



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra účetnictví a financí

Bakalářská práce

Srovnání úrovně internetového bankovníctví v ČR a Kazachstánu

Vypracovala: Trotsenko Sofiya

Vedoucí práce: Ing. Kopta Daniel, Ph.D.

České Budějovice 2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Sofiya TROTSENKO**
Osobní číslo: **E14194**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Srovnání úrovně elektronického bankovníctví v ČR a Kazachstánu**
Zadávající katedra: **Katedra účetnictví a financí**

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

Cíl:

Popsat stav a vývoj elektronického bankovníctví v České republice a v Kazachstánu. Posoudit úroveň služeb elektronického bankovníctví v obou zemích.

Rámcová osnova:

- 1) Vymezení základních pojmů, charakteristika jednotlivých produktů elektronického bankovníctví.
- 2) Shromáždění dat o elektronickém bankovníctví, jejich analýza a komparace.
- 3) Popis vývoje sektoru elektronického bankovníctví v ČR a v Kazachstánu.
- 4) Komparace stávajícího stavu elektronického bankovníctví v obou zemích.
- 5) Vyhodnocení dostupnosti a uživatelského přínosu jednotlivých produktů elektronického bankovníctví pro privátního uživatele.

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

Seznam odborné literatury:

- Dvořák, P. (2005). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.
Nazarenko, V., Bochova, E. (2015). *Ekonomika, řízení, finance: Internetové bankovníctví v zahraničí*. Perm: Zebra.
Polidar, V. (2004). *Management bank a bankovních obchodů*. Praha: Ekopress.
Polouček, S. (2006). *Bankovníctví*. Praha : C. H. Beck.
Přádka, M., Kala, J. (2000). *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press.
Rosenberg, M. (1992). *Slovník bankovních a finančních služeb*. Praha: Victoria Publishing.
Šenkýřová, B. (1999). *Bankovníctví I (2. aktualizované vydání)*. Praha: GRADA Publishing.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Daniel Kopta, Ph.D.
Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce: 8. února 2016
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2017


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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (1)
370 05 České Budějovice


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

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona 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 práce Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum

.....

Trotsenko

Sofiya

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Danielu Koptovi, Ph.D. za spoustu užitečných rad, trpělivosti a svého času, který mně a této bakalářské práci věnoval.

Obsah

1	Literární rešerše.....	7
1.1	Historie a vývoj internetového bankovníctví	7
1.2	Elektronického bankovníctví	9
1.3	Formy elektronického bankovníctví	10
1.4	Přímé bankovníctví.....	11
1.4.1	Platební karty.....	12
1.4.2	Elektronické peněženky	12
1.4.3	Internet banking	13
1.4.4	Homebanking.....	14
1.4.5	Phonebanking (callbanking)	15
1.4.6	GSM-SMS bankovníctví.....	16
1.4.7	M-bankovníctví (Smartphone bankovníctví)	18
1.4.8	Televizní bankovníctví	19
1.4.9	WAP bankovníctví.....	20
1.5	Právní předpisy	22
2	Metodika	24
3	Charakteristika odvětví bankovníctví.....	26
3.1	Historie vývoje bankovníctví v Kazachstánu.....	26
3.2	Historie vývoje bankovníctví v České Republice	29
3.3	Vlastní porovnání bankovního systému v ČR a Kazachstánu po roce 2009	31
3.3.1	Počty bank a bankovních institucí.....	31
3.3.2	Charakteristika vlastnické struktury bank.....	32

3.3.3	Tržní kapitalizace bank	34
4	Vlastní charakteristika elektronického bankovníctví.	37
4.1	Vývoj elektronického bankovníctví v České republice	37
4.2	Vývoj elektronického bankovníctví v Kazachstánu	39
4.3	Porovnání nakupování na internetu	40
4.5	Platební karty	43
5	Srovnání vybraných bank	49
5.1	Způsob přihlášení a zabezpečení systému	49
5.2	Způsob získání platební karty a možnosti její blokace	51
5.3	Služby poskytované k bankovnímu účtu	53
5.4	Doplňkové služby poskytované v rámci elektronického bankovníctví	54
5.5	Služby poskytované k platební kartě	56
5.6	Smartphone banking	57
6	Závěr.....	60
	Použitá literatura	63
	Internetové stránky	63
	Seznám příloh	68

Abstrakt

The bachelor thesis is based on a comparison of internet banking in the two countries. For comparison, we selected the Czech Republic and Kazakhstan. At the moment, the issue is significant because in today's world, most people keep and multiply their finances on the accounts. With the growing trend of new banking innovations, clients can simply send payments, plan budget for future expenses and whenever they can look at past payments to have all their expenses under control. Internet banking is thus acquiring a decisive influence on the competitive advantage formation in the battle for potential customers of other banks.

The practical part focuses on the advantages and disadvantages of online banking system. The first section briefly describes the banking systems of both the ground, the goal is to understand the specifics, and thus explain any differences in their own electronic banking. The second part compares the extent and degree of implementation of electronic banking in both countries. The main part consists in comparing the services provided by selected banks in Kazakhstan and the Czech Republic.

Keywords: internet Banking, Online banking services, electronic payment systems

Bakalářská práce je založena na srovnání internetového bankovníctví dvou zemí. Pro srovnání jsem vybrala Českou republiku a Kazachstán. V současné době je tato otázka významná, protože internetové bankovníctví se dostává do centra pozornosti finančních institucí. S rostoucím

trendem nových inovací bankingu mohou klienti jednoduše odesílat platby, plánovat rozpočet na budoucí výdaje a kdykoliv se přehledně podívat na minulé platby, aby měli všechny své výdaje pod kontrolou. Internetové bankovníctví se tak získává rozhodující vliv na formování konkurenční výhody v boji o potenciální zákazníky z jiných bank.

Praktická část práce je zaměřena na zjištění výhod a nevýhod on-line bankovního systému. V první části jsou stručně popsány bankovní systémy obou zemí, cílem je pochopit jejich specifika, a vysvětlit tak případné rozdíly ve vlastním elektronickém bankovníctví. Druhá část práce porovnává rozsah a stupeň zavedení elektronického bankovníctví v obou zemích. Hlavní část práce spočívá v porovnání poskytovaných služeb u vybraných bank v Kazachstánu a v České republice.

Úvod

Cílem práce je popsat stav a vývoj elektronického bankovníctví v České republice a Kazachstánu. Posoudit úroveň elektronického bankovníctví v obou státech.

V podmínkách moderního, tržně orientovaného ekonomického systému, je nutnost studování komerčních bank v důsledku růstu úrovně bankovní konkurence. Bankovní soutěž je specifický proces, který představuje soutěž mezi úvěrovými institucemi o nejvýhodnější místo na trhu bankovních služeb a bankovních produktů. Bankovní konkurence se v moderních podmínkách ještě zvyšuje vzhledem k tomu, že kazašské banky soutěží nejen na jejich tuzemském trhu, ale i na zahraničním trhu se zahraničními bankami.

Většina služeb klientům je poskytována v pobočkách bank, ale rostoucí konkurence mezi finančními sektory vyžaduje nové přístupy s cílem přilákat více a více nových zákazníků. Banky potřebují vytvořit výhody potenciálních spotřebitelů svých služeb. Jedna z těchto inovací se v určitém bodě stala služba elektronického bankovníctví, z tohoto důvodu je to nejperspektivnější odvětví vývoje oblastí finančních technologií.

V teoretické části práce je popsána historie a vývoj internetového bankovníctví v jednotlivých zemích. V rámci této kapitoly jsou definovány jednotlivé služby a základní formy elektronického bankovníctví. Zde popsán podle druhu sektor přímého bankovníctví, kde je současně věnován prostor právním předpisům, které se týkají bankovního systému. Následně je ukázáno, jak se v jednotlivých letech vyvíjel bankovní systém a jak jednotlivé krize ovlivnily jejich vývoj.

Praktická část je věnována charakteristice vývoje bankovníctví v České republice a Kazachstánu. Základem je tedy vlastní porovnání bankovního systému, jeho charakteristiky a tržní kapitalizace v obou státech po roce 2009. Je zde provedená vlastní charakteristika elektronického bankovníctví jako celku. Zkoumán je sektor elektronického bankovníctví, Smartphone bankingu a platebních karet v roce 2016. V elektronickém bankovníctví jsou porovnány rozdíly v počtu transakcí, jejich objemu a průměrné platbě. U Smartphone bankingu jsou porovnány základní podmínky a možnosti pro užívání této služby. V sektoru platebních karet jsou ukázány rozdíly podle počtu, druhu a použití platebních karet. Dále jsou porovnány jednotlivé banky obou států, poskytujících elektronické bankovníctví.

Hlavním smyslem je ukázat základní rozdíly v elektronickém bankovníctví v obou státech a věnovat pozornost požadavkům, který by měl moderní elektronický banking splňovat.

1 Literární rešerše

1.1 Historie a vývoj internetového bankovníctví

První projekty spojené s řízením bankovních účtů prostřednictvím osobních počítačů byly realizovány v západních bankách již v roce 1980. Vkladatelé měli možnost ověřit si své účty kontaktováním banky po telefonu (tato služba získala název Home banking). Šíření internetu umožnilo vedoucím světovým bankám zavést systém přístupu k informacím (např. informace o zůstatku), později i k operacím s účty (např. příkaz k úhradě).

V roce 1995 byla založena první virtuální světová banka ve Spojených státech – Security First Network Bank. Hlavním důvodem pro vznik banky byl fakt, že v USA byly v platnosti restriktivní podmínky omezující otevření poboček ve více státech Unie. First Network Bank úspěšně pracuje i dnes jako jedna z nejlepších bank tohoto druhu. V roce 1996 v Evropě zahájila provoz první virtuální banka Advance Bank, která je dceřinou společností Drážďanské (Německé) bankovní skupiny (Nazarenko, Bochova, 2015).

V roce 1996 začíná ekonomická literatura používat nový termín branchless bank (bez filiální) - banka, která působí výhradně na webu. Například v Evropě existují dvě banky, které slouží veřejnosti a vedou svoje podnikání výhradně on-line. Holandská banka ING Direct působí ve více než pěti evropských zemích, jejichž aktivity jsou zastoupeny především ve Velké Británii a ve Francii. Spolu se stacionárními bankami poskytují internetové bankovníctví. Západ úspěšně pracuje s virtuálními bankami a bankami s on-line úvěrovými organizacemi, které nemají žádnou skutečnou kancelář pro práci s klienty: všechny bankovní transakce jsou provedeny přes internet. Jednou z možností klienta, v případě jakéhokoliv problému, je telefonní spojení s bankovní institucí. Nevýhodou tohoto systému je, že náklady na získání a udržení zákazníků pro virtuální banky jsou poměrně vysoké (Nazarenko, Bochova, 2015).

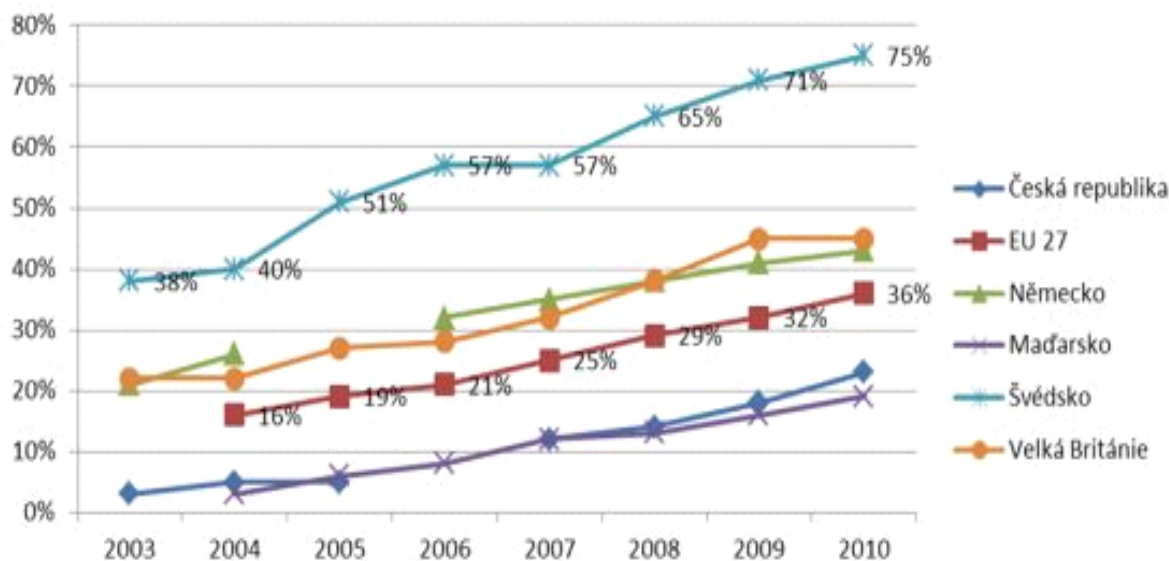
Zatímco dříve banky poskytovaly uživatelům pouze informace, dnes je cílem nárůst elektronických transakcí.

Elektronické bankovníctví se jako druh služby, a to i navzdory obtížím, vyvíjelo velmi rychle. Zejména ve vysoce vyvinutých evropských zemích, jako jsou Nizozemsko, Německo a Dánsko, získalo internetové bankovníctví značnou popularitu.

V Evropské unii vzrostl (mezi roky 2003 a 2010) počet klientů bank využívajících elektronické bankovníctví z 16 na 36 %. Přitom v roce 2010 nejvíce využívali klienti elektronické bankovníctví ve Švédsku (75%), ve velké Británii a v Německu (zhruba 43%). V České republice se podíl klientů využívajících internet zvýšil z 3 % na 23 %. Obdobně dynamický nárůst vykázaly například pobaltské státy. V Litvě vzrostl podíl uživatelů využívajících elektronické bankovníctví z 3 % na 37 %, v Lotyšsku z 12 % v roce 2004 na 47 %. (Rottová, 2011). Seznam zemí poskytujících internetové bankovníctví uzavírá Rusko 12 % (Brahima, S., 2017).

V současné době je podíl internetového bankovníctví ještě výraznější. Na Západě počet bankovních transakcí prováděných prostřednictvím internetové sítě přesáhl 30% z celkového objemu transakcí prováděných klienty úvěrových institucí. Počet klientů internetového bankovníctví v Evropě a ve Spojených státech překročil 120 milionů. Společnost Gomez Advisors se specializuje studiem činností bank, finančních institucí a makléřských firem. Podle ní 62 % dotazovaných bank poskytuje přes internet potvrzující informace o prováděných transakcích v reálném čase (Nazarenko, Bochova, 2015).

Graf 1: Vývoj internetového bankovníctví v letech 2003–2010

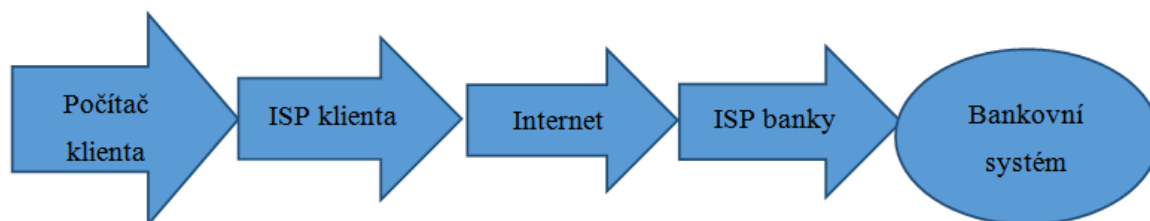


Zdroj: EUROSTAT, Percentage of individuals aged 16 to 74 – Individuals using the internet for internet banking

1.2 Elektronického bankovníctví

- 1 Elektronické bankovníctví je poskytování standardizovaných bankovních produktů a služeb klientele prostřednictvím elektronických cest (Polouček, 2006).
- 2 Basilejský výbor pro bankovní dohled definuje pojem elektronické bankovníctví jako: *“...poskytování bankovních produktů a služeb malých hodnot klientele prostřednictvím elektronických cest. Tyto produkty a služby mohou zahrnovat přijímání depozit, půjčování, vedení účtů, finanční poradenství, elektronické proplácení účtů a poskytování dalších elektronických platebních produktů a služeb, jako jsou elektronické peníze”* (Šenkýrová, 1999).
- 3 Electronic banking neboli elektronické bankovníctví, představuje bankovní transakce prováděné automatizovanými systémy, majícími vliv na výkonnost a nižší náklady (Rosenberg, 1992).

