

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUČ, o. p. s.

Studijní obor: Podniková ekonomika a management



Barbora Klugová

Elektronické bankovníctví v České republice

Electronic banking in the Czech Republic

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PaedDr. PhDr. Jiří Dostál, Ph.D.

Kralice na Hané 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením PaedDr. PhDr. Jiřího Dostála, Ph.D. a uvedla v seznamu literatury všechny použité odborné zdroje.

Kralice na Hané 1. 4. 2009

vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PaedDr. PhDr. Jiřímu Dostálovi, Ph.D za odborné rady a konzultace, které mi poskytl při psaní tohoto díla.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ.....	8
1.1 Pojem elektronické bankovníctví.....	8
1.2 Vznik a vývoj elektronického bankovníctví v České republice	9
1.3 Výhody a nevýhody elektronického bankovníctví	10
2 PRODUKTY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	11
2.1 Platební karty	11
2.1.1 Technologické provedení platebních karet	11
2.1.2 Druhy platebních karet.....	12
2.2 TV Banka.....	13
2.3 Homebanking	13
2.4 Internetbanking	14
2.5 Phonebanking (telefonní bankovníctví)	17
2.6 Mobilbanking	18
2.6.1 WAP banking	18
2.6.2 GSM banking.....	19
2.6.3 JAVA banking	19
2.7 PDA banking	19
2.8 Samoobslužná zóna	20
2.9 APS	20

3	SROVNÁNÍ SLUŽEB U VYBRANÝCH BANK VČESKÉ REPUBLICE ...	22
3.1	Československá obchodní banka	24
3.2	Komerční banka	26
3.3	Raiffeisenbank	30
3.4	Česká spořitelna.....	33
3.5	mBank	36
3.6	Porovnání a vyhodnocení vybraných bank v ČR	38
4	SROVNÁNÍ SLUŽEB U VYBRANÝCH BANK V ZAHRANIČÍ.....	40
4.1	USA	40
4.1.1	Citigroup, INC	40
4.2	Velká Británie.....	41
4.2.1	HSBC.....	42
4.3	Švýcarsko.....	42
4.3.1	Union bank of Switzerland	43
4.4	Porovnání a vyhodnocení vybraných zahraničních bank	43
5	ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE A ZAHRANIČÍ	45
5.1	Závěrečné srovnání produktů a poplatků v ČR a zahraničí	45
	ZÁVĚR.....	47
	ANOTACE.....	49
	LITERATURA A PRAMENY.....	51
	SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ, TABULEK.....	53
	SEZNAM ZKRATEK.....	54

ÚVOD

Bankovní sektor se v posledních letech velmi vyvíjel a zdokonaloval. Zprvu omezený pouze na osobní kontakt s klientem se dokázal rozvinout až na současné elektronické systémy, díky nimž uspořil náklady a zpříjemnil služby pro klienta. Elektronické bankovníctví již nabízí většina bank v České republice. Neustálé zdokonalování bankovních systémů a nabídek produktů bank je již považováno díky velké konkurenci za nutnost. Banky tedy své služby přizpůsobují požadavkům klientů. Snaží se získat si klienty nové a udržet klienty stávající, proto stále rozšiřují nabídku svých produktů a ruší ty, o které již v dnešní době poklesl zájem.

Pro klienty již tyto služby nejsou komfortem, ale běžnými službami, které od svých bank očekávají. Prostřednictvím elektronických zařízení, kterými jsou pevná linka, telefon, platební karta, kapesní počítač nebo osobní počítač a ATP¹ může klient banky 24 hodiny denně, 365 dní v roce kdekoli a kdykoli spravovat své účty.

Důvodem, proč jsem si zvolila toto téma elektronického bankovníctví v České republice, bylo především vybrat nejvýhodnější banku pro své budoucí potřeby i potřeby ostatních klientů bank, kteří budou číst tuto práci.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, popsat a vyhodnotit současný stav služeb vybraných pěti bankovních institutů v České republice a tří bank v zahraničních zemích, kterými jsou USA, Velká Británie a Švýcarsko. Ve službách bank jsem porovnávala poplatky za produkty elektronického bankovníctví.

V první a druhé kapitole řeším problematiku aplikací teoretických metod. Kapitola první vymezuje základní pojem, kterým je elektronické bankovníctví, jeho vznik, vývoj v České republice, výhody a nevýhody jak ze strany banky, tak ze strany klienta. Druhá kapitola je věnovaná produktům elektronického bankovníctví. Zabývám se platebními kartami, jejich vlastnostmi a druhy. Dále vysvětluji termíny jako homebanking, internetbanking, phonebanking, mobilbanking, který se dále člení na GSM banking, WAP banking a JAVA banking. Vysvětluji pojem PDA banking, samoobslužnou zónu a alternativní platební systém banky.

V třetí, čtvrté a páté kapitole řeším problematiku aplikací teoretických metod. V kapitole třetí jsem na základě srovnání českého elektronického bankovníctví porovnávala a vyhodnotila produkty u vybraných bank, kterými byly Československá

¹ ATP - Automatic Teller Machine - bankomat

obchodní banka, Komerční banka, Reiffeisenbanka, Česká spořitelna a mBanka. Srovnání bank se týkalo poplatků vybraných elektronických služeb bank. Kapitola čtvrtá je věnována porovnání a vyhodnocení vybraných elektronických produktů bank v zahraničí, kterými byly Citigroup ze Spojených států amerických, HSBC z Velké Británie a Union bank of Switzerland ze Švýcarska. V poslední páté kapitole je provedeno srovnání elektronických služeb bank na českém a zahraničním trhu a následné vyhodnocení té nejvýhodnější z bank pro klienta vzhledem k modelově stanoveným podmínkám.

1 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ

V kapitole první popisují co to elektronické bankovníctví je. Vysvětlují, proč vůbec takové elektronické bankovníctví vzniklo, jeho vývoj od založení až po současnost a v poslední podkapitole výhody a nevýhody elektronického bankovníctví.

1.1 Pojem elektronické bankovníctví

Při zamyšlení se nad pojmem elektronické bankovníctví si lze představit zjišťování aktuálního zůstatku na účtu, či zadávání převodních příkazů. Do jeho produktů však spadá mnohem více. „Elektronické bankovníctví představuje elektronickou formu komunikace při řízení platebního styku a obchodování s bankovními produkty mezi bankami, bankou a klienty.“² Elektronické bankovníctví se také v dnešní době označuje jako *e-banking*, přímé bankovníctví, online bankovníctví nebo internetové bankovníctví. Je založeno na elektronické komunikaci banky s klientem. Tuto komunikaci může klient využívat kdykoli 24 hodin denně prostřednictvím počítače, telefonu, platební karty nebo faxu. Elektronické bankovníctví přináší mnoho jak klientovi tak i bance. Klient ocení ovládání svého účtu, aniž by musel navštívit pobočku banky a pro banku jsou tyto operace méně administrativně náročné, což bance šetří čas i prostředky. Účet fyzické osoby bez elektronického bankovníctví si dnes dokáže představit jen málokdo. Tvoří i nezbytnou součást většiny firem³. Využívají ho především pro možnost propojení internetového bankovníctví s účetnictvím firmy, což přivítá každá společnost nebo podnikatel. Internetové bankovníctví má i své stinné stránky. Veřejnost je stále rozdělena na ty co internetové bankovníctví bezstarostně používají a na ty co mají obavy o bezpečnost svých prostředků. Nedá se říci, že by jejich obavy nebyly opodstatněné. Všichni registrujeme, médií zveřejňované, pokusy o phishingové útoky na internetové bankovníctví České spořitelny.⁴ Finanční skupina České spořitelny je

² ŠEVČÍK, Aleš. *Bankovníctví*, s. 145.

³ Firma jako tržní subjekt.

⁴ Více o bezpečnosti internetbankingu viz kapitola 2, podkapitola 3.

díky 5,3 milionu klientů největší bankou na českém trhu.⁵ A proto jsou pokusy o napadení u této banky zřejmě častější. Tohle nebezpečí mají samozřejmě v povědomí i ostatní banky a je pouze otázkou, zda všechny peněžní ústavy budou držet krok se stále se zdokonalující technikou.

1.2 Vznik a vývoj elektronického bankovníctví v České republice

Banky se po staletí setkávaly s klienty pouze ve svých kamenných pobočkách. Od 20. století nastal zlom, který byl zapříčiněn rychlým, technologickým vývojem v oblasti informačních systémů. Mnohem později banky začaly díky rozvoji využívat novější komunikační prostředky, kterými byly telefon, dnes již i mobilní telefon, počítač nebo internet. Významný vliv na tento vývoj měla konkurence mezi bankami a hlavním důvodem byla úspora nákladu spolu se zatraktivněním služeb pro zákazníka. Zatímco v Americe nebo západní Evropě se vyvíjel tento pokrok několik desetiletí, v České republice to trvalo pouze pár let, někde i několik měsíců.⁶ První internetovou bankou v České republice byla zaznamenána Expandia banka (později eBanka). Jejím cílem bylo vybudovat banku s nemodernějšími informačními technologiemi. Provoz zahájila v roce 1998 a věnovala se již od začátku elektronickému bankovníctví. V tom roce spustila pro všechny dnes známý Internetbanking, Phonebanking i GSM banking. Díky ní nastala pro ostatní banky velká konkurence, jelikož 90 % z nich bylo stále ve staré době, kdy probíhala komunikace s klientem pouze u přepážky na pobočce banky.⁷ „V roce 1999 již nabízely klasický Phone Banking Česká spořitelna, Komerční banka, Union banka IPB, ČSOB a Bank Austria/Creditanstalt, své první verze Internet Bankingu přinesly během roku 2000 Živnostenská banka, Union Banka, Raiffeisenbank a GE Money Bank, ČSOB (IPB) se zase zaměřila v první fázi především na GSM banking.“⁸ Expandia Banka nabízela svým klientům WAP banking již v roce 1999

⁵ Srov. Profil České spořitelny, *Česká spořitelna* [online], <http://www.csas.cz/banka/menu/cs/banka/nav10002_profil>.

⁶ Srov. GRUBLOVÁ, EVA. *Internetová ekonomika*, s. 66-67.

⁷ Srov. eBanka: historie, současnost a budoucnost, *Itbiz* [online], <<http://www.itbiz.cz/ebanka-raiffeisenbank-historie>>.

⁸ Přímé bankovníctví v Česku, *FinExpert* [online], <<http://www.finexpert.cz/default.aspx?section=17&server=1&article=17385>>.

a v roce 2001 změnila název na eBanka, a.s. V roce 2003 předvedla opět novou službu PDA banking – ovládání účtů prostřednictvím PDA/MDA zařízení.⁹

1.3 Výhody a nevýhody elektronického bankovníctví

Největší výhodou z pohledu klienta elektronického bankovníctví je bezesporu přístup ke svému účtu 24hodin denně, 7 dní v týdnu, a to odkudkoli bez ohledu na otevírací hodiny pobočky banky. Je pro něj jistě velmi příjemné mít přehled o veškerých svých pohybech na účtu z pohodlí domova, když nemusí fyzicky navštívit pobočku banky a vystát dlouhé fronty, než se na něj dostane řada. Avšak v některých případech je využití pobočky nutné např. při uzavírání speciálních smluv. Úspora času, diskrétnost, rychlá obsluha, kvalita služeb a nižší poplatky na platební styk provedený elektronicky jsou také velkým přínosem. Výhodou banky je menší počet pracovníků u přepážek na pobočkách bank anebo také stačí pouze jedna pobočka pro větší oblast. Velkou výhodou je úspora finančních prostředků, které jsou s transakcemi spojeny např. náklady za použité papíry. Další výhodou je také zajištění menší chybovosti, kdy jsou transakce řízené elektronicky a nedochází tak k překlepům zaměstnanci bank. Banka také může více času věnovat poradenství svým klientům.

Nevýhodou pro klienta je nutnost vlastnit technické vybavení. Ať již je to počítač s připojením k internetu, mobilní telefon podporující WAP, technologii GSM SIM Toolkit či kapesní počítač PDA. Samozřejmě k použití těchto bankovních produktů patří nevýhoda neznalosti jejich používání. Velkou nevýhodou pro klienta je, že vždy existuje, i přes snahy bank zajistit maximální ochranu zabezpečení, riziko krádeže jeho finančních prostředků. Ať již se jedná o phishingové útoky, kdy je klientovi zaslán podvodný e-mail s internetovým odkazem banky, kterým nepovolená osoba získá přístup k osobnímu účtu klienta či krádež platební karty zlodějem. Pro bankovní instituty je jistě nevýhodou nákladná obsluha a údržba elektronických produktů specialisty v oboru nebo náklady na zabezpečení před již zmíněnými případnými podvody, krádežemi apod.

⁹ Srov. eBanka: historie, současnost a budoucnost, *Itbiz* [online], <<http://www.itbiz.cz/ebanka-raiffeisenbank-historie>>.

2 PRODUKTY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Druhá kapitola je věnována produktům elektronického bankovníctví. V současné době existuje mnoho nabízených komunikačních prostředků bank. Záleží pouze na klientovi, zda si vybere komunikaci s bankou přes počítač pomocí internetbankingu či homebankingu, nebo přes mobilní telefon, pevnou linku, platební karty a televizi.

2.1 Platební karty

Mezi nejvíce využívané platební prostředky patří platební karty. Mohou se využívat pouze k výběru hotovosti z bankomatů či za platbu zboží nebo služeb v obchodě, na internetu i jinde. Velkou výhodou platebních karet je, že klient nemusí u sebe nosit hotovost a peníze jsou v bezpečí banky. Naproti tomu nevýhodou pro každého jsou místa bez bankomatů a platebních terminálů.

