

Česká zemědělská univerzita v Praze

**Provozně ekonomická fakulta
Katedra ekonomie**



Bakalářská práce

**Internetové bankovníctví vs. bankovníctví na pobočkách
bank**

Stanislav Taušner

© 2011 ČZU v Praze

Čestné prohlášení

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

V Praze dne 28.3.2011

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval panu ing. Michalovi Steiningerovi za odborné konzultace.

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky

Akademický rok 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Stanislav Taušner

obor Veřejná správa a regionální rozvoj - Cheb

Vedoucí katedry Vám ve smyslu Studijního a zkušebního řádu ČZU v Praze
čl. 16 určuje tuto bakalářskou práci.

Název práce: **Internetové bankovníctví vs. bankovníctví na
pobočkách bank**

Osnova bakalářské práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Literární rešerše
4. Vlastní práce - porovnání některých bankovních produktů vybraných českých bank
5. Závěr
6. Seznam použitých zdrojů
7. Přílohy

Rozsah hlavní textové části: 30 - 40 stran

Doporučené zdroje:

BABULÍKOVÁ, G. Islámská ekonomie a bankovníctví. Praha : Dar ibn Rushd, 2001. ISBN 8086149331.
DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha : Linde, 2005. ISBN 80-7201-515-X.
HARTLOVÁ, D. Bankovníctví pro střední školy a veřejnost. Praha : Fortuna, 2004. ISBN 80-7168-900-9.
MÁČE, M. Platební styk. Praha : GRADA Publishing, 2006. ISBN 80-247-1725-5.
MEJSTRÍK, M. Základní principy bankovníctví. Praha : Karolinum, 2008. ISBN 9788024615004.
REVENDA, Z., MANDEL, M., KODERA, J., MUSÍLEK, P., DVOŘÁK, P., BRADA, J. Peněžní ekonomie a bankovníctví. Praha : Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-132-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Michal Steininger**

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2011



Vedoucí katedry



Děkan

V Praze dne: 11. 3. 2010

Internetové bankovníctví vs. bankovníctví na pobočkách bank

Internet banking vs. using branch banking services

Souhrn

Tato bakalářská práce popisuje český bankovní trh. Dále vysvětluje důležité pojmy týkající se oblasti jak klasického, tak elektronického bankovníctví. Hlavním cílem práce je popsat český bankovní trh, porovnat a ohodnotit jednotlivé produkty ve vybraných bankách a částečně doporučit, zda volit osobní kontakt na pobočkách bank, či dát přednost bankovníctví vedenému na internetu. Odborná literatura byla vybírána tak, aby obsáhla odbornou terminologii českého bankovníctví. V praktické části je hlavní metodou této práce výzkum v peněžních ústavech a následně porovnání jednotlivých peněžních ústavů a jejich produktů. Dále jsou v práci uvedeny všechny typy elektronického bankovníctví, které jsou následně porovnány se službami osobního bankovníctví, tedy bankovníctví, kdy klient jedná osobně s pracovníkem peněžní instituce.

Summary

This thesis describes the Czech banking market. It describes important concepts in the fields of both classical and electronic banking. The main goal of this work is to enrich a company of the Czech banking market, compare and evaluate individual accounts at selected banks and partly to recommend whether to choose a personal contact at bank branches or whether to use internet banking. Professional literature was chosen to encompass the terminology of the Czech banking sector. In the practical part of this thesis, the main method for research is in the financial institutions. Research is then compared to the various financial institutions and their products. Additionally, this thesis states all types of electronic banking, which are then compared with personal banking services, namely banking where the client is in contact with the employee of a financial institution.

Klíčová slova: elektronické bankovníctví, internetové bankovníctví, homebanking, běžný účet, platební karty, platební styk, příkaz k úhradě, úvěr

Keywords: electronic banking, internet banking, homebanking, common account, debit cards, transaction, charging order, loan

1	Úvod	1
2	Cíl a metodika	2
3	Historie bankovníctví	3
3.1	Počátky bankovníctví	3
3.2	Měnový vývoj v českých zemích	3
4	Bankovní soustava	5
4.1	Centrální banky	5
4.2	Česká národní banka	5
4.3	Obchodní banky	6
4.3.1	Rentabilita banky	6
4.3.2	Likvidita banky	7
4.3.3	Bankovní licence	7
4.3.4	Bankovní tajemství	8
5	Elektronické bankovníctví	9
5.1	Homebanking	9
5.2	Telefonní bankovníctví	10
5.2.1	Výhody a nevýhody	10
5.3	GSM Banking	11
5.4	WAP Banking	11
5.5	Internetové bankovníctví	11
5.5.1	Ochrana proti zneužití v internetovém bankovníctví	12
6	Klientské účty	13
6.1	Běžný účet	13
6.1.1	Podmínky pro založení účtu	13
6.1.2	Smlouva a její náležitosti	13
6.1.3	Zrušení běžného účtu	14
6.1.3.1	Zrušení ze strany majitele účtu	14
6.1.3.2	Zrušení účtu ze strany banky	14
6.1.3.3	Zrušení účtu likvidací právnické osoby	14
6.2	Vkladové termínované účty	15

6.3	Vkladní knížky	15
6.4	Stavební spoření	16
6.4.1	Spoření	16
6.4.2	Přidělení úvěru	17
6.4.3	Splácení úvěru	17
7	Platební karty	18
7.1	Druhy platebních karet	18
7.1.1	Charge karta	19
7.1.2	Kreditní karta	19
7.1.3	Debetní karta	19
7.2	Typy platebních karet	19
7.2.1	Karta embosovaná	20
7.2.2	Karta s magnetickým záznamem	20
7.2.3	Čipová karta	20
7.2.4	Laserová karta	20
7.3	Karty a internetové bankovníctví	21
8	Elektronické peníze	22
8.1	Elektronická peněženka	22
9	Úvěry	23
9.1	Úvěrové produkty	23
9.1.1	Kontokorentní úvěr	23
9.1.2	Eskontní úvěr	23
9.1.3	Hypoteční úvěr	24
9.1.4	Spotřebitelský úvěr	24
9.1.5	Revolvingový úvěr	24
9.2	Úvěrová smlouva	25
9.3	Úvěry a internetové bankovníctví	25
10	Platební styk	26
10.1	Tuzemský platební styk	26
10.1.1	Hotovostní platební styk	26
10.1.2	Bezhotovostní platební styk	26
10.2	Legislativa a hotovostní platební styk	27

10.3	Příkaz k úhradě	27
10.3.1	Právní úprava	28
10.3.2	Zadávání příkazu k úhradě	28
10.3.2.1	Výhody a nevýhody	28
10.3.3	Druhy příkazů k úhradě	29
10.3.3.1	Jednorázový příkaz k úhradě	29
10.3.3.2	Hromadný příkaz k úhradě	29
10.3.3.3	Trvalý příkaz k úhradě	29
10.3.4	Náležitosti příkazů k úhradě	29
10.3.4.1	Bankovní spojení	30
10.3.4.2	Částka v české měně	30
10.3.4.3	Konstantní symbol	30
10.4	Příkaz k inkasu	30
10.4.1	Výhody a nevýhody	31
10.5	Zahraniční platební styk	31
11	Úvod do vlastní práce – český bankovní trh	33
11.1	Představení analyzovaných bank	33
12	Internetové bankovníctví vs. bankovníctví na pobočkách bank	35
12.1	Bankovní služby na pobočkách českých bank	38
12.2	Základní rozdělení vybraných bank	38
12.2.1	Rozdělení dle počtu poboček	38
12.2.2	Rozdělení dle počtu klientů	39
12.3	České elektronické bankovníctví	40
12.3.1	Internetové bankovníctví	45
12.3.2	Zabezpečení internetového bankovníctví	46
12.3.3	Telefonní bankovníctví	47
12.3.4	Mobilní bankovníctví	48
12.3.5	Využitelnost přímého bankovníctví	48
13	Závěr	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ		51
MONOGRAFIE		51
ELEKTRONICKÉ ZDROJE		52

Seznam příloh _____

Příloha č. 1 _____

Česká spořitelna _____

Příloha č. 2 _____

Komerční banka _____

Příloha č. 3 _____

GE Money bank _____

Příloha č. 4 _____

Československá obchodní banka _____

Příloha č. 5 _____

Poštovní spořitelna _____

Příloha č. 6 _____

UniCredit Bank _____

Příloha č. 7 _____

Raiffeisenbank _____

Příloha č. 8 _____

mBank _____

Příloha č.9 _____

Propagační aktivity jednotlivých českých bank _____

1 Úvod

Téma „Internetové bankovníctví vs. bankovní služby na pobočkách bank“ zaujímá široké spektrum možností, kterým je možné se v této práci patřičně věnovat.

Zvláště v dnešní době působí na trhu velké množství finančních institucí, které nabízejí různé bankovní produkty, a pro laickou veřejnost není vůbec snadné orientovat se na tomto bankovním trhu. Dnešní mladí lidé jsou po vystudování jakékoliv školy zpravidla nuceni uzavřít smlouvu o vedení běžného účtu, byť jen z důvodu zasílání výplat po nastoupení do zaměstnání. Většina lidí se domnívá, že poskytované služby včetně poplatků se příliš neliší a často tak zamíří do nejbližší banky. Je třeba si však uvědomit, že při založení účtu banka ochotně vydá platební kartu nebo poskytne úvěr. Postupem času již tento narychlo vybraný účet daného klienta dlouhodobě doprovází a je svým způsobem spokojeným klientem dané banky. Poté je pak již i komplikované takto zaběhlý účet změnit, neboť klient má na tomto účtu zřízené různé trvalé příkazy, inkasní způsoby placení, ale např. i sjednané pojištění či využívání kontokorentního úvěru. Svoji roli dále hraje i pohodlnost a kvůli několika ušetřeným korunám měsíčně nechtějí klienti takto zaběhnutý účet měnit. I když poplatky se mohou lišit v řádech desetikorun či stokorun, je potřeba si uvědomit, že z dlouhodobého hlediska je pro daného klienta absolutně nevýhodný. Jelikož klienti neznají ani jiné nabídky bank, nepostrádají ani jiné nadstandardní produkty, které by i rádi uvítali. Velice často klienti neznají ani své poplatky, které jim banka účtuje, popř. neznají ani úrokové sazby vedených účtů. Proto by autor v této práci rád přiblížil bankovní prostředí v České republice, aby se alespoň částečně čtenář uměl orientovat v dnešní nadměrné nabídce.

2 Cíl a metodika

Cílem práce je v rešeršní části definovat bankovníctví a pojmy s tím související. Cílem vlastní práce je porovnat vybrané instituce spravující internetové bankovníctví z hlediska výhodnosti, zabezpečení a rozmanitosti nabídky na trhu a následně porovnat internetové bankovníctví s osobním bankovníctvím na pobočkách bank, kdy je upřednostňován osobní přístup.

Dnešní doba přináší mnoho možností elektronického bankovníctví a s tím současně nepřeborné množství produktů, které jsou bankami nabízeny. Proto se v bakalářské práci vyskytnou základní nabízené typy bankovníctví a jejich srovnání. Pracovní hypotézou se pak stává fakt, že v současné době využívání bankovních služeb na přepážkách bank převyšuje využívání elektronického bankovníctví.

Základní odborná literatura byla vybrána tak, aby obsáhla teoretickou oblast bakalářské práce týkající se terminologie českého bankovníctví.

V praktické části je metodou této práce výzkum v peněžních ústavech, kde jsou porovnávány nabízené služby a internetové bankovníctví jednotlivých českých bank. V práci jsou uvedeny všechny typy elektronického bankovníctví, které jsou následně konfrontovány se službami osobního bankovníctví, které je v různé míře nabízeno zákazníkům českých bank.

3 Historie bankovníctví

3.1 Počátky bankovníctví

Začátky bankovníctví sahají již do starověku, kde docházelo ke směně naturální. Poté naturální směnu začaly nahrazovat peníze, které sloužily jako měřítko veškerých hodnot. Další rozvoj bankovníctví poté vznikl v severní Itálii ve středověku, odkud také pochází dnes známé označení „banka“. Právě na tržištích působili směnárníci, kteří zkoumali ryzost, hmotnost a pravost mincí, které v dávných dobách sloužily jako peníze. Později se směnárníci začali přesouvat z tržiště do kamenných domů a následně vznikaly nové modernější nástroje peněžního trhu. U těchto prvních bank již lidé ukládali své úspory ve formě drahých kovů, ze kterých se razili mince. Na uložené cennosti jim bylo vydáno potvrzení v papírové podobě, na kterém byly údaje o uloženém množství kovů. Tato stvrzenka sloužila nejen jako doklad k vydání uložených hodnot, ale také jako platidlo u jiného obchodníka. Proto tyto papírové stvrzenky sloužily jako první bankovky.¹

3.2 Měnový vývoj v českých zemích

Za posledních tisíc let prošel vývoj české měny složitou cestou. V tzv. denárovém období byl zákonnou měnou denár, kterým bylo možné platit v období od 10. století až do 20. let 12. století. Tuto měnu nahradil breaktát, kterým se platilo do konce století. V roce 1300 byla zavedena další měna, a tím byl pražský groš. Groš byl významnou měnou v západní i východní Evropě, který sloužil až do 14. století, kdy byl následně nahrazen guldeny, nazývanými též „zlaté“ či „dukáty“. V 16. století je tato měna nahrazována stříbrným tolařem, který se vyráběl ze stříbra, které bylo těženo v Krušných horách, a mince z něj byly raženy v Jáchymově. Tento tolar zůstal platidlem až do peněžní reformy, kterou provedla Marie Terezie. Díky této reformě v roce 1762 vznikaly tzv. bankocetle, což byly první bankovky, se kterými současně platil i „stříbrný zlatník“.

Tyto měny v roce 1893 nahradila koruna, dělící se na 100 haléřů. Tyto zlatníky byly měněny za koruny v kurzu 1:2, tedy 5 stříbrných zlatníků představovalo 10 korun, a proto

¹ HARTLOVÁ, V. ,SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*. s. 10

až dodnes označuje slovem „pětka“ deset korun českých, což bylo vlastně 5 stříbrných zlatníků.²

² JAKUBEC, I., *Stručné dějiny oborů*. s. 32

4 Bankovní soustava

4.1 Centrální banky

Centrální banky vznikaly dvěma způsoby. Nejprve banka působila jako komerční banka, poté převzala pravomoci a funkce centrální banky a následně takto začala působit. Tímto způsobem byla založena například Centrální banka ve Švédsku. Dalším způsobem založení banky bylo cílené založení banky, která bude sloužit jako centrální banka.³

Nyní jsou centrální banky v tržních ekonomikách institucemi, které mají své nezastupitelné místo v oblastech měnové politiky a regulace bankovního systému v ekonomice.⁴

4.2 Česká národní banka

Česká národní banka je centrální bankou, která plní funkce svěřené státem – tedy vede státní účty a provádí měnovou politiku. Jako ústřední banka musí být nezávislá na politické moci, nesmí přijímat žádné pokyny od vlády a snaží se o udržení měnové politiky. Tím se rozumí shoda mezi penězi v oběhu a ekonomicky nutným množstvím v oběhu. Rovnováhu provádí prostřednictvím tzv. diskontní sazby, což je sazba, za kterou půjčuje ostatním bankám peníze.⁵

Dále centrální banka působí jako banka bank, vede účty obchodním bankám, na kterých mají uloženy své povinné rezervy, kterými jistí operace platebního styku. Tyto vklady jsou pouze uloženy u centrální banky a nejsou úročeny.⁶

V některých zemích stanovuje minimální pokladní hotovost, kterou banka musí mít v tuzemské měně k dispozici. Jestliže toto nařízení nedodrží, poskytne této bance úvěr, který je zatížen vysokou úrokovou sazbou.⁷

Dle zákona je povinností ČNB vykonávání dohledu nad prováděním bankovních činností a péče o bezpečné fungování bankovního systému v ČR. Bankovní dohled má

³ DRDLA, M., RAIS, K., *Evropská integrace a bankovníctví*.