Obrázek 1: Komunikace prostřednictvím Internetového bankovníctví



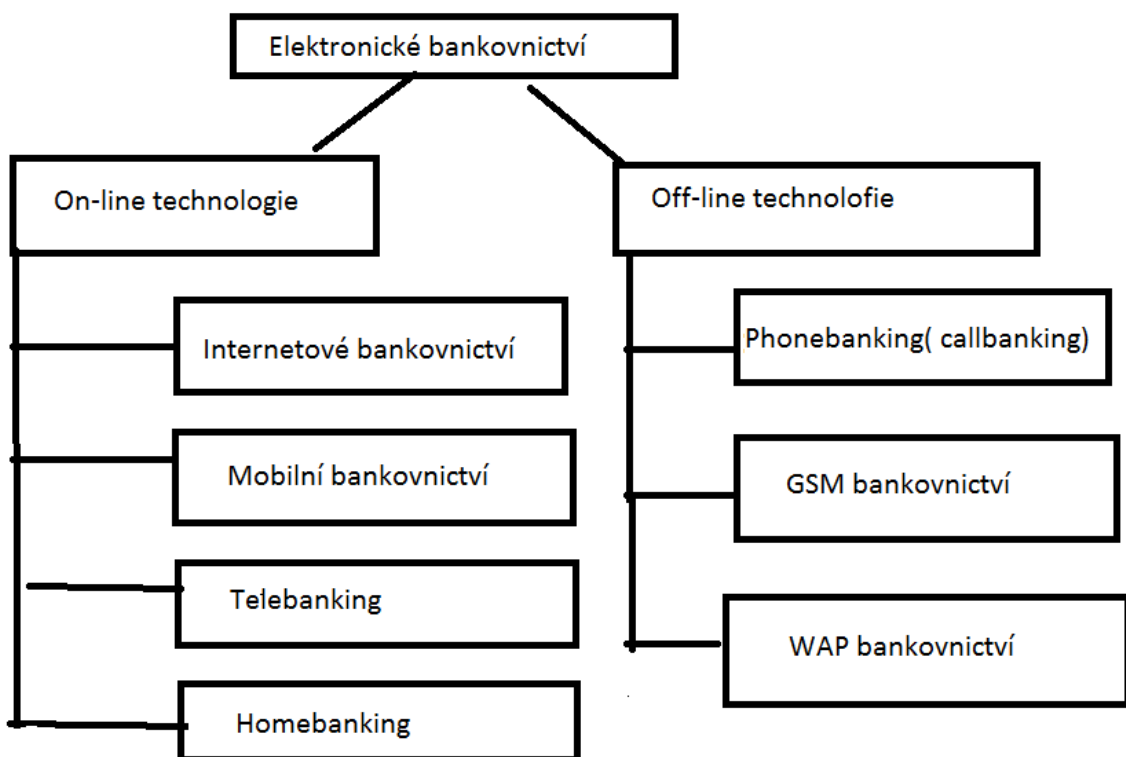
Zdroj: Prádka, M.; Kala, J. Elektronické bankovníctví rady a tipy

Vývoj aplikací elektronického bankovníctví musí projít třemi etapami. První etapa poskytuje klientům přístup k bankovním účtům a provádění transakcí po telefonu nebo prostřednictvím webového prohlížeče. Druhá etapa využívá interaktivních technologií, jako jsou on-line platby, vyúčtování služeb a individualizované připomenutí o stavu účtu zákazníka. Třetí etapa nabízí takové funkce pro správu osobních financí, jako je například možnost financování bezpečnosti obchodních transakcí nebo registraci pojištění.

1.3 Formy elektronického bankovníctví

Elektronické bankovníctví je možné provádět mnoha způsoby, přičemž všechny poskytované služby spojuje jejich elektronická podstata. V současnosti se pro takové elektronické obchody mezi finančními institucemi a klienty používají především technologicko-uživatelská rozhraní jako internetové bankovníctví a bankovníctví přes osobní počítač (homebanking) a GSM banking (ForexAW,2015). Jednu z možností, jak rozčlenit formy elektronického bankovníctví zobrazuje následující obrázek.

Obrázek 2:Formy elektronického bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování

1.4 Přímé bankovníctví

Elektronické bankovníctví lze rozdělit do několika kategorií, nebo lépe řečeno sub-kategorií, které se od sebe liší jenom v detailech a způsobu přístupu na Internet. Elektronické bankovníctví je širší pojem než přímé bankovníctví, protože přímé bankovníctví potřebuje připojení na internet.

Přímé bankovníctví vzniklo v 90. letech 20. století jako alternativa k fyzickým pobočkám bank a družstevních záložen. Nedostatek bankovních poboček systému v určitých oblastech tak neznamená, že tam nemohou být potenciální klienti banky, jedná se o tzv. bankovníctví bez poboček. Tento koncept zahrnuje zvláštní formu poskytování vysoce kvalitních služeb, které mohou fungovat společně s tradičními bankovními pobočkami, jakož i bez nich (ForexAW.com, 2015).

Přímé bankovníctví je regulované bankovním systémem nebo jednou bankou s udělenou licencí. Dostupnost přímého bankovníctví umožňuje zákazníkům banky získat přístup k provádění platby, aniž by museli navštívit pobočku banky, uživatelé zároveň získávají přístup ke všem službám obvykle 24 hodin. Výhodou pro banku je příležitost rozšířit svou zákaznickou základnu.

Přímé bankovníctví se provádí přes platební karty, internet nebo pomocí mobilní sítě s identifikací uživatele a provádění elektronických transakcí. Obvykle jsou využívány i fyzické pobočky, ale pouze v těch případech, kdy je nutná fyzická přítomnost klienta (například při vyplňování formuláře, nebo pro vklad hotovosti) (ForexAW.com, 2015).

Mezi formy přímého bankovníctví patří:

- Platební karty
- Elektronické peněženky
- Internet banking
- Homebanking
- Phonebanking (callbanking)
- GSM-SMS bankovníctví
- M-bankovníctví (Smartphone bankovníctví)
- Televizní bankovníctví
- WAP bankovníctví

1.4.1 Platební karty

Plastové bankovní karty nebo bankovní platební karta jsou nástroje bezhotovostních plateb, který v sobě zahrnuje mnoho pokročilých technologií. Každá karta může být spojena s jedním nebo více bankovními účty, které se používají při placení za jakékoliv zboží a služby (včetně online zřízení), stejně i pro výběry hotovosti. Majitelem kreditní karty je úvěrová instituce, která je vydala (banka- emitent) a držitelem karty je zákazník banky (Banki.ru, 2005).

Platební bankovní karty začaly aktivně vydávat ve Spojených státech v roce 1950 jako nový nástroj bezhotovostních plateb, které postupně nahradí zastaralé šekové knížky. První takový produkt byl představen v "hromadném" obratu New Yorkskou bankou Long Island Bank v roce 1951. V Evropě se "objevitelem" platební karty stala britská společnost Finders Services. Magnetický proužek se objevil na kartách v roce 1960 a čipy – v roce 1990 (Komsomolská pravda, 2016).

Rozdíl platebních a úvěrových karet je v tom, že musíme rozlišovat, kterým způsobem byla kryta platba nebo výběr. Debetní karta je obvykle poskytovaná klientům, kteří otevřeli vklad na běžném účtu banky. Úvěrové karty mají určitý rámec, tzv. revolvingový úvěr, který by klient neměl přesáhnout kvůli vysokým sankčním úrokům (Polidar, 1999).

1.4.2 Elektronické peněženky

Elektronická peněženka je počítačový systém, který umožňuje uživateli uložení elektronických peněz a provádět s jejich pomocí bezhotovostní platby na internetu. Elektronická peněženka je v podstatě analog bankovního účtu.

V současné době se stává e-peněženka ideálním platebním nástrojem zejména pro ty, kteří platí přes internet nebo dělají on-line nákupy nebo i pro některé typy podnikatelů, např. „lidi na volné noze“ (textař, překladatel, projektant, programátor). E-peněženka pomáhá produkovat různé druhy výpočtů pomocí virtuálních peněz, které pak rychle a snadno proměňují na reálné hmotné peníze a

jsou převedeny na bankovní účet nebo platební karty. Jednou z výhod oproti kreditní kartě je, že používání elektronické peněženky jsou zdarma.

Existuje mnoho platebních systémů, které umožňují mít e-peněženku. V Kazachstánu a ve většině zemí SNS jsou široce používány tyto platební služby: Yandex, WebMoney a QIWI (OBMENTOP.KZ, 2009).

1.4.3 Internet banking

Pro službu internetového bankovníctví zpravidla používá termín "internet banking". Internetové bankovníctví poskytuje svým klientům přímý přístup do svého bankovního účtu přes internet pomocí běžného počítače nebo telefonní aplikace, při použití standardního prohlížeče. Služba dává možnost vykonávat všechny klasické operace, které lze provádět klientem v kanceláři banky (s výjimkou hotovostních transakcí) prostřednictvím internetu (Center-YF, 2009).

V souladu s touto definicí, můžeme říci, že služba internetového bankovníctví poskytuje další služby (každá z nich je realizována prostřednictvím Internetu):

- Hradit veškeré komunální služby (elektřina, plyn, telefon, nájemné, topení);
- Platit účty pro připojení (pevné linky, mobilní síť, Internet) a dalších služeb (TV, školení atd.);
- Provádět platební transakce v národní a cizí měně na účet kterékoliv banky;
- Převádět platby za zboží, včetně těch, kteří si koupili prostřednictvím on-line prodejců;
- Nákup a prodej cizí měny;
- Vkládat a vybírat peníze z účtů kreditních karet;
- Otevírat různé typy účtů (termínované, spořicí, penzijní) a převádět na ně peníze;

Systém navíc umožňuje:

- Výpis z účtu za určité období v různých formátech;
- Informace o přijatých a odeslaných platbách v reálném čase;

- Informace o neplacených platbách;
- Další doplňkové služby: předplatné časopisů a novin, zprostředkování služeb.

Používání internetového bankovníctví má několik výhod:

- významně uspoří čas tím, že eliminuje nutnost navštívit banku osobně.
- Zákazník má možnost 24 hodin denně kontrolovat své účty a v souladu s měnící se situací na finančních trzích, okamžitě reagovat na tyto změny (např. uzavírání bankovních transakcí nebo nákup či prodej měn atd.) (Center-YF, 2009).

Internetové bankovníctví je nezbytné pro sledování operací s platebními kartami. Jakýkoliv účet debetní karty se okamžitě ukáže ve výpise sestaveného systému banky, což také přispívá ke kontrole zákazníka pro své operace.

Schopnost pracovat s účty platebních karet dává možnost využití služby internetových obchodů v Kazachstánu i v České Republice na bezpečné úrovni. Stačí přenést přes internetové bankovníctví potřebné množství finančních prostředků na kartě, a pak pomocí karty platit za jakoukoli službu nebo zboží v obchodě, na internetových stránkách a jiné. Současně k dispozici poskytuje výpis z karty, kterým můžete určit, jaké množství peněz bylo odečteno z karty a za co atd. (Center-YF, 2009).

1.4.4 Homebanking

Jde o službu podobnou internetovému bankovníctví. Hlavní rozdíl mezi homebankingem a klasickým internetovým bankovníctvím je v tom, že komunikace mezi klientem a bankou neprobíhá skrze webový prohlížeč, ale skrze speciální software banky. To na jednu stranu omezuje typickou volnost a mobilitu internetového bankovníctví, avšak na druhou stranu zaručuje značně větší bezpečnost v komunikaci mezi klientem a bankou

Služby homebankingu odpovídají službám internetového bankovníctví.

Samostatně lze provést převod peněz:

- z karty na účet
- mezi vlastními účty

- z karty na spořicí účet
- platit za služby (mobilní síť, pevné linky, televize, komunální služby)
- můžete také platit za květiny, dárky, mobilní telefony, zařízení
- kontrolovat stav všech svých vlastních účtů, podmínky a stav úvěru a úsporných vkladů, včasnost plateb a provádění převodů, důchodové spoření, otevření vkladu
- dává možnost doplňovat vklady, zavřít a otevřít vklad pro vás vhodném čase

Kromě přehledné evidence příjmů a výdajů jsou k dispozici přehledné grafy a statistiky. Zajímavou funkcí je také možnost importu bankovních výpisů (KAZKOM.2015).

1.4.5 Phonebanking (callbanking)

Phonebanking je interaktivní hlasový systém (IVR) poskytující klientům přístup k informacím o bankovních účtech a kartách po telefonu a faxu.

Při použití Phone bankingu zákazník volá na zadané telefonní číslo a telefon se připojuje do režimu tón. Dál následuje instrukce hlasového menu a výběr požadované položky, kde klient obdrží potřebné informace ve formě hlasových zpráv nebo faxem. Phone banking umožňuje klientovi kdykoliv přejít na výpis z účtu a získat radu, a pak se vrátit do menu hlasu (BIFIT, 2012).

Telefonní bankovní služby jsou rozděleny do dvou skupin: volně dostupné a důvěrné služby. Volně dostupné služby telefonního bankovníctví jsou bankovní zprávy o provozní době, informačních službách, adresách bank, informace o tarifech, měnové kurzy, banky a další velké množství informací, které lze zaslat faxem uživateli (BIFIT, 2012).

Důvěrné služby jsou klientům k dispozici přes autentizaci uživatele, do které lze vstoupit pomocí režimu ID tónu a hesla. ID a heslo může zákazník obdržet v bance a je možné ho měnit tak často, jak je třeba.

Jakmile je klient přihlášen do systému a je ověřen, poskytuje telefonní bankovníctví jemu následující služby:

- Informace o aktuálním zůstatku svého účtu

- Informace o transakcích účtu
- Posílá výpisy z účtu
- Poskytuje informace o posledním přihlášení

Pro soukromé zákazníky po ověření, se klientovi poskytují následující služby:

- Informace o aktuálním zůstatku účtu a karty
- Informace o operacích na účtech a kartách
- Výkaz z účtů a karet
- Informace o posledním přihlášení
- Informace o pohledávkách klienta

1.4.6 GSM-SMS bankovníctví

Jedná se o službu, která klientovi umožní řídit své peněžní prostředky, které jsou na jeho účtu, prostřednictvím SMS zpráv. GSM-SMS banking je systém, který funguje 24 hodin denně a ukazuje pohyb peněžních prostředků na účtu karty. Pomocí GSM bankovníctví zákazník může získat služby umožňující:

- Kontrolovat využívání finančních prostředků z účtu karty (čas, místo a částku transakce na účtu a zůstatek na účtu);
- Zablokování karty pomocí GSM-SMS bankovníctví;
- Odemknutí karty, která byla zamčena pomocí SMS;
- Zobrazuje data uložená v samoobslužném terminálu pro zaplacení služeb;
- Získání informací o druzích operaci, které proběhly v rámci SMS bankovníctví;
- Potvrzení pro určitý typ operace v rámci formátu SMS bankovníctví;
- Získání potvrzení o seznamu identifikátorů (kódy služeb dostupných pro platbu přes GSM-SMS bankovníctví);
- Informuje o konkrétní platbě za určitou službu
- Zrušení registrace GSM-SMS bankovníctví;

- Obdržení jednotného hesla pro operace s využitím služby TV banking;

Pro použití GSM-SMS bankovníctví je nutné se zaregistrovat v bankomatu nebo v online bankovníctví prostřednictvím platební karty a mobilního telefonu. Po registraci zákazník obdrží SMS-zprávu na mobilní telefon s heslem pro přístup k GSM-SMS-bankovníctví, šek terminálu, který obsahuje heslo (Belarusbank, 2001).

