

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Teze bakalářské práce

**Internetbanking a porovnání jeho služeb u vybraných
bankovních institucí**

Lucie Měříčková

© 2015 ČZU v Praze

SOUHRN

Cílem bakalářské práce je vymezení problematiky internetbankingu a analýza jeho služeb u vybraných bankovních institucí za účelem identifikace pro klienta nejvýhodnějšího produktu. Dílčím cílem je deskripce elektronického bankovníctví, jehož je internetbanking součástí, a určení výhod a nevýhod spojených s využíváním této služby.

Práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část charakterizuje vznik obchodních bank a popisuje základní poskytované služby. Vymezuje oblast elektronického bankovníctví, zabývá se jeho vývojem a charakterizuje vybrané formy. Podrobněji je provedena deskripce internetového bankovníctví, poskytovaných služeb v dané oblasti, společně s určením výhod a nevýhod jejich využívání, bezpečnosti a hrozeb internetu, které mohou uživatele ohrozit.

Vlastní část bakalářské práce analyzuje internetové bankovníctví u čtyř vybraných bankovních institucí. V závěru práce autorka identifikuje pořadí aplikací internetového bankovníctví od nejvýhodnější po nejméně výhodnou na základě zvolených kritérií, těmi jsou způsob přihlašování, autorizace a poplatky za služby.

Podle výsledku analýzy byl internetbanking Fio banky, a. s., zvolen jako pro klienta nejvýhodnější a to zejména díky nulovým poplatkům za služby v internetovém bankovníctví a nejsilnějším možnostem způsobu zabezpečení.

KLÍČOVÁ SLOVA:

Internetbanking, e-banking, internetové bankovníctví, Česká spořitelna, mBank, Fio banka, ČSOB, internet, porovnání služeb, bezpečnost

CÍL PRÁCE A METODIKA

Hlavním cílem práce je vymezení problematiky internetbankingu a analýza jeho služeb u vybraných bankovních institucí za účelem identifikace pro klienta nejvýhodnějšího produktu. Dílčím cílem je deskripce elektronického bankovníctví, jehož je internetbanking součástí, a určení výhod a nevýhod spojených s využíváním této služby.

Ke zpracování rešeršní části práce zaměřující se na charakteristiku obchodních bank, vývoj a druhy elektronického bankovníctví, včetně internetbankingu, byly prostudovány odborné

knižní publikace z oblasti bankovníctví. Při analýze webových stránek jednotlivých institucí, byly využity informace ze sazebníků bankovních poplatků a principů přihlášení.

V praktické části je provedeno porovnání čtyř vybraných bankovních institucí na základě předem stanovených kritérií, podle kterých se většina klientů při rozhodování o poskytovateli řídí: způsobu přihlášení, autorizace a výše poplatků za služby. Záměrně jsou vybrány dvě banky obchodní a dvě internetové. Česká spořitelna, a. s. a Československá obchodní banka, a. s. jsou vybrány jako zástupci obchodních bank na základě doby působení na bankovním trhu, své tradice a počtu klientů. Fio banka, a. s. je vybrána, jakožto zástupce internetových bank, protože autorka chtěla ověřit, zda klientům opravdu poskytuje všechny služby zdarma, jak uvádí na svých webových stránkách. MBank S. A., organizační složka, je zvolena, jelikož byla první internetovou bankou na českém bankovním trhu a díky svému přístupu ke klientům, kdy komunikace probíhá výhradně prostřednictvím internetu a tím odpadá nutnost navštěvovat pobočky.

Pro podrobné porovnání jsou vypracovány tabulky poplatků za vybrané služby: založení a vedení účtu, zřízení a vedení internetového bankovníctví, příchozí a odchozí platby, inkaso a SIPO platby, trvalý příkaz, prioritní platby, autorizační a informační SMS, čipovou kartu nebo čtečku. Získané informace autorka převádí do sumarizační tabulky poplatků, tj. všech bank najednou, ze které je určeno pořadí od nejvýhodnější banky po nejméně výhodnou. K tomuto porovnání poslouží i tabulky autorizace a autentizace, které obsahují informace o prvním přihlášení a zabezpečení spojené s využíváním služby internetového bankovníctví.

