědět už jen na poslední otázku, a to „Z jakého důvodu nevyužíváte tyto služby přímého bankovníctví?“. Pokud odpověděl respondent ANO na otázku, zda využívá služeb elektronického bankovníctví, bylo třeba odpovědět na následující otázky. Otázky 8, 9, 12, 16, 17, 19, 20, 21, 22 byly uzavřeného typu, respondenti tedy mohli vybírat pouze z předem určených možností. U otázek číslo 10, 11, 13, 14, 15, a 18 bylo možné zaškrtnout více možností, minimálně ovšem jednu. U otázky 9, 18 mohl respondent mimo předem daných odpovědí využít políčko pro vlastní odpověď. Otevřená otázka byla 23.

## 2.2. Vyhodnocení dotazníkového výzkumu

V této podkapitole jsou analyzovány jednotlivé výsledky, které byly zjištěny pomocí dotazníku. Jednotlivé otázky nejdou v pořadí, jak byly v dotazníku umístěny.

Graf č. 1: Uživatel přímého bankovníctví (otázka č. 6)



Zdroj: Vlastní šetření

Jak již bylo řečeno na začátku, dotazník vyplnilo dohromady 246 respondentů. Z toho je 89,43% respondentů, kteří využívají služeb přímého bankovníctví a pouze 10,57% nikoliv. Autorka se domnívá, že ve skutečnosti bude procento lidí, kteří nevyužívají služeb přímého bankovníctví vyšší. K lidem, kteří nevyznávají vzdálený přístup k účtům, patří starší lidé, kteří ve většině případů nemají přístup k internetu a tedy ani možnost vyplnit tento dotazník, který byl distribuován pouze elektronicky prostřednictvím webového serveru. Služby přímého bankovníctví v současnosti využívá většina klientů bankovních institucí. Přímé bankovníctví je trendem a jeho rozšířenost bude v následujících letech zřejmě stále stoupat.

### 2.2.1. Vyhodnocení získaných dat od uživatelů přímého bankovníctví

#### Pohlaví respondentů

Z celkového počtu respondentů jich 220 užívá služeb přímého bankovníctví, v převaze jsou ženy 66,82%, muži 33,18%. Potvrdilo se tak, že přímé bankovníctví je záležitostí žen i mužů a nikoliv pouze jednoho pohlaví. Zde jsou v převaze ženy, jejich náskok může samozřejmě vyplývat z větší velikosti vzorků respondentů.

Graf č. 2: Pohlaví respondentů (otázka č. 1)



Zdroj: Vlastní šetření

### Věk respondentů

Graf č. 3: Věk respondentů (otázka č. 2)



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce zastoupenou skupinou z oslovených respondentů, kteří užívají přímé bankovníctví, je věková skupina 21-30 let, která je tvořena více jak polovinou z celkového počtu respondentů 50,91%. Další skupinou jsou lidé ve věku 31-40 let v 18,18% , avšak téměř stejné zastoupení má věková skupina od 41-50 let v 14,55%. Věková skupina 51-60 let získala 6,36%. Je tedy zřejmé, že přímé bankovníctví nejčastěji využívají mladí

lidé od 21-30 let. Potvrdilo se rovněž, že služby přímého bankovníctví u nás doposud nemají takovou tradici jako v jiných vyspělých zemích. Svědčí o tom poměrně nízká čísla u starších lidí. Obliba využívání služeb přímého bankovníctví u starších lidí však stále roste, a je proto pravděpodobné, že tento trend bude postupně růst. Pouhých 5,45% respondentů, kteří využívají služeb přímého bankovníctví, je věková skupina 61 let a více. Autorka předpokládá, že tato skupina nebyla naplněna z důvodu, že lidé tohoto věku se obávají nových technologií. Nemají dostatečné vybavení pro tento způsob obsluhy účtu, nebo o tomto způsobu vůbec nevědí a vědět ani nechtějí. Tato věková skupina preferuje osobní kontakt s pracovníky banky. Nejmenší počet respondentů tvoří věková skupina do 20 let, která získala 4,55%. Tuto skupinu ve většině případů tvoří lidé doposud nevýdělečně činní, což je pochopitelné.

### Vzdělání respondentů

Graf č. 4: Vzdělání respondentů (otázka č. 3)

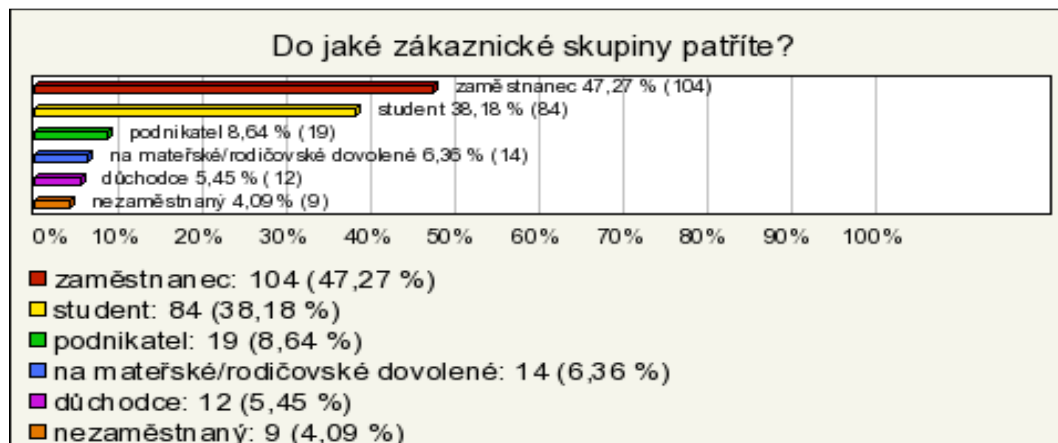


Zdroj: Vlastní šetření

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že lidé se střední školou s maturitou patří k nejčastějším uživatelům přímého bankovníctví - v 50,91%. Avšak vysokoškolsky vzdělaní lidé jsou poměrně silně zastoupenou skupinou - v 35%. Následují respondenti se střední školou bez maturity - v 8,18%. Předposlední skupinu tvoří lidé s vyšší odbornou školou - ve 4,09%. V poslední řadě jsou lidé se základním vzděláním s 1,82%. Potvrdilo se tak, že služby přímého bankovníctví používají převážně lidé vzdělaní.

## Zařazení do zákaznické skupiny

Graf č. 5: Zařazení do zákaznické skupiny (otázka č. 4)



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka byla položena respondentům za účelem zjištění, do jaké zákaznické skupiny se zařazují. Největší počet respondentů užívajících přímé bankovníctví jsou zaměstnanci - v 47,27%. Výraznou skupinu tvoří studenti - v 38,18%. Další již méně zastoupenou skupinu tvoří podnikatelé - 8,64%. Na mateřské/rodičovské dovolené jsou uživatelé přímého bankovníctví zastoupeni 6,36%. Důchodce tvoří 5,45% a nezaměstnaní pouhých 4,09%.

## Měsíční příjem

Z grafu je patrné, že nejvyšší počet respondentů, kteří využívají přímé bankovníctví, má měsíční příjem do 10000 a to v 39,55%. 10001-20000 má 25% respondentů 20001-30000 má 21,36% respondentů. 7,27% získala skupina respondentů s měsíčním příjmem od 40001 a více. Nejméně zastoupenou skupinou je skupina respondentů s měsíčním příjmem 30001-40000 a to 6,82%.

Graf č. 6: Měsíční příjem (otázka č. 5)



Zdroj: Vlastní šetření

### Klient bankovní instituce

Následující otázka byla kladena za účelem zjištění, u které banky mají respondenti založený účet a využívají služeb přímého bankovníctví. Pokud měl respondent bankovní účet u více bank, byl vyzván k tomu, aby označil tu banku, kterou považuje za svou hlavní a kde nejvíce používá přímé bankovníctví. Z grafu je patrné, že nejvyšší počet respondentů získala Česká spořitelna a to v zastoupení 27,27% respondentů. Tím také Česká spořitelna potvrdila své vedoucí postavení na českém trhu v bankovním sektoru. Na druhém místě se umístila Komerční banka, která získala 16,36% respondentů, a třetí místo ČSOB s 15,45% respondenty. U těchto tří bankovních institucí se potvrdilo to, že jejich klientela patří k těm největším u nás. Tyto bankovní instituce mají rovněž nejvíce poboček a samoobslužných zón. Následně za těmito bankami skončila GE Money Bank a to s 9,09% respondenty. S 8,64% respondentů na českém trhu se umístila bezhotovostní banka mBanka. Tyto banky potvrdily, že patří k předním českým bankám na našem území. Tyto výsledky nám také ukazují, že respondenti důvěřují velkým bankám. V závěsu za těmito bankami se umístila Air Bank s 8,18%. Kromě výše zmíněných bank 15,36% respondentů využívá služeb jiných bankovních institucí. Tento výsledek potvrzuje fakt, že v České republice je rozsáhlý bankovní sektor s vysokým počtem bankovních domů.

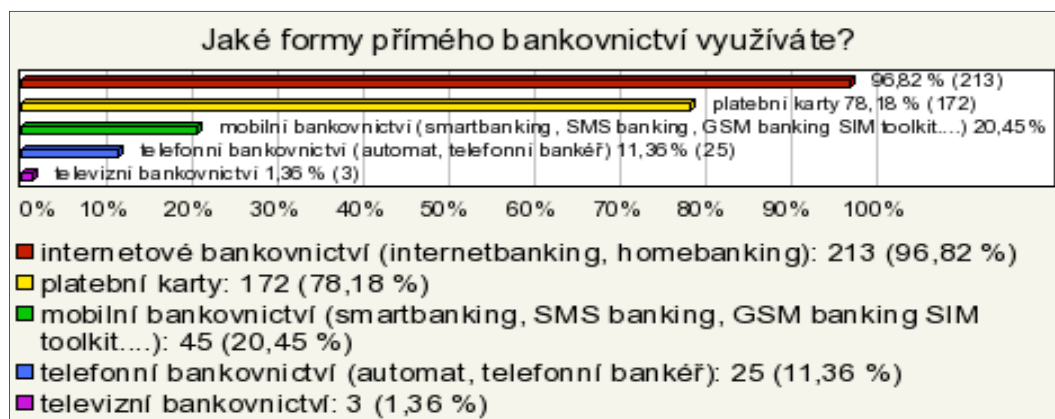
Graf č. 7: Klient bankovní instituce (otázka č. 9)



Zdroj: Vlastní šetření

### Formy přímého bankovníctví

Graf č. 8: Formy přímého bankovníctví (otázka č. 10)



Zdroj: Vlastní šetření

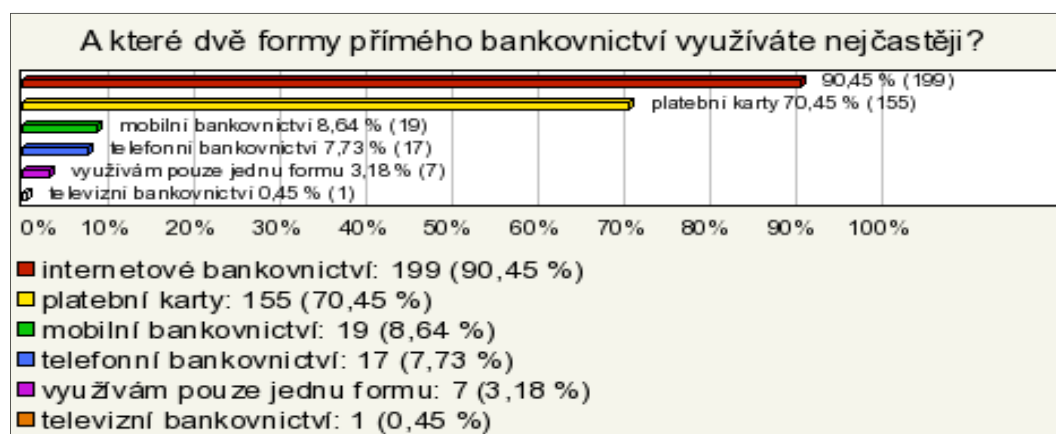
Účelem další otázky bylo zjistit, kterou ze služeb dotazovaní nejvíce využívají. U této otázky měli respondenti možnost zvolit více odpovědí, jelikož spousta klientů využívá více



forem přímého bankovníctví zároveň. Z průzkumu jednoznačně vyplývá, že respondenti nejvíce preferují internetové bankovníctví a to 96,82%. Mezi další oblíbené produkty patří platební karty a to s 78,18%. Autorka se domnívala, (před realizací tohoto průzkumu), že platební karty získají prvenství v počtu respondentů. Tento výsledek byl velice překvapující proto, že platební karty jsou v současné době velmi populární a využívá je téměř každý jedinec. Další oblíbenou formou je mobilní bankovníctví a to v 20,45%, pak následuje telefonní bankovníctví s 11,36% a televizní bankovníctví s 1,36 respondenty.

### Dvě formy přímého bankovníctví

Graf č. 9: Dvě formy přímého bankovníctví (otázka č. 11)



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka byla položena za účelem zjištění dvou nejčastějších forem přímého bankovníctví. Potvrdilo se, jak tomu je i v předcházející otázce to, že dvě nejčastější formy přímého bankovníctví, které respondenti využívají nejčastěji, jsou opravdu internetové bankovníctví v 90,45% a platební karty v 70,45%. Zajímavý je fakt, že 3,18% využívá pouze jednu formu. Ostatní formy přímého bankovníctví jsou ve stejném pořadí jako u předcházející otázky.

### Preference určité banky pro určitou službu

Následující otázka měla zjistit, zda respondenti preferují určitou banku pro určitou službu. 61,36% respondentů nepreferuje určitou banku. A 38,64% respondentů odpovědělo ano. Z toho vyplývá, že respondenti raději využívají služby jedné banky.

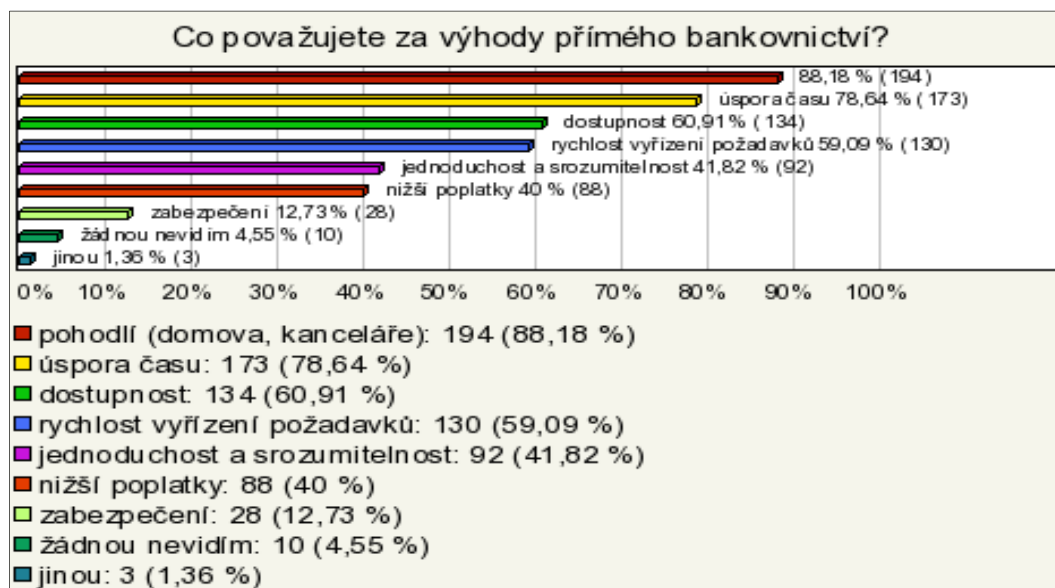
Graf č. 10: Preference určité banky pro určitou službu (otázka č. 12)



Zdroj: Vlastní šetření

### Výhody přímého bankovníctví

Graf č. 11: Výhody přímého bankovníctví (otázka č. 13)



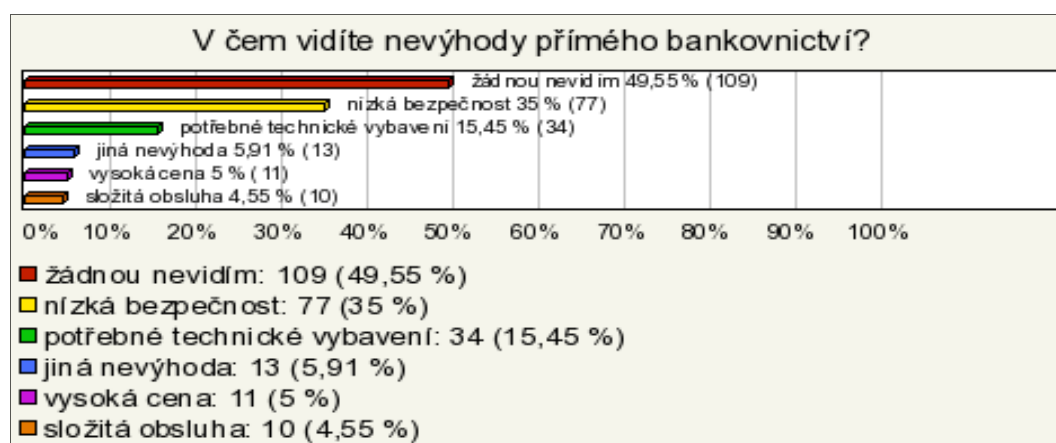
Zdroj: Vlastní šetření

Následující otázka byla položena s cílem zjistit, jaké jsou největší výhody pro respondenta při užívání přímého bankovníctví. Hlavní důvod podle výsledků z průzkumu je pohodlí (z domova, kanceláře) a to v 88,18%. Důvodů, proč respondenti využívají vzdálený přístup k bankovnímu účtu, je ale celá řada. Respondent mohl u položené otázky zvolit z více možností. U této otázky byly procentuální rozdíly mezi jednotlivými variantami velice malé. Dalším důvodem je pro respondenty úspora času 78,64%. Na dalších

místech skončily možnosti: dostupnost 60,91%, rychlost vyřízení požadavku 59,09%, jednoduchost a srozumitelnost 41,82% a nižší poplatky 40%. Další výhodou pro 12,73% respondentů je zabezpečení. 4,55% respondentů žádnou výhodu nevidí. Pouhá 1,33% respondentů zvolila variantu jiné, která zahrnovala všechny ostatní důvody využívání přímého bankovníctví kromě výše zmíněných. Z toho vyplývá, že jsou to právě v otázce uvedené varianty, které lidé vyhledávají u služeb přímého bankovníctví. Za zmínku také stojí fakt, že nižší poplatky u přímého bankovníctví nejsou pro respondenty prioritou.

### Nevýhody přímého bankovníctví

Graf č. 12: Nevýhody přímého bankovníctví (otázka č. 14)

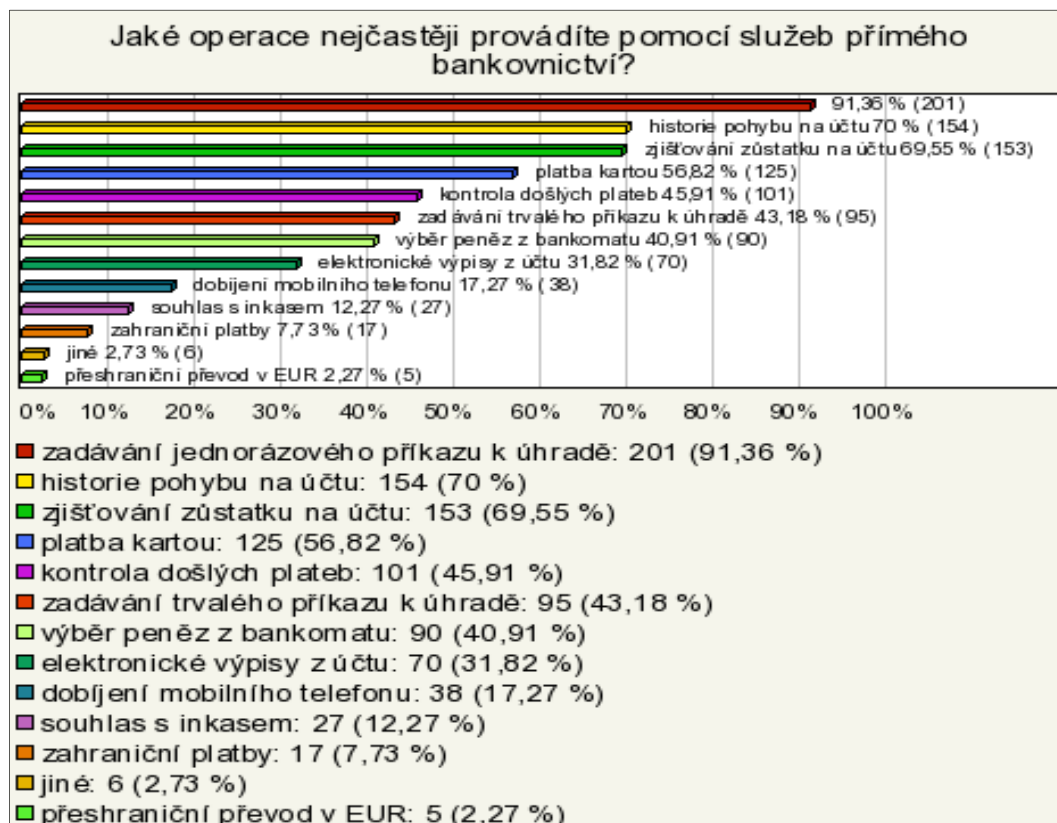


Zdroj: Vlastní šetření

V předchozí otázce jsme se dozvěděli, proč respondenti využívají přímé bankovníctví, resp. jaké jsou výhody přímého bankovníctví. U této otázky byla snaha zjistit nevýhody přímého bankovníctví. Každý, kdo využívá přímé bankovníctví, může subjektivně pociťovat jinou nevýhodu. V této otázce dotazníku mohli respondenti označit jednu a více nevýhod. Z grafu je patrné, že téměř polovina - 49,55% respondentů žádnou nevýhodu nevidí. Odpověď nízká bezpečnost byla označena 35% dotazovaných. Další nevýhoda, která zaznamenala 15,45%, je potřebné technické vybavení k užívání přímého bankovníctví. Pro jinou nevýhodu bylo 5,91%. Pouhých 5% respondentů považuje za nevýhodu vysokou cenu, složitou obsluhu - 4,55% respondentů.