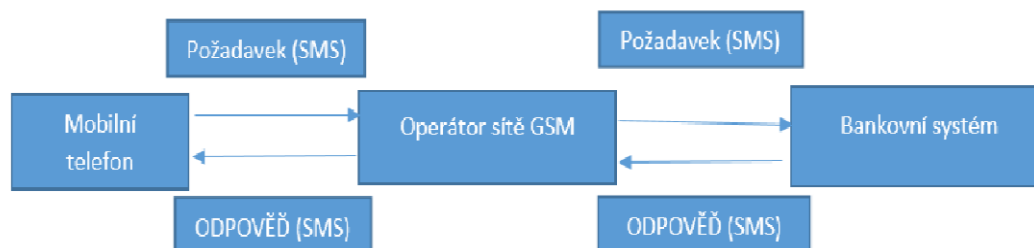
Obrázek 3:Formát SMS správy

U částka účet_debet účet_kredit splatnost [Vvar_symbol] [Kkonst_symbol]
[Sspec_symbol] [MAC].

Zdroj: *finance.cz*

Registrovat se v GSM-SMS bankovníctví je možné s použitím, jak vlastního, tak i korporativního telefonu (Belarusbank, 2001).

Obrázek 4:Komunikace GSM SIM Toolkit



Zdroj 1: PŘÁDKA, M.; KALA, J. *Elektronické bankovníctví rady a tipy*

V případě potřeby informace o transakcích na různých kartách, mohou být informace zaslány na jedno konkrétní telefonní číslo. Pro instalace služby stáčí:

- Být majitelem účtu (držitelem hlavní karty);

- Vystavit žádost o zasílání informací SMS formou, ale nejdříve je potřeba se seznámit s nastavením aplikace "SMS-oznámení" (Belarusbank, 2001).

Servis GSM-SMS bankovníctví poskytuje držitelům značně snižující riziko neoprávněného využívání finančních prostředků z účtu dané karty. Připojit se ke službě GSM-SMS bankovníctví mohou všichni držitelé karet, kteří jsou klienty mobilních operátorů GSM na základě formalizovaného zřízení banky nebo s příslušnou on-line službou-žádosti o připojení ke službě "GSM bankovníctví".

1.4.7 M-bankovníctví (Smartphone bankovníctví)

Jedná se o službu, která umožňuje držitelům karet, pomocí mobilního telefonu, nastavit speciální aplikace, které mohou mít širokou škálu platebních možností a dalších operací kdykoli a odkudkoli na světě. Pomocí M-bankovníctví můžete platit za komunální služby, mobilní služby, převod peněz z karty na kartu, doplňovat vkladové účty, a jiné.

Aplikaci pro M-bankovníctví lze naistalovat na:

- Apple mobilní zařízení (iPhone, iPad)
- Mobilní zařízení s OS Android
- Mobilní zařízení s operačním systémem Windows Phone

Základem služby jsou tři priority: pohodlí, bezpečnost, výhody, které musí být uspokojeny jak ze strany banky, tak i ze strany jejich klientů.

- *Pohodlná služba pro banku.* Bezplatná distribuce přes Apple Store a Google Play, která snižuje náklady spojené s provozem regionální sítě, umožňuje bance zaměřit se na přilákání nových zákazníků a podporu bankovních služeb.
- *Výhody Smartphone bankovníctví pro klienta.* V jednom okně jsou dostupné platební kroky a karty, jak korporátního účtu, tak i účtu soukromého. Jediná aplikace může pracovat současně se všemi bankami, ve kterých klient má otevřený účet nebo platební kartu. Je možné snadno kontrolovat a řídit platby, které jsou provedeny v hlavním modulu systému účetní firmy.

Použití této služby je bezpečné. Veškeré doklady, které byly zaslané musí být nutně podepsány elektronickým podpisem (BIFIT, 2012).

Smartphone bankovníctví je zaměřen na potřeby třech skupin uživatelů:

- a) *Vrcholové vedení korporací*, holdingové společností a korporativní klienti. U této kategorie je realizována kontrola finančních toků, přijímání plateb, řízení limitu.
- b) *Zástupci malých a středních podniků*. Specifika činností vyžaduje přítomnost trvalého přístupu ke službě prováděných plateb. Dává možnost prohlížet výkazy spojené s účtem a platebními kartami.
- c) *Privátní zákazníci*. Ti mohou využít služby mobilního dobíjení, provádění převodů, a ještě použít geo-slужby v režimu on-line. Geo-service ukazuje na mapě pobočky a bankomaty nejbližší k aktuální pozici uživatele a schopnost je nalézt

Implementace rozhraní je možná v souladu se standardy platforem 5-7 iOS a Android 4,0 (BIFIT, 2012).

Všechny operace v rámci M-bankovníctví jsou prováděny pomocí automaticky generovaných a odeslaných zpráv, placených v souladu s tarifem mobilního operátora. Platební služby M-banking se provádí automatickým odečtením požadované částky z účtu klienta, k čemuž je nutný jeho souhlas k provádění takové platby. Právo používat službu je k dispozici vždy třicet (30) kalendářních dnů ode dne, kdy banka přijme platbu za tuto službu. Po přijetí další platby se možnost užívání této služby klientem prodlouží na dalších 30 dní (BIFIT, 2012).

1.4.8 Televizní bankovníctví

Podstatou této technologie je umožnění oboustranné komunikace mezi klientem a bankou. K této komunikaci dochází skrze internetový protokol a televizní rozhraní za pomoci telefonní linky a klávesnice připojené k televizi. Jde o jakousi obdobu home bankingu, lišící se způsobem připojení.

S pomocí vzdálené služby z libovolného počítače či telefonu můžete provést konverzní nástroje, platit za komunální služby, internet, účty za elektřinu, provádět převody, řídit vklady a další možnosti bez přítomnosti v bankovní kanceláři. Pro připojení k televiznímu bankovníctví je nutný osobní doklad totožnosti (pas či občanský průkaz) a navštívit nejbližší pobočku banky, u které je zřízen klientův účet (Club soukromých investorů, 2012).

Po krátké době se přihlašovatel stává majitelem unikátního kódu klienta (ESC), hesla pro ověřování.

Možnosti televizní bankovníctví on-line:

- Výhodné poplatky, rozlišující od poplatku v oddělení banky;
- Neomezený přístup kdykoliv během dne;
- Úspora času a pohodlí;
- Možnost provést platbu v jeden klik s operacemi, které byly uloženy jako šablony;
- Flexibilita a všestrannost;
- Přístup k aktuálním informacím o umístění bankomatu, o směnných kurzech, drahých kovech atd. (Club soukromých investorů, 2012).

1.4.9 WAP bankovníctví

WAP-Bank poskytuje klientům přístup k bankovním účtům a kartám přes mobilní telefon. Pro práci s WAP bankingem, klient potřebuje mobilní telefon, který podporuje WAP 1.1 a výše.

Také WAP-Bank poskytuje bezpečný režim provozu z ověřování klienta pro přihlašovací jméno a heslo. K zajištění integrity a šifrování přenášených dat a autentizaci WAP bran a bankovního serveru používá standardní bezpečnostní mechanismy.

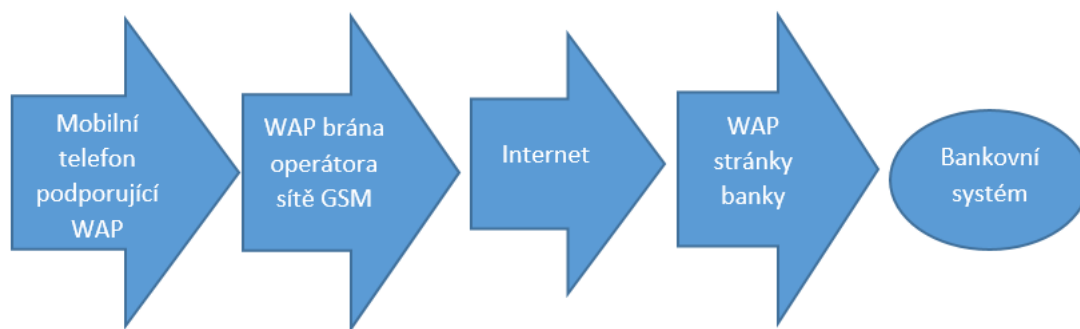
Modul poskytuje přístup k otevření bankovních informací, třeba bankovní spojení, kontaktní telefonní čísla bankovních služeb, směnných kurzů a tak dále (UralTransBank,1991).

V režimu autentizace jsou dostupné následující informace:

- informace o aktuálních zůstatcích
- Výkaz účtů pro jakoukoli dobu
- Podrobné informace o vedení účtu

Servis WAP bankovníctví může být použit všemi zákazníky, kteří podepsali dohodu o poskytování elektronických bankovních služeb (UralTransBank,1991).

Obrázek 4: Komunikace prostřednictvím WAP



Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J. Elektronické bankovní rady a tipy

1.5 Právní předpisy

Zákony:

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

Vyhlášky a opatření ČNB

- *Úplné znění vyhlášky č. 141/2011 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu*
- *vyhláška č. 382/2016 Sb. a odůvodnění*
- *Vyhláška č. 233/2014 Sb. a odůvodnění*
- *Vyhláška č. 31/2014 Sb. a odůvodnění*
- *Vyhláška č. 141/2011 Sb. a odůvodnění:*
 - *Tiskopisy žádostí a oznámení*
- *Vyhláška č. 142/2011 Sb., o předkládání informací platebními institucemi, institucemi elektronických peněz, poskytovateli platebních služeb malého rozsahu a vydavateli elektronických peněz malého rozsahu České národní bance*
 - *Příloha č. 1 k vyhlášce č. 142/2011*
- *Základní charakteristika a obsahová náplň výkazů předkládaných platebními institucemi a institucemi elektronických peněz České národní bance*
- *Příloha č. 2 k vyhlášce č. 142/2011*
 - *Obsah informací předkládaných České národní bance k zápisu poboček a obchodních zástupců do seznamů nebo registrů vykazujících subjektů*
- *Opatření č. 1 ze dne 24. listopadu 2009 (pdf, 98 kB), kterým se zrušují opatření České národní banky pro oblast pravidel obezřetného podnikání institucí elektronických peněz (Česká národní banka, 2009).*
- *“ (27) Od přijetí směrnice 2007/64/ES se objevily nové druhy platebních služeb, zejména v oblasti internetových plateb. Velký rozvoj zaznamenaly zejména služby iniciování platby v oblasti elektronického obchodování. Tyto platební služby plní úlohu při platbách v rámci elektronického obchodování prostřednictvím softwarového mostu mezi internetovými stránkami obchodníka a platformou pro internetové bankovníctví poskytovatele platebních služeb, který vede účet plátce,*

s cílem iniciovat platby po internetu na základě úhrady” (Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU), 2015)

- “ (57) V praxi jsou rámcové smlouvy a platební transakce jimi upravené mnohem běžnější a ekonomicky důležitější než jednorázové platební transakce. V případě platebního účtu nebo zvláštního platebního prostředku se požaduje rámcová smlouva. Proto by požadavky na předběžné informace o rámcových smlouvách měly být poměrně komplexní a informace by měly být vždy poskytovány na papíře nebo na jiném trvalém nosiči, jako jsou například výpisy vytištěné z terminálu pro tisk výpisů z účtu, CD-ROM, DVD a pevné disky osobních počítačů, na nichž lze ukládat elektronickou poštu, a internetové stránky, jsou-li tyto stránky přístupné pro budoucí využití a po dostatečně dlouhou dobu přiměřenou účelu přístupu k informacím a umožňují-li kopírování uložených informací v nezměněném formátu. Způsob, jakým jsou následné informace o provedených platebních transakcích předávány, by však mělo být možné dohodnout v rámcové smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb, například tak, že v internetovém bankovníctví budou všechny informace o platebním účtu k dispozici on-line.” (Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU), 2015)

2 Metodika

Hlavním cílem práce bylo popsat stav a vývoj elektronického bankovníctví v České republice a Kazachstánu. Posoudit úroveň elektronického bankovníctví v obou státech.

Aby bylo možno splnit základní cíl práce bylo třeba definovat tyto dílčí úkoly.

1) Stručně charakterizovat odvětví bankovníctví jako celek. Tato kapitola má za úkol vymezit zkoumanou oblast z pohledu počtu bank, jejich tržní kapitalizace, vlastnické struktury apod.

2) Druhým úkolem bude vlastní charakteristika elektronického bankovníctví. V této kapitole bude sledován vývoj odvětví v časové řadě, počet uživatelů, počet transakcí, charakteristika uživatelů, zároveň bude prozkoumán sektor platebních karet (jakožto součást elektronického bankovníctví)

3) Třetím úkolem bude porovnat úroveň služeb pro běžného klienta (se zohledněním rozdílů právnických a fyzických osob). Budou porovnány produkty konkrétních komerčních bank obou států (podmínky pro instalaci služeb, úroveň služeb, náklady na poskytované služby a úroveň zabezpečení).

Postup práce v jednotlivých úkolech

V první kapitole je prozkoumána oblast podle počtu a zastoupení bank v jednotlivých letech, které byly zjištěny podle údajů zveřejněných národními bankami obou států. Pro porovnání tržní kapitalizace byly použity statistické údaje národních bank podle jednotlivých let. Měření výsledku bylo stanoveno na miliony, s ohledem na to, že každý stát má svou vlastní měnu, bylo nutné to přepočítat na měnu společnou. Jako společnou měnou bylo vybráno EURO. Každý rok byl přepočten na kurz, který byl stanoven v příslušném roce.

Druhá část práce je věnována vývoji odvětví v časové řadě, kde byl prozkoumán sektor elektronického bankovníctví podle počtu uživatel. Porovnání bylo provedeno na základě toho, že v úvaze byl uveden počet aktivních obyvatel v obou státech podle jednotlivých let. Následně podle těchto získaných údajů a údajů poskytnutých národními bankami a statistickými úřady obou států o oběhu počtu karet a jejich druhu, byla vytvořena tabulka, v které byly vypočteny údaje pro srovnání dílčích ukazatelů. Podle vlastní vypočtené tabulky byly vypracovány grafy, které popisují vývoj počtu karet v jednotlivých letech, podíly podle druhu platebních karet, věku a pohlaví uživatele.

Třetí část práce byla považována jako hlavní a nejdůležitější. Zde bylo provedeno porovnání vlastně internetového bankovníctví podle vybraných bank v obou státech. Výsledky byly zjištěny pohovorem přímo na pobočkách jednotlivých bank. Ohledně Kazachstánu, pohovor byl proveden přes Skype a e-mail. Základní otázky se tykaly běžných a rozšířených služeb, způsobů zabezpečení a přihlášení prováděných přes internetové bankovníctví u vybraných bank. Dále byly ukázány služby u platebních karet podle jednotlivých vybraných bank.