Při závěrečném určení nejvýhodnější banky pro klienta autorka vychází především z tabulky poplatků, protože většina uživatelů si vybírá svůj účet u banky, která bude s jeho financemi hospodařit za co nejméně peněz. Při zhodnocení je důležité přihlídnout i k tabulkám autentizace a autorizace, které vyjadřují způsob přihlášení do internetového bankovníctví a metody zabezpečení. Přihlášení by mělo být pro klienta co nejsnadnější a zabezpečení by mělo dostatečně chránit jeho bezpečí.

VÝSLEDKY A ZÁVĚRY

Pro klienta jsou při výběru poskytovatele bankovních služeb rozhodující poplatky spojené s vedením a užíváním účtu a míra zabezpečení přístupu k účtu. Z výsledku analýzy poplatků za vybrané služby, kterými jsou založení a vedení účtu, zřízení a vedení

internetového bankovníctví, příchozí a odchozí platby, inkaso a SIPO platby, trvalý příkaz, prioritní platby, autorizační a informační SMS, čipovou kartu nebo čtečku, vyšla jako nejlevnější mBank. Jako poskytovatel bankovních služeb si účtuje pouze poplatek za informační SMS, která je za 1,40 Kč. Platební styk má jinak zcela zdarma. Zdarma ho poskytuje i Fio banka, která má ovšem informační SMS o celou 1 Kč dražší než mBank. Nejdražším poskytovatelem je Česká spořitelna, která si za zřízení a vedení účtu s internetovým bankovníctvím účtuje měsíčně 94 Kč, což je sice o 1 Kč méně než u ČSOB, ale když se sečtou všechny poplatky z platebního styku, které jsou u ČSOB 112 Kč a u České spořitelny 174 Kč, je Česká spořitelna opravdu nejdražší.

Na základě analýzy autentizace a autorizace vyšla nejlépe Fio banka, která nabízí nejsilnější zabezpečení plateb. Nabízí tři možnosti: autorizační SMS, elektronický klíč, nebo kombinace obou těchto možností. ČSOB a Česká spořitelna jsou na stejné úrovni, obě nabízí uživatelské nebo klientské číslo zabezpečené bezpečnostním nebo PIN kódem. V autorizaci poskytují obě instituce možnosti autorizační SMS, liší se pouze v nabídce elektronického podpisu a čipové karty s PIN kódem. Nejslabší zabezpečení má mBank, která poskytuje pouze uživatelské jméno a heslo a autorizační SMS.

Z výsledků analýz vyšla jako nejvýhodnější Fio banka. Vzhledem k tomu, že si klienti své účty spravují sami prostřednictvím internetového bankovníctví, není vedení účtu ani internetbankingu zpoplatněno. Dodržuje tím svůj slib banky bez poplatků. Druhým nejlevnějším poskytovatelem bankovních služeb je mBank, kde je platební styk zdarma, bez ohledu na to, zda jsou operace součástí balíčku nebo ne. Třetí nejlepší je ČSOB se svým poplatkem 95 Kč za vedení účtu a zpoplatněním trvalých příkazů, který je z posuzovaných bank nejvyšší. Zdarma ovšem nabízí příchozí i odchozí platby. Jako nejméně výhodný poskytovatel bankovních služeb byla určena Česká spořitelna. Vedení účtu a internetového bankovníctví vyjde klienta na 94 Kč měsíčně, což je o 1 Kč méně než u ČSOB, ale odchozí platby jsou považovány za doplňkovou službu a stojí 29 Kč měsíčně. Nejdražší poplatek má i za prioritní platbu.

ZÁKLADNÍ POUŽITÁ LITERATURA

MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

MATYÁŠ, Vašek a Jan KRHOVJÁK. *Autorizace elektronických transakcí a autentizace dat i uživatelů*. Brno: Masarykova univerzita, 2008, 125 s. ISBN 978-802-1045-569.

PŘÁDKA, Michal a Jan KALA. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy : vše o používání karet, banka po telefonu a v počítači, je to opravdu bezpečné, pohledy do zákulisí - jak to dělá banka, co nás čeká zítra?, praktické informace pro všechny případy*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000, xii, 166 s. Praxe manažera. ISBN 80-722-6328-5.

SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, 276 s. ISBN 80-726-5073-4.