## Nejčastější platební operace

Graf č. 13: Nejčastější platební operace (otázka č. 15)



Zdroj: Vlastní šetření

Stávající služby nabízejí uživatelům přímého bankovníctví provádění nejběžnějších bankovních operací. Jak pasivních tak aktivních. Proto další kladená otázka byla položena za účelem zjištění, kterou bankovní operace pomocí služeb přímého bankovníctví provádí respondenti nejčastěji. Jednoznačnou oblibu má aktivní operace jednorázový příkaz k úhradě, který nejčastěji provádí 91,36% respondentů. Mezi další oblíbené pasivní operace patří historie pohybu na účtu 70% a zjišťování zůstatku na účtu 69,55%. Platba kartou se umístila až na čtvrtém místě a to s 56,82%.

Mezi další prováděné operace patří kontrola došlých plateb 56,82%, zadávání trvalého příkazu k úhradě 43,18%, výběr peněz z bankomatů 40,91%, elektronický výpis z účtu 31,82%. Již méně často respondenti provádějí operace jako dobíjení mobilního telefonu 17,27%, souhlas s inkasem 12,27%. Zahraniční platby a přeshraniční převod v EUR provádí jen nepatrný vzorek respondentů. 2,73% dotazovaných vybralo možnost jiné, která zahrnovala veškeré další možnosti.

## Jak často jsou užívány služby přímého bankovníctví

Graf č. 14: Jak často jsou užívány služby přímého bankovníctví (otázka č. 16)



Zdroj: Vlastní šetření

Přímé bankovníctví respondenti používají nejčastěji týdně, důkazem je výše uvedený graf, kde 68,18% respondentů označilo tuto odpověď. Denně služby přímého bankovníctví využívá pouze 16,82%, což bylo pro autorku velké zklamání. V těsném závěsu se umístila odpověď – měsíčně a to s 14,55%. Ročně využívá služeb přímého bankovníctví pouze 0,45%.

## Cena přímého bankovníctví

Následující otázka měla zodpovědět, zda si respondenti myslí, že ceny za služby, které jim jejich banka nabízí, jsou odpovídající. Ano odpovědělo 66,82% respondentů. Někteří respondenti 21,36% nevědí a zbylých 11,82% respondentů si myslí, že cena za nabízené služby neodpovídá.

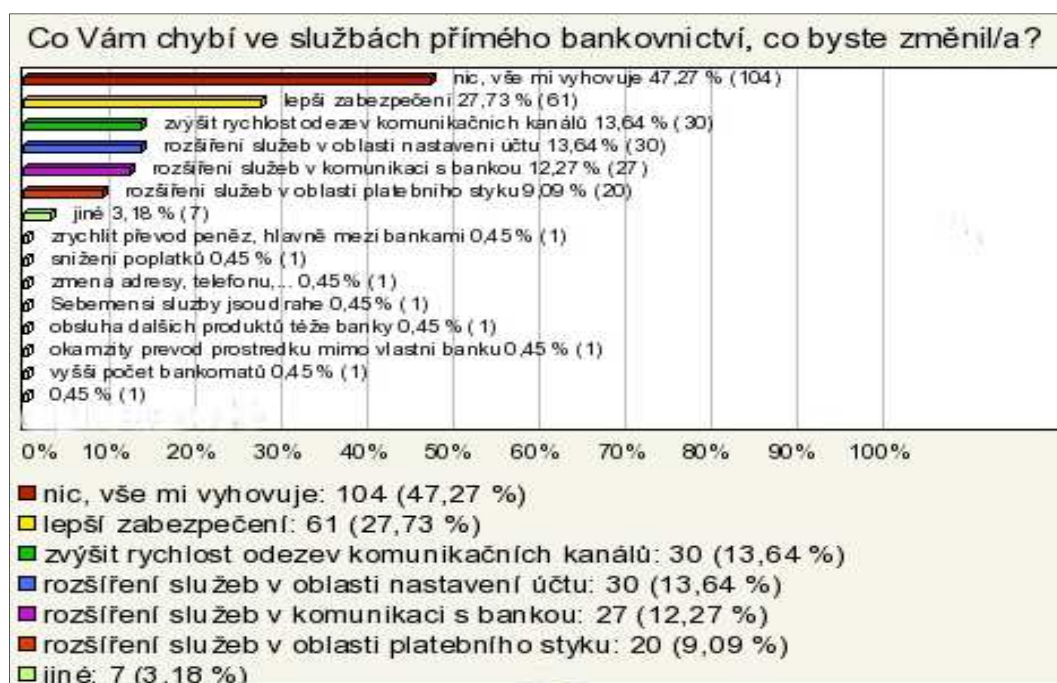
Graf č. 15: Cena přímého bankovníctví (otázka č. 17)



Zdroj: Vlastní šetření

### Chybějící služby v přímém bankovníctví

Graf č. 16: Chybějící služby v přímém bankovníctví (otázka č. 18)



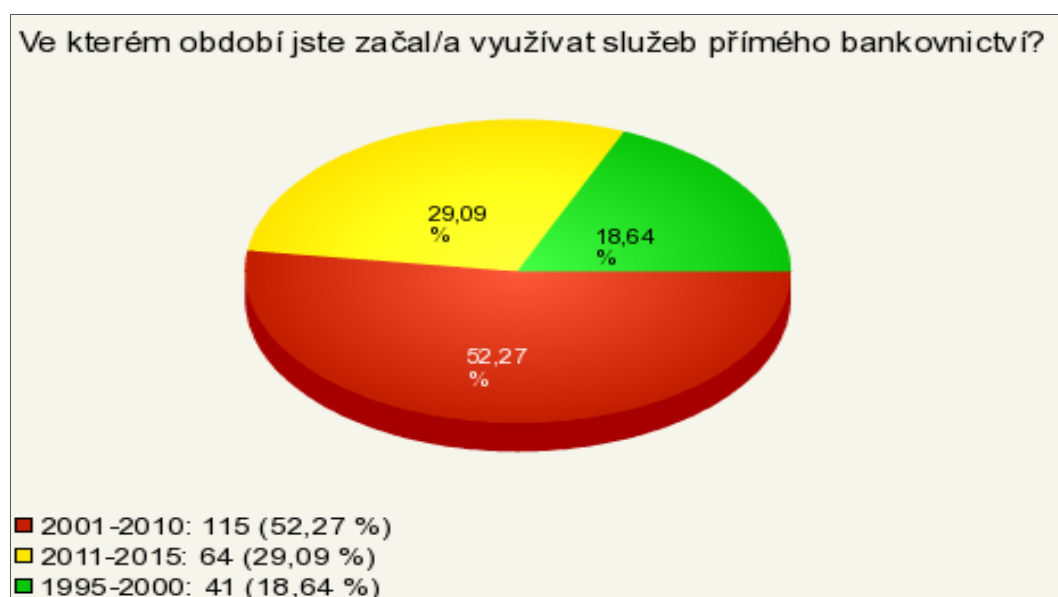
Zdroj: Vlastní šetření

Účelem další kladené otázky bylo zjistit, co respondentům ve službách přímého bankovníctví chybí a co by popřípadě změnili. Nejvíce respondentů - 47,27% jsou spokojeni a vše jim vyhovuje, nic by ve službách přímého bankovníctví neměnili. Lepší zabez-

pečení by změnilo 27,73% respondentů. Rychlost odezev komunikačních kanálů chybí 13,64%, avšak u stejného počtu respondentů ve službách přímého bankovníctví chybí služby v oblasti nastavení účtu, které by rozšířili. Také 12,27% respondentů by rozšířilo služby v komunikaci s bankou a 9,09% respondentů zase v oblasti platebního styku. Jinou možnost zvolilo 3,18% respondentů. Vlastní názor vypsal 4,05% respondentů, kteří především vidí problém v rychlosti převodu peněžních prostředků mezi jednotlivými bankami a také v rámci jedné banky.

## Období

Graf č. 17: Období (otázka č. 19)



Zdroj: Vlastní šetření

Následná otázka byla kladena respondentům proto, aby se potvrdila nebo vyvrátila teorii o tom, že za posledních 15 let Česká republika zaznamenala prudký nárůst uživatelů přímého bankovníctví. Dle dotazníku pouhých 18,64% respondentů začalo využívat služeb přímého bankovníctví před rokem 2000. To svědčí o tom, že v České republice v minulém tisíciletí byl vzdálený přístup k bankovním účtům teprve ve svých prvopočátcích. V té době navíc informační a komunikační technologie nebyly na takové úrovni jako dnes a jejich rozšířenost v řadách obyvatelstva rovněž nebyla vysoká. Rostoucí počet uživatelů v následujících letech přišel s neustálým vývojem technologií a s tím spojeným rozšiřováním služeb přímého bankovníctví ze strany bank. Podle dotazníku mezi lety 2011 až 2015 začalo služeb přímého bankovníctví využívat 29,09 % respondentů. Větší počet respondentů poprvé využilo služeb vzdáleného přístupu k bankovním

úctům v letech 2001-2010 a to 52,27% respondentů. Trend nárůstu uživatelů přímého bankovníctví dle autorčina názoru v následujících letech bude stále stoupat. Důvodů je jistě více. Za hlavní důvod autorka považuje rostoucí gramotnost obyvatelstva v oblasti komunikačních technologií. Další podstatný důvod spatřuje v tom, že soudobá politika bankovních institucí stále více sází na přímé bankovníctví oproti tomu tradičnímu.

## Bezpečnost

Graf č. 18: Bezpečnost (otázka č. 20)



Zdroj: Vlastní šetření

Otázka bezpečnosti jistě nemohla v dotazníku chybět. Dá se říci, že i to je jeden z důvodů, proč existuje významná skupina lidí, která přímému bankovníctví ještě nepřišla na chuť. Těmto lidem však dotazník za pravdu nedává. Na otázku, zda respondenti považují přímé bankovníctví za bezpečné, odpovědělo ano 61,36% respondentů, nevědělo 19,55% respondentů a přímé bankovníctví nepovažuje za bezpečné 19,09% respondentů. Tedy z dotazníkového průzkumu vyplývá, že většina respondentů se přiklání k přímému bankovníctví jako k bezpečnému způsobu spravování bankovních účtů. Můžeme také říci, že pohled uživatelů na vzdálený přístup k účtům se stále mění. Dříve se spíše hledělo na přímé bankovníctví jako na nepříliš bezpečnou formu správy účtů s nejistou budoucností. V současnosti tento postoj téměř vymizel a lidí, kteří budou služby přímého bankovníctví záměrně ignorovat, bude stále méně. Otázka zabezpečení přístupu k interním informacím je velice citlivá a v budoucnu se bude vyvíjet a posouvat k vyšší kvalitě.



## Zásady bezpečného užívání

Graf č. 19: Zásady bezpečného užívání (otázka č. 21)



Zdroj: Vlastní šetření

Jako další byla respondentům položena otázka, zda znají zásady bezpečného užívání přímého bankovníctví. Více než polovina respondentů 50,91% odpověděla, že ano. Spíše ano odpovědělo 41,36% respondentů. Spíše ne pouhých 5% respondentů a ne odpovědělo 2,73% respondentů. Celých 92,27% zná nebo spíše zná pravidla bezpečného užívání. K tomuto zjištěnému jevu rovněž přispívá zvyšující se gramotnost obyvatelstva v oblasti informačních a komunikačních technologií a s tím spojené povědomí o bezpečnostních zásadách a hrozících rizicích.

## Spokojenost uživatelů

Graf č. 20: Spokojenost uživatelů (otázka č. 22)



Zdroj: Vlastní šetření

Účelem předposlední otázky bylo zjistit, zda jsou respondenti spokojeni se službami přímého bankovníctví. U této otázky mohl respondent zvolit jednu odpověď z nabízené škály slovního ohodnocení. Na výbornou jsou se službami přímého bankovníctví spokojeni respondenti v 36,82%. Přesná polovina respondentů 50% zvolila známku chvalitebně. Dobře, svou spokojenost se službami přímého bankovníctví ohodnotilo 12,27% respondentů. Pouhých 0,45% respondentů ohodnotilo svoji spokojenost se službami přímého bankovníctví dostatečně a nedostatečně. Tato otázka potvrdila stále rostoucí kvalitu služeb přímého bankovníctví u tuzemských bank. Zanedbatelné 0,90% nespokojených uživatelů svědčí o neustálém pokroku nabízených služeb ze strany bank. To se týká především míry zabezpečení a uživatelské komfortu, který je úzce spojen s příjemným uživatelským prostředím. Samozřejmě k tomu faktu přispívá neustále se vyvíjející komunikační a informační technologie.

### Postup při výběru určité služby

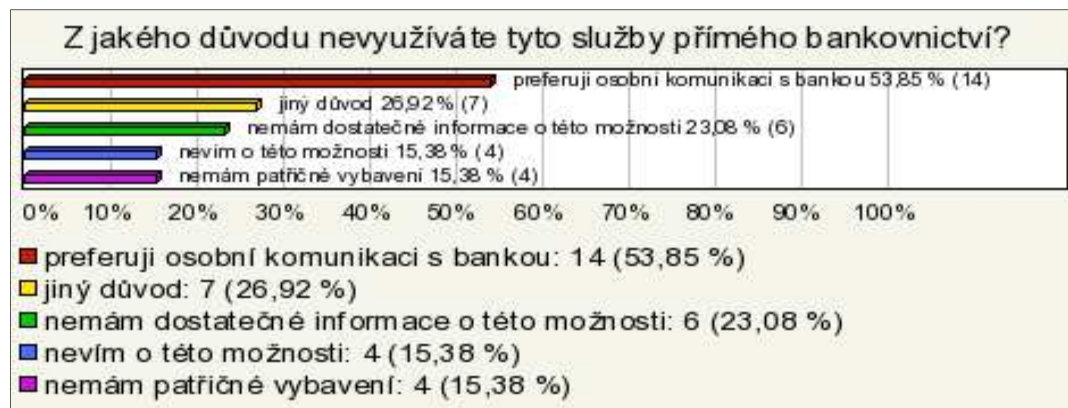
Poslední položená otázka č. 23 byla otevřená. Dotazovaným autorka poskytla prostor, aby se vyjádřili k tomu, jak postupovali při výběru určité služby přímého bankovníctví, co je nejvíce zajímalo, ovlivnilo. Z průzkumu plyne, že pro dotazované je při výběru hlavní cena služby, výše poplatků za jednotlivé transakce, doporučení od známých, za-

bezpečení. Většina respondentů porovnává jednotlivé nabídky bank mezi sebou a následně vybere konečný produkt. Podstatné pro respondenty je také to, aby byla služba rychlá, nízkonákladová a v případě problému očekávají vysoký klientský servis v době, kdy je na trhu veliká konkurence bankovních subjektů.

## 2.2.2. Vyhodnocení získaných dat od ne uživatelů přímého bankovníctví

### Důvody, proč respondenti ne využívají služby přímého bankovníctví

Graf č. 21: Důvody, proč respondenti ne využívají přímé bankovníctví (otázka č. 7)



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka, byla položena pouze těm respondentům, kteří odpověděli, že ne využívají služeb přímého bankovníctví, pro tyto respondenty byl po této otázce dotazník ukončen. Služby ne využívá 26 respondentů ze zkoumaného vzorku. Hlavní důvod je ten, že respondenti preferují osobní komunikaci s bankou v 53,85%. Jiný důvod označilo 26,92% respondentů. Těch, kteří nemají dostatečné informace o možnosti přímého bankovníctví je 23,08%. Respondentů, kteří nevědí o této možnosti, je 15,38%. Stejnému počtu respondentů chybí k možnosti užívání přímého bankovníctví patřičné vybavení.

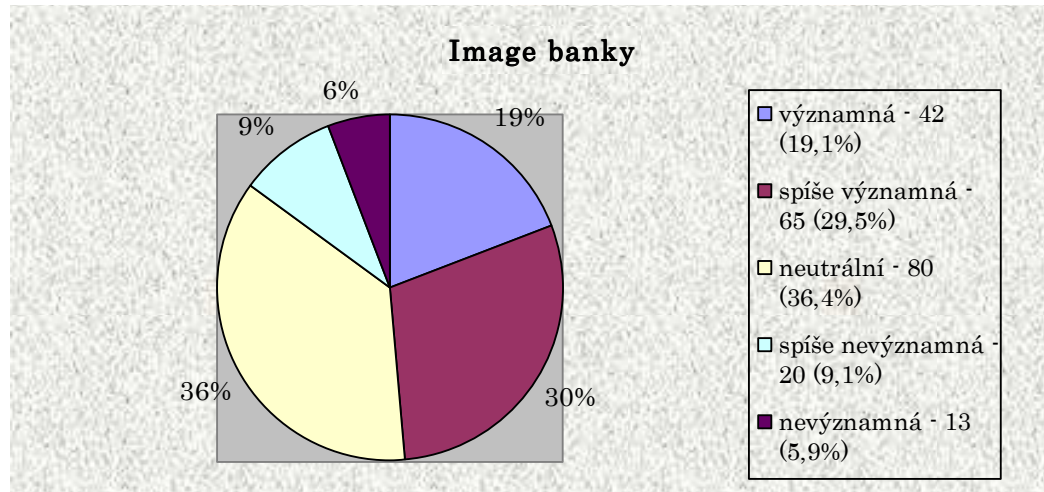
Služby ne využívá 26 respondentů ze zkoumaného vzorku. Z takového nepatrného vzorku respondentů je zcela zbytečné vyhodnocovat závěry, které se týkají věku, pohlaví, vzdělání, měsíčního příjmu a zařazení do zákaznické skupiny.

## 2.2.3. Kritéria při výběru banky

Z dotazníkového šetření bylo dále zjištěno, jak moc významná jsou pro veřejnost kritéria při výběru banky. Autorka zvolila k posuzování následující kritéria jako je image banky, výše poplatků, dostupnost bankomatů a poboček, vliv známých a rodiny, jednání banky s klienty

a v neposlední řadě také bezpečnostní zajištění. Respondent mohl zvolit pouze jednu možnost z nabízených.

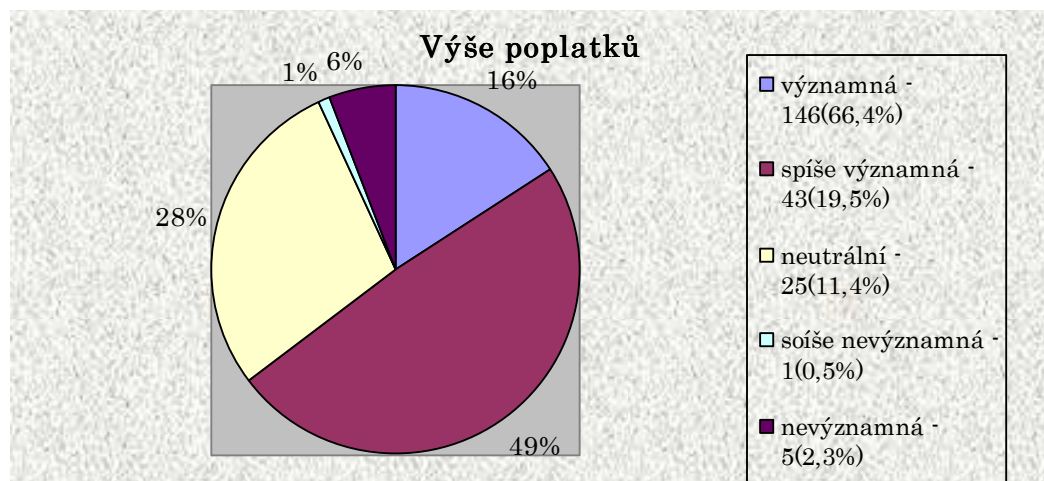
Graf č. 22: Image banky (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Postoj respondentů k image banky je spíše neutrální v 36,4%. Spíše významná je pro 29,5% respondentů. Jen pro pouhých 5,9% dotazovaných je image banky nevýznamná.

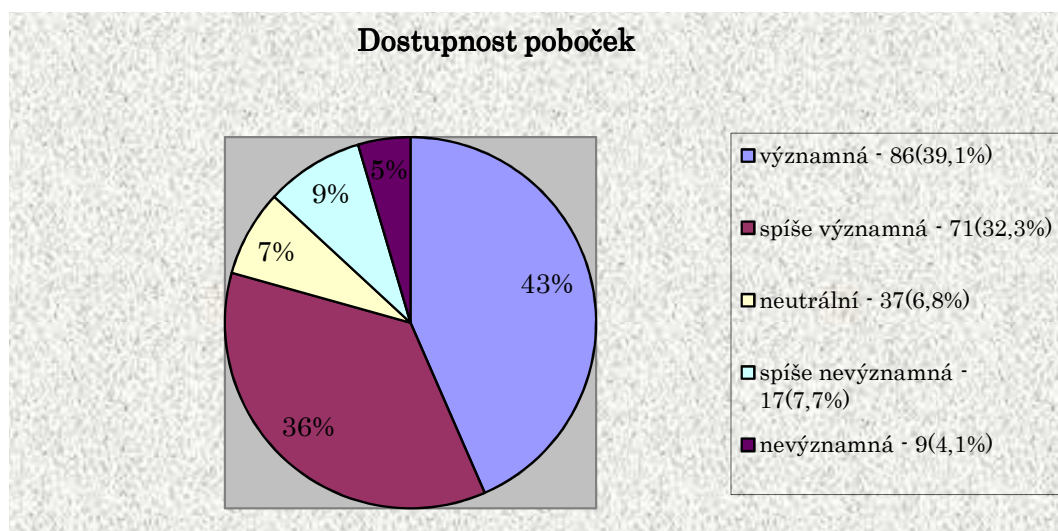
Graf č. 23: Výše poplatků (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Výše poplatků, které si bankovní instituce účtují, jsou velmi důležitým faktorem při výběru bankovní instituce až pro 66,4% respondentů.