Podle časopisu *Bankovníctví* klienti bank v Rusku a na Ukrajině mají k dispozici prostřednictvím bankomatů mnohem více služeb, nežli banky v České republice. Součástí těchto jejich služeb přes bankomaty může být tisk mini-výpisů, zadávání příkazů k úhradě, platby složenek nebo vklady v hotovosti. Tyto služby existují také v západní a východní Evropě již desítky let.¹⁰

2.1.1 Technologické provedení platebních karet

Platební karta je vyrobena z třívrstvého PVC, který je odolnější vůči chemickým vlivům. Její rozměry a vlastnosti jsou stanoveny mezinárodní normou ISO 3554 na 85,6 x 54,0 x 0,76 mm. Přední strana platební karty obsahuje číslo karty, jejíž první dvě číslice určují druhy karty, dále datum expirace (platnosti) karty, jméno držitele karty a čip. Na zadní straně se nachází magnetický proužek, který zaznamenává

¹⁰Srov. JUŘÍK, P., Platební karty s novinkami, *Bankovníctví* [online],
<[http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d&&article\[id\]=22774910](http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d&&article[id]=22774910)>.

identifikační údaje, podpisový proužek sloužící pro podpis držitele karty a tzv. CVC2 kód (Card Verification Code). Tento ověřovací kód je nezbytný pro identifikaci karty, při platbách na internetu.¹¹

2.1.2 Druhy platebních karet

Platební karty můžeme rozdělit podle druhu na debetní a kreditní. Karta debetní slouží k platbě u obchodníka nebo výběru z bankomatu pouze v případě, že má její vlastník na účtu dostatek peněz. Naproti tomu karta kreditní slouží k nákupu zboží nebo služeb na úvěr. Tedy, i když majitel nemá dostatek finančních prostředků na účtu, může čerpat prostředky z tzv. úvěrového účtu, který slouží k překlenutí doby, kdy klient nemá vlastní prostředky. Jako hlavní výhodu této karty banky uvádějí bezúročné období. Toto období se u každé banky liší a nejčastěji je 45 až 56 dní (např. Komerční banka). Po tuto dobu se klientovi nepočítají z vyčerpané částky úroky. Pokud klient banky vyrovná vyčerpanou částku do doby uplynutí bezúročného období, pak se mu nepočítá z této částky úrok.¹²

Dále se platební karty rozdělují na elektronické a embosované karty. Embosované karty jsou více mezinárodně uznávané a nesou s sebou i větší pořizovací náklady. Na rozdíl od elektronických karet je lze číst třemi způsoby. Jak z elektronické tak embosované platební karty lze sejmout data pomocí čipu na kartě nebo magnetického proužku. U embosované karty jsou data čtena v tzv. imprintech, veřejnosti spíše známých jako „žehličky“, které využívají reliéfní (plastický) záznam na kartě. Tyto terminály ovšem nejsou spojeny online s bankou, a proto se od nich již delší dobu upouští. Další zásadní rozdíl mezi embosovanou a elektronickou kartou jsou náklady spojené s její ztrátou. U embosované karty je blokační poplatek několikanásobně vyšší než u karty elektronické a to z toho důvodu, že blokace embosované karty je složitější.¹³

¹¹ Srov. JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*, s. 42-43.

¹² Srov. Několik nej bankovních kreditních karet na českém trhu, *iDnes* [online]. <http://finance.idnes.cz/nekolik-nej-bankovnich-kreditnich-karet-na-ceskem-trhu-p1i-/bank.asp?c=A081008_093541_bank_fib>.

¹³ Srov. *Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince*, s. 20.

2.2 TV Banka

Bankovní službu TV Banka nabízí v současné době pouze Poštovní spořitelna. Klient ovládá svůj účet z domova prostřednictvím dálkového ovladače a televizní obrazovky. „Abyste mohli užívat služeb TV Banky, musíte mít k dispozici interaktivní televizi (IPTV). Jedná se o set top box s internetovým připojením, které musí být provozováno jedním z partnerů, jako je například Volný nebo Microsoft. Po splnění těchto podmínek budete mít TV Banku v nabídce hlavního menu ve své televizi.“¹⁴ Do služby TV Banka PS se klient dostane přihlášením pomocí identifikačního čísla a PINu v menu internetové televize. Operace jsou potvrzovány jednorázovým autorizačním kódem na klientův mobilní telefon. Tento kód má, na rozdíl od kódu internetového bankovníctví, pouze numerické hodnoty. TV Bankou PS se můžete informovat o stavu účtu, jeho pohybech, příkazech čekajících na zpracování, můžete také vykonávat platební operace jako jednorázový či trvalý příkaz k úhradě, SIPO, svolení k inkasu nebo si dobíjet kredity mobilních telefonů. V této službě může klient nalézt také informace o kurzovním lístku, přehled bankomatů, finančních center či možnost zasílání zpráv s informacemi o účtu, kurzovním lístku. Zřízení a zavedení této služby u Poštovní spořitelny je zcela zdarma a umožňuje levně a rychle v pohodlí domova ovládat svůj účet.¹⁵

2.3 Homebanking

Homebanking představuje komunikaci klienta a banky s použitím počítače. Je podobný Internetbankingu. V dnešní době jej používají především podnikatelé¹⁶ a firmy, klienti, kteří musí zpracovávat větší objem plateb. „Home banking je ideální služba pro klienty, kteří musí zpracovávat větší objem plateb a potřebují mít neustálý přehled o stavu svého účtu. Dále je vhodná pro ty, kteří nemají v dosahu pobočku své banky.“¹⁷ Firmy nebo podnikatelé mohou obsluhovat své účty prostřednictvím

¹⁴ Bankovní účty budeme brzy ovládat přes televizi, *iDNES* [online]. <http://finance.idnes.cz/bank.asp?c=A080806_142201_bank_hru>.

¹⁵ Srov. TV banka PS, *Poštovní spořitelna* [online]. <<http://www.postovnisporitelna.cz/Mladi/Ucty-a-platby/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/tv-banka-ps.aspx>>.

¹⁶ Podnikatel – tržní subjekt

¹⁷ Home banking, *Měšec* [online]. <<http://www.mesec.cz/texty/home-banking/>>.

Homebankingu a uspořít tak poplatky za elektronicky prováděné operace.¹⁸ Pomocí homebankingu může klient zadávat příkazy, provádět další operace se svým účtem, vyhledávat kurzovní lísky, úrokové sazby. V některých bankách byl již homebanking úplně zrušen (př. Československá obchodní banka).

2.4 Internetbanking

Internetbanking využívá jako komunikační prostředek klienta s bankou internet kdekoli a kdykoli na světě. Zde může na svém účtu provádět bankovní operace – sledovat historii svých pohybů, zadávat platební příkazy k úhradě, inkasu aj. Všechny tyto provedené transakce jsou levnější než phonebanking nebo provádění příkazů přímo osobně v bance. Používání internetbankingu je zdarma, klient platí pouze za provedené bankovní transakce. Díky internetbankingu můžeme spravovat své běžné účty, termínované vklady, spořicí účty, hypotéku i jiné druhy produktů nabízených každou bankou.

Výhodou internetbankingu je, že klient uspoří čas, když nemusí chodit do banky, ale může pohodlně nakládat se svým účtem na kterémkoliv počítači s připojením na internet. „Online banking lets you sit at home in your pajamas and check your account 24 hours a day, 7 days a week. You can transfer money from one online account to another or make sure that a certain check has cleared. In a way, your personal computer becomes a virtual teller, ready to assist you with your banking needs.“¹⁹ Informace o svém účtu zjistí během několika vteřin. Klientovi stačí pouze připojení na internet s běžným internetovým prohlížečem, nemusí instalovat žádné softwary. Naproti tomu je nevýhoda, kdy klient nemá připojení k internetu. Internetbanking také není tak mobilní jako třeba GSM banking.

U internetového bankovníctví si klient může vybrat způsob autorizace při vstupu na internetbanking. U prvního způsobu autorizace pomocí SMS klíče banka odešle k potvrzení transakce textovou zprávu s jednorázovým autorizačním kódem na předem zaregistrovaný mobilní telefon. Bez mobilního telefonu klienta tedy nelze transakci provést. Druhý způsob autorizace je způsob pomocí elektronického

¹⁸ Srov. Max Homebanking PS, *Poštovní spořitelna* [online]. <<http://www.postovnisporitelna.cz/podnikatele-a-firmy/produkty/30503/max-homebanking-ps/>>.

¹⁹ SCN Education B.V. *Electronic banking: the ultimate guide to business and technology of online banking*, s. 19.

podpisu²⁰. “Generuje se na základě údajů (privátního klíče, veřejného klíče, certifikátu), které jsou uloženy z důvodu maximálního zabezpečení na kryptografické čipové kartě. Čipovou kartu získáte při zřízení služby ČSOB InternetBanking 24. Je chráněna před zneužitím PINem a vysoká míra zabezpečení je dána skutečností, že vaše údaje nikdy čipovou kartu neopustí (není možné je z karty přehrát jinam). Samotný elektronický podpis je také generován přímo v čipu karty a jeho generování nelze spustit bez znalosti PINu ke kartě.“²¹

Dále si klient u internetbankingu může vybrat ze tří způsobů přihlášení. Do internetového prohlížeče, na www adrese své banky, zadává typ svého přihlášení, které si u banky zvolil. Může to být pomocí identifikačního čísla a PINu, identifikačního čísla, PINu a SMS klíče nebo certifikátem k elektronickému podpisu uloženém na čipové kartě.²²

Pomocí internetbankingu může klient vykonávat pasivní i aktivní operace na svém bankovním účtu. Mezi pasivní operace patří zjištění zůstatku účtu, historie – pohyby na účtu, výpisy z účtů, příkazy čekající na zpracování, podrobné informace o účtu. Aktivními operacemi mohou být příkaz k úhradě, hromadný příkaz k úhradě/inkasu, převody mezi účty klienta, trvalý příkaz k úhradě/inkasu, vlastní vzory příkazů k úhradě/inkasu, svolení k inkasu, příkaz k inkasu, příkaz k úhradě do zahraničí nebo dobíjení předplacených SIM karet mobilních operátorů.

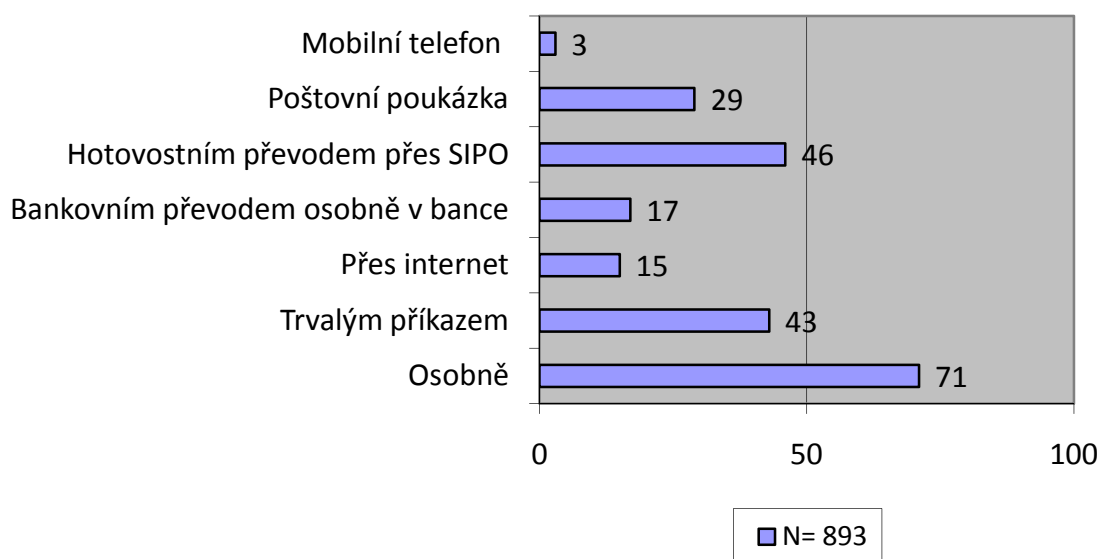
Podle celorepublikového výzkumu společnosti Westminster bylo při položení otázky: „Jakými možnými způsoby hradíte své platby?“ zjištěno, že pouze 15 % občanů České republiky, z 893 respondentů, hradí své platby prostřednictvím internetu. Dominuje úhrada osobní 71 %, dále trvalý příkaz 43 %, hotovostní převod přes SIPO 46 %, poštovními poukázkami platí 29 % oslovených občanů, bankovními převody osobně v bance 17 %, platbou přes internet 15 % a nejméně dotázaných využívá platby prostřednictvím mobilních telefonů s 3 %.²³

²⁰ Více o elektronickém podpisu lze získat např. v publikaci *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi / Petr Budiš. -- 1. vyd. -- Olomouc : ANAG, 2008. -- 157 s. : barev. il. ; 21 cm ISBN: 978-80-7263-465-1.*

²¹ ČSOB InternetBanking 24 - příručky a návody, ČSOB [online]. <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Produktovy-katalog/Elektronicke-bankovnictvi/CSOB-InternetBanking-24/CSOB-InternetBanking-24-prirucky-a-navody.htm#elp>>.

²² Srov. InternetBanking 24, ČSOB [online]. <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/CSOB-InternetBanking-24.htm>>.

²³ Srov. Občané hradí platby nejraději osobně, stále oblíbené je i SIPO, Westminster [online]. <<http://www.westminster.cz/cz/tiskove-zpravy>>.



