

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

**Internetbanking a jeho porovnání u vybraných bank
v ČR**

Šárka Pohlová

© 2018 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Šárka Pohlová

Podnikání a administrativa

Název práce

Internetbanking a jeho porovnání u vybraných bank v ČR

Název anglicky

Internetbanking and its comparison with selected banks in CR

Cíle práce

Cílem práce je porovnat vybrané produkty vybraných bankovních institucí na základě uživatelské spokojenosti a funkčnosti webových stránek internetbankingu za účelem jejich zhodnocení a doporučení konkrétního produktu konkrétnímu fiktivnímu uživateli.

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.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2017 – 3/2017

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2017 – 5/2017

Vlastní práce – analytická část : 6/2017 – 9/2017

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2017 – 11/2017

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2017

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Internetbanking, klient, porovnání, banka, služby, poplatky.

Doporučené zdroje informací

HETFLEIŠOVÁ, L. *Banky jak je neznáte*. Praha: Artedit, spol. s r.o., 2011. ISBN 978-80-254-8901-7.
HORÁK, J. *Bezpečnost malých počítačových sítí (praktické rady a návody)*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0663-6.
KALABIS, Z. *Bankovní služby v praxi*. Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-0882-1.
PŘÁDKA, M. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5.
SOUKAL, I., DRAESSLER, J. *Základní bankovní služby a asymetrie informací z hlediska spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5465-9.
VELEK, J. *Základní informace o českém bankovníctví*. Praha: Bankovní institut, 2000. ISBN 80-7265-034-3.

Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 11. 5. 2017

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 12. 5. 2017

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 25. 10. 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Internetbanking a jeho porovnání u vybraných bank v ČR" jsem vypracovala 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 15.3.2018

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Michalovi Steiningerovi, Ph.D. za cenné poznatky, odborné rady a pravidelné konzultace při psaní bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala své rodině za trpělivost a podporu.

Internetbanking a jeho porovnání u vybraných bank v ČR

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je nalézt konkrétní produkt bankovní instituce, který je nejvýhodnější pro zákazníka z pohledu placení poplatků a funkčnosti internetového bankovníctví. Teoretická část práce je zaměřena na popis bankou poskytovaných produktů, služeb a vysvětlení bankovních pojmů. Dále je v literární rešerši věnována kapitola internetovému bankovníctví, kde je uvedena historie, podstata a funkce internetbankingu. Tato kapitola také obsahuje typy vzdálených prostředků pro přihlášení, elektronické peněžní prostředky a v poslední řadě druhy zabezpečení pro přihlášení do internetového bankovníctví. Vlastní část práce se věnuje tématu analýze dotazníkového šetření a jeho podrobné popsání a uvedení výsledků. V této části je také věnována kapitola klientům z pohledu poptávajících, kde jsou vybrány 3 kategorie věkových skupin respondentů z dotazníkového šetření a jejich následná charakteristika. Dále je v analytické části práce rozpracováno téma o bankách z pohledu nabídky a popsání funkčnosti internetového bankovníctví. Předposlední téma se týká porovnání bankovních produktů, které se zabývá poplatky za uvedené služby, a následně se cenově porovnávají jednotlivé bankovní instituce mezi sebou. Poslední kapitola je zpracována na základě vhodných doporučení vybraných bankovních produktů pro skupiny respondentů. V závěru práce jsou vyhodnoceny nejvýhodnější bankovní společnosti v porovnání s ostatními analyzovanými bankami, které jsou postupně popsány a seřazeny od nejlepší po nejhorší. Výsledkem práce je doporučení bankovní instituce Air bank pro studující, Fio banka pro zaměstnané a Česká spořitelna pro seniory.

Klíčová slova: Internetbanking, klient, porovnání, banka, služby, poplatky, produkty, přihlášení, platba, běžný účet.

Internetbanking and its comparison with selected banks in CR

Abstract

The aim of the bachelor thesis is to find a particular product of bank institution, which is the most advantageous for the customer from the point of fee payments and functionality of the Internetbanking. The theoretical part of the thesis is focused on description of the bank products, services and explanations of bank concepts. Furthermore, the chapter on Internetbanking, which presents the history, essence and function of Internetbanking, is devoted to the literature. This chapter also includes the types of remote sign-up resources, electronic money, and, lastly, security for signing in to Internetbanking. The actual part of the thesis deals with the question of analyzing the questionnaire survey and its detailed description and presentation of the results. In this section is also a chapter devoted to the clients from the demand side, where 3 categories of age groups are selected from the questionnaire survey and their subsequent characteristic. In addition, in the analytical section of the thesis developed the issue of banks in terms of supply is described along with the description of the functionality of the Internetbanking. The penultimate topic deals with the fees for these services, and then the comparism of each bank institution with each other is shown. The last chapter is processed on the basis of appropriate recommendatios of selected banking products for respondents. In the end of the thesis, the most favourable banking companies are evaluated, based on the comparism of the other analyzed banks, which are gradually described and ranked from the best to the worst. The result of the thesis is the recommendation of the banking institution Air bank for students, Fio bank for employed and Česká spořitelna for seniors.

Keywords: Internetbanking, client, comparison, bank, services, fees, products, login, payment, current account.

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	11
2.1 Cíl práce	11
2.2 Metodika	11
3 Literární rešerše	13
3.1 Banky a jejich podstata	13
3.1.1 Historie bankovníctví v ČR	13
3.2 Služby poskytované bankou.....	14
3.2.1 Depozitní obchody	14
3.2.2 Platební styk.....	17
3.2.3 Úvěrové obchody	18
3.2.4 Ostatní služby poskytované bankou	21
3.3 Internetové bankovníctví.....	22
3.3.1 Historie internetbankingu	23
3.3.2 Podstata a funkce internetového bankovníctví	24
3.4 Prostředky vzdáleného přístupu	25
3.4.1 Phonebanking.....	25
3.4.2 GSM banking	25
3.4.3 Homebanking.....	26
3.4.4 Samoobslužná zóna.....	26
3.5 Elektronické peněžní prostředky	26
3.5.1 Charakteristika elektronických peněžních prostředků	26
3.5.2 Právní úprava elektronických peněz	26
3.5.3 Výhody a nevýhody elektronických platebních prostředků	27
3.6 Bezpečnost internetového bankovníctví	27
3.6.1 Identifikace pomocí uživatelského jména a hesla.....	28
3.6.2 Oprávnění SMS klíčem.....	28
3.6.3 Elektronický podpis	28
3.6.4 Druhy bankovních podvodů.....	29
4 Vlastní část.....	30
4.1 Analýza dotazníkového šetření	30
4.2 Poptávka a klienti	35
4.2.1 Uživatelé z pohledu studujících.....	35
4.2.2 Klienti z řad zaměstnanců.....	36
4.2.3 Zákazníci – senioři.....	37

4.3	Banky a internetové bankovníctví.....	38
4.3.1	Česká spořitelna.....	38
4.3.2	Komerční banka.....	40
4.3.3	Československá obchodní banka.....	42
4.3.4	MONETA Money Bank.....	43
4.3.5	Air bank.....	44
4.3.6	Fio banka.....	45
5	Porovnání bankovních produktů.....	46
6	Doporučení produktu fiktivnímu klientovi.....	48
6.1	Studenti.....	49
6.2	Zaměstnanci.....	50
6.3	Senioři.....	50
7	Závěr.....	52
8	Seznam použitých zdrojů.....	56
8.1	Knižní zdroje.....	56
8.2	Internetové zdroje.....	57
8.3	Zdroje sazebníků vybraných bank.....	62
8.3.1	Seznam obrázků.....	63
8.3.2	Seznam tabulek.....	63
9	Přílohy.....	64
9.1	Česká spořitelna.....	65
9.2	Komerční banka.....	74
9.3	Československá obchodní banka.....	81
9.4	Air bank.....	86
9.5	Fio banka.....	87
9.6	Dotazník.....	91

Seznam použitých zkratk

ČS – Česká spořitelna

KB – Komerční banka

ČSOB – Československá obchodní banka

MONETA – MONETA Money Bank

AB – Air bank

FB – Fio banka

1 Úvod

V dnešní době stále dochází k vývoji techniky a vědy, což přispívá k rozmachu internetu a jeho využití při řešení určitých požadavků. Tohoto technického pokroku využil i bankovní sektor, který nechal vyvinout internetové bankovníctví. Verze internetbankingu měla klientovi usnadnit vyřízení požadavků a služeb z pohodlí domova. Banky tím ušetřily náklady, které musely být vynaloženy na uspokojení potřeb zákazníků přímo na pobočce společnosti. Výhodou pro uživatele je získání více času, který může využít ve svůj prospěch, než který by strávil na pobočce banky. Cílem bankovních společností je poskytnout klientovi co nejvýhodnější služby, produkty a internetové bankovníctví.

Internetové bankovníctví je v současné době stále více rozvíjeno a obsahuje inovovanější služby a aplikace, které klientům usnadní komunikaci s bankou a vyřídí za něj veškeré platby a požadavky. Bankovní instituce se snaží stále vylepšovat své internetbankingy a vzájemně spolu v této kategorii soutěží. Banky nabízí svým uživatelům, pomocí internetu, možnost zadání plateb, kontrolu běžného i jiného účtu, správu konta a založení úvěrových účtů nebo sjednání nových produktů. Zákazník si může pomocí internetového bankovníctví nastavit možnosti výběru hotovosti z bankomatů a zasílání výpisů.

Důvodem autorčina výběru tohoto tématu je získání informací o bankovních společnostech a jejich produktech a zároveň analýza jednotlivých služeb a jejich poplatků. Následné srovnání a ohodnocení bankovních společností může čtenáři posloužit k výběru vhodné bankovní instituce a dozví se i spousty nových informací, které také mohou ovlivnit jeho výběr. Součástí zpracování tohoto tématu je i dotazníkové šetření, které slouží jako informativní podklad pro hodnocení bank z pohledu respondentů a také jejich doporučení na jimi vybrané bankovní společnosti. Práce je především zaměřena na výsledky získané z dotazníkového šetření, zákazníky, internetové bankovníctví 6 – ti uvedených bank, konečné srovnání poplatků a vyhodnocení nejlepší a nejhorší banky.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem bakalářské práce je porovnat vybrané produkty vybraných bankovních institucí na základě uživatelské spokojenosti a funkčnosti webových stránek internetbankingu za účelem jejich zhodnocení a doporučení konkrétního produktu konkrétnímu fiktivnímu uživateli. Dílčím cílem je vytvoření žebříčku zkoumaných bank dle výše poplatků.

2.2 Metodika

K sepsání literární rešerše autorka čerpala z odborné literatury a webových stránek uvedených bankovních institucí, které se danou problematikou zabývají. Odborná literatura byla především použita k vysvětlení jednotlivých pojmů, které se v bankovníctví využívají. Dále také byly detailně popsány druhy produktů a služeb, které bankovní instituce nabízejí. Z webových stránek byly především použity informace k vybraným bankovním společnostem. V teoretické části je podrobně popsána historie bankovníctví, veškeré služby poskytované bankami. Druhá část literární rešerše je věnována internetovému bankovníctví, kde se nachází informace o historii internetbankingu, podstatě a funkčnosti IB a možnostmi přihlášení. Předposlední kapitola v teoretické části popisuje elektronické peněžní prostředky, jejich charakteristiku, právní úpravu a výhody a nevýhody. Bezpečnost internetového bankovníctví je poslední kapitolou, ve které autorka popisuje jednotlivé zabezpečení při určitém druhu přihlášení a možné typy bankovních podvodů.

Vlastní část této práce je především zpracována z dotazníkového šetření, na které odpovědělo 101 respondentů. V dotazníku bylo uvedeno 16 otázek týkajících se internetového bankovníctví, spokojenosti uživatelů daných bank, jejich doporučení a následné zjištění, která z vybraných bankovních společností je mezi klienty nejčastěji využívána. Jednotlivé otázky jsou v práci podrobně analyzovány s procentuelními podíly a jsou zobrazeny na uvedených grafech. Z dotazníkového šetření byly následně vybrány 3 skupiny uživatelů a 6 nejčastěji zvolených bank, které jsou v práci podrobně rozepsány.

Druhá část analytického rozboru bakalářské práce je věnována rozdělení klientů. Uživatelé jsou postupně charakterizováni dle odpovědí z dotazníkového šetření. Dále jsou rozděleni do 3 skupin podle věkové kategorie. Jednotlivým kategoriím je přiřazen vybraný bankovní produkt, který respondenti zodpověděli v dotazníku.

Bankami z pohledu nabídky se zabývá třetí kapitola ve vlastní části práce. Autorka zde vybrala 6 bankovních produktů, které byly nejčastěji zvoleny respondenty v dotazníku. U každé bankovní instituce jsou podrobně analyzována internetová bankovníctví, která každá z těchto bank nabízí. Dále je v této části práce také charakteristika jednotlivých společností a jejich funkce na trhu.

Čtvrtá část analytického rozboru práce se zabývá porovnáním bankovních poplatků za produkty a služby u jednotlivých bankovních společností. Z těchto údajů byla vytvořena tabulka, ze které je možné vyčíst a porovnat ceny za vybrané služby. Poplatky autorka vyhledala z ceníků z webových stránek uvedených bankovních institucí, kde jsou jednotlivé ceny za služby podrobně vypsány. Na základě údajů z tabulky byly banky mezi sebou podrobně porovnány, o jaké cenové hodnoty se liší.

Poslední kapitola analytické části práce je věnována doporučení vhodného bankovního produktu fiktivnímu uživateli. Produkty jsou vybrány na základě výhodnosti pro jejich budoucí zákazníky a rovněž podle přehlednosti a vybavenosti internetového bankovníctví jednotlivých bankovních společností. Důležitým bodem je i zohlednění cen, které by musel klient za svůj produkt zaplatit.

V závěru bakalářské práce jsou vyhodnoceny výsledky z analytické části a zároveň seřazeny jednotlivé bankovní společnosti od nejlepší po nejhorší. Seřazené jsou dle výsledků z porovnání cenových hodnot za jednotlivé služby a produkty, které poskytují. Nejdůležitější cenové rozdíly mezi bankami jsou v této části také uvedeny, aby bylo zřetelné, o jak vysokou částku se mezi sebou liší.

3 Literární rešerše

3.1 Banky a jejich podstata

Banky jsou považovány v ekonomice za podniky, které se od ostatních ekonomických subjektů liší svým postavením a řadou specifických rysů. Jsou upravovány přísnějšími pravidly oproti ostatním ekonomickým podnikům, které se musí řídit obecnou úpravou podnikání. Bankovní instituce mají s ekonomickými podniky pouze jeden shodný cíl, a to maximalizaci zisku. Základní funkce bank je přijímání vkladů, provádění platebních styků a poskytování úvěrů. (Revenda, Mandel, Kodera, Musílek a Dvořák, 2014)

3.1.1 Historie bankovníctví v ČR

Za zakladatele moderního bankovního systému a slova BANKA je považován italský člen rodu Medicejů. Za tímto mužem docházeli místní podnikatelé a ukládali si u něho své cennosti a mince, které nepotřebovali. Jednal s nimi u dřevěné lavice, která se italsky nazývala banco, odtud vzniklo slovo banka. Pan Medici rozvíjel první kroky bankovníctví v podobě ukládání cenností a poskytování peněz s úroky. (bankovniagramotnost.cz, citováno: 24. 2. 2017)

První zmínky bankovníctví v České republice sahají do 1. poloviny 19. století, jejich funkci plnili směnárníci, kteří půjčovali peníze za úrok, jež si sami určovali. Za první bankovní instituci je považována Česká spořitelna, která vznikla v roce 1824. A následně roku 1890 vznikla Zemská banka království Českého, která se starala o úvěrovou soustavu na území celého Česka. Měla na starosti zejména dlouhodobé poskytování úvěrů. V 2. polovině 19. století vznikaly první akciové obchodní banky. Se vznikem Československa proběhlo sloučení a převzetí komerčních bank, které poskytovaly zejména eskont směnek, činnosti týkající se poskytování úvěrů a cenných papírů. Tyto banky pomáhaly státu s jeho úvěrovými transakcemi za účasti na burzovních obchodech. (bankovniagramotnost.cz, citováno: 24. 2. 2017)

Od roku 1993 v České republice existuje bankovní systém, který je založený na funkci jedné centrální banky a ostatních komerčních bank. Tento systém se nazývá dvoustupňové

bankovní schéma. Česká národní banka je nepodnikatelskou institucí a má funkci centrální banky, která se zabývá monetární politikou. Obchodní banky jsou podnikatelskými subjekty, které uskutečňují bankovní činnosti. Tyto instituce jsou pod dohledem Centrální banky, která komerčním subjektům uděluje licence. (abc-banky.cz, citováno: 25. 2. 2017)

Česká národní banka je hlavní orgán státní správy v oblasti měny, vydávání obecně závazných předpisů, bankovníctví a regulace peněžního trhu. ČNB vznikla v roce 1993 a jejím prvotním úkolem byla měnová stabilita a poté se zabývala i cenovou stabilitou. V čele centrální bankovní instituce stojí guvernér, který je volen prezidentem České republiky. V bankovní radě jsou 2 viceguvernéři a další 4 členové bankovní rady. Jedním z hlavních úkolů od počátku České národní banky byla kontrola komerčních bankovních institucí. (historie.cnb.cz, citováno: 25. 2. 2017)

3.2 Služby poskytované bankou

3.2.1 Depozitní obchody

Vkladové obchody jsou pasivními zdroji komerčních bank a používají se např. při poskytování úvěrů. V bankovní terminologii se také mohou nazývat jako depozitní obchody nebo pasivní obchody. Vkladové produkty jsou v bankovních institucích nabízeny v českých korunách i cizích měnách. (Kalabis, 2005)

Pasivní obchody jsou rozděleny z časového hlediska na: krátkodobé s platností 1 rok, střednědobé s platností od 1 roku do 4 let a dlouhodobé s platností od 4 let a více.

Banky svým klientům poskytují balíčky služeb, kde se jedná o nabízení více produktů a služeb za zvýhodněnou cenu. Kdyby si zákazníci o ně požádali samostatně, platili by vyšší cenu. Bankovní instituce tyto produkty nabízejí za účelem získání klientů, kterým by se po upoutání k balíčku špatně přecházelo ke konkurenci. Balíčky poskytují povinné produkty, které si zákazník volí samostatně a nepovinné produkty, které se k balíčku mohou připojit. (Kalabis, 2005)

Pojištění vkladů

V současné době je pojištění vkladů nutným opatřením v případě, že banka zkrachuje. Zákazník by mohl přijít o veškeré vklady uložené ve své bance. Tímto opatřením je klient chráněn, aby o své úspory nebyl připraven. Pojištění vkladů je upraveno zákonem o bankách č. 21/1992 Sb. Pojištění pohledávek z vkladů je rozděleno na dvě funkce: **preventivní funkce** se stará o snížení rizika při mnohočetném výběru vkladů z důvodu mylné informace o krachu bankovní instituce a **sanační funkce** zajišťuje stabilizaci vkladů pro klienty.

Od 1. ledna 2016 zajišťuje vyplácení náhrad za pohledávky z pojištěných vkladů Garanční systém finančního trhu. (cnb.cz, citováno: 26. 2. 2017)

Běžné účty

Bankovní účty jsou nejpoužívanější formou služeb, které banky poskytují svým klientům. Jedná se o hospodaření s rodinnými a firemními financemi. Běžný účet slouží pro bezhotovostní i hotovostní transakce v tuzemsku i zahraniční. Každá bankovní instituce si za vedení účtu může určovat bankovní poplatky, které zákazník musí za využití běžného účtu zaplatit. S bankovními účty jsou spojeny i jiné produkty, které banka nabízí, jedná se např. o platební karty nebo poskytování úvěrů. (penize.cz, citováno: 26. 2. 2017)

Bankovní účty slouží k ukládání peněžních prostředků, se kterými mohou klienti disponovat. Jsou to základní depozitní produkty. Existuje více přístupů na běžný účet, jde např. o přístup přes internetové bankovníctví, o přístup pomocí platební karty do terminálů nebo pomocí mobilní aplikace. Pokud má zákazník na svém účtu málo peněžních prostředků, banka mu může poskytnout úvěr na tomto účtu, jedná se o tzv. kontokorent. (Kalabis, 2005)

Banka musí zákazníkovi poskytnout otevření, vedení a zrušení účtu. Mezi další služby související s uzavřením a používáním běžného účtu patří služby, které klientovi umožní ukládání a vybírání peněžních prostředků. V Evropské unii jsou vymezeny služby, které jsou spojeny s využíváním bankovního účtu. K nim patří: transakce pomocí platební karty,

ke které patří i online platby, výběry z bankomatů a úhrady formou inkas a trvalých příkazů. (Soukal, Draessler, 2014)

Spořicí účty

Spořicí účet je typ bankovního produktu, který poskytuje výhodnější úročení oproti běžným účtům nebo stavebnímu spoření. Slouží zejména k ukládání krátkodobých peněžních prostředků. V současné době lze použít spořicí účty jako účty běžné. Úroky si banky určují samostatně a v závislosti na konkurenci. K těmto účtům se dnes používají i platební karty, které klienti mohou využívat stejně jako u běžných účtů. Mezi další produkty spořicího účtu patří internetové bankovníctví nebo mobilní aplikace. Pomocí těchto produktů mohou klienti spravovat své finance odkudkoli. (sporiciucet.eu, citováno: 26. 2. 2017)

Spořicí účty jsou depozitním bankovním produktem. Bankovní instituce nabízejí svým klientům tyto spořicí účty v českých korunách, ale i v cizích měnách. Úroky ze spořicího účtu mohou být připisovány buď na klientův běžný účet, nebo jakýkoliv jiný účet, který si zákazník sám zvolí. Konta mohou být poskytnuty fyzickým nebo právnickým osobám a podnikatelům. (Kalabis, 2005)

Termínované vklady

Termínované vklady jsou vhodné pro lidi, kteří si chtějí nechat své volné prostředky zhodnotit výhodným úrokem. Tento úrok je výhodnější oproti běžným a spořicími účtům. Tyto vklady si může klient nechat propojit s běžným účtem, ve kterém si může nechat zhodnotit své disponibilní zůstatky. Zákazník si může zřídit termínovaný vklad s výpovědní lhůtou nebo i bez ní. S tím souvisí i délka vkladu, kterou si může klient určit podle sebe.

Bankovní instituce nabízejí 2 typy vkladů, jedná se o jednorázové a revolvingové termínované vklady. Revolvingové vklady jsou automaticky obnovitelné v případě, kdy klient bance nesdělí, jak chce nakládat s uloženými prostředky popřípadě, zda chce vklad zrušit. Zůstatek z termínovaných vkladů může být zákazníkovi převeden na jeho běžný

účet nebo vyplacen v hotovosti. Tyto vklady si mohou zřídit fyzické i právnické osoby. (Kalabis, 2005)

Vkladní knížky

Vkladní knížka je druh bankovního produktu, na kterém si klienti mohou ukládat své disponibilní prostředky. Mohou si kdykoli peníze na knížku vložit a zároveň i vybrat. Založení vkladní knížky je velice snadné a neplatí se žádné poplatky za vedení. K založení je nutné navštívit pobočku vybrané banky, vložit minimální vklad 50,- Kč a následně je klientovi vydán tiskopis. Vkladní knížka je velice oblíbená pro starší generace klientů, protože zákazníci mají v knížce přehlednou evidenci pohybů. (finance.cz, citováno: 27. 2. 2017)

3.2.2 Platební styk

Platební styk lze rozdělit na hotovostní a bezhotovostní. Hotovostní platební styk umožňuje klientovi přímou platbu peněžními prostředky. Bezhotovostní platební styk znamená převod peněžních prostředků z jednoho běžného účtu na druhý bankovní účet. Mezi tyto styky patří např. příkaz k inkasu, příkaz k úhradě. Banka může za tyto služby požadovat poplatek. Pro převod peněžních prostředků je nutné znát číslo účtu a kód banky klienta, který chce převod uskutečnit. (rb.cz, citováno: 28. 2. 2017)

Hotovostní platební styk

Platba v hotovosti se používá v případě, kdy nelze provést bezhotovostní platební styk nebo zda se jedná o drobné nákupy. Platbu hotově lze provést okamžitě bez vedlejších nákladů. Od roku 2004 musí být platby vyšších částek prováděny bezhotovostním stykem. Jedná se o částku 15. 000 €, která je přepočtena na českou měnu podle aktuálního měnového kurzu.