⁴ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 305

⁵ MEJSTRÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Základní principy bankovníctví*. s. 102

⁶ Tamtéž, s. 120

⁷ DRDLA, M., RAIS, K., *Evropská integrace a bankovníctví*.

odpovědnost za udělení povolení bankám, posuzuje žádosti o povolení, vykonává dohled dodržování pravidel podnikání bank, kontroluje dodržování právních předpisů vydaných.⁸

4.3 Obchodní banky

Soustředují se především na poskytování služeb pro fyzické osoby, mezi základní produkty patří vkladové a úvěrové služby. Obchodní banky jsou podnikatelským subjektem, který usiluje o maximalizaci svého zisku.⁹

V České republice zákon o bankách (zákon č. 21/1992 Sb.) definuje banku jako právnickou osobu se sídlem v České republice, založenou jako akciovou společnost, která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry a má k výkonu těchto činností bankovní licenci.¹⁰

Banky provozují svoji činnost samostatně, mohou nastavovat svá jednotlivá pravidla, která jsou v porovnání odlišná, avšak musí splňovat kritéria, která jsou nastavena rámcovými a všeobecnými podmínkami, které určuje centrální banka. Činnosti bank jsou univerzální, tudíž ani klienti nejsou omezováni a mohou si vybrat libovolnou banku dle svého uvážení.¹¹

4.3.1 Rentabilita banky

Jelikož banka vystupuje jako podnikatelský subjekt, jejím hlavním cílem je vytvoření požadované míry zisku. Určitá míra zisku je důležitá pro obsluhu akcionářů, kteří si vyplácejí odměny v podobě dividend. Jestliže je dosaženo určitého zisku, dostaví se efekt v podobě růstu hodnoty akcií.

Cílem managementu je utváření faktorů ovlivňujících zisk. Banky si zajišťují svůj zisk díky provádění platebního styku, inkasa směnek, obchodů s cennými papíry, vydáváním platebních karet, poradenstvím, úroků z úvěrů apod.¹²

⁸ LÉR, L., *Regulace činnosti bank*.

⁹ DRDLA, M., RAIS, K., *Evropská integrace a bankovníctví* .s. 24

¹⁰ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s.17

¹¹ MLČOCH, J., *Ekonomika pro střední školy 5. díl*.

¹² FREIBERG, F., *Bankovníctví*.

4.3.2 Likvidita banky

Likvidita určuje schopnost dané banky dostát svým závazkům v určitém časovém horizontu a objemové struktuře. Obecně se jedná o schopnost reagovat na požadavky střadatelů, kteří vyzvedávají své vklady ve formě hotovostní. Likvidita se zajišťuje povinnými a nepovinnými rezervami, resp. rezervami u centrální banky.¹³

4.3.3 Bankovní licence

Aby se určitý subjekt mohl stát bankou, je nutné obdržet bankovní licenci. Bankovní dohled důkladně posuzuje osoby, které vstupují do bankovního sektoru. Speciální povolení je vydáno pouze důvěryhodným a zkušeným osobám, které se mohou prokázat dostatečným vzděláním a praxí. Dále se posuzují technické a organizační předpoklady pro výkon činnosti banky.¹⁴

Dle zákona udělí bankovní dohled licenci pouze těm akciovým společnostem, které mají základní kapitál vyšší jak 500 milionů Kč. Smyslem je snaha zabránit tomu, aby do bankovního sektoru pronikly tzv. špinavé peníze a s nimi i nežádoucí lidé. Jestliže se banka dostane do problémů, následkem je špatný dopad nejen na klienty banky, ale i na ekonomickou situaci ve státě. Udělování bankovní licence lze považovat za jeden z neúčinnějších nástrojů bankovní regulace. Je to z toho důvodu, že nevpouštění subjektu, u kterého nelze předpokládat stabilní a důvěryhodnou bankovní činnost, je mnohem efektivnější, nežli řešení následných problémů, které by v důsledku jeho činnosti jako banky mohly vzniknout. Na druhé straně je pravdou, že nikdy není možné vyloučit všechny potenciálně rizikové subjekty.¹⁵

Žádost o bankovní povolení musí obsahovat zdůvodnění žádosti, návrh stanov banky, bankovní aktivity, organizační strukturu banky, vnitřní audit, obchodní plán na dobu tří let a tři navrhované vedoucí pracovníky banky. O udělení povolení rozhoduje ČNB společně s ministerstvem financí na základě dalších informací.¹⁶

¹³ MEJSTŘÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Základní principy bankovníctví*. s. 72

¹⁴ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 19

¹⁵ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. s. 40

¹⁶ DRDLA, M., RAIS, K., *Evropská integrace a bankovníctví*.

4.3.4 Bankovní tajemství

Bankovní tajemství slouží k ochraně klientů. Tuto povinnost ukládá zákonná úprava o bankách. V této zákonné úpravě jsou vyjmenovány všechny případy, kdy může banka bez souhlasu klienta někomu sdělovat informace o svých klientech. Zde se jedná především o věci, na kterých je veřejný zájem, dále pak orgánům činným v trestním řízení, popř. pro soudní líčení, exekuce, řízení s daňovým dlužníkem apod. Další výjimkou, kdy mohou podávat informace bez souhlasu klienta, je poskytování informací pro Centrální registr úvěrů, který vede Česká národní banka. Zde si banky samy vyměňují informace o bonitě klientů, aby mohly bezpečněji provádět své obchody. Bonitou se rozumí hodnocení schopnosti klienta splácet své závazky.¹⁷

¹⁷ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s.21

5 Elektronické bankovníctví

Společně s rozvojem techniky ke konci minulého století se zdokonaloval i bankovní sektor. Vzrůstaly požadavky na přenos informací a banky začínaly standardně nabízet elektronické bankovníctví jako svůj produkt. Důležitým faktorem se stalo masové rozšíření internetu a mobilních telefonů. Tato forma bankovního styku si vyžádala oblibu zvláště u mladší generace a firemní klientely.¹⁸

Jedním z prvních prostředků byl telefon, avšak pro bankovníctví to nebyl zcela ideální prostředek, neboť klient se identifikoval pouze jménem a heslem. Nástupcem byl fax, avšak často se stávalo, že příkazy nebyly čitelné. Zabezpečení probíhalo tím způsobem, že po zadání příkazu se klient telefonicky spojil s bankou a potvrdil zadané údaje, což bylo zdlouhavé a nepohodlné.

K zásadnímu zlomu dochází až v používání počítačů, které dokážou rychle zpracovávat všechna potřebná data díky speciálním softwarům. Zároveň vznikají programy, které spolehlivě zajišťují účetnictví, a tak není již nutné znovu opisovat všechna data. Další průlom nastal po zavedení elektronického podpisu, který zajistil komunikaci s bankou na 24 hodin denně, a následně se začaly využívat složitější programy. Komunikaci mezi klienty a bankou zajišťovaly speciální komunikační servery. Platební styk prostřednictvím počítačů je výhodný hlavně pro firmy a podnikatele vzhledem k velkému počtu položek, kdežto pro fyzické osoby se jeví jako výhodnější obsluha prostřednictvím telefonu.¹⁹

5.1 Homebanking

Homebanking, tedy domácí bankovníctví je nejdéle používanou metodou v oblasti elektronického bankovníctví, nejvíce však tuto možnost využívají větší firmy. Principem této metody je propojení počítačového systému klienta se systémem banky. Klient obdrží speciální software společně s modemem nebo se připojuje i z jiného počítače, to vše dle nabídky určité banky. Hlavními výhodami je možnost

¹⁸ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s.158

¹⁹ Tamtéž s.159

kdykoliv zadávat platební příkazy, aniž by se musel vyplňovat převodní papírový formulář, obsluha je jednoduchá a přehledná. Zvláště podnikatelé jistě ocení možnost propojení s účetnictvím a mzdovým systémem. Hlavní výhodou je velice kvalitní zabezpečení pro přenos dat, metoda šifrovacích klíčů eliminuje před zneužitím třetí stranou. Nevýhodami této formy bankovníctví jsou poměrně vysoké náklady a nutnost instalace propojení počítače s bankou.²⁰

5.2 Telefonní bankovníctví

Telefonní bankovníctví si získalo svoji popularitu díky jednoduchosti a pohodlnosti. Je založeno na principu pouhého zavolání do banky, kde se klient spojí s operátorem banky, který se nazývá telefonní bankéř. Ten provádí identifikaci klienta a plní pokyny zákazníka. Jelikož banky vynakládají veliké úsilí na bezpečnost, jsou veškeré hovory nahrávány. V současné době standardně zastává funkci telefonního bankéře tzv. IVR systém, což je hlasový informační systém. Jestliže se klient dožaduje složitějších operací, je automaticky přepojen na živého telefonního bankéře.²¹

V telefonním bankovníctví je možno zadávat různé platební příkazy, inkasní příkazy, zakládat vkladové účty a spoustu jiných věcí, které se liší nabídkou jednotlivých bank. Při zadávání platebních příkazů je většinou nastavený limit, který při překročení vyžaduje autentizaci klienta. Tento způsob bankovníctví je také často využíván pro informační nabídku, jako je např. aktuální kurz, výše peněžních prostředků na účtu klienta, informace o neprovedených transakcích atd.²²

5.2.1 Výhody a nevýhody

V dnešní době již většina bank poskytuje telefonní bankovníctví nepřetržitě. Je proto velice výhodné se kdykoliv a odkudkoliv spojit s bankou, a to z jakéhokoliv telefonu na světě. Oproti službám, které klient obdrží na přepážkách v bance, je tato forma bankovníctví časově méně náročná a podstatně levnější. Za transakce prováděné přes telefon si banka zpravidla účtuje podstatně méně, než na přepážkách v bance. Nevýhodami telefonního

²⁰ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s.172

²¹ Tamtéž, s. 173

²² MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s.161

bankovníctví je omezená nabídka a při složitějších operacích je nutné, aby se klient dostavil do banky. Ze strany klientů je to navíc obava z možného zneužití třetí stranou.²³

5.3 GSM Banking

Tato služba je využívána po společné dohodě s telefonním operátorem. Klient obdrží tzv. SIM Toolkit, který podporuje gsm bankovníctví. Služba je využívána pro příkazy k úhradě či inkasu, pro aktuální informace o kurzu či úrokových sazbách apod. Veškerá komunikace probíhá pomocí šifrovaných sms zpráv.²⁴

5.4 WAP Banking

Jedná se o kombinaci telefonního a internetového bankovníctví. Tento způsob umožňuje zadávání různých příkazů, zjištění informací o kurzu, ovládání termínovaných a vkladových účtů a spousty jiných možností, které se liší různými nabídkami bank. Připojení je prostřednictvím mobilního telefonu s funkcí WAP, ten poté zajišťuje připojení k internetu a následné ovládání bankovníctví.²⁵

5.5 Internetové bankovníctví

S rozvojem internetu vzniká i poptávka po internetovém bankovníctví. Momentálně se jedná o nejrychleji se rozvíjející elektronické bankovníctví. Tato varianta přináší vysoký uživatelský komfort 24 hodin denně, velice nízké poplatky, umožňuje zadávat platební příkazy a téměř vše, co nabízí banky na svých pobočkách. Komunikace probíhá prostřednictvím internetového připojení bez speciálního softwaru, což umožňuje připojení z jakéhokoliv počítače na světě, který je připojen k internetu.²⁶

²³ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. s. 386

²⁴ Tamtéž, s.161

²⁵ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 161

²⁶ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s.84

5.5.1 Ochrana proti zneužití v internetovém bankovníctví

Obdobně, jako u jiných prostředků, musí být zajištěn vysoký stupeň ochrany při přenosu dat. Banky nabízí různé způsoby autorizace a autentizace. Nejčastěji se využívá uživatelské jméno v kombinaci se zadáním hesla PIN, popř. ještě doplněné o heslo, které si volí klient. Některé banky vydávají speciální autentizační kalkulátor, který vygeneruje speciální několikamístné číslo, které je nutno zadávat při přihlašování či pro nadlimitní operace.²⁷

²⁷ HARTLOVÁ, V. , SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s.84

6 Klientské účty

Bankovní účet je veden bankou. Dle typu účtu slouží především pro ukládání a výběr peněžních prostředků, provádění platebního styku a ukládání peněžních prostředků za účelem zhodnocení. Při založení účtů sepisuje banka smlouvy o účtu, ve kterých jsou uvedeny obchodní podmínky. Účet můžeme charakterizovat jako účet pohledávek a závazků vůči klientům nebo naopak banka může vystupovat v pozici věřitele. Vedení účtů je možné řadit mezi základní produkty banky.²⁸

6.1 Běžný účet

Běžný účet je účtem, který patří mezi nejzákladnější produkty v bance. Slouží především pro ukládání a výběr peněz v hotovosti a bezhotovostní platební styk. Peníze na běžných účtech jsou velice likvidní, nevýhodou je však nízká úroková míra zhodnocování. Banky vedou běžné účty jak fyzickým osobám, tak podnikatelům či velkým firmám.²⁹

6.1.1 Podmínky pro založení účtu

Běžný účet mohou zakládat jak tuzemci, tak cizozemci, a to dle nabídek jednotlivých bank může být veden v korunách či v jiných měnách. Dle zákona č.61/1996 Sb., o opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti již banka nesmí založit účet, který je anonymní.³⁰

6.1.2 Smlouva a její náležitosti

Smlouva musí mít písemnou formu, musí být podepsána oběma stranami. V případě, že je majitelem účtu právnická osoba, musí být doloženo, zda může dotyčný za firmu jednat. Dále je třeba doložit právní subjektivitu majitele účtu, někdy je též vyžadována fotokopie občanského průkazu či pasu. Ve smlouvě se dále uvádí podpisový vzor majitele účtu nebo osob, které jsou oprávněni disponovat s účtem. Dále pak měna účtu, datum, kdy je

²⁸ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 260

²⁹ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 41

³⁰ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s.264

zakládán, podmínky úročení, ceny za vedení a poplatky za transakce, periodicita a způsob zasílání výpisů, způsob podávání reklamací a další podmínky.³¹

6.1.3 Zrušení běžného účtu

Zrušení účtu se řídí obchodním zákoníkem. V každém případě je banka povinna před uzavřením účtu vypořádat všechny pohledávky a závazky na běžném účtu. Dále si banka vyžádá veškeré platební prostředky, které měl majitel účtu k dispozici, tedy debetní a kreditní karty a popř. šeky. Poté banka zruší běžný účet a převede jeho zůstatek na jiný účet majitele či jej vyplatí v hotovosti. Nakonec banka písemně vyrozumí klienta o zrušení účtu.³²