Graf 1. – Srovnání způsobů hrazení plateb dotázaných občanů ČR (v %) ²⁴

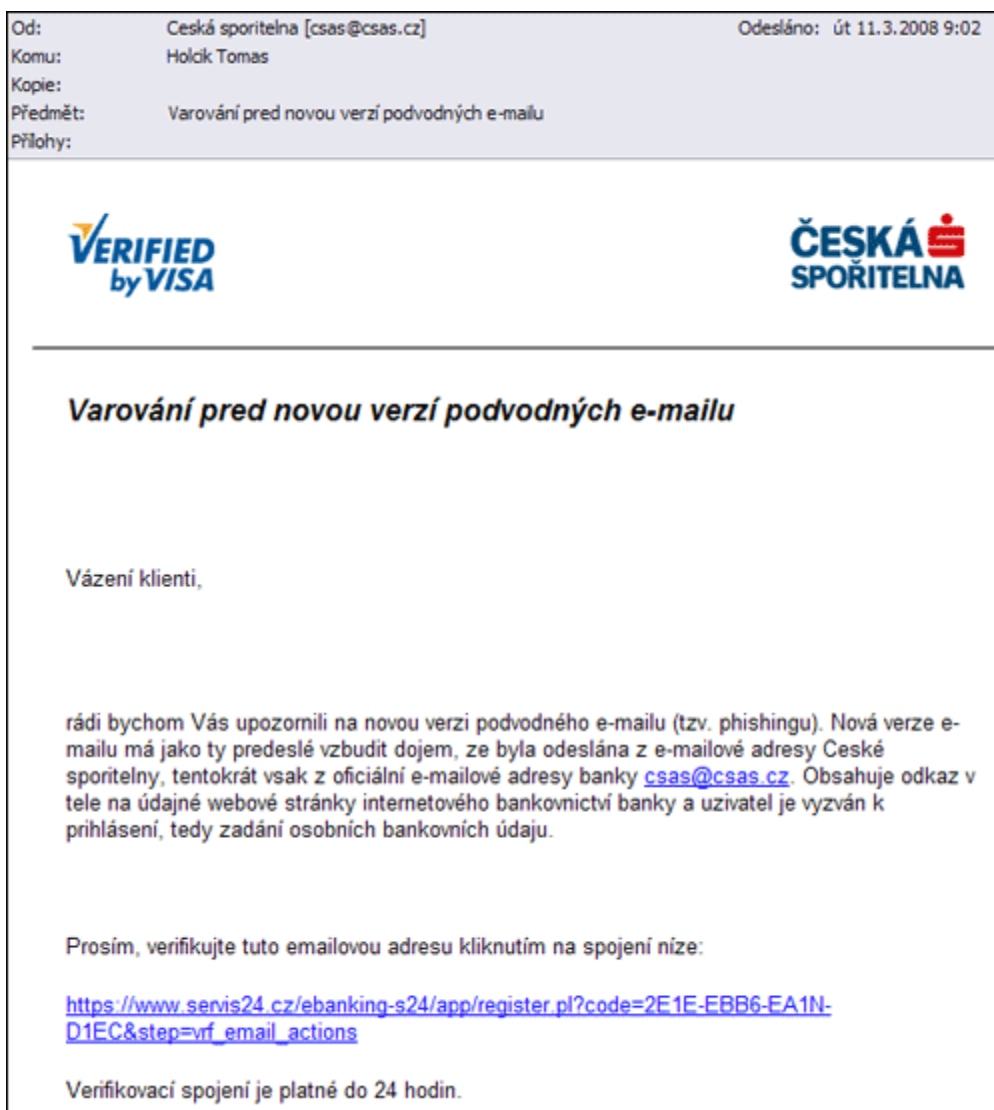
Co se týče zabezpečení internetového bankovníctví, klient se může obávat útoků prostřednictvím phishingu a pharmingu. „Phishing je podvod a padělání a lze ho definovat jako činnost, kdy je uživateli zaslán padělaný e-mail, který se klamavým způsobem staví do té pozice, že byl odeslán skutečnou finanční institucí ve snaze oklamat příjemce e-mailu tak, aby sdělil své soukromé informace typu čísla platební karty nebo bankovní účet.“²⁵ S přístupovými hesly, se neoprávněný uživatel následně dostane na Váš účet. V případě pharmingu jde o přesměrování klienta banky na podvrženou stránku. „Metoda pharming spočívá v tom, že počítač uživatele se buď prostřednictvím mailu odeslaného z nedůvěryhodného zdroje, nebo na webových stránkách, nakazí speciálním virem. Do počítače se tak dostane škodlivý software, ten způsobí přepsání IP adresy a přesměrování klienta na falešné stránky internetbankingu. Tyto stránky se chovají jako stránky **SERVISU 24 České spořitelny** s tím rozdílem, že po uživateli žádají při přihlášení bezpečnostní kód.“²⁶ Na Českou spořitelnu bylo již spácháno několik takových útoků. Pachatelé již jsou tak kreativní, že ve svých podvržených zprávách varují klienty před podvodnými emaily a samy podvodnými emaily jsou (viz obr. 1). Je tedy důležité, aby si klient veškerá svá tajná data, ať již se jedná o PIN, heslo nebo identifikační číslo, chránil. Tyto údaje nikam nezadával, neměly by být sdělovány ani členům rodiny,

²⁴ Pramen: vlastní konstrukce

²⁵ JAMES, Lance. *Phishing bez záhad*, s. 40.

²⁶ Česká spořitelna odvrací napadení svého internetbankingu phishingem a pharmingem, *Česká spořitelna* [online]. <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/news_ie_106.xml>.

psány do diářů, telefonů nebo povolovat počítači si tato hesla zapamatovat. Banky popisují klientům tzv. „Desatero bezpečnosti“. Jsou to pravidla, která by měli klienti pro zabezpečení svých citlivých dat dodržovat. (př. Komerční Banka²⁷).



Obr. 1 - Ukázka Phishingového útoku na účet klienta České spořitelny²⁸

2.5 Phonebanking (telefonní bankovníctví)

Komunikace prostřednictvím phonebankingu využívá pevné telefonní linky nebo mobilního telefonu, kdy klient zavolá na linku banky a tato komunikace bývá většinou

²⁷ Desatero bezpečnosti, *Komerční banka* [online]. <<http://www.mojebanka.cz/cs/security.shtml>>.

²⁸ Pramen: *Živě* [online]. <<http://www.zive.cz/Bleskovky/Ceska-sporitelna-phishing-na-druhou/sc-4-a-140704/default.aspx>>.

ověřována heslem klienta. Banky již běžně používají automatické telefonní systémy, které mluví podle předříkávaného menu. V případě důležitých záležitostí je možno mluvit s „živým“ vyškoleným telefonním bankéřem. Přes telefonní bankovníctví může klient zjistit stav svého účtu, provádět transakce a další běžné bankovní operace. Tato služba je již dnes u některých bank bezplatná.

2.6 Mobilbanking

Mobilbanking umožňuje klientovi ovládat svůj účet přes mobilní telefon. Hlavní výhodou je stejně jako u internetbankingu přístup ke svému účtu kdykoli a kdekoli. Pomocí mobilního telefonu můžeme využít nejméně čtyři druhy komunikace klienta s bankou. Mezi tyto druhy patří WAP banking, GSM banking nebo JAVA banking.

Podle výzkumu v České republice společností Westminster bylo zjištěno, že pouze 7 % obyvatel České republiky mladších 50 let používá nebo plánuje používat mobilbanking k některým úhradám svých plateb.²⁹

2.6.1 WAP banking

Pro službu WAP banking klient potřebuje mobilní telefon podporující službu WAP³⁰. WAP patří spíše do internetového bankovníctví, můžeme ho tedy v mobilním telefonu přirovnat k webovým stránkám. „Wap is a universal standard for bringing Internet-based content and advanced value-added services to wireless devices such as phones and PDAs. In order to integrate as seamlessly as possible with the Web, Web sites are hosted on Web servers and use the same transmission receiving messages on their phone.“³¹ Pomocí WAP bankingu klient zadává příkazy k úhradě, zjišťuje zůstatek na účtu i jeho historii, zřizuje termínované vklady nebo zjišťuje aktuální kursy.³²

²⁹ Srov. Co lidem brání platit své poplatky prostřednictvím SMS, *Westminster* [online]. <<http://www.westminster.cz/cz/tiskove-zpravy>>.

³⁰ Wireless Application Protocol

³¹ BARNES, Stuart, *M-Business*, s. 194-195.

³² Srov. Platební příkazy po internetu, *Finanční noviny* [online]. <http://www.financninoviny.cz/os-finance/index_view.php?id=330345>.

2.6.2 GSM banking

Komunikovat s bankou pomocí GSM bankovníctví může klient, pokud má u banky veden jakýkoliv běžný účet. Pro tuto komunikaci bude potřebovat mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit, kterou musí jeho mobilní operátor podporovat a bankovní SIM kartu některého mobilního operátora - Telefónica O2, T-Mobile nebo Vodafone. Svůj účet klient může řídit pomocí menu na displeji mobilního telefonu. Prostřednictvím GSM bankovníctví může sledovat stav na účtu, poslední příchozí či odchozí transakci, získávat informace o kurzovním lístku, úrokových sazbách nebo zadávat platební příkaz či si založit termínovaný vklad. Zprávy pomocí této komunikace mezi bankou a klientem jsou šifrovány.³³ Výhodou GSM bankovníctví je, že klient platí poplatek za každou odeslanou SMS na rozdíl od internetového bankovníctví, kde se platí za měsíční připojení.

2.6.3 JAVA banking

Pomocí Java banking může klient pohodlně ovládat svůj účet on-line. Mobilním telefonem připojeným k internetu se mu zpřístupní internetové bankovníctví. Bude moci sledovat historii svého účtu, zůstatek na účtu, zadávat platební příkazy aj. „V porovnání se starší a rozšířenější službou - GSM bankingem – je Java banking pro svého uživatele pohodlnější a zejména přehlednější. Aplikace v mobilu komunikuje s bankou díky datovému spojení v on-line režimu, a tak je schopna zajišťovat poměrně rychlou odezvu a podávat velmi aktuální informace v poměrně slušném rozsahu. Což mohl být v některých případech problém se starším GSM bankingem.“³⁴

2.7 PDA banking

Komunikace s bankou pomocí PDA banking (Personal Digital Assistant – osobní digitální asistent) představuje připojení k internetu pomocí kapesního počítače.

³³ Srov. O GSM bankovníctví, *Raiffeisenbank* [online]. <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezny-ucet-ekonto/prime-bankovnictvi/gsm-bankovnictvi/>>.

³⁴ Java banking: nová alternativa, *iDNES* [online]. <http://fincentrum.idnes.cz/java-banking-nova-alternativa-d27-fi_blind.asp?c=A060609_114347_fi_blind_vra>.

Pro tuto službu nemusí klient na svém účtu nic nastavovat, nemusí instalovat žádný program, stačí mít pouze internetový prohlížeč. Pomocí PDA bankingu bude moci také sledovat svůj účet – jeho historii, pohyby, zůstatek, zadávat platební jednorázové i trvalé příkazy, zakládat termínované vklady aj. „PDA bankovníctví je díky velikosti displeje PDA nejpohodlnější formou mobilního elektronického bankovníctví. Proto nabízí, například na rozdíl od mobilního telefonu, většinu služeb, jaké nabízí standardní e-banking na PC.“³⁵ Stránky na kapesních počítačích jsou velmi jednoduché, mají pěkný vzhled, obsahují jen nejnútnejší informace, a proto pro malou velikost netrvá jejich stahování dlouho.³⁶

2.8 Samoobslužná zóna

Samoobslužnou zónu většinou využívají klienti, kteří nemají přístup k internetu. Obsluhuje se přes dotykovou obrazovku a velkou nevýhodou této služby je, že klient musí dojít na místo, kde se nachází. Je to tedy stejné, jako by šel do banky. Samoobslužné zóny jsou dostupné 24 hodin denně.

2.9 APS

Alternativní platební systémy neboli APS, jsou v dnešní době již velmi využívány. Tento platební systém slouží k rychlému nakupování na internetu. Mezi neznámější patří PayPal, Google Checkout, Moneybookers aj. „Největším alternativním systémem PayPal s více než 150 miliony klientů po celém světě protéklo v roce 2007 zhruba 50 mld. USD. To je o třetinu více než v roce 2006“³⁷

Platba touto metodou je pro klienta méně riskantní, jelikož při této službě neuvádíte číslo své karty, typ ani platnost. Zmenšuje se tímto riziko zachycení vašich údajů o kartě podvodníkem. „APS vykazují v současné době nižší míry podvodů, než

³⁵ ZAORAL, O., TKÁČ, J. *Průvodce světem kapesních počítačů, aneb, PDA na dlani*, s. 78.

³⁶ Srov. ZAORAL, O., TKÁČ, J. *Průvodce světem kapesních počítačů, aneb, PDA na dlani*, s. 78.

³⁷ Vzestup alternativních platebních systémů. *Bankovníctví*. Praha: Economia. ISSN 1212-4273. 2008, roč. 16, č. 10, s. 8.

je tomu u platebních karet.³⁸ Podle časopisu *Business Week* činí celkové ztráty PayPal na podvodech 0,26 % transakcí.³⁹

V případě bank představují APS velkou konkurenci, a tak na tuto situaci rychle reagují. Českým alternativním platebním systémem je PaySec. Založila ho Československá obchodní banka s Poštovní spořitelnou. „Konto se zakládá vyplněním formuláře na internetových stránkách PaySec.cz. Autentizace proběhne napojením na e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu. Pomocí PaySec lze zaplatit pouhými dvěma kliknutími. Účty lze chránit potvrzovací SMS. Vedení konta i platby za nákup jsou zdarma, stejně jako autorizace platby přes SMS. Platba na jiné konto PaySec je zdarma do konce října 2008, poté bude zpoplatněna 1 Kč (platí odesílatel platby). Platba prostřednictvím Platebního tlačítka stojí 3 % částky (obchodník dostane částku již po stržení 3 %). Nabití převodem z účtu je zdarma, nabití kartou (kromě prvního, které je zdarma) stojí 2 % částky.“⁴⁰ Na rozdíl od některých zahraničních APS PaySec nepovoluje jít na kontě do záporného zůstatku. V USA přechod do záporného zůstatku vede ke změně hodnocení „úvěruschopnosti“ klienta.⁴¹ K dnešnímu datu existuje kolem stovky obchodníků, kteří tuto platbu akceptují. Jsou mezi nimi České dráhy, aukční server Aukro.cz, lékárny, knihkupectví a spousta dalších internetových obchodů, jejichž seznam je zveřejněn na oficiálních internetových stránkách PaySec.



Obr. 2 – PaySec v mobilním telefonu⁴²

³⁸ Vzestup alternativních platebních systémů. *Bankovníctví*. Praha: Economia. ISSN 1212-4273. 2008, roč. 16, č. 10, s. 8.

³⁹ Srov. EBay's Profitable Pal, *Business week* [online].

<http://www.businessweek.com/technology/content/jan2008/tc20080127_692717.htm>.

⁴⁰ Vzestup alternativních platebních systémů. *Bankovníctví*. Praha: Economia. ISSN 1212-4273. 2008, roč. 16, č. 10, s. 11.

⁴¹ Srov. tamtéž s. 9.

⁴² Pramen: *Finanční noviny* [online]. <http://www.financninoviny.cz/index_view.php?id=332233>.