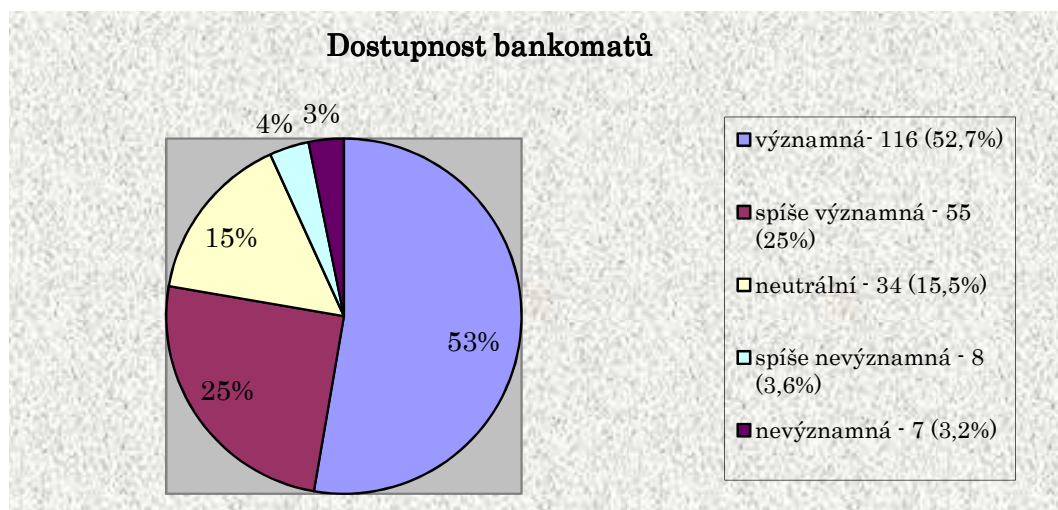
Graf č. 24: Dostupnost poboček (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Pro 42% dotazovaných je dostupnost poboček významných kritériem. Pro 32,3% respondentů je toto kritérium spíše významné.

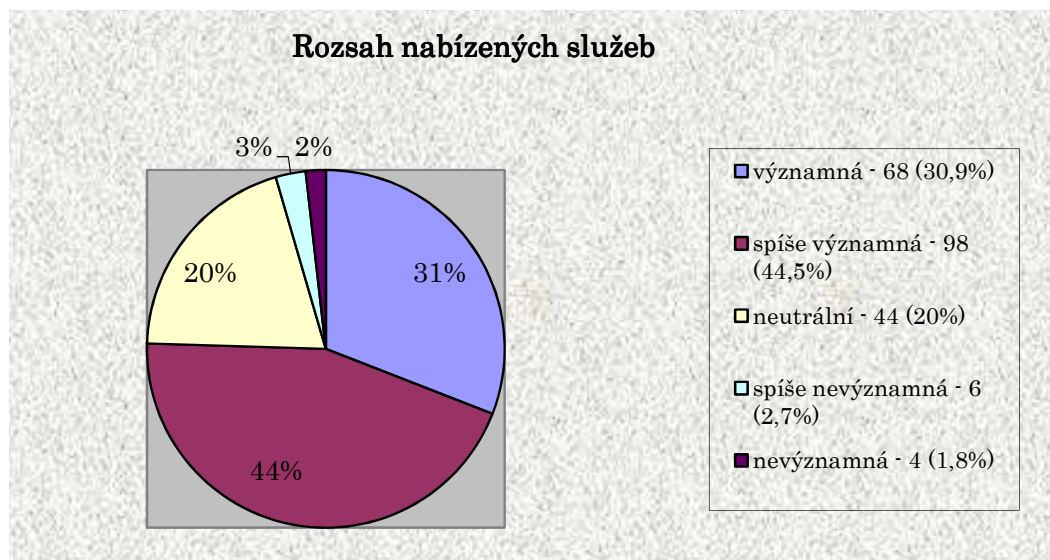
Graf č. 25: Dostupnost bankomatů (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Pro více než polovinu respondentů 52,7% je dostupnost bankomatů při výběru banky velice významná. Pro 25% dotazovaných je toto kritérium spíše významné.

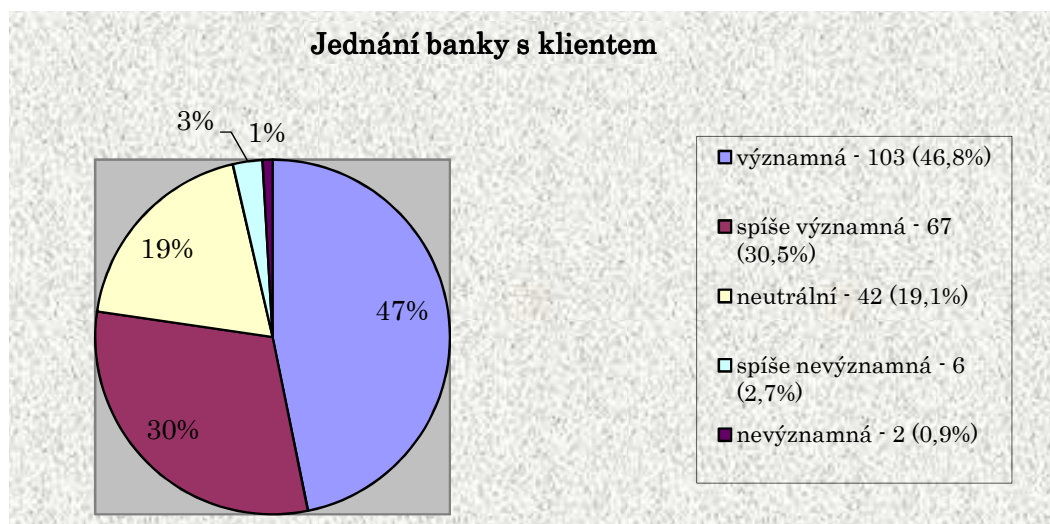
Graf č. 26: Rozsah nabízených služeb (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Rozsah služeb, které bankovní instituce nabízejí svým klientům, je pro 44,5% dotazovaných spíše významným kritériem. Významným faktorem je pro 30,9% respondentů.

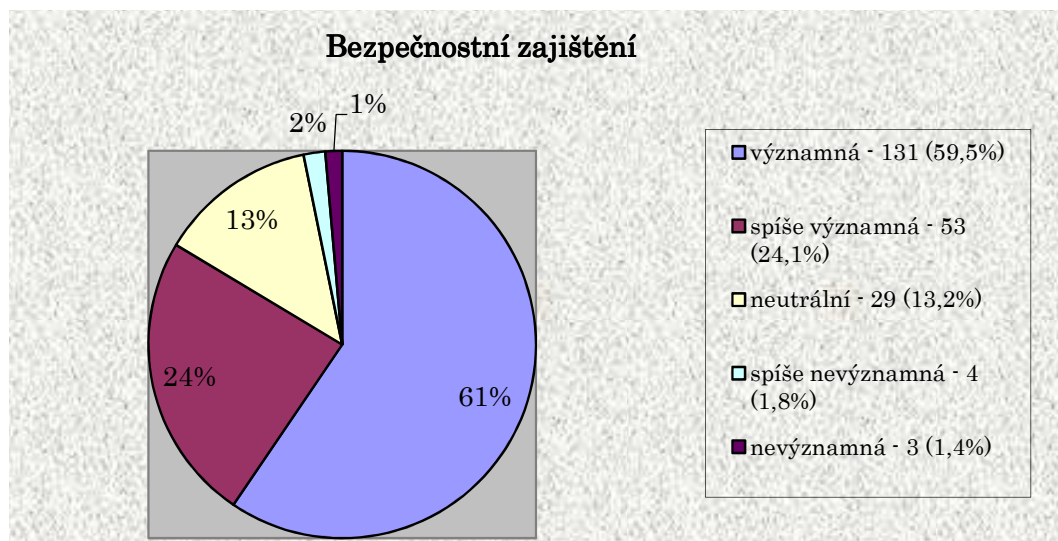
Graf č. 27: Jednání banky s klienty (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Jednání banky s klienty je významným kritériem pro 46,8% respondentů. Spíše významný faktor pro 30,5% dotazovaných.

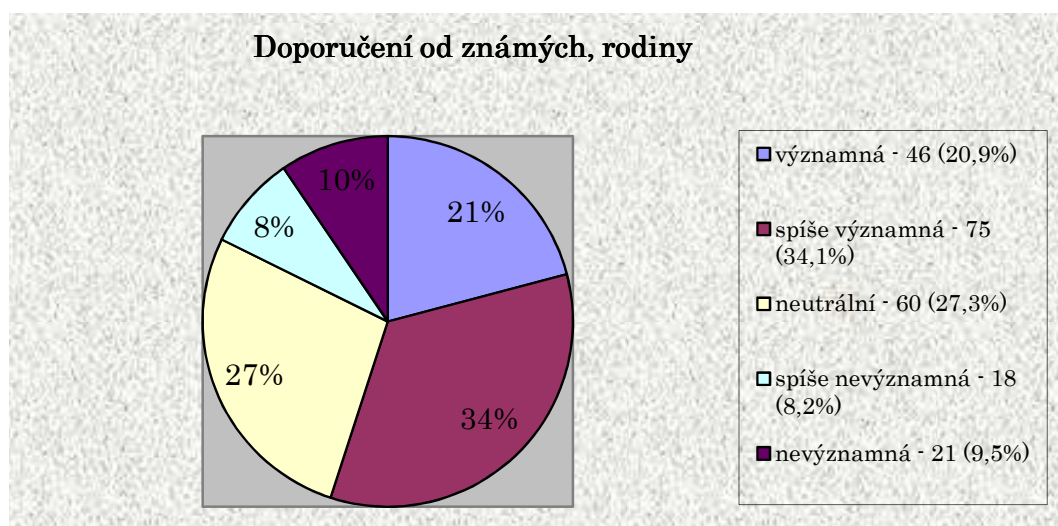
Graf č. 28: Bezpečnostní zajištění (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Z grafu je patrné, že bezpečnostní zajištění jsou pro dotazované významná a to v 59,5% a spíše významná v 24,1%.

Graf č. 29: Doporučení od známých, rodiny (otázka č. 8)



Zdroj: Vlastní šetření

Z grafu vyplývá skutečnost, že doporučení od známých, rodiny má vcelku vyrovnané hodnoty významnosti mezi dotazovanými.

Z výše uvedených grafů je patrné, že respondenti při výběru banky, u které užívají služeb přímého bankovníctví hledí nejvíce na bezpečnostní zajištění. Dalším důležitým kritériem je dostupnost bankomatů a poboček. Pro respondenty je také významné to, jak banka jedná se svými klienty. Výše poplatků, které jim bude banka účtovat, patří už

k spíše významným a stejně tak i rozsah služeb, které jim může banka nabídnout. Naopak nejméně zohledňují doporučení od známých a image banky.



### 3. STATISTICKÁ ANALÝZA PRODUKTŮ PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ U VYBRANÝCH BANK V ČR

V České republice v současné době působí dle aktuálních informací České národní banky 46 bankovních institucí a poboček zahraničních bank. Hodnocení všech peněžních ústavů, které poskytují přímé bankovníctví, by přesáhl rozsah této práce, a proto je zde vybrán pouze vzorek bank působících na českém trhu. U jednotlivých bank je proveden rozbor nabízených služeb přímého bankovníctví, které jsou určeny fyzickým osobám - nepodnikatelům. Analýza je pak zaměřena na vybrané produkty telefonního bankovníctví, internetového bankovníctví a mobilního bankovníctví. Součástí analýzy je i použití aditivní metody, která je popsána v následující podkapitole. Díky této metodě je možné získat představu o tom, která banka podle určitých kritérií klientů nabízí nejlepší internetové, telefonní a mobilní bankovníctví.

#### 3.1. Metody rozhodování

Nejlepším způsobem jak zjistit, která banka nabízí nejlepší telefonní bankovníctví, internetové bankovníctví a mobilní bankovníctví, je využít metodu vícekritériálního hodnocení variant. V této práci bude konkrétně využita takzvaná bodovací metoda pro stanovení vah kritérií a následně aditivní metoda pro dosažení výsledku rozhodnutí. Aby mohly být metody použity, je důležité ujasnit si některé pojmy (Roudný; 2009):

- Varianty = vybrané rozhodovací možnosti, v této práci jednotlivé banky (klasicky označovány A, B, C, D, E),
- Kritéria = faktory, které hodnotí jednotlivé varianty, v této práci např. cena, zabezpečení, rozsah služeb (označovány x),
  - maximalizační: nejlepší hodnoty kritéria dostávají nejvyšší hodnoty
  - minimalizační: nejlepší hodnoty kritéria dostávají nejnižší hodnoty
- Kritériální matice = řádky této matice jsou varianty a sloupce kritéria
- Váhy kritérií = hodnota z intervalu 0 až 1, která vyjadřuje důležitost kritéria oproti ostatním (označovány v),

- Parciální užítky = důležité u aditivní metody, nejlepší použít lineární závislost množství a užítku (je volena podle smyslu příslušných kritérií), označovány U.

### 3.1.1. Bodovací metoda

V případě bodovací metody se jedná sice o subjektivní, ale jednoduchou metodu, kde se každému kritériu hodnocení stanoví určitý počet bodů. V této metodě mohou být body slovně interpretované, aby váhy byly snadno a rychle stanovené.

Bodovací a aditivní metoda pomáhají při vícekritériálním rozhodování za jistoty. To znamená, že optimální rozhodnutí musí odpovídat více než jednomu kritériu, což je případ této práce.

V případě bodovací metody se důležitost kritérií hodnotí počtem bodů, zjednodušeně řešeno čím více bodů, tím důležitější kritérium. Počty bodů se poté převádějí na normovanou váhu ( $w$ ) dle vzorce (Roudný; 2009):

$$w = \frac{v}{\sum v} \quad (1.1)$$

Součet normovaných hodnot se rovná 1

### 3.1.2. Aditivní metoda

Stejně jako bodovací metoda je aditivní metoda jednoduchá a velmi přehledná, proto se také často používá. Postup aditivní metody lze shrnout takto:

1. Normalizovaná pomocná matice. Kritériální hodnoty jsou převáděny na jeden rozměr a jsou stanoveny parciální užítky. Již zmiňovaná lineární závislost množství a užítku se vypočítá podle vzorce (Roudný; 2009):

$$U = \frac{x-D}{H-D} \quad (1.2)$$

D = dolní mez množství, kdy je užitek 0

H= horní mez množství, kdy je užitek 1

Hodnoty D a H jsou nejčastěji voleny jako mezní hodnoty kritérií z množiny variant.

2. Výsledné hodnoty z předchozího bodu se vynásobí příslušnými vahami. Následně se sečtou řádky, a čím vyšší U vyjde, tím lépe. Výsledný užitek se tedy vypočítá jako součin parciálního užítku a váhy kritéria.

3. Dále se cena vydělí získaným celkovým užitekem  $U$  a vypočítá se výsledné hodnocení (Roudný; 2009):

$$H = \frac{C}{U} \quad (1.3)$$

4. Posledním krokem je stanovení pořadí cen, celkových užiteků a také naposledy vypočítaného hodnocení. A právě poslední sloupec s pořadím hodnocení je výsledkem, kde nejlepší variantu udává číslo 1, tedy nejnižší cena za jednotku užitku.

### **3.2. Analýza možností současného přímého bankovníctví v ČR**

Jednotlivé formy přímého bankovníctví jsou v této podkapitole uvedeny pod obchodními názvy a stručně popsány. Důraz je kladen na produkty, které banky nabízejí, jejich zabezpečení a popřípadě charakteristické rysy, kterými se liší od konkurence.

#### **3.2.1. Produkty České spořitelny, a.s.**

Historie České spořitelny sahá až do roku 1825, kdy byla založena na území České republiky jako první spořitelní instituce. Jedná se o jednu z nejstarších bankovních institucí. Pevné postavení na trhu potvrzuje fakt, že její služby využívá více jak 5 milionů klientů. Česká spořitelna se stala v roce 2000 členem nadnárodní společnosti Erste Group. Banka se zaměřuje převážně na drobné klienty, malé a střední firmy, obce a města. (Česká spořitelna, n.d. a)

#### **Telefonní bankovníctví – SERVIS 24 Telebanking**

Jak už ze samotného názvu služby SERVIS 24 Telebanking vyplývá, umožňuje klientovi komunikaci s bankovní institucí prostřednictvím telefonu. Je poskytována prostřednictvím klientského centra. Princip služby spočívá v tom, že uživatel zavolá na telefonní číslo klientského centra a následně je spojen s automatickou hlasovou službou (dále také IVR). Hlasový systém IVR uživatel ovládá pomocí tlačítka, díky kterým přechází do dalšího menu nebo ke konkrétní informaci či operaci. Služba SERVIS 24 Telebanking umožňuje také přepojení na telefonního bankéře, který provede vybrané finanční operace nebo poskytne příslušné informace. Údaje potřebné pro realizaci transakcí či služeb uživatel odsouhlasí telefonnímu bankéři slovně. Aby bylo možné využít tuto službu, je nutné mít telefonní přístroj s tónovou volbou nebo mobilní telefon. Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu v ČR i ze zahraničí po celý rok. Umožňuje pro-

vádět jak pasivní tak aktivní operace. Například ověření příchozích plateb, provádění platebních příkazů, kontrola zůstatku na účtu. (Česká spořitelna, n.d. b)

### **Internetové bankovníctví – SERVIS 24 Internetbanking**

Služba SERVIS 24 Internetbanking slouží k obsluze bankovních účtů přes internet a je poskytována prostřednictvím internetové aplikace nezávisle na otevírací době banky. Tato forma přímého bankovníctví umožňuje jednoduché ovládání klientských účtů pomocí přehledného menu a intuitivní ovládání aplikace. Princip této služby spočívá v tom, že uživatel zadá příslušnou webovou adresu do internetového prohlížeče a následně se mu zobrazí stránky internetového bankovníctví. Doporučeným vybavením pro správné fungování aplikace SERVIS 24 Internetbanking je osobní počítač, který má nainstalovaný operační systém a internetový prohlížeč. Samozřejmostí pak už je připojení na internet. Aplikace vyžaduje prohlížeč schopný zpracovat webové stránky podle daných standardů. Pro přihlášení do internetového bankovníctví musí uživatel zadat své heslo a klientské číslo. Jednotlivé aktivní operace jsou zabezpečeny speciálním heslem, které je uživateli zasláno na jeho mobilní telefon formou SMS zprávy (SMS klíč) a až po jeho zadání do systému je možné operaci provést. Celý proces komunikace mezi uživatelem a bankou je speciálně šifrován. Uživatel může provádět celou řadu aktivních i pasivních operací. Nabízí zadávání platebních příkazů, dobíjení karet mobilních operátorů, změnu limitů pro platby kartou, ale i složitější operace. Jedná se o sjednávání půjček, kontokorentu, umožňuje přijímat a platit faktury, pojistné a složenky elektronicky díky e-faktuře, dokáže kompletně obsluhovat platební karty nebo pojištění a mnoho dalších. Platby zadané prostřednictvím internetového bankovníctví jsou levnější a bez nutnosti návštěvy pobočky. (Česká spořitelna, n.d. c)

### **Mobilní bankovníctví - SERVIS 24 Mobilní banka, SERVIS 24 GSM banking**

Mobilní aplikace, která umožňuje klientovi bezpečnou a pohodlnou správu osobních financí kdykoliv a kdekoliv přímo z mobilního telefonu nebo tabletu s operačním systémem iOS (iPhone, iPad, iPod touch) nebo Android. Princip služby spočívá v tom, že uživatel si do svého mobilního telefonu stáhne zdarma aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka prostřednictvím App Store, Google Play nebo Windows Phone Store a nainstaluje ji. Poté se přihlásí do služby SERVIS 24 Internetbanking a vygeneruje si aktivační kód. Poslední krok spočívá v tom, že si spustí aplikaci Mobilní banka, zadá aktivační kód a již může ovládat svůj účet. Přes "chytrý telefon" klient může bezpečně prohlížet

stav na účtu, historii plateb, provádět platby, skenovat a platit složenky. Díky aplikaci také rychle zjistí, kde je nejbližší pobočka banky nebo bankomat. Lze měnit limity na kartách, dobíjet kredit na mobilu. Možnost je při placení využívat QR kód.

