

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Diplomová práce

**Platební styk se zaměřením na elektronické bankovníctví
vybraných bank**

Bc. Klára Nová

© 2017 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Klára Nová

Podnikání a administrativa

Název práce

Platební styk se zaměřením na elektronické bankovníctví vybraných bank

Název anglicky

Payment system focused on electronic banking of selected banks

Cíle práce

Cílem práce je zhodnotit elektronické bankovníctví ve vybraných bankách na základě komparace vybraných bankovních produktů retailové i korporátní klientely.

Metodika

Teoretická část bude zpracována pomocí odborné literatury, která bude zapůjčena v bankovní knihovně. Dílčími zdroji budou zdroje internetové, či osobní prezentace bankéřů z obou bank. V první části literární rešerše bude definován samotný pojem platební styk a dále budou jeho jednotlivé formy charakterizovány (hotovostní a bezhotovostní platební styk). V další části bude popsána historie elektronického bankovníctví a v neposlední řadě budou v práci uvedeny jednotlivé produkty elektronického bankovníctví, jako je například internetové či mobilní bankovníctví. V praktické části bude provedena (komparativní) analýza současných forem elektronického bankovníctví. Dále zde budou uvedeny aktuální trendy v dané oblasti jako například multikanálové služby, tablety na pobočkách, využívání QR kódů či elektronické podpisy atd.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2016 – 3/2016

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2016 – 5/2016

Vlastní práce – analytická část : 6/2016 – 9/2016

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2016 – 11/2016

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2016

Doporučený rozsah práce

50 – 60 stran

Klíčová slova

Hotovostní platební styk, bezhotovostní platební styk, elektronické bankovníctví, internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví.

Doporučené zdroje informací

BLAŽEK, Jiří a UKLEIN, Jiří. Bankovníctví. Brno: Masarykova univerzita, Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, 1997. 179 s. ISBN 80-210-1715-5.

DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Linde a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

MEJSTRÍK, Michal a PEČENÁ, Magda. Základní principy bankovníctví: Basic principles of banking. Praha: Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.

PŘÁDKA, Michal a KALA, Jan. Elektronické bankovníctví: rady a tipy: vše o používání karet, banka po telefonu a v počítači, je to opravdu bezpečné, pohledy do zákulisí – jak to dělá banka, co nás čeká zítra?, praktické informace pro všechny případy. Praha: Computer Press, Praxe manažera, 2000, 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

SCHLOSSBERGER, Otakar a HOZÁK Ladislav. Elektronické platební prostředky. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. 144 s. ISBN 80-7265-073-4.

Předběžný termín obhajoby

2016/17 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 5. 1. 2017

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 1. 2017

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 26. 03. 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Platební styk se zaměřením na elektronické bankovníctví vybraných bank" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 29. 3. 2017

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala pracovníkům bank ČSOB a KBC, zejména tedy CEB týmu na centrále ČSOB v Radlicích. Dále bych chtěla poděkovat Ing. Michalu Steiningerovi, Ph. D. za pomoc a rady, které zlepšily úroveň práce. V poslední řadě bych poděkovala svým nejbližším, kteří mě neustále podporovali a motivovali.

Platební styk se zaměřením na elektronické bankovníctví vybraných bank

Souhrn

Cílem práce je zhodnotit elektronické bankovníctví ve vybraných bankách a následně komparovat služby internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet, a následně doporučit nejvhodnější a nejvýhodnější produkty a služby, a to jak pro retailovou, tak i firemní klientelu. Literární rešerše obsahuje definice jednotlivých pojmů elektronického bankovníctví, které jsou dále v praktické části zkoumány. Předem stanovených cílů bylo dosaženo na základě charakteristiky jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví bank ČSOB a KBC, kdy byly zjištěny rozdíly v počtu nabízených produktů a služeb u vybraných bank. Jedná se například o mobilní aplikace, kdy banka KBC nabízí 3, ale banka ČSOB pouze 1. Dále byly vedeny polostrukturované rozhovory s bankovními zaměstnanci a dotazníkové šetření mezi klienty obou bank, kteří využívají služeb elektronického bankovníctví. Nakonec byla provedena komparativní analýza na základě modelových situací. Výsledkem bylo stanovení nejvhodnějšího a nejvýhodnější produktu (služby) pro retailové klienty (student, dospělý, senior) a pro firemní klienty (podnikatel, malé a střední firmy, velké firmy a korporace). Celkově lze říci, že obě banky nabízejí klientům širokou škálu elektronických služeb a produktů, jejichž základní funkce jsou stejné. Rozdíly mezi službami banky ČSOB a banky KBC plynou hlavně z postavení na finančním a bankovním trhu a na odlišných potřebách české a belgické klientely.

Klíčová slova: Hotovostní platební styk, bezhotovostní platební styk, elektronické bankovníctví, internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví, online kanály, smartbanking, platební karty, retailový klient, firemní klient.

Payment system focused on electronic banking of selected banks

Summary

The aim is to evaluate electronic banking in selected banks and then compare the services of internet banking, mobile banking and payment cards, and then recommend the best products and services for retail and corporate clients. The literary part includes definitions of the concepts of electronic banking, which are further explored in the practical part. Predetermined aims have been achieved based on the characteristics of products and services of electronic banking in banks CSOB and KBC, when differences were found in the number of products and services offered by selected banks. For example in mobile applications where KBC Bank offers 3 kinds of mobile applications, but the bank CSOB offers only 1. Then it was based on interviews with bank employees and a questionnaire among clients of the two banks, who use electronic banking services. Finally, a comparative analysis on the basis of model situations. The result was to determine the most appropriate and the best product (service) for retail clients (student, adult, senior) and corporate clients (entrepreneurs, small and medium-sized companies, large companies and corporations). Overall, both banks offer to clients a wide range of electronic services and products whose basic functions are the same. Differences between the services in CSOB and KBC are mainly in a position on the financial and banking market and the different needs of the Czech and Belgian clients.

Keywords: Cash payments, cashless payments, electronic banking, internet banking, mobile banking, online channels, smartbanking, credit cards, retail client, corporate client.

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika	12
3 Teoretická východiska	13
3.1 Úvod do problematiky platebního styku	14
3.1.1 Právní úprava	14
3.1.2 Struktura platebního styku	15
3.1.3 Hotovostní platební styk	15
3.1.4 Bezhotovostní platební styk.....	16
3.1.5 Výhody a nevýhody jednotlivých forem platebního styku.....	17
3.2 Elektronické peníze	17
3.2.1 Instituce elektronických peněz.....	18
3.3 Elektronické bankovníctví	18
3.3.1 Technologický vývoj	19
3.3.2 Vývoj komunikace klienta s bankou.....	20
3.3.3 Právní úprava vztahů mezi klientem a bankou	22
3.3.4 Základní informace a pojmy elektronického bankovníctví	22
3.3.5 Formy elektronického bankovníctví	24
3.3.6 Homebanking.....	26
3.3.7 Telefonní (mobilní) bankovníctví.....	27
3.3.8 Internetové bankovníctví	30

3.3.9	Platební karty	31
3.3.10	Bankomaty a jejich využití	35
3.3.11	Multikanálové služby - Digitální podpis, (Czech)POINT, QR kódy	36
3.3.12	Budoucnost elektronického bankovníctví.....	38
3.4	Retailové a firemní bankovníctví	39
3.4.1	Retailové bankovníctví	40
3.4.2	Firemní bankovníctví	41
4	Vlastní práce	42
4.1	Elektronické bankovníctví v dnešní době a profily bank ČSOB a KBC	42
4.2	Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví ČSOB pro retailové klienty	43
4.2.1	Oficiální internetové stránky banky ČSOB pro retailové klienty.....	44
4.2.2	ČSOB InternetBanking 24	46
4.2.3	ČSOB SmartBanking	49
4.2.4	ČSOB Smart klíč	50
4.2.5	Linka 24, bankéř na telefonu	51
4.3	Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví ČSOB pro podnikatele, firmy a korporace	52
4.3.1	Oficiální internetové stránky banky ČSOB pro firmy a podnikatele.....	52
4.3.2	Elektronické bankovníctví pro podnikatele a firmy s ročním obratem do 300 mil. Kč	55
4.3.3	Elektronické bankovníctví pro korporátní firmy a instituce s ročním obratem nad 300 mil. Kč	61
4.4	Platební karty ČSOB	67
4.4.1	Debetní karty.....	67
4.4.2	Kreditní karty	68

4.4.3	Další služby v rámci platebních karet.....	69
4.5	Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví KBC pro retailové klienty	70
4.5.1	Oficiální internetové stránky banky KBC pro retailové klienty	71
4.5.2	KBC Touch	72
4.5.3	KBC Mobile.....	74
4.5.4	KBC K'Ching	75
4.5.5	Live Chat (video chat)	77
4.5.6	KBC Storesquare	77
4.5.7	Další online možnosti	78
4.6	Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví KBC pro podnikatele, firmy a korporace	78
4.6.1	w1se	79
4.6.2	KBC Reach	80
4.6.3	KBC Touch	82
4.6.4	KBC - Online for Business	83
4.6.5	Isabel 6.....	84
4.6.6	KBC Business Dashboard.....	85
4.6.7	KBC Mobile.....	86
4.6.8	KBC Business	87
4.7	Platební karty KBC	88
4.7.1	Debetní karta „Debit bank card“	88
4.7.2	Kreditní karty	88
4.8	Trendy a inovace bank ČSOB a KBC v posledních letech (2016 – 2017)	89
4.8.1	ČSOB v roce 2016	89

4.8.2	ČSOB v roce 2017	91
4.8.3	KBC v roce 2016	92
4.8.4	KBC v roce 2017	93
4.9	Výzkum na základě polostrukturovaných rozhovorů	94
4.10	Kvantitativní zpracování polostrukturovaných rozhovorů.....	100
4.11	Dotazníkové šetření v bance ČSOB.....	105
4.12	Dotazníkové šetření v bance KBC	110
4.13	Komparativní analýza na základě modelových situací	115
5	Výsledky a diskuse	119
5.1	Výsledky polostrukturovaných rozhovorů.....	119
5.2	Výsledky dotazníkového šetření v bance KBC a jejich srovnání s výsledky dotazníkového šetření v bance ČSOB.....	120
5.3	Výsledky komparativní analýzy na základě modelových situací	121
6	Závěr.....	126
7	Seznam použitých zdrojů	129
8	Seznam příloh.....	133

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Strategie PEARL v KBC (ČSOB)

Obrázek č. 2: Úvodní stránka banky ČSOB pro retailové klienty

Obrázek č. 3: Služby nabízené na úvodní stránce banky ČSOB pro retailové klienty

Obrázek č. 4: Aktuality, trendy a aktuální nabídky banky ČSOB

Obrázek č. 5: Informace poskytované nejen retailovým klientům ČSOB, ale i veřejnosti

Obrázek č. 6: Přihlašovací stránka služby InternetBanking 24

Obrázek č. 7: SMS klíč pro přihlášení do služby InternetBanking 24

Obrázek č. 8: Možnost zobrazení zpráv z banky ve službě InternetBanking 24

Obrázek č. 9: Hlavní stránka služby InternetBanking 24

Obrázek č. 10: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě InternetBanking 24

Obrázek č. 11: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě InternetBanking 24

Obrázek č. 12: Zadání autorizačního kódu k příkazu u služby InternetBanking 24

Obrázek č. 13: Potvrzení o přijetí příkazu bankou ve službě InternetBanking

Obrázek č. 14: Přihlašovací stránka do služby ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 15: Hlavní stránka služby ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 16: Tvorba jednorázové platby pomocí volby v menu ve službě ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 17: Vyplněné ukázkové údaje jednorázové platby ve službě ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 18: Shrnutí a potvrzení jednorázové platby ve službě ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 19: Odeslání (nebo zrušení) platby ve službě ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 20: Potvrzení přijetí platby ze strany banky ve službě ČSOB SmartBanking

Obrázek č. 21: Postup aktivace aplikace ČSOB Smart klíč

Obrázek č. 22: Úvodní stránka banky ČSOB pro firmy a podnikatele

Obrázek č. 23: Informace poskytované nejen firemním klientům ČSOB, ale i veřejnosti

Obrázek č. 24: Přihlašovací stránka služby BusinessBanking 24

Obrázek č. 25: Zadání PINu u přihlášení čipovou kartou do služby BusinessBanking 24

Obrázek č. 26: Možnost zobrazení zpráv z banky ve službě BusinessBanking 24

Obrázek č. 27: Hlavní stránka služby BusinessBanking 24

Obrázek č. 28: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě BusinessBanking 24

Obrázek č. 29: Přihlašovací stránka služby ČSOB CEB

Obrázek č. 30: Výběr smlouvy ve službě ČSOB CEB

Obrázek č. 31: Hlavní stránka služby ČSOB CEB

Obrázek č. 32: Administrativní čekárna služby ČSOB CEB

Obrázek č. 33: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě ČSOB CEB

Obrázek č. 34: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě ČSOB CEB

Obrázek č. 35: Přihlašovací stránka služby w1se

Obrázek č. 36: Hlavní stránka služby w1se

Obrázek č. 37: Seznam plateb na konkrétním účtu ve službě w1se

Obrázek č. 38: Zadávání jednorázové platby ve w1se – 1. krok

Obrázek č. 39: Zadávání jednorázové platby ve w1se – 1. krok

Obrázek č. 40: Přihlášení do služby MultiCash 24

Obrázek č. 41: Hlavní stránka služby MultiCash 24

Obrázek č. 42: Zadání platebního příkazu ve službě ČSOB MultiCash 24

Obrázek č. 43: Přihlašovací stránka do služby Flexims

Obrázek č. 44: Přihlašovací stránka do služby Custody On-line

Obrázek č. 45: Úvodní stránka banky KBC pro retailové klienty

Obrázek č. 46: Čtyři důvody, proč využívat bankovní služby KBC

Obrázek č. 47: Další možnosti úvodní stránky banky KBC pro retailové klienty

Obrázek č. 48: Přihlašovací stránka služby KBC Touch

Obrázek č. 49: Hlavní stránka služby KBC Touch

Obrázek č. 50: Rychlý převod peněz ve službě KBC Touch

Obrázek č. 51: Úvodní stránka služby KBC Mobile

Obrázek č. 52: Hlavní stránka služby KBC Mobile

Obrázek č. 53: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě KBC Mobile

Obrázek č. 54: Rekapitulace platby ve službě KBC Mobile

Obrázek č. 55: Úvodní stránka služby KBC K'Ching

Obrázek č. 56: Ukázka chatu s „botem“ ve službě KBC K'Ching

Obrázek č. 57: Možná témata ve službě KBC K'Ching

Obrázek č. 58: Přehled transakcí a zůstatek na účtu ve službě KBC K'Ching

Obrázek č. 59: Tlačítko pro KBC „Live Chat“

Obrázek č. 60: Stránka služby KBC Storesquare

Obrázek č. 61: Hlavní stránka služby KBC Reach

Obrázek č. 62: Domovská obrazovka služby KBC Business Dashboard

Obrázek č. 63: Postup pro stažení mobilní aplikace pro podnikatele KBC Business

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Profily bank ČSOB a KBC k 31. 12. 2015

Tabulka č. 2: Funkce modulu Cash Management ve službě KBC Reach

Tabulka č. 3: Funkce modulu plateb ve službě KBC Reach

Tabulka č. 4: Funkce modulu administrace ve službě KBC Reach

Tabulka č. 5: Funkce modulu personalizace (přizpůsobení) ve službě KBC Reach

Tabulka č. 6: Nabídka zlevněných mobilů Samsung při využívání aplikace ČSOB NaNákupy

Tabulka č. 7: Komparativní analýza internetového bankovníctví ČSOB a KBC

Tabulka č. 8: Komparativní analýza mobilního bankovníctví ČSOB a KBC

Tabulka č. 9: Komparativní analýza platebních (debetních) karet ČSOB a KBC

1 Úvod

Svět finančních služeb dnešní doby není stejný jako ten před několika lety. Změny se vyskytují téměř všude. Mění se například životy klientů, jejich chování, potřeby či preference, a hlavně se mění jejich vztah k finančním společnostem, a to zejména k bankám. Díky modernímu světu technologií jsou lidé více a lépe informováni a mají tak možnost porovnání nabídek a nebojí se žádných změn. Dalším faktem je, že v dnešní době jsou téměř všichni vlastníky počítačů, mobilních telefonů či tabletů a velká většina má tak i připojení na internet. Není tedy pak divu, že právě internet je stále více používán a jeho rozvoj velmi rychle roste. Už pár let mají internetové stránky například obchody, restaurace, kavárny, divadla, tak proč by nemohly mít takové stránky i banky, které se také chopily příležitostí dnešní doby a začaly nabízet své bankovní produkty stávajícím i potenciálním klientům elektronickou formou.

Vývoj nastal samozřejmě i v technologiích, kde je kladen velký důraz na komunikaci. Dnes už mohou klienti s bankami komunikovat z pohodlí domova či kanceláře, a to prostřednictvím nejen počítače, ale už i mobilního telefonu nebo tabletu. V tom spočívá velká výhoda elektronického bankovníctví, která je tedy v neustálé dostupnosti, jednoduchosti, rychlosti a úspoře času a také v tom, že klienti nemusí kvůli každému platebnímu příkazu osobně do banky. A právě čas hraje v dnešní době významnou roli zejména pro ty klienty, kteří neustále někam spěchají a vyžadují tak jednoduchou a rychlou obsluhu. Identickým názvem pro elektronické bankovníctví je e-banking, neboli vzdálené bankovníctví, což znamená, že klienti mají své produkty a služby k dispozici 24 hodin denně sedm dní týdně, což je tzv. systém 24/7.

Nutno říci, že i takový elektronický, digitální a virtuální svět má svá rizika a nebezpečí právě v důsledku rozšiřování a zdokonalování možností. Myslí se tím zneužívání údajů, které jsou v online kanálech zadávány a ukládány. Každá banka se sice neustále snaží zvyšovat bezpečnost svých služeb, ale vždy se může najít způsob, kterým lze takový bezpečnostní systém obejít a zneužít tak citlivá data a osobní informace klientů.

V současné době se vyvíjí a i roste konkurence. Na trh neustále vstupují nové subjekty a nebojí se vyzkoušet ty nejnovější oblasti v elektronických kanálech či nahradit platební karty mobilními telefony. Cílem každé banky je dnes být lídrem bankovního trhu a zároveň i příkladem udržitelné a odpovědné firmy. Je však nutné mít na mysli, že potřeby a preference

retailových a firemních klientů jsou odlišné. Běžnému uživateli záleží především na základních funkcích, které elektronické služby v dnešní době standardně obsahují. Jedná se například o provádění transakcí či kontrolu pohybů a zůstatků na účtech. Nelze však odepřít fakt, že takovému klientovi záleží i na vzhledu dané služby a proto se banky snaží nalákat klienty právě vzhledovou stránkou služeb. Naopak firemní klient neprojevuje zájem pouze o základní funkce, ale i o funkce dodatečné a speciální, jako je například napojení na firemní účetní software a extrémně rychlé provádění několika transakcí najednou. Zde není cílem banky klienta nalákat, ale naopak si ho udržet. Na taková slova by banky měly klást velký důraz a měly by je mít neustále v paměti právě proto, aby se na bankovním trhu staly těmi nejlepšími.

V Belgii jsou využívány produkty a služby elektronického bankovníctví, které mají strukturu a základní funkce stejné jako v České republice, avšak rozšířenějšími funkcionalitami se liší. Důvodem je rozdílné postavení Belgie a České republiky na bankovním trhu a také samozřejmě odlišné potřeby českých a belgických klientů. Služby u těchto bank se však vždy budou podobat alespoň v té základní struktuře, jelikož nelze zapřít vztah, který mezi sebou mají, kdy je belgická banka KBC matkou banky ČSOB.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem práce je zhodnotit elektronické bankovníctví v ČSOB a KBC. Dílčími cíli práce jsou komparovat služby internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet a následně doporučit nejvhodnější a nejvýhodnější produkty a služby, a to jak pro retailovou, tak i firemní klientelu.