Mezi nejčastější formy hotovostní platby mezi domácností a podnikatelem jsou používány Poukázky typu A a Poukázky typu B. Domácnosti tím mohou uhradit např. fakturu, která jim je vystavena. Poukázky typu B se nejčastěji využívají např. u vyplacení přeplatků za energie. K dalším formám hotovostního styku patří služba SIPO, která slouží k placení

pravidelných poplatků. Jedná se např. o nájemné, platby energií nebo spoření. (managerka.cz, citováno: 28. 2. 2017)

Bezhotovostní platební styk

Bezhotovostní platba je vztah mezi plátcem a příjemcem, kdy jde o převod peněžních prostředků mezi nimi prostřednictvím bankovních účtů. Česká národní banka dohlíží na tyto prováděné transakce. Platby prostřednictvím bankovních převodů mohou být realizovány i do zahraničí. Převody platebních prostředků mohou být v korunách nebo cizí měně. Bezhotovostní platební styk je základní operací komerčních bank. (pravnicaradce.ihned.cz, citováno: 28. 2. 2017)

Mezi formy bezhotovostní platby patří bezkontaktní platební karty a platby přes mobilní telefon. Platba pomocí platební karty se v České republice provádí od roku 2011 a slouží k placení potravin a zboží pomocí bezkontaktního terminálu. Při nákupu do částky 500,- Kč není nutné do terminálu zadávat PIN. Platbu přes mobilní telefon může klient využít při placení zboží u pokladen. Převod peněžních prostředků lze provést jen u mobilních telefonů, které podporují funkci NFC. Tato funkce zprostředkovává bezhotovostní platby od roku 2011. (czech.cz, citováno: 28. 2. 2017)

3.2.3 Úvěrové obchody

Úvěrové obchody se řadí v účetní rozvaze do aktiv obchodních bank. Také se mohou nazývat jako aktivní obchody. Úvěr můžeme popsat jako půjčku peněžních prostředků za určený poplatek, který nazýváme úrok. Úvěry zpravidla bývají časově omezené. V České republice je nejčastěji používaný druh peněžních úvěrů formou bankovního úvěru. (Kalabis, 2005)

Banky poskytnou úvěry svým klientům v případě, že prokážou schopnost splácení úvěrů. Bankovní instituce si svého klienta nejdříve prověří a zjistí jeho průměrnou výši příjmů. Pokud klient bance nesplácí svůj dluh, dostane se do rejstříku úvěrových dlužníků. Poté mu úvěry neposkytnou ani jiné obchodní banky, protože si jeho identitu prověří z rejstříku. Pokud banka zjistí, že jí klient lhal, může ho obvinít z úvěrových podvodů. (Hetflejšová, 2011)

Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěr je typ úvěru, který poskytuje klientovi peněžní prostředky na financování bytových prostředků. Zákazník zpravidla v úvěru ručí svou nemovitostí. Jedinec může tyto finanční prostředky využít k rekonstrukci nebo pořízení nemovitosti.

Ručení nemovitostí se promítlo již v římském právu, které se inspirovalo právem řeckým. Projevovalo se to tím, že jedinec za poskytnutí hypotéky ručil svou nemovitostí, pokud svůj dluh včas nesplatil, byla nemovitost prodána. Když byla nemovitost prodána, získanou částkou se splatil dluh věřiteli a zbytek peněžních prostředků byl poskytnut dlužníkovi. Po dobu poskytnutí hypotéky mohl jedinec nemovitost využívat dle svého jednání. (prohypoteka.cz, citováno: 1. 3. 2017)

Kontokorentní úvěr

Tento typ úvěru umožňuje klientovi čerpat finanční prostředky z bankovního účtu za předpokladu, že má zákazník nulový zůstatek na účtu. Kontokorent může sloužit jako finanční náhrada na zaplacení nečekaných výdajů. Obchodní banky nabízejí svým klientům kontokorentní úvěry za určitou výši úroků a ostatních poplatků. Nutnou podmínkou pro čerpání kontokorentu je založený běžný účet u příslušné banky. Klientovi je poskytnut úvěr ve výši vypočtené částky z jeho příjmů. Kontokorent je splacen připsáním peněžních prostředků na běžný účet zákazníka. (penize.cz, citováno: 1. 3. 2017)

Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelské úvěry slouží ke krytí nepodnikatelských potřeb klientů. Zákazníci mohou využít tento typ úvěru ke koupi elektroniky, nábytku, automobilu nebo dovolené. Úvěr může být poskytnut jedinci staršímu 18-ti let, který má trvalé bydliště a je občanem na území České republiky. Banka klientovi za poskytnutí úvěru účtuje úroky a ostatní poplatky. Spotřebitelský úvěr může být zákazníkovi vyplacen v hotovosti nebo převodem na jeho bankovní účet. Mezi výhody tohoto úvěru patří okamžité uspokojení klientových potřeb bez nutnosti dlouhodobých úspor. (spotrebitelsky-uver.net, citováno: 1. 3. 2017)

Investiční úvěr

Investiční úvěr zpravidla firmy využívají, aby rozšířily své podnikání a s tím spojené zvýšení zisku. K získání investičního úvěru je nutné splnit příslušné podmínky. Banky si zjišťují, zda je klient schopen daný úvěr splatit a zároveň se zajímají o jeho podnikatelský záměr a plány s nakládáním investičního úvěru. Pokud si klient zvolí tento typ úvěru, musí v něm ručit svým majetkem. Majetkem se ručí i při výše uvedeném hypotečním úvěru. Firmy využívají investiční úvěry k pořízení nových postupů, které je mohou zviditelnit na trhu výrobků a služeb. (uvera.cz, citováno: 3. 3. 2017)

Investice můžeme rozdělit do 3 skupin. První skupinou jsou **investice kapitálové**, kdy klient investuje do pořízení dlouhodobého hmotného majetku, např. stroje. Do druhé skupiny se řadí **investice nehmotné**, zde zákazník investuje do dlouhodobého nehmotného majetku, např. know-how. Poslední skupinou jsou **investice finanční**, to jsou investice vložené do dlouhodobého finančního majetku a dlouhodobých cenných papírů, např. dluhopisy. Majetek, který si klient za daný úvěr pořídí, může sloužit jako záruka na splacení úvěru. (Kalabis, 2005)

Eskontní úvěr

Eskontní úvěr patří mezi úvěry krátkodobé. Banka odkoupí směnku za cenu rovné směnečné sumě sníženou o diskont těsně před splatností a poté požaduje její splacení. Diskont je druh úroku u eskontních úvěrů, který může obsahovat transakční náklady a rizikové prémie. Banka požaduje po dlužnících splacení směnky, v případě, že dlužníci úvěr nesplácejí, je směnka předložena původnímu držiteli směnky. Revolvingový úvěr může být určen k jednorázovému obchodu nebo k opakovaným obchodům.

Směnka musí obsahovat veškeré náležitosti, aby ji banka mohla odkoupit. Směnku lze použít k financování úvěru. Tento způsob se nazývá eskontní nebo revolvingový úvěr. Před odkoupením směnky si banka prověří nejen směnku ale i účastníky a finanční okolnosti směnky. Klient pro poskytnutí revolvingového úvěru musí bance předložit žádost o eskont směnek, doklad o právní subjektivitě žadatele a doklad obchodního charakteru směnky.

Česká spořitelna a Komerční banka patří v České republice k nejznámějším a nejčastěji poskytujícím bankám eskontních úvěrů. (efk.cz, citováno: 3.3 2017)

Banky si stanovují limity cen pro odkup směnek od dlužníků. Existuje speciální varianta revolvingového úvěru nazývaní se úvěr reeskontní. Tento typ úvěru používají banky pro reeskontaci směnky centrální bance. (Kalabis, 2005)

3.2.4 Ostatní služby poskytované bankou

Banky kromě úvěrových služeb a poskytování běžných účtů poskytují i ostatní služby, které klienti mohou také využít. U těchto služeb mají nejdůležitější roli finanční prostředky, které jsou klientům poskytovány, nebo se s nimi obchoduje. Za tyto služby si banky účtují poplatky ve formě úroků nebo ostatních bankovních poplatků.

Leasing

Leasing se zakládá na dvoustranném vztahu, který se nazývá operativní nebo na vztahu třístranném, který se nazývá finanční leasing. Pronajímatel poskytuje nájemci předmět, který může volně užívat. Nájemce mu za užití poskytuje určité množství peněžních prostředků dle předem dohodnuté smlouvy. Pokud nájemce splatí pronajímateli celou částku za předmět, připadá automaticky do jeho vlastnictví. Když chce nájemce převést právo užívání předmětu na třetí osobu, jedná se o subleasing. (epravo.cz, citováno: 4. 3. 2017)

Banky se podílejí na leasingových obchodech tím, že pomáhají nájemcům s financováním leasingové smlouvy. Klientům poskytují úvěry, díky kterým mohou splácet finanční prostředky pronajímateli. Bankovní instituce také mohou zakládat leasingové společnosti a podílet se tak na leasingových obchodech přímo. Podle druhu pronajímaných předmětů se leasingy dělí na leasingy movitých věcí a leasingy nemovitostí. (Kalabis, 2005)

Penzijní připojištění

Penzijní připojištění je součástí třetího důchodového pilíře. Díky tomuto spoření si mohl jedinec spořit na penzi. Penzijní připojištění si mohla zřídit osoba starší 18-ti let, která je občanem České republiky nebo Evropské unie a má trvalé bydliště na území ČR nebo

pokud již má uzavřené jiné pojištění. V současné době se penzijní připojištění už nenabízí a místo tohoto spoření obchodní banky nabízejí svým klientům jiná doplňková spoření. Klienti si posílali peněžní prostředky na spoření v pravidelných měsíčních příspěvcích. V průběhu spoření šlo zvýšit popřípadě snížit přispívanou částku nebo i na určité období spoření přerušit. K penzijnímu připojištění přispíval i stát určitými příspěvky a banka danými úroky. (partners.cz, citováno: 4. 3. 2017)

Cílem penzijního připojištění je zajištění peněžních prostředků, které jedinec využije po skončení pracovní aktivity, a budou mu v důchodu vypláceny. Tento příspěvek, který se v důchodu vyplácí, se nazývá penze. (Kalabis, 2005)

Obchodování s cennými papíry

Obchody s cennými papíry zpravidla zprostředkovávají banky, které s nimi obchodují na burze. Banky mohou vystupovat jako burzovní makléři a účastnit se obchodování s cennými papíry přímo nebo prostřednictvím svých vytvořených dceřiných společností. Pro klienty bankovní instituce organizují zprostředkovatele služby, a to v případě, kdy investoři požadují po bance, aby fungovala na pozici makléře nebo při vykonání určitých operací související s obchodováním cenných papírů. Dále banka může fungovat jako správce portfolia pro daného investora a pod svým jménem obchoduje s finančními prostředky od investora. Banky také mohou stát na straně investorů. Zadávají burzovní obchody a provádějí dané obchody svým jménem. (Kalabis, 2005)

3.3 Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví neboli internetbanking se řadí k službám přímého bankovníctví, které nabízejí všechny bankovní instituce. Internetbanking klientovi slouží na kontrolu běžných účtů, spořicíh účtů a úvěrů. Zákazníkovi slouží nejen ke kontrole, ale i ke správě svých financí a k nahlížení produktů. Internetové bankovníctví je pro klienta k dispozici 24 hodin denně. Každá bankovní společnost má individuální stránky a funkce internetbankingu. (peníze.cz, citováno: 4. 3. 2017)

3.3.1 Historie internetbankingu

První užívání internetbankingu se datuje k roku 1998. V této době mnoho bank používání internetbankingu neposkytovali. Jediná banka, která začala využívat internetové bankovníctví, byla FIO banka. U této společnosti si klienti mohli kontrolovat historii transakcí a uskutečňovat transakce pomocí internetu. Tuto možnost mohli využít pouze zákazníci, kteří měli elektronický podpis. K dalším společnostem nabízející internetové bankovníctví se řadí Expandia banka, dnešní eBanka. Z počátku šlo o přesvědčení klientů o bezpečnosti a funkčnosti internetbankingu.

V době realizace e-bankingu u Expandia banky se v České republice rozhodli ostatní banky k investování do rozvoje internetového bankovníctví. Většina bankovních institucí v té době zřizovala pro klienty více call center a telefonních operátorů, kteří měli zajišťovat služby pro klienty. V roce 2000 se jako jedna z velkých bankovních společností k funkčnosti internetbankingu připojila Komerční banka. Česká spořitelna a Československá obchodní banka se připojila k éře internetového bankovníctví v roce 2002. (peníze.cz, citováno: 4. 3. 2017)

Na vznik internetbankingu měl velký vliv rozvoj a oblíbenost Internetu. Proto mnoho firem začalo Internet využívat ke svému podnikání a obchodování s ostatními firmami. Obchodování pomocí internetové sítě zaujímá velkou část v bankovníctví. Elektronickou komerci nejprve využívali velké společnosti, banky a jiné finanční instituce. S použitím Internetu se změnil pohled na přenos elektronické komerce ke koncovému spotřebiteli. A proto malé obchody začali používat Internet k on-line obchodování s ostatními společnostmi. Díky internetovému bankovníctví mohly firmy vyřizovat své obchody s nižšími náklady a jejich obchodování bylo efektivnější.

S nárůstem používání Internetu vzrostla i poptávka po bankovních produktech a službách, které by klienti mohli využívat pomocí internetové sítě. Proto postupně komerční banky začali zakládat internetové bankovníctví a nabízeli své služby on-line.

Mezi rozdíly internetového bankovníctví a kamennou formou banky patří (fi.muni.cz, citováno: 5. 3. 2017): **snížení nákladů na provoz banky** - banky mají jen určitý počet

svých poboček a nemusí tak vynaložit náklady na stavbu nových klientských center, protože zákazníci si veškeré služby zajistí pomocí internetbankingu. Dalším rozdílem je **odlišná komunikace s klienty** – dříve klienti ke komunikaci s bankéři museli navštívit pobočku a dnes mohou zákazníci komunikovat prostřednictvím internetových komunikačních kanálů. K odlišnostem také patří **nové bankovní produkty a služby** – pomocí internetových sítí mohou bankovní instituce vytvářet nové produkty. Poslední rozdílem je **dostupnost a kvalita služeb** – internetové bankovníctví v České republice je klientovi dostupné 24 hodin denně.

3.3.2 Podstata a funkce internetového bankovníctví

Ve funkčnosti internetového bankovníctví existuje rozdíl mezi velkými a malými bankovními společnostmi. Malé banky se soustředí především na základní operace, zatímco velké bankovní společnosti využívají možnosti internetu a prodávají své produkty pomocí online žádostí. Mezi základní funkce internetbankingu patří kontrola účtů a jejich historie a zadávání trvalých nebo jednorázových platebních příkazů. K základním službám se také řadí správa terminovaných vkladů.

Pomocí internetbankingu si klient může požádat o spotřebitelský nebo kontokorentní úvěr. Dále si také může založit životní pojištění. K těmto službám jsou na internetových stránkách jednotlivých bankovních společností k dispozici on-line smlouvy, které klient vyplní a zajistí si tak danou službu. Pro stávající klienty jsou k dispozici z jejich internetbankingu. Banky tyto služby nabízejí nejen stávajícím, ale i potenciálním klientům. Zákazník si na svém internetovém bankovníctví může zjistit aktuální částku, kterou mu je banka ochotna půjčit za daných sjednaných podmínek. Tuto službu poskytuje infolimit, který je každý měsíc aktualizovaný z dostupných dat.

Přihlášení do internetového bankovníctví je velice jednoduché. Klientovi stačí běžný internetový prohlížeč nebo mobilní aplikace. Pomocí uživatelského jména a hesla, které mu je vygenerováno danou bankou se klient přihlásí na svůj e-banking. Výhodou on-line přihlášení je, že se zákazník může přihlásit odkudkoli a v běžném internetovém rozhraní. Jako další výhodu lze považovat to, že sjednání služeb přes internetové bankovníctví je méně a časově nákladné oproti vyřízení na pobočce společnosti.

K základním transakcím používaných přes internetové bankovníctví patří (finance.idnes.cz, citováno: 5. 3. 2017): zobrazení aktuálních účtů a jejich historie, zadání, změna a zrušení trvalých příkazů, zadání trvalých nebo jednorázových platebních příkazů, elektronické výpisy jsou k dispozici zdarma, zobrazení zůstatků na běžných a spořicíh účtech.

Internetové bankovníctví je oblíbené u firemních společností, ale i u domácností. Hlavní výhodou je snadná a rychlá kontrola účtů a převod peněžních prostředků. Klienti si tak mohou udělat rychlou kontrolu nad účtem a vyřídit si tak snadně administrativu.

3.4 Prostředky vzdáleného přístupu

Jedná se o prostředky, které jsou klientům k dispozici na pobočkách jednotlivých bank a nyní jsou převedeny do elektronické podoby. Zákazník si tak může vyřídit veškeré produkty a služby pomocí internetbankingu. U některých produktů se musí změnit funkčnost nebo se vytvářejí i nové produkty, které se v klientských centrech nedají zákazníkovi nabídnout. (Máče, 2006)

3.4.1 Phonebanking

Tento prostředek je založený na telefonní komunikaci s bankou, kdy klient hovoří s telefonním bankéřem. Zákazník si tak přes phonebanking může vyřídit platební příkazy, zadávat trvalé příkazy a podávat různé žádosti. Banky mohou po telefonu klientovi sdělit informace o pohybech a zůstatcích na účtu. Zákazník je na začátku telefonní komunikace identifikován pomocí čísla klienta a přístupového hesla. (Máče, 2006)

3.4.2 GSM banking

Zákazník ke komunikaci s bankou využívá SMS zprávy, prostřednictvím služby SIM Toolkit. Tato služba funguje na principu programu, který je nainstalovaný v mobilu a pomocí níž si klient vyřizuje veškeré bankovní operace. Funkce GSM banking je jednoduše ovladatelná jako procházení menu v telefonu. Tento systém před provedením dané bankovní operace vyzve klienta k přihlášení pomocí bezpečnostního bankovního kódu PIN. (finance.idnes.cz, citováno: 7. 3. 2017)

3.4.3 Homebanking

Tento systém funguje na principu propojení klientova osobního počítače, na kterém je nainstalovaný bankovní program. Zákazník je tak spojený s počítačem příslušné banky prostřednictvím datové sítě. Banka pomocí homebankingu poskytuje zákazníkovi provádění operací platebního styku a předávání informací mezi danou bankou a klientem. Homebanking je zákazníkovi k dispozici 24 hodin denně. Právnícké osoby mohou využít tuto službu k propojení platebního styku s účetnictvím jejich klienta. Zákazník se do homebankingu přihlásí pomocí svého hesla a elektronického podpisu. (Máče, 2006)

3.4.4 Samoobslužná zóna

Klient si na tomto pracovišti může provádět jednoduché úkony, týkající se jeho osobního účtu. Výhodou pro zákazníka je, že není omezen otevírací dobou příslušné pobočky a je mu tak pracoviště kdykoliv k dispozici. Na určeném místě se může nacházet bankomat, který je rozšířený o řadu funkcí nebo transakční terminály. Mezi služby, které jsou na daném místě zákazníkovi k dispozici, jsou: výběr hotovosti, zadání platebního příkazu nebo přístup k informacím o běžném účtu klienta. Pro místa s větším výskytem turistů jsou zřízeny směnářské automaty. (Polouček, 2006)

3.5 Elektronické peněžní prostředky

3.5.1 Charakteristika elektronických peněžních prostředků

Tyto peněžní prostředky jsou nahrazením běžných peněžních prostředků. Nahrazují je jen v případě uhrazení drobných částek, kdy použití běžných platebních prostředků je velmi nákladné. Elektronické peníze jsou v dnešní době velkými konkurenty pro zavedené platební nástroje, kterými jsou platební karty a šeky. Elektronický platební prostředek, je platební prostředek, který udává peněžní hodnotu v elektronické podobě. Jako platební prostředek se udává v případě, kdy je přijímán i ostatními osobami. (Máče, 2006)

3.5.2 Právní úprava elektronických peněz

Elektronické platební prostředky jsou upraveny v zákoně o platebním styku č. 284/2009 Sb. V zákoně jsou uvedeny osoby, které mohou oprávněně vydávat elektronické peníze.

Mezi vydavatele patří: banky, ČNB, spořitelni a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu a zahraniční banky a zahraniční finanční instituce. Podle zákona se za elektronické peníze považuje hodnota, která určuje pohledávku za jejím vydavatelem, je uložena v elektronické podobě, je vydána za účelem provedení platebních přenosů proti přijetí peněžních prostředků a je přijímána ostatními osobami kromě vydavatele. (finarbitr.cz, citováno: 8. 3. 2017)

3.5.3 Výhody a nevýhody elektronických platebních prostředků

Elektronické peníze mají spousty nevýhod oproti běžným platebním prostředkům. Mezi základní nevýhody patří (ikaros.cz, citováno: 8. 3. 2017): **Platba předem pomocí elektronických peněz** – na předem určeném účtu musí být převedeny běžné peněžní prostředky, které jsou použity na ekvivalentní používané virtuální jednotky nebo zůstanou na účtu v nezměněné podobě. **Elektronické peníze nelze pojistit** – elektronické peněžní prostředky nejsou u provozovatele systému pojištěny v rámci Fondu pojištění pohledávek z vkladů, pojištěny by byly pouze v případě, kdy by byly vedeny u banky, zdravotních pojišťoven, státních fondů nebo finančních institucí. **Elektronické platební prostředky nejsou úročeny** – poskytování peněžních úroků je spojeno pouze se vklady, emitóři elektronických peněz neposkytují úvěry, proto od nich nelze očekávat úroky z finančních prostředků uložených elektronických peněz. **Elektronické peníze neobíhají** – elektronické prostředky oběhnou od emitora k uživateli a obchodníkovi a poté zpět k emitorovi, tímto oběhem jejich funkce končí, nesplňují tedy význačnou funkci peněžních prostředků jako oběživa.

3.6 Bezpečnost internetového bankovníctví

Ochrana elektronického bankovníctví má 3 charakteristické znaky: identifikaci klienta, identifikaci banky a zabezpečení přenosu dat. Každá banka má svůj ověřený certifikát, pomocí něhož má klient jistotu, že komunikuje se svou bankou. Přenos dat u bankovních institucí je šifrován, aby nemohlo dojít ke ztrátě důležitých informací. Nejpoužívanější metoda ochrany pro klienta je využití hesla a uživatelského jména. Banky nabízejí svým klientům i ostatní metody bezpečnosti za určité poplatky. (lupa.cz, citováno: 21. 3. 2017)

3.6.1 Identifikace pomocí uživatelského jména a hesla

Klient se přihlašuje do svého účtu u vybrané banky pomocí identifikačního čísla a hesla, které mu bylo určeno. Heslo by si zákazník měl obměňovat každé 3 měsíce a mělo by obsahovat kombinaci velkých a malých písmen a čísel. Čím je heslo více kombinované, tím je bezpečnější. Po několika chybných pokusech při přihlašování se klientovi účet zablokuje. (bezpecnyinternet.cz, citováno: 21. 3. 2017)

Ochrana hesla

Uživatel e-bankingu by si měl své heslo chránit před únikem k nesprávné osobě. Proto by své heslo neměl nikde zveřejňovat a ani používat k přihlášení k jiným účelům. Heslo by se mělo měnit každých 60 až 90 dnů. Při důvodném podezření zjištění hesla cizí osobou, je nutná okamžitá změna hesla. Silné heslo by mělo obsahovat 7 až 14 znaků, skládajících se z číslic, písmen a symbolů. (Horák, 2003)

3.6.2 Oprávnění SMS klíčem

Zákazník se do internetového bankovníctví přihlašuje pomocí klientského jména a hesla, po přihlášení do systému klientovi přijde potvrzující SMS zpráva, ve které se mu zobrazí další heslo, které zadá při svém přihlašování. Pomocí tohoto hesla se plnohodnotně přihlásí do svého účtu. Platnost SMS hesla je časově omezená, proto jej klient musí zadat co nejdříve. Je to jedna z dalších bezpečnostních opatření pro klienta. (unet.cz, citováno: 21. 3. 2017)

3.6.3 Elektronický podpis

Elektronický podpis využívá klient při potvrzování své identity u provádění bankovních operací přes internetbanking. Zákazník se tak identifikuje u své banky a může provádět různé bankovní úkony odkudkoli. E – podpis je ověřený certifikátem veřejného klíče. Software příjemce kontroluje, jestli nebyl podpis od certifikace pozměněn a poté vyhodnotí pravost elektronického podpisu. (finance.idnes.cz, citováno: 21. 3. 2017)

3.6.4 Druhy bankovních podvodů

Klienti bank mohou být kontaktováni falešnými obchodními zástupci nebo falešnými zaměstnanci bankovních institucí. Cílem těchto podvodů je zákazníky informovat o změnách týkající se bezpečnost a vylákat od klientů hesla a PIN. Dalším druhem podvodů jsou falešní finanční poradci a falešní zřizovatelé úvěrů, kteří si od zákazníků bank nechají zaplatit provize za zprostředkování neexistujících úvěrů. Jedním z dalších druhů může být tzv. phishing, což jsou falešné webové stránky bank, které neoprávněné osoby vytvářejí za účelem přístupu k finančním prostředkům klienta. Poslední možností podvodů je zneužití přímého bankovníctví, kdy mohou být sledovány nebo použity úkony týkající se bankovních transakcí a neoprávněná osoba tak může proniknout na klientův účet.