Další služba, která umožňuje ovládat účet přes mobilní telefon, je služba SERVIS 24 GSM banking. Nejedná se o tak graficky a funkčně dokonalou službu jako SERVIS 24 Mobilní banka, ale umožňuje provádět obdobné základní bankovní operace. Tato služba je v mobilním telefonu poskytována prostřednictvím aplikace SIM Toolkit. Uživatel prostřednictvím bankovní aplikace na SIM kartě komunikuje s bankovním systémem a tím ovládá svůj účet. Komunikace pomocí zašifrovaných SMS zpráv probíhá mezi bankovní institucí a mobilním telefonem. Služba umožňuje využít podporu telefonního bankéře. Bankovní SIM karta a mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit jsou základním předpokladem pro využití služby. SIM karty operátora T-Mobile vyžadují první nahrání bankovní aplikace do mobilního telefonu v obchodním místě. Využívat aplikaci GSM banking může klient až na základě provedené registrace a následné aktivace. (Česká spořitelna, n.d. d)

### **Mobito**

Mezi nejnovější a nejmodernější nabízené produkty České spořitelny patří Mobito. Tato služba umožňuje jednoduché platby mezi lidmi a platby v obchodech, které tento způsob placení podporují. Uživatel tak může pomocí Mobita okamžitě posílat peníze, dobíjet kredit, platit v internetových obchodech nebo zaplatit na webu. Platit lze také ve vybraných kamenných prodejnách, restauracích, kavárnách i dokonce v taxících. Mobito je využitelné i pro jiné telefony než telefony s operačním systémem Android a pro iPhony. Tuto aplikaci lze užívat a ovládat i z telefonů bez internetu prostřednictvím GSM sítě. Pro aktivaci této služby musí uživatel nejprve vyplnit registrační formulář v internetovém bankovníctví SERVIS 24 Internetbanking a na samotném Mobito portálu registraci dokončit. Další postup spočívá v tom, že si uživatel stáhne zdarma a nainstaluje příslušnou aplikaci. K dokončení stačí provést určitou operaci, která se zobrazí v přehledném menu aplikace. Pro každou platbu si uživatel může vybrat, jestli bude Mobitem platit přímo ze svého účtu, nebo využívat mobilní peněženku. Pokud bude platit přímo z účtu přes mobil, peníze se z něj odečtou. Když někdo zaplatí, naopak se peníze připsou na účet klienta. Mobilní peněženku musí uživatel nejdříve nabít peněžní částkou z účtu a následně se prováděné platby strhávají z této mobilní peněženky a ne přímo z klientova účtu. Samotné placení probíhá následovně. Klient nejdříve sdělí obchodní-

kovi své telefonní číslo nebo ukáže své Mobito číslo a obchodník na něj zašle obratem účet k zaplacení. Klient transakci potvrdí na mobilu svým PIN kódem. Přihlášení je zabezpečeno PIN, stejně jako potvrzování jednotlivých operací. (Česká spořitelna, n.d.e)

### **3.2.2. Produkty Komerční banky, a.s.**

Další velmi silnou institucí s bohatou historií je Komerční banka. Vznikla v roce 1990 vyčleněním obchodní činnosti z bývalé Státní banky československé jako státní instituce a v roce 1992 se přetransformovala na akciovou společnost. Od roku 2001 je mateřskou společností „Skupiny KB“ a také je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale, která se řadí mezi největší evropské finanční skupiny. Tato univerzální banka poskytuje kromě základních bankovních služeb, také služby retailového, podnikového a také investičního bankovníctví. Služby využívá 1,6 milionu klientů. (Komerční banka, n.d. a, b)

#### **Telefonní bankovníctví - Expresní linka, Expresní linka plus**

Komunikovat s bankou a ovládat účet prostřednictvím telefonu nabízí Komerční banka pomocí dvou forem Expresní linka a Expresní linka plus, která se liší pouze tím, že klient může v případě Expresní linky plus s bankou komunikovat a obsluhovat svůj účet prostřednictvím internetu. Je určena klientům z řad občanů i podnikatelů. Zabezpečení Expresní linky respektuje zkušenosti předních světových bank, každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací volajícího. Každý klient si může dle svých potřeb vybrat jednu ze dvou forem zabezpečení PIN a heslo nebo kartu optického klíče s vyššími denními bezpečnostními limity. Expresní linka je moderní služba přímého bankovníctví, umožňuje klientovi provádět řadu aktivních i pasivních operací a spoustu nadstandardních služeb. Klient ovládá svůj bankovní účet pomocí telefonu, kde se v přehledném hlasovém menu pohybuje pomocí klávesnice na svém přístroji. Přímé spojení s telefonním bankéřem je u této služby také k dispozici. (Komerční banka, n.d. c, d)

#### **Internetové bankovníctví - MojeBanka**

Internetové bankovníctví Komerční banky umožňuje nepřetržitý přístup do banky z počítače připojeného k internetu. Jde o moderní službu, kterou můžeme využívat z pohodlí svého domova či kanceláře. Tato služba nabízí svým uživatelům zapamatovatelný design a poskytuje uživatelsky jednoduché a intuitivní ovládání. Internetové bankovníctví MojeBanka je především zaměřeno na tradiční klienty (fyzické osoby). Bez-

pečnost je řešená v souladu se standardy elektronického podpisu. V obou směrech komunikace poskytuje špičkovou úroveň zabezpečení. Veškerá komunikace je zajištěna a probíhá v protokolu SSL (Secure Socket Layer). MojeBanka umožňuje klientovi provádět aktivní a pasivní operace. Uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem každou aktivní operaci. Každá operace je v případě certifikátu v souboru doplněna autorizačním SMS kódem. Kromě klasických operací MojeBanka umožňuje uživateli sjednat spotřebitelský úvěr, kreditní kartu online, nebo investovat do podílových fondů a mnoho dalších. (Komerční banka, n.d. e)

### **Mobilní bankovníctví – Mobilní banka 2**

Mobilní banka 2 je určena pro klienty, kteří mají chytrý mobilní telefon připojený k internetu. Tato aplikace má velmi jednoduché a srozumitelné ovládání, oslovuje klienty především chytrými funkcemi a přívětivým zpracováním. Služba je k dispozici v kteroukoliv denní či noční dobu každý den v roce. Je určena primárně pro fyzické osoby a drobné podnikatele. Službu je možné využívat i bez běžného účtu a to pouze k zobrazení fondů, kreditní karty nebo spořicího účtu. Pro využívání služby Mobilní banka 2 je nutné mít mobilní telefon s následujícími parametry - telefon iPhone s operačním systémem iOS 4.3 a vyšším, telefon s operačním systémem Android 2.3 a vyšším, telefon s operačním systémem Windows Phone 8 a vyšším, telefon s internetovým prohlížečem. Je důležité mít aktivovány datové služby u operátora. Aby mohl klient začít využívat služby, musí si stáhnout příslušnou aplikaci do svého mobilního telefonu. Následuje krok, kdy klient zadá do prohlížeče adresu pro Mobilní banku a povolí přístup k Mobilní bance 2 v internetovém bankovníctví. Nyní může začít využívat služeb a zadávat aktivní a pasivní operace na svém účtu. Obdobně jako u mobilního bankovníctví České spořitelny lze provést platbu složenky prostřednictvím jejího vyfocení nebo také okamžitou platbu faktur vyfocením QR kódu. (Komerční banka, n.d. f)

### **3.2.3. Produkty Československé obchodní banky, a. s.**

V roce 1964 byla založena státem a působí jako univerzální banka, která poskytuje služby v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. ČSOB byla v roce 1999 privatizována. Hlavním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, jež je součástí skupiny KBC. Tato bankovní instituce převzala v roce 2000 Investiční a poštovní banku (IPB). V roce 2007 odkoupila minoritní podíly a stala se KBC Bank jedi-

ným akcionářem ČSOB. Působila jak na českém tak slovenském trhu a to do konce roku 2007. Slovenská pobočka ČSOB pak byla oddělena k 1. lednu 2008. Tato silná finanční instituce má více jak 3 miliony klientů a působí na českém trhu již řadu let. Poskytuje služby pro fyzické osoby, malé a střední podniky, také pro korporátní a institucionální klienty. V České republice vystupuje pod základními obchodními značkami - ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. (ČSOB, n.d. a)

#### **Telefonní bankovníctví – ČSOB Linka 24**

Také ČSOB jako ostatní bankovní instituce nabízí možnost ovládat účet z pevné telefonní linky i za pomoci mobilního telefonu. ČSOB Linku 24 klient může využívat prostřednictvím poradců Klientského centra (Call Centra), kde speciálně vyškolený pracovník provede tzv. řízený rozhovor s cílem uspokojit požadavky klienta. Informace obecného charakteru poskytne každému tazateli. Pro přístup ke konkrétnímu účtu nebo operacím musí klient projít identifikační a autentizační procedurou. Systém je zabezpečen při vstupu do systému prostřednictvím identifikačního čísla a hesla. Po identifikaci a autentizaci má klient přístup k informacím o zůstatku na účtech, soupis zaúčtovaných položek, neprovedené platby tuzemského platebního styku, může provádět i aktivní operace např. zadat příkaz k úhradě. Levnější jsou ale platby, které jsou podané přes ČSOB InternetBanking 24. (ČSOB, n.d. b, c)

#### **Internetové bankovníctví- ČSOB InternetBanking 24**

ČSOB nabízí svým klientům možnost ovládat svůj bankovní účet přes internet. Služba ČSOB InternetBanking 24 je určena fyzickým osobám a drobným podnikatelům. Zabezpečení internetového bankovníctví je řešeno protokolem HTTPS. Tento protokol brání neoprávněnému napadení přenášených údajů při komunikaci bankovní instituce s klientem. Uživatel zadává při vstupu do internetového bankovníctví své identifikační číslo, PIN a vygenerovaný kód SMS klíčem. Proces přihlášení může být zabezpečen prostřednictvím čipové karty, na které se nachází elektronický certifikát. Po zadání aktivní operace a stisknutí tlačítka SMS klíče obdrží klient SMS zprávu do svého mobilu jednorázový autorizační kód dané operace nebo elektronickým podpisem s certifikátem uloženým na klientově čipové kartě. Pomocí internetového bankovníctví lze provádět širokou škálu operací. Patří mezi ně jak aktivní tak pasivní operace. Platby uskutečněné přes ČSOB InternetBanking 24 jsou výrazně rychlejší a taky levnější než v pobočce. (ČSOB, n.d. d, e)



### **Mobilní bankovníctví - ČSOB SmartBanking**

ČSOB poskytuje svým klientům upravenou verzi mobilního bankovníctví Smart banking. Tato aplikace nabízí obsluhu bankovních účtů z chytrého mobilu, notebooku a počítače se systémem Windows 8. Služba funguje i v zařízeních Apple iOS, Android a Windows Phone. Aplikaci si může klient zdarma stáhnout z příslušného obchodu. Aktivuje ji tak, že se přihlásí a zadá své identifikační číslo a PIN stejně jako do ČSOB internetového bankovníctví. Poté má přístup ke svým financím a to během minuty. Aktivace služby je zabezpečena PIN a SMS klíčem. Pro běžné přihlášení a pro potvrzování aktivních operací zadává klient heslo, které si již dříve zvolil. Pomocí této služby lze provádět řadu operací. Klient může lehce vyhledat bankomat, pobočku banky či obchod s výběrem hotovosti (CashBack). Nadstandardně uživatel může provádět platby faktur prostřednictvím QR kódu a jednoduché platby vyfocených složenek. Novinkou je také úprava kalendáře a prediktivní čtení pro nevidomé či slabozraké. (ČSOB, n.d. f)

### **Digitální peněženka MasterCard Mobile**

MasterCard Mobile „Powered by MasterPass“ je bezplatná aplikace pro chytré mobily, sloužící k ulehčení placení při nákupu na internetu v ČR, SR a dalších zemích. Platba je opravdu rychlá a bezpečná. Klient si do digitální peněženky zadá údaje ze své karty, při nakupování je již opakovaně nezadává. V e-shopu obchodníka nebo v platební bráně pouze zvolí platbu MasterCard Mobile/MasterPass, kterou pak potvrdí svým mPIN. Pro využívání této služby je důležité vlastnit mobilní telefon s Android 2.3 a vyšším. Důležité je mít internetové připojení (datové služby či Wifi) v mobilu a platební kartu MasterCard nebo VISA, u které je nutná aktivace internetových plateb. Než začne klient tuto aplikaci využívat, musí si zdarma stáhnout danou aplikaci do mobilního telefonu. Tato služba umožňuje rychlé placení přes QR kód, nemusí se „nabíjet“ penězi, jen se jednorázově zadávají údaje karty. Akceptuje ji 6 500 internetových obchodníků v ČR a SR (Slevomat, České dráhy, Vykupto, Čapnito aj.) a dalších 50 000 obchodníků ve světě. Digitální peněženka MasterCard Mobile poskytuje mnoho dalších výhod a sužeb. (ČSOB, n.d. g)

### **3.2.4. Produkty GE Money Bank, a.s.**

Byla založena před více jak sto lety v roce 1892 jako společnost GE (General Electric). U její kolébky stál geniální vynálezce Thomas Alva Edison. Skupinu GE Money v České republice tvoří dvě hlavní společnosti: GE Money Bank a GE Money Auto, které zde působí od roku 1997. Je univerzální bankou obsluhující více než 1 milion klientů. Své rozsáhlé služby nabízí občanům, malým a středním podnikům. (GE Money Bank, n.d. a)

#### **Telefonní bankovníctví – Telefon Banka**

I tato banka nabízí nonstop přístup k účtu pomocí telefonu. Telefon Banka umožňuje udržovat kontakt s bankou prostřednictvím telefonního bankéře případně hlasového automatu přes telefon s tónovou volbou. Telefon Banku může klient využívat nejen prostřednictvím pevné linky, ale též prostřednictvím mobilního telefonu. Zabezpečení je na vysoké úrovni, pomocí identifikačního čísla a hesla (PIN). Je zde možnost využívat dodatečné zabezpečení transakčním kódem TAN, možnost bezplatného zaslání SMS nebo emailu v případě jakékoliv operace uskutečněné telefonním bankéřem. Lze provádět řadu aktivních i pasivních operací. Za transakce klient zaplatí výrazně nižší poplatky než na pobočce. V případě, že klient nebude provádět aktivní operace s platebním stykem, je zde k dispozici Telefon Banka Mini prostřednictvím telefonního bankéře. (GE Money Bank, n.d. b)

#### **Internetové bankovníctví - Internet banka**

GE Money Bank stejně jako výše zmíněné banky nabízí službu ovládání účtu pomocí internetu s názvem Internet banka, která je dostupná pro klienty z řad fyzických osob podnikatelů a právnických osob, a to za předpokladu existence alespoň jednoho eDisponenta. Zabezpečení je na vysoké úrovni, je řešeno dvěma způsoby. V případě Internet Banky s certifikátem je přístup možný jen po zadání hesla. Přenos dat přes internet je pak dále zajištěn šifrováním a klient musí všechny aktivní operace opatřit digitálním podpisem. V případě Internet Banky s mobilním klíčem je umožněn přístup až po zadání přihlašovacího jména a hesla. Je nutné potvrdit každý aktivní požadavek mobilním klíčem zdarma zasláným na mobilní telefon, který je registrovaný v bance. Přesnost dat je rovněž zajištěna šifrováním. Klient v obou případech může převádět finanční prostředky do výše nastaveného denního limitu. Tato služba se liší od konkurence tím, že Internet Banka je vylepšena o tkz. GE Money Manager. Díky službě GE Money Ma-

nager klient může mít kontrolu nad svými financemi nebo si naplánovat svůj osobní rozpočet.

Klient pomocí této aplikace může sledovat měsíční zůstatky, pravidelné příjmy a výdaje a vše rozdělit do kategorií, čímž získá lepší přehled o prováděných transakcích. Celou aplikaci doplňují přehledné grafy a tabulky. Klient v rámci internetového bankovníctví dostává plnohodnotný výpis z účtu elektronicky. Internet Banka nabízí možnost platit za nákupy v eShopech pomocí on-line platby PayU. Do své Internet Banky klient může jednoduše importovat nebo exportovat z účetního systému soubory platebních dávek. Pomocí této aplikace může klient pohodlně zadávat platební příkazy, jednoduše kontrolovat zůstatky a pohyby na účtu, prohlížet historii operací a řadu dalších služeb. Za transakce platí klient výrazně nižší poplatky než na pobočce. (GE Money Bank, n.d. c)

### **Mobilní bankovníctví – Mobil Banka, Internet banka v mobilu, mobilní aplikace GE Money**

GE Money Bank nabízí pro své klienty trochu zastaralý způsob ovládní účtu pomocí textových zpráv GSM banking. Ovládat svůj účet v bance klient může nejen prostřednictvím chytrých mobilních telefonů. Mobil Banka je bankovní aplikace nahraná na SIM kartě klienta mobilního telefonu, která umožňuje obsluhovat účet pomocí šifrovaných SMS. Přihlášení do Mobil Banky je navíc zabezpečeno BPIN. Pomocí této aplikace je počet operací, které může klient provádět omezen. Za transakce opět klient zaplatí výrazně nižší poplatky než na pobočce. (GE Money Bank, n.d. d)

### **Internet banka v mobilu**

Svůj účet může klient spravovat kdykoliv a odkudkoliv. K tomu mu stačí jen chytrý telefon připojený na internet. Internet banka v mobilu je dostatečně přizpůsobena pro použití a to v prohlížečích chytrých mobilních telefonů. Klient si nemusí nic stahovat ani instalovat, stačí jen v prohlížeči mobilního telefonu zadat příslušnou adresu. Poté klient může na mobilních stránkách vyhledat, kde je nejbližší pobočka, bankomat, zjistit aktuální kurzy měny, sjednat si schůzku na pobočce, nechat si zavolat zpět a poradit, přihlásit se obvyklým způsobem do své Internet Banky. (GE Money Bank, n.d. e)

### **Aplikace GE Money**

Je učená pro iPhone nebo chytré telefony s Androidem. Pomocí této aplikace GE Money CZ získá uživatel snadný přístup k velkému množství potřebných informací, které

má kdykoliv po ruce ve svém mobilním telefonu. Část obsahu je navíc dostupná i bez připojení k internetu. Aplikace umožňuje přihlásit se do Internet Banky. Jednoduše si tak klient může zkontrolovat zůstatky na svém účtu, odeslat platbu. Stejně jako v mobilní verzi internetových stránek naleznete v aplikaci také informace o nabídce produktů a služeb, aktuální kurzy měn s jednoduchým převodníkem a mnoho dalších. Aplikaci GE Money CZ si může klient stáhnout do svého telefonu pro iPhone, iPod touch a iPad s platformou iOS verze 4.2 a vyšší v iTunes nebo telefony s Androidem verze 1.6 a vyšší v Google Play. (GE Money Bank, n.d. f)

### **Mobito**

Obdobně jako Česká spořitelna nabízí GE Money Bank Mobito. To umožňuje bezpečně platit mobilním telefonem za zboží a služby u obchodníků, kteří tuto službu podporují, posílat si peníze mezi sebou, nebo dobýt kredit mobilních telefonů. Uživatel může platit buď ze zůstatku Mobita nebo v případě navázání platební karty přímo z běžného účtu. Podstata této služby tedy spočívá v propojení mobilního telefonu uživatele s běžným účtem u GE Money Bank. Platby Mobitem probíhají ihned v reálném čase, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Mobito funguje ve většině typů telefonů. Pro přihlášení do Mobita i pro potvrzení všech transakcí je nutné zadat PIN. Klient si může nastavit vlastní denní limit plateb až do výše 22 000 Kč. Při on-line platbách klient nezadá žádné osobní údaje ani údaje z platební karty. (GE Money Bank, n.d. g)

### **3.2.5. Produkty mBank, S.A.**

V listopadu 2007 vstoupila mBank na český trh jako retailová banka. Vystupuje jako internetová banka bez poplatků. Tato strategie a přístup k zákazníkům způsobil v bankovním sektoru skutečnou revoluci. V České republice banka působí na základě tzv. evropského pásu pro podnikání v bankovním odvětví. Dříve vystupovala jako BRE Bank S.A., bylo tomu tak až do roku 2013, kdy sloučila své aktivity a převzala jméno své nejúspěšnější značky. V České republice její služby využívá 500 000 spokojených klientů. (mBank, n.d. a, b)

### **Telefonní bankovníctví – mLinka**

Ovládat účet pomocí pevné linky nebo mobilu není u mBank žádnou výjimkou, mBanka nabízí ovládání účtu pomocí živého operátora a pomocí automatické linky. Operátor mLinky je kompetentní představitel banky, který na základě klientova

požadavku provede dostupné a povolené operace a podá informace o dostupných produktech a možnostech.

Automatická mLinka dovoluje provést celou řadu úkonů. Automatická mLinka je hlasový průvodce, který klienta provádí dostupnými možnostmi k provedení operací přes mLinku. Při žádosti o vykonání operace prostřednictvím mLinky potřebuje klient znát své trvalé identifikační číslo a heslo pro mLinku. Operátor mLinky nikdy nevyžaduje heslo do internetového bankovníctví ani celé heslo pro mLinku. Při aktivaci kanálu požaduje 3 náhodně vybraná čísla z hesla pro mLinku. (mBank, n.d. c)

### **Internetové bankovníctví - Internetové bankovníctví mBank**

Internetové bankovníctví mBank zahrnuje všechny již zmíněné výhody ovládání účtu přes internet. Pro přístup a přihlášení potřebuje klient identifikační číslo o délce osm číslic a následně také heslo pro internetbanking, to má délku 8 až 20 jednotlivých znaků.

