

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Internetové bankovníctví

Tereza Dušková

© 2020 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Tereza Dušková

Ekonomika a management

Provoz a ekonomika

Název práce

Internetové bankovníctví

Název anglicky

Internet banking

Cíle práce

Cílem práce je porovnat vybrané produkty vybraných bankovních institucí za účelem jejich zhodnocení a doporučení konkrétního produktu konkrétnímu fiktivnímu uživateli. Dílčím cílem je v literární rešerši charakterizovat internetbanking a popsat jeho výhody, nevýhody, rizika, zabezpečení.

Metodika

K sepsání rešeršní části práce je nutné prostudovat odbornou literaturu a webové stránky příslušných bankovních institucí, které se danou problematikou zabývají. Vlastní část práce bude obsahovat porovnání vybraných bankovních institucí, které budou vycházet z dotazníkového šetření. K vytvoření vlastní části práce musí autorka čerpat z webových serverů vybraných bankovních institucí. Nejvhodnější produkt bude doporučen fiktivnímu klientovi.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část: 1/2019 – 3/2019

Detailní metodika práce dokončení druhé části literární rešerše: 4/2019 – 5/2019

Vlastní práce – analytická část: 6/2019 – 9/2019

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení: 10/2019 – 11/2019

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení: 12/2019

Doporučený rozsah práce

35 – 45 stran

Klíčová slova

Internetové bankovníctví, banka, osobní účet, platební karty, zabezpečení, fiktivní klient, komparace.

Doporučené zdroje informací

DVOŘÁK, P. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha: Linde, 1999. ISBN 80-7201-164-2.

KALABIS, Z. Základy bankovníctví : bankovníctví obchody, služby, operace a rizika. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0001-8.

LOCHMANNOVÁ, A. Bankovníctví: Základy bankovníctví. Computer media 2018. ISBN 978-80-7402-305-7

PŘÁDKA, M. a KALA J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 5. 11. 2019

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 7. 11. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 19. 03. 2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Internetové bankovníctví" jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 20.3.2020

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala mému vedoucímu práce Ing. Michalovi Steiningerovi, Ph.D. za vedení, vstřícný přístup a poskytnutí cenných rad v průběhu psaní mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala rodině a přátelům za jejich připomínky, toleranci a podporu během vypracovávání bakalářské práce.

Internetové bankovníctví

Abstrakt

Cílem práce je porovnat vybrané produkty vybraných bankovních institucí za účelem jejich zhodnocení a doporučení konkrétního produktu konkrétnímu fiktivnímu uživateli. Dílčím cílem je v literární rešerši charakterizovat internetbanking a popsat jeho výhody, nevýhody, rizika, zabezpečení. Literární rešerše se také zaměřuje na historii, následný vývoj internetového bankovníctví a předpoklad následujícího vývoje. Dále vymezuje jednotlivé možnosti přímého internetového bankovníctví a charakterizuje jejich pojmy, kam spadají platební karty, telebanking, druhy mobilního bankovníctví, homebanking, multibanking. Analytická část pojednává o charakteristice a analýze vybraných bank na základě dotazníkového šetření a následném doporučení určité bankovní instituce konkrétnímu fiktivnímu klientovi. Fiktivnímu klientovi č. 1 (vyžaduje mobilní aplikaci, celoroční cestovní pojištění, platbu mobilním telefonem, QR kódy, zabezpečení i Face ID či otiskem prstu) byla doporučena Equa bank, která nabízí internetové bankovníctví, mobilní aplikaci a všechny základní služby zdarma. Klientce nabízí výhodné celoroční cestovní pojištění ve výši 49 Kč měsíčně, dále umožňuje platbu mobilem, QR kódem, zabezpečení všemi způsoby a výběry ze všech bankomatů zdarma, kromě cizích bankomatů v ČR, které jsou zpoplatněny částkou 29 Kč. Požadavkům fiktivního klienta č. 2 (vyžaduje multibanking, hypoteční úvěr, zabezpečení pomocí digitálního certifikátu, jednorázové cestovní pojištění, výběry z bankomatů) nejvíce vyhovuje MONETA Money bank, která nabízí příznivý hypoteční úvěr 2,31 % p. a., nabízí multibanking, všechny základní funkce nabízí bez poplatků, nabízí také všechny způsoby zabezpečení včetně digitálního certifikátu. Výběr z bankomatu cizí banky stojí 20 Kč, ostatní výběry jsou zdarma. Elektronický výpis z účtu zpoplatněný není.

Klíčová slova: Internetbanking, fiktivní klient, banka, komparace, doporučení, zabezpečení, rizika, výhody internetového bankovníctví

Internetbanking

Abstract

The aim of the work is to compare selected products of selected banking institutions in order to evaluate them and recommend a particular product to a specific fictitious user. The partial goal in literary research is to characterize internetbanking and describe its advantages, disadvantages, risks, security. The literary research also focuses on history, subsequent development of internet banking and the assumption of the following developments. It further defines the various possibilities of direct internet banking and characterizes their concepts, which include credit cards, telebanking, types of mobile banking, homebanking, multibanking. The analytical part deals with the characteristics and analysis of selected banks on the basis of a questionnaire survey and subsequent recommendation of a bank institution to a specific fictitious client. Fictitious client No. 1 (requires mobile application, year-round travel insurance, mobile phone payment, QR codes, security and Face ID or fingerprint) was recommended by Equa bank, which offers internet banking, mobile application and all basic services free of charge. Client offers advantageous year-round travel insurance of CZK 49 per month, it also allows payment by mobile, QR code, security in all ways and withdrawals from all ATMs free of charge, except foreign ATMs in the Czech Republic, which are charged 29 CZK. The requirements of the fictitious client No. 2 (requires multibanking, mortgage loan, digital certificate security, one-time travel insurance, ATM withdrawals) is best suited to MONETA Money Banks, which offers a favorable mortgage loan of 2.31% p. a., offers multibanking, offers all the basic features offered free of charge, it also offers all the security methods, including the digital certificate. Withdrawal from an ATM of a foreign bank costs CZK 20, other withdrawals are free of charge. The electronic account statement is not charged.

Keywords: Internetbanking, fictitious client, bank, comparison, recommendations, security, risks, advantages of internet banking

Obsah

1 ÚVOD	7
2 CÍL PRÁCE A METODIKA	8
3 VÝVOJ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ	9
3.1 Budoucnost internetového bankovníctví.....	12
4 MOŽNOSTI PŘÍMÉHO INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ	13
4.1 Platební karty	14
4.2 Telebanking.....	17
4.3 Mobilní bankovníctví	18
4.3.1 GSM banking.....	18
4.3.2 WAP banking.....	19
4.3.3 Java banking	20
4.3.4 Smartbanking	20
4.3.5 Technologie NFC.....	20
4.3.6 Platba prostřednictvím mobilního telefonu či chytrých hodinek.....	20
4.3.7 QR platby	21
4.4 Internetové bankovníctví.....	22
4.5 Homebanking	22
4.6 Multibanking	23
5 ZABEZPEČENÍ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ	24
5.1 Rizika používání internetového bankovníctví.....	25
6 VÝHODY A NEVÝHODY INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ	26
7 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	27
8 VYTVOŘENÍ FIKTIVNÍCH KLIENTŮ	32
9 CHARAKTERISTIKA IB U VYBRANÝCH BANK	33
9.1 Česká spořitelna, a.s.	33
9.2 Komerční banka, a.s.	35
9.3 ČSOB, a.s.	37
9.4 Fio banka, a.s.....	39
9.5 Equa bank, a.s.	41
9.6 Air Bank, a.s.....	43
9.7 MONETA Money Bank, a.s.....	44
10 KOMPATIVNÍ ANALÝZA VYBRANÝCH BANK	46
10.1 Výsledky a doporučení.....	50

11 ZÁVĚR.....	52
12 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	53
13 SEZNAM PŘÍLOH.....	56

Seznam obrázků

Obrázek 1: Možnosti komunikací klienta s bankovní institucí.....	13
Obrázek 2: Skladba QR kódu.....	21

Seznam tabulek

Tabulka 1: Komparace bank na základě požadavků fiktivních klientů	49
---	----

Seznam grafů

Graf 1: Využití internetového bankovníctví v jednotlivých letech.....	11
Graf 2: Vývoj počtu vydaných platebních karet v ČR.....	15
Graf 3: Pohlaví respondentů	27
Graf 4: Věk respondentů	27
Graf 5: Nejčastěji uvedené banky	28
Graf 6: Klienti jedné či více bank	29
Graf 7: Využití platebních karet.....	30
Graf 8: Zabezpečení internetového bankovníctví	31

Seznam použitých zkratk

IB – Internetové bankovníctví

KB – Komerční banka

ČSOB – Československá obchodní banka

1 ÚVOD

Díky neuvěřitelně rychlému vývoji informačních technologií jsou v dnešní době běžně dostupné technologie, které před několika lety byly v domácnostech zcela výjimečné. Jedním z příkladů je počítač s připojením k internetu v každé domácnosti či firmě nebo využívání mobilního telefonu, který je v současné době běžnou součástí života dnešní populace. Takto to půjde pořád dál, informační technologie se neustále vyvíjí. To, co se zdá být pro nás v dnešní době výjimečné či novinkou, bude za několik let běžně dostupné a naprostou samozřejmostí. Pokud banka nechce ztratit konkurenční výhodu oproti ostatním bankám, musí na tyto změny bankovní instituce reagovat včas, zavádět nové produkty, nové a inovativní služby, které vycházejí z nových informačních technologií. Ani ve světě internetového bankovníctví tomu není jinak, kde je každý pokrok znatelný. Důvodem pro vybrání tématu internetového bankovníctví bylo rozšíření znalostí v této oblasti, podívat se a srovnat aktuální stav internetového bankovníctví a nabízené produkty, formy a bezpečnost.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cíl práce

Cílem práce je porovnat vybrané produkty vybraných bankovních institucí za účelem jejich zhodnocení a doporučení konkrétního produktu konkrétnímu fiktivnímu uživateli. Dílčím cílem je v literární rešerši charakterizovat internetbanking a popsat jeho výhody, nevýhody, rizika, zabezpečení.

Metodika

K sepsání rešeršní části práce je nutné prostudovat odbornou literaturu a webové stránky příslušných bankovních institucí, které se danou problematikou zabývají. Po nastudování potřebné odborné literatury a příslušných internetových stránek zabývajících se daným tématem, v tomto případě internetovým bankovníctvím, je možné začít psát literární rešerši neboli teoretickou část. V teoretické části autorka přestaví téma, kterým se ve své práci zabývá, vymezí a definuje základní pojmy, popisuje vznik, historii, následný vývoj, jeho současný stav a zároveň i předpovídá potencionální budoucnost internetového bankovníctví na základě jeho současného stavu. V následující kapitole jsou popsány jednotlivé možnosti komunikace klienta s bankou. Mezi nejrozšířenější formy komunikace mezi bankovní institucí a klientem patří platební karty, telebanking a mobilní bankovníctví, ve kterém se autorka zabývá jednotlivými formami spadajícími pod mobilní bankovníctví. Dále není v bakalářské práci opomenuta ani charakteristika internetového bankovníctví, homebankingu a v neposlední řadě nesmí chybět ani multibanking. V bakalářské práci není opomenuta ani bezpečnost, případná rizika, ale ani výhody a nevýhody internetového bankovníctví.

Pro sepsání analytické části práce autorka vytvořila dotazník, který se nachází k nahlédnutí v příloze 1. Na základě výsledků empirické metody – dotazníku, byly z dotazníkového šetření autorkou vytvořeni fiktivní klienti, kterým bude následně doporučena nejvhodnější bankovní instituce a její konkrétní produkt. Díky dotazníkovému šetření vyselektuje autorka nejvyužívanější bankovní instituce dotázaných, které jsou popsány a následně je využita komparativní analýza, tedy metoda srovnání, která se zabývá porovnáním dosažených výsledků a na jejich základě je doporučena konkrétní bankovní instituce konkrétnímu fiktivnímu klientovi na základě jeho požadavků.

3 VÝVOJ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Bankovníctví existuje řadu let a její historie sahá až do 3. tisíciletí před naším letopočtem, kde vklady byly ve formě obilí, zvířat, později drahých kovů v podobě mincí a postupem času se bankovníctví formovalo do současné podoby. Vznikalo nepřeberné množství bankovních produktů, které využívají jak občané, tak i podnikatelé a firmy. (Budinský, 1995)

V dostupných literárních zdrojích je za nejstarší formu elektronické komunikace považována platební karta. Vznikem platebních karet vzniká také první elektronické bankovníctví. Následoval vznik bank založených na principu obsluhování klientů prostřednictvím telefonních linek. Tato forma je označována jako telebanking, phonebanking nebo také jako telefonní bankovníctví. Protože phonebanking nebyla nejbezpečnější a nejspolehlivější forma komunikace klienta s bankou vlivem nedostatečné identifikace, postupem času se začal k těmto službám využívat fax, kde bylo umožněno více identifikačních údajů, zejména jméno klienta, číslo účtu a faxu a v neposlední řadě kódové tabulky. S vývojem mobilních telefonů se začaly využívat ke komunikaci klienta s bankou SMS zprávy. Tato forma komunikace se označuje názvem GSM banking. V neposlední řadě se vznikem a vývojem počítačů vzniká internetové bankovníctví. (Šenkýřová, 2002)

V dnešní době je pojem internetové bankovníctví běžně velmi často používaný, avšak první zmínka o on-line bankovníctví je evidována již počátkem 80. let 20. století, kde tuto službu poskytovaly čtyři New Yorské banky - Citibank, Chase Manhattan, Chemical a Manufacturers Hanover. Prvním jejich produktem byly dva typy účtů, které vznikly již v roce 1983. První byl určen pro jednotlivce, který se jmenoval Pronto a druhý pro malé podnikatele s názvem Pronto business Banker. Oba produkty byly zpoplatněné měsíčním poplatkem sedmnácti dolarů, vlivem kterého byla umožněna uživatelům kontrola zůstatků na svých účtech, jejich historii, možnost převodu peněz na jiné účty, možnost spravovat elektronické záznamy šekových knížek a realizovat platby. V roce 1983 se vyskytla možnost využívat on-line bankovníctví i v Evropě. Zásadní zvrat v elektronickém bankovníctví nastal až v polovině 90. let 20. století, kdy se v říjnu v roce 1994 stala americká Stanford Federal Credit Union první finanční institucí, která svým klientům umožnila využívat elektronické bankovníctví. Následující rok vstoupila na trh první čistě internetová banka na světě s názvem Security First Network Bank. Jednalo se o virtuální banku v USA, která byla dostupná pouze online bez kamenných poboček. (c-journal.cz, 19.4.2019)

V České republice bylo možné koncem 90. let provést pouze základní bankovní operace, vlivem omezených technologických možností. Z tohoto důvodu se klienti mohli ke svým účtům připojit přes vybrané internetové prohlížeče a operační systémy. V tu dobu banky začaly zavádět nové formy komunikace se svými zákazníky. První čeští uživatelé internetového bankovníctví byli již v roce 1998. Výběr bank s možností internetbankingu byl velmi omezen, poněvadž tuto funkci nabízela pouze v té době relativně nová banka s názvem Fio, která byla založená roku 1993. Klienti banky Fio mohli uskutečňovat běžné platební transakce na účtu a také sledovat svojí historii transakcí. Transakce byly bezpečné, byly zabezpečeny pomocí autorizace přes elektronický podpis. (fio.cz, 25.4.2019)

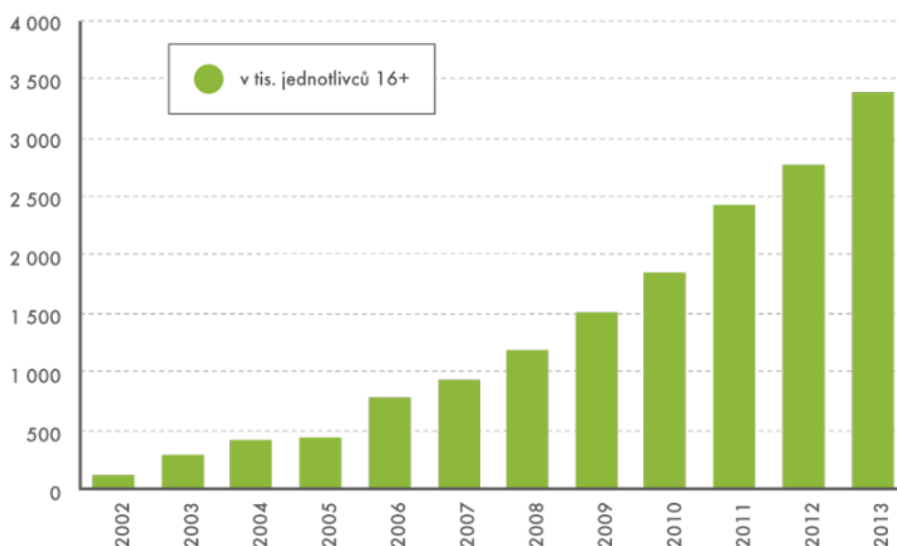
Hned vzápětí se o následné rozšíření internetbankingu v České republice postarala banka Expandia, která je dnes známá pod názvem eBanka. Většina tuzemských bank si nejdříve zřizovala call centra předtím, než se pustili do internetového bankovníctví. Koncem 90. let už převážná část vnitrostátních bank poskytovala přímé bankovníctví nejčastěji v podobě GSM bankingu či v podobě telefonního bankovníctví. Z již existujících velkých bank se k zavedení internetového bankovníctví rozhodla Komerční banka v roce 2000. O dva roky později jí následovaly další dvě velké banky, Česká spořitelna a ČSOB. Jelikož se z počátku internetového bankovníctví lidé velmi obávali internetového bankovníctví kvůli jeho bezpečnosti a z toho důvodu byla tato služba z počátku málo využívaná klienty. Proto rok poté banka ČSOB společně s Poštovní spořitelnou začala jako první poskytovat autorizaci platebních transakcí přes SMS kód, který byl zaslán na uvedené číslo prostřednictvím SMS zprávy vždy pro každou platební operaci zvlášť. Ostatní banky tuto službu začaly nabízet až o několik let později. Od této doby se internetové bankovníctví díky dostatečnému rozvoji, inovacím, moderním technologiím a neustálému zdokonalování proměnilo postupem času do podoby, jakou lze znát dnes. (penize.cz, 25.4.2019)