6.1.3.1 Zrušení ze strany majitele účtu

Dle obchodního zákoníku je majitel účtu oprávněn kdykoliv, bez udání důvodu vypovědět smlouvu o vedení běžného účtu. Smlouva musí být vypověděna písemně a zaniká dnem doručení bance. Jsou-li k účtu vydány platební karty či šeky, může mít banka ve smlouvě uvedenou konkrétní lhůtu. Všechny dokumenty, které sloužily jako součást dokumentace, převede banka do tzv. neplatné dokumentace a následně je banka povinna tyto dokumenty archivovat po dobu 10 let.³³

6.1.3.2 Zrušení účtu ze strany banky

Dle podmínek uvedených ve smlouvě může banka zrušit účet klienta, a to výpovědí nebo tzv. okamžitým odstoupením od smlouvy. Této možnosti banky využívají pro trvalé porušování obchodních podmínek, zvláště pro nepovolený debet na běžném účtu klienta.³⁴

6.1.3.3 Zrušení účtu likvidací právnické osoby

Vstup do likvidace se zapíše tehdy, jestliže se jedná o majitele účtu, který podléhá zápisu do obchodního rejstříku. Banka dále může akceptovat rozhodnutí soudu o povolení likvidace, které je opatřeno doložkou o nabytí právní moci. Jestliže subjekt nepodléhá

³¹ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 41

³² MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 25

³³ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 270

³⁴ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 25

zápisu do obchodního rejstříku, je nutno doložit bance dokument, který dokládá rozhodnutí o likvidaci a ustanovuje likvidátora, který je zástupcem společnosti.³⁵

6.2 Vkladové termínované účty

Jedná se o účty, na kterých jsou vedeny vklady klientů, kteří své peníze ukládají za účelem vyššího zhodnocení. Na termínovaných účtech je zpravidla větší úroková míra, avšak disponování s penězi je omezeno, neboť lhůta pro výběr je sjednána na delší dobu a při výběru před výpovědní lhůtou si banka účtuje sankce dle smlouvy. Termínované účty nelze využívat pro platební styk.³⁶

Z hlediska způsobu časového omezení dispozice s vkladem se rozeznávají dva druhy termínovaných vkladů. Vklady na pevnou lhůtu, u kterých je sjednána určitá doba a termín splatnosti je vymezen na konkrétní den, nebo vklady s výpovědní lhůtou, u nichž je dispozice omezena předem sjednanou výpovědní lhůtou.³⁷

6.3 Vkladní knížky

Zavedení vkladní knížky je tradiční způsob pro ukládání a výběry peněžních prostředků. Vložené prostředky na vkladní knížce jsou většinou úročeny nebo může být vkladní knížka výherní. V současné době jsou vkladní knížky vedeny pouze na jméno a ten, kdo si přeje založit vkladní knížku, musí být řádně identifikován.³⁸

Anonymní vkladní knížky byly velice oblíbené, avšak díky opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, byl tento typ vkladní knížky zrušen. I existující vkladní knížky musely být zrušeny nebo převedeny na majitele. Jelikož v posledních letech se stále více využívá elektronického bankovníctví, má vývoj vkladních knížek sestupnou tendenci, zvláště u mladší populace.³⁹

Vklady na vkladních knížkách ale i přesto zůstávají mezi některými klienty stále oblíbenou formou spoření. Hlavními důvody lze spatřovat v tom, že vklady jsou relativně

³⁵ SCHLOSSBERGER, O., PETRUŽELOVÁ, V., *Platební styk II.*

³⁶ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 421

³⁷ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 151

³⁸ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty* s. 427

³⁹ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 96

likvidní a že je lze dle potřeby vkládat či vybírat, tedy dle Dvořáka nejsou zatěžovány dalšími poplatky. Dále hraje velkou úlohu tradice.

6.4 Stavební spoření

I přes různá omezení se stále jedná o velice oblíbený produkt, a to nejen v oblasti spoření. Banky, u kterých je možné uzavírat smlouvy o stavebním spoření, jsou speciální banky, které se nazývají stavební spořitelny.⁴⁰

Stavební spoření je chápáno jako produkt, který slouží jak ke spoření, tak k možnosti čerpání úvěru. Velkou výhodou jsou podmínky, které klient uzavírá se stavební spořitelnou při sepisování smlouvy a které nelze v průběhu měnit. Účastník spoření po určitou dobu spoří a následně obdrží nejen zúročený vklad, ale zároveň má nárok na státní podporu, popř. poskytnutí stavebního úvěru. Stavební spoření lze rozdělit na 3 fáze.⁴¹

6.4.1 Spoření

Na začátku spoření se uzavírá mezi bankou a klientem smlouva o stavebním spoření. Ve smlouvě je kromě základních údajů uvedeno například jméno, adresa či výše cílové částky (maximální částka, kterou klient může dosáhnout, jak formou vkladů, tak úvěrem). Úroková sazba je stanovena tzv. pevnou sazbou na celou dobu spoření či čerpání úvěru. Při uzavírání smlouvy je nutno zaplatit poplatek, který se liší dle jednotlivých bank. Během spoření je možné měnit některé podmínky, např. výši cílové částky, změny tarifu apod. Vklady lze provádět ve formě jednorázových vkladů nebo v pravidelných měsíčních splátkách. K provedeným vkladům jsou dle podmínek uvedených ve smlouvě připisovány úroky. V závislosti na výši vkladu uspořeno během kalendářního roku, včetně připsaných úroků, je každoročně připsána na účet klienta i státní podpora. Připsané úroky i státní podpora jsou dále úročeny společně se vkladem.⁴²

Na českém trhu působí nyní pět stavebních spořitel, avšak ne všechny nabízejí možnosti využívání internetového bankovníctví. U těch, které tuto možnost nabízejí, je

⁴⁰ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 96

⁴¹ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 154

⁴² DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 435

internetové bankovníctví velice prosté, slouží především pouze k informaci o zůstatku na vedeném účtu.

6.4.2 Přidělení úvěru

Splní-li účastník k rozhodnému dni podmínky, může žádat o přidělení úvěru od stavební spořitelny. Nárok na úvěr má klient až po splnění podmínek, kterými dle Dvořáka jsou:⁴³

- minimální čekací doba,
- dosažení cílové částky,
- dosažení minimální částky,
- dostatečné zajištění poskytnutého úvěru,
- použití úvěru k účelu stanoveným zákonem.

Aby byl poskytnut úvěr, je nutné dodržet minimální dobu spoření, která je dána zákonem a která nesmí být kratší než dva roky. Dle tarifu uvedeného ve smlouvě musí být dále naspořena určitá část prostředků, většinou je vyžadováno kolem 50% z cílové částky. Ta je tvořena nejen vklady, ale i státní podporou a úroky.

6.4.3 Splácení úvěru

Při splnění podmínek může žadatel čerpat úvěr, který však musí být použit na řešení bytové situace. Podmínky pro tento úvěr jsou upraveny zákonem.

Úvěr je splácen v pravidelných měsíčních splátkách, doba na splácení se pohybuje od 6 do 21 let, úroková sazba je dána již při uzavření smlouvy a po celou dobu splácení je fixní. Účastník stavebního spoření však musí prokázat schopnost splácení úvěru, popř. poskytnout potřebné zajištění požadované spořitelnou.⁴⁴

⁴³ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 438

⁴⁴ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s.154

7 Platební karty

První platební karta byla vydána v roce 1914 ve Spojených státech amerických. Karta platila po dobu jednoho roku a klient pomocí ní mohl posílat telegramy a využívat jak pozemní, tak lodní komunikace bez okamžitého placení. Ke konci měsíce mu byl zaslán podrobný výpis o transakcích, který poté zaplatil šekem či bankovním převodem.⁴⁵

Platební karta je prostředkem sloužícím k provádění bezhotovostního platebního styku a k výběrům hotovosti. Karta může být vydána k účtu, přičemž slouží jako nástroj pro disponování peněžních prostředků na účtu nebo může být vydána samostatně, kdy plní funkci úvěru. Je vyrobena z plastu, musí vyhovovat mezinárodním normám a musí obsahovat tyto náležitosti:

- vydavatel karty- nejčastěji VISA, Mastercard, Diners Club, American Express,
- číslo platební karty,
- platnost platební karty,
- záznam dat.

Nejčastěji se platební karty používají pro bezhotovostní placení a výběry z bankomatů. Systémy bankovních karet dnes spolehlivě, rychle a bezpečně zajišťují spolehlivé zúčtování, které se dělí na 3. fáze:

1. ověření transakce – jedná se o ověření údajů na kartě. Jestliže platba přesahuje autorizační limit, musí být platba ověřena.

2. přenos transakcí do clearingového systému – prostřednictvím počítačové sítě, do které jsou banky napojeny. Tento systém provede clearing veškerých plateb daného dne.

3. zúčtování plateb – provádí banka dle výstupu z clearingového systému.⁴⁶

7.1 Druhy platebních karet

Druhy karet lze členit podle různých hledisek. Nejčastěji se však rozlišují dle způsobu zúčtování transakcí provedených kartou, tedy dle termínu zatížení účtu majitele karty.

⁴⁵ JUŘÍK, P., MARVANOVÁ, M., VÍTKOVSKÝ, K., *Platební styk*.

⁴⁶ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 158

7.1.1 Charge karta

Jedná se o nejstarší typ karty. Držitel provádí úhrady dle výpisu, který mu zasílá vydavatel karty. Výpis je držiteli zasílán na konci měsíce a ve stanovené době je povinen držitel karty uhradit svůj závazek.⁴⁷

Z čerpaného úvěru mu není účtován žádný úrok, držitel však musí uhradit celou částku za určité období, a to maximálně do data splatnosti, který je uveden na výpise⁴⁸.

7.1.2 Kreditní karta

Kreditní karty se začaly vydávat na konci minulého století. Jejich principem je, že si klient může opakovaně půjčovat až do výše úvěrového limitu. Poté splácet dle podmínek ujednaných ve smlouvě. Klient může používat kartu jak k bezhotovostnímu placení, tak k výběru z bankomatů. Klient čerpá tzv. revolvingový úvěr.⁴⁹

7.1.3 Debetní karta

Debetní karta se vydává k běžnému účtu. Její držitel může prostřednictvím této karty vybírat z bankomatů, platit za zboží a služby u obchodníků či platit na internetu. Na rozdíl od kreditní karty banka neposkytuje úvěr, částka je ihned odepsána z účtu klienta, jakmile se o transakci dozví banka, většinou ještě tentýž den nebo den následující. K debetní kartě banky často nabízejí i jiné produkty, např. cestovní pojištění⁵⁰.

7.2 Typy platebních karet

Platební karty lze rozdělovat dle různých hledisek. Ty nejzákladnější jsou dle způsobu zúčtování transakcí, dle záznamů dat a teritoriální členění⁵¹.

⁴⁷ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 73

⁴⁸ Zdroj: MasterCard, 2008, [cit.2010-12-08], dostupný z: <http://www.kreditka.cz/html.cz/slovnicek/charge-karta.html>

⁴⁹ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 61

⁵⁰ Zdroj: Finance media a.s., 2000 – 2011, [cit. 2010-12-14], dostupný z: <http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/debetni/co-to-je/>

⁵¹ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 60

7.2.1 Karta embosovaná

Na kartě jsou vyraženy identifikační údaje tzv. reliéfním písmem, nazývaným též OCR písmo. Důvodem je možnost používání karty v mechanických snímačích u obchodníků, které se nazývají imprintery. Platební karty, které nejsou určeny pro mechanické snímače, mají hladký potisk a jsou určeny pouze pro elektronické transakce např. do bankomatu. Pro tyto karty používáme označení indent.⁵²

7.2.2 Karta s magnetickým záznamem

Karta s magnetickým záznamem je nejrozšířenějším typem karty, na který se ukládají data. Nevýhodou však je malá kapacita paměti a nízký stupeň zabezpečení. Výhodou této magnetické karty jsou nízké výrobní náklady. Magnetický proužek je rozdělen na 3 různé stopy, které jsou využívány dle potřeby, a to pro čtení, získávání údajů v režimu on-line a off-line.⁵³

7.2.3 Čipová karta

V současné době se přechází na tento modernější typ karty. Čipové karty jsou vybaveny čipem, který umožňuje okamžitou identifikaci. Dále také například aktuální zůstatek na kartě. Data se zaznamenávají do mikročipu, který je na přední straně karty. Karta musí být v souladu s normami ISO, které upravují náležitosti karty a charakteristiky čipu. Dle Dvořáka je to oproti magnetické kartě velká výhoda, jelikož při platbě kartou odpadá nutné spojení s bankou za účelem ověření disponibilního zůstatku na účtu klienta a ověření krytí platby. V porovnání s magnetickými kartami jsou i lépe zabezpečeny proti zneužití a mají větší možnost využití. Karta může fungovat i jako věrnostní karta, karta k zdravotnímu pojištění apod., a to vše díky širší možnosti využití čipu.⁵⁴

7.2.4 Laserová karta

K výraznějšímu rozvoji těchto karet nedošlo, jelikož u tohoto typu karty je nákladné pořízení i provoz. Tyto nevýhody nevyvážejí ani fakt, že tento typ karty má podstatně vyšší

⁵² HARTLOVÁ,V.,SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ,J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 73

⁵³ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 373

⁵⁴ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 61

kapacitu pro záznam oproti jiným typům karet. Data jsou vypalovány laserovou technologií ve formě impulsů.⁵⁵

7.3 Karty a internetové bankovníctví

Tak jako u běžných účtů, jsou v internetovém bankovníctví uváděny veškeré informace o kartách. V internetovém bankovníctví je možné zjistit aktuální zůstatek, limitu pro platby u obchodníků a pro výběr z bankomatů, dále je možné zjistit transakce prováděné kartou, ať již odchozí či přijaté platby na danou kartu.