Charakteristika odvětví bankovníctví.

2.1 Historie vývoje bankovníctví v Kazachstánu

Proces stanovení moderního bankovního systému Kazachstánu prošel dlouhou historií, která byla spojená s historií SSSR a předrevoluční Ruskou federací. V průběhu socialistického experimentu v letech 1917-1990 byly zničeny staleté instituce a instituce finančního trhu.

První komerční banka, která dostala licence v řízení Státní banky SSSR a Kazachstánu, se stala kooperativní bankou "Svaz" 24. srpna roku 1988. Banka se nacházela v jižní oblasti Kazachstánu a fungovala 7 let. Kvůli nedostatkům v poskytovaných službách byla zavřena již v roce 1995. Almatinská kooperativní banka byla otevřena 19. září 1988. Později byla banka přeregistrovaná v akciovou společnost „Bank CenterKredit“, která úspěšně funguje i v dnešní době (Botabaeva, Klímová, 2009).

Hlavním impulsem vzniku komerčních bank byl vznik vlastní národní měny. Díky tomu se bankovní systém Kazachstánu začal intenzivně kvalitativně a kvantitativně vyvíjet. Národní banka Kazachstánu postupně získávala funkce klasické centrální banky (Botabaeva, Klímová, 2009).

Základem bankovní legislativy byly tyto základní zákony:

- Zákon "O bankách Republiky Kazachstán". Byl přijat 14 dubna 1993. V zákonu byly vymezeny základní funkce, služby a principy bankovníctví v Kazachstánu.
- Zákon o národní bance Republiky Kazachstán. Byl přijat ke stejnému datu, jako zákon předešlý a vymezoval kompetence centrální banky.
- Zákon „O řízení bankovního sektoru“. Tento zákon byl přijat 30 března 1995. Zákon byl zaměřen na status, právní osnovy, odpovědnost, úkoly, funkce apod.

Po přijetí těchto zákonů Národní banka začala poskytovat kvantitativní služby bankovního systému. Kompetence centrální banky se postupně dále rozšiřovaly a v roce 1998 Národní banka Kazachstánu získala pravomoc státního orgánu pojistného dozoru (Botabaeva, Klímová, 2009).

Vývoj komerčního bankovníctví Kazachstánu lze rozčlenit do několika etap. První etapa byla charakterizována v letech 1993 až 1995 a vynikala velkým počtem domácích bankovních institucí (130 vydaných bankovních licenci), tyto banky byly přitom většinou domácí, jejich kompetence

byly omezené, jejich základní kapitál byl nízký a jejich finanční stabilita špatná. To se projevilo v první krizi v roce 1995. Původ krize byl sice primárně v průmyslovém sektoru, ale na bankovní instituce dopadl velmi negativně (Botabaeva, Klímová, 2009).

Na tuto situaci reagovala centrální banka zpřísněním požadavků k udělení bankovní licence zejména zvýšení hodnoty základní kapitálu 20 tisíc KZT. Hlavním cílem Národní banky se stalo kvalitativní zlepšení aktivity všech bank a formování bankovních skupin, které by se přibližovaly k mezinárodním standardům. Ze 130 bank jich 62 bylo navrženo k likvidaci. Ve skutečnosti bylo zlikvidováno jen 6 bank. Zbylé banky řešily situaci fúzí s větší bankovní institucí (Botabaeva, Klímová, 2009)

Druhou z možností vedoucí ke zlepšení situace na bankovním trhu byl vstup zahraničních bank. Zahraničním bankám bylo povoleno kupovat kazašské banky, které byly ve špatné finanční situaci. V rámci bankovní reformy byl vypracován střednědobý program pro přechod bank k mezinárodním účetním standardům a k vytvoření jediné metodické politiky v účetní oblasti a hlášení bank. Spolu s tím byla vypracována normativní báze založená na mezinárodních standardech o pořadí provedení vnitřního a vnějšího auditu bankovních činností. Národní banka Kazachstánu získala zároveň pravomoc státního orgánu pojistného dozoru. Tento zákon byl přijat v roce 1998 (viz výše).

Díky těmto opatřením se podařilo bankovní systém stabilizovat a dále rozvíjet. V roce 2000 banky aktivizovaly aktivity na trhu cenných papírů, pojistném trhu a penzijních fondech. Dosažení relativní makroekonomické stability, příznivý investiční klima, aktivní růst finančního odvětví povolil Kazachstánu být účastníkem globální ekonomiky v roce 2006 (Botabaeva, Klímová, 2009).

Druhá krize pro Kazachstán přišla s globální finanční krizí v roce 2007. Na rozdíl od první krize, jejíž původ byl primárně v průmyslovém sektoru. Příčiny této krize byly v nestabilitě na světových finančních trzích, které se druhotně promítly do ostatních průmyslových odvětví (Revyakin, 2009).

Prvotní příčinou globální finanční krize bylo poskytování nestandardních úvěrů v USA. V té době se v Kazachstánu aktivně rozvíjelo strojírenství. Zahraniční banky se obávaly, že se situace s hypoteční krizí ve Spojených státech může opakovat i v Kazachstánu a že velká část úvěrů bude nedobytná. Z tohoto důvodu omezily banky poskytování půjček Kazachstánu. Problém byl v tom, že

pro Kazachstán byly tyto zahraniční půjčky hlavním zdrojem financování. Následkem toho komerční banky neměly možnost pokračovat v poskytování úvěrů na strojírenství a na jiné odvětví hospodářství (Revyakin, 2009).

Situaci zhoršovaly pohyby měnových kurzů. Nutnost splácet své závazky v zhodnocující se zahraniční měně vedla banky ke ztrátě schopnosti splácet.

Oba tyto problémy vedly k poklesu ceny akcií kazašských bank a k nárůstu dluhu bankovního sektoru. Ten vzrostl na částku 40 miliard (Revyakin, 2009).

Řešením těchto problémů bylo pro kazašské banky omezení (až úplné zastavení) poskytování veškerých domácích úvěrů. To sice částečně zlepšilo situaci bank, ale krize v průmyslu se druhotně ještě více prohloubila. Nedostatek financí výrazně snížil tempo ekonomického růstu (zejména ve strojírenství). Snížení vnějšího financování Kazachstánu tak značně omezilo domácí ekonomiku. Zároveň stát ztratil schopnost poskytovat finanční prostředky domácnostem. To vedlo k dalšímu poklesu peněz v ekonomice a trend zhoršování likvidity se neustále zrychloval. Současně se vzhledem k prudkým změnám cen na světovém trhu výrazně zvýšily inflační tlaky na ekonomiku (Revyakin, 2009).

Výsledkem finanční krize byl prudký pokles počtu bank. Přísné požadavky Národní banky vedly k likvidaci řady menších bankovních subjektů. Akcionáři malých bank, které neměly dostatek peněz pro další kapitalizaci, byli nuceni k levnému prodeji. Existují názory, že Národní banka chtěla regulačními opatřeními dosáhnout nejen stabilizaci bankovního sektoru, ale i zjednodušení bankovního dohledu Národní banky nad komerčními bankami (Yelemesov, 2016).

Zatím poslední krize postihla Kazachstán v roce 2015. Její příčiny byly v pohybu měnových kurzů.

2.2 Historie vývoje bankovníctví v České Republice

První funkce bank v České Republice v 19. století zastupovali zejména soukromí směnárníci. Tyto instituce měly různé úroky na poskytnutí peněz. Česká spořitelna se objevila na bankovním trhu v roce 1824 v Praze. Prvními bankami v Čechách byly filiálky vídeňských bank Österreichische Creditanstalt, později české banky např. Živnostenská banka, Pražská úvěrní banka nebo Česká průmyslová banka.

Komerční banky procházely fúzí a akvizicemi po vzniku republiky. Banky nabízely krátkodobé úvěry, eskont směnek a byly účastníky burzovních obchodů. Jedna z nejmenších bank byl bankovní dům rodiny Petschkův (Bankovní gramotnost, 2014). Období první republiky však vedle úspěchů provázely i problémy. Největší krizí prošlo bankovníctví v souvislosti s úpadkem vídeňské banky Österreichische Creditanstalt. Ten způsobil vybírání depozit a zapříčinil pokles akcií na pražské burze. To způsobilo stahování západního kapitálu z Československa a pozastavení československých pohledávek v cizině (Bankovní gramotnost, 2014).

V roce 1938 na našem území došlo k ukončení normálního vývoje ekonomiky a vliv nacistů zlikvidoval vysoce rozvinutý bankovní sektor. Tato nestandardní situace bankovního odvětví setrvala i během období socialistického režimu (Bankovní gramotnost, 2014).

V roce 1990 nastala bankovní reforma, vytvořil se dvoustupňový bankovní systém v čele s Českou národní bankou.

Bankovní regulace se po roce 1990 stává novou oblastí českého bankovníctví. Po reformě setrvaly dluhy státním podnikům, po jejich postupné privatizaci byly jejich dluhy následně převedeny na nově založené banky, které vznikly ze SBČS. Ovšem převážná část dluhů byla převedena na státní Konsolidační banku, která formou Konsolidačního programu řešila veškeré problémy. Takto nastavený bankovní systém se v letech 1996-1997 dostal do krize. Ta si vyžádala státní intervence. Celkové náklady na pomoc bankám v České Republice činily přibližně 600 miliard Kč (Bankovní gramotnost, 2014).

Po překonání krize z let 1996 až 1997 nastalo pro bankovní sektor ČR období růstu. Ten byl přerušen v roce 2008 finanční krizí. Bez ohledu na ekonomický pokles v tomto období setrval bankovní sektor, jako celek byl v dobré kondici. Ukazoval stabilitu, rentabilitu, likviditu, tím pádem byl dobře kapitálově vybaven, čímž získal ohromnou důvěru klientů. K překonání finanční krize v roce 2008 nepotřeboval žádnou podporu od státu. Tím se lišil od většiny bankovních systémů v Evropě.

Stabilitu, likvidnost a oproti Evropě nadprůměrnou ziskovost vykazoval Český bankovní sektor i v následujících letech. Česká národní banka (ČNB) prokázala velmi solidní odolnost bank vůči nepříznivému ekonomickému vývoji tím, že pravidelně zatěžovala úvěrová portfolia zátěžovými testy.

Období po krizi, je však také charakterizováno značnými změnami v domácím i mezinárodním právním prostředí. Přijetí zákona implementujícího evropskou kapitálovou směrnici a nařízení CRD IV a CRR představovalo zásadní změnu legislativy roku 2014 (Vladimír Tomšík, 2015).

„Český bankovní sektor zůstal i v roce 2015 stabilní, likvidní a ziskový. Česká národní banka (ČNB) jako dohledová autorita pokračovala v naplňování regulatorních opatření v rámci reformy nazývané Basel III a v Evropě implementované pomocí směrnic CRD IV a CRR. Další kolo pravidelně opakovaných zátěžových testů zveřejněné v červnu ve Zprávě o finanční stabilitě 2014/2015 (ZFS) ukázaly velmi dobrou odolnost bank vůči nepříznivému ekonomickému vývoji. ČNB v rámci svého makro obezřetnostního mandátu, jehož cílem je udržení a zajištění finanční stability, vyhlásila v roce 2015 dvě opatření – doporučení k řízení rizik spojených s poskytováním retailových úvěrů zajištěných rezidenční nemovitostí a zátěžové testování rizika koncentrace spojené se svrchovanými expozicemi. ČNB také zveřejnila novou dlouhodobou koncepci dohledu nad finančním trhem v rámci posílení transparentnosti svých postupů. V ní zmiňuje zásady výkonu dohledu, cíle a organizaci dohledových činností“ uvedl Vladimír Tomšík (Vladimír Tomšík, 2015).

Český bankovní sektor v letech 2009–2016 byl stabilní, vykazoval postupný růst, měl kladnou likviditu, a ziskovost. V roce 2016 *„domácí bankovní sektor zůstává vysoce stabilní díky dobré kapitálové vybavenosti, silné základně klientských vkladů a dostatečnému objemu vysoce kvalitních a likvidních aktiv,“* říká guvernér ČNB Miroslav Singer (Singer, 2016).

2.3 Vlastní porovnání bankovního systému v ČR a Kazachstánu po roce 2009

2.3.1 Počty bank a bankovních institucí

Tato kapitola je založena na porovnání počtu bank v ČR a Kazachstánu v letech 2009-2016. Jak je možné vidět z tabulky č. 2, byl počet bank v ČR a Kazachstánu v roce 2009 stejný. V ČR postupem času počet bank rovnoměrně rostl. V Kazachstánu bylo dosaženo nejvyššího počtu bank v roce 2011. Do roku 2014 byl počet bank stabilní, po tomto roce došlo k poklesu počtu bankovních institucí. Situace v Kazachstánu se zhoršila kvůli událostem na světových trzích a rychlému poklesu cen za ropu v roce 2015. Bankovní odvětví Kazachstánu se výrazně zhoršilo a utrpělo řadu změn v porovnání s rokem 2014. Devalvace KZT byla příčinou poklesu platební schopnosti dlužníků, výrazného růstu podílu dolarových vkladů a výrazného zhoršení na hypotečním trhu.

Tabulka 1: Počet bank a poboček zahraničních bank

	Počet bank a poboček zahraničních bank	
	Kazachstán	Česká Republika
2009	39	39
2010	34	41
2011	38	44
2012	38	43
2013	38	44
2014	38	45
2015	35	46
2016	35	45

Zdroj: nationalbank.kz, cnb.cz. Vlastní zpracování

2.3.2 Charakteristika vlastnické struktury bank

Kazachstán

Kazachstán má větší diverzifikaci vlastníků (Ruská Federace, Indie, Pákistán, USA, Sjediněná Arabská Republika) oproti ČR, kde diverzifikace vlastníků je zastoupena převážně zeměmi Evropy (Německo, VB, Nizozemí, Francie). Komparativní výhodou Kazachstánu je to, že bankovní systém má větší úrokovou sazbu u depozit. To se stalo hlavním důvodem přitažlivosti nových klientů. Potencionální investoři cítí uvažování nabízených bankovních sazeb a její dostatečnou spolehlivost. To způsobuje růst jak domácích, tak zahraničních prostředků ve formě depozit (Kazbank.org, 2010).

Primárními zahraničními zakladateli nerezidenčních bank v Kazachstánu jsou USA, Saúdská Arábie, Turecko, Čína, Nizozemsko, Lichtenštejnsko, Rusko, Uzbekistán, Kyrgyzstán. Kazachstán se hodnotí jako stát, který láká k vnějšímu investování zahraničních bank do bankovního sektoru. Činnost zahraničních bank je charakterizována jako stabilní a udržitelná. Na vnitřním bankovním trhu si zahraniční banky počínají opatrně, protože kazašský finanční trh nelze definovat jako stabilní (Kazbank.org, 2010).

Česká republika

Zahraniční vlastníci vlastní 95 % aktiv českého bankovního sektoru. Soukromé komerční banky universálního typu, nabízejí korporátní a retailové bankovníctví, jsou zaměřené na vytváření zisku. Na českém bankovním trhu dominují tři universální banky, které jsou pobočkami evropských bank. První bankou je rakouská Erste Bank (Česká spořitelna), jako druhá je belgická KBC Bank (ČSOB) a třetí bankou je francouzská Société Générale (Komerční banka). České pobočky těchto evropských bank vytvořily v ČR významné a vlivné finanční skupiny. V České Republice je velmi častá kritika velkých bank za příliš vysoké poplatky a nízké zhodnocení peněz na spořicí účtech.