Poněvadž přesná definice elektronického bankovníctví není striktně definovaná, proto je možné se setkat s různými definicemi, vysvětlující tento daný pojem. Převážná část z nás si však dnes pod pojmem internetové bankovníctví, které je známé také pod názvy například internetbanking, elektronické bankovníctví či zkráceně e-banking, představí způsob komunikace mezi bankovním systémem a jejím klientem v elektronické podobě neboli nástroj pro obsluhu klientů. Internetové bankovníctví je formou přímého bankovníctví, vlivem kterého lze spravovat své finance 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce a to odkudkoliv. Dokonce ne jenom z České republiky, ale i ze zahraničí z jakéhokoliv chytrého zařízení. Umožňuje klientům posílat a přijímat platby, a to jak

tuzemské, tak i zahraniční. Dále internetové bankovníctví nabízí možnost nastavení a případnou změnu denních, týdenních a měsíčních limitů při operaci kartou či operace na účtu, výběry z bankomatu, platby prostřednictvím platební karty, zasílání výpisu či nahlížení do dalších produktů IB. Dnes je díky internetovému bankovníctví možné získat úvěr, pojistit se nebo dokonce koupit cenné papíry, a to bez ohledu na konkrétní banku. Základní bankovní funkce klientovi nabídne v dnešní době kterákoliv banka. (Máče, 2006)

V současnosti lze vše udělat přes internet, a to i z pohodlí domova, což je pro klienta rozhodně příznivější varianta než stát dlouhé fronty, protože to byla dříve jediná možnost, jak uložit nebo naopak vyzvednout peníze a jediným dostupným bankovním produktem byla vkladní knížka. Postupnými vývojovými etapami internetové bankovníctví došlo do stádia, kdy české banky začaly poskytovat online přístup nejen k osobnímu neboli běžnému účtu či podnikatelskému účtu, ale i od roku 2003 ke spořicímu a úvěrovému účtu. O dva roky později umožnily online přístup k účtům stavebního spoření a penzijního fondu. Internetové bankovníctví, se kterým přišly původně banky na trh, se razantně změnilo a neustálým vývojem se stále zdokonaluje. Množství uživatelů, kteří využívají internetové bankovníctví a dalších různých bankovních služeb, se u nás začal radikálně navyšovat a stále narůstá díky rozvoji a vývoji komunikačních technologií. Vlivem okolností se směřuje více k používání elektronického bankovníctví viz graf 1. (Přádka, 2000)

Graf 1: Využití internetového bankovníctví v jednotlivých letech



Zdroj: Statistikaamy.cz, 30.4.2019

3.1 Budoucnost internetového bankovníctví

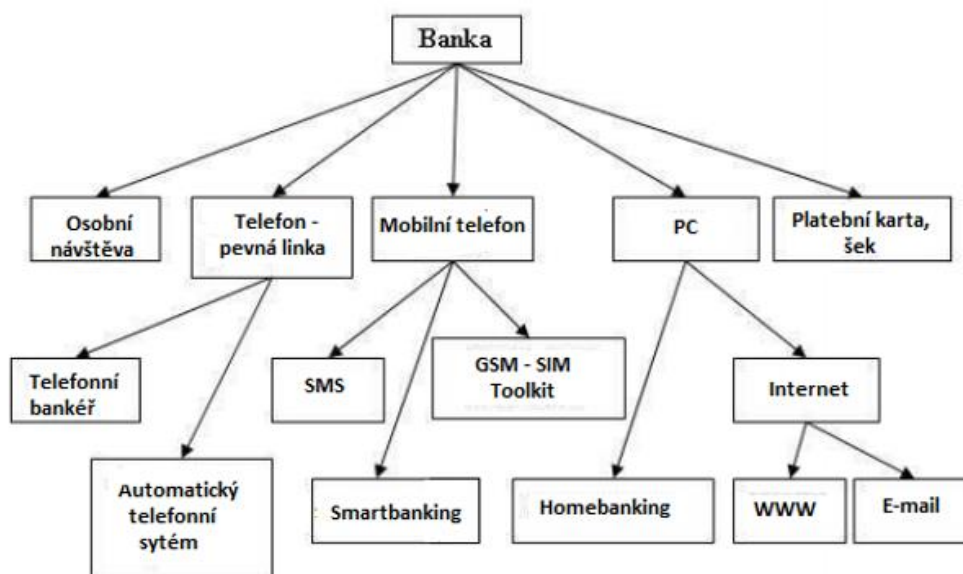
Nové evropské nařízení o platebním styku známé pod zkratkou PSD2 znamená, že budoucností internetového bankovníctví bude možnost spravování účtů všech bank pomocí pouze jedné bankovní aplikace. V budoucnu se zákazník nebude rozhodovat mezi bankovními institucemi, ale bude si vybírat aplikaci. Značné procento lidí využívající služby internetového bankovníctví, nemá zřízený účet pouze u jedné bankovní instituce, ale u více bank. U jedné banky mohou klienti využívat běžný účet například na běžné denní příjmy a výdaje, na jiném účtu u jiné banky mohou klienti využívat účet na strádání, spoření a ukládání peněz do budoucna a tímto způsobem klienti mohou využívat služeb více bankovních institucí. Pro klienta, vlastnící běžné účty u více bank, je spravování všech svých účtů velmi časově náročné z důvodu přihlašování se k jednotlivým účtům zvlášť, navíc je potřeba si pamatovat řadu hesel ke konkrétním účtům. (c-journal.cz, 12.5.2019)

V České republice neexistovala aplikace banky, přes kterou by klient mohl spravovat své účty i u jiných bank, aniž by se musel přihlašovat do elektronického bankovníctví každé banky zvlášť. Tato aplikace byla dostupná pouze v zahraničí. Toto se však v prosinci 2018 změnilo. Na český trh přišla Komerční banka jako první s možností spravovat z jedné aplikace účty i u jiných bank. Aktuálně je možné přes internetové bankovníctví Moje banka či mobilní aplikaci Mobilní banka spravovat a kontrolovat účty vedených u České spořitelny či Air bank. Dle slov Martina Sládečka, Open Banking Managera Komerční banky, lze v blízké době očekávat rozšíření služeb a větším výběrem nabízených bank v jejich internetovém bankovníctví, případně mobilní aplikaci. Komerční banka by chtěla v budoucnu rozšířit své portfolio a nabízet možnost spravování běžných účtů ze své aplikace i u dalších bank, příkladem jsou Equa bank, ČSOB a další. Nyní klient Komerční banky vidí všechny své účty i u České spořitelny či Air bank pohromadě a přehledně na jednom místě po přihlášení do jednoho internetového bankovníctví či mobilní aplikace. Aplikace se bude nadále rozvíjet, bude přibývat a rozšiřovat se počet a nabídka bank, bude možné zadávat platby z jejich účtů u připojených bank. Do budoucna by tuto možnost chtěli zpřístupnit i klientům, kteří mají u bank založené firemní účty. Lze předpokládat, že u tohoto trendu nezůstane pouze Komerční banka, ale že se připojí i další banky, které klientům nabídnou stejnou možnost s neustálým vylepšováním svých služeb a přehlednost svého internetového bankovníctví i mobilních aplikací. (aktualne.cz, 12.5.2019)

4 MOŽNOSTI PŘÍMÉHO INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

V dnešní době již většina populace využívá nabídky a služby peněžních domů, respektive bank. Žijeme v době, kde je to naprosto přirozené. Každý klient však využívá jiné bankovní produkty a služby a využívá je v jiném rozsahu. Ale jednu věc mají všichni klienti společnou a tím je právě založený účet v bance, který není nijak omezený věkem. Pro plnohodnotné využívání elektronického bankovníctví je dána věková hranice patnácti let. Banky nabízí mimo jiné i možnost založení studentského účtu, který je možný založit před dovršením hranice věku patnácti let, avšak s jistým omezením, nemají možnost zadávat například platební příkazy, ale mohou kontrolovat pohyby na svém účtu. S ohledem na rychlý vývoj moderních a informačních technologií jsou banky nuceny na tyto změny reagovat. A to nejen na území ČR, ale i ve světě. Díky tomu už ale klienti nejsou nuceni stát fronty v bankách, když si chtějí například uložit peníze nebo zařídit trvalý příkaz k úhradě. Každá banka nabízí klientovi jistou formu přímého bankovníctví, proto si uživatel může zprostředkovat bankovní služby pohodlí domova či na cestách. Jednotlivé formy komunikace klienta s bankovní institucí jsou vyobrazeny na následujícím obrázku 1. (mojepenize.cz, 8.7.2019)

Obrázek 1: Možnosti komunikací klienta s bankovní institucí



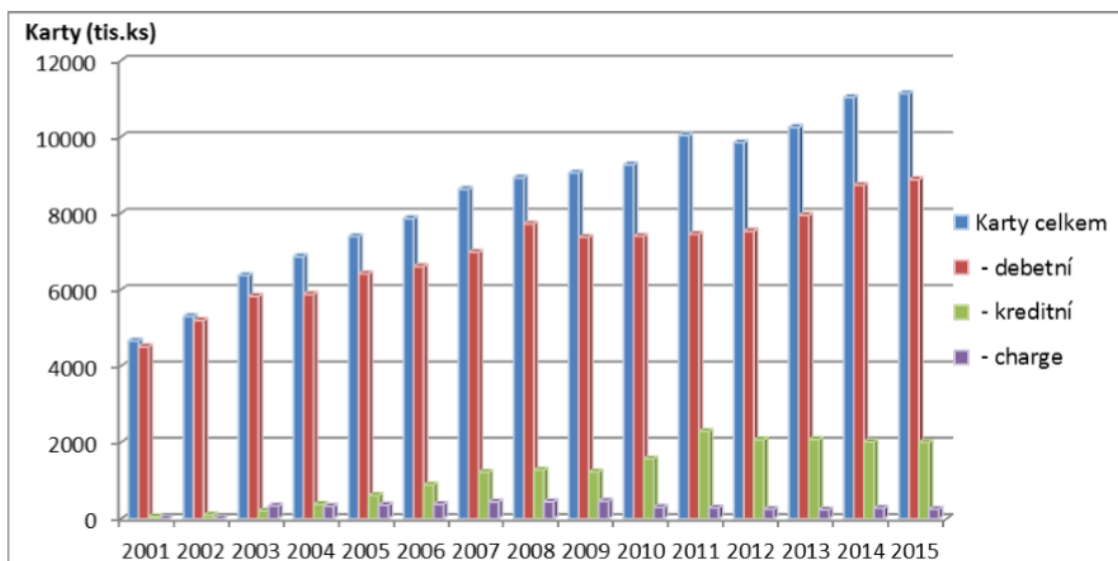
Zdroj: Přádka, 2000; vlastní zpracování, 2019

Přímé bankovníctví je pro banku nezbytné a klientovi umožňuje maximální komfort a nezávislosti na provozní době kamenných poboček bank. Podmínkou k ovládnutí našeho elektronického bankovníctví je, mít založený účet u libovolné banky. Účet to může být jakýkoliv. Ať ve formě běžného účtu, což je nejběžnější forma účtu, účtu pro podnikatele, spořicího či úvěrového účtu. Poté je potřeba pouze mobilní telefon, který v dnešní době vlastní téměř každý obyvatel nebo počítač s možností připojení k internetu. Na internetu je potřeba zadat webovou adresu příslušné banky, poté se uživatelským jménem a heslem či jiným způsobem zabezpečení, klient dostane do svého internetového bankovníctví. Banky s možností přímého bankovníctví umožňují uživatelům mít kontrolu nad svými účty, kontrolovat historii a zůstatek na účtu, zřizovat terminované vklady, provádět transakce a platební příkazy k úhradě, inkaso a spoustu dalších operací. Díky možnostem přímého internetového bankovníctví přibývá klientů, kteří využívají elektronické bankovníctví, a naopak ubývá klientů, kteří fyzicky chodí do kamenných poboček bank. Pořád existují a budou existovat klienti, kteří preferují kamenné pobočky a osobní přístup. Kvůli osobnímu kontaktu mají větší pocit bezpečí, především starší generace, mohou poprosit o radu nebo nemají důvěru, případně se nechtějí učit moderním technologiím. (Přádka, 2000)

4.1 Platební karty

Jak se již autorka v kapitole historie a vývoj internetového bankovníctví zmínila, platební karta je považována za vznik a zároveň nejstarší formu elektronického bankovníctví. Jedná se o plastickou, dříve papírovou malou kartičku, odpovídající mezinárodním normám z hlediska rozměrů, materiálu a dalších kritérií., opatřenou identifikačními údaji o jejím majiteli, respektive držiteli. Platební karta je jeden z nejvyužívanějších bankovních produktů. Vývoj jednotlivých druhů platebních karet je zobrazen v následujícím grafu 2. (Dvořák, 2001)

Graf 2: Vývoj počtu vydaných platebních karet v ČR



Zdroj: bankovni-karty.cz, 11.7.2019; vlastní zpracování, 2019

Platební kartu lze definovat jako nástroj sloužící k bezhotovostním platbám u obchodníků pomocí platebního terminálu u nás i v zahraničí, ke vkladu či výběru z bankomatů, k platbě kartou na internetu, k výběru hotovosti v některé z kamenných poboček bank, směnárně nebo hotelu, nazýváno jako Cash advance, či Cash back, což je termín využívající se pro službu, která nám umožní vybírat kartou peníze při placení v kamenném obchodě. Platební karty jsou vydávány k běžným účtům nejčastěji fyzickým, případně právnickým osobám bankou. Existují nezbytné náležitosti platebních karet, které musí obsahovat a bez kterých karta nemůže být vydána. Mezi náležitosti patří označení vydavatele karty, následně jméno držitele dané platební karty a její číslo, které obsahuje 12 až 19 čísel dle dané struktury, díky které lze identifikovat oblast použití, vydavatele karty a identifikaci konkrétního druhu karty a jejího držitele. Dále musí být na platební kartě uvedena platnost karty a záznam dat. (Dvořák, 2001)

Platební karty lze členit podle několika hledisek. Prvním hlediskem je rozdělení platebních karet podle způsobu zúčtování transakcí. Toto je hlavní hledisko, podle kterého můžeme rozřadit karty do jednotlivých skupin, podle takzvaného zúčtování neboli jinak řečeno se jedná o cestu banky k penězům, které jsme utratili pomocí naší platební karty.

Debetní karta neboli debit card je nejběžnější forma platební karty a zároveň je nejmladším typem, váže se k běžnému účtu. Při jakémkoliv použití debetní karty, ať už se jedná o platbu obchodníkovi nebo výběru z bankomatu, klient čerpá uložené peníze z našeho

osobního účtu. Jakoukoliv transakci debetní kartou, kterou držitel provede, banka strhne klientovi příslušnou částku z bankovního účtu.

Kreditní karta (v angličtině credit card) je platební karta související s revolvingovým úvěrem neboli nákupem na úvěr. Karta je napojena na úvěrový účet, nikoli na běžný, proto při použití karty klient čerpá úvěr od banky, který je potřeba do určitého termínu uhradit. Pro získání kreditní karty je zapotřebí doložit příjmy klienta, dle kterých banka posoudí, zda bude klient schopen splácet úvěr.

Charge karta neboli charge card je platební karta s odloženou dobou splatností. Funguje na principu kreditních karet s tím rozdílem, že u charge karty je třeba bance uhradit celý dluh najednou bez navýšení o úrok. Charge karty se u nás používají hlavně ve firmách za účelem služebních karet, jinak se téměř nevyužívají.

Nákupní úvěrové karty jsou odnož karet kreditních. Hlavním rozdílem je, že nejsou vydávány bankou, ale nebankovními institucemi. Liší se primárně cenou, výší úvěru a omezenou dobou použitelnosti.