Zákazníci by měli požadovat prokázání totožnosti od kontaktované osoby a nikomu nesdělovat svůj PIN. Pokud si klient zažádá o úvěr, banka si neúčtuje provize za zprostředkování, proto osoby, které provize požadují, jsou podvodníci. Dále by zákazník měl s bankou komunikovat pouze osobně nebo standardně zabezpečenou cestou a mít nainstalované vhodné antivirové programy ve svém počítači. (Kalabis, 2006)

4 Vlastní část

V této části práce se autorka bude věnovat charakteristice hodnot a výsledků vycházejících z dotazníkového šetření. Na základě výsledků od dotazovaných respondentů budou vybrány 3 nejčastěji zvolené skupiny uživatelů, kteří využívají internetové bankovníctví. Vybraní klienti budou charakterizováni podle určitých bodů. Poté bude bankovnímu uživateli nabídnuta nejvhodnější banka, dle zjištěných preferencí z dotazníku. Další kapitolou ve vlastní části práce bude popis 6 - ti nejpoužívanějších bankovních institucí a jejich následné rozdělení podle jejich funkčnosti a vybraných znaků.

Následně budou autorkou porovnány uvedené banky, ve kterých dojde ke komparaci číselných hodnot jednotlivých produktů, které jsou nabízeny. Závěrem této práce bude shrnutí a vyhodnocení výsledků získaných podloženými údaji.

4.1 Analýza dotazníkového šetření

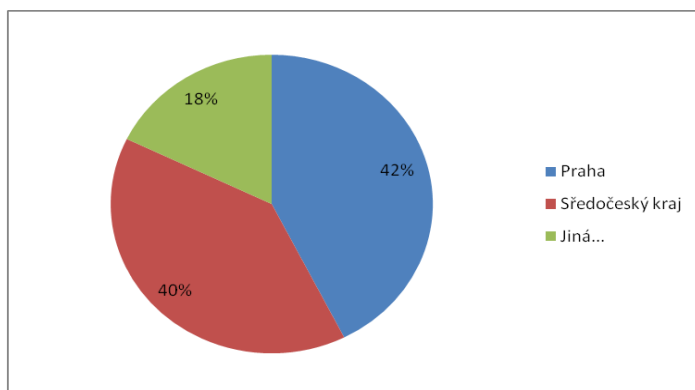
Na základě provedené ankety klientů různých bankovních institucí bylo zjištěno, které banky a jejich produkty jsou nejčastěji využívány. Dále z dotazníku vyplývá, jaká věková kategorie klientů je spokojena se službami poskytovanými jejich bankou. Postupy a tvorba vzniku dotazníkového šetření je interpretována v metodice práce.

V anketě bylo osloveno 101 respondentů, z nichž odpovědělo 66,3 % žen a 33,7 % mužů. Výsledky z dotazníku jsou uvedeny v grafech s procentuální hodnotou. Dotazovaných osob z hlavního města Prahy bylo 43, ze Středočeského kraje se zúčastnilo 40 oslovených a zbývajících 18 respondentů pochází ze severočeského nebo jihočeského kraje. Na grafu č. 1 lze vidět procentuální rozdělení klientů dle bydliště. Nejčastěji byla anketa vyplněna odpovídajícími osobami ve věku 21 let, následující věková skupina je 22 let. Zbývajících dotazovaní byli ve věku 25 až 35 let.

Dále lze z dotazníkového šetření zjistit, z jaké sociální kategorie jednotliví dotazovaní pocházejí. Toto zjištění je možné si ukázat na grafu č. 2. Největší část klientů využívající produkty má středoškolské vzdělání s maturitou (68,3 %), další velkou skupinu tvoří osoby

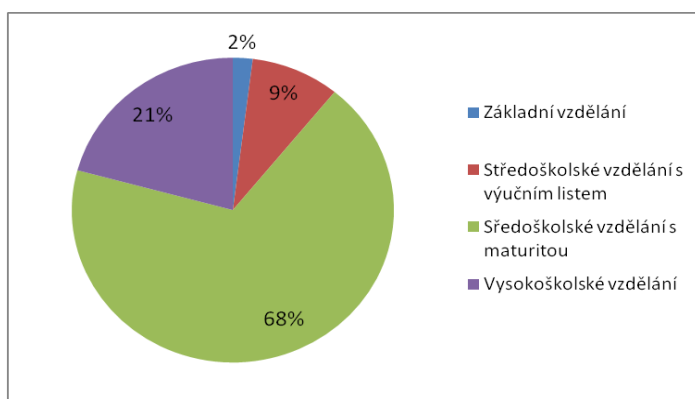
s vysokoškolským vzděláním (20,8 %) a menší část respondentů má středoškolské vzdělání s výučním listem (8,9 %).

Graf č. 1: Rozdělení respondentů dle bydliště



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

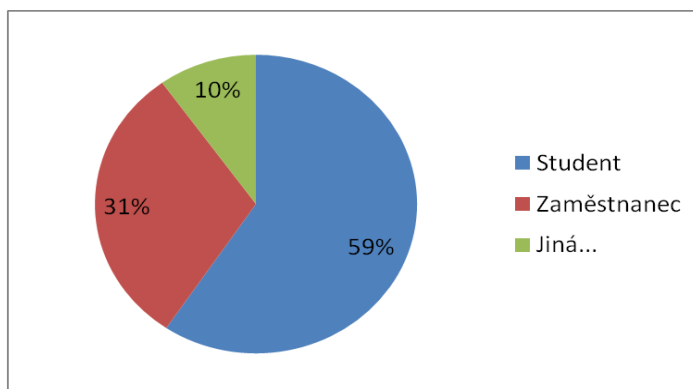
Graf č. 2: Rozdělení dotazovaných podle vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z grafu č. 3 lze zjistit, že větší část dotazníku vyplňovali studenti v podílu 59,4 %. Další skupinou odpovídající na dotazník jsou osoby, které jsou zaměstnané na hlavní pracovní poměr s účastí o 28,7 procentních bodů méně oproti studentům. Poslední kategorií respondentů jsou většinou ženy na mateřské dovolené a osoby samostatně výdělečně činné.

Graf č. 3: Četnost odpovídajících dle zaměstnání

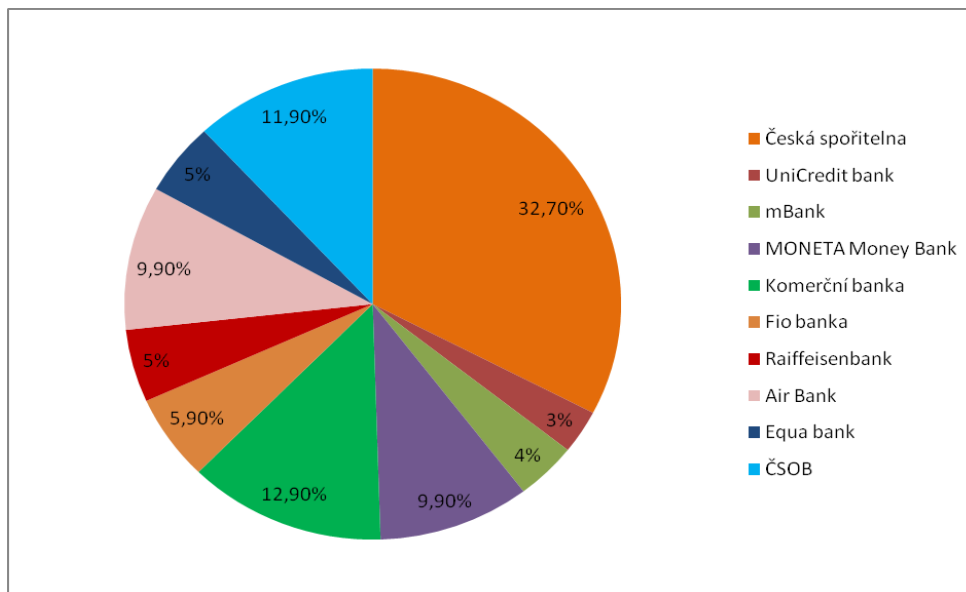


Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Jedním z hlavních úkolů dotazníkového šetření bylo prozkoumání, která z 12 – ti uvedených bank je nejčastěji zvolena klienty. Největší procentuální podíl (32,7 %) získala Česká spořitelna. Další nejvíce používanou bankovní institucí, která má o 19,8 procentních bodů méně oproti České spořitelně je Komerční banka. K následující obchodní bance s procentálním vyjádřením 11,9 % patří Československá obchodní banka. Posledními zbývajícími peněžními ústavy jsou v zastoupení 9,9 % MONETA Money Bank a Air Bank, které mají o 4 procentní body více oproti Fio bance. S účastí 5,9 % vychází Fio banka. Procentuální přehled jednotlivých bankovních institucí je zobrazen na grafu č. 4.

Cílem vyplnění ankety týkající se internetového bankovníctví bylo prozkoumat, z jakého důvodu si klienti vybrali svou banku. Nejčastější odpovědi kladly důraz na doporučení od rodičů, jelikož se s větší částí jedná o respondenty, kteří studují. Následujícím důvodem výběru byla i vzdálenost jednotlivých poboček od zákaznickova bydliště. Odpovídající z řad studentů si vybralo svou bankovní instituci z důvodu, že jim nabízí výhodný studentský účet. Studujícíci nemusí platit poplatky za služby, které jim banka poskytuje a mají bezplatné vedení účtu. K často uvedeným důvodům, proč si respondenti vybrali daný peněžní ústav, také patří vzdálenost a dostupnost bankomatů. V odpovědích dotazovaných byl zmíněn i důvod, že banka klientovi nabízí výhodný spořicí úrok.

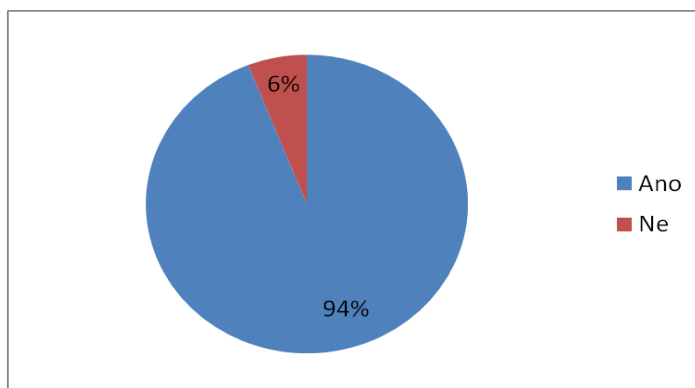
Graf č. 4: Přehled výběru bankovních institucí podle četnosti užívání zákazníky



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z dotazníkového šetření autorka zjistila několik hlavních důvodů, proč si klienti zvolili svou banku. Nejdůležitějšími argumenty pro zvolení určité pobočky byly výběry z bankomatů zdarma, bezplatné vedení účtu pro studenty, bezproblémový clientský servis a výborná komunikace se zaměstanci. Jedním z dalších důvodů na doporučení bylo jednoduché a přehledné ovládání internetového bankovníctví, některé pobočky nabízí svým zákazníkům i přihlášení do internetbankingu pomocí aplikace v mobilním telefonu. Klienti jsou velice spokojeni s množstvím poboček v okolí jejich trvalého bydliště, které jim slouží k rychlému vyřízení jejich požadavků.

Graf č. 5: Přehled využití internetového bankovníctví



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, kolik % uživatelů používá internetové bankovníctví. Celkem 94 % dotazovaných odpovědělo, že službu internetbanking používá. Zbýlých 6 % respondentů internetové bankovníctví nevyužívá. Tyto údaje jsou zobrazeny na grafu č. 5.

Respondenti zodpověděli i otázku, zda platí poplatky za využití internetového bankovníctví. Většina odpovídajících s podílem 84,4 % nehradí žádné poplatky. Zbývající s účastí 15,8 %, což je pokles o 68,6 procentních bodů, musí hradit peněžní prostředky za služby, které jsou jim poskytovány internetbankingem.

Dalším cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, k jakým účelům je využíváno internetové bankovníctví. Velká část odpovídajících (90,1 %) používá internetbanking k získání přehledu o jejich zůstatku na účtě. Celkem 82,2 % respondentů odpovědělo, že využívají tuto službu k platbám trvalých i jednorázových příkazů. Výhodou této možnosti je, že platby jsou automaticky k určitému datu odesílány a uživatel tak nemůže zapomenout částku uhradit. S podílem 73,3 % odpovídajících používá internetové bankovníctví k sledování pohybu peněžních prostředků.

61,4 % uživatelů ke svému přihlášení do internetbankingu nejčastěji využívají bezpečnostní heslo. Často zmíněnou odpovědí (21,8 %) bylo, že k připojení ke svému účtu na internetu, musí respondenti zadat SMS kód, který je jim automaticky vygenerován po zadání přihlašovacích údajů. Někteří zákazníci odpověděli, že k přihlášení je nutné vyplnit více způsobů ochranných přístupů. Například při použití bezpečnostního hesla musí klient zadat i certifikát nebo mu je zaslán SMS kód. Vícetupňové zabezpečení internetového bankovníctví zajistí svému zákazníkovi lepší ochranu jeho účtu.

V neposlední řadě byla v dotazníkovém šetření zodpovězena otázka, jak často klienti využívají služby internetbankingu. Mezi nejčastěji vybranou odpověď s účastí 55,4 %, která je o 37,6 procentních bodů vyšší oproti procentu respondentů volících odpověď 1x měsíčně, bylo zvoleno využití 1x týdně. Další část respondentů navštěvuje své internetové bankovníctví denně (19,8 %) nebo 1x měsíčně (17,8 %).

Poslední důležitou otázkou v anketě bylo, co by klienti zlepšili na funkčnosti internetbankingu u své vybrané společnosti. Celkem 67,3 % odpovídajících je s poskytujícími službami na internetu, u své banky spokojeno. Tyto výsledky dokazují, že internetbanking je na takové úrovni, že dokáže pokrýt potřeby uživatelů. Menší část zákazníků by pouze zlepšila přehlednost uživatelského rozhraní nebo by zavedla vícestupňové zabezpečení při přihlášení u bank, které tuto službu neposkytují.

4.2 Poptávka a klienti

V této části kapitoly se bude autorka věnovat rozčlenění a charakteristice klientů vybraných věkových kategorií. Zákazníci na základě dotazníkového šetření odpověděli na otázky týkající se banky, kterou užívají. Z tohoto hlediska budou popsány a vysvětleny důvody výběru dané bankovní instituce. Autorka se v dané problematice zaměří na zákazníky z pohledu poptávajících.

4.2.1 Uživatelé z pohledu studujících

Vybraná skupina klientů vychází z věkové kategorie od 20 - ti do 25 – ti let. Větší část dotazovaných z této skupiny jsou studenti, kteří studují na vysoké škole. Studující mají prezenční nebo kombinované studium. Tento fakt je rozhodující i pro výběr banky. Studenti, kteří docházejí na denní studium, mají menší dostupnost peněžních prostředků oproti studujícím na kombinovaném typu studia, kteří jsou plnohodnotně platově ohodnoceni.

Studenti se poptávají po takových bankovních institucích, které jsou jim schopny nabídnout studentské účty bez poplatků nebo s výhodnými možnostmi. Dalším hlavním bodem výběru banky je dostupnost poboček a bankomatů. U studentů kombinovaného studia, na které se vedení studentského konta nevztahuje, se poptávka značně liší. Tento typ studentů je považován za zaměstnané. Dálkově studující preferují bankovní společnosti, které nabízejí vedení účtů bez poplatků popřípadě vedení účtů s minimální úrokovou sazbou.

32,7 % studentů si zvolilo společnost Česká spořitelna, která nabízí Studentský účet. Výhodami tohoto účtu jsou bezplatné internetové bankovníctví, výběry z bankomatů ČS,

odchozí a příchozí platby a také vedení kontokorentního nebo spořicího účtu. Česká spořitelna nabízí studentům i službu Friends 24. Studující si tuto banku vybírají z důvodu velkého počtu poboček a bankomatů. Z časového hlediska tak ušetří dobu, kterou mohou lépe využít. Důvodem výběru této společnosti je fakt, že banka je na trhu zavedena již řadu let a představuje pro klienty jistotu.

4.2.2 Klienti z řad zaměstnanců

Další kategorie uživatelů je ve věkové skupině 30 – 45 let. Z největší části se jedná o respondenty, kteří jsou zaměstnáni na hlavní pracovní úvazek. Tato skupina klientů se může lišit svou pracovní dobou. Někteří mají pevně stanovenou pracovní dobu na 8 hodin denně v daném časovém rozmezí. Následující typ pracovního výkonu se dělí na krátký a dlouhý týden, kdy zaměstnanci musí docházet do zaměstnání i o víkendech, proto je jim nastavený krátký týden, kdy mají během týdne alespoň 2 dny volno a jednou za 14 dní i volný víkend. Posledním druhem pracovní činnosti jsou ranní, odpolední a noční směny, kdy pracující dochází do firmy na předem domluvenou směnu, která je jim stanovena.

Zákazníci z této věkové skupiny jsou velice časově vytížení, a proto se poptávají po bankovních společnostech, které jim nabízejí nenáročné a snadno přístupné služby, které si mohou vyřídit z pohodlí svého domova. Tento typ respondentů vyhledává banky, které mají výhodné spořicí účty a lidé si tak mohou vytvářet finanční zásoby pro své děti nebo na penzi. Zaměstnání také hledají bankovní instituce, které jim umožňují výběr hypotéky s nejnižším možným úrokem. I v této kategorii klientů se poptávka zaměřuje na dostupnost a četnost bankovních poboček a bankomatů.

Nejčastějším výběrem zákazníků z této věkové řady je společnost Komerční banka, která se vyskytuje na trhu již řadu let a zajistí svým klientům spolehlivost a dlouhodobou spolupráci. Nabízí svým zákazníkům bezplatné vedení účtu, výběry z bankomatů KB, ovládání internetového bankovníctví z mobilu a internetu, nastavení trvalých i jednorázových příkazů nebo SIPA. Dále klientům nabízí spořicí účty s úrokem od 0,01 % p.a. do 0,50 % p.a. nebo hypoteční úvěry s úrokem 2,49 % p.a. Lidé si tuto banku volí z důvodu četnosti bankomatů a snadného přístupu k pobočkám. Internetové bankovníctví u této společnosti je lépe zabezpečeno, uživatelé se nemohou přihlásit z kteréhokoliv

počítače nebo mobilu a musí k přihlašovacím údajům zadat i certifikát. Je nutné bance nahlásit, z které IP adresy se klient bude přihlašovat.

4.2.3 Zákazníci – senioři

Poslední typ klientů, který si autorka zvolila do své práce, pochází z věkové skupiny od 65 – ti let. Převážná část těchto uživatelů je bez zaměstnání a pobírají starobní důchod. U této skupiny je nutné si uvědomit, že nemají příliš velký příjem peněžních prostředků. Senioři jsou velice nedůvěřiví a tak si neradi ukládají své peníze do bank. V nejčastějších případech si nechávají své úspory ve svých domovech, a proto dochází i k úmyslnému vykrádání starých lidí. Uživatelé z řad seniorů spoří své peněžní prostředky pro své potomky nebo vnoučata.

Senioři jsou velice pochybovačný typ lidí, kteří odmítají své peněžní prostředky uložit do bankovních společností. Tato věková kategorie má strach ze zkrachování bank nebo, že jim uložené finance budou odcizeny. Převážná část těchto lidí si uchovává své peníze doma s domněním, že jsou tyto finanční prostředky v bezpečí. Menší skupina lidí, která je spíše nižšího věku kolem 65 – ti let, je důvěřivější a nechá si založit běžný účet u některé z bank. Klienti se založeným běžným účtem spíše preferují bankovní instituce, které jsou na trhu již několik let a představují pro zákazníka větší jistotu. Starší věková kategorie lidí je méně kompatibilní s internetem, a proto před internetovým bankovníctvím spíše upřednostňuje osobní kontakt na pobočce dané banky.

Z průzkumu u starší věkové skupiny autorka zjistila, že zvolenou bankovní institucí u seniorů byla Československá obchodní banka s 11,9 %, která je již od roku 1964 nejdéle existující bankou v České republice. Klienti si tuto banku volí z důvodu dlouholetého působení na trhu a maximální jistoty. Banka nabízí svým klientům bezplatné služby, kterými jsou měsíční papírové výpisy, internetové bankovníctví a informační zprávy z internetbankingu. ČSOB také umožňuje svým zákazníkům vedení účtu v českých korunách nebo zahraničních měnách, široký výběr z nabídky produktů a služeb. Tyto služby jsou bankou zpoplatněny, což je pro uživatele velice nevýhodné. Internetové bankovníctví u Československé obchodní banky poskytuje přihlášení 2 způsoby. První způsob spočívá v přístupu do internetbankingu pomocí identifikačního čísla a pinu. Druhý

způsob je založen na vložení čipové karty do čtečky, která prozkoumá daný certifikát a umožní klientovi přihlášení. Senioři jsou velice spořiví lidé, a tak si u bank zřizují i spořicí účty. ČSOB nabízí svým klientům spořicí konto s úrokem 0,20 %.

4.3 Banky a internetové bankovníctví

Autorka se v této části práce bude zabývat popisem jednotlivých vybraných bankovních institucí a jejich internetových bankovníctví. Následující banky budou srovnány podle nejčastějších odpovědí od respondentů z dotazníkového šetření. U bankovních společností bude podrobně popsána funkčnost a přehlednost daných internetbankingů. Dále autorka také vypíše možnosti přihlášení a nabídky služeb internetového bankovníctví poskytované vybranou bankou. V této kapitole budou podrobně analyzovány tyto banky: Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka, MONETA Money Bank, Air bank a Fio banka.

4.3.1 Česká spořitelna

Na trhu působí od roku 1991, proto je u klientů nejčastěji volena. Jedná se o jednu z nejdéle existujících bank a zaručuje tak svým zákazníkům jistotu a kvalitní služby. Internetové bankovníctví u České spořitelny se nazývá Servis 24, které slouží pro uživatele z řad občanů. Dále také nabízí službu Business 24, ta slouží pro kontrolu a spravování internetového bankovníctví obchodních společností. Nově Česká spořitelna vytvořila aplikaci George, která je podpůrnou složkou Servis 24. Poskytuje klientům ukládání plateb a při dalším odesílání příkazů se automaticky vygeneruje z adresáře. Poté také umožňuje vyhledání jednotlivých plateb podle čísla obchodníka nebo dokáže odhalit, kam mizí peníze z rozpočtu. Tato aplikace je vhodná pro obchodní firmy.

Servis 24

Servis 24 požaduje po klientovi přihlášení pomocí klientského čísla a hesla, které je zobrazeno na obrázku č. 1. Dále je možné se přihlásit pomocí klientského certifikátu, tato možnost je využita klienty jen velmi zřídka. Přístup tohoto typu je velice nenáročný a jednoduchý pro potřeby zákazníka. Po přihlášení do internetbankingu uživatel získá přehled o svém účtu, možnost zadání trvalého nebo jednorázového příkazu, schopnost dobítí kreditu u mobilního telefonu, kontrola a spravování e – faktur i e – dokumentů.

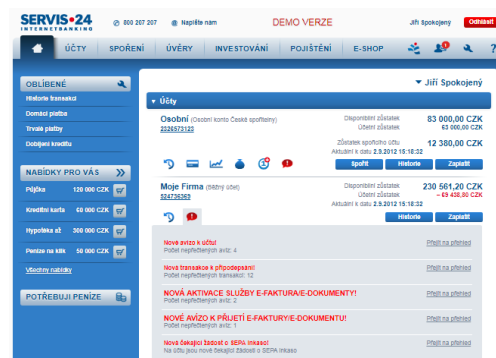
K dalším službám, které nabízí Servis 24, patří uzavření spořicího účtu, vzetí úvěru, možnost investování, založení kontokorentního úvěru nebo nákup v e – shopu. Služby, které poskytuje internetové bankovníctví, jsou zobrazeny na obrázku č. 2.