2.2 Metodika

Teoretická část je zpracována pomocí odborné literatury, která byla zapůjčena v bankovní knihovně ČSOB a následně pečlivě prostudována. Přehled veškeré literatury je uveden v kapitole 7, která se věnuje použitým zdrojům. Dílčími zdroji byly pak příslušné internetové zdroje, či osobní prezentace bankéřů daných bank. Internetovými zdroji jsou zejména oficiální internetové stránky obou bank, jejichž stránky jsou uvedeny v tabulce č. 1. V první části literární rešerše je uveden a definován samotný pojem platební styk včetně právní úpravy, a jeho struktura. Poté jsou charakterizovány jeho jednotlivé formy, a sice hotovostní a bezhotovostní platební styk, přičemž u každé z nich jsou uvedeny výhody a nevýhody. Dále je zde vysvětlen pojem elektronických peněz, včetně jejich instituce. Další (značná) část literární rešerše je již zaměřena na elektronické bankovníctví jako takové. Nejprve se kapitola zaměřuje na technologický vývoj elektronického bankovníctví a na právní úpravu vztahů mezi klientem a bankou. Další část obsahuje seznámení s produkty a službami, které se týkají elektronického světa. Jedná se hlavně o homebanking, platební karty a bankomaty, telefonní (mobilní) bankovníctví, internetové bankovníctví, multikanálové služby. V předposlední části literární rešerše se řeší otázka budoucnosti vybraného druhu bankovníctví a poslední část je pak věnována retailovému a firemnímu bankovníctví.

V praktické části je v první řadě popsáno elektronické bankovníctví v dnešní době a dále jsou zde pak v tabulce č. 1 zobrazeny profily bank ČSOB a KBC. V kapitolách 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 a 4.7 jsou charakterizovány jednotlivé produkty a služby, které banky ČSOB a KBC nabízejí, a to jak pro retailové, tak i pro firemní klienty. Jedná se o služby z oblasti internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet. Dále jsou zde

vedeny aktuální trendy a inovace v dané oblasti pro obě dvě banky, a to v rozmezí od roku 2016 do roku 2017.

V druhé části praktické části byl proveden výzkum na základě polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny s bankovními pracovníky. Pro rozhovor byly předem stanoveny otázky, které byly zaměřeny na vybrané téma této práce, popřípadě mohli být respondenty doplněny o jejich další poznatky. Otázek bylo celkem osm s tím, že první se týkala pouze jména a pracovní pozice konkrétních osob. Ostatních sedm otázek je detailně uvedeno v kapitole 4.9 a samotný rozhovor je vidět v příloze č. 3.

Ve třetí části praktické části byl proveden výzkum za pomoci dotazníkového šetření, které proběhlo elektronicky na specializovaných internetových stránkách, které jsou vedeny v kapitole 7 pod internetovými zdroji. Po jeho vytvoření byl příslušný odkaz rozeslán na e-mailové adresy klientů bank ČSOB a KBC, kteří využívají služeb elektronického bankovníctví. Z toho plyne, že dotazník byl sestaven v českém i anglickém jazyce a jeho detaily lze najít v kapitolách 4.11 a 4.12, a samotné dotazníky jsou pak k vidění v přílohách č. 4 a č. 5. Otázky byly v obou jazycích stejné a byly stanoveny tak, aby se ve výsledné fázi dalo porovnat a zhodnotit využívání produktů a služeb elektronického bankovníctví v příslušných bankovních společnostech.

Závěr analytické části obsahuje komparativní analýzu internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet v bankách ČSOB a KBC. Výchozím bodem byly modelové situace, na základě kterých byla zvolena kritéria komparativní analýzy, která byla následně hodnocena. Bylo vytvořeno šest modelových situací, přičemž tři z nich jsou zaměřeny na retailové klienty a tři z nich na klienty firemní. Jedná se o modelové situace s názvy: student, dospělý, senior, podnikatel, malé a střední firmy, velké firmy a korporace. Detaily modelových situací jsou obsaženy v kapitole 4.13. Komparativní analýza je obsažena v kapitole 4.13. a kritéria, na základě kterých se dané produkty a služby doporučovaly, jsou v tabulkách č. 7, č. 8 a č. 9 v příloze č. 2.

3 Teoretická východiska

V teoretické části práce jsou vysvětleny veškeré pojmy, které se týkají dané problematiky vybraného tématu, a které jsou dále zkoumány v praktické části práce. Je zde uveden například platební styk včetně právní úpravy a jeho druhů, elektronické peníze a jejich

instituce a elektronické bankovníctví včetně jeho jednotlivých druhů a forem. Pro sepsání literární části rešerše byly využity knižní, popřípadě i internetové zdroje, které jsou uvedeny v kapitole 7.

3.1 Úvod do problematiky platebního styku

Nejdůležitější aktivitou banky je realizace platebního styku, čímž se rozumí hotovostní a bezhotovostní přesuny finančních prostředků mezi fyzickými a právními osobami. Platební styk probíhá nejen v tuzemsku, ale i v zahraničí. (Schlossberger, Hozák, 2000)

Už několik let je vývoj lidské generace ovlivněn penězi. Pomocí peněz dochází ke tvorbě a rozvoji peněžních vztahů, pomocí kterých dochází k transferu peněžních prostředků mezi tržními subjekty, čímž dochází k platebnímu styku. Cílem platebního styku je vždy uspokojení všech zúčastněných subjektů. Z hlediska formy je platební styk rozdělen na hotovostní (placení z ruky do ruky) a bezhotovostní (za pomoci bankovních účtů). (Blažek, Uklein, 1997)

Platební styk a jeho samotné zajištění je jedna z nejdůležitějších funkcí banky, jelikož banky potřebují platební systém, který pak slouží ke zprostředkování debetů a kreditů příslušných bankovních transakcí. Kvalita bankovního styku je pak důležitá pro všechny banky, a to jak z pohledu konkurenceschopnosti, tak i z pohledu bankovní profitability. Konkurenceschopností se rozumí ta situace, kdy klient od banky požaduje určitou kvalitu platebního styku. Bankovní profitabilita se pak týká přímých a nepřímých výnosů banky. Základními předměty styku jsou plátce a příjemce. Mezi plátcem a příjemcem probíhá platební styk buď přímo, nebo za pomoci zprostředkovatele, který je ve většině případů banka. Platební styk lze dělit z několika hledisek, avšak nejvíce se používá dělení na platební styk hotovostní a bezhotovostní. (Mejstřík, 2008)

3.1.1 Právní úprava

Veškerou právní úpravu platebního styku lze nalézt v novém občanském zákoníku. Dalšími předpisy jsou například (Schlossberger, Hozák, 2000):

1. Vyhlášky o platebním styku a zúčtování mezi bankami
2. Všeobecné podmínky národní banky
3. Zákon o daních z příjmů

4. Zákon o správě daní a poplatků
5. Zákon směnečný a šekový
6. Devizový zákon
7. Případná opatření národní banky

3.1.2 Struktura platebního styku

Platební styk a jeho nástroje je možno dělit z několika hledisek, a sice z hlediska formy plateb na hotovostní a bezhotovostní, z hlediska druhu klientů na retailový a wholesalový a z hlediska teritoria na tuzemský a zahraniční. Hotovostní platební styk probíhá za pomoci hotovostních forem peněz, což jsou mince a bankovky. Oproti tomu bezhotovostní platební styk hotové peníze nevyužívá a je zprostředkováván pomocí převodů na bankovních účtech i dalších příslušných nástrojů. Mezi těmito dvěma druhy existuje i mezistupeň, kdy jsou platby provedeny jak částí hotovostní, tak i částí bezhotovostní. Retailový platební styk se pak týká takových klientů, u kterých je výše platby nízká a jejich počet je naopak vysoký. Naopak platební styk wholesalový je zaměřen na platby, které mají obchodní povahu a výše plateb je tak i vyšší. Tuzemský platební styk je prováděn mezi subjekty uvnitř dané národní ekonomiky a musí být prováděn v tuzemské měně. Tento druh platebního styku je jednodušší a i rychlejší. Zahraniční platební styk se pak týká plateb do zahraničí a ze zahraničí. (Dvořák, 2005)

3.1.3 Hotovostní platební styk

Považuje se za nejstarší formu platebního styku po celém světě, který je používán jak fyzickými, tak i právníckými osobami. Fyzická osoba provádí tento druh platebního styku denně. Může se jednat například o nákup novin ve stánku, z čehož vyplývá, že k tomu není potřeba účast banky. Při provádění těchto drobných plateb hraje hotovostní platební styk důležitou roli. Tento druh se tedy využívá hlavně při placení malých částek, kdy se nevyplatí platba pomocí karet či šeků. (Blažek, Uklein, 1997)

Když je prováděn hotovostní platební styk, tak dochází k předávání bankovek a mincí neboli hotovosti mezi plátcem a příjemcem. Využívá se například při placení v obchodech, restauracích, ale jdou pomocí něho i proplácet faktury apod. (Mejstřík, 2008)

3.1.4 Bezhotovostní platební styk

Jedná se o celosvětově využívanou moderní formu platebního styku, která je vhodná zejména pro vyšší finanční částky. Probíhá to tak, že klient přijde do své banky, které dá příkaz, aby uhradila danou částku ve prospěch druhého klienta. Jde tedy o to, že klient dá bance příkaz k tomu, aby zrealizovala bezhotovostní platební styk. Banka tedy odúčtuje finanční prostředky z účtu plátce a zúčtuje je na účet příjemce. Tento styk může probíhat v rámci stejné banky, či různých bank. (Blažek, Uklein, 1997)

Bezhotovostním platebním stykem je chápán transfer peněz, který má podobu zápisu na účtech plátce a příjemce. Zde hrají významnou roli právě banky, které vystupují jako zprostředkovatelé a plní tak velmi důležitou úlohu. V minulosti na tento druh platebního styku nebyly kladeny takové požadavky jako v současnosti. Dnes jsou tedy tyto požadavky ze strany klientů o dost vyšší a jedná se především o spolehlivost a rychlost platebního styku. To všechno ale vyžaduje samozřejmě dostatečně vyspělou a hlavně adekvátní bankovní technologii, která je ale nákladná, a tak banky využívají ve většině případů své úspory z rozsahu. V tomto druhu platebního styku jsou rozlišovány dvě formy placení a sice: bezpodmínečné a podmíněčné. Při bezpodmínečném placení dochází k platbě bez požadavků, jako je například předložení příslušných dokumentů apod., jedná se tedy například o bankovní převody. U podmíněčného placení dochází pak k platbě, které musí mít vždy podložena určitými dokumenty, což je požadováno například u dokumentárního akreditivu. Bezhotovostní platební styk může být realizován pomocí těchto nástrojů: bankovní úhrady, inkasní forma placení, šek, platební karty, elektronické peníze, směnka. Bankovními úhradami (platebními operacemi) se rozumí tzv. hladké platby, pod které spadají bankovní inkasa a šeky. Inkasní formy placení jsou využívány zejména při placení telekomunikačních poplatků či při poplatecích za elektřinu, plyn apod. Šek je chápán jako dlužnický cenný papír, kdy majitel účtu (výstavce) přikazuje bance (šekovníkovi), aby vyplatila majiteli šeku uvedenou částku. Platební karty jsou jednou z inovací moderního světa a v dnešní době jsou maximálně využívány. Existuje několik druhů, například: debetní či úvěrové. Platební karty jsou využívány pro výběry z bankomatů či pro samotné placení pomocí terminálů. (Mejstřík, 2008)

3.1.5 Výhody a nevýhody jednotlivých forem platebního styku

Výhodou hotovostního platebního styku je v první řadě fakt, že poskytovatel dostane zaplacenou za službu či zboží ihned. Nevýhodou však může být riziko, které je spojeno s nepravostí či poškozením peněz nebo s neodpovídající částkou. Bezhotovostní platební styk je pak výhodný zejména z pohledu komerčních bank, jelikož zde nedochází ke zbytečné manipulaci s hotovostí. Dále je i výhodný pro centrální banku, a to z hlediska emise bankovek, která pak není tak nadměrná a nezatěžuje tolik ekonomiku státu. Nevýhodou bezhotovostního platebního styku je zejména v méně rozvinutých zemích jeho rychlost. Díky rozvoji bankovních technologií a systému SWIFT by však měla být tato nevýhoda postupně eliminována. (Blažek, Uklein, 1997)

3.2 Elektronické peníze

Elektronické peníze lze brát jako peněžní hodnotu, která (Revenda, 2012):

- může představovat pohledávku za vydavatelem elektronických peněz
- může být uchována v elektronické podobě
- může být vydávána proti přijetí peněžních prostředků
- může být přijímána jako platební prostředek jinými osobami než pouze vydavatelem

Lze říci, že držitel elektronických peněz předává vydavateli danou sumu peněžních prostředků, kterou vydavatel přemění v elektronické peníze, a to buď hotovostní či bezhotovostní formou. Ze zákona mohou vydávat elektronické peníze pouze banky, zahraniční banky, pobočky zahraničních bank, spořitelní družstva, úvěrová družstva, instituce elektronických peněz (i zahraniční) a samozřejmě ČNB (NB). Vydavatel musí dle zákona sepsat s držitelem smlouvu o vydání elektronických peněz, ke které jsou potřeba dokumenty jako u smlouvy o platebních službách. Každý držitel elektronických peněz má pak právo na jejich zpětnou výměnu, a to za bankovky, mince či bezhotovostní formu peněz. Výměnu musí vždy provádět vydavatel a to vždy na žádost držitele. Výměna však musí probíhat pouze v té době, kdy je platná smlouva. V ojedinělých případech lze vyplatit danou hodnotu do jednoho roku po ukončení smluvního vztahu mezi vydavatelem a držitelem. Vydavatel je povinen držitele o výměně informovat s dostatečným předstihem. Za zpětnou

výplatu může vydavatel žádat úplatu, ale to jen v případě, že byla sjednána předem. (Schlossberger, 2012)

3.2.1 Instituce elektronických peněz

Instituci elektronických peněz lze charakterizovat jako právnickou osobu, která má právo vydávat peníze na základě povolení centrální (národní) banky. Kromě této služby mohou instituce provádět i jiné činnosti, ale pouze, když je jim to povoleno. Jedná se zejména o platební služby jako je například provádění platebních transakcí, provádění směny měn, poskytování úchovy peněžních prostředků či zpracování a uchování informací. Činnosti instituce mohou být rozšířeny nebo naopak zúženy, a to hlavně centrální bankou v případě možných problémů a neplnění předem stanovených podmínek. S tím se pojí podmínka, že instituce je povinna zavést a udržovat odpovídající řídicí a kontrolní systém. Který se týká vydávání elektronických peněz a poskytování platebních služeb. Týká se to zejména systému řízení rizik a systému pro pravidla vnitřní kontroly. Stejně jako platební instituce může i instituce elektronických peněz využívat služeb outsourcingu. Podmínkou je vždy to, že se to musí předem nahlásit dané centrální (národní) bance. S tím se pojí tzv. informační povinnost, která zahrnuje povinnosti předávat informace o vlastní finanční situaci, o hospodářských výsledcích, o plnění podmínek výkonu činnosti a o činnosti obchodních zástupců (pokud jejich služeb využívá). (Schlossberger, 2012)

3.3 Elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví neboli e-banking představuje poskytování služeb nebo kanálů, pomocí kterých jsou služby dodávány. Je to velice efektivní nástroj sloužící pro obsluhování existujících klientů finančních institucí. Pro banky pak představuje téměř nulové pochybení při zpracovávání transakcí a také úsporu celkových nákladů z důvodu nižších transakčních nákladů. V dnešní době by mělo být elektronické bankovníctví orientováno v první řadě na zákazníka a jeho potřeby. Klienti mají dnes spoustu možností, a proto hraje vždy větší roli ochota banky přistupovat ke klientům individuálně a schopnost banky reagovat na osobní potřeby a požadavky klienta. (Máče, 2006)

3.3.1 Technologický vývoj

Banky byly vždy trochu omezeny v komunikaci s klientem tzv. osobním stykem, hlavně za pomoci poboček a jejich zástupců. V druhé polovině dvacátého století se takhle situace změnila a přišlo na řadu spoustu komunikačních prostředků, které jsou v dnešním vyspělém světě běžně využívány (např. mobilní telefon či internet). Všechny tyto inovace vždy vedou banky k tomu, aby změnily své chování dle moderní doby. Klient to vnímá hlavně tak, že mu banka neustále nabízí nové způsoby komunikace. Díky vnějšímu prostředí, globalizaci trhů nebo nárůstu konkurence dochází tedy k růstu a i důležitosti inovací ve finančních sektorech. V tomto případě to lze nazvat jako zásadní změnu v tradičním chápání banky jako konzervativních finančních institucí. To má samozřejmě dopady jak na řízení bank, tak i na transformační bankovní procesy, které v jednotlivých bankách probíhají. Za dva faktory, které se nejvíce podílejí na těchto transformacích lze považovat úsporu nákladů a zatraktivnění služeb klienta. Úsporou nákladů se rozumí snížení variabilních nákladů na jednu transakci. Naopak se ale také musí uskutečnit investice, které alespoň na krátkou dobu zvýší fixní náklady. Banky totiž většinou nejsou schopny ušetřit fixní náklady, a to hlavně díky zavádění moderních prostředků. Proto se to v těchto situacích řeší například propuštěním personálu nebo uzavřením některých svých poboček. Tento druh úsporných opatření může však nastat až po nějaké delší době, pokud tedy banka nechce riskovat ztrátu části své klientely. Je zřejmé, že úspora nákladů se projevuje až po určité době, při vyšších objemech a zejména u bank, které figurují na velkých finančních trzích či globálně. Druhým faktorem je zatraktivnění služeb klienta, což lze vysvětlit také jako zvýšení klientem vnímané přidané hodnoty. Velká část klientů vnímá rychlost služeb, kvalitu služeb a úsporu času jako zásadní hodnotu, kterou může přinést právě používání vybraných moderních prostředků. Velikost skupiny klientů je v jednotlivých zemích různá a je dána vyspělostí dané země, kulturními podmínkami či politickými podmínkami. Když se pak srovná tzv. pobočkové bankovníctví s bankovníctvím přímým, nachází se rozdíly v: klientské segmentaci, filozofii pobočkové sítě, filozofii marketingu služeb a v řízení společnosti. Každá banka má samozřejmě možnost vstoupit na trh přímého bankovníctví, musí však předem zvážit, jaké náklady jí to přinese a do jaké formy tohoto bankovníctví vstoupí. Existují dva typy zavedení přímého bankovníctví a sice (Přádka, Kala, 2000):

1. transformace klasické banky zevnitř na služby přímého bankovníctví
2. založení nové samostatné podnikatelské jednotky, která poskytuje tyto služby

V posledních deseti letech je možné považovat vývoj elektronického bankovníctví za dominantní trend. Stále více se využívají existující produkty, mění se jejich možnosti využívání či dokonce vznikají produkty úplně nové. To vše je spojeno s modernizací dnešní doby a s nárůstem počtu klientů, které elektronické bankovníctví využívají. (Dvořák, 2005)

V dnešní době je vývoj platebního styku stále více směřován právě k elektronickému bankovníctví. Veškerou právní úpravu je možno nalézt v novém občanském zákoníku či v příslušných předpisech, jako je například zákon o bankách apod. Pokud chce klient využívat služby elektronického bankovníctví, musí mít zřízen běžný účet u dané banky, který slouží jako prostředek zúčtování. Proto, aby vše fungovalo tak já má, musí být sepsána smlouva mezi klientem a vybranou bankou. Tato smlouva musí obsahovat správně veškeré náležitosti a musí přesně vymezovat předmět smlouvy. (Schlossberger, Hozák, 2000)

Do technologického vývoje je zahrnut i vývoj počítačů. Moderní formy komunikace mezi klientem a bankou souvisí jak s výpočetní technikou, tak samozřejmě i s bankovními a klientskými počítači. Vývoj počítačů se tedy rozdělit to tří etap (Blažek, Uklein, 1997):

1. etapa (1970 – 1980) – sálové počítače
2. etapa (1980 – 1990) – stolní počítače
3. etapa (1990 – současnost) – domácí počítače