3 SROVNÁNÍ SLUŽEB U VYBRANÝCH BANK VČESKÉ REPUBLICY

V současné době je občanům nabízeno velké množství produktů od nejrůznějších bank. Ke dni 30. 9. 2008 působí na českém trhu celkem 38 bankovních institucí. Z toho 7 bank s rozhodující českou účastí a 31 bank s rozhodující účastí zahraniční. Kromě těchto bank v České republice existují i banky bez licencí. K 30. 9. 2008 sahá počet bank, které jsou bez licence z důvodu likvidace či konkurzu, nezahájené činnosti, fúze s jinou bankou, transformace na nebankovní subjekt nebo z důvodu ukončení činnosti k číslu 33.⁴³

Tato kapitola je věnovaná analýze, srovnání a vyhodnocení poplatků za služby jednotlivých nabízených bankovních produktů z vybraných pěti bank České republiky. Zkoumané poplatky účtované za služby budou srovnávány pouze u produktů elektronického bankovníctví. Každou z bank nejprve představím, vymezím jejich elektronické služby a poplatky za ně a následně vybraných pět bank porovnáám a vyhodnotím tu nejvýhodnější pro modelového klienta.

Ke srovnání jsem si vybrala pět bank České republiky – Československá obchodní banka, Komerční banka, Raiffeisenbank, Česká spořitelna a mBank. Československou obchodní banku jsem si zvolila protože, že jsem jejím klientem. Banku Komerční z důvodu její velikosti a známosti jsem ji nemohla v analýze vynechat. Raiffeisenbank (dříve eBanka) jako první zavedla v České republice elektronické bankovníctví. Českou spořitelnu jsem zvolila z důvodu jejího ocenění v mezinárodní soutěži v časopise *The Banker*, kde získala ocenění Banka roku 2008 pro Českou republiku, které se konalo v Londýně 26. 11. 2008.⁴⁴ A mBank je nejmladší bankou na českém trhu.

Všechny působící banky v České republice nabízejí různé elektronické služby s různými vlastními názvy. Nejčastějšími produkty elektronického bankovníctví jsou

⁴³ Srov. Tab. č. 1. Počet bank podle vlastnictví, *Čnb* [online].
<http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/bankovni_dohled/bankovni_sektor/zakl_uk_bank_sekt/ukazatele_tab01.html>.

⁴⁴ Srov. *The banker awards 2008*, *The banker* [online].
<http://www.thebanker.com/news/fullstory.php/aid/6138/The_Banker_Awards_2008.html>.

platební karty, internetové, telefonní a mobilní bankovníctví. Z důvodu velkého množství druhů bankovních účtů u každé z bank budu ve své práci srovnávat pouze účty, které využívají občané ve věku nad 18 let. V této kapitole bude provedeno srovnání poplatků za tyto služby spojené s vedením účtu a elektronickým bankovníctvím v rámci každé z bank a následné vyhodnocení nejvýhodnější, nejlevnější banky pro klienta.

K porovnání jsem vytvořila příklad klienta k s průměrným měsíčním hrubým platem 21 694,- Kč⁴⁵ v České republice, s imaginárním jménem Petra Nováková, která každý měsíc využije elektronické operace za předpokladu, že na svůj běžný účet bude vkládat svůj plat bez snahy o zhodnocení těchto finančních prostředků. Měsíčně tato klientka využije následující služby: 1x příchozí platba (plat ze zaměstnání), 1x trvalý příkaz k úhradě přes Internetbanking (za nájem), 1x inkaso – odchozí platba přes internetbanking, 3x výběr z bankomatu analyzované banky, 3x platba platební kartou u obchodníka, 2x jednorázový platební příkaz prostřednictvím Internetbankingu, 1x měsíčně elektronický výpis z účtu.

Tyto operace klientka provádí prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví pouze v rámci tuzemských plateb, výběry z bankomatu v rámci jedné banky (jelikož jsou levnější), platební příkazy trvalé i jednorázové a inkaso v rámci banky jiné, z důvodu velkého množství bank v České republice. Poplatky v rámci jedné banky tudíž v analýzách uváděny nebudou. Dále nebudou ve srovnání uváděny ani poplatky za služby, které klientka nevyužívá, jako jsou výpisy zasílané v papírové formě poštou (cena za ně je vyšší než za elektronické), transakce provedené prostřednictvím mobilního telefonu či telefonní linky (dražší z důvodu placení měsíčního paušálu za vedení každé z těchto služeb, cena za provedený příkaz přes tyto služby je také u většiny bank vyšší, než prostřednictvím internetbankingu). Poplatky spojené se zřízením, změnou či zrušením trvalých příkazů a svolením k inkasu zkoumané také nebudou, jsou pouze výjimečné, ne každý měsíc opakující se. Všechny tyto produkty by klientce zbytečně její poplatky navýšily.

⁴⁵ Průměrná hrubá měsíční nominální mzda v Kč v roce 2007 dle Českého statistického úřadu.

3.1 Československá obchodní banka

První zvolenou bankou je Československá obchodní banka neboli ČSOB, kterou jsem zvolila, jelikož její služby elektronického bankovníctví velmi často jako její klient využívám. „Československá obchodní banka, 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. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu; slovenská pobočka ČSOB byla oddělena k 1. 1. 2008.“⁴⁶

ČSOB dělí své elektronické bankovníctví do čtyř bankovních produktů. Nabízí je bezplatně. Jsou jimi Info 24, Linka 24, Mobil 24, Internetbanking 24. Služba Info 24 je určena všem klientům, kteří chtějí získat potřebné informace prostřednictvím e-mailu nebo SMS. Poplatek za využití Info 24 prostřednictvím SMS je 1,-Kč/SMS. Linka 24 i Mobil 24 umožňují klientovi sledovat pohyb na účtu a provádět bankovní operace prostřednictvím telefonu klasického i mobilního. Avšak u služby Linka 24 klient komunikuje s poradci Klientského centra nebo automatických hlasových služeb. Posledním produktem elektronického bankovníctví Internetbanking 24 klient prostřednictvím osobního počítače s připojením k internetu dostává informace o svém bankovním účtu i provádí bankovní operace.⁴⁷ Novou službou nabízenou u platebních karet je služba CashBack, se kterou již nemusíte vybírat hotovost z bankomatů, ale na pokladnách v obchodě nebo supermarketu Albert a Hypernova.

ČSOB své klienty dělí na občany, studenty, děti do 15 let, podnikatele, malé a střední podniky, bytová družstva a společenství vlastníků jednotek, municipality a neziskové organizace a korporace. Ve své práci se však budu zabývat pouze skupině klientů občanů. Banka ČSOB nabízí občanům následující běžné účty:

- Konto - určené klientům, kteří bankovní služby spíše nevyužívají. Na svých účtech registrují pouze jednu příchozí platbu (např. plat), a výběr z bankomatu provedou 2x měsíčně. V ceně konta je zahrnuta elektronická platební karta pro klienta a jeho partnera, neomezený přístup na účet prostřednictvím

⁴⁶ O společnosti ČSOB, ČSOB [online]. <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/>>.

⁴⁷ Srov. Elektronické bankovníctví, ČSOB [online]. <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/>>.

elektronického bankovníctví, povolené přečerpání účtu do výše 10 000 Kč, zdarma 1 příchozí platba a 2 výběry z bankomatů ČSOB.

- **Aktivní konto** - pro klienty, kteří bankovní služby používají aktivně. Je vhodné také pro ty, kteří chtějí využívat pouze jeden účet pro celou rodinu. V ceně konta klient získá embosovanou platební kartu pro sebe i svého partnera, kreditní kartu s limitem 15 000 Kč, povolené přečerpání, elektronické bankovníctví, zdarma 5 výběrů z bankomatů, 5 příchozích a 10 elektronických odchozích transakcí.
- **Exkluzivní konto** – je určeno pro velmi náročné klienty. Nabízí nejširší spektrum služeb v rámci jednoho konta. V ceně je zahrnuto využití elektronického bankovníctví, zdarma kreditní karta MasterCard a platební kartou VISA Gold – pojištěná proti ztrátě a krádeži do limitu 200 000,- Kč a další pro partnera, zdarma 10 odchozích a 5 příchozích transakcí, 5 výběrů z bankomatů, účet je veden v eurech. Zdarma je také provedení libovolného množství trvalých příkazů a svolení k inkasu.⁴⁸

	Konto	Aktivní konto	Exkluzivní konto
Měsíční poplatek s výpisy zasílanými elektronicky	40,-	90,-	400,- ⁴⁹
Měsíční poplatek za Internetbanking	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	0,-	0,-	0,-
Výběr z bankomatu ČSOB	2 zdarma, další 6,-	5 zdarma, další 6,-	5 zdarma, další 6,-
Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	1 zdarma, další 6,-	5 zdarma, další 6,-	5 zdarma, další 6,-
Odchozí platba zadaná elektronicky	-	10 zdarma	10 zdarma
Jednorázový příkaz k úhradě (ČSOB Internetbanking 24)	3,-	3,-	3,-
Trvalý příkaz k úhradě (ČSOB Internetbanking 24)	3,-	3,-	3,-
Inkaso - odchozí platba (ČSOB Internetbanking)	6,-	6,-	6,-

Tab. 1 – Sazebník pro občany ČSOB⁵⁰

⁴⁸ Srov. Účty a platby, ČSOB [online]. < <http://www.csob.cz/bankcz/cz/Lide/Ucty-a-platby/>>.

⁴⁹ Zdarma v případě, že klient udržuje průměrný měsíční zůstatek alespoň 1 mil. Kč v součtu na všech běžných, spořicíh, termínovaných účtech a podílových fondech Skupiny ČSOB/KBC.

⁵⁰ Pramen: Sazebník pro fyzické osoby – občany ve znění k 16. 3. 2009. ČSOB [online].

<<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Csob/Sazebniky/Sazebnik-pro-fyzicke-osoby-obcany.htm#oskonta>>.

	Konto	Aktivní konto	Exkluzivní konto
Měsíční poplatek za vedení účtu	40,-	90,-	400,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za debetní platební kartu	0,-	0,-	0,-
1x příchozí platba	0,-	0,-	0,-
1x trvalý příkaz k úhradě (ČSOB Internetbanking 24)	3,-	0,-	0,-
1x inkaso – odchozí platba (ČSOB Internet banking 24)	2 x 3,-	0,-	0,-
3x výběr z bankomatu ČSOB	6,-	0,-	0,-
3x platba platební kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-
2x jednorázový platební příkaz (ČSOB Internetbanking 24)	2 x 3,-	0,-	0,-
1x elektronický výpis z účtu	0,-	0,-	0,-
Celkem	61,-	90,-	400,-

Tab. 2 – Srovnání měsíčních poplatků tří běžných účtů ČSOB pro paní Novákovou⁵¹

Ve srovnávání jsem předpokládala, že klientka u Exkluzivního konta nesplnila požadavek zhodnocování 1 000 000,- Kč u ČSOB, a tudíž jí nebude toto konto nabízeno zcela zdarma.

Po porovnání z tabulky zjistíme, že nejvýhodnějším běžným účtem ČSOB pro paní Novákovou se stal účet Konto s měsíčním paušálem 40,- Kč. Součet poplatků za všechny její provedené transakce činí 61,- Kč. I kdyby klientka provedla měsíčně pár výběrů z bankomatu či jednorázových platebních příkazů navíc, stále by se jí vyplatila první varianta z kont ČSOB Konto.

3.2 Komerční banka

„Komerční banka (KB) patří k nejvýznamnějším bankovním institucím v České republice a v regionu střední a východní Evropy. Je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale (SG) a poskytuje komplexní služby drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Další společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí specializované služby, mezi které patří penzijní pojištění, stavební spoření, factoring, spotřebitelské úvěry a pojištění.“⁵² Služby Komerční banky v roce 2007 využívalo 1,58 milionu zákazníků prostřednictvím elektronického bankovníctví.

⁵¹ Pramen: vlastní konstrukce

⁵² Profil – Základní informace, *Komerční banka* [online]. <<http://www.kb.cz/cs/com/profile/index.shtml>>.

V tomto roce měla celkem 386 poboček, 661 bankomatů, 35 specializovaných business center pro střední podniky a 4 centra pro velké podniky v České republice.⁵³

Komerční banka dělí svou klientelu na občany, studenty a mládež, podnikatele a menší firmy, podniky, místní správu a samosprávu. Nabízenými produkty elektronického bankovníctví pro občany jsou internetové bankovníctví Mojebanka, telefonické bankovníctví Expresní linka a mobilní bankovníctví Mobilní banka. Komerční banka nabízí pro skupinu občanů 4 běžné účty. Jsou jimi:

- Ideal konto – běžný účet, klient zdarma získává elektronickou kartu Visa Electron, 1 výběr z bankomatu KB, možnost čerpání povoleného debetu až 10 000,- Kč, zadávání trvalých příkazů a svolení k inkasu vč. SIPO je zdarma pouze 3 měsíce po založení účtu. Elektronické bankovníctví Mojebanka je zpoplatněno měsíčním poplatkem 39,- Kč.
- Perfekt konto – běžný účet s elektronicky zasílanými výpisy zdarma, povolené přečerpání do výše 10 000,- Kč. Klient zdarma získává 2 bezplatné výběry z bankomatů KB, 2 transakce provedené přes Mojebanka zdarma, bezplatné telefonní bankovníctví Expresní linka, zadávání trvalých příkazů a svolení k inkasu vč. SIPO je zdarma pouze 3 měsíce po založení účtu. Internetové, mobilní a telefonní bankovníctví je zahrnuto v ceně balíčku. Správa debetní platební karty je také v ceně.
- Extra konto – určeno náročným klientům s měsíčním poplatkem. Provedené transakce přes mobil i internet jsou zdarma. Dále všechny příchozí platby zdarma, dvě mezinárodní platební karty s cestovním pojištěním, výběry z bankomatu embossovou platební kartou zdarma, 1 výběr z bankomatu elektronickou kartou zdarma, také virtuální platební karta pro internetové platby, možnost čerpání do mínusu, běžný účet veden v Eurech a zadávání trvalých příkazů i příkazu k inkasu vč. SIPO je zdarma do 3 měsíců po založení účtu. Internetové, telefonní i mobilní bankovníctví je zahrnuto v ceně balíčku tohoto konta.
- Premium konto – pro náročné. Klient získává za měsíční poplatek: telefonní, mobilní i internetové bankovníctví, běžný účet, čipovou kartu Můjklíč a čtečku čipových karet, zdarma příkazy zadané přes internet i mobil, přijaté platby, výběry z bankomatů KB, zlatou platební kartu a mezinárodní platební

⁵³ Srov. Profil – Základní informace, *Komerční banka* [online]. <<http://www.kb.cz/cs/com/profile/index.shtml>>.

kartu, cestovní pojištění, virtuální platební kartu pro platbu na internetu, běžný účet veden v měně EURO, kontokorent, trvalé příkazy a povolení k inkasu vč. SIPO 3 měsíce po založení účtu zdarma.