Obrázek č. 1: Přihlášení do Servisu 24



Zdroj: servis24.cz, citováno: 27.9 2017

Obrázek č. 2: Služby internetbankingu



Zdroj: servis24.cz, citováno 27. 9. 2017

Business 24

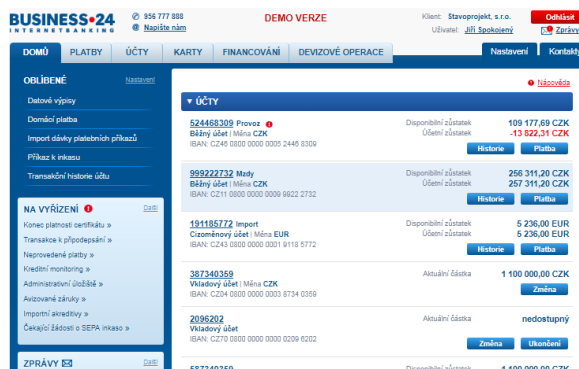
Internetové bankovníctví Business 24 slouží pro klienty, kteří spravují účet firemní společnosti. Služba umožňuje nastavení přístupu více klientů najednou, kteří získají uživatelská práva. Tato aplikace je přizpůsobena pro potřeby podnikatelů a od Servisu 24 se liší. Do Businessu 24 se přihlašuje pomocí klientského čísla a hesla, jak lze vidět na obrázku č. 3. K přístupu do internetbankingu se lze přihlásit i pomocí klientského certifikátu. Mezi služby, které Business 24 poskytuje, patří: přehled o běžném i jiném účtu, informace z datového výpisu, zadání trvalých i jednorázových plateb, transakce pomocí inkas a možnost přehledu historie provedených i přijatých plateb. Na rozdíl od Servisu 24 je v internetovém bankovníctví možnost financování, devizových operací a přehledu platebních karet, kartových účtů a karetních transakcí. Klient si může nastavit na hlavní stránku i přehled kurzovního lístku České spořitelny. Přehled nastaveného účtu lze vidět na obrázku č. 4.

Obrázek č. 3: Přihlášení do Businessu 24



Zdroj: business24.cz, citováno: 28.9 2017

Obrázek č. 4: Služby poskytované Business 24

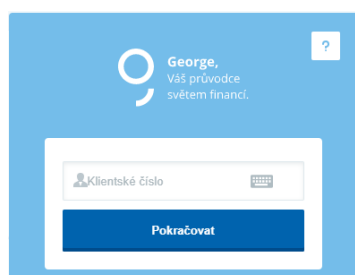


Zdroj: business24.cz, citováno: 28. 9. 2017

George

Tento typ internetového bankovníctví je novinkou od České spořitelny. Na trh vstoupil v roce 2017. Slouží pro usnadnění plateb, vyhledává již uskutečněné transakce a vytváří z nich šablony pro umožnění dalších placení. Aplikace je velice přehledná a klient si tak může zkontrolovat souhrn svých plateb a případně i zjistit, zda mu neunikají peníze z rozpočtu. George lze nainstalovat i do mobilního telefonu, uživatel si může svůj internetbanking prohlédnout kdykoliv a kdekoliv. Do tohoto typu internetového bankovníctví má přístup jen vybraný počet osob, které mají pověření od ČS, z důvodu testování aplikace.

Obrázek č. 5: Přihlášení do George



Zdroj: bezpecnost.csas.cz, citováno: 28. 9. 2017

4.3.2 Komerční banka

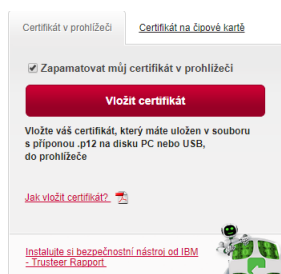
Tato společnost vznikla roku 1992 a řadí se mezi nejdéle existující banky v České republice. Zákazníci si ji volí, protože pro ně představuje důvěru a mohou si u ní uložit své peněžní prostředky bez jakýchkoliv pochybností. Komerční banka byla mezi respondenty

zvolena jako druhá nejvíce užívaná bankovní instituce. Internetové bankovníctví u Komerční banky se nazývá MojeBanka, slouží pro klienty z řad občanů, kteří si mohou spravovat své účty pomocí této aplikace. Dále Komerční banka nabízí internetové bankovníctví pro podnikatele a společnosti. Tento druh internetbankingu se jmenuje Moje Banka Business.

MojeBanka

Internetbanking MojeBanka slouží pro zákazníky, kteří užívají internetové bankovníctví pro soukromé potřeby. Tento typ aplikace umožňuje individuální nastavení uživatelských práv pro více osob najednou. Pro přístup do MojeBanka je nutné vložit osobní certifikát, který klient potřebuje na přihlášení a podepisování transakcí. Vložení certifikátu na stránky lze vidět na obrázku č. 6. Mezi nejdůležitější služby, které MojeBanka poskytuje, patří: aktuální informace o účtu a platbách, provádění trvalých i jednorázových příkazů, sjednání úvěrů a investic, úprava limitů a nastavení platebních karet a dobíjení kreditu u mobilních telefonů.

Obrázek č. 6: Osobní certifikát u MojeBanka



Zdroj: mojebanka.cz, citováno: 28.9 2017

MojeBanka Business

Internetové bankovníctví MojeBanka Business slouží především pro uživatele, kteří podnikají nebo vlastní firmy. Umožňuje především utváření bankovních operací prostřednictvím internetu. U této aplikace je také možnost nastavit přihlášení více uživatelů najednou k jednomu účtu. MojeBanka Business je schopna zpracovávat velké objemy dat a provádět vícenásobné autorizace. K přihlášení do internetbankingu musí uživatel vlastnit

osobní certifikát. Stejně jako u MojeBanka poskytuje svým zákazníkům stejné služby a produkty. Navíc je zde možnost zaslání informačních zpráv obchodním partnerům o stavu a pohybu plateb na firemním účtu. Způsob přihlášení je totožný s obrázkem č. 6.

4.3.3 Československá obchodní banka

Bankovní instituce ČSOB je na trhu od roku 1964 a patří mezi nejstarší banky v České republice. Pro své klienty nabízí řadu produktů a služeb. Výhodou Československé obchodní banky je, že spolupracuje s Erou a Poštovní spořitelnou. U této instituce také mohou zákazníci využívat internetového bankovníctví, nazývají se InternetBanking 24 a Businessbanking 24. Nově od 27. 9. 2017 ČSOB zavedla Internetové bankovníctví, které má modernější vzhled a disponuje novými funkcemi. Snadnější přehled o funkcích a nastavení, nabízené produkty se nachází na jednom místě a jsou zde připraveny i odměny pro uživatele.

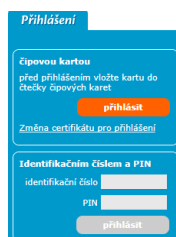
InternetBanking 24

Tento druh internetbankingu slouží pro základní potřeby zákazníků. Přihlášení je pomocí identifikačního čísla, zadáním PINu a vložením a načtením čipové karty. Přístup do internetového bankovníctví je velmi zabezpečený a klientovi umožňuje jistotu. Vzhled přihlašovací tabulky lze vidět na obrázku č. 7.

BusinessBanking 24

Internetové bankovníctví BusinessBanking 24 poskytuje služby a produkty pro firemní společnosti a podnikatele. Uživateli slouží stejné přihlášení jako v InternetBanking 24, pomocí identifikačního čísla, PINu a načtením čipové karty, které je také zobrazeno na obrázku č. 7.

Obrázek č. 7: InternetBanking 24 a BusinessBanking 24



Zdroj: ib24.csob.cz/, citováno: 28.9 2017

Nové Internetové bankovníctví by mělo v budoucnu zcela nahradit oba dosavadní internetbankingy, které budou postupně zrušeny. Klient získá lepší přehled o svých účtech a možnost nových funkcí, které mu internetové bankovníctví nabízí.

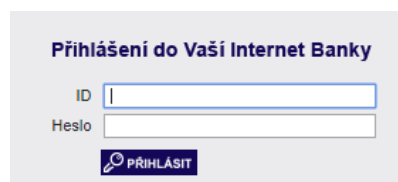
4.3.4 MONETA Money Bank

Mezi čtvrtou nejčastěji zvolenou banku respondenty, byla MONETA Money Bank, která existuje již od roku 1998. Svým datem vzniku se neřadí mezi nejstarší banky v České republice, přesto je klienty často volena. Nabízí svým zákazníkům výhodné služby a produkty. Bankovní společnost během svého působení byla přejmenována, s novým názvem nastaly i nové změny a banka se začala více rozvíjet. Svým uživatelům nabízí internetbanking, který se jmenuje Internet Banka.

Internet Banka

Internetové bankovníctví tohoto typu slouží pro základní klienty, ale zároveň i pro zákazníky z řad podnikatelů a jednatelů firem. Výhoda Internet Banky je, že slouží pouze jedna stránka pro přihlášení, což je pro uživatele mnohem přehlednější. K přístupu je nutné zadat ID a heslo, které klienta přesměruje na jeho bankovníctví. Mezi základní služby internetbankingu patří: vedení a přehled o běžném či jiném účtu, zadání trvalých i jednorázových plateb, veškeré operace jsou potvrzeny mobilním klíčem nebo podpisovým certifikátem a v neposlední řadě i nabídka nižších poplatků, než na pobočce. K jednomu účtu se může přihlásit více uživatelů a zároveň lze určit disponenta, který bude klienta zastupovat i na pobočce.


Obrázek č. 8: Přihlášení k Internet Banka



Přihlášení do Vaší Internet Banky

ID

Heslo

 PŘIHLÁSIT

Zdroj: ibs.internetbanka.cz, citováno: 29.9 2017

Internet Banka umožňuje firmám a podnikatelům importovat účetní soubory platebních dávek v daných formátech a zároveň exportovat výpisy z účtů do účetního systému. Klient

má zároveň přehled o svých příjmech a výdajích, s funkcí MONETA Manager si může naplánovat i vlastní rozpočet.

4.3.5 Air bank

Bankovní společnost Air bank vznikla roku 2011 a řadí se mezi nejmladší banky v České republice. Díky své propagaci v televizních spotech nebo internetu si získala důvěru občanů a podnikatelů, kteří se rozhodli banku vyzkoušet. Pro své klienty představuje mnoho produktů a služeb, které jsou mnohem výhodnější než u ostatních bankovních institucí. Air bank postupně rozšiřuje bankomaty po celé ČR a umožňuje zákazníkům vybírat hotovost bezkontaktně. Během své existence banka získala několik ocenění, např.: Nejvstřícnější banka roku. Jako každá bankovní společnost poskytuje i Air bank svým klientům internetové bankovníctví.

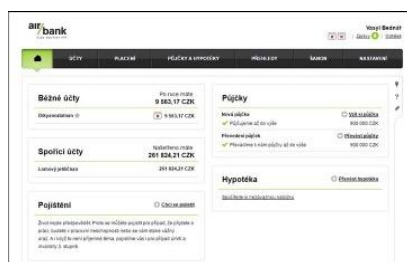
Internetové bankovníctví

Do internetového bankovníctví se uživatel přihlásí pomocí uživatelského jména a hesla. Na úvodní straně při přihlášení je zákazník upozorněn na správné zabezpečení. Na obrázku č. 9 je zobrazen přístup do internetbankingu. Po přístupu je klientovi k dispozici přehled o jeho účtech, a zároveň mu banka nabízí možnost postarání se o zůstatek peněžních prostředků na běžném účtu. Air Bank láká své zákazníky na jednoduchý a přehledný internetbanking. Dále tato společnost nabízí svým uživatelům šikovné funkce, mezi které se řadí: chytré inkaso, snadné ovládání účtu a kontaktování zaměstnance banky přímo z internetového bankovníctví. Služba Chytré inkaso je zabezpečena odsouhlasením platby klientem. Obrázek č. 10 odkazuje na přehlednou úvodní stranu internetbankingu, který se zákazníkovi zobrazí po přihlášení.

Obrázek č. 9: Přihlášení do Air bank



Obrázek č. 10: Internetové bankovníctví



Zdroj: ib.airbank.cz/, citováno: 30.9 2017 Zdroj: ib.airbank.cz/, citováno: 30. 9. 2017

4.3.6 Fio banka

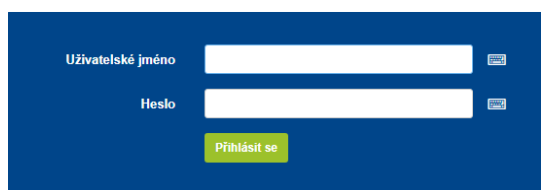
Banka vznikla roku 1994 a řadí se do středu existence bankovních institucí, z tohoto důvodu má velký počet svých zákazníků. Fio banka nabízí svým klientům produkty z oblasti poskytování služeb bankovního účtu a také zprostředkování obchodů s cennými papíry. Od roku 2011 získává tato bankovní instituce mnoho ocenění, mezi která patří: Nejstřícnější banka roku, Zlatá koruna, Účet roku, Bankovní inovátor, Zlatý Měsíc, Finanční produkt roku, Broker roku, Nejdynamičtější banka roku a nejlepší Banka pro podnikatele. Fio banka nabízí svým uživatelům také službu Internetbanking.

Internetbanking

Internetové bankovníctví od Fio banky se nazývá Internetbanking a slouží jak pro klienty z řad občanů, tak pro uživatele z řad podnikatelů a zástupců jednotlivých firemních společností. Tato bankovní instituce nabízí novým zájemcům demo verzi, ve které si mohou vyzkoušet služby a produkty internetového bankovníctví a zjistit, zda by jim tato banka vyhovovala. Autorka práce využila možnosti demo verze a založila si imaginární účet, na kterém si mohla projít jednotlivé produkty a služby a popsat tak funkčnost internetového bankovníctví.

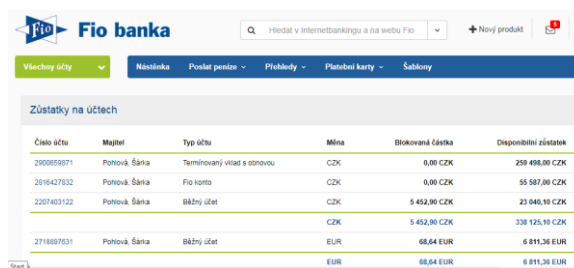
Přihlášení do Internetbankingu je pomocí uživatelského jména a hesla, tento přístup využívá několik dalších bankovních společností. Na obrázku č. 11 je zobrazeno přihlášení do internetového bankovníctví. Po přístupu se zákazníkovi zobrazí přehled o jeho účtech a lišta s funkcemi a možnostmi nastavení. Lišta nabízející služby autorce na autorku působí velice nepřehledná a nevhodná pro klienty z řad seniorů. Úvodní stránku lze vidět na obrázku č. 12, která se uživateli ukáže po zadání přihlašovacích údajů.

Obrázek č. 11: Přihlašovací údaje



Zdroj: fio.cz, citováno: 1. 10. 2017

Obrázek č. 12: Úvodní strana Internetbankingu



Číslo účtu	Majitel	Typ účtu	Měna	Blokovaná částka	Disponibilní zůstatek
2000059971	Portová, Šárka	Termínovaný vklad s osovou	CZK	0,00 CZK	299 498,00 CZK
2816427832	Portová, Šárka	Fio konto	CZK	0,00 CZK	55 587,00 CZK
2207403122	Portová, Šárka	Běžný účet	CZK	5 452,00 CZK	23 048,19 CZK
			CZK	5 452,00 CZK	338 125,19 CZK
2718897831	Portová, Šárka	Běžný účet	EUR	68,64 EUR	6 811,36 EUR
			EUR	68,64 EUR	6 811,36 EUR

Zdroj: fio.cz, citováno: 1. 10. 2017

5 Porovnání bankovních produktů

V této kapitole se autorka zaměří na porovnání jednotlivých bankovních produktů mezi vybranými bankami. Hodnoty budou zobrazeny v tabulkách a poté písemně popsány v číslech i s údaji o kolik se mezi sebou liší.

Tabulka č. 1: Srovnání poplatků za služby a produkty uvedených bank

Služby	Poplatky za jednotlivé produkty v Kč					
	ČS	KB	ČSOB	MONETA	AB	FB
Vedení účtu	75	0	25	0	0	0
Založení běžného účtu	0	29	0	0	0	0
Platba kartou	0	0	0	0	0	0
Výběr hotovosti na pobočce	40	75	70	60	25	30
Zřízení IB	0	0	0	0	0	0
Vedení IB	100	39	0	49	0	0
Platba certifikátu	350	0	400	-	-	-
Příchozí platby	0	0	0	0	0	0
Odchozí platby	5	6	5	6	0	0
Trvalý příkaz	5	6	5	6	0	0
Poplatky za výpisy poštou	30	35	30	30	25	25
Poplatky za e - výpisy	0	0	0	0	0	0

Zdroj: vlastní zpracování dle základních sazebníků uvedených bank, 2017

Tabulka se srovnáním poplatků za služby a produkty uvedených bank je vytvořena na základě uvedených cen dle sazebníků uvedených bankovních společností v přílohách č. 1 až č. 6.

Z tabulky č. 1 lze vyčíst, že veškeré platby kartou jsou u všech bankovních institucí zdarma. Také zřízení internetového bankovníctví je u uvedených bankovních společností vždy za 0,- Kč. K dalším službám, které nejsou zpoplatněny, patří příchozí platby a elektronické výpisy. Většina produktů a služeb jsou za určitý poplatek žádaný danou bankovní institucí. Částky za služby se pohybují v rozmezí od 5,- Kč do 400,- Kč.

Produkty, které daná bankovní společnost neposkytuje, jsou vyznačeny znakem -. Nejmenšími částkami v rozmezí od 5,- Kč do 6,- Kč jsou zpoplatněny odchozí platby a trvalé příkazy.

V porovnání celkových poplatků patří k nejlevnější bankovní společnosti Air bank. Pouze o 5,- Kč vyšší poplatky si účtuje Fio banka. Na třetím místě je instituce MONETA Money Bank, jejíž suma plateb za služby činí 151,- Kč. Komerční banka za své služby vyžaduje o 31,- Kč více oproti společnosti MONETA Money Bank. Mezi nejdražší banky se řadí Československá obchodní banka s poplatky ve výši 535,- Kč a Česká spořitelna, která si účtuje o 70,- Kč dražší služby, což je o nárůst o 13,08 % oproti ČSOB. Rozdíl mezi nejlevnější a nejdražší bankovní institucí, které vyžadují platby za poskytované služby, činí

Vedení účtu je zpoplatněno pouze u bank, kterými jsou Česká spořitelna a Československá obchodní banka. Svými poplatky se velmi liší, ČS nabízí tuto službu za 75,- Kč, zatímco u ČSOB je uvedený produkt o 50,- Kč dražší. Česká spořitelna má procentuální pokles o 66,67 % oproti Československé obchodní bance.

Zpoplatnění služeb při založení běžného účtu, banky jen velmi zřídka vyžadují. Většina bank si účtuje poplatky za vedení účtu, popřípadě chtějí po klientovi platbu za založení. Pokud zákazník zaplatí za založení účtu, poté už nemusí platit za vedení bankovního konta. Tento druh poplatku platí pouze klienti Komerční banky, která si účtuje za založení účtu 29,- Kč. Instituce Česká spořitelna a Československá obchodní banka požadují platby za vedení účtu, proto zákazníci u těchto společností již nemusí platit za založení účtu.

Dalším velmi důležitým bodem z pohledu placení je výběr hotovosti na pobočce, který klienti nahrazují výběry z bankomatů, ale přesto jej využívají pro výběry částek přesahujících 20 000,- Kč a více. Tato služba je zpoplatněna u každé banky, kterou autorka zkoumala. Výše poplatků u Komerční banky se liší o 5,- Kč více oproti Československé obchodní bance, tyto společnosti mají největší částky na rozdíl od ostatních bankovních institucí. Nejvyšší rozdíl je u MONETY Money Bank a Komerční banky, který je ve výši 15,- Kč. Tento rozdíl je o 14,29 %. Podobné poplatky, které se liší v rozmezí 5 – 10,- Kč mají Česká spořitelna, Air bank a Fio banka.

Platbu za certifikát nabízí pouze 3 banky z 6 – ti uvedených, protože ostatní bankovní společnosti nevyužívají osobní certifikát k přihlášení do internetového bankovníctví. Těmito bankami jsou Československá obchodní banka, která poskytuje službu za 400,- Kč, Česká spořitelna, která nabízí produkt o 50,- Kč levněji a Komerční banka. Produkt je bezplatný pouze u KB.

Odchozí platby bývají také zpoplatněny určitou částkou. Rozdíl v poplatcích za tuto službu se cenově liší pouze o 1,- Kč. Bankovní společnosti Česká spořitelna a Československá obchodní banka mají poplatek ve výši 5,- Kč, zatímco Komerční banka a MONETA Money Bank za 6,- Kč. Procentuální rozdíl u KB a MONETY je vyšší o 20 % oproti ČS a ČSOB. Stejný cenový poměr existuje i u zadání trvalého příkazu. I zde se poplatek liší o 1,- Kč

Poslední službou, která byla zkoumána a porovnána je poplatek za výpisy zaslané prostřednictvím České pošty s. p. Výpisy si většinou nechávají zasílat staří lidé nebo osoby, které jsou na tento způsob zvyklí. Tady se částka pohybuje s rozdílem 5,- Kč. Nejvyšší rozdíl v částce má Komerční banka, která nabízí danou službu za 35,- Kč. Air bank a Fio banka stejný produkt zpoplatňuje o 10,- Kč méně, které činí pokles o 28,57 %. Česká spořitelna, Československá obchodní banka a MONETA Money Bank účtují tuto službu za 30,- Kč.

6 Doporučení produktu fiktivnímu klientovi

U této části bakalářské práce bude vyhodnocena nejvýhodnější banka pro klienta, dle zjištěných poplatků a dostupnosti internetového bankovníctví. Jedná se o 3 skupiny klientů, kterým bude v následující části práce přiřazena nejvýhodnější bankovní instituce. U těchto bank byly podrobně popsány a analyzovány jejich nabízené služby v kapitole porovnání bankovních produktů, kde byly zkoumány tyto produkty: vedení účtu, založení běžného účtu, platba kartou, výběr hotovosti na pobočce, zařízení IB, vedení internetového bankovníctví, platba certifikátu, příchozí platby, odchozí platby, trvalý příkaz, poplatky za výpisy poštou a poplatky za e - výpisy. Platba certifikátu byla, ze součtu všech poplatků za služby u jednotlivých bank vyřazena, protože ji neposkytují všechny banky a výsledné

sumy by neměly sobě rovnou hodnotu. Mezi nejdražší bankovní společnost patří Česká spořitelna, která dané produkty nabízí za 255,- Kč. Nejlevnější bankou je Air bank, suma všech zkoumaných poplatků je ve výši 50,- Kč.

6.1 Studenti

První skupině klientů, kterými jsou studenti, by autorka doporučila, na základě provedené analýzy, bankovní instituci Air bank, která nabízí nejlevnější poplatky za služby. Hodnota poplatků vyjde zákazníka na 50,- Kč, tato banka si účtuje pouze za výběr hotovosti na pobočce a za výpis zaslaný poštou. Služba, zasílání výpisů přes poštu, je v dnešní době klienty málo využívána. Přístup a možnosti internetového bankovníctví jsou pro zákazníka jednoduše přístupné a zároveň mu banka nabízí chytré funkce. Klient je seznámen i se správným zabezpečením před přístupem do svého účtu na internetu. Tato banka patří se svými službami a poplatky mezi nejvýhodnější bankovní společnosti analyzovány v této práci.

V porovnání s Českou spořitelnou, která byla studenty nejčastěji zvolena v dotazníkovém šetření, jsou výběry hotovosti na pobočce u Air bank o 15,- Kč levnější. Dále je zde rozdíl mezi poplatky za výpisy zaslané poštou, které Česká spořitelna uvádí o 5,- Kč dražší než Air bank. U České spořitelny je dále zpoplatněno: vedení účtu, vedení IB, platba certifikátu, odchozí platby a trvalý příkaz. Přístup do internetového bankovníctví u České spořitelny je podobný jako u Air bank, rozdílné jsou pouze přístupy pro klienty z řad fyzických osob a právnických osob.

Air bank nabízí studentům výběr ze dvou běžných účtů, první je s možností Malého tarifu a druhý s Velkým tarifem. Rozdíl mezi nimi je v poskytování služeb, Velký tarif stojí 100,- Kč za měsíc a klient se nemusí starat o veškeré služby, kdežto Malý tarif je o 50,- Kč levnější, ale zákazníkovi již v této ceně neumožní využívat veškeré produkty. Air bank umožňuje klientovi založit až 10 bankovních účtů i v cizích měnách.