Dalším ochranným prvem je SMS autorizace a to v okamžiku, kdy klient provádí aktivní operace. Jsou to především debetní operace nebo změny nastavení. Tento systém nebude nikdy vyžadovat SMS kód bezprostředně při nebo po přihlašování. Nové internetové bankovníctví je snadné a intuitivní. Internetové bankovníctví se odlišuje od ostatních tím, že nabízí svým klientům různé funkce a nastavení. Zajímavá služba, která je poskytována k internetovému bankovníctví, je Správce financí. Se Správcem financí bude mít klient vždy přehled o tom, za co utratí a jak si může lépe naplánovat svůj rozpočet. Správce financí pomůže nejen mít neustálý přehled nad vývojem financí, ale i plánovat a sledovat plnění nastaveného rozpočtu. Je zde možnost nastavení vlastního rozpočtu podle jednotlivých kategorií (například restaurace, benzin, elektřina, apod.) a hlídání jeho plnění, případně překročení jak v číslech, tak i grafickým znázorněním. Už nikdy se klient neztratí v historii plateb, je tady chytré vyhledávání s našeptávačem po vzoru Google. Internetové bankovníctví může být i zábava. mBanka jako první využila konceptu gamifikace v IB. mHra je součástí nového internetového bankovníctví mBank přístupná pod osobním profilem. mHra přináší zábavu prostřednictvím získávání odznaků a soupeření s přáteli na Facebooku při každodenním používání služeb a produktů mBank. (mBank, n.d. d)

## **Mobilní bankovníctví – IB Light, mobilní aplikace**

Mobilní internetové bankovníctví IB light je zdarma dostupná služba, která je podporovaná chytrými telefony. Tato služba nabízí rychlý, moderní a snadný přístup k internetovému bankovníctví a k jeho určitým funkcím. Lze využít specializované aplikace pro Android nebo iOS. Instalace speciálního softwaru není nutná. Pro mobilní telefony jsou stránky optimalizované a mají minimální datové zatížení. IB light je zcela zdarma a je dostupná pro všechny mobilní zařízení s internetovým prohlížečem, který podporuje HTML, CSS nebo JavaScript. Do webového prohlížeče mobilního telefonu klient zadá příslušnou adresu a dostane se na přihlašovací stránku mobilního internetového bankovníctví IB Light. Do mobilního internetového bankovníctví jsou totožné přihlašovací údaje s údaji, které slouží pro přihlášení do internetového bankovníctví. Po přihlášení do internetové bankovníctví mBank, může klient provádět prakticky všechny operace. IB Light nemá za cíl plně nahradit internetové bankovníctví, proto nelze provádět některé akce. Např. - nelze vytvářet, měnit šablony - nelze zadávat/měnit INKASO/SIPO - nelze zadávat/měnit. (mBank, n.d. e)

Mobilní aplikace - Aplikace iPhone/ iPad, speciálně byla vytvořena pro mobilní zařízení a to s operačním systémem iOS. Nabízí svým klientům přístup k vybraným funkcím internetového bankovníctví a to zcela zdarma. Klient si musí nejprve nainstalovat aplikaci do mobilního telefonu pro iPhone nebo iPad. Při přihlašování do mobilního internetového bankovníctví zadá klient totožné identifikační číslo a heslo jako zadává do internetového bankovníctví. Ve svém internetovém bankovníctví si může klient nastavit s ohledem na bezpečnost nebo vlastní potřeby limity pro transakce uskutečněné prostřednictvím aplikace pro iOS. mBank spustila také novou aplikaci, která umožňuje bezplatný přístup k účtu kdykoliv, klient vždy snadno najde nejbližší bankomat nebo může posílat peníze komukoliv ve svém telefonním seznamu. Je požadovaná verze Androidu: 4.03 a vyšší. Aplikace mBank je zajištěna ve smyslu bezpečnostních standardů mBank. Než začne klient aplikaci používat, je třeba ji spárovat s internet bankingem. Pomocí této aplikace může klient bez přihlášení získat informace o stavu svého účtu, nebo najít nejbližší pobočku banky pomocí GPS. Dále může provádět smart platby, pokud klient nezná bankovní číslo klienta, může poslat peníze na mobilní číslo a mnoho dalších atraktivních funkcí. (mBank, n.d. f)

### **3.2.6. Dílčí zhodnocení možností současného přímého bankovníctví v ČR**

Na českém trhu v současné době působí dostatečně velké množství konkurenceschopných bankovních institucí. Banky poskytují i velké množství rozlišných produktů přímého bankovníctví jak můžeme vidět z výše uvedeného výběru. Určité rozdíly mezi poskytovanými službami a nabízenými produkty jistě existují. Proto se může klient svobodně rozhodnout, u které banky bude mít založen svůj účet a jaké služby bude využívat. Tyto rozdíly mezi nabídkami jsou zejména způsobeny samotnou politikou jednotlivých bankovních institucí a také podle toho, na jakou klientelu se specializují. Velmi rozmanitá nabídka různorodých služeb umožňuje klientovi variabilní a optimální výběr bankovních produktů. V České republice mohou klienti využívat nejmodernější produkty přímého bankovníctví a to díky globalizaci a spojování bankovních institucí do nadnárodních společností. Produkty našich bank jsou totiž srovnatelné se zbytkem Evropy. Služby jako Mobito nebo Smartbanking, Digitalní peněženka MasterCard Mobile dokazují to, že bankovní instituce nabízí stále novější a modernější služby přímého bankovníctví. Tato analýza současného stavu přímého bankovníctví v České republice poskytuje velice užitečné a důležité informace pro následující analýzy.

### 3.3. Srovnání služeb přímého bankovníctví u vybraných bank v České republice

Srovnání jednotlivých služeb přímého bankovníctví, které banky nabízejí je shrnuto v níže uvedené tabulce. Bankovní instituce nabízejí většinou obsahově stejné služby. Některé se od sebe liší mnohdy jen názvem, který si každá banka volí sama, aby se odlišila od konkurence. Jsou zde i banky, které nabízí rozmanité služby, jež jsou srovnatelné se zbytkem Evropy. Jsou to např. Mobito, Smartbanking nebo Digitální peněženka.

Tabulka č. 2: Srovnání přímého bankovníctví






Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Telefonní bankovníctví	ano	ano	ano	ano	ano
Internetové bankovníctví	ano	ano	ano	ano	ano
Internet banka v mobilu	ne	ne	ne	ano	ano
Mobilní bankovníctví GSM banking	ano	ne	ne	ano	ne
Mobilní bankovníctví pro smart phone - mob. aplikace	ano	ano	ano	ano	ano
Mobito	ano	ne	ne	ano	ne
Digitální peněženka	ne	ne	ano	ne	ne

Zdroj: Vlastní zpracování



### 3.3.1. Porovnání poplatků za jednotlivé platební příkazy

Tabulka č. 3: Porovnání cen za zprostředkování platebních příkazů (uvedené ceny jsou bez zvýhodnění, některé banky nabízejí balíčky, kde jsou operace zdarma)

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
<b>Standartní platební příkaz</b>					
Pobočka	20,- Kč	39,- Kč	50,- Kč	50,- Kč	bezhotovostní banka
Přímé bankovníctví telefonní / internetové	20,- Kč / 5,- Kč	19,- Kč / 6,- Kč	3,- Kč / 3,- Kč	6,- Kč / 6,- Kč	20,-Kč / 0,-Kč
<b>Zřízení trvalého příkazu, inkasa</b>					
Pobočka	0,- Kč	39,- Kč	0,- Kč	49,- Kč	0,- Kč
Přímé bankovníctví	0,- Kč	29,- Kč tel. bankovníctví / zdarma	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
<b>Uskutečnění trvalého příkazu</b>					
Pobočka	5,- Kč	6,- Kč	6,- Kč	8,- Kč	nelze, bezhotovostní banka
Přímé bankovníctví	5,- Kč	6,- Kč	6,- Kč	8,- Kč	0,- Kč
<b>Výběr v hotovosti</b>					
Pobočka	80,- Kč	60,- Kč	60,- Kč	60,- Kč	nelze
Vlastní bankomat	5,- Kč / 39,- Kč kreditní karta	9,- Kč / 0,- Kč*	6,- Kč / 0,- Kč*	15,- Kč / 0,- Kč*	nemá, síť vlastních bankomatů
Bankomat jiné banky	40,- Kč	39,- Kč**	35,- Kč	40,- Kč	zdarma 3 výběry, každý další 20,- Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

V předešlé tabulce lze vidět rozdíl poplatků za jednotlivé transakce prováděné na pobočce a prostřednictvím přímého bankovníctví. Na konci tabulky je i srovnání cen za výběr peněz v hotovosti jak na pobočce, tak i pomocí jednotlivých bankomatů. Tato tabulka je aplikována na běžné účty bez zvýhodnění, některé banky nabízejí balíčky služeb, kde jsou některé transakce zdarma.

Z tabulky vyplývá, že prováděné operace na pobočce vychází ve většině případů draž než přes přímé bankovníctví. Za standartní platební příkaz na pobočce zaplatíme nejméně u ČS. U ČSOB a GE MB jsou poplatky za standartní příkaz ve stejné výši.

Zlatou střední cestu nám nabízí KB. mBank je bezhotovostní bankou, což znamená, že nelze na pobočce zadávat standartní příkaz ani žádný jiný. Přes internetové bankovníctví je provádění standartního příkazu u mBank zdarma. Poplatek je pak nejnižší u ČSOB, naopak nejdraž nás vyjde standartní platební příkaz u GE MB a KB. Přes telefonní bankovníctví je nejvýhodnější poplatek u ČSOB, nejdraž nás vyjde u ČS a mBank.




Zřízení trvalého příkazu či inkasa přes přímé bankovníctví je u všech vybraných bank bez poplatku, pouze u KB přes telefonní bankovníctví zaplatíme. Ovšem pokud jej budeme chtít zadat na pobočce, tak to bude bez poplatku pouze u ČS, ČSOB, mBank, nejvíce si účtuje GE MB.

Uskutečnění příkazů vychází cenově podobně, banky si většinou účtují stejné ceny jak u provedení inkasa, tak trvalého příkazu a nezáleží, zda byl proveden na pobočce či pomocí přímého bankovníctví. Výjimku tvoří mBank, která si neúčtuje žádný poplatek.

Výběr v hotovosti na pobočce vyjde nejdraž u ČS, u ostatních bank jsou poplatky ve stejné výši. U mBank na pobočce vybírat nelze. V rámci dané banky, je výběr nejlevnější u ČS, zde záleží, jakou kartou uživatel bude vybírat. Nejdraž vychází poplatek za výběr u GE Money bank. mBank nemá vlastní síť bankomatů. U výběru z bankomatů jiné banky jsou poplatky u porovnávaných bank podobné. Výhodná se jeví strategie mBank, která poskytuje svým klientům první tři výběry zdarma.

### 3.3.2. Srovnání telefonního bankovníctví u vybraných bank






Tabulka 4: Dostupnost telefonního bankovníctví u vybraných bank

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	Servis 24	Expresní linka	Linka 24	Telefon Banka	mLinka
Telefonní číslo	956 777 956	955 559 559	800 300 300	844 843 843 844 777 000	246 017 777
<b>Dostupnost služby</b>					
Hlasový automat	24 hodin	24 hodin	Není	24 hodin	24 hodin
Živý operátor	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin	Po - Pá / 7 - 22 So - Ne / 8 - 21

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že služby telefonního bankovníctví jsou dostupné 24 hodin denně (jak za pomoci živého operátora tak hlasového automatu), není tomu pouze u mBank, kde živý operátor je dostupný pouze v určitých hodinách. ČSOB v současné době již neprovozuje službu pomocí hlasového automatu.

Tabulka č. 5: Srovnání telefonního bankovníctví

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	Servis 24 Telebanking	Expresní linka	ČSOB Linka 24	Telefon banka	mLinka
<b>Poplatky</b>					
Zřízení služby	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Vedení služby	25,- Kč Sporožirové účty / 100,- Kč Běžný účet / 0,- Kč v rámci zvýhodněných balíčků	0,- Kč / 20,- Kč / 40,- Kč *	49,- Kč / 0,- Kč Konto Genius Student, Konto Genius Active	39,- Kč / 0,- Kč v řadě občanských a podnikatelských balíčků	0,- Kč
Zrušení služby	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Převzetí platebního příkazu, účetní položka v Kč	5,- Kč hlasový automat / 20,- Kč živý bankéř **	20,- Kč, zdarma převody mezi účty téhož klienta (do počtu 1000 měsíčně)	6,- Kč	19,- Kč	20,- Kč
<b>Platební příkazy</b>					
Příkaz k úhradě	ano / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Příkaz k inkasu	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Zahraníční platby	ne / ano	ne / ne	- / ano	ne / ne	ne / ne

\* Služba je zdarma v rámci aktuálně nabízených osobních kont s výjimkou ČSOB běžného účtu v Kč, nebo v cizí měně. Cena 20,- Kč platí v kombinaci s jinou službou elektronického bankovníctví (cena za každou zmocněnou osobu).

\*\* Pro internetové spojení České spořitelny převzetí jednoho platebního příkazu přes přímé bankovníctví prostřednictvím SERVIS 24 Internetbanking měsíčně zdarma, každý další příkaz v měsíci zpoplatněn sazbou 65,- Kč.

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	Servis 24 Telebanking	Expresní linka	ČSOB Linka 24	Telefon banka	mLinka
<b>Trvalé platby</b>					
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ano / ano	ne / ne	- / ano	ne / ano	ne / ano
Změna trvalého příkazu k úhradě	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Zřízení SIPO	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Změna SIPO	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Zrušení SIPO	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Povolení inkasa	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Změna inkasa	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
Zrušení inkasa	ne / ano	ne / ano	- / ano	ne / ano	ne / ano
<b>Další funkce</b>					
Výpisy z účtů	ano / ano	ne / ano	- / ano	ne / ne	ne / ano
Historie účtů	ano / ano	ano / ano	- / ano	ne / ne	ano / ano
Info o zůstatku na účtu / pohybu na účtu	ano / ano	ne / ne	- / ano	ne / ano	ano / ano
Mobilní platby	ano / ne	ne / ne	- / ano	ne / ano	ne / ne
Další možnosti	Založení a obsluha term. vkladu, informace o všech účtech klienta, vydání platební karty, kurzy měn, správa produktů dceřiných společností ČS.	***	Výpověď spořicího účtu, správa platebních karet, informace z peněžního a kapitálového trhu.	Infolimit, ovládání spořicího účtů, platebních i kreditních karet, zažádání o půjčku, nebo kontokorent.	Zřízení a zrušení účtu. Správa šablon k účtu, blokování platebních karet, reklamace.

\*\*\* Kurzy - objednání a stoplistace platební karty - zřízení termínovaného účtu - uzavření pojištění - investování do cenných papírů (Pražská burza).  
Nákup a prodej cenných papírů - investování do podílových fondů: uzavření smlouvy o investování do podílových fondů IKS + Nákup + Prodej + Přestup mezi podílovými fondy IKS + informace o kurzech podílových fondů - prodej platební a kreditní karty včetně možnosti sjednání vlastního designu karty.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedené tabulky č. 5 vyplývá, že u telefonního bankovního zřízení a zrušení služby je zdarma u všech porovnávaných bankovních institucí. Poplatky za vedení služby se liší v typu balíčku nebo v kombinaci služeb přímého bankovního nabízených danou bankou. U mBank je poplatek za vedení zdarma. U telefonního bankovního se poplatek za uskutečnění jednorázového příkazu u každé banky liší, opět může být zdarma v rámci balíčku služeb. Banka ČSOB má v porovnání s ostatními poplatek nejnižší. Nejvíce si účtuje KB a mBanka. Nejširší nabídku služeb v oblasti telefonního bankovního

nictví zajišťuje Česká spořitelna v Servisu 24 Telebanking, kde můžeme zadávat jednorázový platební příkaz jak za pomoci hlasového automatu, tak operátora. Zřízení trvalého příkazu a mobilní platby pomocí hlasového automatu nabízí pouze ČS.

### Použití rozhodovací metody

Jak již bylo řečeno na začátku této kapitoly, bude zde použita aditivní metoda, která již byla popsána. V dalším textu bude tedy sestavena kritériální matice. Znamená to, že jako varianty jsou vybrány banky: Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, GE Money Bank a mBank. Kritéria byla použita z předchozích tabulek a ohodnocena dle subjektivního hlediska a výsledků dotazníkového šetření.

Tabulka č. 6: Příprava pro použití aditivní metody pro telefonní bankovníctví

Banka \ Kritérium	ČS	KB	ČSOB	GEMB	mBank
<b>Info o zůstatku</b>	1	0	1	1	1
<b>Výpisy z účtu</b>	1	1	1	0	1
<b>Mobilní platby</b>	0	0	1	1	0
<b>Další možnosti</b>	5	7	3	5	4
<b>Cena (Kč) - poskytování měsíčně</b>	100	40	49	39	0
<b>Cena (Kč) - za jednorázový příkaz</b>	20	20	3	6	20

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 7: Použití aditivní metody pro telefonní bankovníctví (Zdroj: Vlastní zpracování)

	<b>Kritérium</b>	<b>IoZ (max)</b>	<b>VzÚ (max)</b>	<b>MP (max)</b>	<b>DM (max)</b>	<b>CENA (min)</b>	<b>CE M (min)</b>	
	<b>Body</b>	2	1	3	5	6	x	Σ 17
<b>Váhy hodnot</b>		0,18	0,059	0,18	0,29	0,35	x	
	<b>ČS</b>	1	1	0	5	20	100	
	<b>KB</b>	0	1	0	7	20	40	
	<b>ČSOB</b>	1	1	1	3	3	49	
	<b>GEMB</b>	1	0	1	5	6	39	
	<b>mBank</b>	1	1	0	4	20	0	
<b>Horní hranice</b>		1	1	1	7	3	x	
<b>Dolní hranice</b>		0	0	0	3	20	x	<b>Výsledný užitek</b>
	<b>ČS(u)</b>	1	1	0	0,4	0		
	<b>KB(u)</b>	0	1	0	1	0		
	<b>ČSOB(u)</b>	1	1	1	0	1		
	<b>GEMB(u)</b>	1	0	1	0,4	0,82		
	<b>mBank(u)</b>	1	1	0	0,25	0		
	<b>ČS(u)*v</b>	0,18	0,059	0	0,116	0		<b>0,355</b>
	<b>KB(u)*v</b>	0	0,059	0	0,29	0		<b>0,349</b>
	<b>ČSOB(u)*v</b>	0,18	0,059	0,18	0	0,35		<b>0,769</b>
	<b>GEMB(u)*v</b>	0,18	0	0,18	0,116	0,287		<b>0,763</b>
	<b>mBank(u)*v</b>	0,18	0,059	0,18	0,073	0		<b>0,492</b>

Tabulka č. 8: Nejlepší telefonní bankovníctví dle aditivní metody

	<b>C</b>	<b>P<sub>C</sub></b>	<b>U</b>	<b>P<sub>U</sub></b>	<b>Hodnocení</b>	<b>P<sub>H</sub></b>
<b>ČS</b>	100	5	0,355	5	281,69	<b>5</b>
<b>KB</b>	40	3	0,349	4	114,61	<b>4</b>
<b>ČSOB</b>	49	4	0,769	1	63,72	<b>3</b>
<b>GEMB</b>	39	2	0,763	2	51,11	<b>2</b>
<b>mBank</b>	0	1	0,492	3	0(2,32)	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní zpracování






Dle aditivní metody je nejlepší volbou, co se telefonního bankovníctví týká, mBank. Tento poznatek je platný v případě, že klient dává velkou váhu ceně za vedení této služby. V případě, že by klientovi šlo jen o užitek, pak je nejlepší bankou GE Money Bank. Na posledním místě skončila v obou případech Česká spořitelna.

Výsledek: Nejlepší telefonní bankovníctví při daných kritériích nabízí mBank.

### 3.3.3. Srovnání internetového bankovníctví u vybraných bank






Z tabulky č. 9 je patrné, že nabídka služeb porovnávaných bankovních institucí v této oblasti služeb je velmi podobná. Zřízení a zrušení služby je u všech bank zdarma. Poplatky za vedení internetového bankovníctví se u srovnávaných bank liší. Pouze u ČSOB a mBank je vedení vždy zdarma, u ostatních bankovních ústavů je tato služba zpoplatněna, zdarma je jen v rámci určitých balíčků. Dále se liší v poplatcích za účetní položky (jednorázový příkaz k úhradě), kdy KB, ČSOB a GE MB mají transakce v rámci svých balíčků zdarma, ČS má účetní položky vždy zpoplatněnou. mBank si neúčtuje žádný poplatek. Internetové bankovníctví vybraných bank je s ohledem na rozsah základních služeb na stejné úrovni, rozdíly najdeme pouze v doplňkových službách, ty se od sebe částečně liší. Odlišnosti můžeme hledat také v zabezpečení internetového bankovníctví. Nelze tedy jednoznačně určit, jaká banka ze zmíněných poskytuje nejlepší internetové bankovníctví, zde záleží na požadavcích a prioritách konkrétních uživatelů.

Tabulka č. 9: Srovnání internetového bankovníctví

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	SERVIS 24 Internet-	Moje banka	ČSOB InternetBanking 24	Internet Banka	Internetové bankovníctví
Další funkce					
Výpisy z účtu	ano	ano	ano	ano	ano
Historie účtu	ano	ano	ano	ano	ano
Další možnosti	Zůstatek na účtu, založení a správa term. Vkladů, hromadné příkazy, úrokové sazby, informace o účtech klienta s správa produktů dceřiných společností ČS, import a export dat, e-faktury	*)	Zůstatky na účtech, služby mobilních operátorů, žádosti o úvěrové produkty, přehled investic, penzijního připojištění, správa platebních karet, správa informačních SMS nebo e-mailů	Aktuální zůstatek na účtech, zakládání a rušení spořicíh účtů a revolvingových vkladů, převody mezi účty, informační SMS, dobíjení předplacených karet, faktury Vodafone, GE Money Manager	Kontrola pohybů na účtech, zřízení účtů, aktivace platebních karet, nastavení PIN, limitů na kartě, aktivace Automatické mLinky
Zabezpečení aplikace a transakcí					
Běžná SMS	ano	ano	ano	ano	ano
Šifrovaná SMS - SIM ToolKit	ne	ne	ano	ne	ne
Speciální čipová karta	ano	ano	ano	ne	ne
Autentizační kalkulátor	ano	ne	ne	ano	ne
Podpisový certifikát	ne	ano	ne	ne	ne
Limit zadaných transakcí	Denní limit 200 000,- Kč		Při autorizaci pomocí SMS limit 1,5 mil. Kč denně, 3 mil. Kč týdně. Při autorizaci čipovou kartou limit neomezený.		Limity zadaných transakcí si musí klient nastavit v elektronickém bankovníctví.

\*) Mobilní služby (dobíjení - všichni operátoři a úhrada faktur - Vodafone), investování do podílových fondů, uzavření smlouvy o investování do podílových fondů IKS + nákup + prodej + přestup mezi podílovými fondy IKS, SGAM + informace o kurzech podílových fondů, dávkové příkazy připravené v účetním systému klienta, příkaz k inkasu, kursovní lístky úrokové sazby, aktuální zůstatek, nastavení limitů na účtu, info o transakcích platební kartou, správa uživatelů (přidání, odebrání uživatele, změna limitů k účtu, přístupová práva uživatelů k účtu, možnost objednat KB produkty a služby včetně jejich dceřiných společností, zobrazení produktů dceřiných společností (stavební spoření u MPSS a Penzijní fond KB), uzavření smlouvy o stavebním spoření, žádost o hypotéku, elektronická zástava pohledávek, KB eTrading (finanční trhy), výpisy pro akcentanty



Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	SERVIS 24 Internet-	Mojebanka	ČSOB InternetBanking 24	Internet Banka	Internetové bankovníctví
<b>Technické požadavky</b>					
Technické požadavky	Windows (2000, XP, Vista 7), MSIE (7.0, 8.0) nebo Firefox (3.0, 3.5)	**)	Počítač s připojením na internet	Počítač s připojením na internet	Počítač s připojením na internet
<b>Ostatní</b>					
Poznámky	Součástí služby SERVIS 24 současně s Telebankingem a GSM bankingem. Zapojení dalších účtů zdarma. SERVIS 24 START pro klienty dceřiných společností.	Autentizace pomocí podpisového certifikátu a SMS. Možnost přihlásit se pomocí certifikátu na čipové kartě.	Zadávání aktivních operací po autorizaci pomocí čipové karty, nebo SMS klčem. Přihlášení do aplikace pomocí SMS klče a PINu.	***)	Internetové bankovníctví dostupné též ve Finančních centrech mBank a v mKiosku.