- Top nabídka – pro nejnáročnější klientelu. Za měsíční poplatek: účet veden v korunách i cizí měně⁵⁴, telefonní, internetové a mobilní bankovníctví, transakce zadané prostřednictvím internetu a mobilu zdarma, dvě zlaté platební karty, jedna mezinárodní platební karta, nadstandardní cestovní pojištění, virtuální platební karta pro internetové platby, možnost debetu, čipová karta nebo karta optického klíče, bezplatné výběry z bankomatu KB zlatou kartou, tři výběry z bankomatu KB mezinárodní platební kartou, příchozí platby, platby z trvalých příkazů, inkas i z jiných bank, 2 pojištění platebních karet, virtuální platební karta pro internetové platby, trvalé příkazy i inkaso vč. SIPO do 3 měsíců po založení účtu zdarma.⁵⁵

	Ideal konto	Perfekt konto	Extra konto	Premium konto	Top nabídka
Měsíční poplatek	22,-	49,-	125,-	325,-	490,-
Měsíční poplatek za Mojebanka	39,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatky za debetní elektronickou platební kartu	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
				embosovaná	embosovaná
Výpisy zasílané elektronicky	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Výběr z bankomatu KB	1 zdarma, další 5,-	2 zdarma, další 5,-	0,-	0,-	0,-
Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	7,-	7,-	0,-	0,-	0,-
Příkaz k úhradě (Mojebanka)	6,-	6,-	0,-	0,-	0,-
Trvalý příkaz k úhradě	6,50	6,50	0,-	0,-	0,-
Inkaso – odchozí platba	7,-	7,-	0,-	0,-	0,-

Tab. 3 – Sazebník pro občany KB⁵⁶

Pro následující srovnání poplatků paní Novákové budu předpokládat, že všechny transakce u provádění trvalých příkazů a svolení k inkasu nebudou bezplatné,

⁵⁴ USD a EUR.

⁵⁵ Srov. Potřebuji účet, *Komerční banka* [online] <http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/need_account.shtml>.

⁵⁶ Pramen: Sazebník a úrokové sazby, *Komerční banka* [online]. <<http://www.sazebnik-kb.cz/cs/obcane/index.shtml>>.

jak by tomu bylo, kdyby si klientka právě založila účet. Tyto služby jsou bezplatné pouze 3 měsíce od založení si běžného účtu u Komerční banky.

	Ideal konto	Perfekt konto	Extra konto	Premium konto	Top nabídka
Měsíční poplatek za vedení účtu	22,-	49,-	125,-	325,-	490,-
Měsíční poplatek za Mojebanka	39,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
1x příchozí platba	7	7	0,-	0,-	0,-
1x trvalý příkaz k úhradě (Mojebanka)	6,50	6,50	0,-	0,-	0,-
1x inkaso – odchozí platba	7,-	7,-	0,-	0,-	0,-
3x výběr z bankomatu KB	2 x 5,-	5,-	0,-	0,-	0,-
3x platba platební kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
2x jednorázový platební příkaz (Mojebanka)	2 x 4,-	0,-	0,-	0,-	0,-
1x elektronický výpis z účtu	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Celkem	99,50	74,50	125,-	325,-	490,-

Tab. 4 – Srovnání měsíčních poplatků u pěti běžných účtů KB pro paní Novákovou⁵⁷

Pro paní Novákovou je nejvýhodnější variantou v Komerční bance běžný účet s názvem Perfekt konto, které ji měsíčně vyšlo na 74,50 Kč. I když má Ideal konto levnější měsíční poplatky za vedení účtu, má navíc měsíční poplatek za Internetové bankovníctví. Pokud by však klientka měsíčně provedla mnohem méně transakcí či by vůbec nevyužívala službu Mojebanka (nemusela ji zřizovat), její poplatky by se značně snížily a již by pro ni Perfekt konto nebylo nejvýhodnější. Naproti tomu, i kdyby zvýšila počet transakcí, pravděpodobně by se jí nevyšplhaly nad 125,- Kč a Extra konto by tak pro ni výhodné nebylo.

⁵⁷ Pramen: vlastní konstrukce.

3.3 Raiffeisenbank

„Raiffeisenbank a.s. (RBCZ) poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. 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. Společný zisk obou bank loni do konce září dosáhl 1,1 miliardy korun, což představuje meziroční růst o více než 40 procent. Celková aktiva vzrostla o pětinu na 164 miliard korun.“⁵⁸

Raiffeisenbank dělí své klienty do skupin soukromé osoby, studenti, podnikatelé a malé, firmy a velké podniky. Ze svého elektronického bankovníctví nabízí služby jako Internetové bankovníctví, GSM bankovníctví, Telefonní bankovníctví, Informuj mě a PDA banking. Služba Informuj mě! klienta informuje o příchozích a odchozích transakcích prostřednictvím SMS na jeho mobilní telefon nebo e-mailem.

Banka nabízí celkem 8 druhů účtů pro občany. Třemi z nich se zabývat v mé analýze nebudu, jsou jimi Zlaté konto, eKonto Extra, eKonto Premium. Zlaté konto je nabízeno pouze VIP klientům, druhé eKonto Extra požaduje podmínku pro vedení – součet příchozích plateb za měsíc minimálně 20 000,- Kč, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a úvěr ve výši min. 50 tisíc, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a hypotéka min. 400 tisíc, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a úspory v bance jsou min. 100 tisíc. U eKonta Premium minimálně 25 000,- Kč v příchozích platbách nebo vlastní-li hypotéku min. 2 mil., nebo úspory a investice v bance jsou min. 500 tisíc. Budu předpokládat, že klientka ani jednu z podmínek nesplňuje. Běžnými účty nabízenými pro soukromé osoby jsou:

- eKonto – běžný účet s věrnostními výhodami. Klientka splňuje 1. podmínku využívání alespoň tří produktů, mezi nimiž jsou běžný účet, přímé bankovníctvím, debetní elektronická nebo embosovaná platební karta. Tímto získává eKonto Základ s měsíčním poplatkem 35,- Kč. Elektronické bankovníctví je zpoplatněno 35,- Kč / měsíc. Za správu debetní platební karty je taktéž účtován měsíční poplatek 23,- Kč. Zdarma jsou 2 výběry z bankomatů

⁵⁸ Základní informace o bance, *Raiffeisenbank* [online]. <<http://www.rb.cz/o-bance/profil-banky/>>.

Raiffeisenbank, další jsou zpoplatněny částkou 9,90 Kč. Potenciální klient má možnost vyzkoušet si eKonto prostřednictvím internetových stránek Raiffeisenbank.⁵⁹

- Kompletkonto Start – za měsíční poplatek klient obdrží v ceně konta čtvrtletní výpis, elektronické bankovníctví, mezinárodní platební kartu Visa Electron nebo Maestro, povolený debet, jeden nástroj elektronického bankovníctví (výběr z internetového, telefonního a mobilního – další je již za příplatek dle sazebníku RB), příchozí platby, 2 výběry z bankomatu RB, cestovní pojištění, INFOSERVIS (přehled o pohybech na účtu zasílané přes SMS), Karetní SMS servis (po použití platební karty přijde klientovi informační SMS o jejím použití a o zůstatku na účtu).
- Kompletkonto Klasik – měsíčním poplatkem klient získá v ceně měsíční výpisy, elektronické bankovníctví, spořicí účet, mezinárodní platební kartu Visa Electron nebo Maestro, mezinárodní embosovanou platební kartu, pojištění proti zneužití karty, povolený debet, internetové, telefonní i mobilní bankovníctví, příchozí platby, 2 výběry z bankomatu RB, elektronický výpis, cestovní pojištění, INFOSERVIS, Karetní SMS servis.
- Kompletkonto Premium – měsíčním poplatkem klient získá v ceně měsíční výpisy, elektronické bankovníctví, spořicí účet, mezinárodní platební kartu Visa Electron nebo Maestro, mezinárodní embosovanou platební kartu (nenabízí elektronickou platební kartu), pojištění proti zneužití karty, povolený debet, internetové, telefonní i mobilní bankovníctví, příchozí platby, 2 výběry z bankomatu RB, elektronický výpis, cestovní pojištění, INFOSERVIS, Karetní SMS servis.⁶⁰
- Samostatný korunový účet – součástí balíčku Kompletkonto a Zlaté konto, kdy je zahrnut v ceně balíčku či zvlášť za měsíční poplatek vedení účtu 50,- Kč. Užívání elektronického bankovníctví i debetní platební karty je zpoplatněno. U tohoto konta nelze zasílat výpisy z účtu elektronicky. Za vyhotovení a zaslání výpisu poštou by klientka zaplatila 20,- Kč navíc. Součástí balíčku je Karetní SMS servis, Infoservis.⁶¹

⁵⁹ Srov. Proč eKonto, *Raiffeisenbank* [online]. < <http://www.rb.cz/osobni-finance/bezny-ucet-ekonto/proc-ekonto/>>.

⁶⁰ Srov. Kompletkonto, *Raiffeisenbank* [online]. < <http://www.rb.cz/osobni-finance/bezny-ucet-ekonto/ostatni-ucty/kompletkonto/>>.

⁶¹ Srov. Samostatný korunový účet, *Raiffeisenbank* [online]. < <http://www.rb.cz/osobni-finance/bezny-ucet-ekonto/ostatni-ucty/samostatny-korunovy-ucet/>>.

	Kompletkonto			eKonto	Samostatný
	Start	Klasik	Premium	Základ	korunový účet
Měsíční poplatek za vedení účtu	69,-	109,- ⁶²	159,-	35,-	50,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	0,-	0,-	0,-	35,-	35,-
Měsíční poplatek za správu platební karty ⁶³	0,-	0,-	- / 0,- embosovaná	23,-	25,-
Výpisy zasílané elektronicky	0,-	0,-	0,-	0,-	- / Poštou 20,- Kč
Výběr z bankomatu KB	2 zdarma, další 19,-	2 zdarma, další 19,-	2 zdarma, další 19,-	2 zdarma, další 9,90	2 zdarma, další 19,-
Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	0,-	0,-	0,-	0,-	7,-
Příkaz k úhradě (internet)	5,-	5,-	5,-	3,-	5,-
Trvalý příkaz k úhradě	6,-	6,-	6,-	3,-	6,-
Inkasu – odchozí platba	7,-	7,-	7,-	3,-	5,-

Tab. 5 – Sazebník pro občany RB⁶⁴

Dle následující tabulky se pro paní Novákovou stalo nejvýhodnější konto Komplet Start, kdy by jí poplatky stály celkem 111,- Kč. Pokud by však splnila další podmínky u eKonta - součet příchozích plateb za měsíc minimálně 20 000,- Kč, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a úvěr ve výši min. 50 tisíc, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a hypotéka min. 400 tisíc, nebo součet příchozích plateb za měsíc je min. 15 tisíc a úspory v bance jsou min. 100 tisíc, stalo by se pro ni bezesporu výhodnější eKonto Extra. V případě eKonta Premium - minimálně 25 000,- Kč příchozí platby nebo vlastní-li hypotéku min. 2 mil., nebo úspory a investice v bance jsou min. 500 tisíc, měla poplatky prakticky všechny zdarma a navíc by banka za vedení účtu platila jí.

⁶² Perfekt konto ve variantě s telefonním bankovníctvím Expresní linka KB a internetovým bankovníctvím Mojebanka za cenu 85,- Kč měsíčně.

⁶³ Tento poplatek je pouze u správy debetní elektronické platební karty, u karty embosované by se zvýšil na 40,- Kč v případě eKonta a Korunového účtu.

⁶⁴ Pramen: Ceník a produkty služeb, Raiffeisenbank [online]. < <http://www.rb.cz/o-bance/informacni-a-online-sluzby/dokumenty/cenik-produktu-a-sluzeb/>>.

	Komplet konto Start	Komplet konto Klasik	Komplet konto Premium	eKonto Základ	Samostatný korunový účet
Měsíční poplatek za vedení účtu	69,-	109,-	159,-	35,-	50,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	0,-	0,-	0,-	35,-	50,-
Měsíční poplatek za správu elektronické platební karty	0,-	0,-	0,-	23,-	25,-
1x příchozí platba	0,-	0,-	0,-	0,-	7,-
1x trvalý příkaz k úhradě	6,-	6,-	6,-	3,-	6,-
1x inkaso – odchozí platba	7,-	7,-	7,-	3,-	5,-
3x výběr z bankomatu RB	19,-	19,-	19,-	9,90	19,-
3x platba platební kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
2x jednorázový platební příkaz	2 x 5,-	2 x 5,-	2 x 5,-	2 x 3,-	2 x 5,-
1x elektronický výpis z účtu	0,-	0,-	0,-	0,-	- / poštou 20,-
Celkem	111,-	151,-	201,-	114,90	192,-

Tab. 6 – Srovnání měsíčních poplatků u pěti běžných účtů RB pro paní Novákovou⁶⁵

3.4 Česká spořitelna

„Kořeny České spořitelny 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. Téměř pět a půl milionu klientů, které dnes Česká spořitelna má, hovoří zcela jasně o jejím pevném postavení na českém trhu. **Od roku 2000** je Česká spořitelna členem **silné střeoevropské Erste Group s téměř 17 miliony klientů**. V červenci roku 2001 úspěšně dokončila svou transformaci, která se zaměřila na zlepšení všech klíčových součástí banky. Česká spořitelna kontinuálně pokračuje ve zkvalitňování svých produktů a služeb a zefektivňování pracovních procesů.“⁶⁶

Česká spořitelna dělí klientelu na občany, studenty a děti, podnikatele a malé firmy, firmy, veřejný a neziskový sektor, bytová družstva a společenství vlastníků jednotek. Produkty přímého bankovníctví SERVIS 24 jsou dále členěny na SERVIS 24 Telebanking, SERVIS 24 Internetbanking a SERVIS 24 GSM banking. Česká

⁶⁵ Pramen: vlastní konstrukce.