6.2 Zaměstnanci

Druhé skupině klientů z řad zaměstnanců byla vybrána a doporučena Fio banka. Ta si za své služby dohromady účtuje 55,- Kč, což je o 135,- Kč levnější než u Komerční banky. Poplatky jsou vyžadovány pouze za výběr hotovosti na pobočce a za výpisy zaslané poštou. Tyto výpisy jsou nejméně užívanou službou, protože si je klienti nechávají zaslat elektronickými prostředky nebo si výpisy účtů kontrolují na svém internetovém bankovníctví. Rozdíl u služby výběr hotovosti na pobočce, je o 50,- Kč levnější u Fio banky oproti Komerční bance. Poplatky za výpisy zaslané poštou jsou o 15,- Kč dražší u Komerční banky v porovnání s Fio bankou. Internetové bankovníctví u Fio banky má také velmi snadné přihlášení, pouze přehlednost internetbankingu není vhodná pro klienty z řad začátečníků. Výhodou této banky je, že uživatel, který má zájem o zvolení Fio banky, může si vyzkoušet demo verzi. Tuto službu poskytuje jen velmi málo bankovních společností.

Komerční banka si dále účtuje poplatky za založení běžného účtu, vedení IB, odchozí platby a trvalý příkaz. Přihlášení do internetového bankovníctví Komerční banky je založeno na vložení certifikátu, což je pro užívání internetbankingu bezpečnější. Dále je klient omezen možnostmi přihlašování, protože musí Komerční bance uvést, z kterého zařízení se bude přihlašovat, a poté může provést úkony v IB. Tento krok může způsobit problém při uskutečnění rychlé platby, kdy klient neprovádí úkon z nahlášeného zařízení.

Fio banka poskytuje svým klientům Fio osobní účet, který lze otevřít v českých korunách i dalších 14 - ti měnách. Bankovní společnost nabízí pro klienty z řad zaměstnanců mnoho výhod, mezi které se řadí zřízení, vedení a zrušení účtu zdarma, 10 výběrů z bankomatu v ČR a 5 výběrů z cizích bankomatů, přehledný internetbanking a mobilní aplikace a mimo jiné si může zákazník zažádat o číslo účtu na přání. Tento typ běžného účtu nabízí také možnost kontokorentu.

6.3 Seniori

Třetí skupinou, které bude autorka práce doporučovat vhodnou bankovní instituci, jsou zákazníci z řad seniorů. Vybranou bankou je Česká spořitelna, která si za celkové poplatky

účtuje celkem 605,- Kč. Pro tuto skupinu zákazníků má Česká spořitelna speciální účet pro seniory, který zahrnuje službu Moje zdravé finance. V porovnání s Československou obchodní bankou, kterou si starší věková kategorie zákazníků vybrala na základě dotazníkového šetření, jsou poplatky u České spořitelny sice o 70,- Kč dražší, ale nabízí zákazníkovi mnoho výhod pro seniory a služby poskytující úroky na úspory z důchodů.

Internetové bankovníctví České spořitelny je velmi přehledné a vhodné pro všechny věkové kategorie zákazníků. Pro seniory je velkou výhodou snadné přihlášení, kde zadají pouze své klientské číslo a heslo. Barevné schéma internetbankingu je velmi příjemné a vhodné pro starší věkovou generaci, která se špatně orientuje na internetových stránkách a upřednostňuje jednoduchost a přesnost. Výhodou je, že tato banka nabízí svým klientům internetbanking s novými službami a aplikacemi.

Pro tento typ klientů nabízí Česká spořitelna speciální běžný účet, který se nazývá Účet pro seniory. Zákazníci jsou osvobozeni za poplatky při výběru, příchozích i odchozích platbách a možnosti kontokorentu. Účet pro seniory nabízí také službu Moje zdravé finance, která je za poplatek 50,- Kč nebo zcela zdarma, při důchodu v minimální výši 7 000,- Kč. Senioři ke svému produktu také mohou využít Internetové bankovníctví, mobilní aplikace, aplikaci Můj stav a také Spořicí obálky. Česká spořitelna k tomuto běžnému účtu může zákazníkům starší věkové generace nabídnout i slevy na plyn a elektřinu, které vyjednává u svých dodavatelů.

7 Závěr

Na základě analýzy dotazníkového šetření byly vybrány 3 skupiny klientů, kteří nejčastěji (59 %) zodpověděli otázky z dotazníku. Jedná se o kategorii studentů, mezi které se nejčastěji řadí vysokoškoláci, kteří jsou ve věkové skupině 20 – 25 let. Studenti, kteří docházejí na prezenční studium, mají menší dostupnost finančních prostředků oproti dálkově studujícím. 32,7 % studentů si zvolilo Českou spořitelnu z důvodu velkého počtu bankomatů a poboček. Další důvodem zvolení byl i fakt, že tato banka je na trhu již řadu let. Druhou skupinou jsou zaměstnanci, kteří se pohybují ve věkové kategorii 30 – 45 let. Zaměstnanci si vybírají takové bankovní společnosti, které jsou časově nenáročné a mají snadno dostupné služby. 12,9 % klientů si zvolilo na základě dotazníkového šetření Komerční banku, která pro ně představuje určitou jistotu, protože tato banka existuje na trhu již řadu let. Poslední skupinou jsou klienti z řad seniorů, kteří pochází z věkové skupiny 65 let a více. Tato kategorie respondentů nemá příliš velký příjem peněžních prostředků a snaží se spořit. 11,9 % seniorů si zvolilo Československou obchodní banku, která pro ně představuje určitou jistotu a výhodné služby.

Poté bylo z analýzy dotazníkového šetření vybráno 6 nejčastěji zvolených bankovních institucí. Česká spořitelna byla zvolena s účastí 32,7 % a poskytuje svým klientům 2 druhy internetového bankovníctví: Servis 24 a Business 24. Novým typem internetbankingu je aplikace George, která je zatím ve zkušební verzi. Druhou společností je Komerční banka, kterou zvolilo 12,9 % respondentů. Ta nabízí svým zákazníkům také 2 druhy internetového bankovníctví: MojeBanka a MojeBanka Business, které slouží pro občany a firmy. Dále byla vybrána společnost Československá obchodní banka, kterou zvolilo 11,9 % odpovídajících. Internetbanking se u ČSOB také dělí na 2 skupiny. Jedná se o InternetBanking 24 a BusinessBanking 24. Oba produkty poskytují služby pro klienty a podnikatelé. Čtvrtou bankovní institucí byla zvolena MONETA Money Bank, která byla zvolena zákazníky s účastí 9,90 %. Internetové bankovníctví této společnosti se nazývá Internet Banka a poskytuje veškeré on-line služby pro klienty. Předposlední bankovní společností je Air bank, která se pohybuje na trhu teprve 7 let. Tuto banku si vybralo 9,90 % respondentů. Internetové bankovníctví je pro všechny zákazníky jednotné a nabízí jim řadu služeb s velmi nízkými poplatky. Poslední bankou je Fio banka, která získala mnoho

ocenění a byla vybrána 32,7 % uživatelů. Internetové bankovníctví se nazývá Internetbanking a je jednotné pro klienty z řad občanů a firemních společností.

K nejlevnější z vybraných bankovních společností se řadí Air bank, která má celkové poplatky ve výši 50,- Kč. Nejdražší bankou je Česká spořitelna, která má veškeré poplatky za 605,- Kč. Částky za služby se pohybují v rozmezí od 5,- Kč do 400,- Kč. Nejmenší poplatky jsou od 5,- Kč do 6,- Kč, mezi které se řadí odchozí platby a trvalé příkazy. Ke službám, které nejsou zpoplatněny, patří: platby kartou, zřízení internetového bankovníctví, příchozí platby a elektronické výpisy. Položka platby certifikátu je zpoplatněna pouze u společností Česká spořitelna a Československá obchodní banka, jedná se o částky 350,- Kč a 400,- Kč.

Kategorii studentů byla doporučena bankovní společnost Air bank, která má celkové poplatky za 50,- Kč. Přístup do internetového bankovníctví jsou pro zákazníka jednoduše přístupné a nabízí chytré funkce. Air bank nabízí možnost Malého a Velkého tarifu, který se mezi sebou liší o 50,- Kč. V porovnání s původně zvolenou Českou spořitelnou je Air bank o 555,- Kč levnější. Internetbanking je u obou společností velmi podobný, pouze přihlášení je rozdílné u klientů z řad fyzických a právnických osob. Zákazníkům z řad zaměstnanců byla doporučena bankovní instituce Fio banka, která má veškeré poplatky za 55,- Kč. Internetbanking u Fio banky má velmi snadné přihlášení, pouze přehlednost není vhodná pro začátečníky. Výhodou je možnost vyzkoušet demo verzi. V porovnání s původně zvolenou Komerční bankou jsou celkové poplatky u Fio banky o 135,- Kč levnější. Výběr hotovosti na pobočce je o 50,- dražší u Komerční banky a poplatky za výpisy zaslané poštou jsou o 15,- Kč levnější u Fio banky. Fio banka poskytuje svým klientům otevření účtu ve 14-ti měsících, dále pak bezplatné zřízení, vedení a zrušení účtu a 10 výběrů z bankomatu v ČR zdarma. Poslední skupinou jsou senioři, kterým byla doporučena Česká spořitelna, která požaduje za své služby poplatky ve výši 605,- Kč, ale pro tuto věkovou kategorii má speciální účet pro seniory. ČS k tomuto účtu nabízí zákazníkům slevy na plyn a elektřinu. Internetové bankovníctví ČS je pro seniory velmi přehledné, velkou výhodou je snadné přihlášení a barevné schéma internetbankingu je příjemné a vhodné pro starší věkovou kategorii. Česká spořitelna nabízí svým klientům nové služby a aplikace. V porovnání s původně vybranou Československou obchodní

bankou je Česká spořitelna o 70,- Kč dražší, ale poskytuje klientovi mnoho výhod a služeb poskytující úroky na úspory z důchodu. Internetové bankovníctví obou společností je velmi podobný, ale Česká spořitelna má služby, funkce a zobrazení internetbankingu značně přehlednější a jednodušší.

Vzhledem k poplatkové politice porovnaných bank lze srovnat následující žebříček bankovních institucí:

- 1) První bankovní společností, která nabízí nejlevnější poplatky za služby, je Air bank. Hodnota plateb za poskytované služby vyjde zákazníka na 50,- Kč. Tato banka si účtuje pouze za výběr hotovosti na pobočce a za výpis zaslaný poštou. Přístup a možnosti internetového bankovníctví jsou pro klienta jednoduše přístupné a zároveň mu bankovní instituce také nabízí chytré funkce. Uživatel je seznámen i se správným zabezpečením před přístupem do svého účtu na internetu. Tato banka patří se svými produkty a poplatky mezi nejvýhodnější bankovní společnosti analyzovány v této práci.
- 2) Fio banka je druhou nejlépe vyhodnocenou bankovní institucí. Za své služby si celkem účtuje 55,- Kč, což je pouze o 5,- Kč dražší než u Air bank. Poplatky jsou vyžadovány za stejné položky jako u nejlevnější banky. Rozdíl je pouze u produktu výběr hotovosti na pobočce, který má Fio banka o 5,- Kč vyšší. Internetové bankovníctví u této bankovní společnosti má také velmi snadné přihlášení, pouze přehlednost internetbankingu není vhodná pro klienty z řad začátečníků nebo seniorů. Naopak výhodou této banky je, že si uživatel může bezplatně vyzkoušet demo verzi. Tuto službu poskytuje jen velmi málo bankovních společností.
- 3) Třetí bankou, která se svým vyhodnocením produktů a cenami připadajícími na toto místo, je Československá obchodní banka. Celková suma za poplatky, které bankovní společnost nabízí, činí 135,- Kč. Tato instituce umožňuje klientovi i platbu za certifikát ve výši 400,- Kč. Cena za vedení účtu je 25,- Kč, zatímco poplatky za výpisy zaslané poštou je pouze o 5,- Kč dražší. Platba za výběr hotovosti na pobočce je o 5,- Kč levnější oproti Komerční bance. Internetové

bankovníctví ČSOB je velmi přehledné a vhodné pro všechny věkové kategorie zákazníků. Výhodou je, že tato banka nabízí svým klientům internetbanking s novými službami a aplikacemi.

- 4) Na čtvrtém místě je společnost MONETA Money Bank, jejíž poplatky u základního běžného účtu jsou 151,- Kč. Zpoplatněnými službami jsou: výběr hotovosti na pobočce, vedení IB, odchozí platby, trvalý příkaz a poplatky za výpisy poštou. Zúčtování za odchozí platby a trvalé příkazy je pouze o 1,- Kč dražší než u České spořitelny a Československé obchodní banky. Oproti České spořitelně, za výběr hotovosti na pobočce, zákazník zaplatí o 20,- Kč více. Poplatek za výpis zaslaný poštou je stejný jako u společností ČSOB i ČS a pouze o 5,- Kč levnější než u Komerční banky. Internetbanking u MONETY je vhodný pro uživatele z řad občanů a zároveň pro klienty z řad podnikatelů. I tato instituce si zpoplatňuje vedení IB za 49,- Kč.

8 Seznam použitých zdrojů

8.1 Knižní zdroje

HETFLEIŠOVÁ, Ladislava. *Banky jak je neznáte*. Vyd. 1. V Praze: Artedit, spol. s r.o., 2011. 135, 136 s. ISBN 978-80-254-8901-7.

HORÁK, Jaroslav. *Bezpečnost malých počítačových sítí: praktické rady a návody*. Vyd. 1. V Praze: Grada Publishing, 2003. 25, 26 s. ISBN 80-247-0663-6.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. V Brně: Computer Press, 2005. 21 – 23, 27 – 29, 71, 72, 75, 76, 95 – 98, 103 - 107 s. ISBN 80-251-0882-1.

MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. Vyd. 1. V Praze: Grada Publishing, 2006. 166, 167, 169, 171 - 173 s. ISBN 80-247-1725-5.

POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2006. s. ISBN 80-7179-462-7.

REVENDA, Zbyněk; MANDEL, Martin; KODERA, Jan; MUSÍLEK, Petr a DVOŘÁK, Petr. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Vyd. 5. V Praze: Management Press, 2014. 111, 112 s. ISBN 978-80-7261-279-6.

SOUKAL, Ivan; DRAESSLER, Jan. *Základní bankovní služby a asymetrie informací z hlediska spotřebitele*. Vyd. 1. V Praze: Grada Publishing, 2014. 24 - 30 s. ISBN 978-80-247-5465-9.

8.2 Internetové zdroje

ABC banky.cz, [online]. [cit. 2017-02-25]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/>

Bankovni gramotnost.cz, Historie bankovníctví. [online]. 2014 [cit. 2017-02-24]. Dostupné z: http://www.bankovni gramotnost.cz/gramotnost_vstup-do-banky_historie

Bb24.CSOB.cz, BusinessBanking 24. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: <https://bb24.csob.cz/>

Bezpecnost.csas.cz, George. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: https://bezpecnost.csas.cz/flfe/?client_id=georgeclient_cz

Bezpecnyinternet.cz, Bezpečně se přihlásit. [online]. [cit. 2017-03-21]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/bezpecne-se-prihlasit.aspx>

Business24.cz, Demo verze. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: <https://www.business24.cz/demo-b24/ib/base/usr/aut/login?execution=e1s1>

Csas.cz, Účet pro seniory. [online]. 2018 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/ucet-pro-seniory>

Czech.cz, Nové formy bezhotovostního způsobu placení v ČR. [online]. 2011 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <http://www.czech.cz/cz/Zivot-a-prace/Jak-to-v-CR-funguje/Banky,-finance/Nove-formy-bezhotovostniho-zpusobu-placeni-v-CR>

CNB.cz, Pojištění vkladů. [online]. 2006 [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/postaveni_dohledu/uverove_instituce/pojisteni_vkladu.html

Efk.cz, Eskontní úvěry, [online]. 2009 [cit. 2017-03-03]. Dostupné z:
<http://www.efk.cz/clanek-eskontni-uvery.html>

Epravo.cz, Leasing, [online]. 2002 [cit. 2017-03-04]. Dostupné z:
<https://www.epravo.cz/top/clanky/leasing-16374.html>

Fi.muni.cz, Historie a současnost elektronického bankovníctví a e-komerce. [online]. 2001 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2001/xcodl.html>

Finarbitr.cz, Rozhodování sporů v oblasti poskytování platebních služeb a vydávání a zpětné výměny elektronických peněz. [online]. [cit. 2017-03-08]. Dostupné z:
<https://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/platebni-sluzby.html>

FINANCE.cz, Vkladní knížky. [online]. [cit. 2017-02-27]. Dostupné z:
<https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/vkladni-knizky/jak-funguje/>

Finance.idnes.cz, Co všechno umí internetové bankovníctví. [online]. 2005 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: https://finance.idnes.cz/co-vsechno-umi-internetove-bankovnictvi-ff6-/sporeni.aspx?c=A050427_162054_viteze_zal

Finance.idnes.cz, Co obnáší GSM Banking. [online]. 2005 [cit. 2017-03-07]. Dostupné z:
https://finance.idnes.cz/co-obnasi-gsm-banking-0r8-/sporeni.aspx?c=A050427_160823_viteze_zal

Finance.idnes.cz, Elektronický podpis zaručí bezpečnosti. [online]. 2002 [cit. 2017-03-21]. Dostupné z: https://finance.idnes.cz/elektronicky-podpis-zaruci-bezpecnost-d95-/sporeni.aspx?c=A020531_131606_fi_osobni_mir

Fio.cz, Internetbanking. [online]. 2017 [cit. 2017-10-01]. Dostupné z:
<https://www.fio.cz/ib2/login>

Fio.cz, Fio osobní účet. [online]. 2018 [cit. 2018-02-06]. Dostupné z:

<https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-ucet>

Historie CNB.cz, Česká národní banka 1993 – současnost. [online]. [cit. 2017-02-25].

Dostupné z:

http://www.historie.cnb.cz/cs/dejiny_instituce/ceska_narodni_banka/index.html

Ib24.CSOB.cz, InternetBanking 24. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z:

<https://ib24.csob.cz/>

Ib.Airbank.cz, Internetové bankovníctví. [online]. 2017 [cit. 2017-09-30]. Dostupné z:

<https://ib.airbank.cz/>

Ib.CSOB.cz, Internetové bankovníctví. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z:

<https://ib.csob.cz/prihlaseni>

Ibs.internetbanka.cz, Internet Banka. [online]. 2017 [cit. 2017-09-29]. Dostupné z:

<https://ibs.internetbanka.cz/ibs/ControllerServlet>

Ikaros.cz, Elektronické peníze. [online]. 2001 [cit. 2017-03-08]. Dostupné z:

<https://ikaros.cz/elektronicke-penize>

LUPA.cz, Jak je to s bezpečností internetového bankovníctví? [online]. 2006 [cit. 2017-03-

21]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/jak-je-to-s-bezpecnosti-internetoveho-bankovnictvi/>

Managerka.cz, Hotovostní platební styk. [online]. 2012 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z:

<http://www.managerka.cz/>

Mojebanka.cz, MojeBanka. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z:

<https://www.mojebanka.cz/InternetBanking/?L=CS>

Mojobanka.cz, MojeBanka Business. [online]. 2017 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z:
<https://www.mojobanka.cz/BusinessBanking/?L=CS>

Partners.cz, Penzijní připojištění. [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z:
<https://www.partners.cz/cs/produkty/penzijni-pripojisteni/>

Penize.cz, Osobní účty. [online]. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z:
<https://www.penize.cz/osobni-ucty>

Penize.cz, Co jsou kontokorentní úvěry. [online]. [cit. 2017-03-01]. Dostupné z:
<https://www.penize.cz/80395-co-jsou-kontokorentni-uvery>

Penize.cz, Co je internetové bankovníctví. [online]. [cit. 2017-03-04]. Dostupné z:
<https://www.penize.cz/80347-co-je-internetove-bankovnictvi>

Penize.cz, Odkud kam míří český internetbanking. [online]. 2008 [cit. 2017-03-04].
Dostupné z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>

Pravniradce.ihned.cz, Právní regulace bezhotovostního platebního styku. [online]. 2007
[cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <http://pravniradce.ihned.cz/c1-22286300-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku>

Pro-hypoteka.cz, Co je to hypoteční úvěr? [online]. 2014 [cit. 2017-03-01]. Dostupné z:
<https://www.pro-hypoteka.cz/co-je-to-hypotecni-uver/>

Rb.cz, Platební styk. [online]. [cit. 2017-02-28]. Dostupné z:
<https://www.rb.cz/attachments/platebni-styk/technicke-podminky-platebni-styk.pdf>

Servis24.cz, Demo verze. [online]. 2017 [cit. 2017-09-27]. Dostupné z:
<https://www.servis24.cz/demo-s24/ib/base/usr/aut/login?execution=e1s1>

SporiciUcet.eu, Spořicí účet v kostce. [online]. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z:
<http://www.sporiciucet.eu/co-je-sporici-ucet/>

Spotřebitelsky-uver.net, Co je spotřebitelský úvěr. [online]. [cit. 2017-03-01]. Dostupné z:
<https://www.spotřebitelsky-uver.net/co-je-spotřebitelsky-uver/>

Unet.cz, Bezpečné internetové bankovníctví. [online]. 2015 [cit. 2017-03-21]. Dostupné z:
<https://www.unet.cz/blog/2015/09/10/bezpecne-internetove-bankovnictvi-2/>

Uvera.cz, Investiční úvěr. [online]. 2012 [cit. 2017-03-03]. Dostupné z:
<http://www.uvera.cz/investicni-uver/>

8.3 Zdroje sazebníků vybraných bank

Airbank.cz, Ceník. [online]. 2017 [cit. 2017-10-09]. Dostupné z:

<https://www.airbank.cz/file-download/556-cenik.pdf>

Csas.cz, Ceník pro soukromou klientelu. [online]. 2017 [cit. 2017-10-09]. Dostupné z:

https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.COM..xml,pdf_IE

CSOB.cz, Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany. [online]. 2017 [cit. 2017-10-09].

Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

Fio.cz, Ceník finančních operací a služeb pro fyzické a právnické osoby. [online]. 2017

[cit. 2017-10-09]. Dostupné z: https://www.fio.cz/docs/cz/cenik_bankovni_sluzby.pdf

Kb.cz, Sazebník KB pro občany. [online]. 2017 [cit. 2017-10-09]. Dostupné z:

<https://www.kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20170913-sazebnik-1-obcane.pdf?69eadd75c2c61ef4c14825290d94e772>

Moneta.cz, Sazebník poplatků za produkty a služby pro fyzické osoby nepodnikatele

platný od 1. 10. 2016. [online]. 2016 [cit. 2017-10-09]. Dostupné z:

<https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1470.pdf>

8.3.1 Seznam obrázků

OBRÁZEK Č. 1 PŘIHLÁŠENÍ ČS – SERVIS 24

OBRÁZEK Č. 2 PŘIHLÁŠENÍ ČS – DEMO VERZE SERVIS 24

OBRÁZEK Č. 3 PŘIHLÁŠENÍ ČS – BUSINESS 24

OBRÁZEK Č. 4 PŘIHLÁŠENÍ ČS – DEMO VERZE BUSINESS 24

OBRÁZEK Č. 5 PŘIHLÁŠENÍ ČS – GEORGE

OBRÁZEK Č. 6 PŘIHLÁŠENÍ KB – OSOBNÍ CERTIFIKÁT MOJEBANKA

OBRÁZEK Č. 7 PŘIHLÁŠENÍ ČSOB – INTERNETBANKING 24 A
BUSINESSBANKING

OBRÁZEK Č. 8 PŘIHLÁŠENÍ MONETA – INTERNET BANKA

OBRÁZEK Č. 9 PŘIHLÁŠENÍ AIR BANK – INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

OBRÁZEK Č. 10 PŘIHLÁŠENÍ AIR BANK – PŘEHLED INTERNETBANKINGU

OBRÁZEK Č. 11 PŘIHLÁŠENÍ FIO BANKA – INTERNETBANKING

OBRÁZEK Č. 12 PŘIHLÁŠENÍ FIO BANKA – PŘEHLED INTERNETOVÉHO
BANKOVNICTVÍ

8.3.2 Seznam tabulek

TABULKA Č. 1 SROVNÁNÍ POPLATKŮ ZA SLUŽBY A PRODUKTY UVEDENÝCH
BANK

9 Přílohy

PŘÍLOHA Č. 1 SAZEBNÍK ČESKÉ SPOŘITELNY

PŘÍLOHA Č. 2 SAZEBNÍK KOMERČNÍ BANKY

PŘÍLOHA Č. 3 SAZEBNÍK ČESKOSLOVENSKÉ OBCHODNÍ BANKY

PŘÍLOHA Č. 4 SAZEBNÍK AIR BANK

PŘÍLOHA Č. 5 SAZEBNÍK FIO BANKY

PŘÍLOHA Č. 6 DOTAZNÍK

9.1 Česká spořitelna



Ceník pro soukromou klientelu

Účinnost od 24.02.2018

Obsah:

Účty a karty

Běžné účty

1. Služba Moje zdravé finance
2. Účet, Účet pro studenty
3. Základní účet
4. Osobní účet České spořitelny II
5. Služba BLUE a Osobní konto České spořitelny
6. Osobní účet České spořitelny
7. Sporožirový účet a Běžný účet v cizí měně
8. Program pro Expat centrum (World Class)
9. Výpisy
10. Obecné položky

Platební styk

1. Domácí platby
2. Zahraniční platby
3. Hotovost / Používání hotovosti pro účty vedené v české měně
4. Hotovost / Používání hotovosti pro účty vedené v cizí měně

Elektronické bankovníctví (Internetbanking, Telebanking, mobilní banka) a informační zprávy

1. SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, mobilní banka)
2. Režim vyšší bezpečnosti elektronického bankovníctví

Karty

1. Kreditní karty
2. Debetní karty
3. Předplacené karty
4. Ceny za transakce
5. Ostatní služby ke kartám

Úvěry

1. Úvěr na sporožirovém účtu (Kontokorent, Mini Kontokorent České spořitelny)
2. Půjčky
3. Hypoteční úvěry
4. Americké hypotéky
5. Obecné položky

Spoření a investování

Spořicí a termínované účty

1. Spoření České spořitelny
2. Vkladové účty
3. Vkladní knížky

Investování

1. Smluvní dokumentace
2. Zřízení a vedení majetkových účtů
3. Zřízení a vedení investičního účtu pro účely investování
4. Investování do podílových fondů
5. Investování do dluhopisů
6. Investování do prémiových vkladů
7. Investování do akcií
8. Výpisy

Pojištění

1. Pojištění k účtům
2. Pojištění k platebním kartám
3. Pojištění schopnosti splácet

Účty a karty

Běžné účty

1. Služba Moje zdravé finance		
1.1. Cena služby Moje zdravé finance		
Základní cena	měsíčně	100
Cena pro klienty, kterým chodí na Účet se službou MZF starobní důchod	měsíčně	50
Odměna pro klienty služby Moje zdravé finance		
Odměna za využívání Účtu	měsíčně	50
Odměna za využívání dalších služeb České spořitelny	měsíčně	50
Odměna pro absolventy	měsíčně	100

Podrobnější cenové podmínky jsou uvedeny v příloze k tomuto ceníku.