Předplacená karta neboli prepaid card by se dala nazvat jako dobíjecí karta. Na kartu je nejdříve potřeba vložit peníze, poté může uživatel s kartou libovolně zacházet. V případě vyčerpání karty je potřeba proces opět zopakovat. (Šenkýřová, 2002)

Další hledisko, podle kterého lze platební karty rozdělit je podle způsobu provedení neboli dle typu plastu. Prvním způsobem jsou embosované karty, které mají své identifikační údaje (majitel, číslo karty, platnost a další údaje) na kartě vyražené. Kvůli tomuto označení lze platit i u obchodníků, kteří nevlastní elektronický terminál, pouze disponují tzv. žehličkou (imprinterem). V takovém případě je nutno kartu vložit dovnitř terminálu, kde se vytisknou na účtenku údaje z karty a následně je potřeba účtenku podepsat zákazníkem. Značnou nevýhodou platební karty jsou vyšší výdaje za vedení. (Dvořák, 2001)

Druhý způsob provedení jsou již zmíněné karty elektronické, na níž jsou identifikační údaje vyraženy standardně bez reliéfu. Ty lze použít pro transakce u obchodníků vlastnící elektronický terminál či pro výběry z bankomatu. Výhody a nevýhody elektronických karet jsou přesným opakem karet embosovaných, přičemž výhodou jsou znatelně nižší náklady na vedení, naopak nevýhodou je omezená použitelnost, avšak stále více obchodníků disponuje nabídkou elektronických terminálů. (penize.cz, 18.7.2019)

Další možností rozdělení platebních karet je dle územní akceptace. Karta domácí, kterou lze použít na území vydavatelské banky a karta zahraniční, kterou vlastní většina klientů, protože naprostá většina platebních karet vydávaných na území ČR má mezinárodní

platnost, tudíž je možné kartu použít k transakcím a výběrům z bankomatů jak na území České republiky, tak i za hranicemi. (Dvořák, 2001)

Následující rozdělení je podle použité technologie. Jeden ze způsobů je využití magnetického proužku, který se nachází na zadní straně karty, kde jsou zaznamenány veškeré informace o kartě a jejím majiteli, které jsou nezbytné pro provedení platby nebo výběru z bankomatu. Další způsob je pomocí čipu. Čipová karta v sobě obsahuje programovatelný mikroprocesor s pamětí, který klientovi umožňuje vyšší zabezpečení pomocí PIN kódu, vlivem toho transakce probíhají bez nutnosti ověření. Čipové karty je možné nalézt i pod názvem EMV karty, pod kterým bývají také označovány. Dále existují hybridní karty, které jsou kombinací čipu a magnetického proužku, který slouží pro záznam dat a umožňuje komunikaci s terminály. Používají se převážně při přechodu mezi jednotlivými technologiemi. Následují karty s laserovým záznamem, kde jsou data zaznamenána do podkladové vrstvy karty s laserovou technologií. Tento typ karet se již nevyužívá z důvodu nedostatečné bezpečnosti a možnosti snadného kopírování uložených dat. A v neposlední řadě nelze opomenout nejmodernější typ a tím je bezkontaktní karta, které dnes běžně banky nabízejí svým klientům. Bezkontaktní karta neboli contactless využívá novou technologii pro bezkontaktní platbu, která je umožněná pro platby s nižší částkou, než je 500 Kč. V tomto případě stačí platební kartu přiložit k terminálu a po pípnutí je transakce uskutečněna. V opačném případě, kdy částka převyšuje již uvedenou částku, je potřeba transakci autorizovat pomocí PIN kódu. Může se stát, že za účelem zvýšení bezpečnosti může platební terminál vyžadovat zadání PIN kódu i v případě částky nižší než 500 Kč. (Šenkýřová, 2002)

Poslední kritérium, podle kterého lze dělit karty je dle vydávající asociace a modelu. V ČR jsou vydávány platební karty převážně dvou značek, těmi jsou Visa nebo MasterCard, které nabízejí více modelů. Čím lepší model, tím je dražší, zároveň určen pro hodnotnější klientelu a možnosti vyšších limitů. Kromě dvou již výše zmíněných značek patří k nejznámějším ve světě také American Express, Discover Financial nebo Diners Club. (Dvořák, 2001)

4.2 Telebanking

Telefonní bankovníctví, nazýváno také jako phonebanking, se po platebních kartách stalo historicky druhým nejstarším komunikačním kanálem v elektronickém bankovníctví mezi bankou a jejím klientem prostřednictvím telefonu, ať už mobilního telefonu nebo pevné

linky. To je jediné zařízení, které je potřeba ke komunikaci s bankou skrz telefonní bankovníctví. Tuto službu nabízí k osobním účtům v České republice převážná většina bank. Liší se pouze v rozsahu služeb a ve výši jejich poplatků. Telebanking je vhodný pro retailové klienty, tedy běžné občany, malé firmy či klienty, kteří upřednostňují osobnější přístup. Každá banka, disponující možností telefonního bankovníctví, má svou telefonní linku, prostřednictvím které komunikuje se svým klientem. Pro přihlášení do systému je nezbytné zadat identifikační údaje příslušného klienta, ať v podobě rodného čísla či čísla účtu a bezpečnostního hesla, které je umožněno klientovi zpravidla měnit. S bankou klient může komunikovat pomocí dvou různých způsobů. První z nich je komunikace s živým operátorem call centra, nazývaným telefonním bankéřem, který nabízí kromě ověření, zprostředkování transakcí a zhlédnutí historie zůstatku na běžném účtu i zodpovězení specifických dotazů a získání tak detailnějších odpovědí na dotazy daného klienta. Tato služba je relativně finančně nákladná. Druhý ze způsobů komunikace klienta s bankou skrz telefonní bankovníctví je za pomoci hlasového záznamu, zvanému systém IVR (z angličtiny Interactvie Voice Responce), který lze ovládat pomocí tlačítek našeho telefonu. Ten umožňuje pouze vyřízení transakcí a ověření zůstatků na klientově účtu bez osobního přístupu. Výhoda této metody spočívá v nákladech na tento způsob telefonního bankovníctví, která bývá zpravidla levnější pro obě strany. Ze všech bank v České republice službu telefonního bankovníctví nabízí aktuálně 10 bank s rozdílnými poplatky. (Přádka, 2000)

4.3 Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví je jednou z forem přímého elektronického bankovníctví, které lze využívat pro kontakt klienta s bankou přímo z mobilního telefonu. Vyskytuje se hned v několika formách, a to v podobě GSM bankovníctví, WAP bankingu, Smartbankingu a v neposlední řadě prostřednictvím NFC technologií. (finance.cz, 21.7.2019)

4.3.1 GSM banking

GSM bankovníctví je služba, kterou nabízí banka, za pomoci které lze využít ovládání běžného účtu skrze mobilní telefon pouze s dostačujícím signálem odkudkoliv, kdykoliv, bez front a vyplňování zbytečných formulářů. Služba je dostupná ve dvou variantách. Nejpoužívanější variantou GSM bankingu je SIM Toolkit, fungující na základě nainstalované aplikace na SIM kartě, která umožňuje komunikaci klienta s bankou za

pomoci šifrovaných zpráv. Na jedné straně stojí klient – klientská aplikace vysílá požadavek k provedení operace, na druhé straně banka – server požadavek zpracovává a provádí. Pro možnou komunikaci mezi klientskou aplikací a serverem přes GSM síť, je k zapotřebí podpora funkcí SIM Toolkit v mobilním telefonu a zároveň vlastnit SIM kartu, která rovněž tuto funkci podporuje. Přístup do této aplikace je chráněn speciálním osobním BPIN (bankovním PINem). GSM bankovníctví lze rozdělit na dvě části. Pasivní část, kam se zahrnuje zjišťování aktuálního zůstatku a výpisu historie účtu, zjištění úrokových sazeb a dalších. V aktivní části lze zadávat jednorázové a trvalé platební příkazy, inkasa, platby online za zboží a služby, dobítí kreditu a spojení s infolinkou. Službu GSM bankovníctví podporují všichni tři mobilní operátoři, kterými jsou T-mobile, Vodafone a O2. Cena za tuto službu se liší v závislosti na konkrétní bance podporující GSM bankovníctví, jimi jsou například Česká spořitelna, MONETA Money Bank, eBanka, Raiffeisen Bank a Živnostenská banka. (Přádka, 2000)

Druhá varianta GSM bankovníctví se nazývá SMS banking, při kterém komunikace mezi klientem a bankou probíhá skrz textové zprávy, který lze využít u všech mobilních telefonů bez ohledu na mobilního operátora, což je značnou výhodou. Kvůli bezpečnosti této služby banka vydává tzv. autentizační kalkulátor, fungující na principu vygenerování náhodného speciálního kódu, který je následně zahrnut do SMS zprávy. Značná nevýhoda je ve složitější manipulaci při zadávání SMS zprávy v daném tvaru zadanou bankou, kde je snadné se přepsat či přehlédnout. (idnes.cz, 21.7.2019)

4.3.2 WAP banking

Wireless Application Protocol, v překladu protokol pro bezdrátové aplikace neboli zkráceně WAP banking, je mladší verze internetbankingu, tedy lze označit za nejmodernější způsob propojení klienta se svým účtem. Jedná se o kombinaci telefonního a internetového bankovníctví, která umožňuje ovládání bankovního účtu prostřednictvím obrazovky mobilního telefonu. Řadí se mezi druhy mobilního bankovníctví, kde je k zapotřebí mobilní telefon podporující službu WAP, která umožňuje získávat aktuální informace o jednotlivých transakcích, historii pohybu na účtu, o měnových kurzech, úrokových sazbách, sjednání termínovaných vkladů, zadávat platební příkazy a další služby nabízené bankou. V České republice telefony s touto službou nabízí všichni provozovatelé mobilních sítí. V dnešní době se již tato služba objevuje velmi zřídka, službu WAP bankingu nahradily moderní

internetové prohlížeče nebo chytré mobilní telefony s možností stažení bankovních aplikací. (finance.cz, 21.7.2019)

4.3.3 Java banking

Java banking se řadí mezi technologie, která umožní přístup z mobilního telefonu do banky. Java banking je kombinací mobilního bankovníctví a internetového bankovníctví. Významným rozdílem oproti předcházejícím technologiím je způsob komunikace, který probíhá on-line formou datových přenosů, z čeho vyplývá pohodlnější a přehlednější využívání ze strany klienta. Podmínkou pro využívání tohoto druhu komunikace s bankou je vlastnictví mobilního telefonu podporující technologii Java. Ceny této služby se pohybují v podobném měřítku jako u internetového bankovníctví. (idnes.cz, 23.7.2019)

4.3.4 Smartbanking

Aktuálně nejmodernější způsob mobilního bankovníctví se skrývá pod názvem Smartbanking. Vlivem smartbankingu je možné spravovat svůj účet pomocí chytrých telefonů, do kterých je potřeba stáhnout aplikaci konkrétní banky. Tuto službu již nabízí téměř všechny banky a mobilní aplikace se neustále vylepšují. Jsou vydávány pro telefony s operačním systémem iOS a Android. Aplikace nám umožňuje provést na našem účtu vše, kvůli čemu by šel klient navštívit kamennou pobočku banky a stál by zbytečně frontu, od běžných transakcí až po zjišťování aktuálního zůstatku na účtu. Lze se přihlásit do IB i pomocí internetového prohlížeče v mobilním telefonu. (finance.cz, 21.7.2019)

4.3.5 Technologie NFC

Zkratka NFC z anglického překladu znamená komunikaci na blízkou vzdálenost. Technologie NFC je určena k bezdrátové komunikaci mezi elektronickými přístroji. Původně se NFC technologie používala k přenosu dat a URL adres, dnes se ovšem tato technologie využívá i v případě platebních karet. To umožnilo historicky první bezkontaktní platbu, která je dnes klienty již běžně využívána. (svetandroida.cz, 21.7.2019)

4.3.6 Platba prostřednictvím mobilního telefonu či chytrých hodinek

Masterpass, Google Pay, Apple Pay. To jsou aktuálně nejnovější způsoby platby. Jedná se o variantu platby kartou prostřednictvím mobilního telefonu bez fyzické přítomnosti platební karty. Jde o mobilní aplikace, do které si držitel karty nahraje jednu či více svých platebních karet, u kterých je nutné mít povoleny platby na internetu a

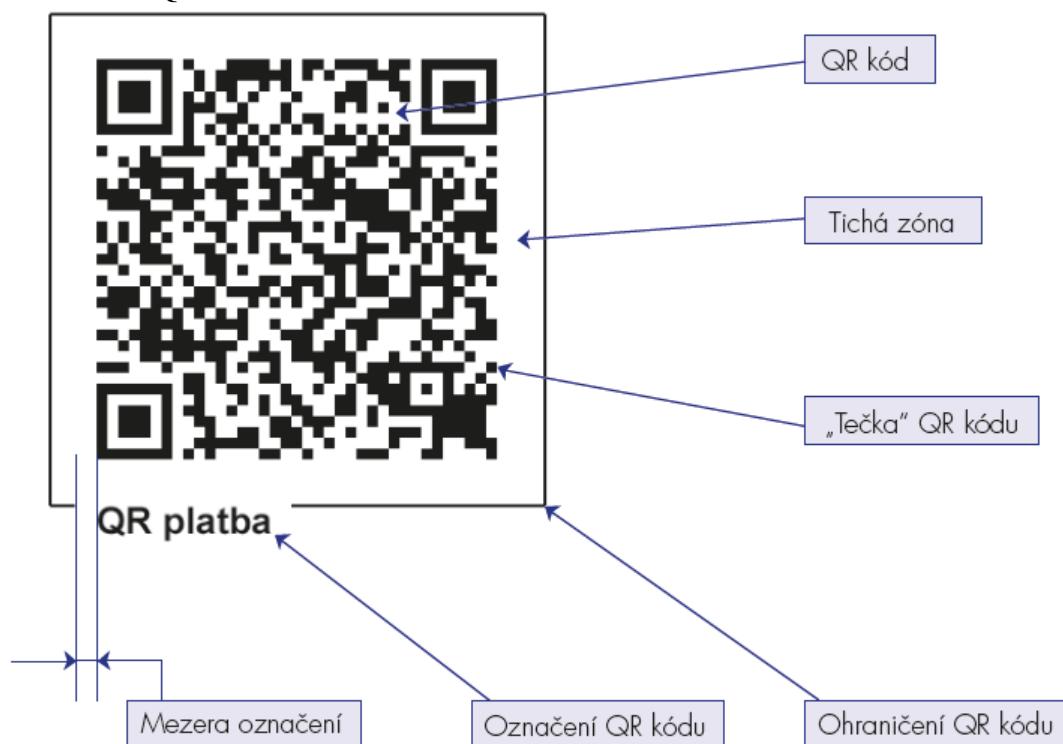
prostřednictvím aplikace lze provádět platby. Při platbě mobilní telefon funguje jako nástroj pro předání platebnímu terminálu údaje z platební karty zákazníka. (pays.cz, 24.7.2019)

Platba chytrými hodinkami je v poslední době velkým trendem. Platbu lze provádět bez fyzicky přítomné platební karty. Podmínkou pro platbu hodinkami je vlastnictví hodinek, které mají NFC čip a musí obsahovat platební složku, kterou podporuje banka. Většinou se jedná o platbu pomocí Garmin Pay či Fitbit Pay. (instory.cz, 25.1.2020)

4.3.7 QR platby

Platby pomocí QR kódů jsou v poslední době velice žádané, protože QR platba je velkým usnadněním při vyplňování údajů z faktur. Při naskenování QR kódu se číslo účtu, variabilní symbol a další údaje v aplikaci vyplní automaticky, aniž by klient musel cokoli vyplňovat. QR kódy neslouží pouze pro platby, využívají se i pro přesměrování na webové stránky. QR kód je zdarma, je volně přístupný veřejnosti. Vytvoření QR kódu je velice snadné, není potřeba žádná registrace, je určený pro každého a lze ho vytvořit v mobilní aplikaci. QR kód se skládá z několika elementů, které společně tvoří kód pro konkrétní operaci, viz následující obrázek 2. (qr-platba.cz, 12.1.2020)

Obrázek 2: Skladba QR kódu



Zdroj: qr-platba.cz, 9.3.2020

4.4 Internetové bankovníctví

Elektronická správa účtů je novodobý a účinný způsob, jak snadno a rychle ovládat své finance z pohodlí domova. Při používání IB, skrývajících se též pod názvem internetbanking, probíhá nejrozšířenější a za poslední dobu nejoblíbenější on-line komunikace mezi klientem a bankou, respektive bankovním serverem, pomocí internetu. V dnešní době nabízí službu internetového bankovníctví drtivá většina bank. Tato služba nabízí stejné produkty a možnosti jako kamenná banka pouze s tím rozdílem, že není třeba stát dlouhé fronty. Stačí se přihlásit do internetového bankovníctví konkrétní banky, u které máme založen účet pomocí identifikačních údajů a bezpečnostního hesla. Následně lze využívat širokou škálu služeb, které konkrétní banka v elektronickém bankovníctví nabízí od základních funkcí, mezi které patří zobrazení historie, aktuálního zůstatku a výpisu účtu, zadávání platebních příkazů a provádění jednotlivých transakcí v tuzemsku i v zahraničí až po složitější operace v podobě složitějších transakcí, změnu limitů na platební kartě, zakládání termínovaných vkladů či sjednání nového produktu, například v podobě cestovního pojištění. Službu internetového bankovníctví je možné využívat kdykoliv a odkudkoliv při připojení k internetu. (Přádka, 2000)

4.5 Homebanking

Homebanking neboli nazývané také jako domácí bankovníctví je služba podobná internetovému bankovníctví, která zaznamenala v 90. letech velký rozvoj a oblibu, je z velké části značnou doménou a využívána spíše u firemních klientů, z důvodu možnosti využívání služby pouze z počítače, kde je software nainstalován, avšak je nabízena i soukromým klientům. Což se může zdát zprvu jako nevýhoda, avšak má tato služba i výhodu v podobě zajištění větší bezpečnosti, kde software využívá pro potvrzení a uskutečnění bankovní operace podpisový certifikát. Homebanking je služba fungující na bázi komunikace klienta s bankou pomocí počítače s možností připojení k internetu a bankovním softwarem, který je zpravidla dodán bankou ve formě instalačního CD. Po instalaci bankovního softwaru je možné spravovat a obsluhovat náš účet, kde lze zajišťovat základní bankovní operace a umožňuje téměř všechny bezhotovostní transakce ve formě platebních příkazů k úhradě v tuzemsku i zahraničí, trvalých příkazů, hromadných plateb, zjišťování zůstatku na účtu, sledování historie účtu, zjišťování měnových kurzů a dalších operací. (Přádka, 2000)

4.6 Multibanking

Multibanking lze považovat ve světě internetového bankovníctví za relativně horkou novinku. Tuto službu mohou banky poskytovat svým klientům, avšak poskytování této služby není pro banky povinné. Multibanking funguje na principu připojování se ke svým účtům u různých bank skrze aplikaci internetového bankovníctví jedné banky. Banka nabízející a podporující službu multibankingu umožňuje klientovi ovládat své účty u různých bank z jednoho internetovém bankovníctví. Klient v multibankingu se může přihlásit k neomezenému množství bankovních účtů, což je výhodou, protože to velmi šetří klientův čas, avšak musí sdílení dat schválit. Mezi nedostatky a nevýhody se může řadit menší bezpečnost, pokud banka využívá rozhraní Screen Scraping, dále není možné propojit běžný účet s ostatními nabízenými produkty banky a v neposlední řadě lze jako nevýhodu považovat, že multibanking neumožňují všechny banky. V internetovém bankovníctví v sekci multibankingu klient může sledovat historii transakcí a ostatní pohyby na účtech, dále může sledovat informace o konečném zůstatku na účtech a zároveň klient může využít i jednorázové tuzemské platby. (duofinance.cz, 1.8.2020)