3.3.2 Vývoj komunikace klienta s bankou

S postupem technologického vývoje se bankám rozšiřují možnosti, jak mohou komunikovat se svými klienty. Moderní doba a zkušenosti ukazují, že pro banku je hodně důležité využívat kombinace více komunikačních prostředků na základě jednotlivých typů klientů, operací, produktů a situací. Například platební karty jsou již běžně používány při placení za zboží a služby či při výběrech z bankomatů. Dnes už většina karet umožňuje mezinárodní akceptaci, což znamená, že automaticky dochází i k měnovým konverzím. V každém případě je ale zřejmé, že platební karty mají své místo v každé bance, která je zaměřena na detailové bankovníctví. Dalším ze základních nástrojů je telefon, hlavně díky své dostupnosti a rozšířenosti. Telefon lze využívat při zadávání běžných bankovních operací nebo při komunikaci mezi klientem a bankou. Musí se však brát v potaz, že některé situace se ale

pouze po telefonu řešit nedají, zejména prodej dalších produktů či reklamace apod. V případě běžných bankovních operací se postupem času přechází na tzv. automatizované systémy, jako jsou webové stránky, komunikátory či multikanálové služby klientům. Součástí vývoje jsou i call centra, která vystupují v roli poradce, který by měl klientovi pomoci a zároveň mu nabídnout a nejlépe i prodat nový produkt (cross selling). Faktem je to, že provoz call center je stále levnější než provoz rozsáhlých pobočkových sítí, což je tedy hlavní důvod, proč se banky budou snažit rozvíjet samy sebe, ale i svá call centra na úkor své pobočkové sítě. Nejnižší variabilní náklady nese pro banku komunikace s klientem prostřednictvím počítače, zejména pomocí internetu. Internet má však své výhody i nevýhody. Výhodou jsou již zmiňované nízké variabilní náklady, dále pak klientský komfort, přehlednost (oproti telefonu). Webové stránky jsou naopak nevhodné při vyřizování těch méně standardních záležitostí, jako jsou například reklamace či dotazy od klientů. Proto je důležité, aby měla banka správnou strukturu svých webových stránek, dostatek informačních materiálů a proces, který vyhodnocuje dotazy klientů a obstarává tak zpětnou vazbu (online dotazník či dokonce online chat). Část komunikace může být také zprostředkována pomocí elektronické pošty. Email ale není vhodný pro standardní situace, jako je například zadávání transakce. Je ale naopak vhodný pro zadávání reklamací či pro zodpovězení různých dotazů. Je ale prokázáno, že komunikace pomocí emailu je dražší než komunikace pomocí telefonu. Lze to vysvětlit tím, že než se něco vyřeší přes email, nějakou dobu trvá, než se člověk dostane k jádru věci. Zatímco v případě telefonu se jedná většinou o jeden telefonát. V současné době se finanční trh začíná formovat právě na úkor prostředků mobilní komunikace. V dnešní době je zcela běžné mít mobil propojený s internetem, ať už jen za pomoci Wi-Fi, či připlacením za tzv. datové mobilní služby. Toto propojení se nazývá „mobile commerce“ a jedná se tedy o zobrazení a nabízení produktů klientům pomocí mobilních obrazovek. Je to také velmi účinný nástroj marketingu. Telefon výrazně ovlivňuje několik odvětví, bankovníctví a finanční služby však nejvíce. Banky zde hrají dvě role. V první roli využívají mobilní komunikace pro své služby. V druhé roli podporují svou platební funkčnost a vznik dalších druhů těchto služeb. Významnou roli zde však hrají společnosti, které mobilní telefony poskytují. Vše, co je výše zmíněno, však neznamená konec veškerých bankovních poboček. Moderní banky sice budou přetvářet své pobočky tak, aby šly s dobou, ale nikdy se neztratí segment zákazníků, který nebude ochotný tyto

moderní technologie přijmout. Nejde však jen o změnu bankovních služeb a modernizaci produktů, ale jde také o změnu myšlení a personálu v jednotlivých bankách. Nejedná se tedy o změnu, která je jednoduchá a nastane během pár dní, ba naopak. Bankovníctví prochází neustálými změnami, a to zejména díky informační a komunikační revoluci a globalizaci. Banky mění svou tvář, investují do inovací apod. Důsledkem jsou pak nejen změny v chování bank vůči svým klientům, ale i nabízení modernější a pestřejší komunikace a produktů. Podstatné jsou pak i změny ve vnitřním chování bank, kdy jsou banky nuceny k ještě více dynamickému chování a uspořádání. V poslední řadě roste význam variabilních nákladů, což vede k vlně akvizic a fúzí, které se dají pozorovat všude ve světě. (Přádka, Kala, 2000)

3.3.3 Právní úprava vztahů mezi klientem a bankou

Vzhledem k rychlému rozvoji a vysokému nárůstu využívání produktů elektronického bankovníctví je tato oblast předmětem úpravy na úrovni EU. Elektronické bankovníctví je tedy upraveno v zákoně o platebním styku. Tímto zákonem jsou upraveny i elektronické peníze. Zmíněný zákon stanovuje práva a povinnosti pro subjekty, které se zúčastní provádění převodu peněžních prostředků, které se týkají i platebních produktů elektronického bankovníctví. Na zákon pak navazují vzorové obchodní podmínky, které vydává národní banka (NB) za účelem ochrany držitelů. Podmínky se týkají práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Je nutno podotknout, že oproti zákonu nejsou tyto podmínky závazné, což znamená, že banky mohou vzorové podmínky vydat a nemusí se shodovat se vzorovými podmínkami NB. Tato odchylka však musí být vždy v podmínkách zmíněna, jelikož je pro klienta zásadní. (Dvořák, 2005)

3.3.4 Základní informace a pojmy elektronického bankovníctví

Elektronické bankovníctví lze pak definovat jako přístup klienta či zmocněných osob k účtům, které jsou vedeny v bance a k provádění operací platebního a zúčtovacího styku pomocí služeb elektronického bankovníctví, které umožňuje předávání a přijímání dat platebního styku. (Schlossberger, Hozák, 2000)

Za produkty elektronického bankovníctví jsou považovány veškeré produkty banky, kdy je kontakt mezi bankou a klientem prováděn elektronickou formou, a to buď plně či jen z části. Tyto produkty jsou děleny dle zákona na dvě hlavní skupiny (Mejstřík, 2008):

1. Elektronický platební prostředek

- a) prostředek, který má vzdálený přístup k peněžní hodnotě a při jeho užívání je nutná identifikace klienta pomocí osobního identifikačního čísla, které je mu přiděleno vydavatelem neboli bankou
- b) elektronický peněžní prostředek

2. Elektronický peněžní prostředek

- neboli elektronické peníze, které uchovávají hodnotu v elektronické podobě
- tyto peníze jsou pak představovány jako jakýsi závazek emitenta, který je uložený na příslušném elektronickém zařízení (software, hardware) a je akceptován i třetími stranami
- klient má pak dvě možnosti, jak tyto peníze uchovat – buď na kartě či v paměti počítače

Rozlišení na elektronický platební a peněžní prostředek má veliký význam, jelikož při elektronickém platebním prostředku nedochází k emisi nových peněz. Naopak u elektronického peněžního prostředku k emisi nových peněz dochází. Je zřejmé, že úloha elektronického bankovníctví v poslední době roste a lidé tyto produkty využívají stále více a více. Za peněžní hodnotu se považují vlastní peněžní prostředky na účtu klienta (na běžném účtu, na vkladovém účtu), či úvěr, který byl bankou klientovi poskytnutý. Pro bezhotovostní formu platebního styku je vždy nutné ověření klienta, a to pomocí kódu PIN, nebo heslem či podpisem. Elektronickým peněžním prostředkem je pak chápán platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu pouze v elektronické podobě a je přijímán jinými osobami, než jeho samotným vydavatelem. Elektronický peněžní prostředek má tři základní znaky: využívá se k placení, peněžní hodnotu uchovává vždy v elektronické podobě a musí být přijímán i jinými osobami než jen vydavatelem. (Mejstřík, 2008)

Pokud nejsou všechny výše uvedené znaky splněny, nejedná se pak o elektronický platební prostředek. Dle způsobu uložení elektronických peněz existují dva rozdílné systémy elektronických peněžních prostředků a sice: na samostatném nosiči, který je třeba fyzicky předložit při transakci nebo v paměti počítače. Elektronické peníze jsou pak peněžní

hodnotou, která je uchována na elektronickém peněžním prostředku. V tomto případě se nejedná jen o elektronickou evidenci. Elektronické peníze jsou totiž skutečně na elektronickém peněžním prostředku uloženy, a to ve formě elektronických bodů, impulzů či jednot. Zásadou těchto peněz je to, že musejí být předplaceny, což znamená, že nesmí být vydány jinak než proti zaplacení, a to ve stejné či vyšší hodnotě peněžních prostředků, ne však v hodnotě nižší. Vydavateli elektronických platebních prostředků jsou banky, bankovní pobočky, zahraniční banky či jiné osoby, které to mají jako předmět podnikání a provádějí to na území daného státu. Za držitele elektronického platebního prostředku se považuje každá fyzická či právnická osoba, které tento platební prostředek užívá na základě smlouvy s vydavatelem. (Schlossberger, Hozák, 2005)

3.3.5 Formy elektronického bankovníctví

Zde je zdůrazňována forma komunikačního kanálu s bankou, díky kterému je daný bankovní produkt využíván. V dnešní době jsou využívány zejména tyto formy (Dvořák, 2005):

a. Platební karty

- nejstarší a nejrozšířenější produkt
- umožňují vzdálený přístup k účtu, a to elektronickou cestou (terminály, bankomaty, internet)

b. Homebanking

- propojení osobního počítače klienta s počítačem banky pomocí speciálního softwaru
- klient může stahovat data z databáze banky a sám si je zpracovávat
- bezpečnost je zajišťována pomocí hesel a šifrování zpráv

c. Phonebanking

- neboli callbanking či mobilebanking
- aplikace, která je založena na komunikaci pomocí telefonu
- bezpečnost je zajišťována pomocí hesel

e. Internetbanking

- komunikace mezi klientem a bankou prostřednictvím počítače, který je připojen na internetovou síť
- klient se přihlásí do systému banky a po ověření identifikace (elektronický podpis, digitální certifikát) může zadávat pokyny přímo bance

Jinak se dají formy elektronického bankovníctví rozdělit i takto (Schlossberger, Hozák, 2000):

1. Fyzické předávání dat na kompatibilních médiích

Sice nejjednodušší, ale v dnešní době už historická forma elektronického bankovníctví, kdy se jedná o předávání dat bance pomocí kompatibilního média (disketa). Data lze předávat i naopak, tudíž od banky ke klientovi. Klient však musí dodržovat předem určený formát a strukturu dat.

2. Dálkový přenos dat

Umožňuje klientovi přenášení dat předem dohodnutou elektronickou cestou (ve většině případů po telefonních linkách). Je nutné říci, že i tento typ elektronického bankovníctví je vzhledem k vývoji dnešní doby velice omezený.

3. Homebanking

Jedná se o propojení počítače klienta s informačním systémem dané banky. Výhodou této formy je téměř nepřetržitá přístupnost, což znamená, že klient může využívat elektronické bankovníctví 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Homebanking zajišťuje přenos veškerých dat a informací v tom nejširším možném rozsahu mezi bankou a klientem. Další výhodou systému homebankingu je vysoká bezpečnost přenosu dat.

4. Telefonické bankovníctví

Telefonické bankovníctví neboli phone/call banking je populárním trendem dnešní populace. Prostřednictvím telefonu si může klient zařídit už téměř vše. Může zjistit stav svého účtu, ale tak podat jednorázový příkaz apod. Pro klienty je tento typ elektronického bankovníctví velice vhodný, a to hlavně z hlediska úspory času.

Mezi nejrozšířenější formy v dnešní době však patří: fyzické předávání dat na kompatibilních médiích, dálkový přenos dat, homebanking, internetbanking, telefonní bankovníctví a mobilní bankovníctví. (Schlossberger, Hozák, 2005)

Možnosti, které jsou podávány klientovi:

Zde je důležité to, zda klient získává informace nebo sám provádí platební informace. Na základě tohoto hlediska jsou rozlišovány produkty elektronického bankovníctví na (Dvořák, 2005):

1. pasivní (jedná se pouze o získávání informací od banky - stav účtu, pohyby na účtu)
2. aktivní (ty umožňují navíc i provádění platebních operací)

3.3.6 Homebanking

Na úvod této kapitoly je nutné si říci, že je zde rozdíl mezi využíváním bankovních služeb z pohledu normálního člověka a z pohledu firem. Většina lidí se dostane do kontaktu s bankou jen několikrát do měsíce, ať už osobně či pomocí elektronické komunikace. U podnikatelů a firem je to ale jinak. U nich je provádění plateb na denním pořádku. Zde je nutno podotknout, že zadávání plateb prostřednictvím mobilního telefonu je v tomto případě časově náročné a zdlouhavé. Proto se v době rozvoje informačních technologií nabídly i jiné služby a možnosti komunikace právě firmám. Jedná se o tzv. homebanking, což je způsob komunikace klienta s bankou pomocí osobního počítače vybaveného speciálním softwarem. Jelikož je v tomto případě nejvíce využíván počítač, lze místo pojmu homebanking použít i termín PC bankovníctví. (Přádka, Kala, 2000)

Tento druh elektronického bankovníctví představuje komunikaci klienta s bankou přímo z domova či ze sídla firmy. Jedná se o službu, při které banka umožňuje svému klientovi komunikaci pomocí přenosu dat mezi bankovním systémem a osobním počítačem klienta. Výhodou je tedy to, že klient nemusí opouštět svůj domov či kancelář k tomu, aby vyřešil své požadavky na danou banku. Jedná se například o zadávání příkazů k úhradě, zjišťování informací souvisejících s daným účtem či o kontrolu a tisk výpisu z účtu. K této službě má klient možnost si doobjednat osobní pohovor s experty příslušné banky. (Blažek, Uklein, 1997)

Výhodou homebankingu není jen pohodlné řešení bankovních situací a úspora času, ale také propojení se systémem účetnictví dané společnosti. Systém je totiž schopný importovat účetní evidenci v elektronické podobě do samotného účetnictví. Problémem by mohlo být pouze to, že velké banky si nemohou vystačit pouze s jedním univerzálním systémem. Důvodů je několik, avšak ten zásadní je ve velikosti a rozmanitosti firem. Některé firmy jsou menší a některé z nich mají i zastaralejší počítačové vybavení, což znamená, že banka na tyto důvody musí brát ohledy a vždy přizpůsobit homebanking dle podmínek dané společnosti. Moderních homebankingových systémů existuje spousta a jejich hlavním cílem je zajištění komfortní komunikace mezi klientem a bankou. Ve většině případů se spousta bankovních požadavků a záležitostí řeší online. Jediné v čem se tyto systémy liší je jejich technické řešení a množství realizovatelných operací. Další výhodou homebankingových

systemů je nejen urychlení práce, ale i napojení na účetnictví, jak je uvedeno výše. V případě že klient využívá i internetové bankovníctví, je třeba vše řešit přes speciální software, který si klient musí nainstalovat do svého počítače. Spojení homebankingu s internetovým bankovníctvím se využívá zejména v případě, kdy pouze jeden člověk ve firmě má právo provádět transakce týkající se firemních účtů. Takový člověk pak může provádět bankovní transakce ze všech koutů světa. V budoucnosti je dost pravděpodobné, že se spoustou funkcí homebankingu bude nahrazovat internetem. Funkce internetového bankovníctví a homebankingu se budou čím dál více propojovat a navzájem se i doplňovat. Už dnes je velmi obtížné tyto dvě oblasti oddělit. Převažujícím způsobem předávání informací a komunikace banky s klientem je však internet, a tak tomu bude i v budoucnu. (Přádka, Kala, 2000)

3.3.7 Telefonní (mobilní) bankovníctví

Šedesátá a sedmdesátá léta byla léta změny několika činností v mnoha oblastech, a to i v oblasti bankovníctví. Důvodem bylo snížení cen techniky. První viditelnou změnou bylo zavedení bankomatů a terminálů. Pro klienty to znamenalo téměř nepřetržitý přístup k hotovosti a využívání dalších bankovních služeb. Právě v tuto dobu se ukázalo, že osobní kontakt klienta s bankéřem není až tak moc důležitý, jelikož většina klientů preferuje dostupnost služeb pomocí moderních komunikačních prostředků. Telefonní bankovníctví je hned po platebních kartách druhým přímým komunikačním kanálem, který byl velice rychle masově rozšířen a díky němuž mají klienti bezprostřední přístup k zadávání veškerých bankovních operací, objednávání služeb či k přístupu k práci s účty. Telefon, zejména mobilní je v dnešní době nejdostupnějším a také nejvyužívanějším komunikačním médiem. Telefonní bankovníctví neboli phonebanking se vyvíjelo po několik let a nejvyššího rozsahu dosáhlo za příchodu digitálních mobilních sítí. (Máče, 2006)

Realizovatelné operace

Pomocí telefonu lze realizovat širokou škálu běžných bankovních operací. Náročnější operace jako jsou například hypotéky i nadále vyžadují přímý osobní kontakt klienta s bankéřem. Operace, které jsou prováděny pomocí telefonu lze členit na aktivní a pasivní. U pasivních operací se jedná zejména o sdělování veřejně dostupných informací o dané bance, jejích produktech či informace o zůstatku finančních prostředků na účtu klienta či o

příjmových nebo naopak výdajových operacích apod. Tyto pasivní operace jsou u většiny bank první fází. Jakmile je tato první fáze zvládnuta, přechází se na fázi druhou, která je náročnější zejména po technické stránce a po stránce zajištění bezpečnosti při provádění transakcí. Mezi pasivní operace lze řadit: informace o zůstatku na účtu, údaje o pohybech na účtu, informace o neprovedených transakcích, informace o bankovních produktech a službách, výše úrokových sazeb a kurzovní lístky. Do aktivních operací spadají pak příkazy k úhradě, příkazy k inkasu, platební styk zahraniční a termínované vklady. (Přádka, Kala, 2000)

V době, kdy právě telefonní bankovníctví vznikalo, nebyly informační technologie ještě dostatečně rozvinuté. Většina klientů si tedy pod tímto pojmem představovala živého telefonního bankéře, který sedí u telefonu v nějakém call centru a zpracovává požadavky klientů. Dnes už je však situace jiná. Většina činností, která byla dříve vykonávána člověkem, je dnes vyřizována především za pomoci počítače. Existuje také tzv. telefonní bankéř, při jehož kontaktu s klientem není třeba žádné speciální technické vybavení. Stačí pouze telefon, ať už pevný tak mobilní. Jedná se tedy o pracovníky call centra, kteří pracují téměř 24 hodin denně. Není však problém je kdykoliv kontaktovat i s otázkami týkajícími se právě bankovníctví a to odkudkoli a kdekoli. Telefonní bankéř je totiž schopný poskytnout veškeré informace o službách a produktech banky a dále pak provést jakoukoli bankovní operaci. Znamená to tedy, že může klientovi poradit v zcela různých situacích a také se chovat jako obchodník, jelikož je schopen při rozhovoru s klientem „prodávat“ bankovní produkty. To je jedna z věcí, kterou počítač bohužel nedokáže. Musí se však brát na vědomí fakt, že telefonní bankéř je člověk, a za svou práci tedy vyžaduje mzdu. To je pak důvod pro banky volit spíše automatický telefonní systém, který je pro ně samozřejmě méně nákladný. Dále se v některých případech využívá automatický telefonní systém, kdy se jedná o tzv. automatického telefonního bankéře a k jeho použití je potřeba prakticky stejná zásada jako u telefonního bankéře, tedy telefon. Tento systém pracuje na základě menu, po kterém se lze pohybovat pomocí telefonních tlačítek. V tomto případě musí být klient alespoň trochu technicky zdatný, jelikož počítač vždy reaguje na předem stanovené číselné volby, které klient postupně zadává. V některých případech lze kombinovat automatický telefonní systém s živým telefonním systémem a to tak, že jedna z číselných možností v menu živého bankéře nabízí. Stejně tak je to i v případě, že klient zvolí špatné číslo a je vzápětí přepojen

na živého telefonního bankéře. Hlavní výhodou tohoto typu bankéře je na prvním místě jeho nákladová nenáročnost. Postup při komunikaci s automatickým telefonním systémem (Prádka, Kala, 2000):

1. Klient volá na příslušné telefonní číslo.
2. V telefonu zazní: „Dobrý den, dovolali jste se do služeb příslušné banky. Zadejte prosím číslo vašeho telefonu.“
3. Klient pomocí telefonních tlačítek číslo zadá.
4. V případě, že číslo bylo nalezeno v databázi, klient zadává svůj PIN.
5. Systém pak ověří shodu PINU s telefonním číslem.
6. Systém začne postupně nabízet své služby, např.: „Pro zjištění zůstatku na účtu stiskněte jedničku.“ atd.
7. Klient si vybere požadovanou operaci a dotaz je mu zodpovězen. Pokud klient nepožaduje další informace či služby, tak zavěsí.