Velké množství klientů, zejména malí a střední podnikatelé, vytýkají bankám malou ochotu poskytovat úvěry. Banky lákají nové zákazníky na lepší služby, účty bez poplatků a vyšší zhodnocení peněz na spořicíh účtech. Nejvíce zákazníků přechází do malých bank z České spořitelny, ČSOB a Komerční banky. Postavení státu je znevýhodňováno strukturou vlastnictví v českém bankovním sektoru. Přestože bankovní sektor patří k nejziskovějším sektorům v české ekonomice, tak se stát v roce 2012 s ohledem na strukturu vlastnictví na těchto ziscích podílel pouhým 1,4 %. Vysoké zisky bankovního sektoru odplývají do zahraničí (Svobodová, 2013).

Tabulka 2: Zastoupení zahraničními banky v roce 2016

Zastoupení zahraničních bank v roce 2016	
Kazachstán= 22 bank	Česká Republika= 15 bank
Představenstva v obou státech	
Deutsche Bank ING Bank N. V COMMERZBANK Bank of Tokyo =Mitsubishi UFJ	Německo Nizozemsko Německo Tokio

Zdroj: cbrowse.cc, kazbank.org. Vlastní zpracování

Kazachstán má 22 bank, které vlastní zahraniční banky. Většina bank má vlastníky ze zemí bývalého SNS, ale řada bank má představenstva i v zemích EU.

2.3.3 Tržní kapitalizace bank

Dalšími použitými ukazateli při porovnání bankovního systému obou států jsou ukazatele tržní kapitalizace, které nám ukazují objem vlastních aktiv, úvěrů, zadluženosti a depozit. Porovnání je provedeno v čase a přepočteno na stejnou měnu – euro k 31. 12. xxxx každého roku.

Podle přílohy č. 1 bankovní sektor Kazachstánu má relativně velká aktiva, úvěry převyšují depozita. Aktiva v Kazachstánu se zvyšovaly postupně a nejvyšších hodnot bylo dosaženo v roce 2015. Úvěry převyšovaly depozita skoro o 3krát, což nám ukazuje velkou zadluženost bank. Depozita vykazovala stabilní částky, výkyvy v roce 2008 a 2015 byly způsobeny krizemi v roce 2008 a v roce 2015 (bylo popsáno v předešlé kapitole).

Podle Vestifinance stát má velkou účast při řízení bankovního sektoru, což lze pokládat za nevýhodou jak pro bankovní sektor, tak stát. (VestiEkonomika, 2012).

Podle přílohy č. 2 v České Republice se hodnota aktiv s každým rokem se zvyšovala, maximální hodnoty bylo dosaženo v roce 2016. Růst aktiv lze hodnotit jako stabilní, s výkyvy v roce 2014, kdy došlo k poklesu. Také hodnota úvěrů vykazovalo mírný růst. Nejvyšší hodnoty bylo dosaženo v roce 2016. Při porovnání volatility růstu aktiv a depozit je patrné vyšší kolísání růstu deposit. Poměr úvěrů a depozit je u obou zemí na přibližně stejné úrovni.

Většina analytiků podle Vestifinance předpokládá, že bankovní systém ČR je spolehlivý, pokud stát garantuje bezpečnost zahraničních investic. Z tohoto důvodu ČR přitahuje a láká zahraniční investory. Bankovní systém je relativně rozvinutý, což je možné vidět podle podílu aktiv na HDP (v průměru je to 90-100 %). Bankovní odvětví má vysoké zastoupení zahraničními bankami. Zahraniční banky kontrolují v průměru 80 % aktiv bankovního odvětví. Český bankovní sektor je zaměřen na diversifikace aktiv, což snižuje riziko. Hlavní výhodou je to, že stát má nízkou účast na řízení bankovního sektoru jenom 8 %. Podíl depozitní báze bankovního odvětví převyšuje kreditní báze v průměru 0,92 (VestiEkonomika, 2012).

Dílčí závěr

Situace bankovního sektoru ve sledovaných státech je ovlivněna především v rozdílech v hospodářském rozvoji. Ve východní Evropě je úroveň HDP na obyvatele v průměru 11.000 \$, zatímco v zemích SNS (společenství nezávislých států) tento podíl činí 4500 \$ (s výjimkou Ruska, kde dosahuje 3700 \$) (VestiEkonomika, 2012). Tento ukazatel má určitý vliv na rozvoj bankovního systému.

Podíl bankovních aktiv na HDP ve východní Evropě je v průměru podstatně vyšší než v zemích SNS. V zemích východní Evropy dosahuje 98%, zatímco v zemích SNS se tento ukazatel pohybuje okolo 60 % (VestiEkonomika, 2012).

Existují i jiné rozdíly. Bankovní sektor v zemích východní Evropy je méně koncentrovaný, se značnou převahou zahraničních aktiv, a stav bankovního sektoru zdravější než v zemích SNS (VestiEkonomika, 2012).

V konečném srovnání lze vyzorovat největší rozdíly mezi ČR a Kazachstánem v následujících bodech.

- ČR dosahuje větší tržní kapitalizace aktiv než v Kazachstánu. Lze předpokládat, že to souvisí s tím, že bankovní systém ČR je starší, stabilnější a více odolnější krizím
- V České Republice převažují úvěry nad depozity, ale ne v takové výši, jako v Kazachstánu. To je spojeno s nízkou úrokovou sazbou, což přilákává klienty k půjčkám.
- Český bankovní systém stabilnější oproti Kazachstánu, který opatření ke stabilizaci bankovního systému teprve zavádí. Naproti tomu Kazachstán vykázal vyšší průměrný růst tržní kapitalizace.
- Kazachstán má větší diverzifikace vlastníků (Ruská Federace, Indie, Pákistán, USA, Sjednocená Arabská Republika) oproti ČR, kde zejména zemí Evropy (Německo, VB, Nizozemí, Francie).
- V ČR je lepší struktura aktiv a pasiv což ukazuje na nižší zadluženost. V Kazachstánu ukazatel kolísá kvůli krizím jak na světových, tak i národních.

- ČR má nižší regulace státu, díky tomu bankovní systém je nezávislý od státu. V Kazachstánu banka a stát pracují spolu a všechny problémy dohodnuty společně.
- Diverzifikace aktiv je v ČR lepší. Češi jsou zvyklí na rozkládání rizika do různých aktiv, investují do různých odvětví a tím zmenšují riziko.
- Lepší struktura úvěrů v ČR. Tento bod souvisí s podstatně nižšími nabízenými úrokovými sazbami a s lepší podmínkami na úvěry v ČR. Příčinou tohoto stavu je výrazně nižší míra inflace oproti Kazachstánu.

4 Vlastní charakteristika elektronického bankovníctví.

Tato kapitola je věnována popisu elektronického bankovníctví v obou zemích, jak v České republice, tak v Kazachstánu. Popisuje vývoj elektronického bankovníctví v obou zemích, jeho současný stav, porovnává spotřebitelské chování na internetu a dále pak služby internetového bankovníctví a následně sektor platebních karet.

4.1 Vývoj elektronického bankovníctví v České republice

Přímé bankovníctví bylo nabízeno na konci dvacátého století většinou bank pouze jako telefonní bankovníctví nebo GSM bankovníctví. Česká spořitelna nabízela například Sporotel Telebanking a Sporotel SMS již v roce 1996. O tři roky později přišla s nabídkou GSM bankovníctví. (Tůmová, 2008).

V roce 1998 se v České Republice objevili první uživatelé internetového bankovníctví. Výběr bank podporujících tuto službu byl však omezen pouze na družstevní záložnu FIO. Klienti banky mohli provádět běžné transakce i sledovat jejich historii. Transakce byly zabezpečeny pomocí autorizace přes elektronický podpis. (Tůmová, 2008).

O následné rozšíření internetového bankovníctví vděčíme Expedia bance, což je dnešní eBanka. Hlavním úkolem tehdy bylo přesvědčit klienty o bezpečnosti internetového bankovníctví. Ke zvýšení důvěry došlo díky projektu eCity. V roce 2001 došlo k významným inovacím, ke kterým patřilo vytvoření speciální karty určené pouze pro platby na internetu, zavedení multi-měnového účtu anebo zamykání platební karty. (Tůmová, 2008).

Během rozvoje další etapy internetového bankovníctví u eBanky, se postupně připojovaly do rozvoje internetového bankovníctví jiné finanční instituce. Během počátků internetového bankovníctví byli klienti omezeni technickými možnostmi. Pro komunikaci se svými účty bylo možné využívat jen některé operační systémy a internetové prohlížeče.

Tabulka 3: Vývoj počtu klientů internetového bankovníctví

VÝVOJ POČTU KLIENTŮ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ		
	ČSOB ČR (jen retail)	Poštovní spořitelna (celkem)
březen 2008	374 000	203 000
březen 2007	321 000	131 000
březen 2006	262 000	74 000
březen 2005	198 000	19 000

Zdroj: penize.cz

. Během dalších etap vývoje začaly banky poskytovat i obsluhu jiných typů účtů, z počátku to byly účty úvěrové a spořicí. Později v roce 2005 byl zprostředkován on-line přístup k účtům penzijního fondu a stavebního spoření (Tůmová, 2008).

Během dalších etap vývoje začaly banky poskytovat i obsluhu jiných typů účtů, z počátku to byly účty úvěrové a spořicí. Později v roce 2005 byl zprostředkován on-line přístup k účtům penzijního fondu a stavebního spoření (Tůmová, 2008).

Díky zlepšujícím se bezpečnostním prvkům se Češi naučili nejen provádět bankovní operace, ale také přes internet nakupovat. Za to vděčíme především zavedení přímých platebních bran, které umožnily klientům přímé placení u obchodníků. Poté, v podstatě každý měsíc přicházely banky

s vylepšením internetového bankovníctví. Později došlo dokonce ke vzniku televizního bankovníctví (Tůmová, 2008).

V dnešní době mohou klienti využít také přímého prodeje bankovních produktů, například cestovních pojistek, úvěrů nebo cenných papírů (Tůmová, 2008).

Po finanční krizi, v roce 2008, která počala pádem investiční banky Lehman Brothers, český bankovní systém zůstal stabilní a na rozdíl od mnoha jiných zemí nevyžadoval finanční podporu od vlády nebo centrální banky. Pozitivním rysem českého bankovního sektoru zůstává dobrá likvidita, který je určen z rozvahy, dostatečná úroveň kapitálu, vysoká ziskovost a velmi nízký podíl úvěrů v cizí měně, která umožňuje chránit věřitele proti měnovému riziku.

Vstup do EU neměl žádný negativní dopad na české banky. Integrace do evropského finančního systému byla zahájena o několik let dříve, po dokončení privatizace velkých bank. Loni se přes internet banking České spořitelny prodalo o 64 % více úvěrů než v roce 2012 (cianews.cz, 2012).

4.2 Vývoj elektronického bankovníctví v Kazachstánu

Kazachstán, jako rozvíjící se země, se v mnoha ohledech dívá na zkušenosti svých sousedů a v mnoha případech na zkušenosti a úspěch Evropy, která ukazuje stabilitu v celém hospodářství a v bankovním sektoru. Kazašská ekonomika rychle roste a hlavní motivací země je stát se jednou z 30 nejsilnějších ekonomických zemí. Internetové bankovníctví je však odvětví, které se teprve začínají vyvíjet (Aslanova, 2015).

Kazkommertsbank byla jednou z prvních bank Kazachstánu, která nabídla klientům službu pod názvem *Homebank.kz*. Provoz této služby byl zahájen 30. června 2000. V současné době Homebank.kz poskytuje informace o osobních účtech zákazníka a služební kanál, který umožňuje zákazníkům rychle a snadno realizovat jakoukoliv operaci na internetu. Homebank.kz je poskytován jak pro klienty Kazkommertsbank (KKB) tak i pro majitele platebních karet Kazinvestbanka, Citibanka Kazachstán, Kazpost a Sberbanka Ruska (Aslanova, 2015).

Na začátku roku 2010 byly realizovány návrhy na internetové bankovníctví pro drobnou klientelu. V první fázi byly tyto služby nabízeny méně než desítkou bank. Nejvýznamnější bankou byla Homebank.kz. V září roku 2010 překročil počet registrovaných uživatelů Homebank.kz 272 000. Měsíčně bylo v systému zaznamenáno více než 5000 nových uživatelů a počet portálových návštěv, která měsíčně činil okolo 700 000 (Aslanova, 2015).

V říjnu roku 2012 poskytovalo služby mobilního bankovníctví již 10 bank a služby Internetového bankovníctví 18 bank. Téměř 27 % klientů v tomto roce používalo plastové platební karty. Avšak všechny transakce přes dálkové kanály s použitím mobilního bankovníctví dosáhly pouze 0,2 %, internetové bankovníctví 3,2 % (Aslanova, 2015).

V dalších letech počet uživatelů elektronického bankovníctví prudce rostl.

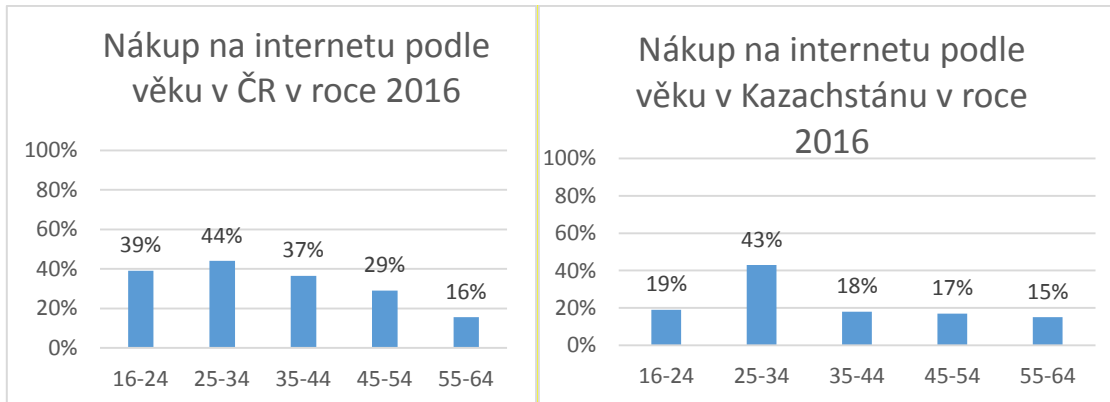
HomeBank.kz za posledních 15 let se zvýšil počet transakcí z jednoho tisíce až na pět milionů. Počet registrovaných uživatelů portálu dosáhnul více než 645 tisíc obyvatel. Aplikace mobilních portálů stáhli do svých mobilních zařízení více než 286 tisíc uživatelů. Z nich více než 172 tisíc uživatelů na základě telefonů Android, a 114 tisíc uživatelů iPhone (Aslanova, 2015).

4.3 Porovnání nakupování na internetu

Při porovnání nákupního chování spotřebitelů na internetu jsou patrné významné rozdíly mezi oběma státy.

Při porovnání je patrné, že v ČR spotřebitelé využívají možnosti nakoupit skrze internet více než v Kazachstánu. Zdůvodnění je možno hledat v historických souvislostech. Jak bylo uvedeno v předešlých kapitolách, elektronické bankovníctví se v České republice objevilo podstatně dříve než v Kazachstánu.

Graf 2: Nakupování na internetu podle pohlaví v ČR



Zdroj: ČSU, Satu.kz. Vlastní zpracování

Věková kategorie, která využívá nákupy po internetu nejčastěji, je mezi lety 25-34. Tato skutečnost platí pro obě země, a data v této kategorii jsou téměř shodná. Nejméně využívají této možnosti, nakoupit přes internet, starší lidé. Toto malé číslo pramení z nedůvěry, kterou tato skupina spotřebitelů chová k internetovému prostředí. Zde jsou naopak rozdíly mezi oběma státy nejvýraznější.