Multibanking funguje na dvou principech rozhraní. První funguje na principu API, což je zkratka označující programovací aplikaci Application Programming Interface. Toto rozhraní má na starosti propojování jednotlivých aplikací k následné komunikaci, zároveň zaručuje dodržování nařízených bezpečnostních pokynů. Samozřejmostí je umožnění kdykoliv účet z aplikace odebrat. Druhé rozhraní se nazývá Screen Scraping. Pokud multibanking využívá tuto metodu, je klient nucen pro sdílení informací aplikaci prozradit své heslo do internetového bankovníctví, z tohoto důvodu je tato metoda méně bezpečná. V případě odebrání účtu z aplikace je nutné si změnit přihlašovací údaje k internetovému bankovníctví. (skrblik.cz, 1.8.2020)

V současné době na území České republiky službu multibankingu nabízí 11 bank, přičemž 5 z nich otevřené bankovníctví poskytuje, kdežto ostatních 6 bank pouze umožňuje přístup do internetového bankovníctví klienta skrze internetové bankovníctví jiné banky poskytují multibanking. Zbylé banky se prozatím ke službě multibankingu nevyjádřily, zvažují danou službu poskytovat či už jsou v procesu připravování služby multibanking. (podnikatel.cz, 1.8.2020)

5 ZABEZPEČENÍ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

Zabezpečení internetového bankovníctví by mělo být prioritou číslo jedna v oblasti elektronického bankovníctví a je potřeba na bezpečnost dbát. Avšak nelze chránit pouze internetové bankovníctví, je nutné začít již u samotného zařízení, ze kterého se klient ke svému bankovníctví připojuje, jelikož tato zabezpečení spolu velmi úzce souvisí. Pro práci s internetovým bankovníctvím je důležité používat známý a v první řadě bezpečný počítač, který zajistí zabezpečení osobních údajů a citlivých informací. V nejlepším případě pro přihlášení do bankovníctví nepoužívat cizí neověřené zařízení, veřejné počítače v kavárnách, ve škole a na podobných místech. Jedním z dalších bezpečnostních opatření je nepřipojovat si ke svému zařízení cizí a neznámé USB flashdisky, CD, DVD a další. V případě docílení vyšší bezpečnosti není vhodné zapůjčovat zařízení neznámým osobám. To stejné platí i pro mobilní telefony. Je důležité zařízení chránit antivirovým programem, který je potřeba pravidelně aktualizovat. (c-journal.cz, 3.8.2019)

V případě již chráněného zařízení je zapotřebí chránit také webový prohlížeč. Vždy je nejbezpečnější verze prohlížeče i operačního systému ta nejaktuálnější. V průběhu používání se mohou odhalit chyby a nedostatky, ať už samotnými výrobci či útočníky, které by mohly ohrozit bezpečnost. V případě odhalení nedostatků, výrobci software velmi rychle na situaci reagují v podobě nové aktualizace, která chybu odstraní.

Jedním z dalších prvků, jak můžeme chránit bezpečí našeho bankovníctví je nepřihlašování se k internetovému bankovníctví na veřejných Wi-Fi sítích, ale pouze na domácí zabezpečené Wi-Fi síti. Případně přes mobilní data poskytnuté operátorem. Zvýšením bezpečnosti lze docílit neotevíráním podezřelých e-mailů a neznámých odkazů na cizí servery. Chránit se je i možné pomocí kontroly přihlašování na oficiálních stránkách konkrétní banky. V adresním řádku se musí objevit správná adresa dané banky, vedle ní se musí objevit zamčený zelený zámek, který značí ochranu osobních údajů a po rozkliknutí ikony se objeví platný certifikát SSL (Secure Sockets Layer), který ověří identitu a platnost webové stránky. (c-journal.cz, 3.8.2019)

V neposlední řadě se klient chrání tím, že využívá maximální možné ochranné prvky. Jedním z nich je neprozrazování svých identifikačních údajů a hesla. Klient by se měl vyhýbat heslům, které již používá, které jsou jednoduchá a snadno rozluštitelná. Ideálním heslem je kombinace velkých a malých písmen a čísel. V ideálním případě si identifikační údaje nikam nezapisovat, ani do mobilního telefonu, může hrozit jeho ztráta či případné

odcizení, heslo by bylo vyraženo a důležité je heslo pravidelně obměňovat. Dále si klient může od banky nechat zasílat SMS zprávy s náhodným číselným kódem při jakékoliv transakci na účtu klienta. Až v případě opsání daného kódu bude transakce uskutečněna. V případě využívání platebních karet je také nutné dbát na bezpečnost PIN kódem a utajováním čísla vaší platební karty, jelikož právě toto číslo zpřístupňuje cestu k penězům klienta. K vyšší bezpečnosti napomáhá také nastavení limitů na platební kartě. V případě využívání čipových karet vlastnoruční podpis nahrazuje podpis elektronický, takže je důležité karty chránit před zneužitím jinou osobou. Autorizace těchto karet probíhá kontrolou identifikačních údajů na čipové kartě klienta. Účet je možné zabezpečit pomocí PIN kalkulátoru, kdy při přihlášení do internetového bankovníctví či manipulaci s účtem vygeneruje náhodný PIN kód. Poslední možností zabezpečení je pomocí digitálního certifikátu, který je vystaven klientovi až po jeho prověření. Klient získá 2 certifikáty, jeden podpisový a druhý SSL, který je nainstalován do webového prohlížeče. (Prádka, 2000)

5.1 Rizika používání internetového bankovníctví

S používáním internetového bankovníctví jsou naneštěstí spojená i rizika. Ze strany bank jsou rizika minimální, avšak mnohem častější a běžnější je to ze strany klientů díky nedostatečnému zabezpečení. (Lochmannová, 2018)

Nejčastější a nejrozšířenější riziko ohrožující bezpečnost na internetu je tzv. phishing a pharming. Phishing, z anglického slova v překladu znamená „rybařit“, je metoda, kdy se počítačový podvodník snaží z lidí dostat citlivé informace a osobní údaje v podobě hesel, rodných čísel, údajů o platebních kartách či čísel bankovních účtů. Tato metoda funguje na principu „návnadě“ rozesílání podvodných e-mailů, které na první pohled vypadají skutečně, jako od důvěryhodných a prověřených organizací. Tento podvodný e-mail přesměrovává klienty na podvodné stránky, kde je webová stránka vyzve k zadání identifikačních údajů, což vede ke krádeži klientových osobních údajů. Na stejném principu funguje i SMSshing s tím rozdílem, že místo e-mailů jsou dožadovány privátní informace přes SMS zprávy. Metoda phishingu je už známá, internetový podvodník přichází s novou, nebezpečnější a efektivnější metodou tzv. pharming. Název této metody je tvořen ze základu anglického slova „farming“, v překladu do češtiny „farmaření.“ Technika používaná internetovými podvodníky k odcizení citlivých osobních údajů od obětí útoku. Tato technika funguje na principu speciálních počítačových programů, které dokážou napadnout DNS (doménové servery) a přepíší jejich IP adresu, což způsobí přesměrování klienta na podvodné stránky internetového bankovníctví. Tyto stránky jsou však téměř nerozeznatelné od skutečných.

Útoku si lze povšimnout a rozpoznat ho při nestandardním chování internetbankingu, například vyžadování nadbytečných informací či nestandardní adresa v adresním řádku. Další metodou je nabourání do počítače a odpozorování hesla. Všemmu je možné předejít pomocí aktualizovaných antivirových programů a nenavštěvování nedůvěryhodných zdrojů. (bezpecnyinternet.cz, 7.8.2019)

6 VÝHODY A NEVÝHODY INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ

S používáním internetového bankovníctví je spojena řada zásadních výhod, ale i několik nevýhod. Jedním z hlavních benefitů je připojování se ke komunikačním kanálům elektronického bankovníctví kdykoliv a odkudkoliv, to znamená po dobu 24 hodin, 7 dní v týdnu po celý rok. S tím je spjata velká úspora času klienta banky. Vše, co by udělal úřední pracovník na pobočce banky, si může klient udělat sám, bez front, přičemž je tento způsob pro klienta časově nenáročný, vše trvá několik vteřin, ať už se jedná o kontrolu stavu účtu, provádění transakcí až po vyzvedávání hotovosti bez strachu, aby se podpis shodoval se vzorovým podpisem. Na to navazuje hned další velká výhoda a tou je i úspora peněz, díky internetbankingu, který danou službu nabízí zdarma, případně za výrazně nižší poplatky, zatímco transakce uskutečněné na pobočce banky jsou zpoplatněné. (mojepenize.cz, 8.7.2019)

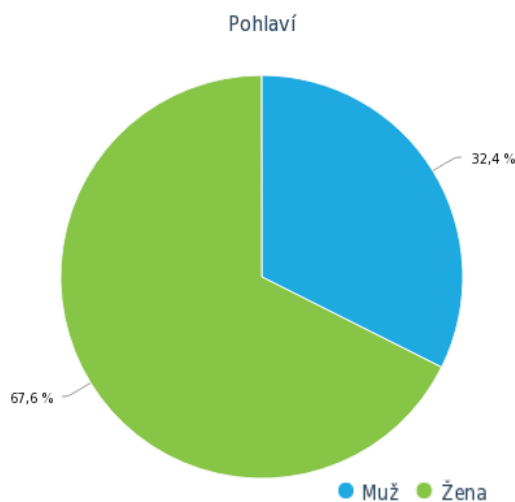
Nevýhod internetového bankovníctví je podstatně méně. S nevýhodami jsou úzce spojována rizika internetového bankovníctví popsané výše. Mezi další nevýhodu pro klienta banky může být počáteční investice do zařízení, které umožňuje připojení k internetu a zároveň nutnou znalost s komunikačním kanálem s bankou. Za nevýhodu by se mohlo považovat případné odstavení systému, to však nastává ve výjimečných případech. (finance.cz, 9.8.2019)

7 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Na základě dotazníkového šetření, který je k nahlédnutí v příloze 1 a výsledků z nich autorka vytvořila dva fiktivní klienty, pro které se bude následně snažit najít vhodnou bankovní instituci a zároveň vybrala osm nejčastěji vybíraných bankovních institucí dle odpovědí respondentů. V této analytické části práce autorka zanalyzuje výsledky dotazníku, představí vybrané bankovní instituce a jejich nabízené produkty a možnosti, následně provede jejich analýzu a doporučí bankovní instituci konkrétnímu fiktivnímu klientovi.

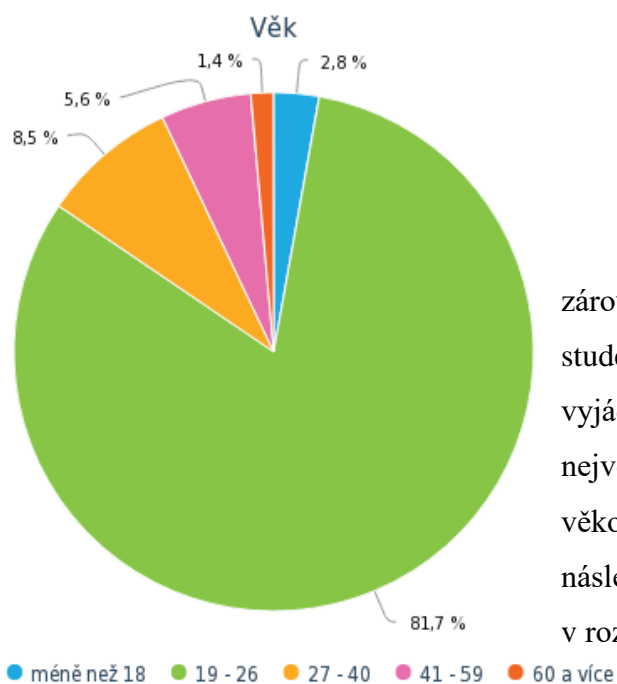
Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že z celkového počtu 71 respondentů byla převaha dotázaných žen oproti mužům v poměru 48 ku 23. Toto je zobrazeno v grafu 3. Ženy tvořily 67,6 % z celkového počtu respondentů, kdežto mužů bylo 32,4 %.

Graf 3: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Graf 4: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

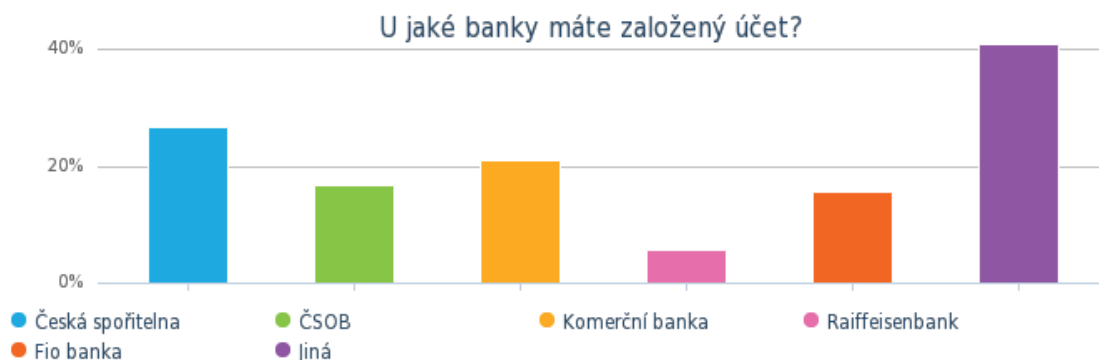
Jak lze v grafu 4 vidět, drtivou většinu a zároveň největší skupinu, dotázaných tvořili studenti ve věku 19 - 26 let, v procentickém vyjádření tato skupina činí 81,7 %. Druhou největší skupinu tvořili respondenti ve věkovém rozmezí 27 - 40 let, kteří tvoří 8,5 %, následuje věková skupina dětí pod 18 let, dále v rozmezí 41-59 a nejmenší procentické zastoupení 1,4 % tvoří skupina seniorů 60+.

Z 71 dotázaných internetové bankovníctví využívají téměř všichni, čili 81,7 % respondentů. 7,0 % elektronické bankovníctví využívá zřídka a z 5,6 % jsou si rovnocenné dvě skupiny dotázaných, kteří internetové bankovníctví využívají jen občas či ho nevyužívají vůbec.

Největší nárůst využívání služeb internetbankingu byl dle dotazníkového šetření zaznamenán v letech 2011 - 2019, kdy v tomto období začalo využívat internetového bankovníctví 83,1 % dotázaných. 15,5 % respondentů využívali služby internetbankingu v letech 2001 - 2010 a pouhé 1,4 % využívala tyto služby již před rokem 2000.

V následujícím grafu 5 lze z odpovědí respondentů vyčíst, že největší počet dotázaných (19 respondentů) tvoří klienti České spořitelny, hned po České spořitelně má největší zastoupení klientů, konkrétně 15 klientů, Komerční banka, přičemž hned v jejím závěsu se drží bankovní instituce ČSOB s 12 respondenty a Fio banka s 11 respondenty. Z grafu je zřejmé, že nejvíce respondentů uvedlo, že jsou klienti jiné banky, než které byly v nabídce. Mezi nejčastěji uváděnou banku se zařadila Equa bank (8 respondentů). Hned za ní následují Air bank a MONETA money bank, které od respondentů byly uváděny ve stejném množství, tedy 6 respondentů. Dále následovala Raiffeisenbank a po ní následovaly banky, které byly uvedeny pouze párkrát a jsou tak zanedbatelné k počtu ostatních bank, příkladem je Unicredit bank, Poštovní spořitelna, J&T Banka, mBank, Revolut či Banka CREDITAS.

Graf 5: Nejčastěji uvedené banky

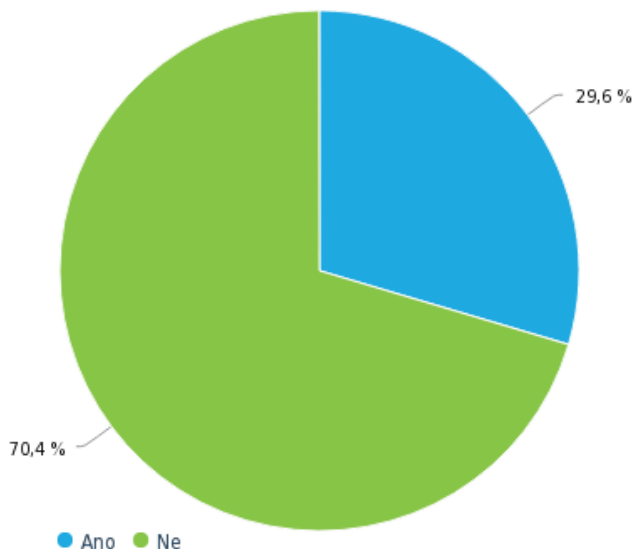


Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Absolutní většina čili 90,1 % dotázaných, jsou spokojeni s nabídkou služeb internetového bankovníctví u své banky, zatímco 9,9 % nejsou spokojeni s nabízenými službami internetového bankovníctví u své bankovní instituce. Nespokojení klienti konkrétní bankovní instituce uvedli důvod své nespokojenosti a navrhli vylepšení v podobě zrušení poplatků za výběr z bankomatů u jiné banky či zavedení služby Apple Pay. Co se týče spokojenosti s vizuálem s rozložením internetového bankovníctví u bank, 90,1 % respondentů uvedlo, že jsou naprosto spokojeni, 7,0 % není zcela spokojeno a zbylých 2,8 % dotázaných uvedlo jinou variantu, kde zodpověděli, že u jedné ze svých bank s vizuálem a rozložením spokojeni jsou, u druhé ne. Také byl klient nespokojený s nepřehledností strhávaných položek bankou.