⁵⁵ HARTLOVÁ,V.,SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ,J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 74

8 Elektronické peníze

8.1 Elektronická peněženka

Myšlenka zavedení elektronické peněženky vznikla v souvislosti s vysokými náklady při používání klasických peněz. Měla být využívána hlavně pro drobnější platby za zboží či služby u obchodníků. Jako elektronická peněženka je využívána plastová karta opatřena čipem, ve kterém jsou uloženy elektronické peníze. Elektronické peníze smějí být vydávány pouze na základě předchozího přijetí od vydavatele.⁵⁶

Klient si prostřednictvím speciálních terminálů nahraje určitý objem peněz do své elektronické peněženky, částku mu banka automaticky zaúčtuje na vrub účtu a peněženku následně využívá u obchodníků, kteří přijímají elektronické peníze. Transakce se odehrává off-line, to znamená, že čip komunikuje pouze se systémem platebního terminálu u obchodníka. Ten poté převede elektronické peníze do elektronické peněženky obchodníka a následně banka v rámci zúčtování připsá prostředky na účet obchodníka. Výhoda off-line režimu je v nižších nákladech oproti režimu on-line, avšak nevýhodou zůstává vyšší pořizovací cena zařízení.⁵⁷

⁵⁶ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 390

⁵⁷ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 84

9 Úvěry

Jedná se o poskytnutí určité hodnoty, která má návratnou formu, zpravidla peněžních prostředků. Peníze jsou zapůjčeny věřitelem na určitou dobu dlužníkovi, který se zavazuje částku za určitý čas vrátit věřiteli. Jako odměnu obdrží věřitel úrok.⁵⁸

9.1 Uvěrové produkty

Poskytování úvěrů je jednou ze základních služeb bank. Banky poskytují mnoho typů úvěrů, které se odlišují dle různých charakteristik. Peněžní úvěry jsou poskytovány ve formě likvidních prostředků, většinou bezhotovostní formou. Banky tyto úvěry přímo odrážejí ve své rozvaze, přímo ovlivňují její likviditu. Závazkové úvěry nejsou poskytovány přímou formou likvidních prostředků, ale banka se zaručuje za svého klienta splnit jeho závazek, jestliže tak neučiní sám.⁵⁹

9.1.1 Kontokorentní úvěr

Jedná se o úvěr, který je poskytován k běžnému účtu. Ve smlouvě je uvedeno, že klient může čerpat prostředky, i když nemá své vlastní prostředky na účtu.

Tento účet se nazývá kontokorentní a jeho výhodou je pružnost čerpání finančních prostředků a následné splácení až do výše stanovené smlouvou.⁶⁰

Splatnost je krátkodobá, ale vzhledem k dlouhodobosti vedení účtu může mít úvěrový vztah střednědobý až dlouhodobý charakter. Banka vychází z bonity klienta a současně dohodnuté maximální výše debetního zůstatku pro své zajištění čerpaného úvěru.⁶¹

9.1.2 Eskontní úvěr

O eskontní úvěr se jedná tehdy, odkoupí-li banka směnku před datem její splatnosti. Pohledávka je odkoupena bankou za částku v době splatnosti, avšak poníženou o eskontní

⁵⁸ KUPIELOVÁ, I., *Slovník základních pojmů z bankovníctví*, s. 42

⁵⁹ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 139

⁶⁰ KUPIELOVÁ, I., *Slovník základních pojmů z bankovníctví*, s. 43

⁶¹ BRADA, J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. s. 143

provizi, což představuje úrok. Eskontní úvěr je krátkodobého charakteru s poměrně nízkou úrokovou sazbou. V případě neproplacení směnky je povinností uhradit částku, což může být jak pro fyzické osoby, tak pro právnické osoby určitou nevýhodou⁶².

9.1.3 Hypoteční úvěr

Tento úvěr bývá častým a oblíbeným produktem bank. Hlavní charakteristikou je jeho způsob zajištění, ke kterému je vázáno zástavní právo k určité nemovitosti. Již svou povahou je využíván hlavně pro financování bydlení a jedná se o střednědobý až dlouhodobý typ úvěru. Klient musí být starší 18-ti let a musí mít trvalý pobyt na území České republiky. Úvěr může být čerpán až do 100% odhadní ceny nemovitosti. Splátky lze rozložit na dobu 5 až 40 let, jestliže je čerpán úvěr nepřekračující 70% odhadní ceny nemovitosti. Výše splátky se může po dohodě s bankou snižovat, zvyšovat nebo může zůstat ve stejné výši. U hypotečního úvěru je však povinnost splatit vše do věku 70 let⁶³.

9.1.4 Spotřebitelský úvěr

Jedná se o nejsnáze dostupný typ úvěru. Často je využíván pro běžné nákupy elektroniky, spotřebičů, nábytku a spousty jiných věcí, třeba i dovolené. Tyto úvěry neposkytují pouze bankovní instituce, ale i nebankovní subjekty, které zprostředkují úvěr přímo v obchodě. V současnosti je spotřebitelský úvěr velice populární a ani vysoké úroky neodradí zájemce od nákupu na splátky⁶⁴.

9.1.5 Revolvingový úvěr

Klient, který čerpá revolvingový úvěr, si po splacení určité částky může opět vypůjčit finanční prostředky až do výše úvěrového rámce, který je uveden v úvěrové smlouvě. Dále jsou ve smlouvě dohodnuty podmínky splácení a souhlas banky o opakovaném využívání úvěru v průběhu daného období.⁶⁵

⁶² Zdroj: INOVACE.CZ. 2007. JIC, zájmové sdružení právnických osob, 2007, [cit. 2010-12-14], ISSN 1802-6206, dostupný z: <http://www.inovace.cz/for-business/financovani-inovaci/clanek/lombardni-a-eskontni-uvery/>

⁶³ Zdroj: Broker Consulting a.s., 2009, [cit. 2010-12-08], dostupný z: <http://www.ok-hypoteky.cz/hypotecni-uver/>

⁶⁴ Zdroj: Spotřebitelský úvěr.com, 2010, [cit. 2010-12-08], dostupný z: <http://spotrebitelskyuver.com/>

⁶⁵ KUPIELOVÁ, I., *Slovník základních pojmů z bankovníctví*, s. 44

9.2 Úvěrová smlouva

Klient, který žádá půjčku od banky, sepisuje s bankou tzv. úvěrovou smlouvu, ve které je uvedena výše úvěru, výše roční úrokové sazby, dohoda o splácení pravidelných splátek a vymezené sankce při porušení podmínek, které jsou dohodnuty ve smlouvě. Ve smlouvě jsou dále uvedeny záruky, které jistí bankou poskytnutý úvěr. Nejčastěji se jako záruky zřizují zástavní práva, kdy klient ručí bance svými nemovitostmi nebo cennými movitými věcmi.⁶⁶

9.3 Úvěry a internetové bankovníctví

Mezi základní služby, které banky nabízejí, patří možnost sledování úvěru v internetovém bankovníctví. Klient se prostřednictvím internetového bankovníctví dozví veškeré informace o čerpaných úvěrech ve své bance. Jedná se především o aktuální výši, výši splátek, limity pro čerpání, ale může např. zaplatit i on-line splátku k čerpanému úvěru.

⁶⁶ MLČOCH, J., *Ekonomika pro střední školy 5. díl*

10 Platební styk

10.1 Tuzemský platební styk

Platební styk zajišťují banky pro své klienty, a to formou inkasní nebo formou úhrady. Úhradou je operace, kterou zadal příkazce ve své bance, aby poukázala platbu ve prospěch příjemce. Inkaso je operace, která je prováděna na základě příkazu, který zadal příjemce.

Při přesunu peněžních prostředků dochází k určitému riziku. Při platbě předem se do rizika dostává odběratel, v případě placení zboží po dodání je v riziku dodavatel. Jelikož nejde jen o finanční transfery z příkazu od klienta, ale o celý soubor operací, lze tyto nástroje chápat jako bankovní aktivitu, která vstupuje mezi oba klienty.⁶⁷

10.1.1 Hotovostní platební styk

Hotovostním platebním stykem se označují všechny hotovostní platby, které jsou uskutečňovány prostřednictvím hotových peněz, tedy mincí a bankovek, prováděný bankami, právníky či fyzickými osobami. Tento platební styk preferují podniky a fyzické osoby, aniž by tato služba byla zprostředkována jinou finanční institucí.⁶⁸

Hotovostní úhrady mohou lidé využívat např. při složení hotovosti na účet přímo v bance nebo při dohodě o využití nočního trezoru. Dále může být hotovost využita při výběru z platební karty prostřednictvím bankomatů či výběru na přepážkách bank, popř. při výplatě šeku v hotovosti.⁶⁹

10.1.2 Bezhotovostní platební styk

Na základě příkazu majitele nebo osoby, která má právo disponovat s účtem, banka odepisuje peněžní prostředky na účtu. Bez jejich příkazu smí provádět pouze operace uvedené ve smlouvě, např. vedení účtu, platby za používání karty a jiné poplatky v rámci smlouvy.

Bez souhlasu majitele může banka dále odepsat peněžní prostředky v případě opravného zúčtování nebo na základě soudního rozhodnutí či rozhodnutí správního orgánu.

⁶⁷ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 66

⁶⁸ Tamtéž, s. 34

⁶⁹ DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 344

Na základě soudního rozhodnutí či nařízení exekutora je banka povinna zaúčtovat na vrub majitele účtu částku, která je oprávněně nárokována věřiteli.⁷⁰

10.2 Legislativa a hotovostní platební styk

Hotovostní platební styk upravuje zákon č.254/2004 Sb., který stanovuje maximální částku, která může být převáděna. Překračuje-li částka tento limit, musí být převedena pouze bezhotovostně. V současné době je tato částka stanovena na 15000 eur. Bezhotovostní platbou je myšlena platba, kterou zprostředkovává peněžní ústav v tuzemské nebo zahraniční měně a je prováděna bezhotovostním převodem peněžních prostředků.⁷¹

Dalším zákonem zasahujícím do platebního styku je zákon č.124/2002 Sb., o praní špinavých peněz. Tento zákon nařizuje bankám identifikovat svého klienta, zjistit o něm dostatečné informace, dle kterých je možné ho jednoznačně určit. U fyzických osob je to jméno, příjmení, rodné číslo a bydliště, u právnických osob pak firma, její sídlo, IČO, popř. jména jednatelů. Tyto údaje je banka povinna zajistit při každém otevření účtu, vydání vkladní knížky nebo při prodeji produktů. Banky jsou rovněž povinny sledovat podezřelé operace, které musí hlásit Ministerstvu financí ČR.⁷²

10.3 Příkaz k úhradě

Největší část platebního styku probíhá prostřednictvím tuzemského platebního styku. Majitel účtu zadává ve své bance příkaz k úhradě a dle tohoto příkazu banka převede peněžní prostředky ve prospěch jiného účtu. V rámci mezinárodního platebního styku tyto platby označujeme jako „hladké platby“. Jedná se o nejjednodušší formu bezhotovostního placení, jelikož platba probíhá jednosměrně z účtu plátce a končí připsáním na účtu příjemce.⁷³

⁷⁰ HARTLOVÁ,V.,SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ,J. a kol., *Bankovnictví pro střední školy a veřejnost*, s. 49

⁷¹ DVOŘÁK, P., *Bankovnictví pro bankéře a klienty*, s. 344

⁷² MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 20

⁷³ BRADA,J., DVOŘÁK, P., KODERA, J. a kol., *Peněžní ekonomie a bankovnictví*. s. 156

10.3.1 Právní úprava

Problematika tuzemských a zahraničních bankovních převodů je upravena ve druhé části zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředků a platebních systémech. Zákon o platebním styku provádí vyhláška ČNB č. 62/2004 Sb., která stanovuje pravidla bezhotovostního platebního styku prováděného bankami pro své klienty na území ČR v české měně, včetně technických postupů bank při opravném zúčtování.

10.3.2 Zadávání příkazu k úhradě

V současné době je možno zadávat příkazy dvojitým způsobem. Tradičním způsobem je zadání příkazu na formulář přímo v bance, dle kterého banka provede převod peněz ve prospěch účtu příjemce. Modernějším způsobem je zadání příkazu prostřednictvím elektronického bankovníctví, které nabízí mnoho druhů zadání příkazu, např. přes telefon, internet apod. Banky jsou povinny převést celou částku bez jakýchkoliv srážek na účet příjemce. Srážky z částky, která je převáděna, jsou nepřípustné. Výjimkou může však být, jestliže plátce výslovně uvede, že bankovní poplatek jde k tíži příjemce. Banka je oprávněna k zúčtování bankovních poplatků dle ceníku, které si zpravidla účtuje na konci měsíce.⁷⁴

10.3.2.1 Výhody a nevýhody

Výhodou zůstává, že celá operace proběhne velmi rychle, to závisí na době automatizace platebního styku. Jelikož plátce dává podnět k platbě, platící si může v dostatečné době zajistit dostatečný obnos na účtu. Platba, která proběhne, nemůže být až na výjimky odvolána či měněna.

Menší nevýhodou tohoto druhu platby je riziko pro příjemce platby, pokud se jedná o platbu po dodání. Z časového hlediska se jedná o pasivní operaci banky, která je pro dodavatele stoprocentním rizikem.⁷⁵

⁷⁴ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 43

⁷⁵ Tamtéž, s. 40

10.3.3 Druhy příkazů k úhradě

Platební příkazy můžeme rozlišovat dle počtu plateb na jednom platebním příkazu nebo podle počtu, kolikrát má být platba provedena (tedy jednorázově nebo v pravidelných intervalech). Veškeré tiskopisy jsou standardizovány ČNB a jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách České národní banky.⁷⁶

10.3.3.1 Jednorázový příkaz k úhradě

Jednotlivý příkaz k úhradě je základní formou provádění platebního styku. Při úhradě zadá příkazce částku, která má být odepsána z jeho účtu ve prospěch toho, kdo platbu přijme, tedy příjemce. Jedná se o nejpoužívanější formu bezhotovostního styku. Tímto způsobem je možné poukazovat platby za zboží, služby, daně, cla a jiné transakce bez omezení výše.⁷⁷

10.3.3.2 Hromadný příkaz k úhradě

Hromadný příkaz se od jednotlivého příkazu liší pouze tím, že se na jednom formuláři vyskytuje dvě a více položek pro úhradu. Výhodou je, že na vrub jednoho účtu lze zúčtovat několik operací různého charakteru a banka tak nemusí opakovaně vkládat data pro každou platbu zvlášť.⁷⁸

10.3.3.3 Trvalý příkaz k úhradě

Trvalý příkaz k úhradě slouží pro zadávání opakujících se plateb. Trvalé příkazy se zadávají, jedná-li se o platbu pro stejného příjemce a ve stejné výši. Po zadání je automaticky zaevidován do systému tak, že banka již nemusí dělat další kroky potřebné pro převod. Tento způsob je přínosný jak pro banku, tak pro samotného klienta, který platby kontroluje pouze prostřednictvím měsíčních výpisů z účtu.⁷⁹

10.3.4 Náležitosti příkazů k úhradě

Platební příkaz předkládá plátce na bankou stanoveném formuláři. Obsah a náležitosti příslušného formuláře k úhradě stanoví Česká národní banka ve vyhlášce č. 62/2004 Sb.,

⁷⁶ HARTLOVÁ,V.,SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ,J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 52

⁷⁷ Tamtéž, s. 51

⁷⁸ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 41

⁷⁹ Tamtéž, s. 42

kteřou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování. Dle vyhlášky musí příkaz vždy obsahovat tyto náležitosti: označení, že se jedná o příkaz k úhradě, bankovní spojení plátce, bankovní spojení příjemce, částku v české měně, podpis nebo elektronický podpis, popř. jiný kód zajišťující identifikaci příkazce.⁸⁰

10.3.4.1 Bankovní spojení

Bankovním spojením se rozumí číslo běžného účtu, které se skládá ze dvou částí: předčíslí účtu je tvořeno maximálně šesti znaky, základní část účtu se musí skládat nejméně ze dvou a maximálně z deseti znaků, avšak alespoň dva znaky nesmějí být nulové. Identifikační kód banky, který byl přidělen bance Českou národní bankou, je v současné době používán ve formě čtyřmístného kódu. Tento kód jednoznačně určuje peněžní ústav, ve kterém je účet veden.