⁶⁶ Profil České spořitelny, *Česká spořitelna* [online]. <http://www.csas.cz/banka/menu/cs/banka/nav10002_profil>.

spořitelna nabízí celkem čtyři druhy běžných účtů pro fyzické osoby starší 18 let. Patří mezi ně:

- **Sporožirový účet** – tento účet nabízí širokou nabídku platebních karet, výběr elektronických či papírových výpisů, povolené přečerpání, elektronické bankovníctví za poplatek, platební debetní karta s ročním poplatkem 200,- Kč.
- **Osobní účet České spořitelny** – je rozdělen do tří kategorií Standart, Plus a Speciál. Klient si z nich jednu vybírá s následným měsíčním poplatkem podle počtu služeb. Paní Novákové stačí základní kategorie Standard II se třemi službami (platební karta, SERVIS 24, výběry z bankomatu zdarma) v hodnotě 69,- Kč měsíčně. Klientka také získá Program výhod, kde splňuje první podmínku Aktivní konto⁶⁷. Obdrží slevu ve výši 10% z měsíční ceny. Zdarma dále papírový či elektronický výpis, vedení vkladového účtu, elektronické bankovníctví, zdarma embosovanou nebo elektronickou platební kartu, výběry z bankomatu České spořitelny, Telebanking, Internetbanking, GSM banking, platby v rámci jedné banky zdarma, kontokorent, zůstatkové SMS zdarma.
- **Exclusive konto** – za měsíční poplatek jsou v ceně konta zahrnuty dvě mezinárodní platební karty, elektronické bankovníctví, zdarma sporožirový účet, 10 výběrů ze sporožirového účtu z bankomatu České spořitelny, 10 transakcí na sporožirovém účtu zadaných přes elektronické bankovníctví, elektronické či papírové výpisy z účtu.⁶⁸

	Sporožirový účet	Osobní účet ČS Standard II	Exclusive konto
Měsíční poplatek za vedení účtu	20,-	69,-	330,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	25,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za debetní platební kartu	16,70 ⁶⁹	0,-	0,-
Výpisy zasílané elektronicky	5,-	0,-	0,-
Výběr z bankomatu ČS	6,-	0,-	10 zdarma, další 6,-

⁶⁷ Aktivním účtem se pro potřeby Programu výhod rozumí Osobní účet České spořitelny, na kterém byla realizována minimálně 1 došlá a 2 jakékoliv další platby v daném kalendářním měsíci, vyjma plateb realizovaných ze strany Banky (např. připsání úroků na účet).

⁶⁸ Srov. Účty a karty, *Česká spořitelna* [online]. < http://www.csas.cz/banka/menu/cs/lide/nav00000_lide_nds_4 >.

⁶⁹ Roční poplatek za elektronickou debetní platební kartu 200,- Kč

Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	7,-	7,-	7,-
Transakce přes elektronické bankovníctví	-	-	10 zdarma
Jednorázový příkaz k úhradě (SERVIS 24 Internetbanking 24)	4,-	4,-	4,-
Trvalý příkaz k úhradě	5,-	5,-	5,-
Inkaso – odchozí platba	5,-	5,-	5,-

Tab. 7 - Sazebník pro občany ČS⁷⁰

	Sporožirový účet	Osobní účet ČS Standard II	Exclusive konto
Měsíční poplatek za vedení účtu	20,-	60,-	330,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	25,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za debetní platební kartu	16,70	0,-	0,-
1x příchozí platba	7,-	7,-	7,-
1x trvalý příkaz k úhradě (SERVIS 24 Internetbanking)	5,-	5,-	0,-
1x inkaso – odchozí platba (SERVIS 24 Internet banking)	5,-	5,-	0,-
3x výběr z bankomatu ČS	3 x 6,-	0,-	0,-
3x platba platební kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-
2x jednorázový platební příkaz (SERVIS 24 Internetbanking)	2 x 4,-	2 x 4,-	0,-
1x elektronický výpis z účtu	5,-	0,-	0,-
Celkem	109,70	85,-	337
Celkem po slevě 10% u Osobního účtu Standard	-	76,50	-

Tab. 8 - Srovnání měsíčních poplatků u tří běžných účtů ČS pro paní Novákovou⁷¹

Nejlevnější z nabízených účtů u České spořitelny pro paní Novákovou vyšel Osobní účet České spořitelny Standard II, kdy klientka získala i 10% slevu za aktivní využívání svého účtu. Navíc při platbou debetní kartou MasterCard, Maestro, Visa a Visa Electron, získává klientka další výhodu a to Bonusový program. V tomto

⁷⁰ Pramen: Sazebník pro soukromou klientelu, Česká spořitelna [online].
<http://www.csas.cz/banka/menu/cs/banka/nav00007_soukrom_klientela>.

⁷¹ Pramen: vlastní konstrukce.

programu za každých 20,- Kč zaplacených platební kartou získává 1 bod, za něj pak čerpá odměny z katalogu odměn Bonusu programu.⁷²

3.5 mBank

Nejmladší bankou, která vstoupila na český trh, byla mBanka v roce 2007. Je členem mezinárodní finanční skupiny **Commerzbank**, která je druhou největší bankou v Německu. Své služby nabízí také po celém světě. Nabízenými produkty mBanky jsou osobní a spořicí účty, platební a kreditní karty, hypoteční půjčky a spotřebitelské úvěry a on-line platební systém. Po celé České republice vlastní mBank 9 finančních center a 17 mKiosků. Klient v nich nalezne terminály se stálým přístupem k spravování svých účtů prostřednictvím internetu, telefony s přímým spojením na mLinku a samozřejmě také finančního poradce.⁷³ Banka je též nazývána jako internetová banka, jelikož se zaměřuje hlavně na komunikaci přes internet a telefon, čímž bezesporu velmi snížila své náklady.

Banka dělí své produkty mezi skupiny klientů na osobní finance a firemní finance. Produkty elektronického bankovníctví v mBance jsou Internetové bankovníctví a mLinka (call centrum). U telefonního bankovníctví mLinka se dále člení poplatky z hlediska, zda je služba poskytnuta prostřednictvím hlasového automatu či fyzického operátora mLinky. Další nabízenou službou mBanky je mForum a mBlog. Služba mForum je určena k diskuzi klienta s bankou i mezi sebou navzájem prostřednictvím internetu, kde klienti přidávají své příspěvky do Otázek a odpovědí (FAQ). Do mBlogu píší své příspěvky pouze pracovníci mBanky, klienti následně mohou vkládat k jednotlivým článkům své komentáře. Pro klienty patřící do skupiny osobní finance nabízí pouze jediný účet a to mKonto. Založení i správa tohoto konta je zdarma, embosovaná platební karta Visa Classic zdarma, 3 výběry měsíčně z jakéhokoliv bankomatu v ČR, neomezený a bezplatný počet výběrů z bankomatů zahraničních, odchozí i příchozí platby jsou také zdarma, trvalé příkazy, aktivní i pasivní inkaso, SIPO, internetové bankovníctví a mLinka prostřednictvím hlasového automatu je zdarma, pomocí operátora 12,- Kč za transakci. Dále je zdarma

⁷² Srov. Výhoda členství v bonus programu, *Česká spořitelna* [online]. <<https://lb.csas.cz/Default.aspx?reqdoc=casteotazkyodpovedi.aspx#rn40>>.

⁷³ Srov. <http://www.mbank.cz/mbank/index.html>

také platební systém mTransfer, se kterým klient může nakupovat na internetu.⁷⁴ Potenciální klient si na internetových stránkách mBanky může vyzkoušet jejich internetové bankovníctví pomocí demo verze. Účet mKonto se zakládá jednoduše přes internet.

	mKonto
Měsíční poplatek za vedení účtu	Zdarma
Měsíční poplatek za Internetbanking	Zdarma
Měsíční poplatek za debetní platební kartu	Zdarma
Výpisy zasílané elektronicky	Zdarma
Výběr z bankomatu mBanky i jiné banky	3x Zdarma, další 19,-
Platba kartou u obchodníka	Zdarma
Příchozí platba v rámci jedné i jiné banky	Zdarma
Příkaz k úhradě v rámci jedné i jiné banky (Internetbanking)	Zdarma
Trvalý příkaz k úhradě (Internet banking)	Zdarma
Inkaso – odchozí platba (Internet banking)	Zdarma

Tab. 9 - Sazebník pro občany mBank⁷⁵

	mKonto
Měsíční poplatek za vedení účtu	0,-
Měsíční poplatek za Internetbanking	0,-
Měsíční poplatek za debetní platební kartu	0,
1x příchozí platba	0,
1x trvalý příkaz k úhradě (Internetbanking)	0,
1x inkaso – odchozí platba (Internet banking)	0,
3x výběr z bankomatu	0,
3x platba platební kartou u obchodníka	0,
2x jednorázový platební příkaz (Internetbanking)	0,
1x elektronický výpis z účtu	0,
Celkem	0,-

Tab. 10 - Srovnání měsíčních poplatků u jednoho běžného účtu mBank pro paní Novákovou⁷⁶

⁷⁴ Telefonní bankovníctví – automatická mLinka bez operátora.

⁷⁵ Pramen: Sazebník bankovních poplatků, mBank [online]. <<http://www.mbank.cz/pruvodce/sazebnik/index.html>>.

⁷⁶ Pramen: vlastní konstrukce.

Jediný nabízení účet mKonto je pro paní Novákovou naprosto vyhovující. Veškeré poplatky spojené s vedením účtu, příkazy, výběry atd. jsou zdarma. Pokud by však klientka měsíčně provedla více než tři výběry z bankomatu či uhradila platbu přes fyzického operátora mLinky, její konto by již nebylo za 0,- Kč. Otázkou je, zda by, zda by klientce tato internetová banka nevadila, jelikož vlastní v České republice pouze pár finančních center a mKiosků.

3.6 Porovnání a vyhodnocení vybraných bank v ČR

	ČSOB Konto	KB Perfekt konto	RB Kompletkonto Start	ČS Osobní účet Standard	mBank mKonto
Měsíční poplatek za vedení účtu	40,-	49,-	69,-	60,-	Zdarma
Měsíční poplatek za Internetbanking	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
Měsíční poplatek za platební kartu	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
1x příchozí platba	Zdarma	7,-	Zdarma	7,-	Zdarma
1x trvalý příkaz k úhradě (Internetbanking)	3,-	6,50	6,-	5,-	Zdarma
1x inkaso – odchozí platba	2 x 3,-	7	7,-	5,-	Zdarma
3x výběr z bankomatu	6,-	5,-	19,-	Zdarma	Zdarma
3x platba platební kartou u obchodníka	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
2x jednorázový platební příkaz (Internetbanking)	2 x 3,-	Zdarma	2 x 5	2 x 4	Zdarma
1x elektronický výpis z účtu	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma
Celkem	61,-	74, 50	111,-	76,50	0,-

Tab. 11 – Shrnutí nejlevnějších běžných účtů pěti bank ČR⁷⁷

Nejvýhodnějším bankovním účtem s nejnižšími měsíčními poplatky pro zvolenou klientku paní Novákovou se stalo bezesporu mKonto od mBank, kdy klientka měsíčně za své transakce i správu účtu zaplatí celkem 0,- Kč. Tato banka je

⁷⁷ Pramen: Vlastní konstrukce.

ovšem spíše bankou internetovou, takže je zřejmé, že její velmi nízké poplatky jsou důsledkem nižších nákladů na pobočky a zaměstnance bank. Bohužel je také nejmladší na trhu, což může způsobovat nedůvěru potenciálních klientů díky menším zkušenostem v oboru bankovníctví v ČR. Pokud by však klientka u již v dřívější kapitole zmiňované Raiffeisenbank a jejího eKonta Premium, které jsem nesrovnávala z důvodu předpokladu nesplnění daných podmínek pro založení, tyto podmínky splnila, neplatila by prakticky žádné poplatky a banka by navíc za vedení tohoto účtu platila za měsíční vedení jí. Tento bonus ve výši 10,- Kč se následně může přes Raiffeisenbank darovat na charitativní účely.

4 SROVNÁNÍ SLUŽEB U VYBRANÝCH BANK V ZAHRANIČÍ

V této části bakalářské práce se budu věnovat srovnávání tří bank z různých zahraničních zemí. Jsou jimi USA s bankou Citigroup, INC, Velká Británie s bankou HSBC a Švýcarsko s Union bank of Switzerland. Srovnání poplatků bude provedeno stejným způsobem jako u bank v České republice. Transakce budou převáděny v rámci jiné banky, výběru z bankomatů u téže banky a platby budou zasílány bankám pouze v rámci jednoho státu, ne mezinárodní.

4.1 USA

Bankovní sektor ve Spojených státech amerických tvoří centrální banka Fed⁷⁸, kolem 7000 komerčních bank a 1300 spořitelen. Celkový počet zaměstnaných v bankovní soustavě činil v roce 2007 přes dva miliony lidí, kteří byli zaměstnaní ve více než 94 tisících pobočkách. Americké banky se v poslední době potýkají s finančními problémy díky hypotékám a úvěrům. Touto ztrátou byla ovlivněna i největší banka USA Citigroup.⁷⁹

Ve svém srovnání jsem si zvolila zahraniční zemi Spojené státy americké z důvodu, že jsou bezesporu i přes finanční krizi stále velmocí. Zkoumanou bankou bude jedna z deseti největších bank USA Citigroup.

4.1.1 Citigroup, INC

Společnost se sídlem v New Yorku je největší bankou v USA poskytující finanční služby. Nejstarší ze společností je Citibank, dalšími poskytující služby jsou CityInsurance, CitiFinancial aj. Zaměstnává kolem 300000 zaměstnanců, poskytuje

⁷⁸ Federal Reserve System.

⁷⁹ Srov. Spojené státy americké: Finanční a daňový sektor, *BusinessInfo* [online].