Graf 6 znázorňuje, že zároveň drtivá většina (70,4 %) respondentů zodpověděla, že mají založený účet pouze u jedné bankovní instituce. Zbylá část dotázaných jsou klienti více bankovních institucí, jelikož mají založený bankovní účet u dvou či více bank. V procentním vyjádření činí 70,4 % respondentů, kteří mají založený účet pouze u jedné bankovní instituce a zbylých 29,6 % tvoří klienti, kteří mají založený bankovní účet u více bank.

Graf 6: Klienti jedné či více bank
Máte založený účet u více než jedné banky?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

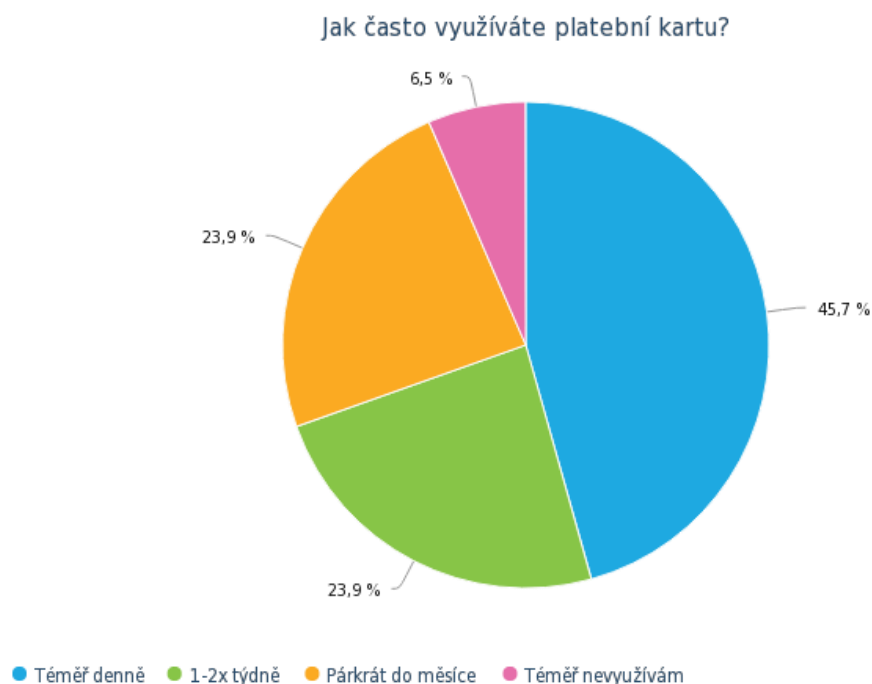
Více jak polovina, tedy 60,6 % respondentů neví, zda by využívali funkci multibankingu, kdyby tuto službu jejich banka nabízela. Totožné byly odpovědi klientů, zda by multibanking využívalo. 19,7 % respondentů uvedlo, že by funkci multibankingu využívala, stejné procento respondentů (19,7 %) by nevyužívalo multibanking, kdyby tuto funkci jejich banka nabízela.

Zatímco více jak polovina (60,6 %) respondentů neví, zda by využívali multibanking, tak téměř třičtvrtě respondentů 73,2 % využívá mobilní aplikaci internetového bankovníctví a zbylí respondenti mobilní aplikaci nevyužívají. Dotazníkové šetření znázorňuje, že 73,2 % dotázaných využívá mobilní aplikaci k zjišťování zůstatku, posílání plateb, kontroly historie transakcí a dalším funkcím, zatímco zbylých 26,8 % dotázaných mobilní aplikaci internetového bankovníctví nevyužívá.

41,3 % respondentů nevyužívají mobilní telefon jako prostředek k bezkontaktním transakcím. 30,4 % dotázaných tuto možnost využívá a o 2,1 % méně (28,3 %) možnost bezkontaktních transakcí prostřednictvím mobilního telefonu využívá jen občas.

Co se týče využívání platebních karet respondentů, následující graf 7 zobrazuje, že největší zastoupení dotázaných, téměř polovina (45,7 %), využívá platební kartu téměř na denní bázi. Druhé dvě největší skupiny tvoří respondenti, kteří platební kartu využívají 1 - 2x týdně či párkrát do měsíce. Tyto skupiny tvoří 23,9 % respondentů. Nejmenší skupinu tvoří respondenti v procentním zastoupením 6,5 %, kteří platební kartu nevyužívají téměř vůbec.

Graf 7: Využití platebních karet



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

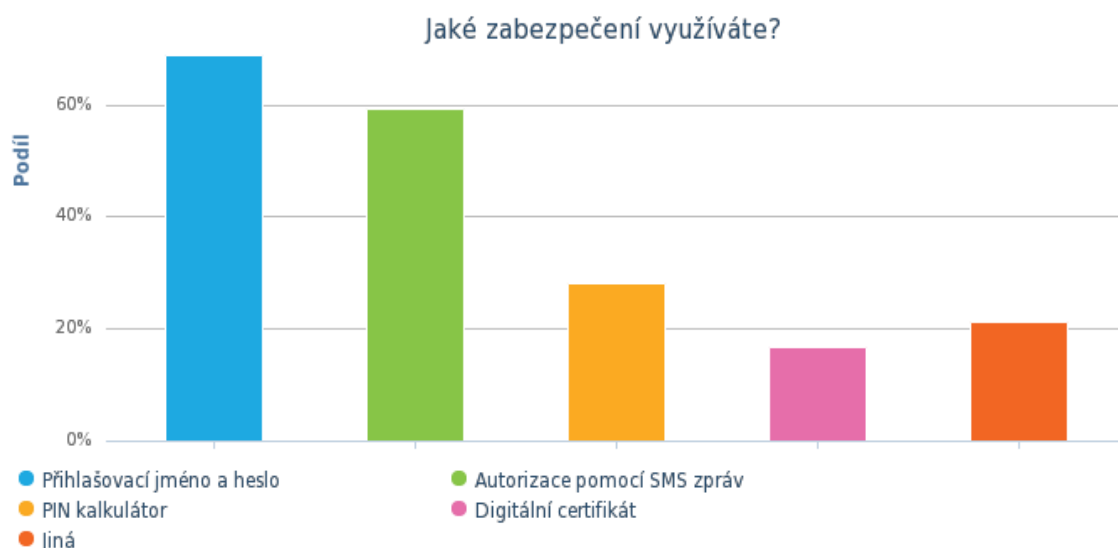
Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že 37,3% počet respondentů nejčastěji provádí výběry z bankomatů 1x-3x měsíčně. O zanedbatelných 2,5 % méně, tedy 34,8 % respondentů vybírají peníze z bankomatu několikrát týdně, zatímco nejmenší skupinu respondentů (28,3 %) tvoří klienti, kteří využívají bankomat 1x týdně.

Respondenti nejčastěji využívají cestovní pojištění 2 - 4x ročně. Tuto skupinu tvoří téměř polovina dotázaných, tedy 45,7 %. Druhou největší skupinu (30,4 %) tvoří respondenti využívající cestovní pojištění více než 4x ročně a o trošku menší skupina (23,9 %) je tvořena respondenty, kteří cestovní pojištění využívají maximálně jednou ročně.

Téměř 2/3 dotázaných (65,2 %) nemají zřízený hypoteční úvěr a ani v nejbližší době si ho zřízovat naplánují, zatímco zbylá třetina, tedy 34,8 % již hypoteční úvěr čerpají či ho mají v dohledné době v plánu začít čerpat.

V následujícím grafu 8 jsou znázorněna zabezpečení, které nejčastěji respondenti využívají. Dotázaní měli na výběr z několika možných odpovědí a mohli zaškrtnout tolik možností, kolik bezpečnostních prvků ke svému účtu využívají. Největší procentní zastoupení mělo zabezpečení za pomoci přihlašovacího jména a hesla, které tvoří 69,0 %. O necelých 10 % méně tvoří zabezpečení autorizace pomocí SMS zpráv, které tvoří 59,2 %. Zabezpečení za pomoci PIN kalkulátoru respondenti využívají o poznání méně. PIN kalkulátor využívá 28,2 % respondentů. O pár procent méně následuje kategorie jiná, kde respondenti odpovídali, že využívají zabezpečení pomocí otisku prstu či funkce face ID. Těmito způsoby zabezpečuje své internetové bankovníctví 21,1 % dotázaných. Nejmenší skupinu tvoří respondenti, kteří využívají digitální certifikát k zabezpečení internetbankingu. Digitálním certifikátem si zabezpečuje internetové bankovníctví 16,9 % respondentů.

Graf 8: Zabezpečení internetového bankovníctví



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Respondenti si nejčastěji vybírají banku na základě doporučení. Tuto skupinu tvoří 60,6 %. Druhou nejčastější odpovědí (43,7 %) respondentů byl výběr banky na základě ceny za vedení účtu a poplatků. Dále následuje výběr banky podle nabízených služeb, podle kterých se rozhoduje při výběru banky 33,8 % respondentů. Poslední skupinu dotázaných tvoří klienti, kterým byl účet založen rodiči před plnoletostí svých dětí, dalším rozhodovacím kritériem výběru banky je zaměstnání či vzdálenost banky a bankomatů. Tuto skupinu tvoří 8,5 %.

8 VYTVOŘENÍ FIKTIVNÍCH KLIENTŮ

Byli vytvořeni dva fiktivní klienti na základě výsledků z dotazníkového šetření, pro které se bude snažit vybrat bankovní instituci, která bude nejlépe vyhovovat klientovým požadavkům.

Fiktivní klient číslo 1 bude žena (67,6 %), studentka, ve věkovém rozmezí 19–26 let (81,7 %), která plně využívá internetové bankovníctví jak přes internet (81,7 %), tak i přes mobilní aplikaci (73,2 %). Dále fiktivní klient č.1 má založený pouze běžný účet u jedné bankovní instituce (70,4 %), přičemž aktuálně multibanking využívat nebude (19,7 %). V nejbližší době si neplánuje fiktivní klientka zřízovat hypoteční úvěr (65,2 %), ale často cestuje, takže by uvítala možnost zřízení výhodného celoročního cestovního pojištění (30,4 %). Také klientka pravidelně využívá platební kartu (45,7 %), placení přes mobilní telefon (30,4 %), QR platby, občas využívá možnost výběru z bankomatu v ČR i v zahraničí (37,0 %) a své internetové bankovníctví zabezpečuje pomocí přihlašovacího jména a hesla (69,0 %), využívá autorizaci pomocí SMS zpráv (52,2 %) a face ID či otisk prstu. Výpis z účtu si klientka nenechává zasílat.

Fiktivním klientem číslo 2 bude fyzická osoba, muž (32,4 %), ve věkovém rozmezí 27–40 (8,5 %), který využívá internetové bankovníctví (81,7 %), ale nevyužívá mobilní aplikaci (26,8 %). Má založený účet u více bank (29,6 %) a chtěl by využívat multibanking (19,7 %). Pro klienta je velice důležitá přehlednost internetového bankovníctví (90,1 %). Klient má v plánu čerpat hypoteční úvěr (34,8 %), ocenil by možnost zřízení jednorázového cestovního pojištění (23,9 %), ale není to podmínkou. Své internetové bankovníctví si zabezpečuje pomocí přihlašovacího jména a hesla (69,0 %), autorizací SMS zpráv (52,2 %) a digitálního certifikátu (16,9 %). Fiktivní klient pravidelně využívá platební kartu (45,7 %) a výběry z bankomatů (34,8 %). Výpis z účtu si měsíčně klient nechává posílat v elektronické podobě.

9 CHARAKTERISTIKA IB U VYBRANÝCH BANK

Na základě výsledků z dotazníkového šetření autorka vybrala 7 nejčastěji zvolených bank respondentů. Mezi nejčastěji využívané banky respondentů patří Česká spořitelna (26,8 %), Komerční banka (21,1 %), ČSOB (16,9 %), Fio banka (15,5 %), Equa Bank (10,2 %), Air bank (6,1 %) a MONETA Money Bank (6,1 %). Tyto bankovní instituce autorka popsala a zanalyzovala dle požadavků vytvořených fiktivních klientů.

9.1 Česká spořitelna, a.s.

Česká spořitelna je banka s mnohaletou tradicí, která se může pyšnit titulem nejstarší banky na území České republiky, kdy její kořeny zasahují až do roku 1825, kdy vznikla Spořitelna česká. V roce 1991 se stala Česká spořitelna akciovou společností, devět let poté byla jednou z hlavních poskytovatelů bankovních služeb. Banka nabízející a poskytující své služby jednotlivcům, malým i středním firmám, městům a obcím. Česká spořitelna se snaží posilovat finanční gramotnost. Banka se pyšní celkovými aktivy 1 504,5 miliardy, 4,6 milionů počtem klientů k 30. 6. 2019, z toho 1,5 milionu aktivních klientů využívajících internetové bankovníctví a BUSINESS 24, s 9821 počtem zaměstnanců pracujících celkem na 487 pobočkách, přes více než 1700 bankomatů a platbomatů a 2,86 milionů počtem vydaných platebních karet. (csas.cz, 5.9.2019)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Česká spořitelna nabízí své služby i formou internetového bankovníctví s názvem SERVIS 24, které postupně končí a klientům je od roku 2018 nabízena nová podoba internetového bankovníctví s názvem George, které bankovní instituce nabízí pro své klienty zcela zdarma. V internetovém bankovníctví lze pohodlně a bezpečně ovládat finance, nabízí přehled výdajů, rychlé získávání plateb, chytré vyhledávání, dobíjení předplacení karty mobilních operátorů, sjednat půjčku, platební kartu či pojištění. Své internetové pojištění klienti mohou zabezpečit pomocí přihlašovacího jména a hesla, pomocí SMS zpráv a PIN kalkulátoru.

Česká spořitelna nabízí také mobilní aplikaci se stejnojmenným názvem jako nové internetové bankovníctví George. Nové bankovníctví George nabízí standardní funkce, ale i zajímavé vymoženosti, mezi které patří například přiřazení a uložení účtenek ke konkrétní platbě, možnost nastavení upozornění na budoucí výdaje, George klíč, díky kterému je přihlašování a potvrzování plateb bezpečnější pomocí Face ID či otisku prstu, dále nabízí chytré vyhledávání, automatické třídění plateb a možnost nastavení vlastních přihlašovacích

údajů a vzhledu internetového bankovníctví. Mobilní aplikace je dostupná pro zařízení s operačním systémem Android i IOS. George v mobilní aplikaci nabízí stejné možnosti jako samotné internetové bankovníctví. Klienti České spořitelny mohou využívat platbu mobilním telefonem i chytrými hodinkami, stejně tak i QR platby.

Multibanking

Česká spořitelna samotná multibanking nenabízí, avšak umožňuje přihlášení ke klientskému účtu skrz multibanking jiné banky, která tuto funkci umožňuje. Například aplikace ČSOB Multibanking, která umožňuje klientům ČSOB připojit se ke svému účtu u České spořitelny pomocí internetového bankovníctví ČSOB. To stejně nabízí i multibankovní aplikace Richee, kterou provozuje banka CREDITAS a.s.

Hypoteční úvěr

Česká spořitelna si dlouhodobě udržuje jednu z nejnižších sazeb na trhu. Sazbu je možné získat již od 2,44 % p. a. při pětileté či osmileté fixaci a sazbu ve výši od 2,54 % p. a. při desetileté fixaci. Zřízení hypotečního úvěru a její správy je zcela bez poplatků a bez čekání. Pro získání hypotéky je třeba mít našetřeno 10% požadované částky.

Cestovní pojištění

Česká spořitelna nabízí 6 druhů pojištění v různých oblastech. Cestovní pojištění KOLUMBUS hradí zásah záchranné služby, předepsané léky, zákrok zubaře či převoz ze zahraničí zpět do České republiky. Toto pojištění je pro děti do 6 let zdarma. V případě problémů v zahraničí je v ceně pojištění asistenční služba Holiday, fungující 24 hodin denně. Cestovní pojištění se odvíjí od zvolené varianty cestovního pojištění, které může být buď KLASIK či PLUS. Cestovní pojištění klasik je vhodné na cestování po Evropě a na obvyklé úrazy, kdežto varianta PLUS je vhodná na vzdálenější cesty s pojištěním léčebných výloh. Klient si může dokoupit i pojištění proti neočekávaným situacím. Základní cestovní pojištění vyjde klienta na 18 Kč denně s 10% slevou za sjednání online, celoroční stojí 45 Kč měsíčně.

Vedení běžného účtu

Vedení běžného základního účtu nabízí Česká spořitelna zdarma, klient si případně může dokoupit další služby, které se pohybují v hodnotě 25 Kč za měsíc. Zasílání výpisu z běžného účtu papírově na adresu je zpoplatněno v celkové výši 30 Kč. Provedení odchozí úhrady je též zpoplatněno v hodnotě 5 Kč za položku, dále si banka účtuje příplatek za úhradu do jiné banky v ČR ve výši 2 Kč za položku a okamžité zpracování platebního příkazu na pobočce je za poplatek v hodnotě 80 Kč. Platba kartou s výběrem v hotovosti je

zdarma, za výběr z bankomatu z České spořitelny (či bankomat skupiny Erste v zahraničí) stojí klienta 5 Kč, výběr z bankomatu jiné banky v ČR stojí 40 Kč, z bankomatu jiné banky v zahraničí je cena stanovena na 125 Kč a výběr hotovosti na pobočce je zpoplatněn 80 Kč.