Bezpečnost telefonního bankovníctví

Zatímco při osobním kontaktu klienta s bankéřem přímo na pobočce lze snadno zkontrolovat osobní doklady klienta, u telefonního bankovníctví je to horší a musí se tedy hledat nějaké alternativní cesty. Jednou z možností je tzv. elektronický klíč. Tato možnost je sice velice bezpečná, ale také poměrně drahá a proto banky využívají většinou jiné metody. Pro pasivní operace, jako je například zjištění zůstatku na účtu se využívá osobní číslo klienta, které ho identifikuje. Může to být například číslo jeho účtu. Tato metoda lze využít samozřejmě i pro transakční operace, ale je to už více rizikové. Z tohoto důvodu jsou využívány dvouúrovňové systémy ochrany. Klient tedy nejprve zadává své osobní číslo a pak ještě heslo. Pro zvýšení bezpečnosti si telefonní bankovní systém sám zažádá o změnu hesla. V případě, že klient tak neučiní do určité doby, je mu jeho vstup do tohoto druhu bankovníctví zcela zablokován. Některé banky mají také nastaven maximální možný limit pro převod finančních prostředků. Na druhé straně může tento limit omezit i sám klient. I tyto limity se berou jako zvýšení bezpečnosti telefonního bankovníctví. (Máče, 2006)

3.3.8 Internetové bankovníctví

V dnešní době je využívání internetu největším komunikačním médiem mezi bankou a klientem. Co může být pohodlnější než si sednout na libovolném místě k počítači, připojit se na internet a provádět bankovní operace, které jsou v tu dobu potřeba. Je nutno podotknout, že internet je nejlevnějším komunikačním médiem. Transakce, která je provedena pomocí internetu, je totiž několikanásobně levnější než transakce provedená pomocí telefonu. Změny, které souvisejí s internetem a jejich význam spojený s vývojem bankovníctví lze přirovnat k železnicím a jejich vlivu na dopravní společnosti. Internet ale svým vzrůstajícím tempem nemění jen bankovníctví jako takové, ale mění i ekonomické a sociální prostředí, ve kterém se banky vyskytují. V dnešní době by se velice těžko hledala oblast, kde internet nehraje žádnou roli. Jak velké, tak i malé banky si uvědomují, že pokud se rychle nepřizpůsobí měnícímu se prostředí dnešní doby, tak v brzké době zaniknou. Proto se snaží investovat značnou část svých financí právě do internetu a internetových technologií, týkajících se finanční sféry. Další vývoj se odehrává také na poli business-to-business e-commerce (elektronické obchodování), jelikož firmy mezi sebou chtějí stále víc a víc obchodovat právě na základě elektronické formy. V současné době jsou dva základní typy internetového bankovníctví: neplnohodnotné, které je vázáno na konkrétní počítač a plnohodnotné, které je přístupné z jakéhokoliv počítače připojeného na internet. U neplnohodnotného bankovníctví si musí klient na svůj počítač nainstalovat speciální (bezpečnostní) software. Bezpečnost je zajištěna pomocí digitálních certifikátů a digitálních podpisů, které jsou generovány při komunikaci klienta a banky. U druhého typu internetového bankovníctví není třeba instalovat žádný speciální software a lze tedy využívat jak ze zaměstnání, tak i z domova či internetové kavárny. (Přádka, Kala, 2000)

Bezpečnost internetového bankovníctví

O internetu se velmi často říká, že je to zneužitelný a napadnutelný komunikační kanál. Proto je bezpečnost důležitým krokem. Bezpečnost systému závisí zejména na bezpečnosti aplikace a i na fyzické bezpečnosti daného systému. Zabezpečení aplikace spočívá v autentizaci klienta, certifikaci dat a v ochraně dat pomocí šifrování. Na co všechno musí pamatovat bezpečná internetová banka (Přádka, Kala, 2000):

1. Bezpečná komunikace s klientem

- důvěrnost zpráv -> zpráva je důvěrná, pokud je čtena pouze příjemcem
- autentizace protistrany -> zda člověk opravdu komunikuje s tím, s kým si myslí
- prokazatelnost původu zprávy -> pomocí digitálního podpisu a certifikace dat

2. Zabránění průnikům dovnitř banky po internetu

- soustava Firewallů
- oddělené role správců systémů

3. Zabezpečení zneužití zevnitř banky

- zajištění obecných principů co se smí a nesmí
- systém 4 očí = u každého systému jsou vždy nejméně 2 zaměstnanci
- důkladný systém přístupových práv
- technologická ochrana

3.3.9 Platební karty

Platební karty jsou v dnešní době součástí každodenního života dospělé populace. Nejvíce se platební karty využívají pro výběry hotovosti z bankomatu či pro bezhotovostní platby, a to jak přímo v obchodě, tak i online pomocí internetu. Je známo, že v mezinárodním měřítku roste počet transakcí, které jsou placeny pomocí platební karty, než počet výběrů z bankomatu. (Schlossberger, Hozák, 2005)

Platební karty představují tedy jeden z mnoha nástrojů bezhotovostní formy platebního styku, který je využíván hlavně k úhradě spotřebních výdajů a k výběru hotovosti. První karta vznikla v roce 1914 ve Spojených státech amerických, kdy se jednalo o tzv. věrnostní kartu, která byla vydána společností Western Union Telegraph Company. Tato karta byla však omezena tím, že mohla být používána pouze v obchodní síti té vydávající společnosti. První univerzální platební kartu, která již toto omezení neměla, vydala společnost Diners Club International USA v roce 1950. Platební karty mají několik výhod a těch si později všimly i banky a první bankovní karty byly vydány ihned v roce 1951. Nebyly ale tak úspěšné a v roce 1958 byl vytvořen projekt, který byl prvotním základem dnešních VISA karet. Platební karty dosáhly v posledních letech velice dynamického rozvoje. Nejen že se zvýšil počet držitelů karet, ale také i počet míst, kde je možno pomocí karet platit, či si vybrat hotové peníze z bankomatů. Mezi důležité náležitosti platebních karet patří označení

vydavatele karty, identifikaci držitele platební karty (jméno, rodné číslo, podpis), číslo platební karty, platnost karty a záznam dat. Vydavatelem platební karty může být banka či bankovní asociace (VISA, MasterCard), finanční společnost (American Express), letecká společnost apod. (Dvořák, 2005)

Způsob a možnosti využití platebních karet

V dnešní době nabízejí karty jejich uživatelům spoustu možností využití. Mezi základní využití karet patří však: výběr hotovosti z bankomatu a bezhotovostní placení. (Dvořák, 2005)

Výběr hotovosti z bankomatu

Výběr hotovosti z bankomatu (ATM) sice probíhá elektronickou formou, bez jakýchkoliv dokladů a dokumentů, ale existuje však i domněnka, že se jedná o hotovostní transakci. Klient má ke své hotovosti přístup 24 hodin denně, což je pro většinu populace obrovská výhoda. Proto, aby si klient mohl hotovost z bankomatu vybrat, je nutná opět jeho identifikace, a to pomocí kódu PIN, který je čtyřmístný a je přidělen bankou. Pomocí bankomatu je také možno zjistit disponibilní zůstatek na účtu klienta, uložit peníze či převést finanční prostředky z jednoho účtu na účet druhý. V dnešní době existují i bankomaty, které umožňují směnu valut či výběr částek v různých měnách. Nevýhodou bankomatů jsou vysoké náklady na jeho pořízení. Z tohoto důvodu některé banky tuto službu nenabízí, avšak v dnešní době je to spíše výjimkou. Další nevýhodou jsou poměrně vysoké provozní náklady, tudíž si některé banky ponechávají bankomaty pouze v místě vlastní pobočky, ale tyto náklady ušetřily. Nevýhodou pro klienty může být jen to, že pokud si budou chtít vybrat hotovost z jiného bankomatu, než který je příslušný jejich bance, vždy se jim za tuto službu strhne určitý poplatek. V těchto případech je klient ale vždy před provedením dané služby upozorněn, že za to bude platit, což znamená, že požadavek může ještě včas zrušit. (Schlossberger, Hozák, 2005)

Bezhotovostní placení

Tuto formu placení lze pomocí karet provádět ve vybraných obchodech, letištích, restauracích, kavárnách, benzínových stanicích a na mnoha dalších místech, které jsou k tomu

přizpůsobeny. Obliba přímého bezhotovostního placení roste a je to dokazováno zvyšujícím se objemem transakcí, které jsou prováděny pomocí platebních karet. Aby mohl obchodník přijímat platby kartou, tak musí mít sjednanou smlouvu s některou bankou, která k tomu má licenci. Za zpracování každé transakce pak obchodník musí platit bance určitou provizi, která je ve formě procentuální částky z výše transakce. Přímé bezhotovostní placení probíhá dvěma způsoby (Dvořák, 2005):

1. mechanickým přenosem údajů z karty na prodejní účtenky pomocí imprinteru
2. elektronickým přenosem dat s využitím platebního terminálu a se zadáním PIN kódu

Využívanějším způsobem bezhotovostního placení je placení pomocí platebního terminálu. Účastníky tohoto druhu transakce jsou držitel karty, obchodník, zpracovatelská banka a vydavatelská banka. Jedná se o velice výhodný způsob placení, jelikož klient ani obchodník nemusí manipulovat s hotovostí. Platba proběhne vždy prostřednictvím jejich běžných účtů. Jedinou podmínkou pro obchodníka je uzavřená smlouva o akceptaci platebních karet s bankou, která k tomu má licenční oprávnění od příslušné asociace jako je například VISA, MasterCard či American Express. V této smlouvě jsou zakotveny práva a povinnosti obou smluvních stran a také provize pro banku za zpracování platby. Další podmínkou pro obchodníka je instalace tzv. platebního terminálu, který v sobě má zabudovanou čtečku dat platební karty. Čtení karty pak probíhá na základě čipu či magnetického proužku. Pro úplné provedení transakce musí vždy klient zadat svůj karetní PIN (PIN – Based Transaction) nebo potvrdit svou identifikaci pomocí svého podpisu na vytisknutou účtenku (Paper-Based Transaction). Existuje několik způsobů provedení platby a sice: elektronická transakce, mechanická transakce, m-commerce, pomocí internetu, telefonní a poštovní objednávky. (Schlossberger, Hozák, 2005)

Další možnosti využití platebních karet

1. Transakce MO/TO (Mail Order/Telephone Order)

Tento způsob platby se využívá nejvíce v zásilkovém prodeji či při rezervacích ubytování atd. Vždy musí být uvedena potřebná data karty, která jsou nezbytná pro provedení platby. Těmito daty se rozumí číslo karty a platnost karty, které musí být vyplněny v příslušném formuláři a podepsány. Obchodník pak předá tento vyplněný formulář bance a ta na základě ověření veškerých údajů může pak provést transakci.

Transakce typu MO/TO jsou v posledních letech stále více využívány a to zejména při rezervacích ubytování či rezervacích vstupenek do kin, divadel či na koncerty. (Schlossberger, Hozák, 2005)

2. Transakce prostřednictvím internetu

Díky rychlému rozvoji internetu roste i poptávka po zjednodušení plateb. Většina virtuálních obchodů (e-shopů) nabízí platbu kartou a to pomocí zadání čísla a data platnosti karty. Dříve nebyl tento způsob platby bankami doporučován, jelikož zde bylo velké riziko ztráty úniku dat z karty. Pak společnosti VISA a MasterCard vyvinuly IT standard, který umožňoval bezpečný přenos dat při platbě platebními kartami. Tento standard se nazýval SET (Secure Electronic Transaction) a spočíval v přidělení certifikátů neboli soustavy kódovacích klíčů. Tyto certifikáty měly za úkol bezpečné ověření identity všech účastníků transakce a transakčních dat. Jedním z modernějších řešení je systém 3D Secure (Three Domain Secure), který klientovi zaručí, že obchodník nepřijde do styku s číslem klientovi platební karty. Tento systém zvyšuje nejen bezpečnost používání karet na internetu, ale i zjednodušuje předchozí systém SET. (Schlossberger, Hozák, 2005)

3. Transakce M-commerce

Tyto transakce využívají nejen platební karty, ale i mobilní telefony. Jedná se tedy o transakce, které jsou uskutečňovány pomocí bankomatu nebo o transakce, které jsou provedeny pomocí mobilního telefonu, tzv. dobíjení na dálku. (Schlossberger, Hozák, 2005)

Výhody platebních karet pro klienta

1. jednoduchý přístup k finančním prostředkům velmi jednoduché použití
2. vyšší bezpečnost (oproti hotovosti)
3. úspora času
4. tuzemské, ale i zahraniční využití
5. podrobný přehled výdajů
6. doplňkové služby
7. existence nouzových služeb – například při ztrátě karty (Dvořák, 2005)

Výhody platebních karet pro obchodníka

1. zvýšení obratu
2. více zákazníků
3. získání nových klientů
4. zvyšování prestiže
5. jednoduché použití
6. odolnost vůči konkurenci
7. vyšší bezpečnost (méně hotovosti)
8. při dodržování smluvních podmínek je zde jistota zaručené platby (Schlossberger, Hozák, 2005)

Platba kartou v síti internet

Dnes je internet využíván firmami po celém světě, a to zejména k nabídce zboží a služeb. Pomocí internetu jsou realizovány obchody ve velikých peněžních hodnotách. Dále se také zvyšuje počet uživatelů internetu. Mezi nejjednodušší formu realizace platby mezi firmami a obchodními partnery patří platba kartou. U firem se tato platba odlišuje právě virtualitou prostředí, což ale znamená, že obchodníci mají sníženou možnost ověření vzájemné identity. Identifikace je v těchto případech možná pouze s využitím komunikačního kanálu. (Schlossberger, Hozák, 2005)

3.3.10 Bankomaty a jejich využití

Bankomat neboli ATM (Automated Teller Machine) je automatizovaným zařízením, které je určené zejména pro manipulaci s peněžní hotovostí. Hlavní výhodou je možnost nepřetržitého přístupu klienta k jeho účtu a penězům. Nejprve byly bankomaty budovány jen uvnitř bankovních poboček, dnes už se vyskytují téměř všude (v obchodních centrech, na ulicích, na poštách apod.). K nejvyššímu nárůstu počtu bankomatů došlo ve druhé polovině devadesátých let dvacátého století. Bankomat se obecně skládá ze dvou částí: klientská část a operátorská část. Klientská část se využívá k obsluze zákazníků, kteří využívají služby bankomatu. Tato část obsahuje monitor (displej), klávesnici, boční klávesy, čtečku karet (magnetických či čipových), výplatní slot a účinkovou tiskárnu. Operátorská část pak zajišťuje obsluhu bankomatu. Jedná se o trezor, který obsahuje speciální kódovací modul.

Dále je v operátorské části umístěn řídicí počítač, žurnálová tiskárna, operátorský monitor (displej) a klávesnice. Bankomaty lze dále rozdělit z hlediska hardwarové a softwarové části. Dále jsou bankomaty členěny z hlediska druhu poskytovaných služeb na monofunkční a multifunkční, z hlediska režimu provozu na online a off-line, z hlediska umístění na vnitřní, venkovní a vestibul. Monofunkční bankomaty umožňují pouze jednu funkci, a to výplatu hotovosti. Multifunkční bankomaty mají naopak funkcí více, a sice: výplata hotovosti, vklad hotovosti, převod peněz z účtu na účet, tisk výpisu z účtu apod. V dnešní době jsou bankomaty napojeny na tzv. CRM systém (Customer Relationship Management), což znamená, že bankomat zná přesné informace o klientovi a je schopen mu nabídnout širokou škálu služeb. Venkovní bankomaty jsou pak nainstalovány v pláštích budov a vnitřní bankomaty například uvnitř obchodních center. (Schlossberger, Hozák, 2005)

3.3.11 Multikanálové služby - Digitální podpis, (Czech)POINT, QR kódy

Multikanálové služby přináší klientům inovace a pokročilé technologie. Jedná se tedy o bankovníctví, které má atraktivní uživatelské rozhraní a zároveň i jednoduché ovládání. Banky se snaží multikanálové služby rozvíjet z důvodu zlepšení prodeje svých produktů a služeb a i z důvodu nižších nákladů na provoz a údržbu. Důležité vždy je, aby se multikanálové služby soustředily na zkušenosti klientů a jednoduchost ovládání. (CLEVERLANCE.COM, citace online 9. 1. 2016)

Digitální podpis

To, jakou má digitální podpis platnost, nelze jednoznačně určit. Je ale pravdou, že se tento podpis ověřuje pomocí certifikátu, tudíž s vypršením platnosti certifikátu je platnost digitálního podpisu sporná. Toto je však pohled, kdy se podpis ověřuje k aktuálnímu času a datu. Pak lze ale digitální podpis ověřovat ke konkrétnímu času v minulosti. Jedná se například o platnost digitálně podepsaného dokumentu, a proto je nutné mít vždy důkaz o tom, že podpis byl stvořen v konkrétním okamžiku v minulosti. Tímto důkazem je tzv. časové razítko či provázané otisky. Pomocí časových razítek se dodává tedy důkaz o tom, kdy byly vytvořeny digitální podpisy a to, jak ošetřovat digitálně podepsané dokumenty před či během jejich archivace. To je definováno ve standardu RFC-5126 (Electronic

Signature Formats for long term electronic signatures – LTES). Časová razítka by měla být obsažena ve veškerých dokumentech, nejpozději do okamžiku archivace. (Dostálek, 2009)

Příklad digitálního podpisu

Adam chce poslat zprávu Evě:

1. Adam vytvoří zprávu.
2. Pomocí svého soukromého klíče SK_Adam vytvoří digitální podpis a ten ihned připojí ke zprávě. Protože tento klíč zná pouze Adam, tak musí být tento podpis jeho.
3. Podepsanou zprávu obratem pošle Evě.
4. Eva pomocí klíče VK_Adam ověří platnost Adamova podpisu.
5. Protože klíč VK_Adam, který je v tomto případě používán k ověření podpisu a je to klíč veřejný, nelze pomocí digitálních podpisů zajistit důvěrnost zpráv. Proto se většinou používá kombinace podepisování a metod šifrování. Podepisování slouží k prokazatelnosti původu a integrity zprávy. Metody šifrování zajišťují pak samotnou důvěrnost zpráv. (Přádka, Kala, 2000)

(Czech)POINT

Jedná se o službu, kdy klienti mají na bankovních pobočkách k dispozici počítače s přístupem na internet. Mohou si tak nejen vyzkoušet internetové bankovníctví, ale také provádět transakce. Hlavním úkolem „POINTU“ je dát klientovi možnost si ihned po založení účtu a získání elektronického bankovníctví vyzkoušet služby, které může klient využívat právě přes internetové bankovníctví. Zaměstnanci bank klientovi se vším pomůžou. Pomoc se týká především přihlášení do služby, zadání PINu, zadávání transakcí a ostatních funkcí. Po čase je tak klient schopný provádět transakce bez účasti zaměstnance banky. Jedná se o první krok etapy týkající se vybudování samoobslužných nonstop zón pro klienty. (ERASVET.CZ, citace online 10. 1. 2016)