1.2. K službě Moje zdravé finance získáváte:	
Přehled výdajů	
Vedení dvou Účtů zdarma	
Zvýhodněné ceny pro nefinanční služby	
1.3. Základní balíček	
Debetní karta	zdarma
SERVIS 24 - internetové a telefonní bankovníctví včetně Mobilní banky	zdarma
Všechny příchozí platby v Kč	zdarma
Všechny elektronicky zadané odchozí platby v Kč (včetně trvalých příkazů, inkas a SIPO)	zdarma
Všechny výběry z bankomatů České spořitelny	zdarma
Kontokorent	zdarma

Všechny elektronicky zadané odchozí platby v Kč

Jedná se o všechny odchozí elektronické platby (včetně příplatku za platbu do cizí banky) v Kč v rámci České republiky, včetně trvalých plateb, souhlasů s inkasem a SIPO. Elektronické platby jsou jednorázové platby, které si zadáte sami bez naší pomoci, tedy přes internetbanking, mobilní banku, automatickou hlasovou službu, bankomat a platbomat. Nebudete platit nic navíc ani za platbu v internetovém obchodě prostřednictvím naší služby Platba 24, ani za dobítí mobilního telefonu přes internetbanking nebo bankomat a platbomat.

1.4. Doplnkové služby		
25 informačních SMS	měsíčně	25
Vedení další debetní karty	měsíčně	25
Všechny výběry z bankomatů v zahraničí <ul style="list-style-type: none">z bankomatů Erste Group ZDARMAz ostatních 40 Kč	měsíčně	25
Zvýhodněné zahraniční platby v EUR <ul style="list-style-type: none">2 příchozí SEPA/přeshraniční převody v EUR do výše 50 000 EUR ZDARMA2 odchozí za 30 Kč	měsíčně	25
Multiměnová funkce ke kartě	měsíčně	25
Debetní nálepka - vydání a používání	měsíčně	6

Informační SMS

V rámci této služby získáváte 25 informačních SMS, které obsahují zůstatkové SMS a ostatní typy upozorňujících SMS (vklady a výběry kartou, platby kartou, neprovedené platby nebo trvalé příkazy a souhlasy s inkasem, připomínka nesplaceného kontokorentu, příchozí nebo odchozí platby na účtu).

1.5. Pojištění pro klienty služby Moje zdravé finance		
Ke službě Moje zdravé finance je možné aktivně sjednat tato pojištění: Cestovní pojištění, Pojištění pravidelných plateb, Pojištění právní ochrany a Pojištění osobních věcí a karet. Ceny jsou uvedené v kapitole Pojištění - 1. Pojištění k účtům.		

2. Účet, Účet pro studenty		
2.1. Základní balíček		
Základní cena	měsíčně	75
Vedení pro studenty		zdarma

Účet pro studenty: účet pro klienty od 0 do 26 let, kteří splní podmínky stanovené Všeobecnými obchodními podmínkami České spořitelny, a.s.

2.2. Služby v základním balíčku		
Debetní karta		zdarma
SERVIS 24 - internetové a telefonní bankovníctví včetně Mobilní banky		zdarma
Všechny příchozí platby v Kč		zdarma
Všechny elektronicky zadané odchozí platby v Kč (včetně trvalých příkazů, inkas a SIPO)		zdarma
Všechny výběry z bankomatů České spořitelny		zdarma
Kontokorent		zdarma
2.3. Doplnkové služby		
25 informačních SMS	měsíčně	25
Vedení další debetní karty	měsíčně	25
Všechny výběry z bankomatů v zahraničí <ul style="list-style-type: none"> • z bankomatů Erste Group ZDARMA • z ostatních 40 Kč 	měsíčně	25
Zvýhodněné zahraniční platby v EUR <ul style="list-style-type: none"> • 2 příchozí SEPA/přeshraniční převody v EUR do výše 50 000 EUR ZDARMA • 2 odchozí za 30 Kč 	měsíčně	25
Multiměnová funkce ke kartě	měsíčně	25
Debetní nálepka - vydání a používání (měsíčně)	měsíčně	6

Všechny elektronicky zadané odchozí platby v Kč

Jedná se o všechny odchozí elektronické platby (včetně příplatku za platbu do cizí banky) v Kč v rámci České republiky, včetně trvalých plateb, souhlasů s inkasem a SIPO. Elektronické platby jsou jednorázové platby, které si zadáte sami bez naší pomoci, tedy přes internetbanking, mobilní banku, automatickou hlasovou službu, bankomat a platbomat. Nebudete platit nic navíc ani za platbu v internetovém obchodě prostřednictvím naší služby Platba 24, ani za dobití mobilního telefonu přes internetbanking nebo bankomat a platbomat.

Informační SMS

V rámci této služby získáváte 25 informačních SMS, které obsahují zůstatkové SMS a ostatní typy upozorňujících SMS (vklady a výběry kartou, platby kartou, neprovedené platby nebo trvalé příkazy a souhlasy s inkasem, připomínka nesplaceného kontokorentu, příchozí nebo odchozí platby na účtu).

2.4. Pojištění k účtu
K účtu je možné aktivně sjednat tato pojištění: Cestovní pojištění, Pojištění pravidelných plateb, Pojištění právní ochrany a Pojištění osobních věcí a karty. Ceny jsou uvedené v kapitole Pojištění - 1. Pojištění k účtům.

3. Základní účet		
3.1. Základní balíček		
Základní cena		zdarma

3.2. Služby v základním balíčku		
Všechny příchozí platby v Kč		zdarma
Debetní karta		zdarma
SERVIS 24 - internetové a telefonní bankovníctví včetně Mobilní banky		zdarma

Vyhotovení výpisu z účtu		zdarma
3.3. Doplnkové služby		
25 informačních SMS	měsíčně	25
Vedení další debetní karty	měsíčně	25
Všechny výběry z bankomatů v zahraničí <ul style="list-style-type: none"> z bankomatů Erste Group ZDARMA z ostatních 40 Kč 	měsíčně	25
Zvýhodněné zahraniční platby v EUR <ul style="list-style-type: none"> 2 příchozí SEPA/přeshraniční převody v EUR do výše 50 000 EUR ZDARMA 2 odchozí za 30 Kč 	měsíčně	25
Vedení kontokorentu	měsíčně	25
Multiměnová funkce ke kartě	měsíčně	25
Debetní nálepka - vydání a používání	měsíčně	6

Informační SMS

V rámci této služby získáváte 25 informačních SMS, které obsahují zůstatkové SMS a ostatní typy upozorňujících SMS (vklady a výběry kartou, platby kartou, neprovedené platby nebo trvalé příkazy a souhlasy s inkasem, připomínka nesplaceného kontokorentu, příchozí nebo odchozí platby na účtu).

3.4. Pojištění k účtu
K účtu je možné aktivně sjednat tato pojištění: Cestovní pojištění, Pojištění pravidelných plateb, Pojištění právní ochrany a Pojištění osobních věcí a karty. Ceny jsou uvedené v kapitole Pojištění - 1. Pojištění k účtům.

4. Osobní účet České spořitelny II		
4.1. Zřízení, přechod a zrušení Osobního účtu České spořitelny II		
Zřízení		zdarma
Přechod z/na účet		zdarma
Zrušení		zdarma
4.2. Základní balíček		
4.2.1. Vedení účtu		
Cena za vedení účtu	měsíčně	69
Cena za vedení účtu pro Seniors	měsíčně	59
Při splnění podmínek programu Za důvěru		zdarma
4.2.2. Služby v základním balíčku		
Vyhotovení výpisu z účtu		zdarma
Peníze stranou		zdarma
Debetní karta		zdarma
Debetní nálepka		zdarma
Dva výběry z bankomatu České spořitelny		zdarma
SERVIS24 - internetové a telefonní bankovníctví včetně Mobilní banky		zdarma
Všechny příchozí platby v Kč		zdarma
Všechna odemknutí/zamknutí karty		zdarma
Všechny změny limitů ke kartě		zdarma
Všechny změny PIN ke kartě		zdarma
Obrázek na kartu - z galerie nebo vlastní		zdarma
Kontokorent		zdarma

Řádné hrazení životního pojištění Flexi nebo kapitálová hodnota alespoň 100 tisíc Kč
Pravidelná úložka na penzijní připojištění nebo hodnota úspor na produktech penzijního zabezpečení alespoň 100 tisíc Kč
Využívání Konta Maxi nebo Klasik
5.1.2. Vstupní kritéria služby BLUE - dříve Osobní bankovníctví
vlastním aktivní Osobní konto (libovolné 3 transakce za měsíc) a měsíčně si na něj posílám 30 tisíc Kč
a nebo vlastním aktivní Osobní konto a součet mých vkladů a úvěrů je vyšší než 500 tisíc Kč.

5.2. Osobní konto České spořitelny		
5.2.1. Zřízení, přechod a zrušení Osobního konta		
zřízení		zdarma
Přechod z/na účet		zdarma
Zrušení		zdarma
5.2.2. Vedení Osobního konta		
Cena pro klienty služby BLUE		zdarma
Cena pro klienty bez služby BLUE		
Cena pro osoby splňující kritéria Osobního bankovníctví a pro spřízněné osoby	měsíčně	120
Cena pro osoby nesplňující kritéria Osobního bankovníctví České spořitelny	měsíčně	400
Služby v základním balíčku		
vyhotovení výpisu z účtu		zdarma
debetní karta Mastercard Gold (debetní karta Visa Gold se již nově nenabízí)		zdarma
Debetní nálepka		zdarma
SERVIS24 - internetové a telefonní bankovníctví včetně Mobilní banky		zdarma
kontokorent		zdarma
všechny výběry z bankomatu České spořitelny		zdarma
všechny platby v Kč		zdarma
spořicí účet		zdarma
5.2.3. Doplnkové služby		
25 informačních SMS	měsíčně	25
Debetní karta (druhá a další)	měsíčně	25
Všechny výběry z bankomatů v zahraničí <ul style="list-style-type: none"> • výběry z bankomatu ERSTE GROUP neomezeně zdarma • výběry z bankomatu jiné banky v zahraničí za 30 Kč 	měsíčně	25
Zvýhodněné zahraniční platby: - 2 příchodí SEPA/přeshraniční převody v EUR do výše 50.000 EUR ZDARMA, 2 odchozí za 30 Kč	měsíčně	25
Multiměnová funkce ke kartě	měsíčně	25
Debetní nálepka (druhá a další)	měsíčně	6

Platby v Kč

Za platby v Kč jsou považovány dále uvedené transakce prováděné jak v rámci naší banky, tak i transakce do nebo z jiné banky v České republice v Kč: převzetí platebního příkazu (položka) přes přímé bankovníctví prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Internetbanking, Mobilní banka), prostřednictvím bankomatu/platbomatu České spořitelny, a.s., realizace trvalého příkazu/souhlasu s inkasem/SIPO (položka); došlá bezhotovostní platba (položka); příplatek za platbu z/do jiné banky (položka), PLATBA24, dobití mobilního telefonu prostřednictvím služby SERVIS24

5.3. Pojištění k Osobnímu kontu České spořitelny
K Osobnímu kontu České spořitelny je možné aktivně sjednávat tato pojištění: Cestovní pojištění, Pojištění pravidelných plateb, Pojištění právní ochrany a Pojištění osobních věcí a karty. Ceny jsou uvedeny v kapitole Pojištění - 1. Pojištění k účtům.

6. Osobní účet České spořitelny	
6.1. Zřízení, přechod, zrušení	
Zřízení	zdarma
Přechod na jiný program	zdarma
Zrušení	zdarma
6.2. Produkty a služby zdarma v měsíční ceně	
Vedení spořicího účtu	zdarma
Mini Kontokorent České spořitelny	zdarma
6.3. Měsíční cena za produkty a služby Standard*)	
Standard I: 0 až 1 produkt/služba Standard	29
Standard II: 2 až 3 produkty/služby Standard	69
Standard III: 4 až 6 produktů/služeb Standard	109
Standard IV: 7 až 9 produktů/služeb Standard	149
10. a každý další produkt/služba Standard jednotlivě	+20

Produkty a služby Standard:

- **Kontokorent:** Sjednání (otevření) úvěru na Sporožirovému účtu (kontokorent) na dobu neurčitou; správa a vedení úvěru na Sporožirovému účtu (kontokorent) na dobu neurčitou - měsíčně.
- **Debetní karty:** Visa Classic, Visa Gold (od 23.2.2018 se již nově nenabízí), Maestro (od 1.2.2011 se nově nevydává), Mastercard Standard (od 1.2.2011 se nově nevydává)
- **SERVIS 24:** Zřízení služby; měsíční cena.
- **Výběrová sada č. 1 - Výběry z bankomatu České spořitelny zdarma:** Výběr hotovosti kartou vydanou Českou spořitelnou, a. s. z bankomatu České spořitelny, a. s. debetní a charge kartou.
- **Výběrová sada č. 2 - Informační SMS zdarma:** Informační SMS obsahují zůstatkové SMS a ostatní typy upozorňujících SMS (vklady a výběry kartou, platby kartou, neprovedené platby nebo trvalé příkazy a souhlasy s inkasem, připomínka nesplaceného kontokorentu, příchozí nebo odchozí platby na účtu).
- **Výběrová sada č. 3 - Platby v rámci České spořitelny zdarma:** Následující transakce v Kč pouze v rámci České spořitelny, a. s.: převzetí platebního příkazu (položka) přes přímé bankovní služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Internetbanking), PLATBA 24, prostřednictvím bankomatu České spořitelny, a. s.; realizace trvalého příkazu (za položku); došlá bezhotovostní platba (za položku).

6.4. Měsíční cena za produkty a služby Plus*)	
Plus I: 1 až 2 produkty/služby Plus	159
Plus II: 3 až 4 produkty/služby Plus	289
Plus III: 5 až 6 produktů/služeb Plus	389
7. a každý další produkt/služba Plus jednotlivě	+80

Produkty a služby Plus:

- **Výběrová sada č. 4 - Platby v rámci České republiky zdarma:** Uvedené transakce v rámci České spořitelny, a. s. i do/z jiné banky v České republice v Kč: převzetí platebního příkazu (položka) přes přímé bankovní prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Telebanking - telefonní bankéř, Internetbanking), prostřednictvím bankomatu České spořitelny, a. s., poštou, prostřednictvím sběrného boxu, na přepážce (netýká se okamžitého zpracování platebního příkazu poradcem na přepážce); PLATBA 24; realizace trvalého příkazu/souhlasu s inkasem/SIPO (položka); došlá bezhotovostní platba (položka); platba poštovní poukázkou B (mimo připočítané ceny dle služeb České pošty, s.p.); příplatek za platbu z/do jiné banky (položka)
- **Mastercard Gold, Visa Gold:** Embosovaná mezinárodní debetní karta
- **Spořicí plán:** Speciální úročení

*) Měsíční cena Osobního účtu České spořitelny se účtuje dle počtu sjednaných produktů a služeb Standard (bod 2.3.) a Plus (bod 2.4.) k Osobnímu účtu České spořitelny dle výše uvedených cenových pásem. Při kombinaci produktů a služeb Standard a Plus se ceny dle dosažených cenových pásem z obou nabídek sčítají. V případě změny v počtu zakoupených produktů v průběhu kalendářního měsíce je účtována cena dle nejvyššího cenového pásma, kterého klient v daném měsíci dosáhl. Není-li k Osobnímu účtu České spořitelny sjednán(a) žádný(á) produkt/služba Standard, je účtována měsíční cena za pásmo Standard I.

6.5. Program Za důvěru		
Při splnění podmínek	měsíčně	69

Vedení účtu zdarma = Příchozí platba na účet 7 000 Kč měsíčně (např. výplata, důchod, mateřská, ...) + Jedna platba kartou (platí pro programy Za důvěru sjednané od 1.2.2016) + Jeden aktivně využívaný produkt:

- řádné splácení úvěru,
- řádné splácení hypotéky,
- používání kreditní karty,
- pravidelné investování
- řádné hrazení životního pojištění FLEXI
- využívání Podnikatelského konta Maxi
- používání úvěrového účtu Peníze na klik
- pravidelná úložka na penzijním připojištění nebo hodnota úspor na produktech penzijního zabezpečení alespoň 100 tisíc Kč

kapitálová hodnota životního pojištění FLEXI nebo hodnota zainvestovaných prostředků alespoň 100 000 Kč.

7. Sporožirový účet a Běžný účet v cizí měně		
Zřízení / Převod účtu do jiné pobočky / Zrušení účtu		zdarma
Vedení účtu	měsíčně	20*)

*) Investiční účet v CZK a v cizí měně - zdarma

8. Program pro Expat centrum (World Class)	
Zřízení programu	zdarma
Přechod na jiný program	zdarma
Zrušení programu	zdarma
Vedení programu - měsíčně	390

9. Výpisy	
9.1. Doručení výpisu z účtu	
Elektronicky - SERVIS 24 Internetbanking	zdarma
Papírově na adresu v ČR	30
Papírově na adresu mimo ČR*	40
Papírově v pobočce*	80

*Pro Základní účet, Účet a Účet v rámci služby Moje zdravé finance je doručení výpisu možné pouze Elektronicky přes SERVIS 24 Internetbanking a Papírově na adresu v ČR.

9.2. Ostatní položky	
Vyhotovení výpisu obrátů (za každý měsíc)	30
Vyhotovení duplikátu výpisu (za každý výpis), sestavy Informace o platebních transakcích *	80

* 1. sestava Informace o platebních transakcích je vždy za předchozí kalendářní měsíc zdarma

10. Obecné položky	
Náklady spojené s prodlením*	300 (za 10 dní v prodlení)
Omezení dispozice s peněžními prostředky na účtu	150
Poplatek za nedodržení smluvních podmínek dle smlouvy o Penzijním řešení	2 % z celkové pravidelné měsíční úložky

* Tyto náklady budou účtovány vždy k 10., 40. a 70. dni v prodlení ve výši 300, 900 a 900 Kč.

Platební styk

1. Domácí platby		
Platba kartou u obchodníka	za položku	zdarma
Platba kartou za hazardní hry, sázení a loterie	za položku	20*

Zřízení/změna/zrušení trvalého příkazu, souhlasu s inkasem nebo SIPO	za položku	zdarma
Provedení platby		
Na základě trvalého příkazu, souhlasu s inkasem nebo SIPO	za položku	5
Zadané přes elektronické bankovníctví / bankomat / platbomat	za položku	5
Zadané přes SERVIS 24 Telebanking – služby telefonního bankéře	za položku	20
Zadané přes sběrný box / poštu / přepážku – standardní formulář	za položku	20
Zadané přes sběrný box / poštu / přepážku – nestandardní formulář	za položku	40
Okamžité zpracování platebního příkazu – přepážka	za položku	80
Expresní platba – SERVIS 24 Internetbanking / SERVIS 24 Telebanking – služby telefonního bankéře / přepážka	za položku	125
Příplatek za platbu z/do jiné banky v ČR	za položku	2
Oznámení o neprovedených platebních příkazech		25
Dobití mobilního telefonu		
Bankomat / platbomat České spořitelny		zdarma
SERVIS 24 Internetbanking / Telebanking – automatická hl. služba / Mobilní banka	za položku	5

* Cena se neuplatňuje do 31. 12. 2018.

2. Zahraniční platby		
2.1. Zvýhodněné platby v rámci finanční skupiny ERSTE GROUP		
Úhrada ze Slovenské sporitelny, a.s.		zdarma
Úhrada ve prospěch účtu klienta Slovenské sporitelny, a.s.		50
FIT platba od klienta banky ERSTE GROUP		100
FIT platba ve prospěch účtu klienta banky ERSTE GROUP		220
2.2. Zahraniční platby		
	Odchozí	Příchozí
SEPA platba	220	100
SEPA inkaso	220	-
Úhrada Direct Deposit of U.S. Federal Benefits z Bank of New York		100
Ostatní úhrady	1 %, min. 220, max. 1 500 Kč	1 %, min. 100, max. 1 000 Kč
2.3. SEPA inkaso		
Odchozí platba na základě SEPA inkasa		220
Souhlas se SEPA inkasem - zřízení, změna, zrušení		zdarma
2.4. Příplatky za nadstandardní služby		
Zpracování platebního příkazu přijatého v písemné podobě		250
Prioritní úhrada - zrychlení o každý 1 den		250
PRIEURO		750
2.5. Ostatní		
Zřízení/ změna/zrušení trvalého příkazu do zahraničí		zdarma
Změna instrukcí nebo zrušení dosud neprovedeného platebního příkazu		zdarma
Oznámení o neprovedených platebních příkazech		zdarma
Potvrzení o provedené úhradě do zahraničí		100
Změny / opravy / zrušení příkazu po jeho provedení / reklamace provedení příchozí nebo odchozí platby na žádost klienta nebo korespondenční banky		500 + ceny zahr. banky

strana 10 z 36

Cena za potvrzení o složení prostředků na účtu nebo zůstatku na účtu zpracované na žádost klienta	250 + 21 % DPH
---	----------------

Elektronické bankovníctví (Internetbanking, Telebanking, mobilní banka) a informační zprávy

1. SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, mobilní banka)		
	SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, Mobilní banka)	SERVIS 24 - Start
Zřízení služby	zdarma	zdarma
Měsíční cena - spořicího účty	25	x
Měsíční cena - běžné účty	100	x
Měsíční cena - pro klienty FSČS bez spořicího a/nebo běžného účtu	x	zdarma
Změna údajů ve smlouvě	zdarma	x
Aktivace, deaktivace každého dalšího spořicího a běžného účtu	zdarma	x
Zaslání potvrzení transakce, výčtu z historie transakcí, detailu účtu či výsledku simulace stavebního spoření		
emailem	zdarma	zdarma
poštou	25 + poštovné	x
Opětovné vydání bezpečnostních údajů	100	x
Odblokování přístupu do služby Internetbanking	zdarma	zdarma
Zaslání autorizační SMS	zdarma	zdarma
Zaslání konfirmační SMS	zdarma	x
Zaslání přihlašovací SMS	2	zdarma
Zaslání informační SMS	2	2
Zaslání SMS upozornění o nově přijaté e-faktuře/e-dokumentu	2	x

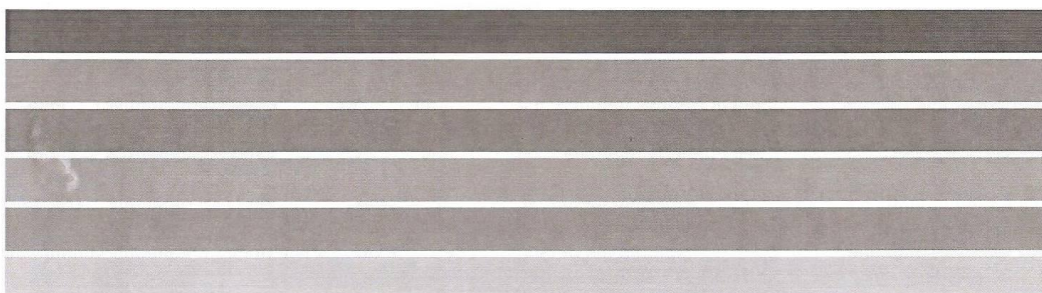
2. Režim vyšší bezpečnosti elektronického bankovníctví	
Čtečka čipových karet / čipová karta (kus)	350
Klientský certifikát s platností na 1 rok	
vygenerování / obnova v termínu	350
obnova po termínu	450

Karty

1. Kreditní karty		
1.1. Kreditní karta - aktuálně nabízená		
1.1.1. Sjednání, přechod, zrušení		
Sjednání/změna úvěrového limitu		zdarma
Přechod z jiné kreditní karty		zdarma
Zrušení		zdarma
1.1.2. Správa a vedení kartového účtu		
Správa a vedení kartového účtu	měsíčně	50 Kč
Při vyčerpané částce v daném účetním období 3 000 Kč a více		zdarma
1.1.3. Vydání / používání karty		
Základní karta		zdarma

9.2 Komerční banka

Sazebník KB
pro občany



NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽÍ



Účty

Legenda:

- ✓ je součástí balíčku
- není součástí balíčku

Účty	MůjÚčet Gold	MůjÚčet Plus	MůjÚčet	Studentský účet - konto G2.2	MůjÚčet Junior
Měsíční cena za účet	169,-	39,-	zdarma	zdarma	zdarma
Měsíční elektronický výpis	✓	✓	✓	✓	✓
Karta v rámci účtu	Zlatá karta	Plus karta	Embosovaná karta	Embosovaná G2 karta	Junior karta
Výběr z bankomatu KB	✓	✓	✓	✓	✓
Výběr z cizího bankomatu v ČR	✓	2 měsíčně zdarma, další 39,-	39,-	39,-	39,-
Služba Expresní linka KB, MojeBanka, Mobilní banka	✓	✓	✓	✓	pouze MojeBanka
Běžný účet v Kč nebo cizí měně	29,-	29,-	29,-	29,- ¹⁾	-
1 Běžný účet v EUR / USD	-	-	-	19,- včetně Embosované karty	-
Sjednání povoleného čerpání finančních prostředků do nezajištěného debetu	✓	✓	✓	✓ ¹⁾	-
Balíček Erasmus	-	-	-	www.q2.cz/erasmus bezplatná infolinka 800 G2 OD KB (42 63 52)	-

¹⁾ Nelze sjednat osobám mladším 18-ti let věku.