9.2 Komerční banka, a.s.

V roce 1990 se ze Státní banky československé na našem území oddělila nová banka vystupující pod názvem Komerční banka. V roce 2003 banka uvedla na trh první čipovou kartu v České republice. Ve stejném roce zároveň Komerční banka získala ocenění Nejdynamičtější a Nejdůvěryhodnější banka roku v anketě MasterCard Banka roku, kde v následujícím roce získala hlavní cenu Banka roku 2004. O rok později se stala první bankou na českém trhu, která se zavázala udržet Garantovanou úroveň služeb díky dodržování předem definovaných principů. Banka v průběhu let získala spoustu dalších ocenění. O šest let později KB vypustila jako první na český trh na svých webových stránkách investiční kalkulačku. Zároveň byla první bankou se sídlem v České republice, která nabídla zdarma svým klientům nástroj zvaný Trusteer Rapport, který se zaměřuje na ochranu proti hrozbám škodlivých stránek zaměřených na internetové bankovníctví. V roce 2018 klienti Komerční banky mohou využívat službu multibankingu ve svém internetovém bankovníctví MojeBanka, případně i v Mobilní bance KB v případě založených účtů u České spořitelny či Air Bank. Banka se může pyšnit vlastním kapitálem v celkové výši 99 931 mil. Kč, průměrným počtem zaměstnanců ve výši 7 458 a 776 bankomatů k roku 2018. (kb.cz, 7.10.2019)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Komerční banka nabízí svým klientům internetové bankovníctví zdarma pod názvem MojeBanka, kde je možné řešit a zadávat platby i spravovat své finance online bez nutné návštěvy pobočky. Jako velkou výhodu shledávám v tom, že si budoucí klient může na webových stránkách Komerční banky vyzkoušet a prohlédnout, jak vypadá internetové bankovníctví MojeBanka a zjistit tak, zda rozložení klientovi vyhovuje. V elektronickém bankovníctví KB lze zadávat všechny typy plateb od tuzemských včetně QR plateb, zahraničních plateb, přes trvalé příkazy až po historii a přehledu plánovaných plateb. Dále si klient může sám nastavit internetové bankovníctví a sjednávat další služby, mezi které patří sjednání půjčky, platební karty, stavebního a penzijního spoření, pojištění, životního pojištění a povolení debetu u běžného účtu. Bankovníctví lze zabezpečit pomocí certifikátu, přihlašovacího jména a hesla, autorizací pomocí SMS zpráv či KB klíče.

Mobilní banka je internetové bankovníctví, které Komerční banka svým klientům nabízí zdarma v podobě mobilní aplikace pro uživatele operačního systému Android či iOS. Mobilní banka nabízí stejné služby jako internetové bankovníctví, přesto má mobilní aplikace pro oba operační systémy různé vychytávky. Pro Android je to příklad ukazatel zůstatku pomocí tachometru, nastavení widgetů přímo na plochu telefonu, autorizace pomocí otisku prstu, PUSH notifikace či nahrávání dokumentů. Pro iOS nabízí aplikace 3 D Touch, zobrazení zůstatku i bez přihlášení, biometriku pomocí Face ID či otisku prstu. PUSH notifikace a nahrávání dokumentů je stejné jako pro Android.

Multibanking

Komerční banka nabízí svým klientům zdarma funkci multibankingu. Všechna data jsou zabezpečena systémy KB. Multibanking je funkce, která umožňuje připojení účtů z jiných bank do elektronického bankovníctví KB MojeBanka či Mobilní banka. Stačí se přihlásit do internetového bankovníctví a klient má přehled nad všemi svými účty i u jiných bank. Lze prostřednictvím multibankingu kontrolovat zůstatek i transakční historii všech připojených účtů. Připojit lze účty celkem od 11 bank a brzy se počet bank rozšíří.

Hypoteční úvěr

Komerční banka nabízí individuální úrokovou sazbu od 2,49 % p. a. Dále nabízí svým klientům snížení úrokové sazky s pojištěním od Komerční pojišťovny a možnost splatit každý rok 25% půjčky zdarma. KB má se svým portfoliu 6 variant hypoték. První variantou je Štafetová hypotéka, kterou lze převést z rodičů na děti a obráceně, dále Hypotéka Dozadu, která proplatí klientovi investice do bydlení až za 3 roky zpětně, Flexibilní hypotéka umožňuje regulovat splátky. Hypotéka se zálohovým čerpáním znamená poskytnutí peněz na základě rozpočtu na rekonstrukci či výstavbu, Hypotéka na refinancování a Hypotéka 2 v 1, kde za stejnou úrokovou sazbu klient získá až 800 000 Kč na cokoliv. Čerpání úvěru, správa úvěru a elektronický výpis z úvěrového účtu je zdarma. Za poplatek je vyhodnocení žádosti o úvěr, vyhodnocení rizik a čerpání úvěru na návrh na vklad.

Cestovní pojištění

Komerční banka nabízí svým klientům možnost zřízení cestovního pojištění s krytím až 5 000 000 Kč, neomezenou asistenci v českém jazyce po celém světě a nabízí 3 varianty pojištění dle typu či délky cesty. Lze možné si pojištění sjednat od 18 Kč na den. Při sjednání

online cestovního pojištění přes internetové bankovníctví, klient obdrží slevu 15 %. Celoroční cestovní pojištění Komerční banka nenabízí.

Vedení běžného účtu

Za vedení běžného účtu klient Komerční banky neplatí, vedení účtu je zcela zdarma, stejně tak jako výběry hotovosti z bankomatů Komerční banky. Výběr hotovosti z bankomatů cizích bank v Evropě včetně České republiky je zpoplatněno poplatkem ve výši 39 Kč. Za výběr hotovosti z bankomatů ve světě mimo Evropu klient zaplatí 99 Kč. Běžný účet od Komerční banky nabízí i moderní platby mobilem či hodinkami v podobě Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay a Garmin Pay. Dále nabízí k běžnému účtu poskytnutí debetní karty v podobě embosované karty. Banka nabízí klientovi možnost přečerpání ve výši až 60 000 Kč. Příchozí úhrada v Kč je zdarma, naopak odchozí úhrada v Kč je zpoplatněna poplatkem ve výši 6 Kč, stejně tak jako provedení trvalého příkazu či odepsání inkasa. Vklad hotovosti na vlastní účet na pokladně zpoplatněn není, zatímco za výběr hotovosti na pokladně klient zaplatí 75 Kč. Zaslání jednoho účtu elektronicky je zdarma, zaslání jednoho výpisu poštou vyjde na 5 Kč. V případě, že se klient rozhodne o změně banky ke Komerční bance, převod účtu lze vyřídit na pobočce i online, lze převést i trvalé příkazy, o převod účtu z jiné banky se postará Komerční banka zcela zdarma.

9.3 ČSOB, a.s.

Československá obchodní banka je univerzální banka v České republice, která byla založena již v roce 1964 sloužící pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volno měnových operací působícím na československém trhu, jak již název napovídá. V polovině roku 1999 banka získala nového vlastníka, kterým se stala KBC Bank, což je dceřiná společnost mezinárodní bankovní skupiny KBC Group. Banka se nezaměřuje pouze na fyzické osoby, ale také poskytuje své služby kromě fyzických osob i malým i středním podnikům, korporátním i institucionálním klientům. ČSOB tvoří banka a společnosti, s nimiž je banka propojena. Svým klientům kromě standardních bankovních služeb banka nabízí zřízení hypotéky, pojištění, penzijních fondů, leasing a factoring a služby spojené s obchodováním s akciemi na finančním trhu. V retailovém bankovníctví v ČR působí ČSOB pod základními obchodními značkami, a těmi jsou ČSOB (pobočky) a Poštovní spořitelna (Finanční centra a obchodní místa České pošty). Banka disponuje k 31.12. 2018 s 8 318 počtem zaměstnanců, s 235 pobočkami, s 1 063 bankomaty,

s neuvěřitelnou bilanční sumou ve výši 1 378 mld. Kč a čistým ziskem v celkové výši 15,8 mld. Kč. ČSOB poskytuje své nabízené služby 3,635 mil. klientům. (csob.cz, 18.10..2019)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Internetové bankovníctví ČSOB nabízí svým klientům zdarma ke všem účtům buď rovnou při založení účtu, nebo ho lze zřídit kdykoliv dodatečně. Vše si klient může vyřídit sám z pohodlí domova skrz počítač bez návštěvy banky. Klient má neustálý přístup ke všemu, úhrady lze zadávat rychle a pohodlně, klient má přehled o stavu účtu a svých transakcích, může si sám nastavit platby na internetu, dočasné blokace a limity svých platebních karet a jednoduše zřídit nové produkty. Zabezpečit internetové bankovníctví lze pomocí identifikačního čísla a PINu, SMS klíče, Smart klíče, Face ID a otisku prstu.

ČSOB smartbanking umožňuje zdarma ovládat účet jednoduše i z mobilu, tabletu, tak i skrze chytré hodinky. Do mobilní aplikace se lze přihlásit pomocí otiskem prstu. Pomocí mobilní aplikace lze najít bankomaty a sjednat si cestovní pojištění. Umožňuje neustálý přehled o financích, zůstatku i historii pohybů na účtu, lze provádět platby i nastavovat limity. Aplikaci mohou využívat klienti využívající operační systém Android i iOS. ČSOB podporuje QR platby i platbu mobilem či chytrými hodinkami pomocí Google Pay, Apple Pay a Garmin Pay.

Multibanking

Multibanking ČSOB nabízí ve svém internetovém bankovníctví, nyní se nově zobrazí i ve smartbankingu. K multibankingu ČSOB je aktuálně připojeno již 7 bank. U pěti bank lze využívat multibanking naplno, klient může kontrolovat zůstatky na svých účtech, zobrazit si historii pohybů na účtech a zadávat jednorázové tuzemské platby. U dvou bank lze využívat pouze pasivní operace (nelze zadávat platby). Službu multibankingu si klient může zřídit sám ve svém internetovém bankovníctví, lze připojit neomezeně účtů. Tato služba je učená pro klienty starší 18 let.

Hypoteční úvěr

ČSOB poskytuje hypotéku na bydlení zdarma, půjčuje až do 90 % hodnoty nemovitosti, to znamená, že klientovi stačí našetřit 10% hodnoty nemovitosti. Banka nabízí svým klientům 30% hypotéky na bydlení využít na vybavení domácnosti. Peníze z úvěru může klient čerpat až 2 roky. Klient si hypotéku může spravovat online. Banka nabízí vyřízení administrativy za klienta. Aktuálně ČSOB nabízí hypotéku s úrokovou sazbou 2,62 % p. a. včetně vedení úvěru zdarma.

Cestovní pojištění

Cestovní pojištění ČSOB kryje komplexní lékařské ošetření, zahrnuje nonstop asistenci v českém jazyce, při hospitalizaci se pojištění automaticky prodlouží. Pojištění lze sjednat od 15 Kč na den. Klient má k dispozici asistenci na cestách autem. ČSOB nabízí i rodinnou variantu cestovního pojištění od 44 Kč za den. Při sjednání online cestovního pojištění klient získá slevu 10 %, dále lze využít automatickou rodinnou slevu ve výši až 39 %. Celoroční cestovní pojištění lze sjednat od 1000 Kč za rok.

Vedení běžného účtu

Za vedení účtu u ČSOB klient měsíčně zaplatí 25 Kč, účet lze ovládat přes internetové bankovníctví. Součástí zřízení běžného účtu je poskytnutí debetní karty zdarma. ČSOB dovoluje přečerpání zdarma. Mezi výhody zřízení účtu u ČSOB se řadí ovládání účtu přes Českou poštu a s programem svět odměn může klient získávat slevy a dárky. Zasílání výpisu z účtu elektronicky je zcela zdarma, zasílání výpisu poštou je zpoplatněno 40 Kč/měsíčně. Příchozí úhrada je zdarma, odchozí úhrada stojí 5 Kč. Výběr z bankomatu ČSOB v ČR/SK klienta stojí 5 Kč, výběr hotovosti z bankomatu jiné banky na území České republiky je zpoplatněno 40 Kč a výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí klienta stojí 100 Kč. Vklad v hotovosti nabízí banka prostřednictvím vkladového bankomatu ČSOB zdarma, za výběr hotovosti kartou u přepážky, ve směnárně v ČR či zahraničí si banka účtuje 200 Kč.

9.4 Fio banka, a.s.

Instituce je výhradně česká s českými majiteli jako jediná banka na českém trhu a navazuje na Finanční skupinu Fio. Banku založilo několik studentů a absolventů z Univerzity Karlovy v Praze v roce 1993, kteří se rozhodli si založit firmu, která se bude zaměřovat na obchodování s cennými papíry, vybudovali software pro rychlejší realizaci burzovních obchodů a postupem času začali nabízet své služby klientům. V roce 2006 banka koupila mimoburzovní trh RM-SYSTÉM, který se Fio povedlo oživit a přetransformovali RM-SYSTÉM na českou burzu cenných papírů. Vlivem snahy rozšířit své portfolio nabízených finančních služeb Fio banka v roce 1998 vypustila na trh jako první z bankovních institucí na naše území internetové bankovníctví. Fio banka nabízí své finanční a investiční služby po celé České republice na více než 80 pobočkách, kde poskytuje služby klientům pro osobní či firemní účely. Služby Fio lze rozdělit do dvou hlavních oblastí, kterými jsou poskytování tradičních bankovních služeb, kam spadá zřizování běžných,

spořicíh a termínovaných účtů, zřizování platebního styku, vydáván platebních karet či poskytování úvěrů. Druhou oblastí je zprostředkování obchodů s cennými papíry neboli investic. Vývoj vlastního systému umožňuje bance rychle reagovat na změny na trhu a inovovat tak své služby. Za dobu svého působení banka obdržela několik prestižních ocenění, například v roce 2017 se Fio banka stala Nevstřícnější bankou roku, kdy tento titul obhájila již po šesté a v roce 2019 získala 4 ocenění v soutěži Zlatá koruna. (fio.cz, 12.1.2020)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Elektronickou správu běžného, spořicího účtu Fio nebo termínovaného vkladu si klient může zřídit zcela zdarma na pobočce. Běžný účet si fyzická osoba může zřídit online z pohodlí domova. V elektronickém bankovníctví může klient spravovat své finance, dohlížet na zůstatek na účtu, sledovat historii transakcí, měnit limity, nastavení a mnoho dalšího. Velkou výhodou u internetového bankovníctví je, že si budoucí klient Fio může vyzkoušet demo verzi internetbankingu a zjistit tak, zda mu bude vyhovovat i jeho vzhled a rozložení. V případě zájmu banka pomůže klientovi zdarma přejít k Fio a zároveň nastaví trvalé příkazy tak, jak tomu bylo doposud. Zabezpečení je chráněno pomocí přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů, unikátního elektronického klíče, certifikátu, Face ID i otiskem prstu.

Fio banka nabízí svým klientům i smartbanking v podobě mobilní aplikace. Aplikaci si může stáhnout každý klient zdarma, který vlastní zařízení s operačním systémem iOS 11 a vyšší a Android 6 a vyšší. Pomocí mobilní aplikace může klient vyhledat pobočky a bankomaty. Dále aplikace umožňuje klientovi spravovat své finance, nastavit si moderní design, nástěnku, vytvářet vlastní QR kódy pomocí funkce Zaplat' mi, mít přehled o plánovaných i neprovedených plateb a zobrazování i stahování výpisů z účtu. Fio banka nabízí klientům možnost platby přes Google Pay či Apple Pay i platbu pomocí QR kódu.

Multibanking

Fio banka aktuálně multibanking nenabízí, pouze o multibankingu zatím uvažuje. Prozatím umožňuje klientům se přihlásit ke svým účtům Fio skrz multibanking jiných bank.

Hypoteční úvěr

Fio banka nabízí svým klientům využít Fio hypotéku, která je určena klientům starším 18 let, občanům ČR či cizincům s přechodným či trvalým pobytem v ČR v minimální délce 1 rok. Fio banka nabízí slevu 0,4 % z úrokové sazby na refinancování, 0,3

% z úrokové sazby na koupi nemovitosti, 0,1 % z úrokové sazby při úvěru vyšším než 1 mil. Kč. Nabízí fixaci úrokové sazby na 1,3 nebo 5 let, mimořádnou splátku. Bez poplatků banka nabízí svým klientům poskytnutí úvěru, vedení běžného i úvěrového účtu, rezervaci prostředků či čerpání úvěru. Fio umožňuje klientům hypotéku se sazbou 1,98 % p. a. s pětiletou fixací.

Cestovní pojištění

Fio banka cestovní pojištění nenabízí. Svým klientům nabízí pouze cestovní pojištění k platebním kartám.

Vedení běžného účtu

Zřízení, vedení i zrušení účtu je zcela zdarma, stejně tak jako internetbanking a smartbanking, všechny příchozí i odchozí platby v rámci ČR a SR v CZK i EUR i europlatby, bezkontaktní platební karta, neomezené výběry z bankomatů Fio a až 5 výběrů z cizích bankomatů v ČR i v zahraničí při aktivním využívání karty. Při častějším výběru z cizích bankomatů klient zaplatí 25 Kč, v zahraničí částka činí 80 Kč. Vklad i výběr hotovosti nad 1000 Kč na pokladně je zdarma, výběr hotovosti na pokladně do 1000 Kč je za poplatek 30 Kč. Elektronický výpis z účtu je zdarma, zaslaný poštou klienta stojí 25 Kč.