10.3.4.2 Částka v české měně

Jedná se o přesnou částku, která má být poukázána příjemci. V bezhotovostním styku se nadále mohou využívat haléře.

10.3.4.3 Konstantní symbol

Před vstupem České republiky do Evropské unie byl konstantní symbol povinným údajem při platebních transakcích. V současné době je povinným údajem, jestliže je platba poukázána na účet státního rozpočtu, např. pro platbu daní. Dále se povinně zadává pro zahraniční platby, kde slouží především pro statistické účely⁸¹.

10.4 Příkaz k inkasu

Jedná se o platební nástroj podobný příkazu k úhradě, avšak podnět k platbě nevychází od plátce, ale od příjemce platby.

⁸⁰ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s 38

⁸¹ Zdroj: Wikipedia, 2010, [cit. 2010-12-09], dostupný z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Konstantn%C3%AD_symbol_%28bankovn%C3%AD_identifik%C3%A1tor%29

Pro využívání inkasní formy placení je potřeba ujednání mezi příjemcem platby a plátcem platby. Banky však nezkoumají ujednání mezi plátcem a příjemcem, avšak je zapotřebí ujednání mezi bankou a plátcem.⁸²

Smlouvu o inkasu je možné sepsat přímo v bance nebo modernějším způsobem prostřednictvím formuláře v elektronickém bankovníctví. Z hlediska počtu příkazů je možné rozlišovat příkaz k inkasu na jednotlivý či hromadný, dále lze rozlišovat, kolikrát má být platba provedena (čili rozdělení na jednorázový a trvalý příkaz k inkasu).

Banka je oprávněna provádět inkasní způsob pro poplatky, bankovní služby a jiné dohodnuté srážky za vedení účtu, které jsou součástí smlouvy mezi bankou i klientem.

Některé formy plateb jsou vhodné pro zavedení inkasního způsobu a tato forma placení je využívána přednostně oproti jiným. Jedná se hlavně o platby, kde zákazník nemůže vnášet námitky proti cenám, např. za vodné a stočné, elektřinu, plyn, telefon apod. Některé země mají dokonce povinně stanovený inkasní způsob platby, který je předepsán právními předpisy.⁸³

10.4.1 Výhody a nevýhody

Příkaz k úhradě posiluje postavení dodavatele (příjemce platby). Příkaz k inkasu je z časového hlediska rizikem odběratele (plátce platby). Pro banku je inkasní forma platebního příkazu rizikovější než klasický příkaz k úhradě zejména tím, že banka je při realizaci příkazu k inkasu povinna vykonat více úkonů, než je tomu u příkazu k úhradě.⁸⁴

10.5 Zahraniční platební styk

V roce 2001 bylo vydáno nařízení o přeshraničních platbách v členských státech Evropské unie. Toto nařízení se plně vztahuje i na Českou republiku, jakožto členu Evropské unie. Každá banka je povinna informovat klienta o svém účtu ve formátu IBAN, což je účet v mezinárodním formátu.⁸⁵

⁸² MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 43

⁸³ ŠENKÝŘOVÁ, B., *Bankovníctví I*.

⁸⁴ MÁČE, M., *Platební styk klasický a elektronický*. s. 45

⁸⁵ HARTLOVÁ, V., SOLDÁNOVÁ, M., SVOBODOVÁ, J. a kol., *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*, s. 141

Pro přeshraniční platby platí stejná pravidla jako v tuzemském platebním styku. Všechny banky jsou povinny převést částku v plné výši bez jakýchkoliv srážek, přičemž banka má právo na úhradu poplatků dle sazebníku. Dalším povinným údajem pro zahraniční platby je uvedení kódu BIC, který slouží k jednoznačné identifikaci banky a jeho uvádění je standardizováno normou ISO.

11 Úvod do vlastní práce – český bankovní trh

Převážná většina české populace je v produktivním, důchodovém a mnohdy i předproduktivním věku. A právě tato skupina obyvatel vlastní svůj bankovní účet, proto je na místě zabývat se alespoň trochu touto problematikou. Snad každý, kdo si zakládá takovýto účet a nečerpá z doporučení osob blízkých, si dělá jakousi vlastní analýzu (porovnání) toho, co která banka právě v tu chvíli nabízí v oblasti zřízení a vedení svých bankovních účtů.

Dalo by se říci, že pokud si někdo založí účet v té které bance, je pak už pro tu danou banku jednodušší takového klienta oslovit s nabídkou svých dalších bankovních i nebankovních produktů. Každá banka si tak ráda, stejně tak jako všechny podnikatelské subjekty, vytváří skupinu loajálních klientů, kteří jí tak samozřejmě s rostoucím počtem využívaných produktů přinášejí více výnosů. Pro ostatní banky je pak velice složité takovému klientovi konkurenční banky nabídnout některý ze svých produktů, i když nabízí srovnatelné, nebo dokonce lepší podmínky než klientova stávající banka.

Stejný princip získávání a přebírání klientů funguje v celé další řadě produktů a služeb, které naše bankovní domy nabízejí. Některá banka poskytuje takovou škálu produktů a služeb, že klient pomalu neví, jak si mezi nimi správně vybrat. Jiné banky jdou na rozdíl od toho cestou jakési specializace a nabízejí třeba jen vybrané produkty, u kterých se však snaží vytvořit takové podmínky pro klienty, aby byly naprostými jedničkami na trhu.

11.1 Představení analyzovaných bank

Jelikož na českém bankovním trhu působí velké množství bankovních institucí, nebylo snadné vybrat určitý vzorek pro analýzu.

V této práci je celkem porovnáváno 7 bank, kterými jsou Česká spořitelna viz.příloha č.1, Komerční banka viz.příloha č.2, GE Money bank viz. příloha č. 3, Československá

obchodní banka viz. příloha č.4, UniCredit Bank viz.příloha č.5, Raiffeisen Bank viz. příloha č.6 a mBank viz. příloha č.7.

12 Internetové bankovníctví vs. bankovníctví na pobočkách bank

V dnešní době veškerá klientela, nejen českých bankovních domů, volí využívat osobní nebo elektronického bankovníctví, popř. jejich kombinaci. Užití jednotlivých kanálů pro ovládání svých financí se liší v závislosti na charakteristice dané banky a z toho vycházejících cílových skupin zákazníků, tudíž na jejich typologii.

Nejpodstatnějším znakem při volbě osobního či elektronického bankovníctví asi stále ještě zůstává věk klienta. Starší, resp. nejstarší klienti, kteří nejsou zvyklí používat v běžném životě počítač, resp. internet, většinou při vyřizování svých finančních záležitostí neumějí elektronické bankovníctví ovládat a mnohdy mu ani nevěří. Pro tuto věkovou, resp. cílovou skupinu, zákazníků zůstává prioritou forma využívání bankovních služeb přímo na přepážkách bank.

Většina české populace, která vlastní svůj běžný či jiný účet v bance, však nejčastěji volí kombinaci používání osobního a elektronického bankovníctví. Situace, kdy taková klientela obecně využívá elektronické bankovníctví, pak zpravidla nastává ve chvílích, kdy zákazníci provádí základní finanční transakce, kontrolují stav zůstatků a příchozích či odchozích plateb. Bankovní služby na přepážkách bank pak přicházejí na řadu ve chvíli, kdy zákazníci potřebují vyřídit nějakou složitější, nestandardní záležitost, se kterou potřebují poradit. V takovou chvíli je pak kontakt s odborníkem na přepážce banky žádaný a využíváný.

Ještě předtím, než si klient bude vybírat, jakým způsobem bude tedy svůj běžný účet ovládat, musí si také rozmyslet, k čemu bude daný účet využívat. Od tohoto faktu se v některých bankách odvíjí mimo jiné i výše měsíčního paušálu a tedy i následná výše některých poplatků souvisejících s osobním účtem. Tento měsíční paušál (viz. Tabulka č. 1) musí drtivá většina klientů zaplatit bez ohledu na to, jaký typ bankovníctví využívá. Od výše daného paušálu se pak může odvíjet množství a kombinace služeb, které má klient zdarma nebo za výhodnější cenu. V současné době je na českém bankovním trhu nepřehledné množství produktů, z nich si může klient volit.

Každá z porovnávaných bank má několik typů účtů a je jen na klientovi, jaký daný účet si vybere. Nejvyužívanější typy účtů jsou uvedeny v tabulce č. 1. Jednotlivé tarify měsíčních paušálů jsou značně odlišné. Cena za měsíční vedení běžného účtu se pohybuje v rozmezí od 0 Kč do 499 Kč za měsíc. Z hlediska vedení účtu je nejlevnějším produktem účet od mBank, která vede klientům bankovní účet zdarma. I když dle tabulky č. 1 je stejně výhodný účet od Komerční banky, je nutno dodat, že tento tarif je pouze pro studenty do 26 let, stejně jako tarif „G2 nadstandard“. Aby bylo možné porovnání účtu s plnohodnotným účtem od mBank, který si může založit kdokoli, jako nejvýhodnější je opět do Komerční banky konto „Ideal“ za který klient zaplatí 22,- korun měsíčně. O něco dražší vedení účtu nabízí Česká spořitelna za 29,-Kč měsíčně a Poštovní spořitelna za 34,- Kč. O poznání dražší vedení účtu nabízí GE Money a to již 59,- Kč za měsíc, za 60,- Kč je možné vedení účtu od ČSOB a nejdražší vedení účtu nabízí UniCredit Bank a Raiffeisenbank a to za 64,-Kč měsíčně resp. 75,- Kč měsíčně. Jelikož je nyní porovnáváno pouhé vedení účtu, nejsou zde uvedeny dražší běžné účty těchto bank, neboť v ceně jsou již zahrnuty i jiné služby. Z hlediska vedení a správy účtu je proto z porovnávaných bank jednoznačně nejvýhodnější využívat internetový účet od mBank.

Tabulka č. 1 – Výše měsíčních paušálů bankovních produktů vybraných českých bankovních institucí

Komerční banka	G2	G2 nadstandard	Ideal konto	Perfekt konto	Extra konto	Premium konto
	0,-	20,-	22,-	49,-	125,-	299,-
Česká spořitelna	Osobní účet ČS - cena rozlišena podle počtu využívaných produktů/služeb ^{a)}					
	0 - 1	2 - 3	4 - 6	7 - 9	10 a více	
	29,-	69,-	109,-	149,-	+20,-	
UniCredit Bank	Pohoda	Praktik	Mozaika	Komplet	Exklusive	
	64,-	89,-	119,-	169,-	349,-	
Raiffeisenbank	ceníková cena	eKonto základ	eKonto extra ^{f)}	eKonto premium ^{g)}	samostatný BÚ	
	75,-	55,-	0,-	0,-	75,-	
	90,- ^{h)}	55,-	0,-	0,-	80,-	
GE Money	Genius Start	Genius Active	Genius Optimal	Genius Gold		
	59,-	0,- ^{b)} / 129,-	199,-	0,- ^{c)} / 499,-		
ČSOB	ČSOB konto	ČSOB aktivní konto	ČSOB exkluzivní konto			
	60,-	100,-	0,- ^{d)} / 400,-			
Poštovní spořitelna	Era konto	Era konto ^{e)}				
	34,-	8,-				
mBank	mKonto					
	0,-					

a) sleva z měsíční ceny dle minimálního kreditního obrátu ve výši 10 - 100 %

b) průměrný zůstatek na účtu vyšší než 250000,- Kč

c) průměrný zůstatek na účtu vyšší než 1000000,- Kč

d) zůstatek na všech účtech vyšší než 1000000,- Kč

e) e) paušál pro klienty mladší 26 let nebo klienty starší 58 let pobírající starobní či invalidní důchod / ZTP

f) měsíční obrat na účet ve výši 20000,- Kč, resp. 15000,- Kč a využití úvěru

g) měsíční obrat na účet ve výši 25000,- Kč nebo hypoteční úvěr na 2 mil. Kč

h) Raiffeisenbank má zvlášť vyčíslený paušál za služby přímého bankovníctví

Zdroj: webové stránky daných bank (viz výše), rok 2011

12.1 Bankovní služby na pobočkách českých bank

Pokud si klient volí raději osobní bankovníctví, tedy přímý kontakt s pracovníkem banky na přepážce, je pro něj jistě velmi důležité, zda má v blízkosti svého bydliště pobočku té dané banky, kterou si pro spravování svého finančního portfolia zvolil.

Z tohoto hlediska je více než jasné, že dalším podstatným krokem této práce musí být porovnání velikosti obchodních sítí zmíněných českých bankovních institucí. Je více než pravděpodobné, že klient preferující osobní bankovníctví, asi bude vybírat svou banku právě podle počtu nabízených poboček, resp. obchodních míst. Tabulka č. 2 níže uvedená porovnává velikost obchodní sítě sedmi, resp. osmi českých bankovních institucí.

Tyto banky byly pro účely této práce vybrány jednak z důvodu velikosti svého podílu na českém bankovním trhu a jednak z důvodu přístupu k osobnímu, resp. elektronickému bankovníctví. Tedy tak, aby zde byly zastoupeny jak banky, které kladou důraz na osobní bankovníctví, a tudíž větší množství poboček, ale také aby zde byly banky, které kladou výrazný důraz na elektronické bankovníctví.

12.2 Základní rozdělení vybraných bank

Porovnání jednotlivých bank, můžeme provádět pomocí různých hledisek, avšak v této práci je uvedeno rozlišení dle velikosti obchodní sítě a dále dle počtu klientů banky.

12.2.1 Rozdělení dle počtu poboček

Nejvíce poboček z porovnávaných bank má Poštovní spořitelna a to hlavně díky České poště, která čítá celkem 3362 obchodních míst. Nejedná se však o klasické bankovní pobočky, kde má klient zaručenou diskrétní zónu, ale pouze o obchodní místo či kiosek, kde mu jeho záležitosti vyřídí. Při porovnání klasických poboček bank má nejvíce klientů Česká spořitelna s 664 pobočkami, na druhém místě je s 393 pobočkami Komerční banka, následuje ČSOB s 248 pobočkami, dále má jen o něco méně menší obchodní síť GE Money a to konkrétně 221 poboček, na předposledním místě z vybraných bank se umístila Raiffeisenbank se 114 pobočkami a se 60 pobočkami se umístila UniCredit bank. Nejmenší síť vlastní společnost mBank, avšak vzhledem ke specializaci na elektronické bankovníctví a téměř nulové poplatky, není toto zjištění překvapující. Společnost mBank

nemá žádnou klasickou pobočku, vlastní pouze 26 obchodních míst, z čehož 17 míst tvoří tzv. kiosky situované převážně v nákupních centrech.