\*\* ) OS Windows XP 2000, Vista OpenSUSE 11.2, MacOS X 10.5. Leopard, MS IE v 6.0, 7.0, 8.0, Mozilla Firefox 3.5.x, Opera 10.X, Google Chrome 3.X, Konqueror 4.3, Safari 4.X, Sun Java Runtime Environment 1.6 i 1.7

\*\*\* ) GE Money Manager - aplikace shrnující několik užitečných nástrojů, které umožňují sledovat příjmy a výdaje rozříděné podle kategorií. Všechny informace se navíc zobrazí v přehledných grafech a tabulkách. Infolimit: pravidelné informace o tom, jak hluboko do minusu Vás pustí Váš Flexikredit, nebo jak velkou Osobní půjčku Express Vám GE Money Bank nabízí.

Zdroj: Vlastní zpracování

### Použití rozhodovací metody

I v této části textu je sestavena kritériální matice. Teorie rozhodovací metody je použita v praxi. Znamená to tedy, že jako varianty jsou vybrány znova banky: Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, GE Money Bank a mBank. Porovnávána jsou internetová bankovníctví jednotlivých bank. Kritéria pro porovnávání vycházejí z předchozí analýzy bank (z tabulky 9). Stejně jako v předchozím případě použití této metody jsou zde vybrána kritéria maximalizující (čím více bodů, tím lépe) a minimalizující (cena).

Tabulka č. 10: Příprava pro použití aditivní metody pro internetové bankovníctví

Banka \ Kritérium	ČS	KB	ČSOB	GEMB	mBank
<b>Zabezpečení</b>	3	3	3	2	1
<b>Uživatelské prostředí</b>	3	2	4	5	4
<b>Technické požadavky</b>	0	0	1	1	1
<b>Další možnosti</b>	7	10	7	7	5
<b>Cena (Kč) - poskytování měsíčně</b>	25	39	0	0	0
<b>Cena (Kč) - za jednorázový příkaz</b>	10	0	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 11: Použití aditivní metody pro internetové bankovníctví

Kritérium	ZAB (max)	UP (max)	TP (max)	DM (max)	CENA (min)	CE M (min)	
<b>Body</b>	6	2	3	4	5	x	Σ 20
<b>Váhy hodnot</b>	0,3	0,1	0,15	0,2	0,25	x	
<b>ČS</b>	3	3	0	7	10	25	

	<b>KB</b>	3	2	0	10	0	39	
	<b>ČSOB</b>	3	4	1	7	0	0	
	<b>GEMB</b>	2	5	1	7	0	0	
	<b>mBank</b>	1	4	1	5	0	0	
<b>Horní hranice</b>		3	5	1	10	0	x	
<b>Dolní hranice</b>		1	2	0	5	10	x	<b>Výsledný užitek</b>
	<b>ČS(u)</b>	1	0,333	0	0,4	0		
	<b>KB(u)</b>	1	0	0	1	1		
	<b>ČSOB(u)</b>	1	0,666	1	0,4	1		
	<b>GEMB(u)</b>	0,5	1	1	0,4	1		
	<b>mBank(u)</b>	0	0,666	1	0	1		
	<b>ČS(u)*v</b>	0,3	0,033	0	0,08	0		<b>0,413</b>
	<b>KB(u)*v</b>	0,3	0	0	0,2	0,25		<b>0,75</b>
	<b>ČSOB(u)*v</b>	0,3	0,066	0,15	0,08	0,25		<b>0,846</b>
	<b>GEMB(u)*v</b>	0,15	0,1	0,15	0,08	0,25		<b>0,73</b>
	<b>mBank(u)*v</b>	0	0,066	0,15	0	0,25		<b>0,466</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 12: Nejlepší internetové bankovníctví dle aditivní metody

	<b>C</b>	<b>P<sub>C</sub></b>	<b>U</b>	<b>P<sub>U</sub></b>	<b>Hodnocení</b>	<b>P<sub>H</sub></b>
<b>ČS</b>	25	4	0,413	5	60,53	<b>5</b>
<b>KB</b>	39	5	0,75	2	52	<b>4</b>
<b>ČSOB</b>	0	1,2,3	0,846	1	0(1,18)	<b>1</b>
<b>GEMB</b>	0	1,2,3	0,73	3	0(1,37)	<b>2</b>
<b>mBank</b>	0	1,2,3	0,466	4	0(2,15)	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní zpracování






Dle aditivní metody je nejlepší volbou, co se internetového bankovníctví týká, ČSOB. Tato banka je nejlepší v případě užítka za jednotku ceny i samotného užítka. Jako poslední v pořadí skončila Česká spořitelna.






Výsledek: Nejlepší internetové bankovníctví v případě zvolených kritérií nabízí ČSOB.

### 3.3.4. Srovnání mobilního bankovníctví u vybraných bank

Z následující tabulky je patrné, že mobilní bankovníctví pro chytré telefony nabízí všechny porovnávané bankovní instituce. Zřízení a zrušení služby je zdarma u všech bank. Odlišnosti můžeme hledat v poplatcích. Poplatek za vedení služby se neplatí u KB, ČSOB a mBank a v rámci zvýhodněných balíčků ani u ostatních bank. Poplatek za jednorázový příkaz k úhradě vyjde nejdraž u GE MB, zdarma tuto transakci nabízí mBank. Rozsah nabízených služeb je srovnatelný u všech bank. Každá banka nabízí uskutečnění jednorázového příkazu k úhradě, mobilní platby a zjištění zůstatku na účtu. Rozdílnosti můžeme u těchto mobilních aplikací hledat hlavně v dalších službách, které jednotlivé bankovní aplikace umožňují.

Tabulka č. 13: Srovnání mobilního bankovníctví - Smartbanking

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	Servis 24 Mobilní banka	Mobilní Banka 2	Smart Banking	Mobil Banka	Nová mobilní aplikace mBank
<b>Poplatky</b>					
Zřízení služby	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Zrušení služby	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Vedení služby	100,- Kč Běžný účet / 25,- Kč Sprožirový účet / 0,- Kč v rámci balíčku	0,- Kč	0,- Kč	49,- Kč / 0,- Kč v rámci určitých kont	0,- Kč
Účtovaná položka, jednorázový příkaz k úhradě	5,- Kč	4,- Kč	3,- Kč / zdarma v rámci balíčku	6,- Kč / zdarma v rámci určitých kont	0,- Kč
<b>Platební příkazy</b>					
Příkaz k úhradě	ano	ano	ano	ano	ano
Příkaz k inkasu	ne	ne	ne	ne	ne
Zahraniční platby	ne	ne	ne	ne	ne
Trvalé platby	ne	ne	ne	ne	ne
Zřízení trvalé platby	ne	ne	ne	ne	ne
Změna trvalé platby					
Zrušení trvalé platby					
Zřízení SIPO	ne	ne	ne	ne	ne
Změna SIPO					
Zrušení SIPO					
Povolení SIPO	ne	ne	ne	ne	ne
Změna SIPO					
Zrušení SIPO					
Mobilní platby	ano	ano	ano	ano	ano
Info o zůstatku	ano	ano	ano	ano	ano
Historie účtu	ano	ano	ano	ano	ano

Banka	Česká spořitelna, a.s. 	Komerční banka, a.s. 	Československá obchodní banka, a. s. 	GE Money Bank, a.s. 	mBank 
Název služby	Servis 24 Mobilní banka	Mobilní Banka 2	Smart Banking	Mobil Banka	Nová mobilní aplikace mBank
Dašší možnosti	Zadávání plateb pomocí QR kódu, skenování poštovní poukázky typu A, zadáváání plateb z QR kódu na faktuře, vyhledáání bankomatů a poboček ČS, změna limitů k platební kartě	Odesláání platebního příkazu ve prospěch libovolného účtu, protiúčtu ze spárovaných telefonů. Platba složenky QR platba, vyhledáání nejbližších bankomatu / pobočky včetně navigace k nim, zobrazení čekajících	Vyhledat nejbližší pobočku, bankomat, vytvořit vlastní design platební karty, platby QR, sjednáání cestovního pojištění, penzijní kalkulačka a jiné	Vyhledáání poboček a bankomatů s GPS navigací, informace o nabídce produktů, aktuální kurzy měn s převodníkem, nejdůležitější kontakty, telefonní čísla	Vybrané informace bez přihlášení, SMART platby, posíláání plateb na mobilní telefonní číslo, správa financí, informace a mapy obchodních míst a bankomatů, další možnosti
Technické požadavky	Mobilní telefon, tablet s operačním systémem iOS, iPhone, iPad, iPod touch, Android, přístup na internet	iPhone s oper. systémem IOS 4.3 a vyšším, Android 2.3 a vyšším, Windows Phone 8 a vyšším, telefon s internetovým prohlížečem	Apple, i Phone, iPad, iPod touch s iOS 5 a vyšším, mobily a tablety s Androidem 2.1 a vyšším, podpora Open GL 2.0, mobily s Windows phone 7.x a vyšším, mobily, tablety, počítače s Windows 8/2T, přístup na internet	iPhone, iAndroid, iPod touch, iPad, iOS 4.2 a vyšší, Android verze 1.6 a vyšší, přístup na internet	Android 4.03 a vyšší, internetový přístup. Další požadavky a oprávnění: - stav a informace o telefonu - lokalizace pomocí GPS - přístup do adresáře a kontaktů

Zdroj: Vlastní zpracováání

### Použití rozhodovací metody

I pro případ mobilního bankovníctví je použita aditivní metoda, jejímž výsledkem bude rozhodnutí o tom, která banka nabízí nejlepší mobilní bankovníctví.

Tabulka č. 14: Příprava pro použití aditivní metody pro mobilní bankovníctví

Banka \ Kritérium	ČS	KB	ČSOB	GEMB	mBank
<b>Uživatelské prostředí</b>	4	4	2	3	1
<b>Technické požadavky</b>	3	4	5	2	1
<b>Další možnosti</b>	6	4	6	5	6
<b>Cena (Kč) - poskytování měsíčně</b>	100	0	0	49	0
<b>Cena (Kč) - za jednorázový příkaz</b>	5	4	3	6	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 15: Použití aditivní metody pro mobilní bankovníctví

Kritérium	UP (max)	TP (max)	DM (max)	CENA (min)	CE M (min)	
<b>Body</b>	2	3	4	5	x	Σ 14
<b>Váhy hodnot</b>	0,14	0,21	0,29	0,36	x	
<b>ČS</b>	4	3	6	5	100	
<b>KB</b>	4	4	4	4	0	

	<b>ČSOB</b>	2	5	6	3	0	
	<b>GEMB</b>	3	2	5	6	49	
	<b>mBank</b>	1	1	6	0	0	
<b>Horní hranice</b>		4	5	6	0	x	
<b>Dolní hranice</b>		1	1	4	6	x	<b>Výsledný užitek</b>
	<b>ČS(u)</b>	1	0,5	1	0,166		
	<b>KB(u)</b>	1	0,75	0	0,333		
	<b>ČSOB(u)</b>	0,333	1	1	0,5		
	<b>GEMB(u)</b>	0,666	0,25	0,5	0		
	<b>mBank(u)</b>	0	0	1	1		
	<b>ČS(u)*v</b>	0,14	0,105	0,29	0,06		<b>0,595</b>
	<b>KB(u)*v</b>	0,14	0,158	0	0,12		<b>0,418</b>
	<b>ČSOB(u)*v</b>	0,047	0,21	0,29	0,18		<b>0,727</b>
	<b>GEMB(u)*v</b>	0,093	0,053	0,145	0		<b>0,291</b>
	<b>mBank(u)*v</b>	0	0	0,29	0,36		<b>0,65</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 16: Nejlepší mobilní bankovníctví dle aditivní metody

	<b>C</b>	<b>P<sub>C</sub></b>	<b>U</b>	<b>P<sub>U</sub></b>	<b>Hodnocení</b>	<b>P<sub>H</sub></b>
<b>ČS</b>	100	5	0,595	3	168	<b>4</b>
<b>KB</b>	0	1,2,3	0,418	4	0(6,76)	<b>3</b>
<b>ČSOB</b>	0	1,2,3	0,727	1	0(1,36)	<b>1</b>
<b>GEMB</b>	49	4	0,291	5	168,38	<b>5</b>
<b>MBank</b>	0	1,2,3	0,65	2	0(1,54)	<b>2</b>

Zdroj: Vlastní zpracování



Dle aditivní metody je nejlepší volbou, co se mobilního bankovníctví týká, opět ČSOB. Tato banka je nejlepší v případě užitku za jednotku ceny i samotného užitku. Jako poslední v pořadí skončila GE Money Bank.

Výsledek: Nejlepší mobilní bankovníctví podle zvolených kritérií nabízí ČSOB.

## 4. FORMÁLNÍ POSTUP PRO VÝBĚR OPTIMÁLNÍHO DRUHU PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

Na trhu v České republice působí celá řada bankovních institucí, které nabízejí služby a jednotlivé formy přímého bankovníctví. Zorientovat se v celkové nabídce je poměrně složitá a hlavně časově náročná záležitost. Proto se tato kapitola zaměřuje na základní parametry, které pomohou čtenáři k výběru optimálního druhu přímého bankovníctví.

Pomoc při rozhodování může přinést rozhodovací strom. Ten je grafickým znázorněním rozhodovací analýzy, proto bude použit v této kapitole. Zde je sestaven na základě dotazníkového šetření a aditivní metody.

K ujasnění těchto potřeb by si měl klient odpovědět na tyto základní otázky:

- Má k dispozici počítač s připojením na internet, aby mohl internetové bankovníctví využívat?
- Má k dispozici technicky vybavený telefon, aby mohl mobilní bankovníctví využívat?
- Jaké kanály přímého bankovníctví klient tedy využije? (telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví)
- Záleží mu na image banky nebo k rozhodování potřebuje další rozhodovací strom?

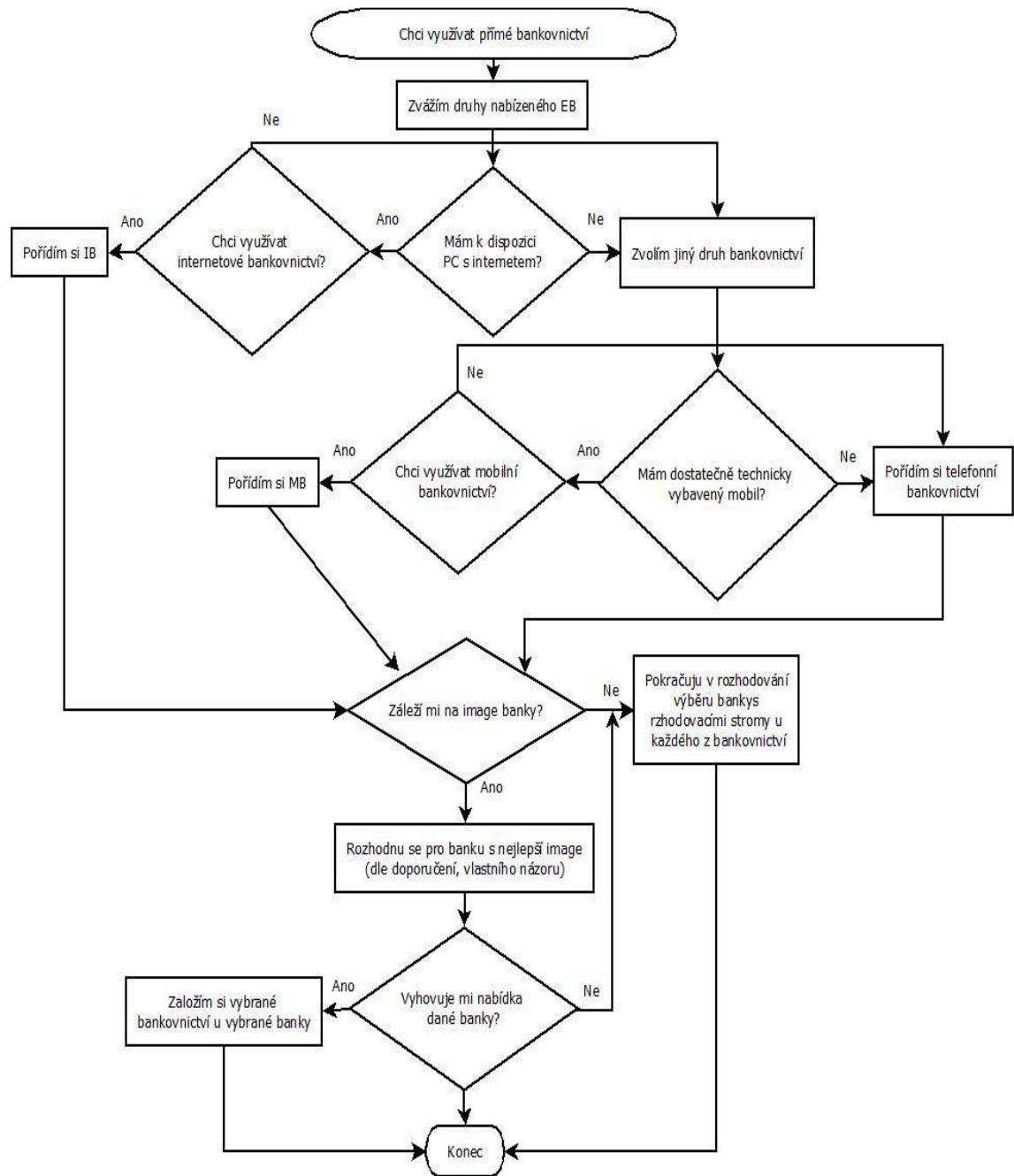
Po zodpovězení výše uvedených otázek dojde klient k závěru, které bankovníctví je pro něj nejvhodnější. Popřípadě už bude rozhodnutý, která z bank je pro něj nejlepší a elektronické bankovníctví si může rovnou zařídit. Toto rozhodování a jeho postup je znázorněno na následujícím obrázku číslo 6 rozhodovacího stromu. Po výběru elektronického bankovníctví nastává chvíle volby banky, které ono elektronické bankovníctví nabízí nejvhodnější pro daného klienta.

Která banka konkrétně nabízí nejlepší telefonní bankovníctví je uvedeno na obrázku 7. Tamtéž je uveden i postup, jakým se k výsledku dospělo. To znamená, že byly stanoveny kritériální otázky a podle počtu odpovědí ANO a jejich následnému součtu je stanovena banka, která nabízí nejlepší telefonní bankovníctví. Z rozhodovacího stromu je zřejmé, že pro klienta, který považuje všechna zmíněná kritéria za důležitá, je nejlepší bankou GE Money bank.

Jako kritériální otázky byly na základě dotazníkového šetření zvoleny tyto:

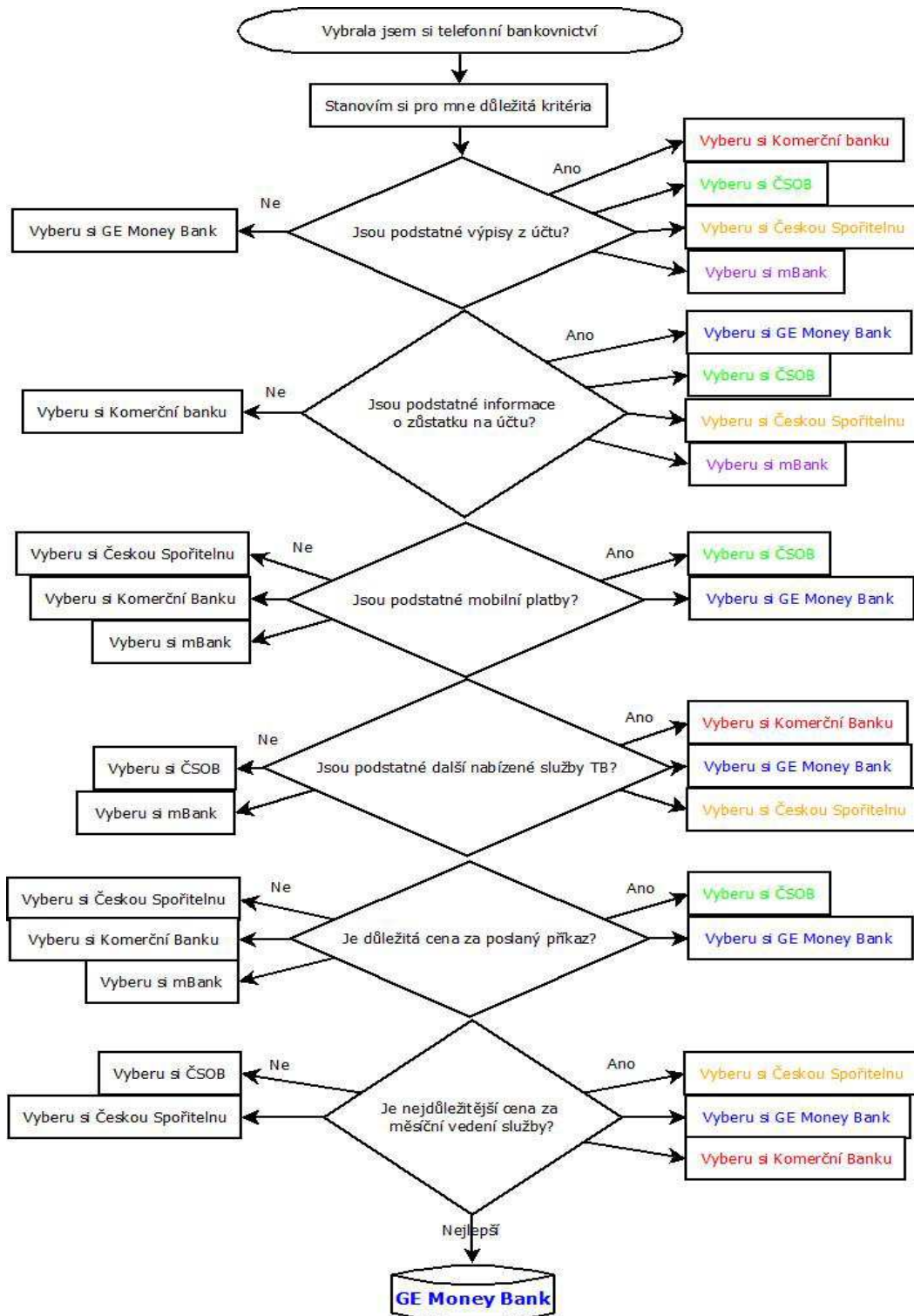
- Je pro klienta důležité, že si pomocí mobilního bankovníctví může přečíst výpisy z účtu?
- Je pro klienta důležité, že si může díky telefonního bankovníctví zkontrolovat zůstatek na účtu?
- Jsou pro klienta důležité mobilní platby?
- Jsou pro klienta důležité další služby, které banka v rámci telefonního bankovníctví nabízí?
- Je pro klienta důležitá cena za zasláný jednorázový příkaz přes telefonní bankovníctví?
- Je pro klienta důležitá cena, kterou by platil měsíčně za službu telefonního bankovníctví?