Tuzemské platby	MůjÚčet Gold	MůjÚčet Plus	MůjÚčet	Studentský účet - konto G2.2	MůjÚčet Junior
Příchozí platby	✓	✓	✓	✓	✓
Odchozí platby					
Elektronické platby ²⁾	✓	✓	6,-	✓	6,-
Příkaz zadaný přes Expresní linku KB	19,-	19,-	19,-	19,-	19,-
Papírový příkaz	39,-	39,-	39,-	39,-	39,-
Papírový příkaz k úhradě v Kč - na pobočce v den předání ³⁾	69,-	69,-	69,-	69,-	69,-
Příplatek za platbu z/a do jiné banky	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Následující volitelné služby se dále přičítají k odchozí platbě					
Neodvolatelná platba v Kč	50,-	50,-	50,-	50,-	50,-
Expresní platba v Kč do jiné banky v ČR v den splatnosti do 14.00 hod. pomocí přímého bankovníctví do 12.30 hod. pomocí papírového příkazu	90,-	90,-	90,-	90,-	90,-

>>

	MůjÚčet Gold	MůjÚčet Plus	MůjÚčet	Studentský účet - konto G2.2	MůjÚčet Junior
Platby z trvalých příkazů a inkas					
Zřízení trvalých příkazů k úhradě a povolení inkasa vč. SIPO (zdarma pomocí všech kanálů 3 měsíce od založení účtu)	✓	✓	✓	✓	-
Provedení trvalého příkazu k úhradě	✓	✓	6,-	✓	-
Provedení trvalého příkazu k automatickému převodu	6,-	6,-	6,-	✓	-
Odepsaná inkasa	✓	✓	6,-	✓	-
Ostatní platby					
Platba na základě provedení exekuce	39,-	39,-	39,-	39,-	39,-
Poštou zaslání oznámení o neprovedené platbě	20,-	20,-	20,-	20,-	20,-

²⁾ Elektronické platby jsou prováděny prostřednictvím služeb MojeBanka, MojeBanka Business, MojePlatba, Mobilní banka.

³⁾ Použije se v případě papírového příkazu k úhradě v Kč z účtu vedeného v Kč na účet ve stejné měně v KB nebo na účet do jiné banky.

Daší úúty				
	TOP nabídka	Základní platební úúet	KB Start konto	Samostatný Běžný úúet v Kú a Běžný úúet v cizí měně
Měsíční cena za úúet	490,- ¹¹	60,-	zdarma (pouze pro klienty se smlouvou na určitou Bankovní službu)	50,-
Měsíční elektronický výpis	✓	✓	✓	-
Měsíční výpis zasláný poštou	✓	-	-	-
Karta v rámci úútu	2 Zlaté karty nebo 1 debetní karta PLATINUM, Embosovaná karta, e-Card	Embosovaná karta	-	-
Služba Expresní linka KB	✓	-	✓	-
Služba MojeBanka	✓	✓	✓	-
Služba Mobilní Banka	✓	✓	-	-
úípová karta MůjKlíú + útečka karet	✓	-	-	-
Vedení dalšího úútu v Kú, USD nebo v EUR včetně elektronického výpisu	2 úúty	-	-	-
Poštou zasláný výpis z dalšího úútu v Kú, USD, EUR	✓	-	-	-
Povolení úerpání finanúních prostředkú do nezajiúšeného debetu	✓	-	-	-
Další služby v rámci úútu	2x Pojiúštění zneužití platebních karet Merlin	-	-	-

¹¹ Co vám staúí splnit pro získání vedení TOP nabídky zdarma nebo za poloviúní cenu?

- vedení TOP nabídky budete mít v daném měsíci zdarma, pokud jste k poslednímu obchodnímu dni předchozího měsíce měl/a u KB a/nebo u společnosti MPSS a/nebo KP a/nebo KB PS a/nebo Amundi Czech Republic uloženo celkem nejméně 5 000 000 Kú (nebo ekvivalent v cizí měně) a/nebo pokud váš oúistěný kreditní obrat za předchozí měsíc na tomto úútu dosáhl alespoň 150 000 Kú.
- za vedení TOP nabídky vám bude v daném měsíci zaúútováno pouze 245 Kú, pokud jste k poslednímu obchodnímu dni předchozího měsíce měl/a u KB a/nebo u společnosti MPSS a/nebo KP a/nebo KB PS a/nebo Amundi Czech Republic uloženo celkem nejméně 2 500 000 Kú (nebo ekvivalent v cizí měně) a/nebo pokud váš oúistěný kreditní obrat za předchozí měsíc na tomto úútu dosáhl alespoň 80 000 Kú.

Tuzemské platby				
	TOP nabídka	Základní platební úúet	KB Start konto	Samostatný Běžný úúet v Kú a Běžný úúet v cizí měně
Příchozí platby	✓	✓	✓	5,-
Odchozí platby				
Elektronické platby ²¹	✓	6,-	1 zdarma, další 6,- ²¹	6,-
Příkaz zadaný přes Expresní linku KB	19,-	-	19,-	19,-
Papírový příkaz	39,-	39,-	39,-	39,-
Papírový příkaz k úhradě v Kú - na poboúce v den předání ²⁴	69,-	69,-	69,-	69,-
Příplatek za platbu z/a do jiné banky	zdarma	zdarma	zdarma	2,- ²¹
Následující volitelné služby se dále púíúítají k odchozí platbě				
Neodvolatelná platba v Kú	50,-	50,-	50,-	50,-
Expresní platba v Kú do jiné banky v úR v den splatnosti do 14.00 hod. pomocí púímého bankovníctví do 12.30 hod. pomocí papírového příkazu	90,-	90,-	90,-	90,-

Výpisy z účtu			
Měsíční poplatek	Elektronicky	Poštou	Předávání výpisů osobním odběrem
Měsíčně	zdarma	35,-	135,-
Týdně	zdarma	140,-	240,-
Denně při pohybu na účtu	zdarma	525,-	625,-
Zasílání výpisů na dvě různé adresy	11	11	11
Ostatní služby k výpisům			
Zasílání výpisu z Běžného účtu do zahraničí z podnětu klienta	-	69,-	-
Výpis na vyžádání klienta	objednání archivního výpisu prostřednictvím služeb MojeBanka, MojeBanka Business, Profibanka nebo MultiCash KB zdarma	-	tisk na papír 100,- + 2,50,- za každou vytištěnou stranu zápis dat na CD 100,- + 200,- za zápis na CD

Další služby	
Zřízení, změna a zrušení blokace a rezervace prostředků na Běžných účtech v Kč a v cizí měně	100,-
Převod Běžného účtu mezi pobočkami KB z podnětu klienta při zachování čísla účtu	zdarma
Zrušení Běžného účtu nebo balíčku z podnětu klienta	zdarma
Zaslání upomínky - oznámení o vzniku nepovoleného debetu/oznámení o prodlení	250,-
Zaslání upomínky - výzvy k vyrovnaní nepovoleného debetu / výzvy k vyrovnaní debetu (upomínka je zpoplatněna pokud je dlužná částka rovna nebo vyšší než 1 000 Kč)	500,-

¹¹ Za vyhotovení druhého výpisu bude účtována cena dle zvolené četnosti vyhotovování v souladu s platným Sazebníkem KB.

Službu nelze poskytnout u výpisů denních a měsíčních obrátů, ani u výpisů denních při pohybu na účtu; lze ji sjednat jen u periodických výpisů (týdenních až měsíčních), a to pouze za předpokladu stejné frekvence obou vyhotovení výpisu.

Přímé bankovníctví

>> Služby přímého bankovníctví

	Expresní linka KB	MojeBanka / MojeBanka Business ¹⁾	Mobilní banka
Měsíční vedení	39,-	39,-	zdarma
Oprávnění pro první zmocněnou osobu	zdarma	zdarma	zdarma
Oprávnění pro druhou a každou další zmocněnou osobu	55,-	44,-	zdarma

>> Odeslání vyžádaných oznámení

	Prostřednictvím e-mailové zprávy	Prostřednictvím SMS zprávy	SMS zprávy vyžádané prostřednictvím automatizovaného hlasového systému	Push notifikace
Odeslání oznámení	zdarma	2,50	2,50 ²⁾	zdarma

¹⁾ V případě, že jsou služby poskytovány současně, je účtována cena za jednu službu.

²⁾ Cena za vyžádanou transakční historii je 0,50 Kč za jednu SMS.

>> Další služby k přímému bankovníctví

>> Expresní linka KB

Zřízení zmocnění pro službu EL KB	zdarma
Úprava ve stávajícím zmocnění na EL KB	zdarma

>> Zaslání minivýpisu a ostatní korespondence na vyžádání klienta EL KB z Telefonního centra KB

Elektronicky nebo faxem	zdarma
Poštou	35,-
Opětovné zaslání PIN	160,-

>> MojeBanka / MojeBanka Business / Mobilní banka

Zpracování příkazu k administraci předaného na papírovém nosiči	100,-
První příkaz k administraci po zřízení služby přímého bankovníctví není zpoplatněn.	
Zpracování příkazu k administraci prostřednictvím systémů přímého bankovníctví	zdarma

>> Hotovostní operace na občanských účtech

Poplatky za hotovostní služby a transakce uvedené v Sazebníku KB se vždy odvíjí od účtu, resp. od segmentu majitele účtu.

U hotovostních transakcí, které probíhají mimo účet klienta KB tzn. výměna, směnárna, vklady a výběry na účty vedené v ČNB, je poplatek vždy hrazen v hotovosti.

>> Výběry

Poplatek je hrazen vždy z účtu	Cena za výběr
Výběr z bankomatu	viz kapitola platební karty
Výběr hotovosti ve stejné měně, jako je veden účet	75,-
Výběr hotovosti v jiné měně, než je veden účet	zdarma

>> Vklady

Poplatek je hrazen v hotovosti, nebo z účtu v případě vkladu oprávněnou osobou	Cena za vklad
Vklad hotovosti vkladovým bankomatem	zdarma
Vklad hotovosti přes přepážku (maximálně 50 ks mincí)	zdarma
Vklad třetí osobou ¹⁾ (maximálně 50 ks mincí)	75,-
Vklad hotovosti s více než 50 ks mincí, vč. vkladu do jiné banky (v případě vkladu na Dětské konto je vklad zdarma)	3 %, min. 100,-
Vklad běžně nenakupovaných cizoměnových bankovek	10 %

¹⁾ Třetí osoba je osoba, která není majitelem účtu nebo není uvedena v podpisovém vzoru k účtu, ve prospěch kterého je prováděn vklad hotovosti. Třetí osoba hradí poplatek v hotovosti.

>> Ostatní služby

Výběr hotovosti v Kč z účtů vedených v ČNB	100,-
Vklad v Kč přes přepážku na účty dceřiných společností KB - MPSS a KB PS	zdarma
Vklad Kč na účty cizích bank přes přepážku	149,-
Vklad Kč na účty cizích bank přes přepážku - super expres (předaný do 12.30 hod.)	2 %, min. 200,-
Vklady hotovostí v Kč na účty vedené v ČNB	2 %, min. 200,-
Výměna maximálně 100 ks jedné nominální hodnoty	zdarma
Ostatní případy výměny Kč	3 %, min. 100,-

>> Směnárenské operace

Prodej a nákup bankovek cizí měny (za každou měnu)	2,50 %, min. 50,-
Nákup bankovek, které se běžně nenakupují	20 %, min. 50,-

9.3 Československá obchodní banka



Sazebník ČSOB

pro fyzické osoby – občany

Česká republika, ve znění k 1. 12. 2017

A ÚČTY A PLATBY	B ÚVĚRY	C SPOŘENÍ A INVESTICE	D ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ	E OSTATNÍ SLUŽBY	F JIŽ NENABÍZENÉ SLUŽBY A PRODUKTY
Osobní konta	Platební karty a nálepky	Tuzemský a zahraniční platební styk	Elektronické bankovníctví		

Osobní konta – běžné platební účty

	ČSOB Základní účet	ČSOB Plus Konto	ČSOB Premium Konto
Účty a tuzemské transakce			
Vedení účtu (měsíční poplatek)	25 Kč	zdarma ¹⁾ / 69 Kč	zdarma ²⁾ / 900 Kč
Měsíční výpis elektronicky/poštou	zdarma / 30 Kč	zdarma / 30 Kč	zdarma
Příchozí platby	zdarma	zdarma	zdarma
Jednorázové příkazy (zadané elektronicky, neplatí pro ČSOB Telefonní bankovníctví)	–	zdarma	zdarma
Trvalé příkazy k převodu a inkaso/SIPO (za odchozí položku, netýká se splátek úvěru)	–	zdarma	zdarma
Inkaso splátky úvěru	–	–	zdarma
Služby elektronického bankovníctví	zdarma	zdarma	zdarma
Povolené přečerpání účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Vedení jednoho Běžného účtu v EUR, USD, GBP, CHF nebo CAD	–	–	zdarma
Karty a výběry hotovosti			
Bezkontaktní debetní karta pro majitele zdarma	Visa Classic / / Debit Mastercard	Visa Classic / / Debit Mastercard	Visa Infinite nebo Visa Classic / / Debit Mastercard
Bezkontaktní debetní karta pro partnera zdarma	–	Visa Classic / / Debit Mastercard	Visa Classic / / Debit Mastercard (Ize i Visa Infinite za 200 Kč měsíčně)
Výběry debetní kartou z bankomatů ČSOB v ČR	–	zdarma	zdarma
Výběry debetní kartou Visa Infinite z bankomatů ČSOB, ostatních bankomatů v ČR a po celém světě	–	–	zdarma
Výběr hotovosti u přepážky České pošty debetní kartou (měsíčně zdarma)	–	1	1
Donáška hotovosti na adresu pro klienty od 58 let a osoby se zdravotním postižením (měsíčně zdarma)	–	1	–
Studentská kreditní karta Mastercard Standard	–	zdarma	–
Pojištění a další služby			
Pojištění ztráty a krádeže u karty Visa Infinite ve variantě Extra	–	–	zdarma

– Služba není součástí konta.

¹⁾ ČSOB Plus Konto je zdarma pro klienty do 26 let a majitele účtu na mateřské/rodičovské dovolené. U klientů od 58 let a osob se zdravotním postižením je zdarma při splnění obrátové podmínky ve výši 5 000 Kč. Pro ostatní klienty je zdarma při splnění obrátové podmínky ve výši 10 000 Kč. Podrobnější informace jsou uvedeny v Předmluvních informacích a obchodních podmínkách pro účty a platby – lidé.

²⁾ Kritéria pro vedení služby zdarma jsou uvedena v Podmínkách služby ČSOB Premium.

Doplňkové služby pro ČSOB Premium Konto

Pojištění právní ochrany pro řidiče nebo Pojištění internetových rizik nebo Pojištění odpovědnosti	zdarma
Služba Osobního asistenta pro klienty ČSOB Premium, majitele Premium Karty a Visa Infinite	zdarma

ČSOB Běžný účet v cizí měně

Vedení účtu (měsíční poplatek)	25 Kč
Měsíční výpis elektronicky/poštou	zdarma / 30 Kč
Tuzemské příchozí platby	zdarma
Služby elektronického bankovníctví	zdarma

U účtů vedených v cizí měně jsou stanovené poplatky přepočteny aktuálním kurzem ČSOB deviza střed (podle kurzovního listku ČSOB) v den zúčtování poplatku. Tyto poplatky jsou zúčtovány v protihodnotě měny účtu.

Platební karty a nálepky

Debetní karty	Visa Classic / / Mastercard embosovaná	Zlatá karta Mastercard
Měsíční poplatek za kartu (pokud není v rámci osobního konta zdarma)	45 Kč	69 Kč
Výběr z bankomatu ČSOB v ČR/SR	5 Kč	zdarma / 5 Kč
Výběr z bankomatu jiné banky v ČR	40 Kč	40 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	100 Kč	100 Kč
Kreditní karty	Mastercard Standard	Premium Karta
Poplatek za služby spojené s každou kreditní kartou vydanou k účtu (měsíčně)	30 Kč ¹⁾	zdarma ²⁾ / 450 Kč ³⁾
Měsíční výpis elektronicky ⁴⁾	zdarma	zdarma
Měsíční výpis poštou ⁴⁾	30 Kč	zdarma ²⁾ / 30 Kč
Výběr z bankomatu ČSOB v ČR a SR	50 Kč	50 Kč
Výběr z bankomatu jiné banky v ČR	100 Kč	100 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	150 Kč	150 Kč
Elektronický převod z úvěru kreditní karty na běžný platební účet klienta vedený v ČSOB	150 Kč	150 Kč

– Služba není součástí.

¹⁾ Obsahem tohoto poplatku jsou zejména činnosti umožňující čerpání peněžních prostředků z kreditní karty klientem, evidence všech zaúčtovaných transakcí či vyčíslení povinné minimální a plné splátky a úroků za běžné období hrazené klientem, vydání / standardní obnova / omezení platnosti karty / zrušení kreditní karty, pojištění nákupu a prodloužená záruka, zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure), rezervace finančních zdrojů, možnost využití bezúročného období, snížení či zvýšení úvěrového limitu kdykoliv po dobu trvání smluvního vztahu, poradenské a administrativní služby pobočkové sítě, konzultační služby telefonického/klientského centra 24 hodin denně, a to i v případě, že klient kreditní kartu nevyužívá nebo jí nedisponuje z důvodů na své straně. Obsahem tohoto poplatku je také členství v Programu ČSOB výhod, jedna dodateková kreditní karta Standard pro partnera. Banka má právo poplatek klientovi vrátit za podmínek uvedených v Programu ČSOB výhod.

²⁾ Pro klienty využívající službu Premium.

³⁾ Obsahem tohoto poplatku je kromě ¹⁾ členství v klubu Priority Pass a čtyřech vstupů do letištních salonků v průběhu kalendářního roku, členství v Mastercard Priceless Prague programu, jedna dodateková kreditní karta Standard pro partnera, jedna bezkontaktní platební nálepka, pojištění ztráty a krádeže platební karty ve variantě Extra a Cestovní pojištění ve variantě Extra nebo Extra Family.

⁴⁾ Výpis z úvěrového účtu ke kreditní kartě je vystaven a zasílán 25 dní před dnem splatnosti.

Nejčastější služby a transakce u platebních karet

Vklad hotovosti prostřednictvím vkladového bankomatu ČSOB na účty vedené v ČSOB	zdarma
Vklad hotovosti připisovaný na účet vedený ke kreditní kartě v pobočce ČSOB	zdarma
Vydání a vedení bezkontaktní platební nálepky Mastercard	zdarma
Změna PIN v bankomatu	zdarma
Dotaz na zůstatek v bankomatu ČSOB v ČR	zdarma
Dotaz na zůstatek v ostatních bankomatech v ČR i zahraničí (neplatí pro ČSOB Premium Konto a Premium Kartu)	20 Kč
Změna limitu platební karty/nálepky prostřednictvím ČSOB Internetového bankovníctví a ČSOB SmartBanking	zdarma
Změna limitu platební karty/nálepky v pobočce ČSOB nebo telefonicky (neplatí pro ČSOB Premium Konto a Premium Kartu)	20 Kč
Výběr kartou u přepážky / ve směnárně v ČR a v zahraničí (Cash Advance)	200 Kč

Doplňkové služby a transakce k platebním kartám

Vydání nebo změna designu Image karty	200 Kč
Zobrazení PIN prostřednictvím ČSOB Internetového bankovníctví, ČSOB SmartBanking	zdarma
Nové i opakované vydání PIN v tištné formě (neplatí pro ČSOB Premium Konto a Premium Kartu)	200 Kč
Automatické inkaso plné splátky kreditní karty (měsíční poplatek)	20 Kč ¹⁾ / 30 Kč
Poplatek za restrukturalizaci a změnu smluvní dokumentace	500 Kč
Vstup do letištního salonku v síti Priority Pass	30 USD + 21 % DPH (ekvivalent v Kč)

Tuzemský a zahraniční platební styk

Tuzemský platební styk

Bezhotovostní operace

Příchozí platba (včetně příchozích plateb z cizoměnového účtu)	zdarma	
	ČSOB Internetové bankovníctví a ČSOB SmartBanking	ČSOB Telefonní bankovníctví a Sběrný box / Přepážka
Jednorázový příkaz	5 Kč	30 Kč / 50 Kč
Trvalý příkaz k převodu, inkaso, SIPO (za odchozí položku, netýká se splátek úvěru)	5 Kč	
Zřízení trvalého či změna jednorázového a trvalého příkazu k převodu, inkasu, svolení k inkasu včetně SIPO	zdarma	30 Kč / 50 Kč
Zrušení jednorázového/trvalého příkazu k převodu, k inkasu, svolení k inkasu, včetně SIPO	zdarma	
Inkaso splátky úvěru	0 / 5 Kč ¹⁾	
Inkaso splátky úvěru, poplatku za správu a vedení účtu a výpisu, pojištění úvěru u hypotečního úvěru ²⁾	2 Kč / položka	

¹⁾ Platí pro úvěry, kreditní karty bez zřízené služby automatické inkaso plné splátky a povolené přečerpání účtu sjednané do 31. 3. 2016 (kromě majitelů ČSOB Studentského konta).

²⁾ Platí pro hypoteční úvěry poskytnuté Hypoteční bankou, a.s.

Hotovostní operace v pobočce ČSOB

Vklad na běžný platební účet	zdarma
Vklad na běžný platební účet v souhrnném objemu větším než 1 mil. Kč ¹⁾	0,1 % ze zpracované hotovosti
Vklad provedený třetí osobou na účet ²⁾	70 Kč
Výběr z běžného platebního účtu v měně účtu	70 Kč (nebo protihodnota 70 Kč v měně účtu)
Výběr z běžného platebního účtu v Kč / cizí měně z účtu vedeného v jiné měně	70 Kč (nebo protihodnota 70 Kč v měně účtu) + 1 % z vybrané částky

¹⁾ Klient platí za každý vklad, pokud souhrnný objem hotovostí na jeho všechny běžné platební účty vedené v Kč i cizí měně během 1 měsíce přesáhne 1 mil. Kč nebo ekvivalent 1 mil. Kč. Do souhrnného objemu není započítávána hotovost vložená prostřednictvím vkladového bankomatu a na České poště, s.p.