QR kódy

Neboli Quick Response kódy jsou prostředky automatizovaného sběru dat, které dokáží rychle a snadno předat informace mezi internetem a zákazníkem a spojit tak virtuální svět

s reálným. Jedná se o dvourozměrné kódy, které jsou schopné zakódovat několikanásobně větší objem dat než čárové kódy. Jejich specifikace padá pod normu ISO, konkrétně ISO 18004. Jsou tvořeny čtvercovou mřížkou, která je složena z černých a bílých bloků. QR kódy se skládají z několika vrstev, kdy každá z nich slouží k různému účelu. QR kódy mohou obsahovat číslce, písmena nebo dokonce i japonské znaky. Většinou v sobě nesou textové zprávy, odkazy, kontaktní informace. Tento skrytý obsah se pak zobrazí po přiložení čtečky, např. mobilního telefonu. V praxi to funguje tak, že se daný kód vyfotí na mobilní telefon pomocí aplikace „qr čtečka“, která je zdarma, a ta pak umí rozšifrovat znaky kódu a přeložit je do požadovaných informací. Novodobé využívání QR kódů spočívá zejména v moderních QR platbách, což jsou velmi rychlé platby (např. složenek) přes mobilní telefony. Takové platby jsou praktické, jednoduché, a proto se stávají i oblíbenými. V budoucích letech se budou QR kódy stále rozšiřovat a jejich ohraničení budou pouze v lidské kreativitě. (QR-KODY.CZ, citace online 11. 1. 2016)

3.3.12 Budoucnost elektronického bankovníctví

Na mobilní komunikace se ohledně budoucnosti klade dnes ten největší důraz. Důvodem je hlavně celosvětový trend, který směřuje k využívání mobilních telefonů ve všem, co lidi napadne. Předpokladem je stále větší propojování internetu právě s mobilní komunikací. Tomuto předpokladu se budou muset přizpůsobit nejen samotné banky, ale i jejich služby. Klientům totiž v dnešní době nestačí kontakt s bankou pouze pomocí internetu, ale vyžadují každodenní kontakt s bankou právě pomocí mobilní komunikace, a to zejména ve vztahu k jejich osobním financím. Dále se klade důraz i na elektronické obchodování neboli na elektronickou komerci, která je rozdělena na dvě oblasti (Přádka, Kala, 2000):

1. Business-to-business

- obchody mezi dodavateli vstupů a výrobcí
- obchody mezi výrobcí a distributory
- tedy obchody mezi firmami

2. Business-to-consumers

- elektronický prodej koncovým zákazníkům

Internetových obchodů existuje v dnešní době mnoho a problémem je vždy situace, kdy chce zákazník za dané zboží zaplatit. V těchto chvílích hrají banky významnou roli. V dnešní

době se vyskytují čtyři nejvyužívanější formy placení za zboží, u kterých se předpokládá stále frekventovanější využívání (Přádka, Kala, 2000):

- a. zboží zasílané na dobírku – zákazník tedy platí až při převzetí zboží (většinou hotově)
- b. bankovní převod – obchodník vždy čeká, až jsou peníze připsány na jeho účet a až pak teprve zboží odesílá zákazníkovi
- c. ihned pomocí čísla platební karty – zaplatí se sdělením osobních údajů a čísla karty
- d. pomocí faktury

3.4 Retailové a firemní bankovníctví

Za retailové klienty se považuje skupina klientů, kterou tvoří řada občanů a drobní podnikatelé. Opakem této klientely je pak klientela korporátní neboli firemní. Hranici mezi retailovou a firemní klientelou si udává banka či pojišťovna sama. Nejdůležitější je pak odlišnost retailových a korporátních klientů, kde je kladen důraz zejména na specializovaný přístup ke každému z nich, což s sebou nese i odlišné dovednosti a znalosti. Je tedy jasné, že takovým klientům nelze nabízet stejné produkty a služby. U běžných klientů je nutné tvořit s nimi co nejkomplexnější vztahy, které zahrnují co nejvíce bankovních produktů a služeb. (Sokolovský, 1999)

Úkolem retailového bankovníctví je tedy masový prodej produktů a služeb veškerým vrstvám běžné klientely. Výhodou u retailu je nízké riziko, jelikož například jeden nezdařený úvěr nemůže ohrozit stabilitu banky tak, jako je v případě velkobankovníctví. (Belás, Sobek, 2000)

Firemní bankovníctví zahrnuje široké spektrum klientů: podnikatele, malé a střední firmy, svobodná povolání, bytová družstva a společenství vlastníků jednotek, municipality, neziskové organizace, korporace a instituce. Základem je členění firemní klientely dle 4 segmentačních kritérií (Sůvová, 1994):

1. Ekonomická aktivita – 4 segmenty (obchodní organizace, průmyslové podniky, služby, veřejné a stavební práce)
2. Velikost – záleží především na obratu, podpůrný je pak počet pracovníků
3. Postavení na trhu – stabilita na trhu
4. Vlastnické vztahy – stabilita podniku vzhledem ke vztahu k poplatkům

3.4.1 Retailové bankovníctví

Mezi retailové klienty patří klienti bank a pojišťoven využívající běžné bankovní produkty a typy pojištění. Pro takové klienty však nejsou k dispozici některé nadstandardní služby. Retailová klientela představuje největší část počtu klientů bank, což je pak promítnuto i do obratu daných společností. V České republice je retailové bankovníctví úspěšné hlavně díky spořivosti českého národa. Některé banky rozšiřují své kamenné sítě, jiné zase své internetové sítě. Typickým příkladem banky, která staví na první místo internetové bankovníctví je například Equa Bank. Bankovní pobočky jsou u nás zaměřeny na optimalizaci portfolia. (Belás, Sobek, 2000)

Obě dvě banky (ČSOB a KBC) kladou důraz na strategii PEARL, jejíž zkratka znamená: Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness, Local embeddedness. V Českém jazyce to má překlad následující: výkonnost, zmocňování, zodpovědnost, vnímavost a lokální ukotvení. (KBC.COM, citace online 12. 1. 2016)

Obrázek č. 1: Strategie PEARL v KBC (ČSOB)



Zdroj: KBC.COM, citace online 12. 1. 2016

Na obrázku č. 1 je zobrazena strategie s názvem PEARL, jejíž moduly jsou vysvětleny výše v kapitole 3.4.1. První modul „Performance“ (výkonnost) říká, že to co banka klientům slíbí,

to také dodá. Další modul s názvem „Empowerment“ (zmocňování) spočívá v podporování kreativity a talentu každého zaměstnance. Dalším modulem je „Accountability“ (zodpovědnost), kdy banka přebírá odpovědnost za své klienty, kolegy, akcionáře a komodity. Předposledním modulem je „Responsiveness“ (vnímavost), který v sobě nese schopnost reagovat rychle a soucitně na veškeré podněty a vlivy klientů či zaměstnanců. Poslední modul s názvem „Local embeddedness“ (lokální ukotvení) v sobě ukrývá rozmanitost pracovních týmů a klientů na různých trzích, na základě které se pak musí jednat.

3.4.2 Firemní bankovníctví

S firemním neboli korporátním bankovníctvím mají banky letité zkušenosti a málokdo jim může v této oblasti radit. Klíčovým problémem dnešní doby je rostoucí konkurence firemního bankovníctví a s tím spojený tlak od konkurenčních stran. Jedná se například o snižování nákladů, konsolidaci dat, zefektivnění komplexního procesu a hlavně o maximální spokojenost ze strany klientů, kteří očekávají kvalitní a rychlý servis. Splnění takového očekávání je pak klíčovým faktorem bank, který ovlivňuje konečné rozhodování klientů a jejich spokojenost.

Celkový proces korporátního bankovníctví je pro banky složitý a náročný, a proto s sebou nese i operační rizika. Lze tedy říci, že zlepšení by se mohlo objevovat v mnoha firemních procesech, jako jsou například žádosti klienta o financování, kreditní analýzy, schvalovací proces kompetencí či příprava smluvní dokumentace. O všechny zmíněné body zlepšení se snaží jak banka ČSOB, tak i banka KBC. Chtějí-li však banky dosáhnout zlepšení celkového stavu korporátního bankovníctví, potřebují vhodný nástroj, který bude proces řídit. Takový nástroj by měl zajistit (Sůvová, 1997):

1. Zjednodušení a automatizaci

Týká se pracovníků, kteří by měli vše vyplňovat přímo v jednom určitém nástroji, který by měl být schopen veškerá data a informace propojit, automatizovat a řídit.

2. Dokonalý přehled

Pracovníci by měli mít přehled o průběhu daného procesu a měli by mít i možnost sledovat historii a průběh procesu zpracování klientova požadavku.

3. Podporu kompletního procesu

Příslušný nástroj by měl za úkol podporu celého procesu, což by se týkalo hlavně žádosti ze strany klienta, pře-použití již zadaných dat a samozřejmě kontroly finálních parametrů procesu.

4. Flexibilitu

Týká se flexibilního upravování kroků procesu, práce s dokumenty, zkrácení času a podpora využívání smartphonů a tabletů (zejména pro schvalování).

5. Integraci

Jedná se o integraci, která nemá hluboký zásah do stávající architektury banky a vše by mělo být napojeno na systém CRM, který je zaměřen na klienta jako takového a jeho potřeby.

4 Vlastní práce

Praktická část práce je zaměřena na elektronické bankovníctví, jeho produkty a služby v bankách ČSOB a KBC. V první části je stručně popsána situace v dnešní době a profily obou bank k 31. 12. 2015. Dále jsou charakterizovány jednotlivé elektronické produkty a služby ve vybraných bankách z oblasti internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet. Dále jsou zde uvedeny trendy a inovace u vybraných bank, které proběhly v průběhu posledních let (2016 – 2017). V další části jsou uvedeny poznatky, které byly získány formou polostrukturovaných rozhovorů s bankovními pracovníky. V neposlední řadě jsou zde uvedeny poznatky z dotazníkového šetření mezi klienty obou bank ČSOB a KBC. Poslední část obsahuje komparativní analýzu na základě modelových situací, které obsahují požadavky retailových a firemních klientů, na základě nichž jsou stanovena kritéria, které jsou hodnocena v komparativní analýze vybraných elektronických produktů a služeb v bankách ČSOB a KBC.

4.1 Elektronické bankovníctví v dnešní době a profily bank ČSOB a KBC

Klientům na pobočkách záleží stále méně a projevují o ně hodně malý zájem. Hlavní jsou pro ně služby online. Faktem je, že asi 74 % Čechů si spravuje bankovníctví přes internet minimálně jednou týdně. Proto se v posledních letech investuje do digitálního bankovníctví a roste význam tzv. generace Y (lidé ve věku 20 – 35 let). Tato generace také hodně ovlivňuje

bankovní sektor. Z mezinárodního výzkumu, který byl prováděn společností Accenture, vyšlo, že počet klientů, kteří využívají internetové a mobilní bankovníctví, stále roste. Je nutno říci, že v dnešní době už nehraje hlavní roli umístění pobočky poblíž klienta, ale o nabídce internetových a mobilních služeb bankovního sektoru. Samozřejmě, že se ještě najdou klienti, kteří využívají raději kamenné pobočky, ale světové trendy investují do směru digitálního bankovníctví. A to hlavně kvůli potřebám klientů, které se týkají například mobilních aplikací, video chatů s pracovníky banky, bezkontaktních plateb apod. A takové potřeby hrají dnes v bankovním světě velkou roli. (IHNEP.CZ, citace online 5. 2. 2016)

Tabulka č. 1: Profily bank ČSOB a KBC k 31. 12. 2015

	ČSOB	KBC
Působení	ČR a Slovensko	Belgie, S a V Evropa
Pobočky celkem	241	1 560
Klienti celkem	2 831 000	10 000 000 celkem
Zaměstnanci celkem	8 203	36 411
Oficiální internetové stránky	www.csob.cz	www.kbc.com

Zdroj: VÝROČNÍ ZPRÁVA ČSOB A KBC, citace online 2. 1. 2016; vlastní zpracování

V tabulce číslo 1 jsou zobrazeny profily bank. Do profilu je zahrnuto místo působení, počet poboček, počet klientů, počet zaměstnanců a oficiální internetové stránky. Jak lze vidět, KBC má položky několikrát větší než ČSOB. Působí nejen v Belgii, ale také v S a V Evropě (Česká Republika, Slovensko, Bulharsko, Maďarsko, Irsko), zatímco ČSOB působí jen v České Republice a na Slovensku. KBC má také o 1 319 poboček a 7 169 000 klientů více než ČSOB. Co se týká zaměstnanců, má KBC 4,5x více než ČSOB. Obě dvě banky uvádějí veškeré potřebné informace na jejich internetových stránkách, které jsou v tabulce také uvedeny.

4.2 Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví ČSOB pro retailové klienty

Tato kapitola se nejprve zabývá oficiálními internetovými stránkami banky ČSOB jako takovými, kde poukazuje na možnosti, které jsou pomocí těchto stránek klientům nabízeny

a následně jsou charakterizovány jednotlivé produkty a služby elektronického bankovníctví pro retailové klienty.

V oblasti retailového bankovníctví působí banka ČSOB pod třemi značkami, a sice ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. Zákazníkům je nabízeno velké množství bankovních produktů a služeb. Patří sem například hypotéky, půjčky, pojištění, penzijní fondy, leasing či služby elektronického bankovníctví. ČSOB si zakládá na dlouhodobém a pevném partnerství s každým klientem a snaží se přizpůsobit klientovým potřebám, což znamená, že jim nenabízí jen samotné produkty jako takové, ale nejvhodnější řešení. K tomu je bance nápomocná tzv. strategie PEARL, která s sebou nese 5 principů: zodpovědnost, zmocňování, výkonnost, vnímavost a lokální ukotvení, které jsou již vysvětleny v kapitole 3.4.1 Retailové bankovníctví. Další důraz je také kladen na společenskou odpovědnost, která je zaměřena na diverzitu, vzdělávání, regiony a odpovědné podnikání. Co se týká internetového bankovníctví, nabízí banka ČSOB 4 druhy: InternetBanking 24, ČSOB Investice, BusinessBanking 24 a ČSOB CEB. (CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016)

4.2.1 Oficiální internetové stránky banky ČSOB pro retailové klienty

Na obrázku č. 2, který je v příloze č. 1 je zobrazena úvodní stránka banky ČSOB, kde si klient může nejprve vybrat mezi běžným klientem a firmou, kde se tedy jedná o položky „Lidé“ a „Firmy a podnikatelé“ v levém horním rohu stránek. V pravém horním rohu je pak uvedeno telefonní číslo 800 300 300, což je bezplatná infolinka ČSOB, která je klientům k dispozici od pondělí do neděle, a to vždy od 6:00 do 24:00. Dále je možné toto číslo využívat pro služby telefonního bankovníctví, a sice na principu 24/7, což znamená 24 hodin denně sedm dní v týdnu. Klientovi mohou být tak poskytnuty informace o produktech a službách ČSOB nebo zde má možnost řešit případné stížnosti a reklamace. Pro volání ze zahraničí se používá číslo +420 495 800 137 a pro kontaktování e-mailovou formou se používá e-mail: info@csob.cz. V pravém horním rohu má pak klient možnost vyhledávat jím požadované výrazy či si přepnout stránky do anglického jazyka nebo přejít rovnou do internetového bankovníctví, jehož produkty jsou popsány níže.

Nahoře má klient na výběr ze tří záložek, a sice „Chci“, „Produkty“ a „Kontakty.“ Pod výběrem „Chci“ se skrývá hned několik možností:

- Chci zhodnotit peníze

- Chci poradit s autem
- Chci privátní bankovníctví
- Chci poradit s bydlením
- Chci nejlepší banku
- Chci ČSOB Premium

Další možností je položka, která se týká samotných bankovních produktů, kde klient nalezne vše, co se týká účtů, hypoték a refinancování, investičních produktů, pojištění, plateb a hotovosti, půjček, internetového a mobilního bankovníctví, platebních karet, spořicíh produktů, Plus konta, hypotéky, půjčky na cokoliv, cestovního pojištění či změny banky.

Pod třetím výběrem jsou zahrnuty důležité kontakty, které klienti mohou využívat, a sice:

- Infolinka ČSOB 800 300 000 (ze zahraničí +420 495 800 137)
- Helpdesk elektronického bankovníctví: +420 495 800 111
- Helpdesk platebních karet: +420 495 800 111
- důležité kontakty
- kontaktní formulář
- seznam poboček a bankomatů ČSOB
- přehled o dostupnosti služeb v ČSOB, Eře, Poštovní Spořitelně a Klientském centru

Ve střední části úvodní stránky se pak nacházejí další služby, které jsou klientům nabízeny.

Jedná se o:

- mapu s pobočkami a bankomaty ČSOB
- aktuální poplatky a sazby
- kalkulačky (na výpočet půjčky, hypotéky, pravidelného investování a kreditní karty)
- aktuální kurzovní lístky
- vše co spadá pod osobní účty, půjčky, hypotéky, investice a spoření či pojištění
- tzv. rádce (pro zhodnocení peněz, bydlení, nejlepší banku)

Veškeré výše uvedené možnosti jsou zobrazeny na obrázku č. 3, který je v příloze č. 1 tohoto dokumentu.

V předposlední části úvodní stránky jsou zobrazeny aktuality. Například 13. 3. 2017 byla plánovaná odstávka služeb elektronického bankovníctví. Vedle aktualit si klient může přečíst i zprávy (bývalé aktuality), které jsou uschovány v archivu. Dále jsou zde zobrazeny upoutávky na aktuální trendy a nabídky v bance ČSOB. Pod aktualitami jsou v pravém

dolním rohu zobrazeny ikonky sítí, jako jsou Facebook, Youtube a LinkedIn, aby bylo vidět, že ČSOB má zastoupení právě i na těchto sítích. Vše je zobrazeno na obrázku č. 4, který je v příloze č. 1.

V poslední části úvodní stránky je zobrazen seznam, který je strukturován dle příslušných kapitol a poskytuje klientům další potřebné informace. Lze zde najít informace o ČSOB a KBC, kariéře v ČSOB, CSR (Společenské odpovědnosti) v ČSOB, vztazích s investory, povinně uveřejňované informace a důležité dokumenty. Vše, co pod uvedené kategorie patří, je možno vidět na obrázku č. 5 v příloze č. 1.

Na základě subjektivního zhodnocení použitelnosti webových stránek banky ČSOB pro retailové klienty je nutné říci, že stránky obsahují veškeré potřebné informace, včetně odkazů na demoverze do internetového či mobilního bankovníctví nebo na přímé přihlášení do služeb internetového a mobilního bankovníctví, které byly pro následující část práce klíčové. Stránky jsou přehledné, jednoduché, srozumitelné a graficky pěkně zpracované. Neobsahují zbytečné reklamy, obrázky nebo tabulky. Působí tak na člověka mile a důvěryhodně, což je pro uživatele takových stránek jeden z důležitých požadavků.

Dále jsou v této kapitole charakterizovány jednotlivé produkty elektronického bankovníctví, které jsou využívány retailovou klientelou. Nejprve jsou vybrané služby popsány, včetně jejich funkcí, následně jsou i prakticky zobrazeny pomocí jejich internetových stránek či mobilních aplikací. Nakonec je zde i srovnání, jak dlouho trvá v každé takové službě zadání jednorázového příkazu k úhradě, což ukáže, u kterého produktu je to nejrychlejší a naopak. To je nejdůležitější zejména pro ty klienty, kteří využívají služby elektronického bankovníctví hlavně kvůli rychlosti a úspoře času, což je v poslední kapitole praktické části řešeno v rámci dotazníkového výzkumu.