<<http://www.businessinfo.cz/cz/sti/spojene-staty-americke-financi-a-danovy-sektor/5/1000804/#sec4>>.

své služby 200 milionům klientů ve stech zemích světa. Dále vlastní 12000 poboček ve sto sedmi zemích.⁸⁰

Banka se specializuje především na internetové bankovníctví. Měsíční poplatek ve všech státech USA za vedení nejlevnějšího běžného účtu pro občana The Citibank EZ-Checking account je 9,50USD⁸¹, což je v přepočtu 194,- Kč. Pokud by však klientka měsíčně provedla dvě vyúčtování plateb online nebo přes mobil či by její celkový průměrný zůstatek přesahoval \$1500, měla by vedení účtu zdarma. Elektronické bankovníctví je zdarma, taktéž výběry z bankomatů Citibank. Výběr z bankomatů jiné banky je zpoplatněn 1,5 USD ve všech státech USA. Výpisy zasílané elektronicky jsou zdarma. Platby příchozí i odchozí v rámci Citibank jsou zdarma, v rámci jiných bank v USA jsou také zdarma, v případě mezinárodních plateb jsou již převody zpoplatněny.⁸² Velkou výhodou banky je služba Talking ATM, kdy je s použitím sluchátka mluvící bankomat určen lidem zrakově postiženým.⁸³

4.2 Velká Británie

Bankovní sektor ve Velké Británii tvoří 3,5 % HDP. Centrální bankou je Bank of England (BoE), která je hned po švýcarské bance Swiss National Bank druhou nejstarší. Byla založena v roce 1694. Pod její činnosti spadá vedení účtů vlády, obchoduje s cennými papíry, vede účty ostatních bank, kterým také poskytuje úvěry. Stanovuje úrokové sazby, vydává hotovostní peníze. Dalšími peněžními ústavy Velké Británie jsou spořitelny, obchodní banky (např. HSBC, Royal Bank of Scotland), pobočky zahraničních bank, investiční společnosti.⁸⁴

Velkou Británii jsem si zvolila z důvodu srovnání další země s úředním jazykem angličtina. Ve svém porovnání budu zkoumat banku HSBC, která má od roku 1997 pobočku v České republice a je největší bankou v Evropě.

⁸⁰ Srov. Citigroup, *Wikipedia* [online]. <<http://en.wikipedia.org/wiki/Citigroup>>.

⁸¹ Současný kurz amerického dolaru je 20,462 CZK / 1 USD (dle údajů ČNB k 28. 3. 2009)

⁸² Srov. Citibank EZ-checking, *Citibank* [online].

<<https://online.citibank.com/US/JRS/pands/detail.do?ID=Packages>>.

⁸³ Srov. Worldwide ATM Network, *Citibank* [online].

<https://online.citibank.com/US/JRS/pands/detail.do?ID=WorldATM&Failed_Reason=No+BVCookie+present+to+retrieve+the+session.&com.broadvision.session.new=Yes&Failed_Page=%2fportal%2fps%2fdetail.do>.

⁸⁴ Srov. Velká Británie: Finanční a daňový sektor, *BusinessInfo* [online]. <<http://www.businessinfo.cz/cz/sti/velka-britanie-financni-a-danovy-sektor/5/1000687/#sec4>>.

4.2.1 HSBC

HSBC Group byla pojmenována po jejím zakládajícím členovi The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited. Byla založena v roce 1865 na financování rostoucího obchodu mezi Čínou a Evropou. Ustředí této místní banky je v Londýně. Jako jedna z největších bank VB poskytuje finanční i bankovní služby na světě. Vlastní 9500 poboček v 86 zemích v Evropě, Asii, Americe, Středním východě a Africe. Poskytuje kompletní finanční služby jako osobní bankovníctví, komerční bankovníctví, podnikové a investiční bankovníctví a trhy aj. Pobočku HSBC můžeme nalézt také v České republice.⁸⁵

Bankovníctví v HSBC je rozděleno na Internet Banking a Express Banking (ATM, samoobslužné zóny a mobilní bankovníctví Monilink). Pro běžného občana jsem zvolila nejlevnější variantu běžného účtu Basic Bank Account, u kterého je v podstatě vše zdarma. Měsíční poplatky za vedení účtu, výběry z bankomatu, příchozí i odchozí platby, platby kartou, elektronické výpisy, elektronické bankovníctví – vše zdarma.⁸⁶

4.3 Švýcarsko

Bankovní soustava Švýcarska patří k nejúspěšnějšímu odvětví národního hospodářství. Dá se rozčlenit na národní banku (SNB⁸⁷ - založena roku 1905), velké banky (Union Bank of Switzerland, Credit Suisse Group), kantonální banky, regionální banky, ostatní banky, finanční společnosti (holdingové společnosti švýcarského velkopřemyslu), zápůjční pokladny a Raiffeisenbanky, pobočky zahraničních bank a banky soukromé.⁸⁸

Ve své analýze jsem nemohla vynechat zemi jako je Švýcarsko, jelikož její bankovní systém je pověstný tím, že je jedním z nejlepších na světě. Vyhodnocovat budu poplatky v rámci jedné banky a to Union bank of Switzerland, která je jednou z největších bank na světě a spravuje kolem 7 bilionů dolarů. V současné době však

⁸⁵ Srov. About HSBC, *HSBC* [online]. <<http://www.hsbc.com/1/2/about-hsbc>>.

⁸⁶ Srov. Current account Comparison Table, *HSBC* [online]. <<http://www.hsbc.co.uk/1/2/personal/current-accounts/comparison-table;jsessionid=0000PuOeCgs5rVBB5hCSbjelGMH:12c5cbtmp>>.

⁸⁷ Swiss National Bank

⁸⁸ Srov. Švýcarsko: Finanční a daňový sektor, *BusinessInfo* [online]. <<http://www.businessinfo.cz/cz/sti/svycarsko-financni-a-danovy-sektor/5/1000681/#sec4>>.

musí zaplatit pokutu 780 milionů dolarů za to, že měla krýt daňové úniky svých amerických klientů. USB tedy musela své anonymní klienty odtajnit pro vyšetřování amerických úřadů.⁸⁹

4.3.1 Union bank of Switzerland

Tato švýcarská komerční banka byla založena roku 1852. Je to největší banka Švýcarska a jednou z největších světových správců aktiv. Sídlí v Curychu a Basileji, pobočky vlastní ve více než 50 - ti zemích světa. Vlastní 38 % zaměstnanců pracujících v Americe, 34 % ve Švýcarsku, 15 % ve zbytku Evropy a 13 % v Asii. Zaměstnává kolem 75000 zaměstnanců po celém světě.⁹⁰

U osobního účtu UBS Personal Account pro klienty od 20-ti do 60-ti let je klientovi účtována pouze měsíční poplatek za správu účtu 2 CHF⁹¹ (v přepočtu 36,- Kč), a to pouze v případě, že by klientka využívala elektronické bankovníctví a nechávala si výpisy zasílat elektronicky. Pokud by tyto 2 podmínky nesplnila, její měsíční poplatek by se zvýšil na 7 CHF. Dále internetové i mobilní bankovníctví je zdarma, příchozí i odchozí transakce, výběr z bankomatu, elektronické výpisy i platba u obchodníka je zdarma. V případě, že by klientka disponovala na účtu celkovými aktivy ve výši nejméně 10 000 CHF či měla u UBS hypotéku, její účet UBS Personal by byl bezplatný.⁹²

4.4 Porovnání a vyhodnocení vybraných zahraničních bank

Ve svém srovnání u Citigroup ze Spojených států amerických budu předpokládat, že klientka splnila jednu z podmínek pro to, aby její měsíční poplatek za vedení účtu byl zcela zdarma. Podmínkami jsou dvě měsíčně vyúčtované platby online či prostřednictvím telefonu nebo průměrný zůstatek na účtu výši \$1500. V případě Union bank of Switzerland ze Švýcarska budu předpokládat, že podmínky

⁸⁹ Srov. „Konto ve Švýcarsku“ ztrácí jedno ze svých kouzel – anonymitu, *Česká televize* [online]. <<http://www.ct24.cz/ekonomika/46073-konto-ve-svycarsku-ztraci-jedno-ze-svych-kouzel-anonymitu/>>.

⁹⁰ Srov. UBS in a few words, *UBS* [online]. <<http://www.ubs.com/1/e/about/ourprofile.html>>.

⁹¹ Současný kurz švýcarského franku CHF je 17,914 CZK / 1 CHF (dle údajů ČNB ke dni 28. 3. 2009)

⁹² Srov. UBS personal account, *UBS* [online]. <http://www.ubs.com/1/e/ubs_ch/private/accounts/personal_ch.html>.

pro bezplatný účet nesplnila, její zůstatek na účtu nepřesáhl 10 000 CHF ani nevlastní u banky hypotéku.

	<u>Citigroup</u> <u>USA</u>	<u>HSBC</u> <u>Velká Británie</u>	<u>UBS</u> <u>Švýcarsko</u>
Měsíční poplatek za vedení účtu	0,-	0,-	2 CHF
Měsíční poplatek za Internet banking	0,-	0,-	0,-
Elektronický výpis	0,-	0,-	0,-
Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	0,-	0,-	0,-
Výběr z bankomatu	0,-	0,-	0,-
Příkaz k úhradě	0,-	0,-	0,-
Internetbanking	0,-	0,-	0,-
Celkem	0,-	0,-	2 CHF
CELKEM v Kč	0,-	0,-	36,-

Tab. 12 – Srovnání poplatků bank v USA, VB a CH⁹³

Nejlevnější bankou pro běžného občana se stala banka HSBC z Velké Británie a Citigroup z USA, kde klient na svých měsíčních poplatcích zaplatí 0,- Kč. U Švýcarské banky UBS by klientka zaplatila v přepočtu 36,- Kč. Pokud by však klientka splnila podmínky pro bezplatné vedení účtu a to sjednala si u UBS hypotéku, byl by její účet také zdarma. Samozřejmě v případě, že by si klientka České republiky chtěla založit účet v zahraničí a provádět mezinárodní převody, již by pro ni účet nebyl tak výhodný a její poplatky nulové. Mezinárodní platby jsou již zpoplatněny.

⁹³ Pramen: vlastní konstrukce.

5 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE A ZAHRANIČÍ

V předchozích dvou kapitolách jsem se zabývala analýzou poplatků bank za elektronické bankovníctví v České republice a zahraničních zemí jako jsou Spojené státy americké, Velká Británie a Švýcarsko. V této kapitole budou vyhodnoceny získané informace do závěrečné tabulky.

5.1 Závěrečné srovnání produktů a poplatků v ČR a zahraničí

Ve všech zkoumaných zemích je již elektronické bankovníctví běžným produktem bank. Banky využívají stejné druhy služeb k spravování účtů klienty, a to internetbanking, mobilbanking a phonebanking. Služby se od sebe již v dnešní době nijak neliší. Jedinou konkurenční výhodou ve světě bank mohou nyní být nízké poplatky za využívání těchto elektronických služeb, bonusy, zvýhodnění a slevy, které přilákají nové potenciální klienty.

	<u>ČR</u> <u>mBank</u>	<u>USA</u> <u>Citigroup</u>	<u>VB</u> <u>HSBC</u>	<u>CH</u> <u>UBS</u>
Měsíční poplatek za vedení účtu	0,-	0,-	0,-	2 CHF
Elektronický výpis	0,-	0,-	0,-	0,-
Platba kartou u obchodníka	0,-	0,-	0,-	0,-
Příchozí platba	0,-	0,-	0,-	0,-
Výběr z bankomatu	0,-	0,-	0,-	0,-
Příkaz k úhradě	0,-	0,-	0,-	0,-
Internetbanking	0,-	0,-	0,-	0,-
Celkem	0,-	0,-	0,-	2 CHF
CELKEM v Kč	0,-	0,-	0,-	36,-

Tab. 13 – Závěrečné srovnání poplatků bank v ČR a zahraničí⁹⁴

⁹⁴ Pramen: vlastní konstrukce.

Ze závěrečné tabulky je patrné, že Česká republika s Velkou Británií a Spojenými státy se staly pro klientku nejvýhodnějšími bankami z důvodu jejich nulových poplatků. HSBC a mBank si za vedení účtu neúčtuje vůbec žádné poplatky. V USA je to dáno tím, že klientka splnila podmínky pro odpuštění jejích poplatků. Pokud by však klientka u švýcarské banky UBS splnila například podmínku hypotéky, její účet s jediným měsíčním poplatkem za správu účtu 2 CHF by již byl také bezplatný. Z mého průzkumu na tom není Česká republika, kromě mBank zrovna nejlépe. Zahraniční banky také lákají nové klienty z cizích zemí. Již není problémem založit si účet v zahraničí přes internet, spravovat jej v cizí měně, a provádět mezinárodní transakce po celém světě. Založení si účtu je ve všech bankách ČR i ostatních zemích bezplatné, požadují pouze rozdílné povinné počáteční vklady. Avšak běžný občan ČR za své poplatky s využíváním levnějšího elektronického bankovníctví zaplatí průměrně kolem 80,- Kč měsíčně. Platí nejen za vedení účtu, správu debetní platební karty, příkazy k úhradě a výběry z bankomatů, ale je udivující, že klienti musí zaplatit nemalý poplatek i za to, když jim do banky přijdou na účet peníze. U zkoumaných zahraničních bank takovéto poplatky nenalezneme. Samozřejmě si také v zahraničních zemích můžeme založit účty s měsíčními poplatky za vedení účtu, za správu platební karty aj. Tyto účty však oproti účtům bezplatným mají jisté výhody. U některých například můžeme čerpat účet do mínusu, vlastnit exkluzivní platební a kreditní kartu s pojištěním a další. Pokud by se Česká republika chtěla s poplatky vyrovnat zahraničním bankám, nejspíše by to nebylo možné. V dnešní době existuje ještě velké množství lidí, kteří elektronické bankovníctví stále nevyužívají. Například starší občané, kteří nevlastní například počítač s internetem, či se nechtějí učit novým věcem a spravovat své účty pouze přes telefon, chodí fyzicky do bank. Jejich poplatky jsou tudíž samozřejmě mnohem vyšší. Proto, asi nebude možné pobočky bank zredukovat a zavést pouze střediska, kde by se klienti v případě nouze přišli za zaměstnanci bank poradit. Náklady bank se tudíž nebudou moci minimalizovat natolik, jako je tomu u mBanky a Česká republika by se tak zřejmě nepřiblíží nulovým poplatkům za využívání účtů.

ZÁVĚR

Elektronické bankovníctví jako komunikační prostředek mezi klientem a bankou je v dnešní době bezesporu velmi využíváno. Mezi produkty, jimiž klienti ovládají své bankovní účty, patří elektronické kanály jako internetbanking, mobilbanking a phonebanking. Dále bych zde mohla zařadit také platební karty ať již debetní, kreditní, embosované či elektronické a bezesporu bankomaty, bez kterých bychom si nemohli s pomocí karty vybírat hotovost, dobíjet kredity mobilní telefonů, zadávat příkazy, kontrolovat zůstatek aj. V dnešní době bychom se již bez elektronického bankovníctví jistě neobešli. Je velmi pohodlné, šetří čas i peníze. Můžeme odkudkoli, kdekoli a v jakoukoli dobu bez omezení na otevírací dobu banky spravovat své účty a disponovat se svými penězi jak jen chceme. Pro banky to má jistě také své výhody, mezi ně patří například úspora nákladů na pobočky a menší počet zaměstnanců u přepážek.