9.5 Equa bank, a.s.

IC Banka je název banky, pod jejímž názvem byla původně banka založena v roce 1993. Se svými 400 000 zákazníků se Equa bank řadí do top 10 v žebříčku největších bank v České republice. Tuto českou banku v roce 2011 převzala od italského Banci Popolare britská finanční skupina AnaCap. Ve stejném roce se stále leadrem na trhu jednoduchých, srozumitelných a transparentních nabízených bankovních služeb. Banka za dobu svého působení na českém trhu získala hned několik ocenění, konkrétně 73. V prestižní soutěži Zlatá koruna tento rok získala celkem 7 medailí. Equa Bank se označuje jako nízkonákladová, je možné banku navštívit na 59 pobočkách po celé České republice. Své služby bankovní instituce nabízí klientům využívající jak osobní, tak i firemní bankovníctví. Do produktů banky patří běžné a spořicí účty, dále nabízí více měnové platební karty, hypotéky, termínované vklady, spotřebitelské půjčky, pojištění a v neposlední řadě ve škále svých produktů nabízí i podnikatelské úvěry. (equabank.cz, 14.1.2020)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Equa bank nabízí svým klientům zřizování, nastavování bankovních služeb a správu svých financí z pohodlí domova. Lze možné v internetovém bankovníctví nastavovat limity,

kontrolovat zůstatky, historii transakcí atd. Účet si lze sjednat online bez nutnosti navštívit jednu z poboček. Internetové bankovníctví umožňuje chránit účet uživatelským jménem a heslem, SMS kódem, certifikátem, Face ID či otiskem prstu.

Stejnomená mobilní aplikace Equa bank umožňuje klientům jednoduchý a rychlý přehled o financích, které mají díky mobilní aplikaci neustále u sebe. Aplikace nabízí nekonečnou historii, díky které lze dohledat všechny transakce a je možné aplikaci nainstalovat do několika mobilních zařízení. Aplikace je dostupná pro uživatele iOS i Android. Equa bank umožňuje platbu mobilem či hodinkami pouze uživatelům Apple Pay i Google Pay, podporuje i QR platby.

Multibanking

Equa bank data sdílí, ale prozatím svůj multibanking nemá, pouze poskytuje přístup k informacím o účtu třetím stranám prostřednictvím aplikací.

Hypoteční úvěr

Banka nabízí svým klientům výběr z několika druhů hypoték. Hypotéku na refinancování poskytuje s úrokem již od 2,49 % p. a., kde banka nabízí sjednání hypotéky zdarma, hypotéka na dům či byt s úrokem od 2,89 % p. a. bez zbytečných poplatků s možností mimořádné splátky zdarma a hypotéku na cokoliv za 3,79 % p. a, která nabízí sjednání i mimořádné splátky zdarma.

Cestovní pojištění

Cestovní pojištění lze sjednat na pobočce či online i přes mobilní aplikaci. Je možné si sjednat i celoroční cestovní pojištění. Nezáleží na počtu cest, cena pojištění se nemění. Toto pojištění je možné sjednat již od 49 Kč za měsíc, které platí pokaždé, když klient vyjede z ČR a platí po dobu 90 dní. Je výhodné pro delší pobyty. Dále je možné si sjednat pojištění před každou cestou do zahraničí jak pro jednotlivce, tak i pro rodinu. Pojištění lze sjednat již od 29 Kč na den.

Vedení běžného účtu

Běžné služby, kam patří otevření, vedení účtu, odchozí a příchozí platby, banka nabízí zcela zdarma. K běžnému účtu si klient může zdarma otevřít také účet v EUR i USD. Klient má možnost výběrů hotovosti ze všech bankomatů v ČR i ve světě zdarma. Vklady na účet skrz bankomaty Equa bank jsou zdarma, vklady na České poště jsou za poplatek, avšak jeden vklad měsíčně banka klientovi proplatí zpět. Stejně tak banka obstará zdarma a

bez starostí přechod z původní banky k účtu od Equa bank. Zasílání měsíčního výpisu elektronicky je zdarma, zasílání výpisu poštou klienta stojí 29 Kč.

9.6 Air Bank, a.s.

Banka byla založena a otevřena 2011, která poskytuje finanční a bankovní služby retailovým klientům na jednotlivých pobočkách, které se nachází již ve 100 českých městech či prostřednictvím internetového bankovníctví. (airbank.cz, 2.2.2020)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Internetové bankovníctví Air Bank se snadno ovládá a je velmi přehledné. I v elektronickém bankovníctví uživatel může kromě transponování peněz mezi účty také spořit do obálek, kontrolovat zůstatek, provádět transakce, zadávat platby či sdílet účet s rodinou. Air Bank nabízí možnost klientovi si vyzkoušet, zda mu bude internetové bankovníctví a rozložení vyhovovat. Klient si do bankovníctví může zapisovat poznámky, může přetahovat peníze mezi účty. Jako bezpečnostní prvek klient může využít jméno a heslo, SMS kódy, bezpečnostní obrázky, Face ID či otisk prstu.

Aby klient mohl snadno a pohodlně kontrolovat stav svého účtu z mobilního telefonu, nabízí banka mobilní aplikaci s názvem My Air, která má snadné ovládání a klient tak může mít přehled o svých financích, provádět platby kdykoliv a kdekoliv, dokonce může klient získat odměny za placení. Lze si přes mobilní aplikaci založit účet online či najít všechny bankomaty a pobočky. Banka umožňuje svým klientům platbu pomocí QR kódu, mobilního telefonu či chytrých hodinek.

Multibanking

Air Bank nabízí klientům možnost využívání multibankingu, zobrazení klientům v internetovém bankovníctví a mobilní aplikaci My Air běžné účty už u 6 bank. Klienti mohou spravovat své běžné účty z jednoho místa. Kromě kontroly zůstatku a zobrazení historie plateb umožňuje Air Bank i zadávání platebních příkazů.

Hypoteční úvěr

Hypotéku Air bank nabízí s úrokem 2,39 % p. a. Klient si výši splátek může nastavit dle sebe, jak aktuálně potřebuje a zároveň může hypotéku kdykoliv doplatit, a to vše zdarma. Klient může využít chytrou rezervu, díky které klient ušetřit na úrocích.

Cestovní pojištění

Cestovní pojištění lze zřídit v mobilní aplikaci i v internetovém bankovníctví během chvíle. V případě zrušení cestovního pojištění banka klientovi vrátí celou výši cestovního

pojištění. Pojistit se dá bez zadávání čísla karty a dalšího papírování, pojištění se zaplatí samo z účtu klienta. Pojištění lze zvolit malé (15 Kč na den), střední (25 Kč za den) či velké (45 Kč za den).

Vedení běžného účtu

Vedení účtu je rozděleno do dvou skupin, a to na Malý a Velký tarif a na základě tohoto rozdělení se liší i poplatky. U Velkého tarifu jsou všechny základní služby zdarma, ale měsíční poplatek činí 100 Kč, kdež to Malý tarif je zdarma, ale některé služby jsou zpoplatněny, například odchozí platba do jiné banky stojí 1 Kč, příchozí a odchozí platba je zdarma, výběr z bankomatu Air bank je zdarma, výběr z bankomatu jiné banky či na pobočce jiné banky v ČR a EU je zpoplatněno 25 Kč, stejně tak jako zasílání výpisu poštou. Výběr hotovosti u Sazky klienta vyjde na 10 Kč a zasílání informační SMS o pohybu na účtu stojí 1 Kč.

9.7 MONETA Money Bank, a.s.

MONETA Money Bank vznikla v roce 1998, kdy pod názvem GE Capital Bank vstoupila na český trh. V roce 2008 banka prošla kompletní změnou, která zahrnovala i změnu názvu na GE Money Bank. O osm let později se z GE Money Bank stává ryze česká banka s názvem MONETA Money Bank, která navazuje na stabilitu a důvěryhodnost GE Money Bank a tak umožňuje bance se nadále rozvíjet. Své služby banka nabízí domácnostem, živnostníkům i firmám. Banka svým počtem 1 mil. klientů zaujímá 4. místo jako největší banka v České republice. 3 000 zaměstnanců jsou klientům k dispozici na téměř 200 pobočkách, banka dále nabízí více než 650 bankomatů po celé ČR. MONETA Money Bank jako první na našem území umožnila založení účtu čistě online jen za pomoci internetu a smartphonu. Během svého působení si banka vysloužila několik ocenění, mezi nejnovější patří například v projektu Nejlepší banka, získala také ocenění Bankovní inovátor 2018 i 2019. (moneta.cz, 17.2.2020)

Internetové bankovníctví a mobilní aplikace

Internetové bankovníctví MONETA Money bank s názvem Internet Banka je služba přímého bankovníctví, kdy klient může spravovat své finance 24 hodin, 7 dní v týdnu. Klient tak může kontrolovat zůstatek a stav transakcí, provádět rychlé platby a převody peněz, sjednávat produkty online, investovat do podílových fondů a snadno a přehledně spravovat účet. Účet lze chránit přihlašovacím jménem a heslem, SMS kódy, mobilním klíčem, digitálním certifikátem, Face ID či otiskem prstu.

Mobilní aplikace MONETA Money Bank se nazývá Smart Banka, kde je vše na jednom místě, lze snadno zadávat platby, spravovat platební karty. Aplikace je dostupná pro uživatele operačního systému Android i iOS. Aplikace umožňuje klientovi platbu pomocí QR kódu, mobilního telefonu i chytrých hodinek.

Multibanking

MONETA Money Bank nabízí svým klientům využití multibankingu. Aktuálně se lze skrz mobilní aplikaci připojit k účtům u čtyř bank a zjistit tak zůstatek na svém účtu a shlédnout historii transakcí.

Hypoteční úvěr

Banka nabízí hypotéku s úrokem již od 2,31 % p. a. Klient může získat zvýhodněný úrok automaticky, pokud bude mít zůstatek na svém účtu. Čím vyšší zůstatek klient bude mít, tím nižší bude mít úrok. Hypotéka od MONETA Money Bank je flexibilní a nabízí klientovi až 30 % z vypůjčené částky využít na cokoliv. Hypotéku lze spravovat přes Smart banku. Sjednání hypotéky včetně vedení účtu je zcela zdarma, stejně tak i mimořádné splátky.

Cestovní pojištění

Cestovní pojištění lze sjednat celoroční či jednorázové na pobočce, po telefonu i online. Cestovní pojištění obsahuje krytí léčebných výloh až do výše 1 mil. Kč, garantovanou kvalitu ošetření, pojištění odpovědnosti, zrušení cesty. Zvýhodněná cena je 35 Kč za den u krátkodobého cestovního pojištění, 69 Kč za měsíc u dlouhodobého cestovního pojištění.

Vedení běžného účtu

Běžný účet Tom si klient může sjednat na pobočce či online bez poplatků. Při změně banky se banka o všechno postará. Výběry v hotovosti v síti MONETA Money Bank v ČR je zcela zdarma, výběry hotovosti ze všech bankomatů v zahraničí je bez poplatků. Výběry hotovosti z bankomatů z cizích bank v ČR je za poplatek 20 Kč. Odchozí i příchozí platby zpoplatněny nejsou. K běžnému účtu je nabídnuta uživateli debetní bezkontaktní karta zdarma. Měsíční zasílání výpisu z účtu elektronicky zpoplatněno není, zasílání výpisu z účtu poštou stojí 20 Kč.

10 KOMPARATIVNÍ ANALÝZA VYBRANÝCH BANK

V této kapitole je provedena komparativní analýza jednotlivých bank na základě předchozí kapitoly, kde byly popsány nejčastěji vybírané banky respondentů z dotazníkového šetření, jejich nabídku produktů a cen jednotlivých bankovních služeb.

Všechny banky, které byly popsány (Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, Fio banka, Equa bank, Air bank a MONETA Money bank) již v dnešní době nabízí svým klientům internetové bankovníctví na vysoké úrovni. Kromě internetového bankovníctví všechny již zmíněné banky také mají svou mobilní bankovní aplikaci, aby se klient mohl snadno, rychle a odkudkoliv připojit ke svému účtu. Mobilní aplikaci všechny popisované banky nabízí zdarma pro uživatele Android i iOS. Česká spořitelna, Komerční banka, Air bank a MONETA Money bank nabízí funkci QR platby, platby prostřednictvím mobilního telefonu (Google Pay a Apple Pay) i chytrých hodinek (Garmin Pay a Fitbit Pay). ČSOB nabízí stejné možnosti plateb, kromě funkce Fitbit pay, kterou banka nepodporuje. Fio banka a Equa bank podporuje QR platby a platby mobilním telefonem pomocí Google Pay a Apple Pay. Dalším pojítkem, které mají všechny bankovní mobilní aplikace společné je přehlednost a možnost plně využívat a spravovat svůj účet od kontroly zůstatku, přes zadávání plateb až po změnu limitů.

Co se týká zabezpečení internetového bankovníctví klienta, tak v tomto ohledu se nabídka možnosti zabezpečení nepatrně liší. Komerční banka a Fio banka nabízí svým klientům stejné možnosti zabezpečení ve formě přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů, mobilního klíče, digitálního certifikátu, Face ID i otisku prstu. Česká spořitelna nabízí stejné způsoby zabezpečení jako předchozí banky s tím rozdílem, že nabízí i možnosti PIN kalkulátoru, ale naopak nenabízí zabezpečení formou digitálního certifikátu. ČSOB stejně jako Česká spořitelna nenabízí zabezpečení pomocí digitálního certifikátu ani PIN kalkulátoru, stejně jako Komerční banka a Fio banka. Equa bank nabízí zabezpečení ve formě přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů, digitálního certifikátu, Face ID a otisku prstu. Air bank nenabízí možnost zabezpečení ve formě PIN kalkulátoru, mobilního klíče a digitálního certifikátu, ale naopak nabízí možnost zabezpečení pomocí bezpečnostních obrázků. MONETA Money bank nabízí zabezpečení formou přihlašovacího jména a hesla, autorizace SMS kódy, mobilního klíče, digitálního certifikátu, Face ID i otisku prstu.

Službu multibankingu umožňují pouze některé zkoumané banky. Ze 7 popisovaných bank multibanking svým klientům nabízí čtyři banky, konkrétně Komerční banka, ČSOB,

Air bank a MONETA Money bank. Zbylé tři banky (Česká spořitelna, Fio banka a Equa bank) službu multibankingu nenabízejí, ale poskytují informace třetím stranám, tedy umožňují klientovi přihlášení do svého účtu z aplikace jiné banky.

Sazby hypotečních úvěrů se pohybují přibližně na podobné úrovni. Nejnížší úrokovou sazbu nabízí Fio banka již od 1,98 % p. a. s poskytnutím, vedením a čerpáním úvěru zdarma. Druhou nejnížší úrokovou sazbu od 2,31 % p. a. se sjednáním, vedením účtu a mimořádných splátek nabízí MONETA Money bank. Hned po ní následuje Air bank s libovolnou výší splátek, možností kdykoliv doplatit hypotéku zdarma a s úrokem od 2,39 % p. a. Česká spořitelna nabízí svým klientům zřízení a správu úvěrového účtu zdarma s úrokem od 2,44 % p. a. Úrok od 2,49 % p. a. nabízí hned dvě banky, Komerční banka a Equa bank. Komerční banka nabízí čerpání, správu účtu, elektronický výpis a možnost splacení 25% půjčky každý rok zdarma. Equa bank nabízí sjednání hypotečního úvěru zdarma. Aktuálně nejvyšší úrok od 2,62 % p. a. ze zkoumaných bank nabízí ČSOB s možností vedení úvěrového účtu zdarma.

Bankovní instituce nabízí několik variant cestovního pojištění. Výše pojištění se liší v závislosti na délce a variantě (jednotlivec či rodinné) pojištění. Pro co nejpřesnější porovnání je zde porovnáno pojištění pro jednotlivce za den. Fio jako jediná ze zkoumaných bank nenabízí klientům možnost sjednání cestovního pojištění, nabízí pouze pojištění k platebním kartám. Aktuálně nejlevnější pojištění od 15 Kč na den (v závislosti na druhu pojištění) nabízí banky ČSOB a Air bank, přičemž bankovní instituce ČSOB nabízí 15% slevu při sjednání cestovního pojištění online. O 3 Kč dražší cestovní pojištění od 18 Kč na den nabízí Česká spořitelna spolu s Komerční bankou. Rozdíl je v nabízené slevě za online sjednání. Česká spořitelna nabízí 10% slevu, Komerční banka nabízí o 5 % větší slevu, tedy 15% slevu. Equa bank nabízí cestovní pojištění od 29 Kč na den a při celoročním pojištění nabízí cenu 49 Kč měsíčně. MONETA Money bank nabízí denní i celoroční cestovní pojištění stejně jako Equa bank. Rozdíl je ovšem v ceně. MONETA Money bank nabízí při krátkodobém pojištění cenu 35 Kč na den, dlouhodobé (celoroční) vyjde klienta na 69 Kč měsíčně.

Vedení základního běžného účtu nabízí všechny popisované banky zdarma až na banku ČSOB. Klient ČSOB zaplatí měsíčně za vedení běžného účtu 25 Kč. U všech výše uvedených bank je nabízena debetní karta k běžnému účtu zdarma, stejně tak jako platbu kartou.

Při porovnání cen zasílání výpisu z účtu bylo zjištěno, že poplatky jednotlivých bank se liší. Zasílání výpisu z účtu elektronicky, nabízí všechny banky zdarma, naopak výpis z účtu zasílán poštou, je u všech bankovních institucí zpoplatněn. Komerční banka má poplatek za zasílání jednoho výpisu z účtu ve výši 5 Kč, Fio banka a Air bank ve výši 25 Kč, u Equa bank výpis z běžného účtu stojí 29 Kč, o 1 Kč dražší, tedy 30 Kč klient zaplatí za výpis z účtu u České spořitelny a MONETA Money bank a nejvyšší poplatek požaduje ČSOB ve výši 40 Kč za měsíc.

Co se týká příchozích plateb, všechny banky mají zdarma kromě České spořitelny, která si za příchozí platbu účtuje 5 Kč. Odchozí platby u Fio bank, Equa bank a MONETA Money bank zdarma, u Air bank je odchozí platba do jiné banky zpoplatněna 1 Kč. Česká spořitelna a ČSOB má odchozí platbu zpoplatněnou poplatkem ve výši 5 Kč a Komerční banka ve výši 6 Kč.