²⁾ Třetí osoba je osoba, která není majitelem ani disponentem účtu, ve prospěch kterého je připsán vklad.

Služby a transakce na České poště, s.p.

Platba za služby České pošty, s.p., debetní nebo kreditní kartou	zdarma
Výběr hotovosti debetní kartou	40 Kč
Výběr hotovosti kreditní kartou	70 Kč
Vklad hotovosti připisovaný na běžný platební účet na základě debetní karty	10 Kč
Vklad hotovosti připisovaný na účet vedený ke kreditní kartě na základě kreditní karty	zdarma
Vklad hotovosti na základě dokladu	20 Kč
Odchozí platba debetní kartou	25 Kč
Donáška hotovosti na adresu	65 Kč

Veškeré transakce na České poště, s.p., jsou možné pouze v měně Kč a pouze na účet vedený v Kč, ke kterému je platební karta vydána. Vklad dokladem kód 95 se provádí v měně EUR, na účet vedený v EUR. Debetní karty Visa Electron Baby a kreditní karty s platností omezenou na 2 roky nelze použít na České poště, s.p.

Služby elektronického bankovníctví

Služba	ČSOB Internetové bankovníctví	ČSOB SmartBanking	ČSOB Telefonní bankovníctví
Popis služby	portál pro online ovládání bankovních služeb z počítače s internetovým připojením	mobilní aplikace pro chytré telefony	transakce, informace o účtech a další služby poskytované prostřednictvím klientského poradce na telefonu
Zřízení služby ¹⁾	zdarma	stažení aplikace zdarma	zdarma
Měsíční poplatek za vedení služby	zdarma	zdarma	zdarma

¹⁾ Služba ČSOB Internetové bankovníctví se poskytuje společně se službou ČSOB Telefonní bankovníctví. Pro využití aplikace ČSOB SmartBanking je nutné mít současně zřízenou službu ČSOB Internetové bankovníctví.

V Sazebníku uvedený pojem Internetové bankovníctví se vztahuje též na službu ČSOB InternetBanking 24.

V Sazebníku uvedený pojem Telefonní bankovníctví se vztahuje též na službu ČSOB Linka 24.

Potvrzovací zprávy

SMS zprávy pro přihlašování a potvrzování transakcí	zdarma
Odeslání informace prostřednictvím SMS	2 Kč
Odeslání informace na e-mailovou adresu	zdarma

Ostatní služby elektronického bankovníctví

Vydání čtečky čipových karet	500 Kč ¹⁾
Vydání a obnova bezpečnostního certifikátu provedená pracovníkem banky v pobočce (v ceně je i případné vydání nebo výměna čipové karty)	400 Kč
Obnova bezpečnostního certifikátu provedená prostřednictvím internetového bankovníctví – klient s ČSOB Aktivním kontem, ČSOB Exkluzivním kontem, ČSOB Plus kontem, ČSOB Premium kontem / ostatní klienti	zdarma / 200 Kč
Mimořádná obnova bezpečnostního certifikátu (tj. v době dříve než 1 měsíc před koncem platnosti předchozího certifikátu)	400 Kč

¹⁾ V případě využívání služeb ČSOB BusinessBanking 24 jsou poplatky za vedení služby účtovány podle platného Sazebníku ČSOB pro právnické osoby a pro fyzické osoby – podnikatele, který je uveřejněn na www.csob.cz.

9.4 Air bank



*Bonusový úrok
na spořicí i běžném účtu,
který jen tak někde nedostanete.*

Ceník

Naše služby stojí všude stejně, ať už využijete návštěvu pobočky, internetové, mobilní nebo telefonní bankovníctví.

S oběma našimi tarify si můžete zdarma otevřít až 10 běžných účtů a 3 spořicí účty.

Velký tarif poskytujeme na základě principu rozumného využívání. To protože i my musíme platit ostatním bankám za některé služby, třeba za výběry z jejich bankomatů. Takže pokud to někdo s výběry přehání, můžeme mu změnit tarif. Vše o principu rozumného využívání najdete na www.airbank.cz.

Služby, které běžně potřebujete	Velký tarif	Malý tarif
Vedení účtů v korunách, eurech a dolarech včetně vedení platebních karet	✓	✓
Příchozí / odchozí platba v ČR (včetně trvalých příkazů, inkas a SIPO)	✓	✓
Zaslání výpisu elektronicky	✓	✓
Výběr / vklad peněz u našeho bankomatu	✓	✓
Výběr peněz z bankomatu nebo na pobočce jiné banky v ČR a v EU	✓	25
Výběr peněz u Sazky	✓	10
Zaslání SMS o pohybu na účtu	✓	1
Šanon - měsíční poplatek (s Malým tarifem zdarma do 31. 12. 2017)	✓	25
Zaslání výpisu poštou v ČR / opakované zaslání PINu ke kartě poštou v ČR	✓	25
Příchozí / odchozí SEPA platba (v eurech mezi bankami umožňujícími SEPA platby)	✓	25
Měsíční poplatek za tarif	100	0

Méně časté služby	Velký tarif	Malý tarif
Příchozí / odchozí zahraniční platba, která není SEPA platbou	100	100
Výběr peněz z bankomatu nebo na pobočce jiné banky mimo EU	100	100
Vydání platební karty / nálepky (první dvě karty a jedna nálepka jsou zdarma)	100	100
Vystavení potvrzení včetně mimořádného výpisu na Vaši žádost	100	100
Zaslání pošty do zahraničí	100	100

Příchozí zahraniční platby s typem poplatku SHA a BEN, odchozí zahraniční platby s typem poplatku OUR a výběry na pobočkách ostatních bank mohou být spojeny s poplatky jiným společností a my je bohužel nemůžeme ovlivnit.

Půjčky a hypotéky

Poskytnutí / vedení / předčasné splacení / mimořádné splátky půjček a hypoték	zdarma	zdarma
---	--------	--------

Při převedení hypotéky do jiné banky před koncem dohodnuté fixace máme právo požadovat náhradu nákladů vynaložených na fixaci úrokové sazby. Přesnou výši těchto nákladů najdete ve smlouvě o hypotéce.

Při nesplacení půjčky nebo hypotéky vám můžeme naúčtovat peníze za upomínání.

Ceny jsou v českých korunách.

Ceník je účinný od **16. 2. 2017**.

I banku můžete mít rádi

www.airbank.cz

Air Bank a.s. / Evropská 2690/17 / 160 00 Praha 6 / IČ 29045371
Společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013

1/1

9.5 Fio banka

CENÍK FINANČNÍCH OPERACÍ A SLUŽEB pro fyzické a právnické osoby



I. ZŘÍZENÍ, VEDENÍ A ZRUŠENÍ ÚČTU		
1. Založení účtu		zdarma
2. Vedení účtu		zdarma
3. Zrušení účtu		zdarma

II. ELEKTRONICKÁ SPRÁVA ÚČTU		
1. Zřízení Elektronické správy účtů (Internetbanking)		zdarma
2. Provozování Elektronické správy účtů		zdarma
3. Zřízení a zrušení podúčtu běžného účtu		zdarma
4. Zaslání SMS zprávy s kódem pro autorizaci pokynu		zdarma

III. BEZHOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK		
Veškeré typy plateb podporované Fio bankou a.s. jako nástroje bezhotovostního platebního styku jsou podrobně popsány v dokumentu „Informace o obecných podmínkách pro provádění převodů peněžních prostředků, typech podporovaných plateb a lhůtách zúčtování“, jež je nedílnou součástí Obchodních podmínek.		
1. Jednorázové příchozí platby		
a) platba v libovolné měně z účtu vedeného v rámci Finanční skupiny Fio		zdarma
b) standardní platba v CZK		zdarma
c) standardní platba v EUR ze Slovenska		zdarma
d) mezinárodní platba v EUR		20 Kč
e) mezinárodní platba v ostatních měnách podporovaných pro vedení účtů		100 Kč
f) vratka nedoručitelné platby odeslané v CZK ve prospěch účtu v ČR nebo v EUR ve prospěch účtu v SR		zdarma
g) vratka jiné nedoručitelné platby		50 Kč
h) dožádání neúplných informací od banky převodce	250 Kč včetně DPH + poplatky zprostředkujících bank ¹⁾	
2. Jednorázové odchozí platby		
a) platba ve prospěch účtu vedeného v rámci Finanční skupiny Fio		zdarma
b) standardní platba v CZK ve prospěch účtu v České republice		zdarma
c) standardní platba v EUR ve prospěch účtu ve Slovenské republice		zdarma
d) standardní <i>Europlatba</i> v EUR		20 Kč
e) prioritní platba – dopolední v CZK ve prospěch účtu v České republice		50 Kč
f) prioritní platba – dopolední v CZK ve prospěch účtu v České republice		100 Kč
g) prioritní <i>Europlatba</i> v EUR		250 Kč
h) ostatní mezinárodní platby v EUR		
I. s poplatkovou dispozicí SHA nebo BEN		200 Kč
II. s poplatkovou dispozicí OUR	0,50 % z objemu převodu, min. 200 Kč max. 1250 Kč	
i) mezinárodní platba v jiné měně než EUR		
I. s poplatkovou dispozicí SHA nebo BEN		200 Kč
II. s poplatkovou dispozicí OUR		500 Kč
j) platba z titulu použití platební karty		zdarma

IV. HOTOVOSTNÍ OPERACE	
1. Vklad hotovosti v CZK na pokladně banky provedený oprávněnou osobou ¹⁾	zdarma
2. Vklad hotovosti v CZK na pokladně banky provedený třetí osobou ²⁾	90 Kč k tíži vkládající osoby
3. Výběr hotovosti v CZK na pokladně banky nad 1.000 Kč včetně / do 1.000 Kč ¹⁾	zdarma / 30 Kč
4. Vklad nebo výběr hotovosti v EUR nebo USD měně na pokladně banky (nejmenší přípustná nominální hodnota platidla je 5 EUR, resp. 1 USD)	0,5 % z objemu min. 75 Kč max. 250 Kč
5. Vklad hotovosti prostřednictvím účtu Fio banky, a.s. vedeného u jiné peněžní instituce ³⁾	5 Kč
6. Ohlášení výběru hotovosti	
a) nepřesáhne-li celková ohlášená částka za jeden kalendářní měsíc 5 násobek průměrného měsíčního zůstatku účtu	zdarma
b) v ostatních případech	0,1% z částky nad limit dle 6a
7. Neprovedený ohlášený výběr	0,2% z ohlášené částky
8. Vklad / požadovaný výběr	
a) do 100 kusů (včetně) mincí jedné nominální hodnoty v Kč ⁴⁾	zdarma
b) 101 a více kusů mincí jedné nominální hodnoty v Kč ⁴⁾	20 Kč za každých započatých 50 ks převyšujících 100 ks dle bodu 8a
9. Výměna bankovek a mincí v Kč	
a) do 100 ks (včetně) jedné nominální hodnoty ⁵⁾	zdarma
b) 101 a více ks jedné nominální hodnoty ⁵⁾	20 Kč za každých započatých 50 ks převyšujících 100 ks dle bodu 9a
10. Vklad nebo výměna netříděných bankovek a mincí ⁶⁾	dle bodu 8 nebo 9 plus 50 Kč za každých započatých 15 min. práce
11. Vklad hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele platebních služeb v ČR	2 % z objemu, min. 100 Kč

- 1) V případě, že mezi výběrem z libovolného účtu (resp. výběry z libovolných účtů) a vkladem na libovolný účet (resp. vklady na libovolné účty) realizovanými jednou fyzickou osobou uplyne lhůta kratší než 90 minut, bude každý takto realizovaný vklad zatížen poplatkem ve výši 60 Kč.
- 2) Třetí osobou se rozumí jakákoliv fyzická osoba, která není majitelem účtu, osobou oprávněnou jednat jménem majitele účtu nebo osobou určenou majitelem účtu k nakládání s jeho zůstatkem alespoň v rozsahu provádění vkladů. V případě odmítnutí úhrady poplatku nebude vklad třetí osoby přijat.
- 3) Složení vkladu může být zatíženo poplatkem dle ceníku peněžní instituce, u které je účet Fio banky, a.s. veden.
- 4) Počty mincí v transakcích uskutečněných na účtech stejného majitele v rámci jednoho pracovního dne se pro účely výpočtu poplatku sčítají.
- 5) Počty platidel předložených v rámci jednoho pracovního dne stejnou osobou se pro účely výpočtu poplatku sčítají.
- 6) Při příjmu bankovek nebo mincí je banka oprávněna požadovat, aby přijímané bankovky a mince byly roztříděny podle nominálních hodnot, a jestliže je to odůvodněno jejich počtem, aby byly zabaleny stanoveným způsobem. To neplatí, jestliže banka přijímá plnění vlastní pohledávky.

Poznámka:

K provedení hotovostních operací dle odst. 1-4 může zákazník využít též pokladnu na pobočkách Fio banky, a.s., pobočky zahraniční banky ve Slovenské republice, přičemž pro tyto operace platí následující odlišný poplatkový režim:

- | | |
|--|--|
| 1. Vklad hotovosti v EUR provedený oprávněnou osobou | zdarma |
| 2. Vklad hotovosti v EUR provedený třetí osobou | 90 Kč přepočtených do EUR platným kurzem ČNB |
| 3. Výběr hotovosti v EUR nad ekvivalent 1.000 CZK včetně / do ekvivalentu 1.000 CZK | zdarma / 30 Kč |
| 4. Vklad nebo výběr v CZK nebo USD (nejmenší přípustná nominální hodnota platidla je 100 CZK, resp. 1 USD) | 0,5% z objemu, min. 75 Kč max. 250 Kč |

V. PLATEBNÍ KARTY FIO BANKY	
1. Poplatek za platební kartu	
a) Maestro Contactless	99 Kč jednorázově
b) MasterCard Debit Contactless	zdarma první a druhá karta k účtu vydané pro různé držitele, 99 Kč jednorázově v ostatních případech
c) MasterCard Business Contactless	zdarma první a druhá karta k účtu vydané pro různé držitele, 99 Kč jednorázově v ostatních případech
d) MasterCard Gold Contactless	275 Kč měsíčně
e) VISA Classic payWave	150 Kč jednorázově
f) VISA Business payWave	110 Kč měsíčně
g) VISA Gold payWave	275 Kč měsíčně
2. Poplatky související s užíváním platební karty	
a) Výběr z bankomatu Fio banky ¹⁾	zdarma / 9 Kč
Zdarma je poskytováno 10 výběrů v každém kalendářním měsíci. Nevyčerpané výběry zdarma se do dalšího měsíce nepřevádějí.	
b) Výběr z bankomatu jiné sítě v České republice	zdarma / 30 Kč
Výběr zdarma získává majitel karty za každé celé 4.000 Kč, resp. 160 EUR (dle měny účtu) součtu vyúčtovaných transakcí uskutečněných příslušnou platební kartou prostřednictvím platebních terminálů nebo internetových platebních bran za jeden uzavřený kalendářní měsíc. Počet výběrů zdarma je omezen na pět v jednom měsíci. Ke každé nově vydané kartě přiznává banka jednorázový bonus dvou výběrů zdarma.	
c) Výběr z bankomatu v zahraničí	0,50 % + 80 Kč
d) Dotaz na zůstatek v bankomatu Fio banky ¹⁾	zdarma
e) Dotaz na zůstatek v jiných bankomatech	9 Kč
f) Připsání kreditní platby realizované prostřednictvím služeb MasterCard MoneySend nebo Visa Direct	1% z objemu transakce, min. 30 Kč max. do výše přijaté platby
3. Doplnkové služby k platební kartě	
a) Příplatek za expresní vydání platební karty	1.000 Kč
b) Příplatek za vydání PIN korespondenčně	200 Kč
c) Změna PIN elektronicky nebo v libovolném bankomatu	20 Kč
d) Změna limitu platební karty (elektronicky / osobně)	zdarma / 30 Kč
e) Blokace platební karty	zdarma
f) Náhradní vydání karty na žádost zákazníka	99 Kč
g) Nouzová náhradní karta v zahraničí	5.000 Kč
h) Cestovní pojištění (Standard / Exclusive / Gold) ²⁾	25 Kč / 60 Kč / 75 Kč měsíčně
i) Pojištění ztráty a krádeže (Basic / Classic / Extra)	10 Kč / 30 Kč / 60 Kč měsíčně
j) Pojištění právní ochrany řidičů D.A.S. (typ A / typ B)	500 Kč / 1.000 Kč ročně

1) Bankomatem Fio banky se rozumí libovolný bankomat provozovaný společností Pharro Praha CZ a.s. pod obchodní značkou Pharro. Každý takový bankomat je vyveden v barvách Fio banky, a.s. a označen jejím logem.

2) Pojištění se kromě držitele platební karty vztahuje i na jeho rodinné příslušníky (manžel/manželka) včetně dětí do věku 18 let.

VI. POPLATKY ZA SLUŽBY K ÚVĚROVÝM ÚČTŮM	
1. Přistavení úvěrového rámce pro čerpání úvěru na obchodování s investičními nástroji sjednaného na základě rámcové investiční smlouvy	Zdarma
2. Přistavení úvěrového rámce pro čerpání úvěru na obchodování s investičními nástroji na trzích v ČR sjednaného na základě jiných smluv	
a) Čtvrtletní sazba při úvěrovém rámci do 15.000.000 Kč	0,47 % z úvěrového rámce
b) Čtvrtletní sazba při úvěrovém rámci do 25.000.000 Kč	0,42 % z úvěrového rámce
c) Čtvrtletní sazba při úvěrovém rámci do 40.000.000 Kč	0,37 % z úvěrového rámce
d) Čtvrtletní sazba při úvěrovém rámci nad 40.000.000 Kč včetně	0,30 % z úvěrového rámce

Fio banka, a.s., IČ: 61858374, Praha 1, V Celnici 1028/10, PSČ: 117 21, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704

5/8

c) Balíček C, obsahuje: - pojištění smrti z neúrazových příčin a pojištění smrti následkem úrazu, - pojištění invalidity III. stupně, - pojištění pracovní neschopnosti, - pojištění ztráty zaměstnání	0,85 % p.a.
--	-------------

- 1) Poplatek je účtován pouze v případě, kdy prostředky pro splacení byly získány zejména úvěrem, půjčkou či obdobnou finanční službou, přičemž poplatek je tvořen interními administrativními náklady Banky a náklady Banky na pořízení finančních prostředků úvěru na finančním trhu, které se v čase mění a aktuální výše takového poplatku bude sdělena Bankou Klientovi zdarma. Tento poplatek se vztahuje na smlouvy sjednané od 1. 12. 2016 a na smlouvy uzavřené dříve, za předpokladu, že po 30. 11. 2016 došlo k ukončení platnosti pevné úrokové sazby. Tento poplatek se netýká smluv, ve kterých není sjednána pevná úroková sazba.
- 2) Poplatek je účtován pouze v případě, kdy prostředky pro splacení byly získány zejména úvěrem, půjčkou či obdobnou finanční službou. Tento poplatek se vztahuje na smlouvy sjednané do 1. 12. 2016, za předpokladu, že u nich po 30. 11. 2016 doposud nedošlo k ukončení platnosti pevné úrokové sazby. Tento poplatek se netýká smluv, ve kterých není sjednána pevná úroková sazba.

Poplatky za služby související s Americkými hypotečními úvěry, které byly poskytnuty spotřebitelům do 30. 11. 2016 a spadající tehdy pod regulaci zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, jsou uvedeny v samostatném Ceníku pro hypoteční spotřebitelské úvěry – Americké hypotéky.

Poplatky za služby související s Americkými hypotečními úvěry, které byly poskytnuty fyzickým osobám podnikatelům anebo spotřebitelům pokud takové úvěry nespádaly pod regulaci zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, jsou uvedeny v samostatném Ceníku pro hypoteční úvěry - Americké hypotéky.

VIII. DALŠÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ K ÚČTŮM A ADMINISTRATIVNÍ SLUŽBY	
1. Výpis z účtu	
a) Řádný výpis z účtu předaný v elektronické podobě	zdarma
b) Řádný výpis z účtu předaný osobně na pobočce	50 Kč
c) Řádný výpis z účtu zasláný poštou	25 Kč
d) Mimořádný výpis z účtu	120 Kč včetně DPH
e) Příplatek za řádný / mimořádný výpis z účtu (v listinné podobě) delší než 100 stran	400 Kč / 400 Kč včetně DPH
2. Poštovné	
a) Poštovné za zaslání výpisu nebo jiných zákazníkům vyžádaných dokumentů v rámci ČR ¹⁾	dle Ceníku poštovních služeb České pošty, s. p.
b) Poštovné za zaslání výpisu nebo jiných zákazníkům vyžádaných dokumentů mimo ČR ¹⁾	dle Ceníku poštovních služeb České pošty, s. p.
3. Potvrzení o vedení účtu, o zůstatku účtu nebo o provedeném převodu z účtu (Kvítance)	120 Kč včetně DPH
4. Identifikace nedoručitelné platby přijaté na účet Fio banky, a.s. vedený u jiné peněžní instituce	200 Kč
5. SMS zpráva dle dispozice majitele účtu nebo oprávněné osoby k účtu	2,40 Kč včetně DPH
6. Blokáce prostředků na účtu	
a) vinkulace heslem a/nebo událostí o níž je jisto, že nastane	zdarma
b) blokáce z příkazu majitele účtu	30 Kč
c) vinkulace na přivolení třetí osoby	100 Kč
7. Poskytnutí bankovní informace na základě žádosti osoby oprávněné dle ust. §38 odst. 3 písm. h) zákona č. 21/1992 Sb., zákon o bankách, v platném znění, tedy soudního exekutora pověřeného provedením exekuce ²⁾	250 Kč včetně DPH
8. Vyhotovení potvrzení pro účely auditu (na žádost zákazníka nebo jeho auditora)	1.200 Kč včetně DPH
9. Úschova vrácené zásilky nedoručené poštovní přepravou	120 Kč včetně DPH
10. Ostatní úkony neuvedené v ceníku prováděné pracovníkem Fio (za každých započatých 15 min) ³⁾	250 Kč včetně DPH
11. Přidělení CID / změna v registru CID	300 Kč
12. Potvrzení o složení prostředků (splacení/navýšení základního kapitálu)	120 Kč včetně DPH
13. Individuální posouzení režimu účtu klienta v případě souběhu exekuce a insolvence	500 Kč včetně DPH za první posouzení 250 Kč včetně DPH za každé další posouzení

9.6 Dotazník

Internetové bankovníctví v ČR

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplněním následujícího dotazníku. Jedná se o dotazník k vypracování mé bakalářské práce.

1. Vaše pohlaví

- Muž
- Žena

2. Jaké je Vaše bydliště?

- Praha
- Středočeský kraj
- Jiná...

3. Kolik Vám je let?

- Odpověď

4. Jaké máte vzdělání?

- Základní vzdělání
- Středoškolské vzdělání s výučním listem
- Středoškolské vzdělání s maturitou
- Vysokoškolské vzdělání

5. Jste?

- Student
- Zaměstnanec
- Jiná...

6. U které z následujících bank máte účet?



7. Proč jste si vybrali právě tuto banku?

- Odpověď

8. Které z následujících možností Vám nabízí Vaše banka?

- Internetové bankovníctví
- Bezplatné vedení účtu
- Výběry z bankomatů bez poplatků
- Nízké úroky u úvěrů
- Pojištění
- Dostupnost bankomatů
- Ochota zaměstnanců poradit a nabídnout vhodný produkt
- Dostatek počtu poboček ve Vašem okolí

9. Uveďte důvod, proč byste doporučili svou banku?

- Odpověď

10. Používáte internetové bankovníctví?

- Ano
- Ne

11. Platíte poplatky za využití internetového bankovníctví?

- Ano
- Ne

12. K jakým účelům využíváte internetbanking?

- Přehled o zůstatku na účtu
- Sledování pohybu peněžních prostředků
- Příkazy k úhradě
- Nastavení plateb (inkaso, trvalý příkaz,...)
- Nastavení účtu
- Jiná...

13. Jakým způsobem se přihlašujete do svého internetového bankovníctví?

- Pomocí bezpečnostního hesla
- Pomocí certifikátu
- Pomocí SMS kódu
- Jiná...

14. Jak často využíváte internetbanking?

- Denně

- 1x týdně
- 1x měsíčně
- 1x ročně
- Vůbec
- Jiná...

15. Co byste zlepšili na funkčnosti internetbankingu?

- Nic, vše je v pořádku.
- Zabezpečení
- Snadnější a rychlejší komunikace s bankou
- Více možností služeb v oblasti peněžních prostředků
- Více možností služeb v oblasti platebních karet
- Jiná...

16. Jakým způsobem využíváte internetové bankovníctví?

- Pro osobní potřebu
- Pro firmu