V prvních dvou kapitolách jsem představila elektronické bankovníctví a jednotlivé produkty nabízené bankami pro to, aby klienti mohli jednoduše a hlavně pohodlně ovládat své účty. Mezi tyto komunikační prostředky patřily internetbanking, homebanking, phonebanking, GSM, PDA, WAP a JAVA banking, TV banka, platební karty, samoobslužné zóny a alternativní platební systémy.

Ve zbylých kapitolách jsem vymezila jednotlivé produkty vybraných pěti bank v České republice (ČSOB, ČS, RB, KB, mBank) a tří bank v zahraničí, kterými byly Spojené státy americké, Velká Británie a Švýcarsko, a srovnala jejich poplatky za využívání těchto služeb. Ve všech zkoumaných bankách jsou nabízeny klientům podobné produkty internetového, mobilního i telefonního bankovníctví. Některé banky nabízí i služby PDA a JAVA bankingu, jiné nikoli. Hlavním rozdílem bank u nás a v zahraničí jsou bankovní poplatky. Všechny banky zvýhodňují transakce provedené prostřednictvím elektronického bankovníctví, platby přes internetbanking jsou dále levnější oproti mobil a phonebankingu. Elektronicky zasílané měsíční výpisy z účtů oproti papírovým jsou také levnější, ve všech zkoumaných zahraničních bankách jsou zdarma. Poplatky za správu a vedení běžných účtů jsou u většiny bank v ČR i zahraničí zpoplatněny, zdarma jsou pouze u některých bank v případě, že splníte jejich podmínky pro bezplatný účet, u mBank v České republice a HSBC ve Velké Británii je vedení účtu zcela zdarma. Měsíční poplatky za internetové bankovníctví a správu

debetní platební karty je u nás i v zahraničí u nejlevnějších kont jednotlivých bank zdarma.

Nejlevnějším účtem, co se týče měsíčních poplatků za správu účtu, užívání internetbankingu, správu debetních platebních karet, e-výpisy a provádění bankovních transakcí prostřednictvím elektronického bankovníctví pro průměrného občana vyšlo mKonto od mBank s prakticky nulovými bankovními poplatky. U vybraných zahraničních bank se poplatky v zásadě nijak neliší. U britské banky HSBC klient získává vše bezplatně, u ostatních dvou Citigroup a UBS ze Spojených států amerických a Švýcarska musí klient pro bezplatné vedení účtu splnit podmínky stanovené onou konkrétní bankou. Veškeré ostatní běžné poplatky prostřednictvím elektronického bankovníctví jsou bezplatné, jak je patrné z mé předchozí analýzy.

V budoucnu lze ve všech bankách u nás díky konkurenčním strategiím očekávat snižování bankovních poplatků. Samozřejmě nejsem pro zavedení nulových poplatků, jelikož by klienti s bankovními službami nenakládali odpovědně. Přiznejme si, že kdyby byly všechny transakce bezplatné, klienti by neuvažovali ekonomicky ani ekologicky. Nešetřili by bankovní náklady, vybírali si z bankomatů každou chvíli, převáděli peníze jak je libo jednorázovými platebními příkazy, či si zasílali týdenní výpisy z účtů poštou. Ve Velké Británii byla zavedena kampaň Green, kdy banka klienty navádí k přechodu z klasického papírového bankovníctví na elektronické, čímž šetří životní prostředí. S každým, kdo si svůj účet přepne do online nastavení, vyrostete ve virtuálním lese HSBC jeden strom. Pro příklad v roce 2007 přibylo 400, 000 takových klientů.⁹⁵

⁹⁵ Srov. Why Go Green with HSBC?, *HSBC* [online]. < <http://www.hsbc.co.uk/1/2/personal/current-accounts/green-option;jsessionid=0000DCo0cReqi8LoCseUhfimrxn:11j741ld0>>.

ANOTACE

Příjmení a jméno autora:	Klugová Barbora
Instituce:	Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s.
Název práce:	Elektronické bankovníctví v České republice
Vedoucí práce:	PaedDr. PhDr. Jiří Dostál, Ph.D.
Počet stran:	54
Počet příloh:	0
Rok obhajoby:	2009
Klíčová slova:	elektronické bankovníctví bankovní poplatky služby produkty

Předmětem bakalářské práce „Elektronické bankovníctví v České republice“ je představení služeb bank a srovnání poplatků elektronického bankovníctví v České republice a následně ve Spojených státech amerických, Velké Británii a Švýcarsku. Práce je rozdělena na pět kapitol. V první a druhé kapitole jsem vymezila pojem elektronické bankovníctví a produkty e-bankingu. Ve třetí a čtvrté kapitole jsem provedla srovnání poplatků bank v České republice a v zahraničí. V kapitole poslední jsem porovнала elektronické bankovníctví u nás a vybraných zemí.

The subject of my bachelor thesis “Electronic banking in the Czech republic” is presentment of bank services and comparison of charges in electronic banking in the Czech republic and subsequently in the United States of America, The United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland and Switzerland. The work is divided into five chapters. In the first and second chapter I defined the concept of electronic banking and products of e-banking. In the third and fourth chapter I made a comparison of bank fees in the Czech Republic and in abroad. In the last chapter I compared electronic banking in our republic with selected countries.

LITERATURA A PRAMENY

Knihy:

- BAARNES, Stuart. *Mbusiness: The Strategic Implications Of Mobile Communications*. 1. ed. Burlington: Butterworth-Heinemann, 2003. 264 s. ISBN 0-7506-5623-9.
- GRUBLOVÁ, EVA. *Internetová ekonomika*. Ostrava: Repronis, 2002. 88 s. ISBN 80-7329-000-6.
- JAMES, Lance. *Phishing bez záhad*. 1. Vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. 284 s. ISBN 978-80-247-1766-1.
- JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. 176 s. ISBN 80-247-0195-2.
- MÁČE, Miroslav. *Platební styk - klasický a elektronický*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- PŘÁDKA, Michal - KALA, Jan. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
- SCHLOSSBERBER, Otakar - HOZÁK, Ladislav. *Elektronické platební prostředky*. 1. vydání. Praha: Bankovní institut, 2005. 144 s. ISBN 80-7265-073-4.
- ŠEVČÍK, Aleš. *Bankovníctví I*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2002. 160 s. ISBN 80-210-3019-4.
- TKÁČ, Josef – ZAORAL, Ondřej. *Průvodce světem kapesních počítačů, aneb, PDA na dlani*. 1. vydání. Praha: Grada, 2005. 206 s. ISBN 80-247-1227-X.
- *Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006. 50 s. ISBN 80-239-6725-8.
- SCN Education B.V. *Electronic Banking: the ultimate guide to business and technology of online banking*. 1. ed. Braunschweig: Vieweg, 2001. 400 s. ISBN 3-528-05754-8.

Elektronické zdroje:

- *Komerční banka* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.kb.cz/>.
- *Československá obchodní banka* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.csob.cz>.
- *mBanka* [online], 2008. [cit. 2008-20-2] Dostupné z: www.mbank.cz.
- *Raiffeisenbank* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.rb.cz>.
- *Česká spořitelna* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.csas.cz>.
- *Raiffeisenbank* [online], 2008. [cit. 2008-20-2] Dostupné z: <http://www.rb.cz>.
- *Citigroup* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.citigroup.com/citi/homepage>.
- *Union bank of Switzerland* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.ubs.com/>.
- *HSBC* [online] 2009 [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.hsbc.com/1/2/>
- Spojené státy americké: Finanční a daňový systém, *BusinessInfo* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/sti/spojene-staty-americke-financni-a-danovy-sektor/5/1000804/#sec4>.

- Velká Británie: Finanční a daňový systém, *BusinessInfo* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/sti/velka-britanie-financni-a-danovy-sektor/5/1000687/#sec4>.
- Švýcarsko: Finanční a daňový systém, *BusinessInfo* [online], 2009. [cit. 2009-20-2] Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/sti/svycarsko-financni-a-danovy-sektor/5/1000681/#sec4>.
- ČNB [online], 2009. [cit. 2009-27-3] Dostupné z: <http://www.cnb.cz>.
- „Konto ve Švýcarsku“ ztrácí jedno ze svých kouzel – anonymitu, *Česká televize* [online], 2009. [cit. 2009-20-3] Dostupné z: <http://www.ct24.cz/ekonomika/46073-konto-ve-svycarsku-ztraci-jedno-ze-svych-kouzel-anonymitu/>.
- Citigroup, *Wikipedia* [online], 2009. [cit. 2009-17-3] Dostupné z: <http://en.wikipedia.org/wiki/Citigroup>.
- Ekonomika a infrastruktura, Český statistický úřad [online], 2009. [cit. 2009-10-1] Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/zakladni_udaje_o_ceske_republice.
- The banker awards 2008, *The banker* [online], 2009. [cit. 2009-18-1] Dostupné z: http://www.thebanker.com/news/fullstory.php/aid/6138/The_Banker_Awards_2008.html.
- Vzestup alternativních platebních systémů. *Bankovníctví*. Praha: Economia. ISSN 1212-4273. 2008, roč. 16, č. 10, s. 8-11.
- eBay's Profitable Pal, *Business week* [online], 2008. [cit. 2008-20-12] Dostupné z: http://www.businessweek.com/technology/content/jan2008/tc20080127_692717.htm.
- *Finanční noviny* [online], 2008. [cit. 2008-10-10] Dostupné z: http://www.financninoviny.cz/index_view.php?id=332233.
- Java banking: nová alternativa, *iDNES* [online], 2008. [cit. 2008-10-10] Dostupné z: http://fincentrum.idnes.cz/java-banking-nova-alternativa-d27-fi_blind.asp?c=A060609_114347_fi_blind_vra.
- Co lidem brání platit své poplatky prostřednictvím SMS, *Westminster* [online], 2008. [cit. 2008-10-10] <http://www.westminster.cz/cz/tiskove-zpravy>.
- *Živě* [online], 2008. [cit. 2008-10-10] Dostupné z: <http://www.zive.cz/Bleskovky/Ceska-sporitelna-phishing-na-druhou/sc-4-a-140704/default.aspx>.
- Občané hradí platby nejraději osobně, stále oblíbené je i SIPO, *Westminster* [online], 2008. [cit. 2008-10-10] Dostupné z: <http://www.westminster.cz/cz/tiskove-zpravy>.
- Max Homebanking PS, *Poštovní spořitelna* [online], 2008. [cit. 2008-9-10] Dostupné z: <http://www.postovnisporitelna.cz/podnikatele-a-firmy/produkty/30503/max-homebanking-ps/>.
- Bankovní účty budeme brzy ovládat přes televizi, *iDNES* [online], 2008. [cit. 2008-8-10] Dostupné z: http://finance.idnes.cz/bank.asp?c=A080806_142201_bank_hru.
- TV banka PS, *Poštovní spořitelna* [online], 2008. [cit. 2008-5-10] Dostupné z: <http://www.postovnisporitelna.cz/Mladi/Ucty-a-platby/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/tv-banka-ps.aspx>.
- Home banking, *Měšec* [online], 2008. [cit. 2008-29-9] Dostupné z: <http://www.mesec.cz/texty/home-banking/>.

- Několik nej bankovních kreditních karet na českém trhu, *iDnes* [online], 2008. [cit. 2008-20-9] Dostupné z: http://finance.idnes.cz/nekolik-nej-bankovnich-kreditnich-karet-na-ceskem-trhu-pli-/bank.asp?c=A081008_093541_bank_fib.
- JUŘÍK, P., Platební karty s novinkami, *Bankovnictví* [online], 2008. [cit. 2008-20.9] Dostupné z: [http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d&&article\[id\]=22774910](http://bankovnictvi.ihned.cz/index.php?p=900000_d&&article[id]=22774910).
- eBanka: historie, současnost a budoucnost, *Itbiz* [online], 2008. [cit. 2008-15-9] Dostupné z: <http://www.itbiz.cz/ebanka-raiffeisenbank-historie>.
- Přímé bankovnictví v Česku, *FinExpert* [online], 2008. [cit. 2008-15-9] Dostupné z : <http://www.finexpert.cz/default.aspx?section=17&server=1&article=17385>.

SEZNAM OBRÁZKŮ	str.
Obr. 1 – Ukázka Phishingového útoku na účet klienta České spořitelny.....	17
Obr. 2 – PaySec v mobilním telefonu.....	21

SEZNAM GRAFŮ

Graf. 1 – Srovnání způsobů hrazení plateb dotázaných občanů ČR (v%).....	16
---	----

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 – Sazebník pro občany ČSOB.....	25
Tab. 2 – Srovnání měsíčních poplatků tří běžných účtů ČSOB pro paní Novákovou.....	26
Tab. 3 – Sazebník pro občany KB.....	28
Tab. 4 – Srovnání měsíčních poplatků u pěti běžných účtů KB pro paní Novákovou.....	29
Tab. 5 – Sazebník pro občany RB.....	32
Tab. 6 – Srovnání měsíčních poplatků u pěti běžných účtů RB pro paní Novákovou.....	33
Tab. 7 – Sazebník pro občany ČS.....	34
Tab. 8 – Srovnání měsíčních poplatků u tří běžných účtů ČS pro paní Novákovou.....	35
Tab. 9 – Sazebník pro občany mBank.....	37
Tab. 10 – Srovnání měsíčních poplatků u jednoho běžného účtu mBank pro paní Novákovou.....	37
Tab. 11 – Shrnutí nejlevnějších běžných účtů pěti bank ČR.....	38
Tab. 12 – Srovnání poplatků bank v USA, VB a CH.....	44
Tab. 13 – Závěrečné srovnání poplatků bank v ČR a zahraničí.....	45

SEZNAM ZKRATEK

ATM	Automatic Teller Machine
CVC	Card Verification Code
PDA	Personal Digital Assistant
APS	Alternativní platební systém
WAP	Wireless Application Protocol
GSM	Groupe Special Mobile
PIN	Personal Identification Number
PIN	Personal Identification Number
SIPO	Sdružené inkaso plateb obyvatelstva
ČSOB	Československá obchodní banka
ČS	Česká spořitelna
KB	Komerční banka
RB	Raiffeisenbank
PS	Poštovní spořitelna
VB	Velká Británie
ČR	Česká republika
CH	Švýcarsko
USD	Americký dolar
CHF	Švýcarský frank