4.2.2 ČSOB InternetBanking 24

Jedná se o službu internetového bankovníctví, která je poskytována na oficiální internetové adrese služby: www.ib24.csob.cz. Klientovi je poskytnut nejpohodlnější přístup k účtu a má možnost:

- vše si vyřídit sám přes počítač
- zadávat platby rychleji a levněji než na pobočce

- snadno se přihlásit a potvrdit platby přes aplikaci pro chytré telefony „ČSOB Smart klíč“
- nastavit si vše, co se týká účtu, karty a dalších služeb
- upravit parametry účtu, platební karty či úvěru
- mít neustálý přehled o svých investicích nebo hypotéce
- upravit si nastavení týkající se zasílání výpisů či informačních zpráv
- dobití kreditu
- požádat o úvěr
- získat tuto službu zdarma k běžnému účtu ČSOB

Pokud má klient zájem o využívání internetového bankovníctví, má možnost vyzkoušet si demoverzi, na kterou se dostane pomocí odkazu uvedeného přímo na webových stránkách banky. Jakmile se rozhodne, že chce tuto službu využívat, stačí dojít na pobočku s jedním dokladem totožnosti a ihned při první návštěvě obdrží klient identifikační číslo a PIN, které jsou potřeba k úspěšnému přihlášení. (IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016)

Praktický popis služby

K praktickému popisu služby InternetBanking 24 byl použit existující přístup autorky této práce, jelikož jsou dané informace nejpresnější a také demoverze pro jednodušší ukázkou zadávání platby. Jsou zde zobrazeny možnosti přihlášení, hlavní (úvodní) stránka služby a údaje pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný.

Na obrázku č. 6, který je v příloze č. 1 je zobrazena přihlašovací stránka služby InternetBanking 24, která se zobrazí ihned po jejím spuštění. Je zde vidět, že klient má možnost se přihlásit buď pomocí identifikačního čísla, PINu a SMS klíče nebo pomocí čipové karty. Také je zde možnost výběru ze dvou jazyků, a sice z češtiny a angličtiny. Dále jsou na úvodní stránce zobrazeny aktuality, bezpečnostní doporučení, provozní informace a tipy. V případě přihlášení pomocí identifikačního čísla a PINu je pak po klientovi ještě požadován SMS klíč, který je mu zaslán tedy formou SMS zprávy na jeho mobilní telefon. SMS klíč je zobrazen na obrázku č. 7 v příloze č. 1.

Po úspěšném přihlášení se vždy zobrazují zprávy z banky, které je možno vidět na obrázku č. 8 v příloze č. 1, kde má klient možnost si je přečíst, pokud má zájem. Pokud zájem nemá, přejde na volbu „pokračovat“ a dostane se na hlavní stránku služby, která je zobrazena na

obrázku č. 9 v příloze č. Hlavní stránka služby InternetBanking 24 nabízí klientovi spoustu možností z oblastí účtů a transakcí, investic a spoření, úvěrů, platebních karet, pojištění, dokumentů a nastavení. V horní části obrazovky je v levém rohu umístěno číslo na Helpdesk, kam může klient volat v případě problémů a potíží. Dále je nahoře zobrazeno datum, čas a volba odhlášení. Pod tím je zobrazen název účtu, aktuální zůstatek účtu a disponibilní zůstatek účtu. Nakonec je v horní části zobrazen počet klientových zpráv, počet vyúčtování a bezpečnostní limit doby přihlášení, který trvá po dobu dvaceti minut, popřípadě ho lze i obnovit. Na hlavní stránce se také klientovi zobrazují osobní úvěrové limity, jako je například půjčka na cokoliv, kreditní karta s limitem, povolené přečerpání účtu s limitem apod. Tyto služby jsou klientovi nabízeny s určitou nabídkou. Pokud se klientovi nabídka zalíbí, má možnost kliknout na kolonku „mám zájem“ a dozvědět se více podrobností.

Dále byl zadán jednorázový příkaz k úhradě, aby bylo vidět jaké údaje je potřeba vyplnit a jak dlouho to trvá. Na obrázku č. 10 v příloze č. 1 je tedy ukázka toho, jak vypadá zadání jednorázového příkazu k úhradě, který spadá pod účty a transakce, kde je třeba zvolit položku „platby“. Vytváření příkazu probíhá ve třech krocích, které jsou zobrazeny v horní části obrazovky (zadání, autorizace, potvrzení). Důležité je vyplnění tzv. povinných údajů, které jsou označeny červenou hvězdičkou. Vyplněné ukázkové údaje jsou vidět na obrázku č. 11 v příloze č. 1. Pro vyplnění ukázkových údajů byla použita demoverze. Mezi povinná pole patří datum splatnosti, číslo účtu příjemce, kód banky příjemce a částka. Dále se může uvádět konstantní symbol, variabilní symbol, specifický symbol nebo zpráva pro příjemce. Po vyplnění potřebných údajů má klient možnost si daný příkaz uložit jako vzor nebo si požádat o čipovou kartu či SMS klíč, což vede k následnému potvrzení příkazu. Vyplnění údajů trvá 25 sekund. Po zvolení SMS klíče přijde klientovi SMS zpráva na telefon, ze které je třeba vypsát daný autorizační kód do příslušných políček. Zpráva přišla během 4 sekund. Zadání kódu je pak vidět na obrázku č. 12 v příloze č. 1. Pro praktický popis byla využita opět demoverze, která je veřejně dostupná, jelikož je to pro tento účel dostačující. Je zde vidět, že autorizační kód je devítimístný a na jeho zadání má klient čas maximálně 10 minut. Pokud chce klient příkaz odeslat, stiskne tlačítko „odeslat“ a pokud ho odeslat nechce, přejde na volbu „zpět.“ Doba zadávání autorizačního kódu byla 5 sekund. Nakonec se klientovi zobrazí obrazovka, která potvrzuje přijetí příkazu bankou, což je vidět na obrázku č. 13 v příloze č. 1. Byla opět použita demoverze a jedná se tedy o potvrzení, že příkaz, který byl

klientem vytvořen, byl přijat bankou ke zpracování. Celková doba tvorby jednorázového příkazu k úhradě trvala 40 sekund.

4.2.3 ČSOB SmartBanking

Jedná se o přehlednou aplikaci se snadným ovládáním, kde má klient velmi rychlý přístup ke svému účtu, ať je kdekoli a má například následující možnosti:

- jednoduchého a rychlého přihlášení a instalace bez SMS kódů
- zjistit zůstatek účtu a zobrazit si přehled plateb ihned po přihlášení
- zobrazit si seznam bankomatů
- sjednat si cestovní pojištění
- zadávat platby
- nastavovat limit karet

Aplikace je podporována systémy Android, iOS, Windows Phone a Windows 8/10 a je vhodná pro mobily, tablety či hodinky (Apple Watch a Android Wear, kde se klientovi zobrazí zůstatek, pohyby na účtu a čekající či blokové platby). Stažení a následné používání aplikace je zdarma. Opět má klient možnost vyzkoušet demoverzi, na kterou je odkaz opět na webových stránkách banky. Pokud se klient pro aplikaci SmartBanking rozhodne, musí mít přístup do elektronického bankovníctví s SMS autorizací nebo Smart klíč a připojení k internetu. Tato aplikace je funkční i v telefonech, které nemají SIM kartu. Klient si tedy stáhne aplikaci z obchodu, který je příslušný pro jeho mobilní systém. Následně se do ní přihlásí pomocí svých údajů, které využívá již pro elektronické bankovníctví a může ji naplno využívat. (CSOB.CZ, citace online 16. 1. 2016)

Praktický popis služby

K praktickému popisu služby SmartBanking byla použita demoverze, která je dostupná pro všechny na internetové stránce banky ČSOB. Je třeba si jen mobilní aplikaci do příslušného zařízení stáhnout a aktivovat identifikačním číslem 11111111, PINem 12345 a libovolným SMS klíčem. Je zde zobrazena možnost pro přihlášení do služby a pak tvorba jednorázového příkazu k úhradě, včetně času, který je na to potřeba. Na obrázku č. 14 v příloze č. 1 je zobrazena přihlašovací stránka mobilní aplikace SmartBanking, která nabízí možnost přihlášení pomocí identifikačního čísla a PINu, seznam bankomatů, aktuální kurzy, novinky

a menu. Po přihlášení se klientovi ihned zobrazí hlavní stránka aplikace s jeho účty a karty s disponibilními zůstatky tak, jak je vidět na obrázku č. 15 v příloze č. 1.

Pro srovnání času vytvoření jednorázového příkazu byl požadavek zadán právě i přes mobilní aplikaci ČSOB SmartBanking. Jednorázová platba může být zadána pomocí tlačítka „platba“, které je uvedeno na obrázku č. 15 v příloze č. 1, nebo také pomocí menu přes kategorii „platby“, což je ukázáno na obrázku č. 16 v příloze č. 1.

Na obrázku č. 17 v příloze č. 1 jsou zobrazeny údaje, které jsou potřebné pro zadání jednorázové platby přes mobilní aplikaci. Jedná se o číslo účtu příjemce, částku, datum splatnosti a popřípadě i variabilní symbol. Dále je zde možnost tlačítka „zobrazit další pole“, kdy se klientovi zobrazí další možné kolony pro vyplňování údajů týkajících se jednorázové platby. Po vyplnění údajů stiskne klient tlačítko „pokračovat“, které se nachází v pravém dolním rohu obrazovky mobilního telefonu. Čas, který pro to byl potřebný, byl 15 sekund. Dále se klientovi zobrazí shrnutí platby a následné potvrzení platby z klientovy strany, a to pomocí PINu, kterým se do aplikace běžně přihlašuje. To je zobrazeno na obrázku č. 18 v příloze č. 1. Klient potvrdí svou platbu tím, že do levé dolní kolonky vloží svůj PIN, kterým se běžně do mobilní aplikace přihlašuje a stiskne tlačítko „potvrdit.“ Tohle mu zabere 5 sekund. Předposlední krokem je pak finální odeslání platby, kdy klient vidí, z jakého účtu daná částka odejde, na jaký účet má být částka připsána, datum splatnosti a částku. Pokud vše souhlasí, stačí už jen stisknout tlačítko „odeslat“, pokud ne, je zde možnost tlačítka „zrušit.“ To vše trvá 3 sekundy. Předposlední krok je zobrazen na obrázku č. 19 v příloze č. 1. Nakonec se klientovi zobrazí informace o potvrzení, že daný požadavek na provedení platby byl přijat bankou, což je vidět na obrázku č. 20 v příloze č. 1. Celkový čas strávený zadáváním potřebných údajů byl 23 sekund, což je o 17 sekund méně než u služby InternetBanking 24.

4.2.4 ČSOB Smart klíč

Jedná se o aplikaci s nejsnadnějším přihlašováním a potvrzováním plateb v rámci služby InternetBanking 24. Aplikace je vhodná pro tablety a mobilní telefony a je možno ji používat na zařízeních se systémem Android, iOS nebo Windows Phone. Lze ji nastavit ve službě InternetBanking 24 a jde o alternativu k SMS kódům, které jsou zasílány na mobil. Klient může:

- potvrzovat platby jediným PIN kódem, který si sám zvolí
- využívat tuto aplikaci bez připojení k internetu

Pokud si klient tuto službu aktivuje, může se přihlašovat a potvrzovat transakce pohodlně z chytrého telefonu. Takové potvrzení je pak automaticky přeneseno do InternetBankingu 24, kde klient může pokračovat v práci. Ještě je zde funkce s názvem Touch ID, která umožňuje podepisování pomocí otisku prstu. Klient si jen tuto funkci musí v aplikaci povolit. Poprvé je nutné potvrzení pomocí PINu, potom však už jen pomocí otisku prstu. Pravdou je, že aplikace někdy klienta vyzve, aby místo otisku prstu využil PIN, a sice proto, aby klient svůj PIN nezapomněl.

Aktivace aplikace Smart klíč je bezplatná a lze ji stáhnout opět na obchodu, který se vztahuje na daný mobilní systém (AppStore, Google Play, Windows Store). Jakmile se aplikace stáhne do zařízení, stačí pomocí služby InternetBanking 24 požádat o aktivaci. Poté se klientovi zobrazí alfanumerický kód, který je třeba zadat do služby Smart klíč. Nakonec si klient zvolí vlastní PIN, kterým pak bude potvrzovat veškeré transakce. Postup aktivace aplikace je zobrazen na obrázku č. 21 v příloze č. 1. Ještě je nutno zmínit fakt, že tato služba se stala „IT produktem“ v roce 2015.

4.2.5 Linka 24, bankéř na telefonu

Jedná se o službu, která umožňuje ovládání účtu z pevné telefonní linky a mobilu. Poskytuje klientovi přístup k účtu, když je to na pobočku či k počítači daleko, a sice 24 hodin denně pomocí bezplatné linky 800 300 300. Klient má možnost:

- zadávat tuzemské i zahraniční platby
- změnit limity karet
- zjistit zůstatek na účtu
- zobrazit si přehled provedených plateb
- vidět aktuální kurzy, sazby a poplatky
- dobití kreditu
- převádět finanční prostředky mezi svými účty ČSOB

Pro identifikaci klient potřebuje identifikační číslo a PIN, které využívá pro elektronické bankovníctví a heslo pro Linku 24. Službu si klient zřídí pomocí pracovníka pobočky ČSOB

a potřebuje k tomu jen jeden doklad totožnosti, telefonní číslo a email. Nevýhodou je poplatek, který je stanoven dle platného sazebníku ČSOB.

4.3 Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví ČSOB pro podnikatele, firmy a korporace

Kapitola se v první řadě zaměřuje na oficiální internetové stránky banky ČSOB, které jsou určeny podnikatelům, firmám, korporacím (rozdělení je uvedeno výše) a ukazuje možnosti, které jsou klientům k dispozici. Poté jsou v této kapitole charakterizovány jednotlivé produkty elektronického bankovníctví, které jsou využívány podnikateli, firemními a korporátními klienty.

ČSOB má 4 000 korporátních klientů a 13 regionálních poboček. Základními pilíři firemního bankovníctví jsou úspěch, stabilita, expertíza a hlavně dlouhodobý vztah s klientem. Tuto klientelu si banka dělí do několika segmentů, a sice: podnikatelé, firmy s obratem do 40 mil. Kč ročního obratu, firmy s ročním obratem od 40 mil. Kč do 300 mil. Kč, korporátní firmy a instituce s ročním obratem nad 300 mil. Kč, bytová družstva a společenství vlastníků, neziskové organizace, obce/města/kraje, zemědělci, zdravotnické profese, právnické profese, stavební profese a export-import firmy. Ohledně internetového bankovníctví nabízí ČSOB například InternetBanking 24, BusinessBanking 24, ČSOB CEB atd.

4.3.1 Oficiální internetové stránky banky ČSOB pro firmy a podnikatele

Oficiální internetové stránky banky ČSOB dávají klientům v první řadě možnost si zvolit, zda se jedná o běžného retailového klienta, podnikatele, či firmu. Pokud je zvolena možnost „Firmy a podnikatelé“, která je umístěna v levém horním rohu stránek, může si pak klient vybrat, do jaké kategorie spadá, a dle toho jsou mu pak nabízeny jednotlivé bankovní produkty. Na obrázku č. 22 v příloze č. 1 je úvodní stránka banky ČSOB, kde si klient může vybrat kategorii, do které patří. Vpravo nahoře je uvedeno telefonní číslo 800 150 150, což je bezplatná infolinka, která je klientům k dispozici, když potřebují s něčím poradit či pomoci. Dále je vpravo nahoře možnost vyhledávače, kde klient může ručně vepsat jím požadovaný a hledaný výraz, dále pak možnost volby anglického jazyka a nakonec i možnost

výběru produktu internetového bankovníctví, k němuž má daný klient přístup a využívá ho. Detaily takových služeb jsou popsány níže.

Klient má v horní části stránky možnost výběru, a to ze tří záložek: „Segmenty“, „Produkty“ a „Kontakty.“ Položka „Segmenty“ dělí firemní klienty do několika následujících kategorií:

- Podnikatelé
- Firmy s ročním obrátem do 40 mil. Kč
- Firmy s ročním obrátem od 40 mil. Kč do 300 mil. Kč
- Korporátní firmy a instituce s ročním obrátem nad 300 mil. Kč
- Bytová družstva a společenství vlastníků
- Neziskové organizace
- Obce, města, kraje
- Nabídka pro zemědělce
- Služby pro export-import firmy
- Služby pro zdravotnické profese
- Služby pro právní profese
- Služby pro stavební profese

Další možností je kolonka, která je zaměřena na bankovní produkty pro živnostníky, malé a střední firmy, municipality a neziskovky. Patří sem účty a platební styk, akceptace karet a EET, provozní úvěry, investiční úvěry, záruky a dokumentární platební styk, ČSOB EU Centrum a specializované financování, ošetření tržních rizik, zhodnocování volných prostředků, pojištění, internetové a mobilní bankovníctví a finanční trhy.

Třetí položka obsahuje důležité kontakty, které jsou klientům k dispozici:

- Infolinka ČSOB 800 150 150
- Helpdesk elektronického bankovníctví: +420 495 800 111
- Helpdesk platebních karet: +420 495 800 111
- Helpdesk elektronického bankovníctví pro korporátní klienty: 844 333 444 (ze zahraničí +420 495 800 141) a e-maily:
 - corhelpdeskelb@csob.cz
 - wise.desk@csob.cz
- důležité kontakty
- seznam poboček

- seznam korespondenčních bank

V další části úvodní stránky se pak nacházejí další služby, které jsou klientům nabízeny a pod nimi jsou ještě vypsány jednotlivé kategorie, které byly vyjmenovány již na začátku, z nichž každá z nich skrývá produkty, které jsou právě pro takovou kategorii výhodné a specifické. Mezi další služby, které jsou klientům nabízeny, patří:

- finanční trhy
- aktuální poplatky a sazby
- aktuality
- aktuální kurzovní lístky

Dále jsou na úvodní stránce vidět ocenění, která banka ČSOB v oblasti firemního bankovníctví získala. Například byla nejlepší bankou v roce 2015, nejlepší bankou pro směnné operace v roce 2013 a byla i vítězem v soutěži týkající se transakcí roku, a sice v roce 212. Mimo ocenění jsou zde publikována videa, která jsou v posledních dnech aktuální. Nyní se to týká například EET (elektronické evidenci tržeb). Jsou zde také zobrazeny ikonky sítí, jako jsou Facebook, Youtube a LinkedIn, což znamená, že ČSOB má zastoupení i na takových sítích. V poslední části úvodní stránky je zobrazen seznam, který je stejný jako pro retailovou klientelu, tudíž je také členěný do kapitol a poskytuje klientům další potřebné informace. Patří sem tedy informace o ČSOB a KBC, kariéře v ČSOB, CSR (Společenské odpovědnosti) v ČSOB, vztazích s investory, povinně uveřejňované informace a důležité dokumenty, jak je vidět na obrázku č. 23 v příloze č. 1.

Dle subjektivního zhodnocení použitelnosti webových stránek banky ČSOB pro firemní klientelu, je nutné říci, že stránky jsou přehledné, jednoduché, srozumitelné a je v nich velice snadná orientace. Jejich obsah je dostačující, jelikož na nich lze najít spoustu potřebných informací. Plusem jsou i odkazy na demoverze nebo přímo na přihlášení do služeb internetového bankovníctví, což bylo využito v následující části práce. Co se týče grafiky, jsou stránky zpracovány jednoduše, ale přehledně a jasně, bez zbytečných upoutávek, reklam a obrázků, což je pro uživatele internetových stránek většinou podstatné, jelikož tak působí mile a hlavně důvěryhodně.

4.3.2 Elektronické bankovníctví pro podnikatele a firmy s ročním obratem do 300 mil. Kč

V následující části kapitoly jsou popsány jednotlivé služby elektronického bankovníctví, které mohou využívat jak podnikatelé (živnostníci), tak i firmy, které mají roční obrat do 300 mil. Kč. Nejprve jsou všechny služby popsány, včetně jejich funkcí, a následně jsou prakticky zobrazeny pomocí jejich internetových stránek či mobilních aplikací. Opět je zde i srovnání (stejně jako u retailových produktů), jak dlouho trvá v každé službě zadání jednorázového příkazu k úhradě, což ukáže, u kterého produktu je to nejrychlejší a naopak. To je nejdůležitější potřebou hlavně pro klienty, kteří využívají elektronické bankovníctví zejména kvůli úspoře času a rychlosti, což je v poslední kapitole praktické části zahrnuto v dotazníkovém výzkumu.