12.2.2 Rozdělení dle počtu klientů

Z porovnávaných bank má největší počet klientů Česká spořitelna a to hlavně díky své tradici, fungování již v dobách totality jako Československá státní spořitelna a hlavně díky starší generaci, která má u nynější České spořitelny stále vedený účet v jakékoliv podobě, např. vkladní knížky. Celkový počet vedených klientů k roku 2010 banka uvádí 5273000. Jako druhá největší banka působí na našem trhu ČSOB a to hlavně díky spolupráci s Poštovní spořitelnou. Celkem tyto peněžní ústavy čítají 5154000 klientů, což je pouze o 2,25 % méně než Česká spořitelna. Dále následuje Komerční banka, která má již o poznání méně klientů a to konkrétně 1620000, což v porovnání s Českou spořitelnou činí o 69 % méně. Na dalším místě se umístila GE Money bank se svými 1048000 klienty, což je 80 % méně oproti nejsilnějšímu peněžnímu ústavu, tedy České spořitelně. Na posledních dvou místech se umístila mBank, u které má veden účet 350000 klientů a na posledním místě se umístila UniCredit bank se svými 200000 klienty. V porovnání s Českou spořitelnou mají tyto banky o 93 % méně klientů, resp. o 96 % méně. Tyto výrazné rozdíly byly způsobeny především dobou působnosti těchto bank. Další podstatnou informací je, že v tomto porovnání nebyla zahrnuta Raiffeisenbank, která na svých stránkách neuvádí počet svých klientů. Pro lepší orientaci a přehlednost je uvedena tabulka č. 2, která přehledně zobrazuje dané porovnání.

Tab. 2 – Velikost obchodní sítě jmenovaných českých bank

	Počet poboček	Počet finančních center	Počet obchodních míst / kiosků	Počet klientů banky*
Česká spořitelna	664			5 273 000
Komerční banka	393			1 620 000
GE Money	221			1 048 000
ČSOB	248			3 074 000
Poštovní spořitelna		52	3310	2 080 000
UniCredit Bank	60			200 000
Raiffeisenbank	114			neuvádí
mBank		9	17	350 000

* zaokrouhleno na celé tisíce nahoru

Zdroj: webové stránky daných bank (viz výše)

Z výše uvedené tabulky č. 2 vyplývá, že nejrozšířenější obchodní síť má v podstatě Poštovní spořitelna, kde její obchodní síť téměř kopíruje počet poboček České pošty. Právě tam má Poštovní spořitelna svá obchodní místa. Přestože však Poštovní spořitelna má takto rozvětvenou obchodní síť, která mnohdy poskytuje své služby i o víkendu (na rozdíl od většiny ostatních bank), je pro některé klienty volba této banky nepřijatelná právě pro prostředí daných obchodních míst. Někteří klienti prostě nechtějí vyřizovat své finanční záležitosti na pobočkách České pošty, kde v drtivé většině případů chybí diskrétní klientská zóna pro vyřizování složitějších finančních transakcí či sjednávání různých finančních služeb. Proto je jako největší klasická banka uvedena Česká spořitelna.

12.3 České elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví je v současné době silně upřednostňováno, jak ze strany banky, tak ze strany klientů. Ze strany banky se tak děje proto, že bance ubývá práce s tipováním daných dat do systému - stačí jen překlopit data z klientova elektronického rozhraní do systému.

Ze strany klienta pak samozřejmě proto, že elektronické bankovníctví je podstatně levnější než ostatní typy bankovních služeb, a to nejen z výše uvedených důvodů (viz Tabulka č. 3 a č. 4).

Z tabulky č. 3 vyplývá, že povinnost zpoplatnění jednorázového příkazu k úhradě zadaného pomocí elektronického bankovníctví bývá někdy dokonce zcela zrušena, tedy jinými slovy – je provedení takového příkazu zdarma. Pokud není jednorázový elektronický příkaz k úhradě zdarma, nabízejí některé banky ke svým specifickým běžným účtům alespoň určitý počet jmenovaných transakcí bez nutnosti za ně platit, a to vždy v měsíčním intervalu. Mbank nabízí v rámci svého osobního účtu mKonto měsíčně deset realizací platebního příkazu na účet v jiné bance v ČR provedených pomocí internetu nebo automatické mLinky bez poplatku, ČSOB nabízí ke svým běžným účtům dvě nebo deset, resp. neomezený počet provedení tuzemských odchozích plateb zadaných elektronicky měsíčně zdarma⁸⁶, Komerční banka nabízí jeden příkaz zadaný pomocí internetové aplikace Mojebanka měsíčně zdarma ke KB Start kontu, resp. dva elektronické příkazy zadané pomocí internetové aplikace Mojebanka a dva elektronické příkazy zadané pomocí aplikace Mojeplatba měsíčně zdarma k Perfekt kontu.

Pokud se klient u své banky neseťká s předcházejícími možnostmi využití bezplatného elektronického bankovníctví, může se ještě setkat s poslední jmenovanou možností, tou je dokoupení si tzv. balíčku služeb, v rámci kterého může využít možnost získat právě provádění všech odchozích plateb ze svého účtu bez poplatků za jednotlivé příkazy. Ovšem toto dokoupení zvýhodněných služeb je zpoplatněno měsíčním paušálem za daný balíček. Klient si proto musí dopředu rozmyslet a propočítat, zda se mu koupě balíčku výhod vůbec vyplatí. To je dobře vidět na následujícím příkladu - Česká spořitelna nabízí ke svému Osobnímu účtu ČS možnost vybrat si z Programu výhod mimo jiné i službu Platby v rámci České spořitelny zdarma (což obnáší: převzetí platebního příkazu přes přímé bankovníctví prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Internetbanking, GSM banking), prostřednictvím bankomatu České spořitelny; realizace trvalého příkazu; došlá bezhotovostní platba, která je klasifikována jako služba Standard a zvýhodňuje pouze elektronické příkazy, a to v rámci banky, a kterou je možné získat již za 29,-, resp. 69,- Kč měsíčně. Dále však Česká spořitelna nabízí možnost vybrat si z Programu výhod službu Plus službu Platby v rámci České republiky zdarma (což obnáší: převzetí platebního příkazu přes přímé bankovníctví prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Telebanking - telefonní

⁸⁶ Avšak zdarma jsou v případě, že klient udržuje měsíční zůstatek alespoň 1 mil. Kč v součtu na všech běžných, spořicí, termínovaných účtech a podílových fondech Skupiny ČSOB/KBC, které si zakoupil na pobočkách ČSOB v ČR.

bankéř, Internetbanking, GSM banking), prostřednictvím bankomatu České spořitelny, poštou, prostřednictvím sběrného boxu, na přepážce; realizace trvalého příkazu/souhlasu sinkasem/SIPO; došlá bezhotovostní platba; platba poštovní poukázkou B (mimo připočítané ceny dle služeb České pošty, s.p.); příplatek za platbu z/do jiné banky, a to jak do jiné banky, tak z jiné banky), za kterou však klient zaplatí měsíční paušál 159,- Kč.

Při porovnání ceny za zadání jednorázového příkazu k úhradě, jsou ceny značně rozdílné. Česká spořitelna účtuje poplatek prostřednictvím internetu pouhé 2,- Kč, oproti 15,-Kč za podání osobně na přepážce, což je 7,5krát dražší. Komerční banka si účtuje poplatek prostřednictvím internetu 4,- Kč, avšak na přepážce až 45,- Kč za příkaz, což představuje více než jedenáctinásobek ceny. GE Money si účtuje poplatek v závislosti dle typu účtu, avšak průměrná cena je 2,- Kč za jednotlivý příkaz, kdežto na přepážce klient zaplatí 45,- Kč, což je 22krát vyšší cena než cena za příkaz prostřednictvím internetu. Další porovnávanou bankou je ČSOB, která účtuje 3,- Kč za příkaz prostřednictvím internetu a 40,- Kč za příkaz na přepážce. I zde je cena více než 13ti násobná. Poštovní spořitelna účtuje 1,- Kč za podaný příkaz v internetovém bankovníctví a 8,- Kč za příkaz na pobočce, což je 8krát více. V UniCredit bank je průměrná cena 4,50 za příkaz prostřednictvím internetu, a 45 Kč za příkaz podaný na přepážce, což je 10 krát více. Jelikož mBank nemá klasické pobočky, není v tomto porovnávání zahrnuta. A poslední z porovnávaných bank je Raiffeisenbank, kde stojí průměrně 5,- Kč zadání příkazu přes internet a 37,- Kč na přepážce, což představuje více než 7krát vyšší cenu. Z tohoto porovnání je patrné, že daleko příznivější je internetové bankovníctví. Při zhodnocení výše poplatků za jednorázový příkaz, tato práce dochází k závěru, že průměrně je podaný příkaz prostřednictvím přepážky v bance, více než 11krát dražší, než příkaz zadaný prostřednictvím internetového bankovníctví.

Tabulka č. 3 – Výše poplatků provedení jednorázového příkazu k úhradě v závislosti na způsobu zadání příkazu

	osobně na přepážce banky	sběrný box	bankomat	telefon. bank. - automat	telefon. bank. - operátor	GSM	internet
Česká spořitelna	15,-	15,-	6,-	2,-	15,-	2,-	2,-
Komerční banka	29,- - 45,-*				14,-	4,-	4,-
GE Money	45,-		10,-	0,- - 4,-*		0,- - 4,-*	0,- - 4,-*
ČSOB	40,-	15,-		15,-		3,-	3,-
Poštovní spořitelna	8,-			1,-		1,-	1,-
UniCredit Bank	45,-			10,- - 12,-**		3,- - 6,-**	3,- - 6,-**
Raiffeisenbank	34,- - 40,-**			14,- - 16,-**		4,- - 6,-**	4,- - 6,-**
mBank				0,- - 3,-**	20,-		0,- - 3,-**

*v závislosti na typu účtu

**převod v rámci banky, resp. převod do jiné banky

Zdroj: webové stránky daných bank (viz výše), rok 2011

Jelikož klienti dále hojně využívají i trvalé příkazy, je nutné i tyto poplatky zahrnout do této práce. Nejčastěji se využívá zřízení, změna či úplné zrušení příkazu k úhradě. Klient v České spořitelně zaplatí na přepážce za jedno zadání, jednu změnu a jedno zrušení celkem 125,- Kč, kdežto prostřednictvím internetu nezaplatí ani korunu. V průměru tedy zaplatí více než 41,- Kč za každou transakci provedenou na přepážce, kdežto na internetu jsou tato zadání zcela zdarma. U Komerční banky klient zaplatí v průměru za tyto porovnávané 3 bankovní operace na přepážce 78,- Kč, což představuje 26,- Kč za 1 transakci. Prostřednictvím internetového bankovníctví jsou všechny operace také zdarma. Další porovnávanou bankou je GE Money, kde tyto 3 transakce stojí na přepážce 49,- Kč, což představuje v průměru více než 16,- Kč za jednu transakci, oproti 0,- Kč prostřednictvím internetu. V ČSOB jsou tyto 3 transakce zpoplatněné na přepážce 80,- Kč, což představuje více než 26,- Kč za 1 transakci, kdežto na internetu tyto poplatky činí celkem 12,- Kč, což představuje cenu pro jednu transakci prostřednictvím internetu 4,- Kč. U Poštovní spořitelny jsou tyto 3 transakce zpoplatněny 52,- Kč jak na přepážce, tak na internetu, což představuje cenu pro 1 transakci cca 17,- Kč. V UniCredit bank zaplatíme na přepážce celkem 80,- Kč za tyto porovnávané položky, což činí 27,- Kč za jednu transakci, na internetu jsou však tyto 3 peněžní operace zdarma. V poslední

porovnávání Raiffeisenbank zaplatíme na přepážce celkem 90,- Kč, čili 30,- Kč za jednu transakci a v internetovém bankovníctví nezaplatíme opět ani korunu. Při tomto porovnání je nyní zcela jasné, že i zadávání, změna, nebo zrušení trvalých příkazů je mnohem výhodnější prostřednictvím internetového bankovníctví, než na přepážkách v bankách. V porovnávaných bankách zaplatíme na přepážce průměrně za zřízení, změnu či zrušení trvalého příkazu 26,- Kč za každou jednotlivou položku. Pokud je však založení, změna a zrušení podáno přes internet, zaplatíme průměrně 3,- Kč za každou jednotlivou položku.

Tabulka č. 4 – Výše poplatků zřízení, změny či zrušení trvalého příkazu k úhradě, resp. inkasa v závislosti na způsobu zadání příkazu

	zřízení			změna			zrušení		
	osobně na přepážce banky	internet/GSM	telefon . bank.	osobně na přepážce banky	internet/GSM	telefon . bank.	osobně na přepážce banky	internet/GSM	tel.. bank .
Česká spořitelna	15,-	0,-	0,-	55,-	0,-	0,-	55,-	0,-	0,-
Komerční banka	39,-	0,-	29,-	39,-	0,-	29,-	0,-	0,-	0,-
GE Money	0,-	0,-	0,-	49,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
ČSOB	0,-	0,-	0,-	40,-	6,-	6,-	40,-	6,-	6,-
Poštovní spořitelna	0,-	0,-	0,-	26,-	26,-	26,-	26,-	26,-	26,-
UniCredit Bank	40,-	0,-	0,-	40,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Raiffeisenbank	30,-	0,-	10,-	30,-	0,-	10,-	30,-	0,-	10,-
mBank		0,-	20,-		0,-	20,-		0,-	20,-

Zdroj: webové stránky daných bank (viz výše), rok 2011

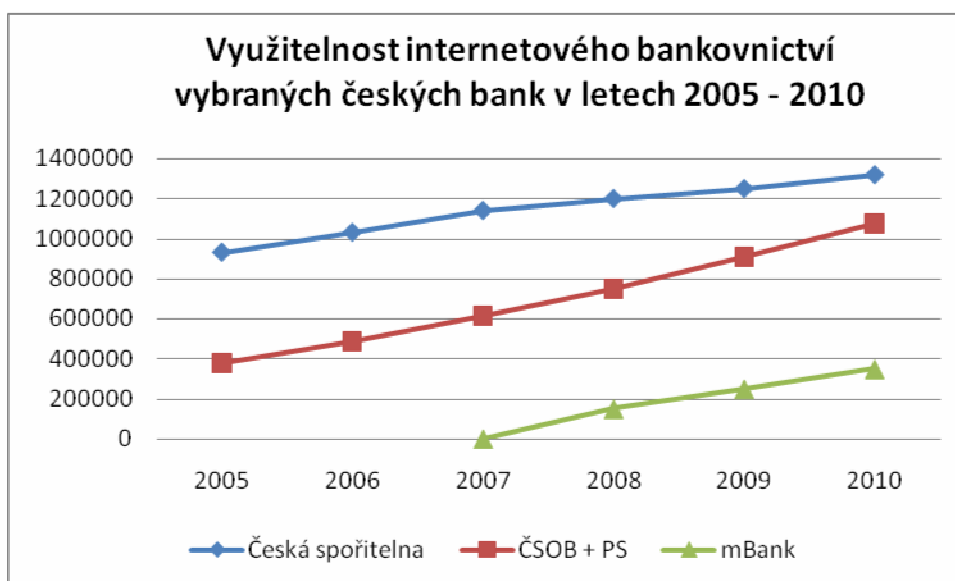
I po zhlédnutí tabulky č. 4 je na první pohled patrné, že výše poplatků vztahujících se k trvalým příkazům a inkasům je v rámci elektronického bankovníctví jednoznačně klientsky příznivější než osobní návštěva bankovní přepážky, popř. než využití živého telefonního bankéře. Výjimku zde tvoří výše poplatků Poštovní spořitelny za výše uvedené služby, protože tato bankovní instituce nerozlišuje ve svém sazebníku poplatků způsob zadávání jmenovaných úkonů týkajících se trvalých příkazů či inkas.