Výběry z vlastních bankomatů poskytují popisované bankovní instituce téměř všechny zdarma, výjimkou je Česká spořitelna a ČSOB. Tyto dvě banky mají zpoplatněný výběr z vlastních bankomatů ve výši 5 Kč. Poplatky za výběr hotovosti z bankomatů cizích bank v ČR se liší. Equa bank nabízí výběry hotovosti z bankomatů cizích bank zdarma, stejně tak jako Fio banka s tím rozdílem, že 5 výběrů měsíčně při aktivním používání platební karty je zdarma, při častějším vybírání hotovosti z bankomatů cizích bank v ČR je zpoplatněno 25 Kč. Za výběr hotovosti z cizích bankomatů v ČR klient MONETA Money bank zaplatí 20 Kč, u Air bank 25 Kč (stejně jako u Fio banky při častějším výběru). 39 Kč za výběr z bankomatu u cizí banky zaplatí klient Komerční banky a o korunu víc, tedy 40 Kč, zaplatí klienti České spořitelny a ČSOB. Výběry z bankomatů v zahraničí poskytuje Equa bank, Air bank a MONETA Money bank zcela zdarma. Klient Fio banky za výběr z bankomatů v zahraničí zaplatí poplatek ve výši 80 Kč, klient Komerční banky zaplatí za výběr mimo Evropu 99 Kč. O korunu dražší poplatek ve výši 100 Kč zaplatí klient ČSOB. Klienti České spořitelny zaplatí za výběr z bankomatů v zahraničí Erste poplatek 5 Kč, z ostatních bankomatů v zahraničí klient zaplatí poplatek ve výši 125 Kč.

V následující tabulce č. 1 je provedena komparace bank na základě konkrétních požadavků vytvořených fiktivních klientů.

Tabulka 1: Komparace bank na základě požadavků fiktivních klientů

	<i>Česká spořitelna</i>	<i>Komerční banka</i>	<i>ČSOB</i>	<i>Fio banka</i>	<i>Equa bank</i>	<i>Air bank</i>	<i>MONETA</i>
<i>IB</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Mobilní aplikace</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Multibanking</i>	x	✓	✓	x	x	✓	✓
<i>Hypotéka</i>	2,44 %	2,49 %	2,62 %	1,98 %	2,49 %	2,39 %	2,31 %
<i>Cestovní pojištění</i>							
<i>Denní</i>	18 Kč	18 Kč	15 Kč	x	29 Kč	15 Kč	35 Kč
<i>Celoroční (měsíčně)</i>	45 Kč	x	1000 Kč (rok)	x	49 Kč	x	69 Kč
<i>Platební karta</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Platba mobilem</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>QR platby</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Zabezpečení</i>							
<i>Přihlašovací jméno a heslo</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Autorizace SMS</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Face ID</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Otisk prstu</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Digitální certifikát</i>	x	✓	x	✓	✓	x	✓
<i>Výběr z bankomatů</i>							
<i>Z vlastních</i>	5 Kč	✓	5 Kč	✓	✓	✓	✓
<i>Z cizích</i>	40 Kč	39 Kč	40 Kč	✓	✓	25 Kč	20 Kč
<i>V zahraničí</i>	125 Kč	99 Kč	100 Kč	80 Kč	✓	✓	✓
<i>Výpis z účtu</i>							
<i>Elektronický</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Poštou</i>	30 Kč	5 Kč	40 Kč	25 Kč	29 Kč	25 Kč	30 Kč

Zdroj: Sazebníky vybraných bank, 2020; vlastní zpracování, 2020

10.1 Výsledky a doporučení

Při analýze již zmiňovaných bank bylo zjištěno, že jsou banky svými nabízenými službami a bankovními produkty velmi vyrovnané a srovnatelné. Z toho důvodu na základě dotazníkového šetření byli vytvořeni fiktivní klienti, kterým dle jejich konkrétních specifik bude doporučena bankovní instituce, která nejlépe vyhovuje požadavkům daného fiktivního klienta.

Fiktivní klientce číslo 1 lze na základě analýzy jednotlivých bank doporučit bankovní instituci Equa bank. Dle požadavků fiktivní klientky 1 nabízí jak internetové bankovníctví, tak i bankovníctví v mobilní aplikaci. Equa bank sice nenabízí funkci multibankingu, ale fiktivní klientka aktuálně multibanking využívat nechce. Dále klientka 1 nechce čerpat hypoteční úvěr, takže úrok ve výši 2,49 % p. a. u hypotečního úvěru nehraje zásadní roli při výběru banky. Bankovní instituce nabízí celoroční cestovní pojištění, které fiktivní klientka 1 vyžaduje, ve výši 49 Kč měsíčně, což je druhé nejlevnější cestovní pojištění ze zkoumaných bank. Banka nabízí možnost platby pomocí mobilního telefonu přes Apple Pay i Google Pay, zároveň poskytuje funkci platby pomocí QR kódu. Výběr hotovosti ze všech bankomatů na území ČR i v zahraničí banka umožňuje bez poplatku. Dále Equa bank poskytuje zabezpečení pomocí přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů, Face ID i otisku prstu. Fiktivní klientka číslo 1 si nenechává zasílat výpis z účtu.

Pro klienta číslo 2, po srovnání bank a jejich produktů, vyšla jako nejlepší varianta banka MONETA Money bank. Dle konkrétních specifik fiktivního klienta 2 banka nabízí internetové bankovníctví i mobilní aplikace, kterou ale klient používat nechce. Naopak chce využívat multibanking, který banka poskytuje. Klient 2 chce čerpat hypoteční úvěr a MONETA Money bank nabízí téměř nejnižší úrok ze srovnávaných bank ve výši 2,31 % p. a. Dále by fiktivní klient 2 ocenil možnost zřízení cestovního pojištění, avšak to nebylo podmínkou. Bankovní instituce sice jednorázové cestovní pojištění nabízí, avšak není cenově výhodné oproti ostatním bankám. Klientovi 2 lze doporučit případné sjednání cestovního pojištění například u ČSOB, u které je možné sjednat pojištění již od 15 Kč na den a 15% slevou při sjednání online, na rozdíl od MONETA Money bank, kde cestovní pojištění stojí od 35 Kč na den a je tak o poznání dražší. Banka nabízí zabezpečení, které fiktivní klient 2 vyžadoval v podobě přihlašovacího jména a hesla, autorizace SMS kódy i digitálního certifikátu. Klient 2 často vybírá hotovost z bankomatů, přičemž u banky MONETA Money bank je výběr hotovosti z vlastních bankomatů a v zahraničí zdarma, z cizích bankomatů na území České republiky zpoplatněn v hodnotě 20 Kč za výběr. Fiktivní

klient 2 si chce zasílat výpis z účtu elektronicky jednou měsíčně a tuto službu bankovní instituce poskytuje svým klientům zdarma.

11 ZÁVĚR

Pro internetové bankovníctví přesná definice neexistuje, avšak nejlépe by se dal internetbanking definovat jako nejrozšířenější a za poslední dobu nejoblíbenější online komunikace mezi klientem a bankovní institucí pomocí internetu. Elektronická správa účtů je velmi efektivní a moderní způsob ovládní svých financí z pohodlí domova. S používáním internetového bankovníctví jsou spojeny výhody i nevýhody. Mezi výhody elektronického bankovníctví se řadí možnost přihlášení k účtu kdykoliv a odkudkoliv, zároveň to šetří čas i peníze klienta. Nevýhody jsou úzce spojeny s riziky internetového bankovníctví, kam neodmyslitelně patří phishing a pharming. Aby klient předešel případným rizikům je nezbytné dostatečné zabezpečení internetového bankovníctví. Je nutné zabezpečit již samotné zařízení, ze kterého se klient do internetbankingu připojuje, pomocí antiviru. V neposlední řadě se klient chrání tím, že využívá maximální ochranné prvky, například v podobě přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů, PIN kalkulátoru, digitálního certifikátu, Face ID či otisku prstu.

Po důkladné analýze jednotlivých bank pro fiktivní klientku číslo 1 vyšla Equa bank jako banka, která nejvíce vyhovuje jejím specifickým požadavkům. Nabízí jak internetové bankovníctví, tak i bankovníctví formou mobilní aplikace a běžné služby zdarma. Equa bank umožňuje svým klientům sjednat výhodné celoroční cestovní pojištění za částku 49 Kč měsíčně, které bylo fiktivní klientkou 1 požadováno. Dále banka klientům nabízí platební kartu, možnost platby prostřednictvím mobilního telefonu i QR kódů. Internetové bankovníctví lze zabezpečit všemi možnými způsoby od přihlašovacího jména a hesla až po zabezpečení pomocí Face ID či otisku prstu. Výběr hotovosti z cizích bankomatů je zpoplatněno 29 Kč, výběr z vlastních i zahraničních bankomatů je zdarma.

Jako nejvhodnější banka byla pro fiktivního klienta číslo 2 vybrána MONETA Money bank, která nabízí pro své klienty internetové bankovníctví i běžné služby zcela zdarma. Banka nabízí funkci multibankingu a zároveň nabízí přijatelný úrok 2,31 % p. a. Jednorázové cestovní pojištění je dražší, 35 Kč za den, ale nebylo to pro klienta podmínkou. Banka umožňuje svým klientům zdarma platební kartu, zabezpečení pomocí přihlašovacího jména a hesla, SMS kódů i digitálního certifikátu dle požadavků fiktivního klienta 2. Výběry hotovosti z vlastních a zahraničních bankomatů jsou zdarma, výběry z cizích bankomatů na území ČR je za poplatek 20 Kč.

12 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Knižní zdroje

- BUDINSKÝ, Václav. *Banky a finanční organizace v České republice*. 1.vyd. Praha: Public History, 1993, 101 s. ISBN 80-901 432-5-3
- DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. 2. vyd. Praha: Linde, 2001, 471 s. ISBN 80-7201-515-X
- LOCHMANNOVÁ, Alena. *Bankovníctví: Základy bankovníctví*. 1.vyd. Computer Media, 2018, 112 s. ISBN 978-80-7402-305-7
- MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5
- PŘÁDKA, Michal, KALA, Jan. *Elektronické bankovníctví: Rady a tipy*. Computer Press, 2000, 178 s. ISBN 8072263285
- ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. a kol. *Bankovníctví I*. Praha: Grada Publishing, 2002, 264 s. ISBN 8071698598

Internetové zdroje

- airbank.cz*. (2.2.2020) [online]. Dostupné z Air bank: <https://www.airbank.cz/o-air-bank/>
- aktualne.cz*. (12.5.2019) [online]. Dostupné z <https://www.aktualne.cz/multibanking-bankovni-budoucnost/r~649a4efc311211e98c840cc47ab5f122/>
- bankovni-karty.cz* (11.7.2019) [online]. Dostupné z <http://www.bankovni-karty.cz/sbk/platebni-karty-v-cr/>
- bezpecnyinternet.cz* (7.8.2019) [online]. Dostupné z <http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/phishing-a-pharming.aspx>
- c-journal.cz*. (12.5.2019) [online]. Dostupné z <https://www.c-journal.cz/clanky/budoucnost-bankovnictvi-vsechny-banky-v-jedne-mobilni-aplikaci/>
- c-journal.cz*. (19.4.2019) [online]. Dostupné z <https://www.c-journal.cz/clanky/jak-internetove-bankovnictvi-zmenilo-svet-financi/>
- c-journal.cz*. (3.8.2019) [online]. Dostupné z <https://www.c-journal.cz/clanky/bezpecne-internetove-bankovnictvi-je-vas-internetovy-prohlizec-opravdu-bezpecny/>
- csas.cz*. (5.9.2019) [online]. Dostupné z Česká spořitelna: <https://www.csas.cz/cs/o-nas/kdo-jsme>

csob.cz. (18.10.2019) [online]. Dostupné z Československá obchodní banka:
<https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine>

duofinance.cz. (1.8.2020) [online]. Dostupné z <https://www.duofinance.cz/multibanking>

equabank.cz. (14.1.2020) [online]. Dostupné z Equa bank: <https://www.equabank.cz/o-nas>

finance.cz. (21.7.2019) [online]. Dostupné z <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/beznej-ucty/abeceda-beznych-uctu/prime-bankovnictvi/>

finance.cz. (9.8.2019) [online]. Dostupné z <https://www.finance.cz/494805-rizika-ib/>

fio.cz. (12.1.2020). Dostupné z Fio banka: <https://www.fio.cz/>

fio.cz. (25.4.2019). Dostupné z Fio banka: <https://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/historie>

idnes.cz. (21.7.2019) [online]. Dostupné z https://www.idnes.cz/finance/banky-a-sporeni/co-obnasi-gsm-banking.A050427_160823_viteze_zal

idnes.cz. (23.7.2019) [online]. Dostupné z https://www.idnes.cz/finance/banky-a-sporeni/java-banking-nova-alternativa.A060609_114347_fi_blind_vra

instory.cz. (25.1.2020) [online]. Dostupné z <https://tech.instory.cz/794-platba-mobilem-nebo-hodinkami-objevte-nove-zpusoby-placeni.html>

kb.cz. (7.10.2019) [online]. Dostupné z Komerční banka: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/historie-kb>

mojepenize.cz. (8.7.2019) [online]. Dostupné z <https://www.mojepenize.com/internetove-bankovnictvi-vyhody-funkce-a-moznosti/>

moneta.cz. (17.2.2020) [online]. Dostupné z MONETA Money bank:
<https://www.moneta.cz/o-nas>

pays.cz. (24.7.2019) [online]. Dostupné z https://www.pays.cz/platba-mobilem.asp?gclid=CjwKCAiA-P7xBRAvEiwAow-VabpcBo8Nz6KMGPBh42pAA4xIP3UVV444Wtb_WxjBFKoTZFnLInG8txoCIyoQAvD_BwE

penize.cz. (18.7.2019) [online]. Dostupné z <https://www.penize.cz/platebni-karty>

penize.cz. (25.4.2019) [online]. Dostupné z <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>

podnikatel.cz. (1.8.2020) [online]. Dostupné z <https://www.podnikatel.cz/clanky/jemultibanking-vyhodou-nebo-jen-trendem-zjistete-kdo-jej-klientum-nabizi/>

qr-platba.cz. (12.1.2020) [online]. Dostupné z QR platba: <https://qr-platba.cz/>

qr-platba.cz. (9.3.2020) [online]. Dostupné z <https://qr-platba.cz/graficky-manual/>

skrblik.cz. (1.8.2020) [online]. Dostupné z <https://www.skrblik.cz/banka/multibanking/>

svetandroida.cz. (21.7.2019) [online]. Dostupné z <https://www.svetandroida.cz/bezdratove-technologie-nfc/>

statistikaamy.cz (30.4.2019) [online]. Dostupné z <https://www.statistikaamy.cz/2014/09/seniori-prisli-na-chut-on-line-bankovnictvi/>

Sazebníky vybraných bank

airbank.cz. (4.2.2020) [online]. Dostupné z Air bank: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

csas.cz. (6.9.2019) [online]. Dostupné z Česká spořitelna: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_zakladni_ucet.pdf

csob.cz. (19.10.2019) [online]. Dostupné z Československá obchodní banka: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/poplatky>

equabank.cz. (16.1.2020) [online]. Dostupné z Equa bank: <https://www.equabank.cz/dulezite-dokumenty/sazebnik-poplatku>

fio.cz. (13.1.2020). Načteno z Fio banka: https://www.fio.cz/docs/cz/cenik_bankovni_sluzby.pdf

kb.cz. (9.10.2019) [online]. Dostupné z Komerční banka: <https://www.kb.cz/cs/obcane/ucty>

moneta.cz. (20.2.2020) [online]. Dostupné z MONETA Money bank: <https://www.moneta.cz/ucty-a-karty/bezny-ucet>

13 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – dotazník (Internetové bankovníctví)

Příloha 1

Internetové bankovníctví

1. Pohlaví

- Muž
- Žena

2. Věk

- Méně než 18
- 19 – 26
- 27 – 40
- 41 – 59
- 60 a více

3. Využíváte internetové bankovníctví?

- Ano
- Občas
- Zřídka kdy
- Ne

4. Máte založený účet u více než jedné banky?

- Ano
- Ne

5. U jaké banky máte založený účet?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banka
- Raiffeisenbank
- Fio banka
- Jiná

6. Kdy jste začali využívat služeb internetbankingu?

- Před rokem 2000
- 2001 – 2010
- 2011 - 2019

7. Kdyby vaše banka nabízela funkci multibankingu, využívali byste ji?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. Jste spokojeni s nabídkou služeb internetového bankovníctví u své banky?

- Ano
- Ne

9. Pokud nejste spokojeni, co byste vylepšili?

10. Využíváte mobilní aplikaci internetového bankovníctví?

- Ano
- Ne

11. Jste spokojeni s vizuálem a rozložením svého internetového bankovníctví?

- Ano
- Ne

12. Jaké zabezpečení využíváte?

- Přihlašovací jméno a heslo
- Autorizace pomocí SMS zpráv
- PIN kalkulátor
- Digitální certifikát
- Jiné

13. Na základě čeho jste si vybrali vaši současnou banku?

- Nabízených služeb
- Doporučení
- Ceny poplatků
- Jiné

14. Máte zřízený či si plánujete v nejbližší době zřízovat hypoteční úvěr?

- Ano
- Ne

15. Jak často využíváte cestovní pojištění?

- Maximálně 1x do roka
- 2 - 4x ročně
- Víckrát jak 4x ročně

16. Využíváte k placení mobilní telefon či hodinky?

- Ano
- Ne
- Občas

17. Jak často vybíráte peníze z bankomatu?

- Maximálně 1-3x měsíčně
- 1x týdně
- Víckrát do týdne

18. Jak často využíváte platební kartu?

- Téměř denně
- 1-2x týdně
- Párkrát do měsíce
- Téměř nevyžívám