4.3.2.1 ČSOB InternetBanking 24

Jedná se o internetové bankovníctví, které je vhodné pro živnostníky a menší firmy. Služba je poskytována na internetové adrese: www.ib24.csob.cz. Pokud chce klient využívat tyto služby, musí si zajít na pobočku banky ČSOB pro přístupy, které mu tam budou poskytnuty. Klient se musí přihlásit z podporovaného internetového prohlížeče, kde je požadováno určité softwarové vybavení. Je zde nastaven bezpečnostní limit pod dobu 20 minut, což znamená, že pokud klient neprovede během této doby žádnou operaci, bude automaticky odhlášen. Klienti mají tedy možnost:

- neustálého online přístupu k penězům a informacím a ke správě firemních financí
- využívat přehledné a bezpečné internetové bankovníctví s jednoduchým ovládáním
- získávat informace o účtech (zůstatky, pohyby, výpisy, blokace, příkazy čekající na zpracování, podrobné informace)
- odesílat a přijímat data (import platebních příkazů, odesílání podepsaných souborů, příjem dat z banky, operace k autorizaci)
- zadávat příkazy a provádět platby (jednorázový příkaz, převod mezi účty klienta, splátka kreditní karty, prioritní platba, hromadný příkaz, trvalý příkaz, tuzemský devizový příkaz, příkaz do zahraničí, SEPA převod, příkazy čekající na zpracování, vzory příkazů, bankovní spojení partnerů, operace k autorizaci)

- využívat inkasní služby (svolení k inkasu, svolení k inkasu O2, SIPO, přehled svolení, jednorázové/hromadné/trvalé příkazy, vzory příkazů, operace k autorizaci)
- využívat služby týkající se mobilních operátorů (dobití kreditu, přehled budoucích dobití, pravidelné dobíjení kreditu, Vodafone platby, budoucí Vodafone platby, operace k autorizaci)
- využívat službu Info 24, kdy získávají informace pomocí SMS zpráv (stavy účtů, pohyby na účtech, transakce platební kartou, doplňkové informace, kurzovní lístek, investice, spoření, rozšířené nastavení zpráv)
- zobrazit si aktuální zprávy z banky
- využívat termínované vklady (výběr vkladu, nastavení automatické obnovy, historie změn termínovaných vkladů)
- využívat podílové fondy a investice (portfolio, historie obchodů, výpisy z portfolio, nákup, novinky a tipy, investiční profil)
- využívat penzijní fondy (smlouva, stav prostředků, historie plateb, státní příspěvky, výnosy, zasílání informací)
- služby platební karty (seznam karet, správa karet, historie změn, splátky kreditní karty)
- připojení datové schránky
- využívat bezpečnostní nastavení (historie přihlášení, obnova certifikátu, instalace certifikátu, změna PIN)
- využívat uživatelská nastavení (aplikace, účty, pohyby na účtu, platební příkazy, příkazy čekající na zpracování, blokace, výpisy z účtu, filtr výpisů z účtu, datové extrakty z banky, dobíjení kreditu, platební operace k autorizaci, nastavení oblíbených, investice)
- změnit kontaktní údaje

Klient zde má opět možnost využít demoverzi, jejíž odkaz je umístěn na webových stránkách banky. Pokud se rozhodne, že začne tuto službu používat, stačí si zajít na pobočku a službu si tam zřídit. Při problémech s touto službou může klient kontaktovat pracovníky Helpdesku ČSOB:

- telefon 495 800 111
- e-mail HelpdeskEB@csob.cz

- pracovní doba pondělí až pátek od 7:00 do 20:00 hodin
- fax +420 495 819 531

Co se týká praktické ukázky internetových stránek pro tuto službu, jsou již zobrazeny výše, a sice v kapitole 4.2, která se týká produktů elektronického bankovníctví pro retailové klienty. Důvodem je, že je služba InternetBanking 24 vhodná jak pro běžné (retailové) klienty, tak právě i pro samotné živnostníky a menší firmy. Informace o službách elektronického bankovníctví je možno nalézt na internetových stránkách banky, které jsou uvedeny v tabulce č. 1 v příloze č. 2.

4.3.2.2 ČSOB BusinessBanking 24

Jde o další službu internetového bankovníctví, která je vhodná pro střední a větší firmy a je dostupná na internetových stránkách www.bb24.csob.cz. Klienti, kteří využívají služeb BusinessBankingu 24, mají možnost:

- propojení s účetními programy
- nastavování přístupů pro více osob
- automaticky stahovat data
- využívat nejvyšší bezpečnostní standardy (díky čipovým kartám)
- mít okamžité informace o zůstatcích a pohybech na účtu
- zmocňovat další osoby a přidat dvojí podpis
- importovat platební příkazy
- zálohovat vzory a čísla účtů obchodních partnerů
- spravovat více účtů pod jedním přístupem

Klient může opět nejprve vyzkoušet demoverzi, která je dostupná na webových stránkách banky a následně si službu zřídit na kterékoli pobočce ČSOB.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby BusinessBanking 24 byl použit existující přístup pracovníka centrály ČSOB Zdeňka Maška, jelikož jsou tak dané informace nejpresnější. Jsou zde zobrazeny možnosti přihlášení, hlavní (úvodní) stránka služby a údaje pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný. Je nutné říci, že některé údaje jsou začerněné, jelikož jejich zveřejnění není vhodné.

Na obrázku č. 24 v příloze č. 1 je vidět přihlašovací stránka služby BusinessBanking 24, která se zobrazuje vždy hned po jejím spuštění. Klient se může přihlásit buď s využitím identifikačního čísla, PINu a SMS klíče nebo čipovou kartou. Dále si klient může vybrat ze dvou jazyků, a sice z češtiny a angličtiny. Na úvodní stránce jsou ještě zobrazeny aktuality, bezpečnostní doporučení, provozní informace a tipy, stejně jako u služby InternetBanking 24. Klienti, kteří využívají tuto službu, se ve většině případů přihlašují pomocí čipové karty, kterou vloží do čtečky karet. Poté, co se karta načte, je klient vyzván k zadání svého PINu, což je vidět na obrázku č. 25 v příloze č. 1. Po zadání PINu, které je klient úspěšně přihlášen a může využívat služby, které potřebuje. V první řadě se mu zobrazí zprávy z banky, což ukazuje obrázek č. 26 v příloze č. 1. U zpráv má klient možnost si je přečíst nebo přejít na volbu „pokračovat“, čímž se dostane na hlavní stránku BusinessBankingu 24, kterou je zobrazena na obrázku č. 27 v příloze č. 1. Hlavní stránka nabízí klientovi možnosti z oblasti účtů a transakcí, investic a spoření, úvěrů, platebních karet, datové schránky a nastavení. V levém horním rohu je telefonní číslo na Helpdesk, které mohou klienti použít v případě problémů a potíží. Hned vedle lze najít datum, čas a volbu odhlášení. Ještě je zde vidět název účtu, aktuální zůstatek účtu a disponibilní zůstatek účtu. V pravém horním rohu Nakonec jsou zobrazeny zprávy pro klienta a bezpečnostní limit doby přihlášení, který trvá dvacet minut a je možné ho i obnovit. Dále byl opět zadán jednorázový příkaz k úhradě, aby byly vidět údaje, které je potřeba zadat a také byla měřena doba zadávání příkazu. Obrázek č. 28 v příloze č. 1 ukazuje údaje, které jsou třeba k zadání jednorázového příkazu k úhradě, který se nachází pod účty a transakcemi, kde je třeba dále zvolit položku s názvem „platby“. Vytváření příkazu probíhá ve třech krocích, a sice: zadání, autorizace, potvrzení, stejně jako u služby InternetBanking 24. Povinností klienta je vyplnění tzv. povinných údajů, které jsou označeny červenou hvězdičkou. Jedná se o datum splatnosti, účet příkazce, účet příjemce, kód banky příjemce a částku. Doba vyplnění těchto údajů byla o něco kratší než u služby InternetBanking 24, a sice 22 sekund. Dále klient může vyplnit konstantní symbol, variabilní symbol, specifický symbol, zprávu příjemci (i plátcí), účel platby, odpověď či potvrzení o zaúčtování. Vzhledem k danému typu přihlášení pomocí čipové karty, pak stačí jen platbu potvrdit právě čipovou kartou, kde je klient vyzván k zadání svého PINu. Celková doba zadání příkazu trvala pak 30 sekund, což je o 10 sekund méně než u služby InternetBanking 24.

4.3.2.3 ČSOB CEB

Tato služba poskytuje zabezpečenou elektronickou komunikaci a je dostupná z internetových stránek: www.ceb.csob.cz. Klient má možnost:

- nepřetržitého a bezpečného přístupu ke správě bankovních produktů
- velmi snadno si zřídit nové služby, a to včetně podpisu smluvní dokumentace
- zasílat dokumenty k úvěrům
- využívat archiv dokumentů, které byly elektronicky podepsány

Klient má možnost prohlédnout si ukázkou na stránkách Youtube, jejíž odkaz je uveden na oficiálních internetových stránkách banky či si video spustit přímo na bankovních webových stránkách. Tuto službu si pak klient může zařídit na všech pobočkách, které se specializují na firemní bankovníctví. Výhodou je, že je tato služba poskytována zcela zdarma. Během roku 2017 by měla tato služba také obsahovat aplikaci Smart klíč a měla by být využívána i v mobilních zařízeních.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby ČSOB CEB byl použit pilotní přístup, který byl pro účely práce poskytnut oddělením elektronického bankovníctví ČSOB (CEB) na centrále v Radlicích v Praze. Jsou zde zobrazeny možnosti přihlášení, úvodní i hlavní stránka služby a údaje potřebné pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný. Obrázek č. 29 v příloze č. 1 ukazuje přihlašovací stránku dané služby, která se zobrazuje ihned po otevření příslušné internetové stránky. Klient má možnost se přihlásit pomocí identifikačního čísla a PINu nebo certifikátem, kdy je třeba vložit čipovou kartu do čtečky. Pokud se chce klient přihlásit pod jiným certifikátem a stisknout tlačítko pro přihlášení. Pokud se chce klient přihlásit pomocí jiného certifikátu, je mu nabídnuta možnost změnění certifikátu. Klient má opět možnost využívat službu v českém nebo v anglickém jazyce. V pravém horním rohu se nachází položka s názvem „Kontakty“, kde je uvedeno telefonní číslo 499 900 500, což je bezplatná infolinka. Dále je zde odkaz, který slouží pro odeslání emailu nebo seznam obchodních míst, pomocí kterého je klient přesměrován na oficiální internetové stránky banky ČSOB, kde je seznam poboček uveden. Nakonec jsou ve spodní části zobrazeny provozní informace.

Po přihlášení se klientovi zobrazí stránka služby s možností výběru smlouvy. Opět je zde nastaven bezpečnostní limit v délce dvaceti minut. Stránka výběru smlouvy je zobrazena na obrázku č. 30 v příloze č. 1. Po výběru smlouvy už se klientovi zobrazí hlavní stránka s nabídkou služeb po levé straně, přehledem účtů, administrativní čekárnou, rychlými odkazy, s kurzy měn a zprávami. Levá lišta menu nabízí klientovi služby, které se týkají administrativní čekárny, účtů, plateb, inkas, správy financí, virtuální pobočky a nastavení. V dolní části jsou pak zobrazeny aktuální zprávy a návody ve formě videí pro ovládání služby ČSOB CEB. Detaily jsou vidět na obrázku č. 31 v příloze č. 1.

Co se týká administrativní čekárny, jedná se o novinku, která v bance ČSOB dosud nebyla. V čekárně jsou zobrazeny příkazy, které čekají na klientovu autorizaci, změnu či potvrzení. Po plné autorizaci mohou pak příkazy z čekárny odejít a jsou tak ve fázi zpracovávání. Přehled příkazů v čekárně je zobrazen formou přehledné tabulky, která je zobrazena na obrázku č. 32 v příloze č. 1. Do čekárny se klient může dostat nejen z menu, ale i z úvodní stránky či z ikony hodin v záhlaví. Jednotlivé řádky v seznamu představují jednotlivé příkazy, které jsou připravené k podpisu nebo k jiné akci. Jsou zde zobrazeny nejpoužívanější údaje, jako jsou účet, částka, datum vytvoření, uživatel a stav položky. Pomocí štítků (červených) jsou zvýrazněny specifické příkazy, např. dávky, chybné dávky, změny stávajících příkazů apod. Klient má možnost využít i další funkce, jako je například filtrování. Dále byl zadán příkaz k úhradě, aby byla opět zjištěna doba trvání vyplnění potřebných údajů. Příkaz k úhradě je součástí položky „platby“, jak je vidět na obrázku č. 33 v příloze č. 1. Vyplnění potřebných údajů trvalo 21 sekund. Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě jsou zobrazeny na obrázku č. 34 v příloze č. 1. Zadávání probíhá také ve třech krocích (zadání, autorizace, potvrzení) a mezi povinné údaje patří ty, které jsou označeny modrou hvězdičkou. Jedná se tedy o účet odesílatele, účet příjemce, částku, datum splatnosti a účel platby. Klient má pak možnost daný příkaz uložit do čekárny nebo ho autorizovat, popřípadě ho uložit jako vzor či jako trvalý příkaz. Doba vyplňování potřebných údajů byla 21 sekund při využití vzoru a 27 sekund při zadávání údajů ručně. Celková doba byla v prvním případě 27 sekund a v druhém případě 33 sekund.

Co se týká zhodnocení internetových stránek sloužících pro službu ČSOB CEB, nelze je ještě tolik hodnotit, jelikož jsou stále v pilotním stavu, což znamená, že jsou stále v procesu. Každopádně jsou jednoduché, což znamená i to, že jsou přehledné a orientace je na nich

snadná. Tato služba je navíc doplněna o funkci administrativní čekárny, což ocení zejména ti, kteří jsou zahlceni papírováním. Jedná se o službu, která by měla veškeré podnikatele zbavit papírování a chození osobně do banky s každou smlouvou. Výhodou je existence tzv. virtuální pobočky, která dává klientům možnost komunikovat s bankou elektronicky. V budoucnu se očekává, že služba ČSOB CEB plně nahradí ostatní online kanály. V první řadě nahradí w1se a dále pak BusinessBanking 24. Během roku 2017 by měla tato služba být schopna také mít aplikaci Smart klíč pro rychlejší přihlašování a aplikaci pro mobilní zařízení.

4.3.3 Elektronické bankovníctví pro korporátní firmy a instituce s ročním obratem nad 300 mil. Kč

V této části kapitoly jsou popsány jednotlivé služby elektronického bankovníctví, které jsou využívány korporátními klienty, kteří vykazují roční obrat vyšší než 300 mil. Kč. Nejprve jsou všechny služby popsány, včetně jejich funkcí, a následně jsou prakticky zobrazeny pomocí jejich internetových stránek či mobilních aplikací. Opět je zde i srovnání (stejně jako u retailových a firemních produktů), jak dlouho trvá v každé službě zadání jednorázového příkazu k úhradě, což ukáže, u které služby je to nejrychlejší a naopak. To je nejdůležitější potřebou hlavně pro klienty, kteří využívají elektronické bankovníctví zejména kvůli úspoře času a rychlosti, což je zahrnuto i v poslední kapitole praktické části v rámci dotazníkového šetření. První dvě služby (BusinessBanking 24, ČSOB CEB) vztahující se na vybranou kategorii jsou již detailně popsány v předchozí kapitole 4.3.2, a proto jsou zde popsány už jen stručně.

4.3.3.1 ČSOB BusinessBanking 24

Jedná se o službu elektronického bankovníctví, která se dá používat jak v online, tak v offline režimu. Je kompatibilní s většinou účetních systémů a dá se instalovat do celé firmy. Lze ji používat buď v českém, nebo v anglickém jazyce. Co se týče online a offline režimu, online režim probíhá za využívání internetového počítače, kdežto offline režim se týká pouze nainstalované aplikace. Klienti využívající BusinessBanking 24 mají možnost:

- pohodlí a úspory času
- využívat finančně zvýhodněné platby

- nastavování práv pro jednotlivé uživatele
- provádět platby v rámci České republiky, ale i do zahraničí
- sledovat výpisy z účtů a kurzovní lístek
- exportovat či importovat veškerá data z/do účetních systémů
- využívat služby platebních karet
- dostávat informační e-maily a SMS
- zobrazit si, tisknout či zasílat výpisy, a sice v PDF, TXT či XML formátu
- automaticky stahovat elektronické výpisy a avíza do účetního systému (s využitím služby ČSOB Business Connector)
- autorizace i dvěma podpisy

V případě problémů je klientům k dispozici technická podpora na čísle +420 495 800 111 nebo e-mail: corhelpdeskelb@csob.cz.

4.3.3.2 ČSOB CEB

Je to nejen nové elektronické bankovníctví využívané korporátními klienty, ale je to zároveň i online komunikační nástroj. ČSOB CEB se skládá ze dvou modulů, a sice z virtuální pobočky, která je již klientům dostupná a z nového moderního elektronického bankovníctví, které bude dostupné v brzké době. Ve virtuální pobočce klient může:

- zasílat zprávy a dokumenty do banky, nebo si naopak o potřebné dokumenty požádat
- podepisovat smluvní i nesmluvní dokumenty pomocí elektronického podpisu
- jednat jménem své firmy (zřizovat nové nebo měnit stávající produkty a služby)
- stanovit konkrétní osoby, které budou mít oprávnění jednat vůči bance
- zřizovat nové účty včetně nastavení oprávnění
- objednávat nové platební karty
- žádat o čerpání úvěru
- objednávat výběry hotovosti na pobočkách banky
- změnit kontaktní údaje či samotnou službu CEB

Pokud mají klienti jakékoli problémy, mohou využít technickou podporu na telefonním čísle 499 900 500 nebo e-mail: helpdeskceb@csob.cz. Detailní informace jsou již zmíněny výše. Pokud mají klienti o tuto službu zájem, jsou jim k dispozici informace na oficiálních stránkách banky ČSOB.

4.3.3.3 w1se

Jedná se o elektronické bankovníctví, kde mají klienti přístup k účtům v rámci skupiny KBC, ale i mimo ni, tudíž mohou spravovat různé účty různých bank na světě na jednom místě. Je tedy logické, že tento systém nevyužívá jen banka ČSOB, ale i banka KBC. Je možné službu ovládat v osmi jazycích, a sice v češtině, slovenštině, angličtině, němčině, francouzštině, maďarštině, polštině a holandštině. Je nutné ale podotknout, že se lze přihlásit pouze čipovou kartou, nikoli identifikačním číslem a heslem. Klienti mají možnost:

- měnit přístupová práva všech uživatelů online
- provádět domácí platby a inkasa
- provádět zahraniční platby
- zobrazení, tisku a exportu elektronických výpisů z účtu, a to u jakékoli banky
- využívat intra-day reporting
- importovat soubory z jejich účetního systému
- podepisovat platební příkazy, a to až třemi elektronickými podpisy

I klienti využívající službu ČSOB CEB mají možnost využívat technickou podporu během pracovních dnů od 7 hodin do 19 hodin na telefonním čísle 844 333 444 a na e-mailu: wise.desk@csob.cz.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby w1se byl použit bankovní přístup, který byl pro účely práce poskytnut oddělením elektronického bankovníctví ČSOB (CEB) na centrále v Radlicích v Praze. Jsou zde popsány možnosti přihlášení, hlavní stránka služby a údaje potřebné pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný.