Elektronické bankovníctví zmiňované české banky většinou nabízí pomocí třech kanálů, a to internet, telefonní linka a mobilní telefon.

12.3.1 Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví je určitě klasifikováno jako nejpřehlednější nástroj elektronického bankovníctví. Tento typ tzv. kanálu elektronického bankovníctví je klienty rovněž nejvíce využíván (viz Graf č. 1).

Graf č. 1 – Vývoj využitelnosti internetového bankovníctví v České republice 2005 – 2010



Zdroj: Česká spořitelna, ČSOB, mBank, rok 2011

Z výše uvedeného grafu č. 1 vyplývá, že mBank za tři roky svého působení na českém bankovním trhu dokázala zvýšit počet svých klientů a tedy zároveň počet klientů využívajících internetové bankovníctví na 350 000. Toto číslo se dá chápat jako celkem úspěšný vstup nové banky do českého bankovního prostředí. Ovšem, když dojde k porovnání s počtem klientů ostatních dvou bankovních institucí, není tento úspěch tak úplně jednoznačný. Jak je patrné z grafu č. 1, i České spořitelně a ČSOB s PS dohromady stoupal počet klientů využívajících internetové bankovníctví. Zatímco České spořitelně stoupl počet klientů mezi lety 2007 až 2010 o cca 120 000 klientů, ČSOB s PS za stejné období celkem o cca 327 000 klientů. Dá se tedy říci, že ČSOB slaví v počtu oslovování stávajících či nových klientů téměř stejný úspěch jako mBank, která vyplnila jakousi tržní díru a má tak o něco snadnější pozici v získávání klientů.

Zákazníci, kteří se rozhodují mezi různými bankami, si mohou internetové bankovníctví daných bank vyzkoušet, protože většina českých bank má na svých webových stránkách k dispozici demoverzi svého internetového bankovníctví. Pokud by pro klienta, který by se rozhodoval třeba mezi dvěma bankami, bylo stěžejním faktorem pouze internetové bankovníctví, pak je jednoduché a snadno ovladatelné uživatelské prostředí daného internetového rozhraní velice důležité.

Elektronické bankovníctví prováděné pomocí internetu poskytuje nejen finanční zvýhodnění elektronického platebního styku, ale též nepřetržitý přístup k informacím o klientově účtu, a tudíž i přehled o veškerém dění na účtu díky aktuálním informacím. Nikoli však jen na běžném účtu, ale mnohdy i na spořicí, devizovém, úvěrovém účtu, účtu penzijního připojištění, životního pojištění či snad účtu leasingové smlouvy. Kromě základních funkcí k ovládání finančních prostředků klienta nabízí většina bankovních domů také mnoho dalších funkcí, které se nepatrně liší dle banky, jedná se například o možnost zakládání spořicího účtu a termínovaných vkladů, o možnost investování do různých investičních příležitostí jako jsou podílové fondy, akciové trhy a další nebo o možnost sjednání různých typů pojištění jako jsou cestovní pojištění, životní pojištění a další či úvěrů či v neposlední řadě o možnost dobíjení kreditů všech tuzemských mobilních operátorů.

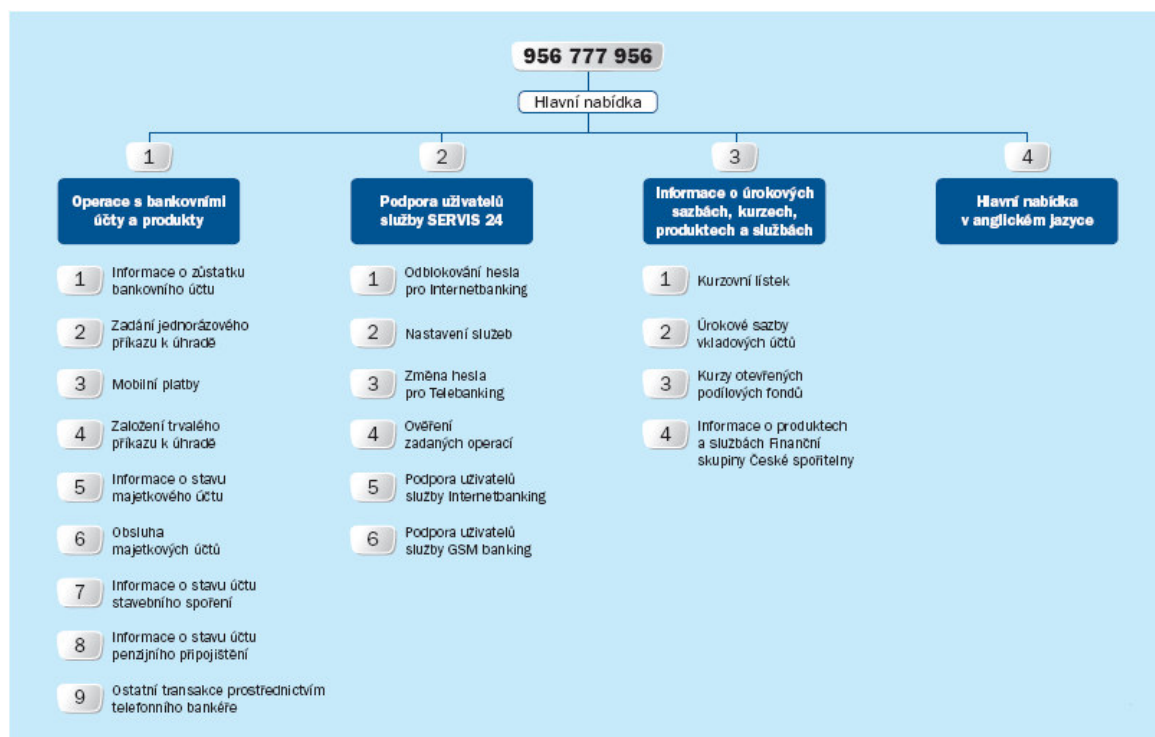
12.3.2 Zabezpečení internetového bankovníctví

Některé bankovní domy dávají klientům možnost vybrat si z různých typů přihlášení do internetového bankovníctví. Jedná se například o identifikační heslo a PIN, elektronický podpis, nainstalovaný certifikát, čipovou kartu či autentizační kalkulátor. K ještě větší míře zabezpečení slouží autorizace přes sms. Jestliže klient provádí v internetovém bankovníctví jakoukoliv transakci či změnu, musí vše potvrdit kódem, který obdrží na svůj telefon v podobě textové zprávy. Toto vše samozřejmě ovlivňuje míru bezpečnosti přihlášení do daného systému, tedy i bezpečnost pro klientovy finanční prostředky. Internetové bankovníctví bývá bankou poskytováno klientům v rámci běžného účtu zdarma. Klient platí „jen“ za transakce, které pomocí internetového bankovníctví provede (viz Tabulka č. 3 a č. 4).

12.3.3 Telefonní bankovníctví

Elektronické bankovníctví prováděné pomocí telefonní linky bylo jednu dobu také na výsluní popularity v tomto sektoru, ale postupem času ho vystřídalo internetové bankovníctví. Zákazníci, kteří volají na telefonní linky bank určené k účelům přímého bankovníctví, však bohužel mnohdy naráží nejdříve na jakousi samoobsluhu čili automatickou hlasovou službu (jako příklad je uvedeno schéma automatické hlasové služby České spořitelny – viz Graf č. 2).

Graf č. 2 - Struktura automatické hlasové služby České spořitelny



Zdroj: www.csas.cz, rok 2011

Klient si tedy musí vyslechnout celou základní nabídku, následně zvolit některé z čísel nabídky, které je pak zmáčknutím příslušného čísla na telefonu posune o nabídku dál. Mnohdy je pro klienta opravdu náročné, než se dostane k volbě, kvůli které volá. K využívání tohoto typu elektronického bankovníctví je potřeba vlastnit telefon s tónovou volbou.

Další možností telefonního bankovníctví samozřejmě bývá přepojení na živého operátora, který s klientem jeho požadavek zadá do systému. Tato „pomoc“ však někdy bývá zpoplatněna vyšší sazbou provedeného úkonu (viz Tabulka č. 3 a č. 4).

U tohoto typu elektronického bankovníctví bývá u některých českých bank nevýhodou, že daná telefonní linka není k dispozici celých 24 hodin denně, resp. že není možná pomoc živých telefonních bankéřů na lince.

12.3.4 Mobilní bankovníctví

Posledním typem z výše zmiňovaných kanálů elektronického bankovníctví je mobilní bankovníctví prováděné pouze a jen pomocí mobilního telefonu. Jak již bylo řečeno, je třeba, aby daný mobilní telefon podporoval SIM Toolkit – tudíž, aby do daného mobilního telefonu mohl být nahrán bankovní software (k čemuž je ještě třeba bankovní SIM).

Když klient pomine nutnost vlastnictví daných prvků, je třeba nejdříve komunikovat s mobilním operátorem, následně si od banky nahrát daný software. Pak již samozřejmě ovládání účtu přes mobilní telefon nic nebrání. Avšak i přes svou jednoduchost nenabízí mobilní telefon takovou přehlednost a svým způsobem ani komfort ovládání svých finančních záležitostí tak, jako to nabízí internet.

12.3.5 Využitelnost přímého bankovníctví

Počty klientů elektronického bankovníctví jsou u jednotlivých českých bankovních institucí zcela odlišné. U banky mBank, která je orientovaná čistě jen na elektronické bankovníctví, využívá tento typ bankovníctví 100 % klientů.

Dalšími bankami s celkem hojným množstvím klientů přímého bankovníctví jsou ČSOB - 76 % klientů či KB – 60 % klientů. Poněkud menší využitelnost elektronického bankovníctví je možné vidět např. u Poštovní spořitelny – 33 % klientů či České spořitelny – 23 % klientů. Přestože však Česká spořitelna má nejnižší procento využitelnosti elektronického bankovníctví, skutečný počet klientů přímého bankovníctví je druhý nejvyšší v České republice. Tento fakt souvisí s tím, že tato banka má největší počet klientů v ČR absolutně, a to se odráží do výsledného procenta.

13 Závěr

Závěrem je třeba shrnout poznatky vyplývající z této bakalářské práce, zabývající se tématem elektronické vs. osobní bankovníctví. Tato práce si kladla za cíl poskytnout základní přehled o finančních operacích klientů, o jednotlivých produktech bank, pomocí kterých mohou tito klienti tyto operace provádět. Následným cílem pak bylo zmapování českého bankovního trhu, které navázalo na teoretickou oblast zabývající se historií bankovníctví, bankovní soustavou jako takovou či vysvětlením pojmů z české bankovní terminologie.

Pracovní hypotéza, že v současné době stále využitelnost bankovních služeb na přepážkách bank převyšuje využitelnost elektronického bankovníctví, se potvrdila. Z výše uvedených dat vyplývá, že v některých českých bankách je sice využitelnost elektronického bankovníctví vyšší – tím je míněna využitelnost vyšší jak 60 %, tedy konkrétně u mBank, Komerční banky a ČSOB. Nicméně daní klienti elektronického bankovníctví jsou zahrnováni i do využitelnosti osobního bankovníctví – vyjma klientů mBank, kteří jsou chápáni pouze z pohledu elektronického bankovníctví. I zde však není situace jednoznačná s ohledem na to, že mBank vlastní alespoň nepatrnou síť obchodních míst, kde mohou klienti této banky osobní přístup využívat.

Analýzou výše poplatků některých úkonů spojených s osobními účty soukromé klientely uvedených českých bankovních institucí bylo zjištěno, že bankovní služby na přepážkách jednotlivých bank mohou být až 45krát vyšší než výše poplatků stejných úkonů provedených pomocí elektronického bankovníctví. V práci bylo dále porovnáváno celkem osm bankovních institucí a následně porovnávány ceny internetového bankovníctví a osobního bankovníctví. Z hlediska pouhého vedení a správy účtu je nejvýhodnější internetové konto od mBank, které je vedeno zdarma. Druhé nejvýhodnější konto poskytuje Komerční banka, a tím je konto „Ideal“, za které klient zaplatí 22,- Kč měsíčně. Dále byl v této práci porovnáván poplatek za jednorázový příkaz prostřednictvím příkazu podaného na přepážce a prostřednictvím příkazu přes internet. Tímto porovnáváním bylo zjištěno, že v porovnávaných bankách je jednorázový příkaz prostřednictvím internetového bankovníctví 11krát levnější, než příkaz zadaný osobně na přepážce v bance. Posledním porovnáváním mezi internetovým a osobním bankovníctvím byla cena za zadání, změnu a

zrušení trvalého příkazu. Z porovnávaných bank bylo zjištěno, že průměrná cena za jednu transakci v internetovém bankovníctví je 3,-Kč a průměrná cena za jednu transakci podané na přepážce v bance je 26,- Kč. Proto tato práce dochází k závěru, že internetové bankovníctví je výhodnější a lze jednoznačně doporučit využívání přímého bankovníctví.

Současným celosvětovým trendem však zůstává tendence zvyšování počtu klientů využívajících některý z typů elektronického bankovníctví. Na základě analýzy bankovního trhu je možné říci, že využitelnost internetového bankovníctví se jen za posledních pět let zvýšila v České republice zhruba o 110 %. S vyšším procentem budoucí využitelnosti elektronického bankovníctví však vyvstává otázka, zda se stejným tempem bude snižovat využitelnost bankovních služeb na přepážkách bank. Což samozřejmě může dále vést k úvaze o budoucí nutnosti snižování počtu poboček jednotlivých bank, tedy zmenšování obchodní sítě.

Nastupující generace mladšího produktivního věku, která se s elektronickými médii setkává již od předškolního věku a bere je jako automatickou a nedílnou součást svého života, by do jisté míry mohla zcela markantně zvýšit poměr využitelnosti elektronického bankovníctví. Zároveň je možné poněkud tvrdě konstatovat, že generace, která nemá k elektronickým médiím vůbec žádný nebo jen malý vztah, poměr daných využitelností již za pár let ovlivňovat nebude. Tedy jinak řečeno, klienti, kteří se brání elektronickému bankovníctví pro svůj věk a neschopnost daná média ovládat, postupně vymizí.