4.4 Srovnání základních charakteristik elektronické bankovnictví obou států v roce 2016

V této části jsou porovnány rozdíly elektronického bankovnictví dle celkového počtu transakcí, celkového objemu transakcí, celkového počtu bankomatů, počtu transakcí přes ATM (kusů), objemu transakcí přes ATM, a nakonec dle průměrných plateb přes internet.

Tabulka 3: Porovnání počtu, objemu transakcí a průměrných plateb v roce 2016

Rok 2016	Česká Republika		x	Kazachstán	
	CZK	EURO	x	KZT	EURO
Celkový počet transakcí	144 236 083		>	8 494 600	
Objem transakcí v tis. CZK/EURO a KZT/EURO	97 595 811	3 611 984	>	114 7 000 000	3 394 546
Celkový počet bankomatů	4 572		<	9 419	
Počet transakcí přes ATM (kusů)	43 052 703		>	5 400 000	
Objem transakcí přes ATM (v tis. euro)	162 026 143	5 996 526	>	75 8 000 000	2 243 300
Průměrná platba přes internet	1 092	41	<	15 300	45

Zdroj: statistiky.cardzone.cz, ranking.kz, mesec.cz. Vlastní zpracování

Z výsledků je zřejmé, že celkový počet transakcí České republiky (144 236 083) je téměř sedmnáctkrát vyšší než počet transakcí v Kazachstánu (8 494 600). Dalším bodem je porovnání objemu transakcí v tisících euro. Porovnáme-li objem transakcí ve státní měně, je vyšší v Kazachstánu, ovšem převedeme-li tento objem na eura, je zjištěná hodnota vyšší v České republice.

Třetím bodem tabulky je srovnání počtu bankomatů. Ten je vyšší v Kazachstánu. Ovšem vezmeme-li v potaz, že Česká republika je skoro čtyřiatřicetkrát menší než Kazachstán, je tento počet nízký. Počet transakcí přes ATM je téměř osmkrát (7,97) vyšší v České Republice než v Kazachstánu. Srovnáme-li objem transakcí přes ATM v tis. Eur, je 2,67krát vyšší v České republice než v Kazachstánu.

Zatížení bankomatů v Kazachstánu bylo v roce 2013 relativně nízké. Průměrně bylo prováděno 53 transakcí denně v přepočtu na jeden ATM (bankomat), Jelikož v Kazachstánu převážná část všech plateb a transakcí probíhala s použitím hotovosti, je typické využití tradičních ATM zařízení na výběr peněz než POS terminálů (Profit.kz, 2014).

Jako poslední je v této tabulce znázorněna průměrná platba přes internet, která je průměrně o 4 eura vyšší v Kazachstánu než v České republice.

4.5 Platební karty

Použití platebních karet s každým rokem klesá, jak je patrné z tabulky uvedené níže. Počet karet na obyvatele v obou státech je větší než 1. V České republice je však počet karet na jednoho obyvatele menší než v Kazachstánu, ovšem je třeba přihlížet k faktu, že v Kazachstánu žije větší počet obyvatel.

Pokud budeme porovnávat počet debetních karet mezi oběma státy, lze vyzorovat za všechny čtyři zkoumané roky vzestupný trend v případě České republiky, v Kazachstánu pak pouze za první tři, přičemž v posledním roce (2015) jejich počet mírně poklesl. V případě kreditních karet se v České republice jejich počet víceméně neměnil, zatímco v Kazachstánu nejprve výrazně vzrostl, aby posléze začal klesat.

Tabulka 4: Počet platebních karet v ČR milionech kusů

Počet platebních karet v ČR				
Počet obyvatel 15-64	2012	2013	2014	2015
	7 188 200	7 109 400	7 056 800	6 997 700
Počet	10 172,9	10 250,7	11 027,6	11 421,1
Debetní	7 636,9	7 945,8	8 731,2	9 131,9
Kreditní	2 269,4	2 075,1	2 019,3	2 023,2
Charge	266,6	229,7	276,9	265,9
Počet karet na obyvatele	1,42	1,44	1,56	1,63
Vydané karty podle značek ke konci prosince 2015				
Vydané celkem	MasterCard		VISA	
	6 665,3		4 483,4	

Zdroj: cnb.cz, czso.cz. Vlastní zpracování

Při porovnání počtu platebních karet v oběhu, v období 2012–2015, došlo k mírnému nárůstu počtu karet, konkrétně o 12 %. Porovnáme-li druhy karet, můžeme vidět, že nejpoužívanějším druhem karet, jsou karty debetní. Dle tabulky představují debetní karty téměř 80 % (79,95 %) z celkového objemu platebních karet v roce 2015. Počet kreditních karet v průběhu čtyř let mírně poklesl, téměř o 11 % (10,85 %). Hodnoty Charge karet byly po celou dobu téměř shodné, ovšem nejnižšího počtu bylo dosaženo v roce 2013. Při porovnání počtu karet na obyvatele během sledovaného období, byla průměrná hodnota větší než 1.

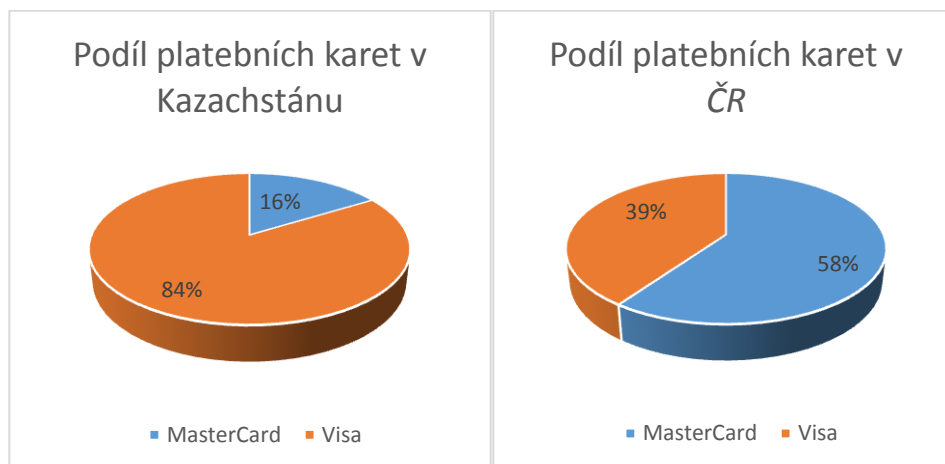
Tabulka 5: Počet platebních karet v Kazachstánu v milionech

Počet platebních karet v Kazachstánu				
Obyvatele 15-64	2012	2013	2014	2015
	9 013 100	9 100 000	9 300 000	8 899 000
Počet	10 977,5	13 910,2	16 059,5	15 184,6
debetní	8 915,6	10 519,6	11 771,2	11 656,2
kreditní	1 864,3	3 009,7	3 352,6	2 473,8
charge	197,6	380,9	945,7	1054,8
Počet karet na obyvatele	1,22	1,53	1,73	1,71
Vydané karty podle značek ke konci prosince 2015				
Vydané celkem	MasterCard		VISA	
	2 466,9		12 717,7	

Zdroj: nationalbank.kz, today.kz. Vlastní zpracování

V průběhu let 2012–2015 počet karet na aktivní obyvatele vzrůstal do roku 2014. V roce 2015 došlo k úpadku vlivem ekonomické krize, konkrétně o 5,76 %. Také objem debetních karet do roku 2014 mírně vzrůstal, ovšem v roce 2015 opět mírně klesl o 0,98 %. Počet charge karet vzrostl o 81,3 %. Srovnáme-li počet karet na jednoho obyvatele ve sledovaném období, byla hodnota vyšší než 1.

Graf 2: Podíl platebních karet v Kazachstánu



Zdroj: Vlastní zpracování z tabulky č. 5 a 6

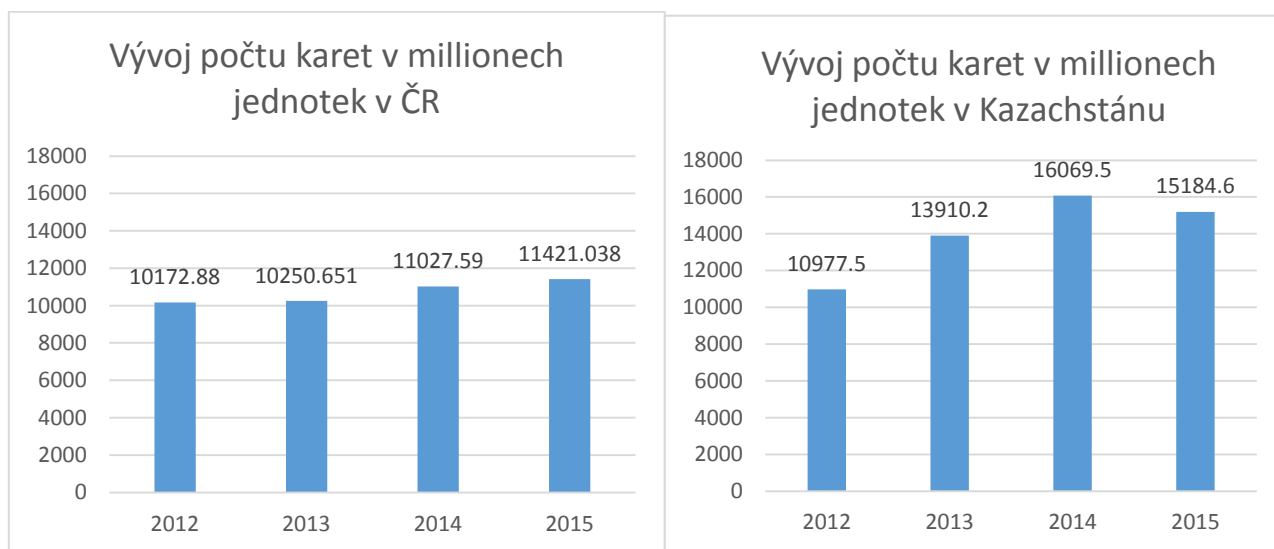
Porovnání typu používaných karet

Zatímco v Kazachstánu je v oběhu více platebních karet VISA, v ČR je oblíbenější značka MasterCard. Zdůvodnění tohoto rozdílu je v používané měně; VISA používá americký dolar, MasterCard používá euro. Kazachstán, jenž je závislý na obchodu s ropou a stabilitě amerického dolaru, většinou používá účty v národní měně nebo v dolarech, aby bylo možno při změnách ekonomiky zhodnotit, případně zachovat hodnotu peněz. Je třeba si uvědomit, že pokud disponujeme kartou Visa, která je vedená v KZT při platbě v ČR, bude provedena trojitá konvertace, nejprve je částka v Kč převedena na Eura pak na dolar, a pak KZT. Nebo naopak při platbě v Kazachstánu českou kartou MasterCard bude provedená trojitá konvertace. Tím pádem můžeme vyvodit závěr, že pro klienty eurozóny je výhodné mít kartu MasterCard a pro klienty Kazachstánu je výhodnější karta Visa.

Jak je patrné z grafu č. 2, podíl platebních karet v Kazachstánu je 16 % v případě MasterCard a 84 % v případě VISA. Můžeme tedy konstatovat, že Visa převyšuje v oblíbenosti MasterCard téměř 5,25 krát. Pokud se zaměříme na ČR, tak z grafu je patrné, že 58 % lidí používají Mastercard a 39 % používá Visa.

Visa a Mastercard jsou mezinárodní karty a platit jimi můžeme prakticky v jakémkoliv státu. Skoro každý bankomat přijímá oba typy karet, ale pro bankomaty Visa je charakteristické větší pokrytí.

Graf 3: Vývoj počtu karet



Zdroj: cnb.cz, nationalbank.kz. Vlastní zpracování podle obrázku č. 5 a 6

Při porovnání oběhu karet musíme vycházet nejprve z počtu obyvatel obou států. Nicméně při porovnání je vidět malý rozdíl v počtu karet v rámci oběhu, ale v Kazachstánu, kde počet obyvatel je větší, má relativně stejný počet karet jako Česká republika. V oběhu ČR počet karet dosáhl skoro 10,2 milionu v roce 2012. Během tří let počet karet lineárně rostl a v roce 2015 dosáhl počtu skoro 11,5 milionu. Vývoj v letech 2012-2015 lze charakterizovat mírným růstem oběhu karet.

Během hodnocení vývoje počtu karet v Kazachstánu je nutné zmínit, že Kazachstán v roce 2012 začal stabilizovat ekonomiku, která byla narušena důsledkem krize v roce 2008. Počet karet rychle rostl v porovnání s ČR. Každé dva následující roky bankovní systém vydával do oběhu skoro 3 miliony karet. Bankovní systém Kazachstánu rostl a bylo nabízeno více a více nových služeb bankami. Největší hodnoty bylo dosaženo v roce 2014, kde hodnota počtu karet dosáhla 16 milionu v rámci oběhu. Bankovní systém Kazachstánu by se stále držel trendu a vyvíjel se, kdyby nenastala

krize v roce 2015. Bankovní systém v té době krachoval. Plovoucí měnový kurz měl výrazný vliv na vývoj bank. Spotřebitelé se báli, že KZT bude neustále ztrácet svou hodnotu, a kvůli tomu zavírali účty vedené u bank v národní měně. Stát stanovil, že spotřebitelé, kteří měli spořicí účty v národní měně do 1 milionu KTZ, mohli dát zůstatky na roční termínový účet, pokud věřili monetární politice státu. Stát slíbil, že po roce vyplatí rozdíl, který spotřebitelé ztratili při kolísání dolaru. Hodně z nich tomu nevěřilo a tím pádem zavřeli své účty u bank. Počet karet v tomto období se výrazně snížil až na hodnotu 15 milionů karet.

5 Srovnání vybraných bank

V této části práce budou porovnány vybrané komerční banky v rámci bankovního systému ČR a Kazachstánu podle vývoje, služeb a spotřebitelských nákladů.

Nabízené služby internetového bankovníctví obou států jsou téměř stejné, ale konkrétní uspořádání balíčku služeb je závislé na bance, která tento balíček poskytuje. Pro vytvoření stručné charakteristiky a nastínění rozdílů porovnám několik bank obou států podle poskytování služeb internetového bankovníctví.

Pro porovnání služeb internetového bankovníctví byly vybrány vždy tři banky pro ČR a dvě pro Kazachstán. Pro ČR to byly Oberbank, Česká spořitelna, Raiffeisenbank. Za zástupce Kazachstánu byly vybrány Eurasian bank, RBK Bank.

5.1 Způsob přihlášení a zabezpečení systému

Tabulka 6: Porovnání způsobu přihlášení

	Česká spořitelna	Ober bank	Raiffeisen bank	Eurasian bank	RBK bank
Způsob přihlášení	Certifikát, heslem (klientské číslo a heslo)	Heslem (klientské číslo a heslo)	Certifikát, heslem (klientské číslo a heslo)	Klientské číslo a heslo	Klientské číslo a heslo
Způsob zabezpečení	3D Secure	Kódování pomocí protokolu 128- SSL (Secure socket layer)	Certifikační kód 3D Secure	Kódování pomocí protokolu SSL (Secure Socket Layer), 3D Secure jenom od roku 2016	Kódování pomocí protokolu SSL

Zdroj: csas.cz, oberbank.cz, rb.cz, eubank.kz, bankrbk.kz. Vlastní zpracování

Systém 24 u České spořitelny umožňuje přihlášení dvěma způsoby, buď přes klientské číslo a heslo, anebo přes klientský certifikát. Klientský certifikát je čipová karta, kterou musíme přiložit do čtečky, a pak je možno se přihlásit do svého bankovníctví Klientský certifikát:

- Pozitiva: Zabezpečení je dvoufázové. První fáze zabezpečení je skrze čipovou kartu, která uchovává bezpečnostní kód. Kód je také uchován ve speciální čtečce, která rozšiřuje zabezpečení generováním jednorázových bezpečnostních kódů. Karta i čtečka je k dispozici spotřebitelům zdarma.
- Negativa: Nevýhodou může být nutnost přítomnosti certifikátu v počítači. Tento fakt může působit jako omezení při používání veřejných počítačů. Další nevýhodou jsou náklady, které spotřebiteli vzniknou při výměně čipové karty a certifikátu (iDnes.cz, 2008).