Obrázek č. 6: Rozhodovací strom, rozhodování o druhu bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek č. 7: Rozhodovací strom telefonního bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování

Dle aditivní metody, která byla použita v předchozí kapitole, nejlepší telefonní bankovníctví nabízí také GE Money Bank.

Dále tedy zbývá porovnat mobilní a internetové bankovníctví u zvolených bank. Pro každé z těchto bankovníctví je také vytvořen rozhodovací strom, na jehož základě se klient může rozhodnout o tom, kde si bankovníctví nechá založit.

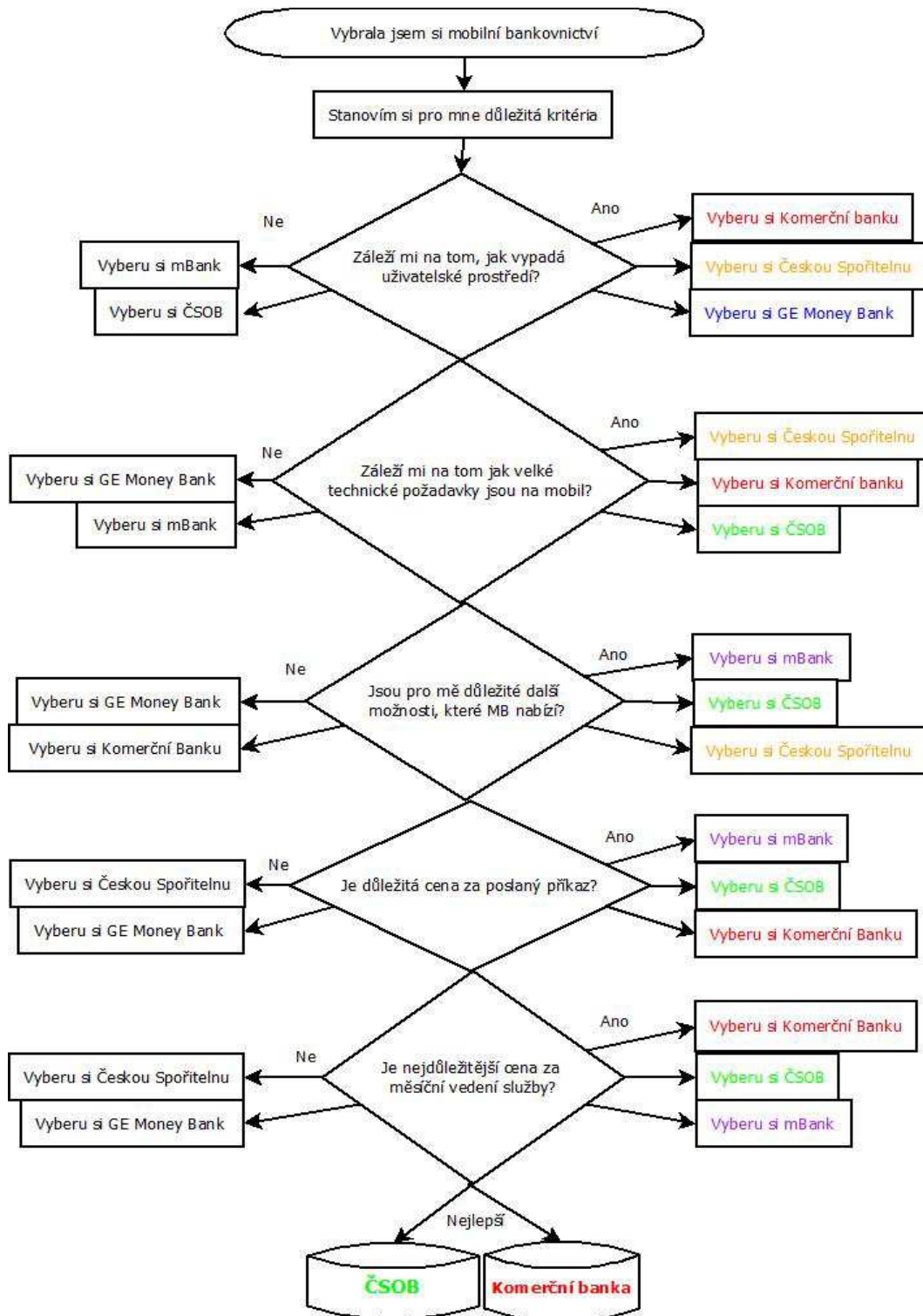
A jaké kritériální otázky tvoří strom rozhodování mobilního i internetového bankovníctví? Jsou to tyto:

- Je pro klienta důležitá to, jak je internetové bankovníctví zabezpečené?
- Záleží klientovi na tom, jak vypadá uživatelské prostředí mobilního bankovníctví?
- Záleží klientovi na tom, jak velké technické požadavky mají jednotlivá mobilní bankovníctví?
- Jsou pro klienta důležité další možnosti, které jednotlivá mobilní bankovníctví nabízejí?
- Je pro klienta důležitá cena za poslaný jednorázový příkaz prostřednictvím mobilního bankovníctví?
- Je pro klienta důležitý měsíční poplatek za službu mobilního bankovníctví?

Rozhodovací strom mobilního bankovníctví je znázorněn na obrázku číslo 3. Jestliže se sečtou odpovědi ANO u jednotlivých bank, je zřejmé, že nejlepší bankou, která nabízí mobilní bankovníctví je Komerční Banka a ČSOB. To je rozdíl od výsledku aditivní metody, která považuje za nejlepší banku ČSOB. Rozdíl je způsoben přiřazenými vahami jednotlivým kritériím v případě aditivní metody.

Aby se klient rozhodl, závisí na tom, zda je pro něj důležitější uživatelské prostředí či další možnosti, které banka v případě mobilního bankovníctví nabízí. Jestliže jsou pro něj důležitější další možnosti, které mobilní bankovníctví nabízí, pak se výsledek bude shodovat s aditivní metodou a nejlepší mobilní bankovníctví je v ČSOB.

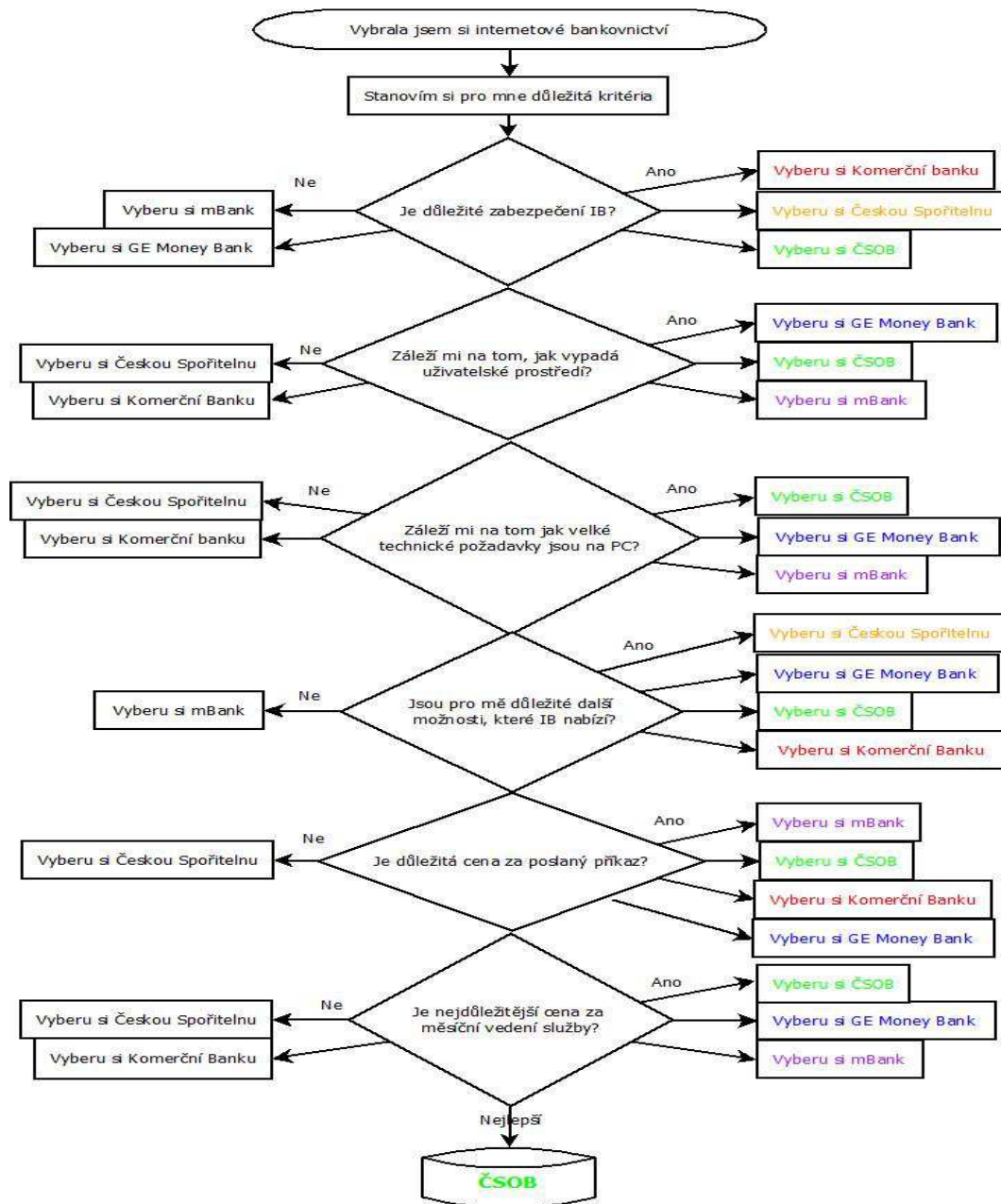
Obrázek č. 8: Rozhodovací strom mobilního bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování

Na následujícím obrázku je poslední rozhodovací strom, zahrnující postup rozhodování o bance, která nabízí nejlepší internetové bankovníctví. Výsledky se shodují i s aditivní metodou. Nejlepší internetové bankovníctví nabízí ČSOB. Požaduje-li tedy klient, aby jeho internetové bankovníctví splňovalo všechna zmíněná kritéria, pak je ČSOB jeho nejlepší volbou.

Obrázek č. 9: Rozhodovací strom internetového bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování



## 5. ZÁVĚR

K nejdynamičtějším a neustále se rozvíjejícím odvětvím bankovních služeb patří nepochybně přímé bankovníctví, které se stává postupně součástí života téměř každého člověka. Tento fakt je podpořen neustálým rozvojem technologií a také vzrůstající počítačovou gramotností obyvatelstva. V této velmi uspěchané době je tady přímé bankovníctví hlavně proto, aby nám ušetřilo náš drahocenný čas, peníze a splnilo naše požadavky. Prostřednictvím přímého bankovníctví máme přístup a přehled o svých financích kdykoliv a kdekoliv.

První část práce je zaměřena na vymezení základních pojmů z oblasti platebního styku, bankovních účtů. Je zde definováno, co je elektronického bankovníctví a vývojové tendence v této oblasti. Zmíněný je i zákon, který upravuje tuto problematiku. V této kapitole je také popsán rozdíl mezi jednotlivými elektronickými platebními prostředky. Kapitola je zaměřena na rozbor jednotlivých forem přímého bankovníctví v současné době na trhu v České republice. Velký důraz je kladen na detailní popsání jednotlivých forem přímého bankovníctví, jak jednotlivé služby fungují, jak jsou zabezpečeny. V závěru jsou popsány výhody a nevýhody přímého bankovníctví.

V praktické části bylo vyhodnoceno dotazníkové šetření a předem stanovené cíle. Dotazníkové šetření bylo zaměřené na celkové zhodnocení přímého bankovníctví na našem trhu z praktického hlediska. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že přímé bankovníctví je záležitostí jak mužů i žen a nikoliv pouze jednoho pohlaví. V převaze byly ženy. Přímé bankovníctví nejčastěji využívají mladí lidé od 21-30 let. Potvrdilo se rovněž, že služby přímého bankovníctví u nás doposud nemají takovou tradici jako v jiných vyspělých zemích. Svědčí o tom poměrně nízká čísla u starších lidí. Obliba využívání služeb přímého bankovníctví u starších lidí však stále roste a je proto pravděpodobné, že bude růst i nadále. Potvrdil se fakt, že přímé bankovníctví využívají vzdělaní lidé se střední školou s maturitou a vysokoškolsky vzdělaní lidé, kteří jsou většinou zaměstnanci s měsíčním příjmem do 10 000,- Kč. Výsledky nám také ukazují, že respondenti důvěřují spíše velkým bankám s dlouholetou tradicí. Z průzkumu jednoznačně vyplývá, že lidé nejvíce preferují internetové bankovníctví a nejčastější dvě varianty přímého bankovníctví jsou internetové bankovníctví a platební karty. Lidé většinou využívají služby u jedné banky, neupřednostňují určitou banku pro určitou službu. Hlavním důvodem proč lidé využívají služeb přímého bankovníctví a v čem spatřují hlavní výhodu,

je pohodlí domova, kanceláře. Nevýhody užívání služeb přímého bankovníctví lidé většinou nevidí, jsou spokojeni a nic by ani neměnili. Přímé bankovníctví lidé využívají nejčastěji týdně a operací, kterou zadávají nejčastěji, je jednorázový příkaz k úhradě. Cenu za služby považují za odpovídající. Lidé přímé bankovníctví začali využívat nejčastěji v letech 2001 - 2010. Potvrdil se tak i fakt, že za posledních 15 let Česká republika zaznamenala prudký nárůst uživatelů přímého bankovníctví. Z průzkumu dále vyplývá, že většina lidí se přiklání k přímému bankovníctví jako k bezpečnému způsobu spravování bankovních účtů a zná zásady bezpečného užívání. K tomuto zjištěnému jevu rovněž přispívá zvyšující se gramotnost obyvatelstva v oblasti informačních a komunikačních technologií a s tím spojené povědomí o bezpečnostních zásadách a hrožících rizicích. Chvalitebně, tak lidé většinou ohodnotili svoji spokojenost se službami přímého bankovníctví. Z výsledků dále plyne to, že lidé při výběru banky, u které užívají služeb přímého bankovníctví, hledí nejvíce na bezpečnostní zajištění. Dalším důležitým kritériem je dostupnost bankomatů a poboček. Významné je také to, jak banka jedná se svými klienty. Výše poplatků, které lidem bude banka účtovat, patří už k spíše významným, stejně tak i rozsah služeb, které jim může banka nabídnout. Naopak nejméně zohledňují doporučení od známých a image banky. Důvod, proč ještě někteří lidé nevyužívají přímé bankovníctví, je ten, že preferují osobní kontakt s bankéřem.

V praktické části dále byla provedena analýza jednotlivých forem přímého bankovníctví u konkrétních bank v České republice. Představeno bylo pět bankovních institucí působících na českém trhu. A to Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, GE Money Bank a mBank. Byla podrobně analyzována jejich portfolia produktů přímého bankovníctví pro fyzické osoby – nepodnikatele. Z analýz plyne, že banky nabízejí většinou obsahově stejné služby, někdy se liší jen samotným názvem. Shodně poskytují klientům možnost využívání internetového bankovníctví, telefonního bankovníctví i mobilního bankovníctví. Některé banky kromě standartních služeb nabízejí produkty, jako jsou Mobito, Smartbanking nebo Digitální peněženka, které jsou srovnatelné se zbytkem Evropy.

Následně v této kapitole byla provedena analýza poplatků za uskutečněné transakce prováděné na pobočce a přes přímé bankovníctví. Jednoznačně vyplynulo to, že poplatky jsou vyšší na pobočce než přes služby přímého bankovníctví. Mezi jednotlivými bankami se poté poplatky za přímé bankovníctví liší. V této kapitole jsou prováděny další analýzy telefonního, internetového a mobilního bankovníctví u vybraných bank. Porovnávány jsou základní poplatky, možnosti a rozsah základních a doplňkových slu-

žeb u některých forem i zabezpečení a potřebné vybavení dané aplikace. Pokud se podíváme na výsledky jednotlivých analýz, je velmi obtížné vyhodnotit nejlepší banku pro určitou službu. Každému klientovi vyhovuje něco jiného. Zatímco jeden upřednostňuje nejnižší poplatky, nebo jednoduchou aplikaci, ve které se bude moci snadno orientovat, druhý chce mít široký rozsah služeb a možností jak ovládat svůj bankovní účet. Právě proto byla kapitola doplněna o využití aditivní metody. Tedy metody, která rozhodovatelé pomáhá při rozhodování o určité věci. V případě této práce bylo rozhodováno o tom, která z vybraných bank nabízí nejlepší internetové bankovníctví (ČSOB), telefonní bankovníctví (mBank) a mobilní bankovníctví (ČSOB). K tomu, aby se klient rozhodl pro určitou banku, samozřejmě musí zvážit taková kritéria, která jsou přímo pro něj podstatná.

V poslední kapitole diplomové práce je vytvořen formální postup pro výběr optimálního druhu přímého bankovníctví pro občany.

Cíle práce byly splněny. Diplomová práce s názvem „Elektronické bankovníctví na trhu v České republice se zaměřením na přímé bankovníctví“ podává čtenáři ucelený popis jednotlivých forem přímého bankovníctví s řadou analýz, grafů a přehledných tabulek. Specifikace služeb je dostatečně a detailně popsána a pomůže čtenáři zorientovat se v této problematice a může dopomoci k výběru optimálnímu druhu přímého bankovníctví.

## **I. SUMMARY A KEYWORDS V ANGLICKÉM JAZYCE**

The most dynamic and constantly evolving sectors of banking services undoubtedly include direct banking, which has been gradually becoming a part of life for almost everyone. This fact is supported by the continuous development of technologies and increasing computer literacy of the population. In our very hectic times the main task of the direct banking is to save us our precious time, money and meet our requirements. The direct banking enables us the access and overview of our finances anytime and anywhere. The aim of this study was to assess the current state of direct banking market in the Czech Republic and subsequently the analysis of individual direct banking products. The sub-objective of the work was then to create a formal procedure for selecting the optimal type of direct banking.

The first part of the thesis focuses on definitions of basic payment system terms, its definition, the basic structure of individual forms and bank account. The electronic banking itself as well as development trends in this area are defined here. Also the law that governs this issue has been mentioned here. The difference between individual electronic means of payment is described in the end of this chapter.

Another part defines the overview of current direct banking services in the Czech market. Various direct banking channels including credit cards, telephone banking, PC banking, mobile banking, TV banking and self-zones are defined here. Great emphasis is laid on the detailed description of the various forms of direct banking, how individual services work and how they are secured. The advantages and disadvantages of direct banking are described in the end of this chapter.

The next chapter of the practical part evaluates the questionnaire survey and predetermined goals. The survey focused on the overall evaluation of the direct banking in our market from the practical point of view.

In the practical part, an analysis of the individual forms of direct banking with individual banks in the Czech Republic has been made. Five banking institutions operating in the Czech market have been presented, namely Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, GE Money Bank and mBank Their portfolios of direct banking products for individuals - non-entrepreneurs have been analyzed in detail. Subsequently, the analysis of charges for actual transactions carried out at a branch and through the direct banking system was made in this chapter. Also other analyzes of telephone, internet and mobile

banking have been performed in this chapter with selected banks. Basic fees, options and range of basic and supplementary services for certain forms of security as well as the necessary equipment of a given application have been compared. In this chapter were used of the statistical method and an additive method. Thus, the method, which helps decision-maker in deciding on certain things. In the case of this work was to decided about it, which of the selected banks offers the best an internet banking (ČSOB), telephone banking (mBank) and a mobile banking (ČSOB).

The last chapter includes suggestions and recommendations on how to proceed in selecting the optimal type of direct banking.

The thesis entitled "Electronic banking in the Czech market with the focus on direct banking" provides the audience with a comprehensive description of various forms of direct banking with a number of analyses, charts and well-arranged tables. The specification of services is sufficient and described in detail and helps readers to understand these issues and can help add to your selection of an optimal type of direct banking.