S ohledem na to, že již v současné době je internetové bankovníctví jednoznačně nejoblíbenějším a nejvyužívanějším nástrojem přímého bankovníctví nejen v České republice, ale i ve světě, je možné chápat budoucí směr tohoto sektoru třeba i v nutnosti reorganizace stávající silných bankovních hráčů či snad v možnosti vstupu zcela nových bankovních institucí, které budou svým konceptem velmi podobné konceptu mBank.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOGRAFIE

- BRADA, Jaroslav, DVOŘÁK, Petr, KODERA, Jan, MANDEL, Martin a kol. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4.vyd. Praha : Management press. 2008. 627 s. ISBN 978-80-7261-132-4.
- DRDLA, Miloš, RAIS, Karel. *Evropská integrace a bankovníctví*. Praha : Computer Press. 1999. 133 s. ISBN 80-7226-211-4.
- DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha : Linde Praha. 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
- FREIBERG, František. *Bankovníctví*. Praha : Vydavatelství ČVUT. 2000. 179 s. ISBN 80-01-02106-8.
- HARTLOVÁ, Věra. a kol. *Bankovníctví*. Praha : Nakladatelství Fortuna. 2004. 199 s. ISBN 80-7168-900-9.
- JAKUBEC, Ivan. *Stručné dějiny oborů*. Praha : Scientia, spol.s.r.o. 2002. 54 s. ISBN 80-7183-253-7.
- JUŘÍK, Pavel, MARVANOVÁ, Marie, VÍTKOVSKÝ, Karel. *Platební styk*. Praha : Bankovní institut a.s. 1996. 251 s.
- KIPIELOVÁ, Ivana. *Slovník základních pojmů z bankovníctví*. Praha : Nakladatelství Fortuna 1998. 64 s. ISBN 80-7168-495-3.
- LÉR, Leopold. *Regulace činnosti bank*. Praha : Bankovní institut a.s. 1997. 157s.
- MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. Praha : Grada publishing a.s. 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- MEJSTŘÍK, Michal, PEČENÁ, Magda, TEPLÝ, Petr. *Základní principy bankovníctví*. Praha : Nakladatelství Karolinum 2009. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.
- MLČOCH, Jan. *Ekonomika pro střední školy 5 .díl – Bankovníctví a pojišťovnictví*. Praha : Fortuna 1992. ISBN 80-7168-044-3.
- SCHLOSSBERGER, Otakar, PETRUŽELOVÁ, Věra. *Platební styk II*. Praha : Bankovní institut a.s. 1997. 96 s.
- ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. *Bankovníctví I*. Praha : Bankovní akademie a.s. 2002. 200 s. ISBN 80-238-9271-1.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

Zdroj: Česká spořitelna, a.s., 2010 [cit. 2011-01-31], dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>

Zdroj: GE Money, 2010 [cit. 2011-01-31], dostupný z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti>

Zdroj: Komerční banka, a.s., 2010 [cit. 2011-01-31], dostupný z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

Zdroj: MasterCard, 2008, [cit.2010-12-08], dostupný z: <http://www.kreditka.cz/html.cz/slovnicek/charge-karta.html>

Zdroj: Finance media a.s., 2000 – 2011, [cit. 2010-12-14], dostupný z: <http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/debetni/co-to-je/>

Zdroj: INOVACE.CZ. 2007. JIC, zájmové sdružení právnických osob, 2007, [cit. 2010-12-14], ISSN 1802-6206, dostupný z: <http://www.inovace.cz/for-business/financovani-inovaci/clanek/lombardni-a-eskontni-uvery/>

Zdroj: Broker Consulting a.s., 2009, [cit. 2010-12-08], dostupný z: <http://www.ok-hypoteky.cz/hypotecni-uver>

Zdroj: Spotřebitelský úvěr.com, 2010, [cit. 2010-12-08], dostupný z: <http://spotrebitelskyuver.com/>

Zdroj: Wikipedia, 2010, [cit. 2010-12-09], dostupný z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Konstantn%C3%AD_symbol_%28bankovn%C3%AD_identifik%C3%A1tor%29

Zdroj: Československá obchodní banka a.s., 2010, [cit. 2011-02-14], dostupný z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

Zdroj: UniCredit Bank Czech Republic a.s., 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/o-bance.html>

Zdroj: Raiffeisenbank a.s., 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/>

Zdroj: mBank, 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.mbank.cz/mbank/>

Seznam příloh

Příloha č. 1

Česká spořitelna



Kořeny České spořitelny (ČS) sahají až do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna česká, nejstarší právní předchůdce České spořitelny. Na tradici českého a později československého spořitelnictví navázala v roce 1992 Česká spořitelna jako akciová společnost. Česká spořitelna je banka orientovaná na drobné klienty, malé a střední firmy a na města a obce.

Nezastupitelnou roli hraje také ve financování velkých korporací a v poskytování služeb v oblasti finančních trhů. Finanční skupina České spořitelny je počtem 5,3 milionu klientů největší bankou na trhu. Na českém kapitálovém trhu patří Česká spořitelna mezi významné obchodníky s cennými papíry. Také se zabývá podporou charitativních neziskových společností a organizací, občanských sdružení, obecně prospěšných organizací, nadací a nadačních fondů.

V roce 2002 se stala zřizovatelem Nadace České spořitelny, jejímž účelem je podpora projektů v oblasti kultury, vzdělávání, vědy, veřejných a sociálních záležitostí, zdravotní péče, charity, komunálních aktivit, sportu a ekologie⁸⁷.

⁸⁷ Zdroj: Česká spořitelna, a.s., 2010 [cit. 2011-01-31], dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>

Příloha č. 2

Komerční banka



Komerční banka (KB), a.s. je mateřská společnost skupiny Komerční banky, která je tvořena osmi společnostmi. Komerční banka je také součástí mezinárodní skupiny Société Générale.

Komerční banka, která patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy, je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí další specializované služby, mezi které patří penzijní připojištění, stavební spoření, faktoring, spotřebitelské úvěry a pojištění⁸⁸.

⁸⁸ Zdroj: Komerční banka, a.s., 2010 [cit. 2011-01-31], dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

Příloha č. 3

GE Money bank



Společnost General Electric – (GE) byla založena před více než sto lety v roce 1892. U kolébky této společnosti stál geniální vynálezce Thomas Alva Edison. Po několik let za sebou získala prestižní ocenění nejobdivovanější společnost světa. Vysvědčením kvality a na zdraví firmy ukazuje její ratingové ohodnocení nejvyšším stupněm AAA.

GE Money se sídlem ve Stamfordu, USA je dceřinou společností GE. S aktivy ve výši 190 miliard USD je předním poskytovatelem úvěrových služeb spotřebitelům, maloobchodu a dealerům s automobily v 55 zemích celého světa. Více jak 130 milionům klientům poskytuje kreditní karty, osobní půjčky, financování prodeje, půjčky na nákup a leasing automobilů, hypoteční úvěry i pojištění úvěrů. V ČR působí tři společnosti divize GE Money: GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto⁸⁹.

⁸⁹ Zdroj: GE Money, 2010 [cit. 2011-01-31], dostupné z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti>

Příloha č. 4

Československá obchodní banka



Československá obchodní banka (ČSOB), a. s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964 jako banka pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. V červnu 1999 byla privatizována – jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je součástí skupiny KBC. V červnu 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku (IPB). Po odkoupení minoritních podílů se v červnu 2007 stala KBC Bank jediným akcionářem ČSOB. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu, avšak slovenská divize ČSOB byla oddělena k 1. lednu 2008.

Obchodní profil ČSOB zahrnuje tyto segmenty: fyzické osoby (retailová klientela), malé a středně velké podniky, korporátní klientela a nebankovní finanční instituce, finanční trhy a privátní bankovníctví.

V retailovém bankovníctví v ČR působí společnost pod dvěma obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna, která využívá pro svou činnost rozsáhlé síť České pošty. Klienti ČSOB jsou obsluhováni na 248 pobočkách v ČR, klienti Poštovní spořitelny jsou obsluhováni prostřednictvím 52 Finančních center Poštovní spořitelny a zhruba na 3 310 obchodních místech České pošty (stav k 31. 3. 2010)⁹⁰.

⁹⁰ Zdroj: Československá obchodní banka a.s., 2010, [cit. 2011-02-14], dostupný z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

Příloha č. 5

Poštovní spořitelna



Poštovní spořitelna (PS) je součástí Československé obchodní banky, a.s., která je z pohledu celkové hodnoty aktiv největší bankou v České republice i ve střední Evropě. Bankovní produkty Poštovní spořitelny v současné době slouží už více než dvěma miliónům klientů, a to pomocí nejširší sítě obchodních míst v České republice.

Poštovní spořitelna poskytuje kvalitní služby pro své klienty na pobočkách (finančních centrech), kterých je více než 50. Díky jedinečnosti její obchodní sítě může nabídnout vyřízení finančních záležitostí svých klientů také o víkendu - 524 pošt je totiž otevřeno také v sobotu a 21 pošt dokonce i v neděli.

Poštovní spořitelna nabízí několik řad produktů a služeb, které mají za úkol pomoci veškeré klientele při řešení všech finančních otázek, a to ať se jedná o účet, spoření, půjčku nebo pojištění, či z jiného pohledu ať už se jedná o fyzickou osobu, podnikatele nebo subjekty zvláštního typu, jako např. municipální sféra (obce, města, kraje), bytová družstva či neziskový sektor⁹¹.

⁹¹ Zdroj: Československá obchodní banka a.s. - Poštovní spořitelna, 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.postovnisporitelna.cz/O-nas/Stranky/Predstaveni-PS.aspx>

Příloha č. 6

UniCredit Bank



UniCredit Bank Czech Republic (UCB) a.s. zahájila svoji činnost na českém trhu 5. listopadu 2007. Vznikla integrací dvou dosud samostatně působících úspěšných bankovních domů HVB Bank a Živnostenské banky.

UniCredit Bank Czech Republic a.s. je silnou a rychle se rozvíjející bankou, která nabízí širokou škálu kvalitních produktů pro firemní zákazníky i privátní klientelu. Je jednou z nejsilnějších bank na trhu v oblasti projektového, strukturovaného a syndikovaného financování Corporate Finance.

Zákazníci UniCredit Bank mají, mimo jiné, možnost využívat nabídku služeb pro financování projektů ze strukturálních fondů EU nabízených prostřednictvím Evropského kompetenčního centra UniCredit Bank.

V oblasti služeb pro privátní klientelu je UniCredit Bank významným hráčem na trhu privátního bankovníctví, cenných papírů, kreditních karet a hypoték a velmi dobře si vede také v oblasti služeb pro ⁹²zákazníky působících v oborech svobodných povolání (lékaři, soudci, advokáti, notáři apod.) .

⁹² Zdroj: UniCredit Bank Czech Republic a.s., 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/o-bance.html>

Příloha č. 7

Raiffeisenbank



Banka inspirovaná klienty

Raiffeisenbank a.s. (RBCZ) poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. Raiffeisenbank a.s. je součástí Raiffeisen Bank International AG, která je dceřinou společností Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB).

V roce 2006 zahájila spojování s eBankou, integrační proces obě banky dokončily v létě roku 2008. Raiffeisenbank obsluhuje klienty v síti více než 100 poboček a klientských center, poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních a firemních poradců.

Raiffeisenbank a.s. od samého počátku aktivně nabízí služby s důrazem na zohlednění specifických potřeb klientů v různých regionech. Vedle svých ryze obchodních aktivit se banka angažuje v souladu se 140letou tradicí jména Raiffeisen rovněž v řadě veřejně prospěšných aktivit, zahrnujících např. oblast kultury, vzdělávání či charitativní projekty.

Skupina Raiffeisen získává pravidelně od prestižních časopisů Euromoney, Global Finance i The Banker ceny pro "Nejlepší banku ve střední a východní Evropě", síťové banky navíc získávají ocenění pro nejlepší banky v daných zemích regionu ⁹³.

⁹³ Zdroj: Raiffeisenbank a.s., 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/>

Příloha č. 8

mBank



mBank vznikla v listopadu 2000 jako retailová divize BRE Bank SA, člen skupiny Commerzbank. Prvotní obchodní model mBank předpokládal, že cílovými uživateli budou zejména lidé, kteří považují nová technologická řešení (především internet) za efektivní a pohodlný způsob komunikace s bankou. mBank byla první virtuální bankou v Polsku a jednou z prvních tohoto druhu ve Střední Evropě. Na český trh vstoupila mBank v listopadu 2007.

mBank je průkopníkem inovací a internetového bankovníctví a nabízí klientům, kteří mají zájem racionálně spravovat své osobní finance, nejdůležitější produkty a služby za nejvýhodnější ceny. Nabídka produktů v současné době zahrnuje osobní, podnikatelské a spořicí účty, platební karty, hypoteční úvěry, spotřebitelské půjčky a kreditní karty. V dnešní době mBank zaujímá významnou pozici v českém bankovním sektoru a i přes rostoucí konkurenci nadále zůstává leaderem v internetovém bankovníctví.

Obchodní síť mBank v České republice je nejmenší bankovní obchodní síť a je v současné době tvořena 9 finančními centry a 17 kiosky. Finanční centra byla postupně zbudována ve větších městech, mKiosky jsou situovány do největších obchodních center. V mKiosku může klient požádat o půjčku, či si zřídit jakýkoliv účet. Samozřejmostí je i možnost připojení na internetbanking, či získat informace o aktuálních produktech. Finanční centra již splňují kritéria banky, kde jsou zaměstnanci připravené řešit jakékoliv otázky týkající se bankovníctví.

Commerzbank je významnou bankou soustředující se zejména na svůj domácí trh – tedy Německo, kde má síť zhruba 800 poboček. V oblasti bankovních služeb pro podniky klade důraz také na západní, střední a východní Evropu. V USA a Asii je banka aktivní v

hlavních obchodních centrech. Commerbank je reprezentována spolu se svými dceřinými společnostmi ve více než 40 zemích světa⁹⁴.

⁹⁴ Zdroj: mBank, 2010, [cit. 2011-02-17], dostupný z: <http://www.mbank.cz/mbank/>

Příloha č.9

Propagační aktivity jednotlivých českých bank

S ohledem na téma této práce je nutné zmínit i propagační aktivity bankovních institucí českého trhu, které bezpochyby souvisí s finálním získáním klienta i s jeho rozhodnutím o využívání osobního či elektronického bankovníctví.

V České republice, stejně tak jako v celém světě, je možné narazit na skutečnou propagační hojnost směrem od finančních institucí. Vzhledem k lukrativnosti tohoto oboru nejen v českých podmínkách je více než jasné, že se v této sféře pohybují vysoké finanční obnosy. Podle toho také vypadá nasycenost snad všech médií i všech ostatních typů propagačního prostoru právě reklamou těchto institucí.

Přestože celková propagovanost je značná, je možné říci, že nejvyužívanějším a zároveň nejefektivnějším prvkem celé propagační strategie výše jmenovaných bank je televizní reklama. Zároveň při porovnání propagace jednotlivých analyzovaných bank je patrné, že se nejvíce propagují oblasti úvěrů a osobních účtů, jejichž propagace probíhá v podstatě kontinuálně po celý rok. Oproti tomu je oblast pojišťovnictví u těchto bank z hlediska propagace téměř opomíjenou oblastí. Podobně je tomu i u oblasti investování a zhodnocování úspor.

A jak už to tak nejen v českých podmínkách bývá, objevuje se i v oblasti bankovníctví občas známka klamavé reklamy. Není nutné na někoho konkrétně ukazovat, ale ne vždy je v reklamě řečeno vše nebo úplně po pravdě. Asi nejvíce bijící do očí je propagování některých úrokových sazeb u úvěrů. Když pak přijde klient do banky, která propagovala úrok 3,5% a na jeho úvěrové smlouvě vidí například 5,1%, je to více než nepříjemné (a pro pracovníky bank, kteří to nemohou ve valné většině ovlivnit, velmi komplikované vysvětlit). Některé reklamní materiály a informace je prostě potřeba, podobně jako v jiných oborech, brát poněkud s rezervou a informace si ještě ověřit.