Stejný způsob přihlašování umožňuje i Raiffeisenbank. Nejjednodušší, ale také nejméně zabezpečený je systém Ober banky. K přihlášení je potřeba pouze heslo a číslo.

Způsob přihlášení do systému SMARTBANK u Eurasian bank i RBK bank je stejný jako u Ober banky. Je možné, že v nejbližší době Kazachstánské banky zavedou stejný systém čipových karet. Bránit tomu může pouze nákladová náročnost aplikace tohoto systému.

Při porovnání způsobů zabezpečení banky používají různé metody, jak provést platbu bezrizikově. Nejvíce používanou metodou zabezpečení je systém 3D Secure, která je používána ve většině bank. Je to bezpečnostní protokol, který chrání před zneužitím platební karty pomocí SMS kódu. SMS kód je zasílán na telefonní číslo spotřebitele. Pro provedení bankovní transakce je nutný tento kód zadat jako potvrzení autorizace. Na základě zjištěných dat v tabulce, se toto zabezpečení používá především v ČR. Systém využívá jak Česká spořitelna, tak Raiffeisenbank. V Kazachstánu je dominantní kódování pomocí protokolu SSL. 3D Secure využívá v Kazachstánu pouze Eurasian bank, a to od roku 2016. Nevýhodou je 3D Secure systému je, že ne každý online obchod, v kterém chce spotřebitel provést platbu, je podporován touto technologií. V případě, že obchodník systém nevyužívá, platba proběhne nezabezpečena bez použití 3D Secure.

5.2 Způsob získání platební karty a možnosti její blokace

Tabulka 7: Porovnání služeb spojených s platebními kartami

	Česká spořitelna	Ober bank	Raiffeisen-bank	Eurasian bank	RBK bank
Způsob blokace platební karty při její ztrátě	Přes internetové bankovníctví; zavolat na technickou podporu; přímo na pobočce	Na pobočce, zavolat na technickou podporu	Na pobočce, zavolat na technickou podporu	Na pobočce, zavolat na technickou podporu, přes mobilní banking a internetové bankovníctví	Na pobočce, zavolat na technickou podporu
Způsob vyzvednutí platební karty po uplynutí doby platnosti	Zaslat na adresu, do zahraničí; přímo na pobočce; vyzvednout ručitelem	Přímo na pobočce; ručitelem přímo na pobočce	Zaslat na adresu; přímo na pobočce; vyzvednutí ručitelem	Přímo na pobočce; vyzvednutí ručitelem přímo na pobočce	Přímo na pobočce; ručitelem přímo na pobočce
Objednání karty přes internetové bankovníctví	+	-	+	+	+
Objednání karty do ciziny	+	-	-	-	-
Změna hesla přes internetové bankovníctví	+	+	+	+	+

Zdroj: csas.cz, oberbank.cz, rb.cz, eubank.kz, bankrbk.kz. Vlastní zpracování

Tato tabulka nám ukazuje možnosti, jak postupovat při ztrátě platebních karet, jak si vyzvednout novou platební kartu při uplynutí platnosti staré karty, jejich následné objednání nebo změny hesla. Základní postup při ztrátě platební karty je tento: nejprve je nutno nahlásit ztrátu, následně ji nechat zablokovat a nadále objednat novou kartu. Nejvíce možností, jak zablokovat platební kartu při její ztrátě, nabízí Eurasian banka. Jako druhá je České spořitelna, která se liší pouze tím, že kartu nelze zablokovat přes mobilní bankovníctví. Zbylé tři banky nabízejí klasický postup při blokaci. Nejvíce možností vyzvednutí karty po uplynutí doby její platnosti nabízí Česká spořitelna. Raiffeisenbank se od České spořitelny liší pouze tím, že nenabízí pouze zaslání do zahraničí. S výjimkou Ober banky lze kartu objednat i přes internetové bankovníctví u všech bank. Jedna z výhod u České spořitelny je, že kartu lze objednat i do zahraničí. Změna hesel přes internetové bankovníctví je možná u všech sledovaných bank.

5.3 Služby poskytované k bankovnímu účtu

Tabulka 8: Porovnání běžných služeb

Běžné služby přes internetové bankovníctví	Česká spořitelna	Ober bank	Raiffeisen-bank	Eurasian bank	RBK bank
Převody mezi účty	+	+	+	+	+
Převody do zahraničí	+	+	+	+	+
Výpis z účtu	+	+	+	+	+
Otevření účtu	+	-	+	+	-
Otevření více měnového účtu	-	-	+	+	+

V tabulce č. 8 můžeme vidět, že běžně poskytované služby přes internetové bankovníctví jsou u všech sledovaných bank stejné. Výjimka je pouze u Ober bank a RBK bank, které nenabízejí možnost otevření účtu přes internetové bankovníctví.

5.4 Doplnkové služby poskytované v rámci elektronického bankovníctví

Tabulka 9: Porovnání rozšířených služeb

Rozšířené služby přes internetové bankovníctví	Česká spořitelna	Ober bank	Raiffeisen-bank	Eurasian bank	RBK bank
Otevření úvěru	+	-	+	+	-
Zpracování veškerých dokumentů k daním	+	-	+	-	-
Investování	+	-	+	-	-
Pojištění	+	-	-	-	-
Hypotéky	+	-	-	-	-
Možnost otevření kontokorentu	+	-	+	-	-
Platba na adresu	-	-	+	-	-
Rychlá půjčka	+	-	+	-	-
Termínové vklady	+	-	+	+	-
Spoření	+	-	+	-	-

Zdroj: csas.cz, oberbank.cz, rb.cz, eubank.kz, bankrbk.kz. Vlastní zpracování

Při porovnání tabulky č. 9, která nám popisuje rozšířené služby internetového bankovníctví, lze vidět velké rozdíly mezi vybranými bankami. Možnost otevření účtu přes internetové bankovníctví není povoleno u Ober banky a RBK banky. Možnost zpracování dokumentu k daním poskytuje Raifeisenbank a Česká spořitelna. Investování do pódiových akcí a dalších akcí poskytuje Raifeisenbank a Česká spořitelna. Jedinou podmínkou při investování do podílových fondů je vyplnit na pobočce banky komisionářskou smlouvu.

Pojištění klienta a poskytnutí hypotéky přes internetové bankovníctví je poskytováno jenom u České spořitelny. Kontokorent, spoření a rychlá půjčka jsou poskytovány Raifeisen bankou a Českou spořitelnou, ale u každé banky je jiná částka, ta zaleží jak na klientovi, tak i na podmínkách banky.

5.5 Služby poskytované k platební kartě

Tabulka 10: Porovnání v službách u karet

	Česká spořitelna	Ober bank	Raiffeisenbank	Eurasian bank	RBK bank
Bezkontaktní placení	+	+	+	-	-
Použití čipových karet	+	+	+	-	-
Limity na převody přes IB	200 000 Kč (7402 euro)	Neomezeně	Neomezeně	1 000 000 - 5 000 000 KZT (záleží na typu karty, 2 955 - 1 480 euro)	500 000 KZT (1 480 euro)

Zdroj: csas.cz, oberbank.cz, rb.cz, eubank.kz, bankrbk.kz. Vlastní zpracování

Velké rozdíly mezi sledovanými zeměmi jsou v možnostech bezkontaktního placení kartou. Pro Českou republiku je tento systém placení typický. Tento systém je umožňuje zrychlený nákup díky tomu, že není potřeba zadávat svůj PIN kód. Platbu můžete provést bez zadávání PIN kódu, pokud platba nepřesáhne částky 500 Kč, při vyšší částce bude potřeba zadat heslo. „*Klienti přijali novou technologii velmi pozitivně. Je to vidět i na výrazném nárůstu žádostí, ve kterých klienti sami požadují ‚převydání‘ jejich současné kontaktní karty za bezkontaktní. Úspěch bezkontaktních karet dokazuje také transakční chování klientů. Dnes kartou platí častěji i drobnější sumy, u kterých dříve dávali přednost hotovosti,*“ říká tisková mluvčí ČSOB Pavla Hárová. Na rozdíl od českých bank, banky Kazachstánu nemají bezkontaktní karty a používají obyčejné klasické karty (Tůma, 2013).

Možnost použití čipových karet poskytují Česká spořitelna a Raiffesen banka. Co se týká limitu a převodů u bank, tak každá banka má svá omezení. Tak třeba Ober bank a Raiffessen banka tato ohraničení nemá. U bank Kazachstánu jsou stanovena tato omezení v průměru na částku 1500 eur.

5.6 Smartphone banking

Prvním krokem pro používání mobilního bankovníctví je instalace smartphone banking systému do mobilního telefonu. Aplikace lze přes Apple Store, nebo přes Play Market. Pro porovnání byly vybrány instituce Eurasian bank a Česká spořitelna, jako nejperspektivnější bank obou států.

Tabulka 11: Porovnání rozdílů mobilního bankovníctví

Česká republika	Kazachstán
Používá přihlašovací kód, který nesmí byť kratší než 8 znaků	Mobilní banking potřebuje jen 6 čísel
Možnost použití QR kódu	-----
Skenování složenek	Od roku 2017 mají službu Cash back
paměťová náročnost 34,2 MB	11,9 MB
Verse 4.0.0	Verse 1.4.1
Rating Rated +4	Rating Rated +4
Jazyky: Anglický, Český, Slovenský	Jazyky: Anglický, Kazašský, Ruský
Zařízení: i OS 8.0 a další. Podporuje – iPhone, iPad, iPod touch	Zařízení i OS 7.0 a starší, Podporuje – iPhone, iPad, iPod touch

Zdroj: playmarket-androids.com. Vlastní zpracování

Tabulka č. 11 porovnává aplikace mobilní bankovníctví České spořitelny a Eurasian banky podle stavu k roku 2016. Tyto aplikace je nutno stáhnout přes Play Market, pokud máte zařízení Android nebo Apple market pro zařízení iPhone.

Pro přihlášení do mobilní aplikace by měl být použit v případě České spořitelny osmi místní kód, v kterém by neměl být použitý rok a datum narození, příjmení a jméno. Toto opatření zajišťuje zabezpečení účtu. Smartphone banking Eurasian banky pro přihlášení používá šesti místní kód, který je sestaven jenom z čísel od 0 do 9. Porovnáme-li tyto dvě možnosti, můžete říct, že pomocí písmen a číslic je pravděpodobnost zneužití vašeho účtu podstatně menší.

Mobilní SERVIS 24 používá QR kód a skenování složenek, což v Eurasian bance ještě nebylo zavedeno. Ale na rozdíl od České spořitelny, Eurasian bank má od roku 2016 možnost vracení určité částky z platby (Cash back), pokud byla platba provedena přes mobilní nebo internetové bankovníctví.

Při porovnání paměťové náročnosti je Smartphone banking méně náročný než mobilní aplikace SERVIS 24, a to téměř třikrát. V případě, pokud mobilní telefon nedisponuje velkou pamětí, může představovat náročná aplikace podstatné omezení pro uživatele. Aplikace u SERVISU 24 je obnovená až do verze 4.0.0, což u Eurasian banky jenom do verze 1.4.1. To znamená, že práce v SEVISU 24 probíhá snadnější. Rating se u mobilního bankovníctví obou bank se neliší. Oba systémy shodně umožňují využití tří jazykových variant systému. V České republice jsou podporovanými tři jazyky čeština, slovenština a angličtina. V Kazachstánu je to kazachština, ruština a angličtina.

Důležitým bodem při porovnání je využitelnost aplikace na starších typech telefonů. Z tohoto pohledu je výhodnější systém Smartphone banking. Ten je využitelný od iOS 7.0.

Dílčí závěr

Pokud budeme porovnávat internetové bankovníctví bank v obou státech, je možné vyvodit závěr, že větší část portfolia služeb bank je stejná. Výjimky jsou spíše minoritní záležitosti. Velký rozdíl je ukázán v České republice, kde banky poskytují rozšířené služby přes internetové bankovníctví jako investování a pojištění, sjednání hypotéky, otevření kontokorentu a rychlé půjčky. Hlavní výhodou internetových služeb v České republice je komplexní servis platebních karet, které

začínají od stanovení limitu na kartu do jejich objednání. Tuto službu v Kazachstánu poskytuje jenom několik málo bank. V Kazachstánu je možné skrze internetové bankovníctví otevřít depozit v jakékoliv měně. Pro banky v České republice je běžnější otevírat účty v národní měně, jelikož česká koruna je více stabilní.

Další významný rozdíl vidím ve využití bezkontaktních a čipových platebních karet. Tato služba, v České republice je zcela běžná, ale v Kazachstánu doposud nevyskytuje. Rozdíly jsou i v limitech, které u jednotlivých bank jsou vlastně stanoveny.

6 Závěr

Práce měla za cíl popsat rozdíly v elektronickém bankovníctví v České republice a Kazachstánu. Následně, posoudit úroveň elektronického bankovníctví v obou státech.

Práce byla rozdělena do třech částí. První část měla popsat obecně bankovní systémy v obou zemích. Takto získaný popis umožnil vysvětlit řadu rozdílů týkajících se elektronického bankovníctví v následujících kapitolách. Za hlavní rozdíly lze považovat, že je v České republice vyšší tržní kapitalizace, vyšší stabilita (nižší růst) a nízké úroky. Kazachstán má na rozdíl od České republiky, větší diverzifikaci vlastníků (Ruská Federace, Indie, Pákistán, USA, Sjediněná Arabská Republika) oproti ČR (Německo, VB, Nizozemí, Francie). Česká republika je charakterizována nižší regulací státu, a díky tomu je bankovní systém nezávislý na státu. V Kazachstánu banka a stát pracují spolu a všechny problémy dohodnuty společně.

Druhá část práce se týkala rozdílů vlastního elektronického bankovníctví. Při porovnání využití platebních karet je patrné, že v České republice převažují MasterCard, kdežto Kazachstán dává přednost Visa kartě. Důvodem pro tento rozdíl je významnější používání dolaru v Kazachstánu, oproti České republice, kde je používáno EUR. Z porovnání počtu karet připadající na jednoho obyvatele vyplynulo, že větší počet karet na obyvatele je v Kazachstánu. Počet karet vydaných v této zemi však výrazněji kolísá podle hospodářské situace. V posledním roce sledování došlo, v souvislosti s ekonomickou krizí, k poklesu. Počet využívaných karet v České republice je poměrně stabilní.

SMARTPHONE banking v České republice nabízí více možností pro své spotřebitele, ale v Kazachstánu je tato služba méně náročná pro mobilní zařízení ve všeobecném porovnání.

V sektoru internetového bankovníctví počet transakcí byl vyšší v České republice než v Kazachstánu. Rozdíl byl ukázán ve velikosti průměrné platby, kde v Kazachstánu je výrazně vyšší velikost průměrné transakce provedené přes internetové bankovníctví.