Keywords: payments, electronic banking, direct banking, cards, telephone banking, mobile banking, homebanking, internet banking, self zones

## II. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- Antoš, M. (1999). *Expandia Banka je tu už rok a den*. Retrieved from <http://www.lupa.cz/clanky/expandia-banka-je-tu-uz-rok-a-den/> 26
- Bankovníctví. (2006). Praha: Bankovní institut vysoká škola. (6nd ed.)
- Bankovníctví v České republice. (2000). Praha: Bankovní institut vysoká škola. (4nd ed.)
- Boušová, K. (2006). *Internetové bankovníctví: jsou vaše peníze v bezpečí*. Retrieved from <http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>
- Bubák, Z. (2013). *Nové technologie v bankovníctví. Co jsme před deseti lety neznali?* Retrieved from <http://mbpoint.cz/1635-Prehled-modernich-bankovnich-technologii.aspx>
- Bubák, Z. (2012). *Smartbanking v českých bankách v roce 2012*. Retrieved from <http://www.bankovnipoplatky.com/smartbanking-v-ceskych-bankach-v-roce-2012-17181.html>
- Ceed.cz (n.d.). *Elektronické bankovníctví*. Retrieved from [http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke_bankovnictvi.htm)
- Ceed.cz (n.d.). *Vývoj elektronického bankovníctví*. Retrieved from [http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779vyvoj\\_elektronickeho\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779vyvoj_elektronickeho_bankovnictvi.htm)
- Čermák, M. (2012). *Smartbanking*. Retrieved from <http://www.cleverandsmart.cz/smartphone-banking/>
- Česká spořitelna, a. s.. (n.d. e). *Mobito*. Retrieved from <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/mobito/o-produktu-d00018799>
- Česká spořitelna, a. s.. (n.d. a). *Profil České spořitelny*. Retrieved from <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>
- Česká spořitelna, a. s.. (n.d. c). *SERVIS 24: Internetbanking*. Retrieved from <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24---internetbanking/o-produktu-d00019039>
- Česká spořitelna, a. s.. (n.d. d). *SERVIS 24: Mobilní banka*. Retrieved from <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-mobilni-banka/o-produktu-d00019607>

- Česká spořitelna, a. s.. (n.d. b). *SERVIS 24: Telebanking*. Retrieved from <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-telebanking/o-produktu-d00019131>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. d) *ČSOB-InternetBanking24: Seznamte se*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-InternetBanking-24.aspx>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. b). *ČSOB-Linka24: Klientský poradce*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Produktovy-katalog/Elektronicke-bankovnictvi/CSOB-Linka-24/Stranky/Klientsky-poradce.aspx>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. c). *ČSOB-Linka24: Seznamte se*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-Linka-24.aspx>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. g). *Elektronické bankovníctví: Digitální peněženka – Master Card Mobile*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/Digitalni-penezenka-MasterCard-Mobile.aspx?redir=130326>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. e). *Elektronické bankovníctví: Přihlášení do služby internetového bankovníctví*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Produktovy-katalog/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/Prihlaseni-do-sluzeb-internetoveho-bankovnictvi.aspx#sms>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. f). *Elektronické bankovníctví: SmartBanking*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-SmartBanking.aspx>
- Československá obchodní banka, a. s.. (n.d. a). *O společnosti ČSOB: Obchodní profil ČSOB*. Retrieved from <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>
- Drašnarová, K., & Zaloudíková V. (2004) *Čím vás může zaskočit banka přes telefon*. Retrieved from [http://finance.idnes.cz/cim-vas-muze-zaskocit-banka-pres-telefon-fdq-/sporici-ucty.aspx?c=A040409\\_104649\\_fi\\_osobni\\_zal](http://finance.idnes.cz/cim-vas-muze-zaskocit-banka-pres-telefon-fdq-/sporici-ucty.aspx?c=A040409_104649_fi_osobni_zal)
- Dvořák, P. (1999). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.

Fialová, B (2008). *TV Banka: svému účtu vládnete díky ovladači televizoru*. Retrieved from [http://finance.idnes.cz/tv-banka-svemu-uctu-vladnete-diky-ovladaci-televizoru-ppa-/bank.aspx?c=A081030\\_111444\\_bank\\_fib](http://finance.idnes.cz/tv-banka-svemu-uctu-vladnete-diky-ovladaci-televizoru-ppa-/bank.aspx?c=A081030_111444_bank_fib)

Finance.cz. (n.d. a). *Přímé bankovníctví*. Retrieved from <http://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/bezne-ucty/abeceda-beznych-uctu/prime-bankovnictvi/>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. f). *Aplikace GE Money*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/aplikace-ge-money>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. c). *Internet Banka*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/internet-banka>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. e). *Internet banka v mobilu*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/internet-banka-v-mobilu>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. d). *Mobil banka*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/mobil-banka>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. g). *Mobito*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/mobito>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. a). *O společnosti GE Money: GE Money Bank*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/o-nas/ge-money>

GE Money Bank, a. s.. (n.d. b). *Telefon banka*. Retrieved from <https://www.gemoney.cz/lide/prime-bankovnictvi/telefon-banka>

Hájková, G. (2010). *Přes mobil se dostanete jen do šesti bank, pro banky je služba drahá*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-posilejte-bance-sms/>

Chvátal, D. (2010). *Banky zavádějí samoobslužné zóny*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/banky-zavadeji-samoobsluzne-zony/>

Chvátal, D. (2009). *Mobilní bankovníctví: Jistý a levný přístup do banky odkudkoli*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-gsm-java-wap-pda-banking/>

iDnes.cz/Finance. (2005). *Co všechno umí internetové bankovníctví*. Retrieved from [http://finance.idnes.cz/viteze.aspx?r=viteze&c=A050427\\_162054\\_viteze\\_zal](http://finance.idnes.cz/viteze.aspx?r=viteze&c=A050427_162054_viteze_zal)



- InvestingAnswers. (2009). *M banking*. Retrieved from <http://www.investinganswers.com/financial-dictionary/personal-finance/m-banking-2610>
- Juřík, P. (2001). *Svět platebních a identifikačních karet* (2nd ed.). Praha: Grada-Publishing.
- Kadeřábek, M. (2000). *GSM banking: Ovládání bankovního účtu z mobilu*. Retrieved from <http://pcworld.cz/internet/gsm-banking-ovladani-bankovniho-uctu-z-mobilu-157437>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. d). *Expresní linka*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/internet-telefon-mobil/expresni-linka.shtml>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. c). *Expresní linka plus*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/internet-telefon-mobil/expresni-linka-plus.shtml>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. b). *Historie společnosti*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/historie-spolecnosti.shtml>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. f). *Mobilní banka*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/mobilni-banka-2.shtml>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. e). *Moje banka*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/internet-telefon-mobil/mojebanka.shtml>
- Komerční banka, a. s.. (n.d. a). *Základní informace*. Retrieved from <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>
- Kozel, R., Svobodová, H., Vilamová, Š., Baránek, P., Velčovská, Š., Ostrožná, J., ..., & Steinová, M. (2006). *Moderní marketingový výzkum*. Praha, Czechia: Grada.
- Krčmář, P. (2005). *Televizní bankovníctví na dosah ruky*. Retrieved from <http://www.root.cz/clanky/televizni-bankovnictvi/>
- Kubálková, M. (2009). *Manažerské výpočty a ekonomická analýza*. Praha: C.H.Beck.
- Lidinský, V., Švarcová, I., Budiš, P., Loebel, Z. Procházková, B. (2008). *eGovernment bezpečně*. Praha: Grade Publishing a.s.
- Máče, M. (2006). *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada.

- mBank S. A.. (n.d. b). *Bezpečnost dat a bankovníctví*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/o-nas/o-bance/>
- mBank S. A.. (n.d. d). *Internetové bankovníctví*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/osobni/sluzby/internetove-bankovnictvi/intro/index.html>
- mBank S. A.. (n.d. c). *mLinka*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/osobni/sluzby/mlinka/index.html>
- mBank S. A.. (n.d. f). *Mobilní aplikace*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/osobni/sluzby/mobilni-aplikace/index.html>
- mBank S. A.. (n.d. e). *Mobil banking: IB light*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/osobni/sluzby/mobil-banking/ib-light/>
- mBank S. A.. (n.d. a). *O bance: Vítejte v mBance*. Retrieved from <http://www.mbank.cz/o-nas/o-bance/>
- Měšec.cz. (n.d. b). *Homebanking*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/bankovnictvy/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>
- Měšec.cz. (n.d. a). *Internetové bankovníctví*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>
- Měšec.cz. (n.d. c). *Mobilní bankovníctví*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/mobilni-bankovnictvi/pruvodce/>
- Nový, K. (2002). *Homebanking na tisíc způsobů*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/home-banking-na-tisic-zpusobu>
- Oxford Dictionaries. (n.d.) *Definition of e-banking in English*: Retrieved from <http://oxforddictionaries.com/definition/english/e--banking>
- Peníze. cz. (n.d. a). *Co je internetové bankovníctví*. Retrieved from <http://www.penize.cz/80347-co-je-internetove-bankovnictvi>
- Plischke, S. (2007). *Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie plná zajímavostí*. Retrieved from <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti> 42
- Polouček, S. (2006). *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck

- Přádka, M., & Kala, J. (2000). *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press
- Půlpánová, S. (2009). *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha: Vysoká škola ekonomická. Nakladatelství Oeconomica
- Revenda, Z., Mandel, M., Kodera, J., Musílek, P., & Dvořák, P. (2012). *Peněžní ekonomie a bankovníctví* (5rd ed.). Praha: Management Press
- Roudný, R., (2009). *Základy manažerského rozhodování*. Pardubice: Univerzita Pardubice
- Salem, M., & Schaechter, A. (2002). *Challenges of the “E-Banking Revolution“*: Retrieved from <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>
- SHOPcentrik*. (n.d.) *E-business*. Retrieved from <http://www.shopcentrik.cz/slovník/e-business.aspx>
- Schlossberger, O., & Hozák, L. (2005). *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola
- Schlossberger, O., Hozák, L., Soldánová, M., Vítkovský, K., & Petruželová, V. (2000). *Platební styk*. Praha: Bankovní institut vysoká škola
- Šenkýřová, B., Čechák, V., Hlavínová, H., Pavlát, V., & Peterská, Z. (2010). *Bankovníctví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní o.p.s..
- Tůmová, V. (2008). *Odkud kam míří český internetbanking*. Retrieved from <http://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>
- Ulrich, M. & Pfeiferová, D. (2005). *Bankovníctví*. Praha: Česká zemědělská univerzita. Provozně ekonomická fakulta.
- Wirtschaft Lexikon (n.d.). *Electronic banking*. Retrieved from <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/electronic-banking.html>
- Zaoral, O., & Tkáč, J. (2005). *Průvodce světem kapesních počítačů: aneb PDA na dlani*. Praha. Grada Publishing a.s.
- Zámečník, P. (2005 b). *Televizní bankovníctví – co nabídnou banky*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/televizni-bankovnictvi/>

Zámečník, P. (2005 a). *Televizní bankovníctví – nový trend obsluhy peněz*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/televizni-bankovnictvi/>

Zámečník, P. (2001). *Banka v telefonu nebo s telefonem do banky*. Retrieved from <http://www.mesec.cz/clanky/banka-v-telefonu-nebo-s-telefonem-do-banky/>

Zlatá koruna. (1998). *Co byste měli vědět o elektronickém bankovníctví*. Retrieved from <http://www.zlatakoruna.info/zpravy/e-bankovnictvi/co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>

### **III. SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK, GRAFŮ A POUŽITÝCH ZKRATEK**

#### **Seznam obrázků:**

Obrázek č. 1: Začlenění e-bankingu do elektronického obchodu a ekonomiky .....	19
Obrázek č. 2: Možnosti komunikace mezi klientem a bankou .....	21
Obrázek č. 3: Komunikace s bankou prostřednictvím automatického telefonního systému .....	24
Obrázek č. 4: Komunikace pomocí telefonního bankéře .....	24
Obrázek č. 5: Komunikace mezi klientem a bankou prostřednictvím internetu.....	32
Obrázek č. 6: Rozhodovací strom, rozhodování o druhu bankovníctví .....	95
Obrázek č. 7: Rozhodovací strom telefonního bankovníctví.....	96
Obrázek č. 8: Rozhodovací strom mobilního bankovníctví .....	98
Obrázek č. 9: Rozhodovací strom internetového bankovníctví .....	99

#### **Seznam tabulek:**

Tabulka č. 1: Aktivní a pasivní operace .....	25
Tabulka č. 2: Srovnání přímého bankovníctví.....	75
Tabulka č. 3: Porovnání cen za zprostředkování platebních příkazů (uvedené ceny jsou bez zvýhodnění, některé banky nabízejí balíčky, kde jsou operace zdarma) .....	76
Tabulka 4: Dostupnost telefonního bankovníctví u vybraných bank.....	77
Tabulka č. 5: Srovnání telefonního bankovníctví .....	78
Tabulka č. 6: Příprava pro použití aditivní metody pro telefonní bankovníctví.....	80
Tabulka č. 7: Použití aditivní metody pro telefonní bankovníctví (Zdroj: Vlastní zpracování).....	81
Tabulka č. 8: Nejlepší telefonní bankovníctví dle aditivní metody .....	82
Tabulka č. 9: Srovnání internetového bankovníctví.....	83

Tabulka č. 10: Příprava pro použití aditivní metody pro internetové bankovníctví .....	85
Tabulka č. 11: Použití aditivní metody pro internetové bankovníctví .....	85
Tabulka č. 12: Nejlepší internetové bankovníctví dle aditivní metody.....	87
Tabulka č. 13: Srovnání mobilního bankovníctví - Smartbanking .....	88
Tabulka č. 14: Příprava pro použití aditivní metody pro mobilní bankovníctví.....	90
Tabulka č. 15: Použití aditivní metody pro mobilní bankovníctví .....	90
Tabulka č. 16: Nejlepší mobilní bankovníctví dle aditivní metody .....	91

### **Seznam grafů:**

Graf č. 1: Uživatel přímého bankovníctví (otázka č. 6) .....	38
Graf č. 2: Pohlaví respondentů (otázka č. 1).....	39
Graf č. 3: Věk respondentů (otázka č. 2).....	39
Graf č. 4: Vzdělání respondentů (otázka č. 3) .....	40
Graf č. 5: Zařazení do zákaznické skupiny (otázka č. 4).....	41
Graf č. 6: Měsíční příjem (otázka č. 5).....	42
Graf č. 7: Klient bankovní instituce (otázka č. 9) .....	43
Graf č. 8: Formy přímého bankovníctví (otázka č. 10) .....	43
Graf č. 9: Dvě formy přímého bankovníctví (otázka č. 11).....	44
Graf č. 10: Preference určité banky pro určitou službu (otázka č. 12).....	45
Graf č. 11: Výhody přímého bankovníctví (otázka č. 13) .....	45
Graf č. 12: Nevýhody přímého bankovníctví (otázka č. 14) .....	46
Graf č. 13: Nejčastější platební operace (otázka č. 15) .....	47
Graf č. 14: Jak často jsou užívány služby přímého bankovníctví (otázka č. 16).....	48
Graf č. 15: Cena přímého bankovníctví (otázka č. 17) .....	49
Graf č. 16: Chybějící služby v přímém bankovníctví (otázka č. 18) .....	49
Graf č. 17: Období (otázka č. 19).....	50

Graf č. 18: Bezpečnost (otázka č. 20) .....	51
Graf č. 19: Zásady bezpečného užívání (otázka č. 21).....	52
Graf č. 20: Spokojenost uživatelů (otázka č. 22) .....	53
Graf č. 21: Důvody, proč respondenti nevyužívají přímé bankovníctví (otázka č. 7) ....	54
Graf č. 22: Image banky (otázka č. 8) .....	55
Graf č. 23: Výše poplatků (otázka č. 8).....	55
Graf č. 24: Dostupnost poboček (otázka č. 8).....	56
Graf č. 25: Dostupnost bankomatů (otázka č. 8).....	56
Graf č. 26: Rozsah nabízených služeb (otázka č. 8).....	57
Graf č. 27: Jednání banky s klienty (otázka č. 8).....	57
Graf č. 28: Bezpečnostní zajištění (otázka č. 8).....	58
Graf č. 29: Doporučení od známých, rodiny (otázka č. 8) .....	58

### **Seznam použitých zkratk:**

**ATM** - Automated teller machine (bankomat)

**ČS** – Česká spořitelna

**ČSOB** – Československá obchodní banka

**ČR** – Česká Republika

**GE MB** – GE Money Bank

**GSM** – Global system for mobile (globální systém mobilní komunikaci)

**HTTP** – Hypertext Transfer Protocol (internetový protokol, který slouží pro výměnu hypertextových dokumentů)

**iOS** – i Operating System (mobilní operační systém vytvořený společností Apple)

**ISO** – International Organization for Standardization (určitá norma značená ISO a příslušné číslo)

**IVR**– Interactive Voice Response (hlasový telefonní automat)

**JAVA** – programovací jazyk

**KB** – Komerční banka

**PC** – Personal Computer (osobní počítač)

**PDA** – Personal Digital Assistant (digitální asistent – osobní)

**PUK** – Personal Unblocking Key (osobní odblokovací číslo)

**PIN** – Personal Identification Number (osobní identifikační číslo)

**QR** – Quick Response Code (automatizovaný kód pro rychlý sběr dat)

**SIM** – Subscriber Identification (účastnický identifikační modul)

**SIPO**- Sdružené inkasní platby obyvatel

**SMS** – Short Message Service (krátké textové zprávy)

**SSL** – Secure Sockets Layer (protokol, jenž zabezpečující internetovou komunikaci)

**SWIFT** – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication – Společnost pro celosvětovou mezibankovní finanční telekomunikaci sloužící zejména k mezinárodnímu platebnímu styku

**TAN** – Transactie Autorisatie Nummer (heslo pro potvrzení většinou aktivních operací – jednorázové)

**TLS** – Transport Layer Security (protokol zabezpečující komunikaci na internetu)

**USB** – Universal Serial Bus (moderní způsob připojení k počítači, universální sběrnice)

**WAP** – Wireless Application Protocol (verze bezdrátového spojení mobilních aplikací)

**WWW** – World Wide Web (rozsáhlá síť hypertextových dokumentů)



## IV. PŘÍLOHY

### Příloha č. 1: Vlastní dotazník

povinná otázka

#### **1. Jaké je Vaše pohlaví?**

muž  žena

povinná otázka

#### **2. Jaký je Váš věk?**

do 20 let  21-30  31-40  41-50  51-60  61 a více

povinná otázka

#### **3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

základní škola  střední škola bez maturity  střední škola s maturitou  vyšší odborná škola  vysoká škola

povinná otázka

#### **4. Do jaké zákaznické skupiny patříte?**

student  nezaměstnaný  zaměstnanec  důchodce  podnikatel  na mateřské/rodičovské dovolené

povinná otázka

#### **5. Jaký je Váš měsíční příjem?**

do 10000  10001-20000  20001-30000  30001-40000  40001 a více

povinná otázka

#### **6. Využíváte služeb přímého bankovníctví?**

Přímé bankovníctví je prostředek komunikace klienta s bankou prostřednictvím komunikačních kanálů (telefon, mobil, internet). Zahrnující např. tyto operace - platba kartou, zadávání jednorázového příkazu k úhradě, kontrola zůstatku na účtu.

ne  ano

povinná otázka

**7. Z jakého důvodu nevyžíváte tyto služby přímého bankovníctví?**

nevím o této možnosti  nemám patřičné vybavení  preferuji osobní komunikaci s bankou  nemám dostatečné informace o této možnosti  jiný důvod

**8. Jak moc významná pro Vás byla kritéria při výběru banky, u které využíváte přímé bankovníctví?**

U každé podotázky prosím zvolte odpověď na dané škále:

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
image banky:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
výše poplatků:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
dostupnost poboček:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
dostupnost bankomatů:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
rozsah nabízených služeb:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
jednání banky s klientem:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	spíše vý-	spíše nevý-			
	významná	znamná	neutrální	znamná	nevýznamná
doporučení od známých,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

rodiny:

spíše vý-                      spíše nevý-  
významná známá    neutrální známá    nevýznamná

bezpečnostní zajištění:

povinná otázka

**9. U jaké banky využíváte služeb přímého bankovníctví?**

Pokud využíváte služeb přímého bankovníctví u více bank, vyberte tu, kterou používáte častěji!

Česká spořitelna  Komerční banka  mBank  ČSOB  GE Money bank  
 UniCredit bank  Fio bank  Raiffeisenbank  Volksbank  Vlastní odpověď:

povinná otázka

**10. Jaké formy přímého bankovníctví využíváte?**

internetové bankovníctví (internetbanking, homebanking)  telefonní bankovníctví (automat, telefonní bankéř)  mobilní bankovníctví (smartbanking, SMS banking, GSM banking SIM toolkit....)  televizní bankovníctví  platební karty

povinná otázka

**11. A které dvě formy přímého bankovníctví využíváte nejčastěji?**

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 2 možnosti.

internetové bankovníctví  telefonní bankovníctví  mobilní bankovníctví   
platební karty  televizní bankovníctví  využívám pouze jednu formu

povinná otázka

**12. Preferujete určitou banku pro určitou službu?**

ANO    NE

povinná otázka

**13. Co považujete za výhody přímého bankovníctví?**

žádnou nevidím  pohodlí (domova, kanceláře)  nižší poplatky  zabezpečení  úspora času  dostupnost  jednoduchost a srozumitelnost  rychlost vyřízení požadavků  jinou

povinná otázka

**14. V čem vidíte nevýhody přímého bankovníctví?**

žádnou nevidím  vysoká cena  nízká bezpečnost  potřebné technické vybavení  složitá obsluha  jiná nevýhoda

povinná otázka

**15. Jaké operace nejčastěji provádíte pomocí služeb přímého bankovníctví?**

zadávání jednorázového příkazu k úhradě  zadávání trvalého příkazu k úhradě  zjišťování zůstatku na účtu  historie pohybu na účtu  platba kartou  elektronické výpisy z účtu  dobíjení mobilního telefonu  kontrola došlých plateb  výběr peněz z bankomatu  souhlas s inkasem  zahraniční platby  přeshraniční převod v EUR  jiné

povinná otázka

**16. Jak často využíváte služeb přímého bankovníctví?**

denně  týdně  měsíčně  ročně

povinná otázka

**17. Je cena za přímé bankovníctví odpovídající nabízeným službám?**

ANO    NEVÍM    NE

povinná otázka

**18. Co Vám chybí ve službách přímého bankovníctví, co byste změnil/a?**

nic, vše mi vyhovuje  rozšíření služeb v oblasti platebního styku  rozšíření služeb v oblasti nastavení účtu  lepší zabezpečení  rozšíření služeb v komunikaci s bankou  zvýšit rychlost odezev komunikačních kanálů  jiné  Vlastní odpověď:

povinná otázka

**19. Ve kterém období jste začal/a využívat služeb přímého bankovníctví?**

1995-2000  2001-2010  2011-2015

povinná otázka

**20. Považujete služby přímého bankovníctví za bezpečné?**

ANO NEVÍM NE

povinná otázka

**21. Znáte zásady bezpečného používání přímého bankovníctví?**

ano  ne  spíše ano  spíše ne

povinná otázka

**22. Jak jste spokojen/a se službami přímého bankovníctví?**

Vyberte z následujícího hodnocení :

VÝBORNÝ CHVALITEBNÝ DOBRÝ DOSTATEČNÝ NEDOSTATEČNÝ

nepovinná otázka

**23. Jaký byl Váš postup při výběru určité služby přímého bankovníctví? Co Vás nejvíce zajímalo, ovlivnilo?**