V porovnání počtu bankomatů má vyšší jejich počet Kazachstán, kde ale musíme brát v úvahu větší rozlohu Kazachstánu.

Třetí část práce se týkala úrovně služeb poskytovaných klientům přes internetové bankovníctví v obou zemích. Základní služby jsou poskytované shodně bankami v obou zemích. Rozdíly byly ukázány v doplňkových službách jako pojištění, investiční produkty, poskytnutí hypotéky, kontokorentu, rychlých půjček a spoření. Česká republika je na tom mnohem rozvinutější než Kazachstán, kde tyto specifické služby ještě nebyly zavedeny. Základní výhodou internetového bankovníctví v Kazachstánu je možnost otevření multi měnového účtu, kde v porovnání s Českou republikou tato možnost je nabízena pouze Raiffeisen bankou. Pro banky v České republice je běžnější otvírat účty v národní měně, jelikož česká koruna je více stabilní. Další významný rozdíl je vidět ve využití bezkontaktních a čipových platebních karet. V této oblasti Kazachstán ještě nezavedl tyto druhy platebních karet.

Na konec bych chtěla říct, že oba státy mají rozvinutý bankovní systém, který se rychle vyvíjí. Česká republika je v elektronickém bankovníctví o pár kroků napřed, ale Kazachstán bez ohledu na to, že je velmi mladý stát, ve vývoji rychle postupuje.

Summary

The main aim of work was to describe the differences in electronic banking and its species in the Czech Republic and Kazakhstan. Subsequently, assess the level of electronic banking in both countries.

The work was divided into three parts. The first part describes in general the banking systems in both countries. Thus obtained description allows explaining a number of differences concerning electronic banking in the following chapters. The main differences can be seen in the Czech Republic increased market capitalization, greater stability (lower growth) and low interest rates. Kazakhstan unlike the Czech Republic, has a greater diversification of the owners (the Russian Federation, India, Pakistan, USA, United Arab Republic) vs. the Czech Republic, where countries especially Europe (Germany, UK, Netherlands, France). Czech Republic has a lower state regulation due to this banking system is independent from the state. In Kazakhstan, the bank and the state work and agreed on all the happened issues together.

The second part is actually related to differences in electronic banking. While comparing credit cards drawn by the graph, the Czech Republic dominated by MasterCard while in Kazakhstan prefer Visa card. Depending on the number of cards per one people, Kazakhstan has a greater

number of cards per one people in average, which fluctuates slightly each year. In comparison to the Czech Republic it is relatively stable. SMARTPHONE banking in the Czech Republic offers more options for their consumers, but in Kazakhstan this service is less demanding for mobile devices in general comparison. In the sector of internet banking number of transactions was higher in the Czech Republic than in Kazakhstan. The difference was shown in the size of the average payment, which in Kazakhstan is much higher in average size of transactions made via Internet banking. Comparing the number of ATMs Kazakhstan has higher the number of its, but we must take into the greater area of Kazakhstan.

The third part concerned on the level of service provided to clients via internet banking in both countries. Basic services, which were provided by both banks in both countries, were the same. Differences were shown in additional services such as insurance, investment products, and the provision of mortgages, overdrafts, loans and instant savings. Czech Republic is doing much more developer than Kazakhstan, where these special services have not been introduced yet. The primary advantage of internet banking in Kazakhstan is the possibility of opening a multi-currency account, where in comparison with the Czech Republic; this option has only Raiffeisen Bank. For banks in the Czech Republic is more common open accounts in national currency, as the Czech koruna is more stable. Another significant difference is seen in the use of contactless payment cards and smart cards. In this area, Kazakhstan has not yet implemented these kinds of credit cards.

At the end I would like to say that the two countries have developed banking system that is rapidly evolving. Czech Republic's electronic banking system is a few steps ahead, but Kazakhstan in regardless, it is a very young state, where the development progressing rapidly.

Použitá literatura

Nazarenko, V., Bochova, E. (2015). Ekonomika, řízení, finance: Internetové bankovníctví v zahraničí. Perm: Zebra.

Polidar, V. (1999). Management bank a bankovních obchodů (2. upravené vydání). Praha: Ekopress.

Šenkýrová, B. (1999). Bankovníctví I (2. aktualizované vydání). Praha: GRADA Publishing.

Polouček, S. (2006). Bankovníctví. Praha: C.H.Beck.

Prádka, Michal; Kala, Jan. (2000). Elektronické bankovníctví (1. Vydání). Praha: Computer Press.

Rosenberg, M. (1992). Slovník bankovních a finančních služeb. Praha: Victoria Publishing.

Internetové stránky

ALFA (2016). Rozvoj internetového bankovníctví v Kazachstánu. Dostupné z: http://alfa.kz/node/8435/razvitie_internet_bankinga_v_kazahstane

Aslanova, N. (2015). Kazkommertsbank zahájila aktualizovanou verzi HomeBank. Dostupné z: <http://profit.kz/news/27634/Kazkommercbank-zapustil-obnovlennuu-versiu-Homebank/>

Banki.ru. (2005). Co je to bankovní karta. Dostupné z: http://www.banki.ru/wikibank/bankovskaya_karta/

Bankovní gramotnost. (2014). Historie českého bankovníctví. Dostupné z: http://www.bankovniagramotnost.cz/gramotnost_vstup-do-banky_historie-cr

Belarusbank. (2001). SMS banking. Dostupné z: https://belarusbank.by/ru/fizicheskim_licam/cards/uslugi/sms-banking

BIFIT. (1999-2012). Phone – banking. Dostupné z: <https://www.bifit.com/ru/decisions/phone-banking/index.html>

Botabaeva, Z., Klímová, N. (2009). Bankovní systém Kazašské republiky: vývoj, současný stav a perspektivy rozvoje. Dostupné z: <http://www.vestnik-kafu.info/journal/19/769/>

Brahima, S. (2017). Počet uživatelů internetu v Rusku. Dostupné z: http://www.bizhit.ru/index/users_count/0-151

Cianews.cz. (2012). Internetové bankovníctví prodává loni se přes internet banking české spořitelny o 64 procent více úvěru než v roce 2012. Dostupné z: <http://www.cianews.cz/cs/w50033-cs-tz-internetove-bankovnictvi-prodava-loni-se-pres-internetbanking-ceske-sporitelny-prodalo-o-64-proc-vice-uveru-nez-v-roce-2012>

Club soukromých investorů. (2012). Telebank on-line. Dostupné z: <http://kudavlozitudengi.adne.info/telebank-vtb-24/>

Česká bankovní asociace. (2013). Bankovní sektor v období 2012-2013. Dostupné z: <https://www.czech-ba.cz/cs/bankovni-sektor-v-obdobi-2012-2013>

Česká národní banka. (2009). Právní předpisy. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/platebni_institute_a_institute_el_penez/pravni_predpisy.html

ForexAW (2015). Co znamená elektronické bankovníctví. Dostupné z: http://forexaw.com/TERMs/Services/Financial/1754_%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B3_Banking_%D1%8D%D1%82%D0%BE

Gavrilova, O., Nesterenko T., Kortunova V.(2010). Internetové bankovníctví jako druh inovativních finančních vztahů. Dostupné z: <http://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-kak-innovatsionnyy-vid-setevyh-finansovyh-otnosheniy>

Gribanova, S. (2006). Zahraniční expanze v maloobchodě. Dostupné z: http://expert.ru/kazakhstan/2006/39/inostrannaya_ekspansiya_v_reteyl/

iDnes.cz. (2008). I peníze v bance potřebují zabezpečení. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/i-penize-v-bance-potrebuji-zabezpeceni-dho-pujcky.aspx?c=A080911_164907_bank_fib&setver=touch

Kazbank.org. (2010). Představenstva zahraničních bank v Kazachstánu. Dostupné z:<http://kazbank.org/predstavitelstva-inbankov.php>

KAZKOM. (2015). Služby finančního portálu Homebank.kz. Dostupné z:<http://ru.kkb.kz/retail/page/HomebankServices>

Komsomolská pravda. (2016). Typy bankovních karet a jejich vlastností. Dostupné z:<http://www.kp.ru/guide/plastikovye-karty-bankov.html>

Kozitsin, S. (2001). Internet nahradit poštu. Dostupné z:<http://kommersant.ru/tema/2001/060/19629230.htm>

VestiEkonomika. (2012). Přehled bankovního sektoru ve východní Evropě a Společenství nezávislých států. Dostupné z: <http://www.vestifinance.ru/articles/9418/print>

OBMENTOP.KZ. (2009). Input Output WebMoney, Yandex v Kazachstánu. Dostupné z:<http://obmentop.kz/>

Profit.kz. (2014). National Bank of Kazachstán: počet bezhotovostních plateb za použití kreditních karet vzrostl v roce 2013 o 31%. Dostupné z: <http://profit.kz/articles/2051/Nacbank-Kazahstana-kolichestvo-beznalichnih-platezhej-s-ispolzovaniem-platezhnih-kart-viroslo-v-2013-godu-na-31/>

Revyakin, S. (2009). Dopad globální finanční krize na ekonomiku Kazachstánu. Dostupné z:<http://www.kazenergy.com/2012-06-20-08-42-46/2012-06-29-06-19-22/6294-2012-01-19-09-45-06.html>

Rottová, S. (2011). Jak moc se používá internetové bankovníctví ve světě. Dostupné z: <http://firmy.finance.cz/zpravy/finance/321135-jak-moc-se-pouziva-internetove-bankovnictvi-ve-svete/>

Center-YF.(2009). Internetové bankovníctví: typy, vlastnosti a výhody. Dostupné z: <http://center-yf.ru/data/economy/internet-banking-vidy-vozmozhnosti-i-preimushchestva.php>

Singer, M. (2016). Finanční trh ČR je odolnější, možným rizikem je rychlý růst úvěrů. Dostupné z:https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2016/20160614_zfs.html

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU).(2015). Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) o platebních službách na vnitřním trhu. Dostupné z: [https://www.czech-ba.cz/cs/smernice-evropskeho-parlamentu-rady-eu-20152366-ze-dne-25-listopadu-2015-o-platebnich-sluzbach-na-](https://www.czech-ba.cz/cs/smernice-evropskeho-parlamentu-rady-eu-20152366-ze-dne-25-listopadu-2015-o-platebnich-sluzbach-na)

[vnitrnim-trhu-kterou-se-meni-smernice-200265es-2009110es-201336eu-narizeni-eu-c-10932010-zrusuje-smernice-200764es](#)

Švobodová, V. (2013). Potřebujeme českou státní banku? Dostupné z:

<http://denikreferendum.cz/clanek/17112-potrebujeme-ceskou-statni-banku>

Tůma, O. (2013). Bezkontaktní platební karty. Jsou bezpečné? Dostupné

z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/259327-bezkontaktni-platebni-karty-jsou-bezpecne>

Tůmová, V. (2008). Odkud kam míří český internet banking. Dostupné

z: <http://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>

UralTransBank. (1991). WAP banking. Dostupné z: <https://iclient.utb.ru/articles/wap-banking>

VestiEkonomika. (2012). Přehled bankovního sektoru ve východní Evropě a Společenství. Dostupné

z: <http://www.vestifinance.ru/articles/9418/print>

Vladimír, T. (2015). České bankovnictví – jaký byl rok 2014 a co nás čeká? Dostupné

z: https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2015/cl_15_150114_tomsik_top_finance.html

Seznám grafu, tabulek a obrázku

Tabulka 1:Počet bank a poboček zahraničních bank	31
Tabulka 2:Zastoupení zahraničními banky v roce 2016	33
Tabulka 3: Vývoj počtu klientů internetového bankovníctví.....	38
Tabulka 4:Počet platebních karet v ČR milionech kusů	44
Tabulka 5:Počet platebních karet v Kazachstánu v milionech	45
Tabulka 6: Porovnání způsobu přihlášení	49
Tabulka 7: Porovnání služeb spojených s platebními karty	51
Tabulka 8: Porovnání běžných služeb.....	53
Tabulka 9: Porovnání rozšířených služeb.....	54
Tabulka 10: Porovnání v službách u karet	56
Tabulka 11:Porovnání rozdílů Smartphone bankingu	57
Obrázek 1: Komunikace prostřednictvím Internetového bankovníctví	9
Obrázek 2:Formy elektronického bankovníctví.....	10
Obrázek 3:Formát SMS správy	17
Obrázek 4:Komunikace GSM SIM Toolkit.....	17
Graf 1:Vývoj internetového bankovníctví v letech 2003–2010	8
Graf 2:Nakupování na internetu podle pohlaví v ČR.....	41

Seznám příloh

Příloha 1: Tržní kapitalizace v Kazachstánu

Kazachstán						
Roky	Tržní kapitalizace KZT					
	Aktiva		Úvěry		Depozity	
	KZT	EURO	KZT	EURO	KZT	EURO
2008	11 952,59 bilion	58 839 464,60	9 127,65 bilion	44 933 036,15	5 494,24 bilion	27 036 856,54
2009	11 558,77 bilion	56 900 792,07	12 633,29 bilion	62 190 372,11	6 037,09 bilion	29 720 326,88
2010	11 948,93 bilion	61 976 742,38	10 716,41 bilion	55 583 904,31	4 629,98 bilion	24 014 792,76
2011	12 73914 bilion	63 249 127, 97	11 439,46 bilion	56 840 907,51	5 069,86 bilion	26 104 203,94
2012	13 708, 89 bilion	72 596 034,70	13 215,45 bilion	69 983 001,30	5 253,21 bilion	25 847 668,37
2013	15 109,28 bilion	75 816 686,49	13 092,25 bilion	65 695 454,29	5 858,18 bilion	29 395 695,66
2014	18 075,91 bilion	76 805 681, 85	15 918,23 bilion	67 937563,42	6 950,32 bilion	29 532 348,12
2015	22 633, 49 bilion	92 629 233, 26	20 164,90 bilion	82 530438,52	6 322,81 bilion	25 876 567,97
2016	25 681,51 bilion	68 350 060, 55	22 851,92 bilion	60 819 947,61	7 685,47 bilion	20 454 495,85

Zdroj: cnb.cz. Vlastní zpracování

Příloha 1: Tržní kapitalizace České Republice

	Česká Republika					
Roky	Tržní kapitalizace					
	Aktiva		Úvěry		Depozity	
	CZK	EURO	CZK	EURO	CZK	EURO
2008	3 227,01 bilion	130 321029,08	2 239,41 bilion	83 497 688,29	2 497,42 bilion	93 117 822,52
2009	3 590,21 bilion	136 199 165,40	2 446,87 bilion	92 825 000	2 640,33 bilion	100 164 264,04
2010	4 111 bilion	164 046 288,91	2 501,05 bilion	99 722 846,89	2 695 bilion	107 456 140,35
2011	4 247 bilion	165 898 437,50	2 211,5 bilion	86 386 718,75	2 815,5 bilion	109 980 468,75
2012	4 595,2 bilion	183 148 664,81	2 605,7 bilion	103 854 125,15	3 028,7 bilion	120 713 431,65
2013	4 791,1 bilion	175 113 304,09	2 400,9 bilion	87 752 192,98	3 256,5 bilion	119 024 122,81
2014	4 325,74 bilion	156 051 046,18	3 021,83 bilion	109 012 770,56	2 547,6 bilion	91 904 761,90
2015	4 511,41 bilion	166 965 396,00	3 083,05 bilion	114 102 627,68	1 970,26 bilion	72 918 578,83
2016	6 020 bilion	222 715 501,29	3 991 bilion	147 650 758,42	3 645 bilion	134 850 166,48

Zdroj: nationalbank.kz. Vlastní zpracování