Služba w1se je využívána jak bankou ČSOB, tak i bankou KBC a proto je přihlašovací stránka do služby nejen v českém, ale i v anglickém jazyce. Přihlašovací stránka je zobrazena na obrázku č. 35 v příloze č. 1. Klient se přihlásí pomocí své čipové karty a následně už je přeměrován na hlavní stránku samotné služby, která je vidět na obrázku č. 36 v příloze č. 1. Z hlavní stránky w1se je vidět, že klient má opět spoustu možností, které se týkají reportingu, plateb, inkas, práce se soubory či administrace. Všechny tyto akce jsou uvedeny na základním panelu v horní části obrazovky. Ihned pod ním se nachází další možnosti, které se týkají například hledání transakcí. Dále jsou zde vypsány již samotné

účty, které jsou vždy specifikovány názvem banky, číslem účtu, měnou, názvem účtu, datem, koncovým stavem a závěrečným dostupným stavem. Na liště, která se nachází na pravé straně stránky, jsou pak další funkce, jako jsou náhled, konvertování, moje hlášení, filtr, tisk a nápověda. Na obrázku č. 37 v příloze č. 1 je vidět seznam samotných plateb na daném účtu. Ze seznamu plateb jsou krásně vidět informace o každé platbě, která na daném účtu proběhla. Je zde tedy vidět číslo účtu příkazce (odesílatele), číslo účtu příjemce, kód banky (bankovní identifikátor), příslušná měna, částka, datum provedení platby, stav (zda je platba částečně podepsána nebo čeká na podpis apod.), přijetí platby bankou, datum vytvoření platby, pořadové číslo a způsob platby (například platba třetí straně). Také je zde spousta možností, které jsou zobrazeny na liště umístěné vpravo. Dále byla opět měřena doba, která je potřebná pro zadání jednorázového příkazu k úhradě. Na obrázku č. 38 v příloze č. 1 je zobrazen 1. krok při zadávání jednorázové platby, kde je nutné zadat příkazce, částku, příjemce a typ platby. Druhý krok je zobrazen na obrázku č. 39 v příloze č. 1, kde je uveden způsob platby, částka, údaje o příkazci, zpráva pro příjemce a i údaje o bance. Doba zadávání veškerých údajů, které byly zadávány ve dvou krocích, byla 1 minuta s tím, že údaje, které se mohly pouze vybrat ze seznamu, byly ze seznamu vybrány, což také jistý čas ušetřilo oproti tomu, kdyby se musely zadávat jen ručně.

Nakonec je nutné říci, že stávající služba w1 se je nyní pomalu nahrazována právě novým elektronickým bankovníctvím s virtuální pobočkou, a sice ČSOB CEB.

4.3.3.4 MultiCash 24

MultiCash 24 je offline aplikace, které klientům poskytuje přístup k účtům u více bank. Lze říci, že je to offline balíkové řešení v rámci multibankovní aplikace, kde se jedná o připojení více bank dohromady. V České republice poskytují tuto službu všechny banky. Jedná se o robustní řešení týkající se většího objemu plateb a automatizace procesů. Aplikace je klientům nabízena ve třech jazycích, a sice v češtině, angličtině a němčině. MultiCash má také vysoké zabezpečení, a to hlavně díky kombinaci symetrické a asymetrické kryptografie. Je nutné říci, že MultiCash je jen transakční nástroj, ve kterém klient může:

- zadat platby
- odeslat platby do banky
- stáhnout výpisy z účtů

- zjistit stav transakcí
- využívat avíza
- zjistit zůstatky na účtech

Klienti tak využívají vzdálený přístup a podpis a autorizují transakce digitálním podpisem. Mezi výhody patří spojení s bankou neboli napojení na klienta, kdy je banka schopná rozeznat platbu a ví, kam jí má poslat (dle kódu). Mezi další výhody patří obrovské množství transakcí najednou, kdy se jedná například o stovky transakcí denně. Vše je zadáno do obyčejných textových souborů a klienti si je pak importují tam, kam potřebují. Probíhá to tak, že klienti naimportují soubor se všemi požadovanými příkazy, odešlou ho do banky a autorizují ho. Příkazy mají pak uložené v souborech, kdy má jeden soubor například 500 příkazů. Takový soubor pak jen vyberou, těchto 500 příkazů se ověří a následně jsou odeslány. Ručně se tedy příkazy nezadávají, a pokud ano, jedná se skutečně o výjimku. Služba má relativně dobré zabezpečení a lze zde nastavovat oprávnění o tom, kdo co může a naopak. Možnost přihlášení je buď jménem a heslem nebo certifikátem. 99 % klientů se přihlašuje jménem a heslem. Jediné, co klient musí udělat, pokud má o využívání služeb MultiCash zájem je, nainstalovat si aplikaci do počítače a pak ji může využívat kdykoliv bude potřebovat.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby MultiCash 24 byl použit bankovní přístup, který byl pro účely práce poskytnut oddělením elektronického bankovníctví ČSOB (CEB) na centrále v Radlicích v Praze. Je zde popsána přihlašovací stránka, hlavní stránka služby a údaje potřebné pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný. Na obrázku č. 40 v příloze č. 1 je zobrazena přihlašovací stránka služby MultiCash 24, kde je vidět, že se klienti nejčastěji přihlašují pomocí jména a hesla, ale mají i možnost přihlášení pomocí certifikátu v čipové kartě. Na obrázku č. 41 v příloze č. 1 je zobrazena samotná hlavní stránka služby, kde má klient spoustu možností, ale jak už bylo zmíněno výše, pouze v rámci transakčních nástrojů. V horních lištách jsou zobrazeny funkce, které mohou klienti využívat. Jedná se například o samotného uživatele, komunikaci, správu, pomoc či zadávání tuzemských i zahraničních příkazů. V levé liště jsou již pak zobrazeny samotné soubory, kde zkratka CBA značí zůstatky na účtech a zkratka STA značí výpisy z účtů. Nakonec je zde

ještě zobrazena ukázka platebního příkazu ve službě MultiCash, která je vidět na obrázku č. 42 v příloze č. 1, který ukazuje, že je také možné zadat platební příkaz ručně, ačkoliv se to v této službě příliš nevyužívá. Pokud chtějí klienti zadávat platební příkazy ručně, musí vyplnit požadované informace, a sice kód účtu příjemce, kód banky příjemce, číslo účtu příkazce (včetně předčíslí, pokud ho má), kód příkazce, název příkazce, název příjemce, banka, číslo účtu příjemce, měnu, částku, datum splatnosti, datum odeslání platby apod. Oranžová políčka vyznačují povinné údaje, které musí být zadány vždy. Ostatní políčka jsou pak nepovinná a jedná se například o konstantní a variabilní symbol. Doba zadávání platebního příkazu ručně byla 1 minutu a 42 sekund, což je nejdelší doba ze všech vybraných služeb u banky ČSOB. Nejvíce se ale využívají vložené soubory, které obsahují stovky až tisíce transakcí a zde je doba trvání odeslání platby rozdílná, jelikož závisí na množství požadovaných plateb, které musí být aplikací nejprve ověřeny, a pak až odeslány. Tento způsob zadání příkazu (soubor s 500 příkazy) trval 48 sekund, což je výrazně lepší než při zadávání příkazu ručně.

4.3.3.5 Další online možnosti

Co se týká online kanálů pro korporátní firmy a instituce s ročním obratem nad 300 mil. Kč, existují zde ještě dva kanály, a sice „Flexims“ a „Custody Online.“

Flexims

Je online aplikace, která slouží pro zpracování dokumentárních transakcí. Jedná se o tzv. princip 24/7, což znamená, že klientům je tato služba k dispozici 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Do dokumentárních transakcí spadají tedy vydané záruky, importní a exportní dokumentární akreditivy, importní a exportní dokumentární inkasa. Při využívání služby Flexims mají klienti dále možnost:

- zasílat žádosti o vystavení a provádění změn
- sledovat stav zpracování všech transakcí na jednom místě

Výhodou tohoto online kanálu je především snížení papírové komunikace na minimum. Klienti se do aplikace přihlašují pomocí své čipové karty. Výzva pro vložení karty se objeví hned při pokusu o otevření příslušné internetové stránky tak, jak je vidět na obrázku č. 43 v příloze č. 1.

V případě problémů mohou klienti kontaktovat Helpdesk, a to buď na telefonním čísle +420 224 114 198 nebo na e-mailu: jtolaszova@csob.cz.

Custody Online

Online kanál Custody slouží zejména pro přehled majetkových účtů a portfolia cenných papírů. Klient si jednoduše a rychle vyhledá majetkové účty, které potřebuje nebo cenné papíry. Průběžná a denní aktualizace dat zde probíhá na tzv. systému 4x1, což znamená 4kontroly v rámci jednoho dne. Služba je poskytována ve třech jazycích, a sice v češtině, slovenštině a angličtině. Klienti se přihlašují pomocí přihlašovacího jména a hesla na příslušné internetové stránce. Přihlašovací stránka je zobrazena na obrázku č. 44 v příloze č. 1. Veškeré výstupy jsou klientům poskytovány ve formátu PDF nebo XLS a pokud se vyskytnou nějaké problémy, je zde opět k dispozici Helpdesk na telefonním čísle +420 224 114 429 a na e-mailu: vcermak@csob.cz.

4.4 Platební karty ČSOB

V této části jsou popsány veškeré druhy platebních karet, které poskytuje banka ČSOB. Patří sem debetní karty, kreditní karty, karty pro fanoušky, předplacené COOL karty, bezkontaktní nálepky a elektronická peněženka ČSOB NaNákupy.

4.4.1 Debetní karty

Banka ČSOB nabízí 4 druhy debetních karet, a sice: Debetní kartu standard, Zlatou kartu MasterCard, Debetní kartu pro studenty a Debetní kartu pro děti.

Debetní karta standard

Je vhodná pro platby v obchodech a výběry z bankomatů v ČR i v zahraničí. Dále má klient možnost dostat se k penězům na každé poště či si kartu pojistit proti její ztrátě. Pomocí této karty může klient provádět i bezpečné platby na internetu. Debetní kartu standard klient obdrží zdarma k účtu, pokud tam bude mít minimálně 15 000 Kč měsíčně. Pokud ne, musí platit poplatek za vedení účtu, a to ve výši 99 Kč měsíčně.

Zlatá karta MasterCard

Také vhodná pro platby v obchodech a výběry z bankomatů v ČR i v zahraničí, kdy umožňuje tedy výběry z více než 1 000 bankomatů a 3 200 pošt. U této karty je zdarma možná změna PINu v kterémkoli bankomatu. Opět jsou podporovány i bezpečné platby na internetu. Zlatá karta MasterCard je klientům poskytována bezplatně při využívání výhod programu MasterCard ELITE. Pokud tento program nevyužívají, je měsíční platba za kartu ve výši 69 Kč měsíčně.

Debetní karta pro studenty

Tato karta je bezkontaktní a embosovaná a klient s ní může platit kdekoli ve světě. Klient se opět může dostat ke svým penězům i na každé poště. Karta také umožňuje internetové platby či platby za balíky na dobírku. Debetní karta pro studenty může být i ve formě bezkontaktní nálepky, jejíž cena je 45 Kč měsíčně (pokud není nálepka v rámci osobního konta zdarma).

Debetní karta pro děti

Karta může mít limit již od 100 Kč měsíčně podle výše kapesného. Je zcela bezpečná a neumožňuje internetové platby. Kapesné je tedy dostupné přes bankomaty a platby v obchodech mohou být povoleny. Debetní karta pro děti není bezkontaktní, a proto se každá platba potvrzuje PINem. Tato karta je poskytována zcela zdarma.

4.4.2 Kreditní karty

Banka ČSOB nabízí 4 druhy kreditních karet, a sice: Kreditní kartu standard, Kreditní kartu World, Kreditní kartu pro studenty a Kreditní kartu Premium.

Kreditní karta Standard

Klient má možnost mít peníze i na velké nákupy kdykoli po ruce až na 55 dnů zdarma a má tak možnost placení v obchodech i online na internetu. Klient si také může nastavit vlastní obrázek na kartě. Cena za tuto kartu je ve výši 20 Kč měsíčně.

Kreditní karta World

Klient má opět možnost mít peníze na nákupy kdykoli po ruce. Čím více klient platí, tím větší odměnu dostává. V rámci kreditní karty World je zde asistenční služba, která zajistí rezervaci hotelů a další služby. Výhodou je však bezúročné období, které je až 55 dnů. Cena za tuto kartu je ve výši 50 Kč měsíčně.

Kreditní karta pro studenty

Studenti mají vždy a všude dostatek peněz a mohou provádět platby na internetu i v obchodech po celém světě. Dále mají také možnost nastavit si vlastní obrázek na kartě či využít bezkontaktní nálepku pro rychlé platby. Tato karta je ideální pro cestování a studentský život a je poskytována zcela zdarma.

Kreditní karta Premium

Pokud klient vlastní kreditní kartu Premium, může využívat asistenční službu, odpočinek v luxusních salóncích na letištích po celém světě, pojištění nákupu a prodlouženou záruku zboží. Výhodou je ochrana klienta a jeho rodiny na cestách (pojištění pro členy rodiny) a bezplatná bezkontaktní nálepka pro klienta i partnera. Karta je klientům nabízena zdarma k účtu Premium nebo zvlášť za 450 Kč měsíčně.

4.4.3 Další služby v rámci platebních karet

Banka ČSOB poskytuje svým klientům, kromě základních debetních a kreditních karet také služby navíc, jako jsou bezkontaktní nálepka, předplacená COOL karta, karty pro fanoušky či mobilní aplikace ČSOB NaNákupy.

Bezkontaktní platební nálepka

Bezkontaktní nálepku si klient nalepí na věc, kterou má vždy u sebe, například na mobil, klíče nebo oblíbený zápisník a pak už jen provádí rychlé, pohodlné a bezkontaktní platby. Bezkontaktní nálepku je možné mít i k debetní či kreditní kartě. Cena nálepky je ve výši 45 Kč měsíčně.

Předplacená COOL karta

Umožňuje kontrolu výdajů dětí díky SMS, a to sice zdarma po každé platbě. Jedná se tedy o dohled nad utrácením dětí s mobilní aplikací pro Android, Apple a Windows Phone. Předplacenou COOL kartu lze objednat online bez podpisu smlouvy a návštěvy banky. Cena je 99 Kč za vydání karty.

Karta pro fanoušky

Jedná se o bezkontaktní platební kartu Mastercard v barvách klientova klubu, kde jsou možné extra slevy u partnerů klubu a místních obchodníků v okolí klienta. Tuto kartu stačí vždy ukázat obsluze pokladny, která o daných slevách ví. Klubovou kartu může klient mít jako standardní debetní kartu ke svému účtu, nebo jako kreditní kartu.

ČSOB NaNákupy

Je tzv. elektronická peněženka, které klientům umožňuje opravdové placení mobilem v obchodech. Jedná se tedy o mobilní aplikaci, ve které má klient všechny svoje karty v mobilu. Aplikace funguje na všech nových mobilech se systémem Android a NFC aplatit se s ní dá i bez signálu a mobilních dat. Platby i důvěrné informace chrání PIN, případně otisk prstu a výhodou je, že je aplikace zcela zdarma.

4.5 Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví KBC pro retailové klienty

Kapitola se nejdříve zabývá oficiálními internetovými stránkami banky KBC, kde popisuje možnosti, které jsou pomocí těchto stránek klientům nabízeny. Poté jsou charakterizovány jednotlivé produkty a služby elektronického bankovníctví, které jsou vhodné pro retailové klienty.

Vize pro retailové bankovníctví spočívá v otevřených a přístupných službách. Banka KBC dbá hodně na svou kulturu a hodnoty, které podporují spolupráci, což je základem bankovních vztahů a také obchodní strategie. Potřeby retailových klientů jsou průběžně sledovány a podle nich se pak banka snaží tvořit a následně klientům nabízet veškeré produkty. Proto je klient stavěn do centra dění. Opět je zde kladen důraz na strategii PEARL

(performance, empowerment, accountability, responsiveness, local embeddedness), která je již vysvětlena v kapitole 3.4.1, která se týká retailového bankovníctví.

4.5.1 Oficiální internetové stránky banky KBC pro retailové klienty

Na obrázku č. 45 v příloze č. 1 je zobrazena úvodní stránka banky KBC, kde si klienti vybírají nejprve mezi tím, zda jsou běžnými či firemními klienty, což je uvedeno v levém horním rohu pod položkami „Private Persons“ a „Businesses“. Nyní je zvolena možnost retailových klientů. V pravém horním rohu je nabídnuta možnost výběru ze čtyř jazyků, a sice z angličtiny, holandštiny, francouzštiny a němčiny. Horní lišta pak nabízí klientům možnosti z oblasti plateb, úspory, investice, domov, rodina a dopravní prostředky. Ihned vedle těchto výběrů je možnost přihlášení do elektronických služeb KBC. Dále je zde uvedeno číslo, kde klient může volat live (živě) s bankéřem: 016 432 915 nebo může klient poslat pouze zprávu. V neposlední řadě je zde možnost vyhledávání výrazů a slov a také i samotných poboček. V další části úvodní stránky jsou klientům zobrazeny čtyři důvody, proč mají využívat bankovní služby právě u KBC. Detaily těchto důvodů jsou uvedeny na obrázku č. 46 v příloze č. 1. Jedná se tedy o služby v rámci plánování nového domova, běžný účet včetně platební karty zdarma, nejpoblárnější mobilní aplikaci a žádosti o půjčky na systému 24/7 (24 hodin sedm dní v týdnu). Další možnosti úvodní stránky jsou uvedeny na obrázku č. 47 v příloze č. 1.

V předposlední části úvodní stránky jsou ještě zobrazeny služby, které se týkají penzijního spoření, aplikace KBC Assist (v případě nehod), mobilního bankovníctví a investování pro každého. V poslední části stránky má klient možnost zobrazit si kompletní nabídku služeb. Dále jsou zde uvedeny veškeré kontakty, které jsou klientům k dispozici. Úplně dole jsou pak odkazy na mapu poboček, KBC Group, pracovní nabídky v KBC, poplatky, sazby či veřejné informace. Nakonec jsou zde i ikony Facebooku, Twitteru a LinkedInu, aby bylo vidět, že má banky KBC zastoupení například i na sociálních sítích.

Na základě subjektivního zhodnocení použitelnosti internetových stránek banky KBC pro retailovou klientelu lze říci, že na stránkách jsou uvedeny všechny potřebné informace, včetně možnosti přihlášení do služeb elektronického bankovníctví. Stránky jsou graficky hezky zpracované, neobsahují zbytečné a je na nich velmi snadná orientace. Na člověka působí mile a důvěryhodně, což je v dnešní době pro uživatele takových stránek důležité.

Jediné, co lze bance KBC vytknout je neexistence demoverzí pro vyzkoušení jednotlivých služeb elektronického bankovníctví, a proto jsou dále v této kapitole jednotlivé služby pouze popsány, nikoli prakticky ukázány.

Dále jsou zde tedy veškeré služby, které jsou nabízeny retailovým klientům, popsány, a to včetně jejich funkcí a dovedností. Patří sem tedy KBC Touch, KBC Mobile, služba Live chat apod.

4.5.2 KBC Touch

Je to služba pro retailové klienty, kterou lze používat jak na počítači, tak na tabletu. Přihlásit se klient může pomocí KBC bankovní karty nebo pomocí KBC čtečky karet, která je vybavena skenovacím zařízením. O tuto čtečku karet si může klient zažádat kdykoliv, a to buď na pobočce, nebo online. Klient má pak možnost:

- ihned po přihlášení vidět na hlavní stránce přehled plateb, účtů i karet
- uspořádat si účty dle svého vlastního pořadí
- zobrazit si základní informace o daném účtu, jako jsou údaje o držiteli či disponibilní zůstatek
- také má možnost využít tlačítko „převod peněz“, na které když klikne, tak může ihned provést/uložit transfer peněz
- nastavit si elektronickou formu výpisů (týdenní, měsíční, čtvrtletní, roční), a to buď ve formátu PDF, nebo CSV
- dělit své příjmy a výdaje do 5 podkategorií, například: platby/nákupy, úspory, domácnost, rodina, doprava, což umožňuje klientovi rychlý přístup ke všemu, co klient potřebuje vědět a co hledá
- nastavit měsíční/roční rozpočet účtů
- vidět přehled svých úspor a investičních produktů
- přímo online si otevřít nový spořicí účet, požádat o kartu, pravidelně vkládat či investovat, měnit trvalé příkazy atd.
- pomocí kolonky „domov“ si zobrazit veškeré informace o hypotečním úvěru, pojišťovně a pojištění, kde může vidět detaily všech smluv
- vzít si půjčku na stavbu nového domu / bytu, na renovaci, opravy apod.

- používat kolonku „rodina“, kde vidí přehled o rodinném spoření, pojištění, půjčkách apod.
- ohledně motorových vozidel, cyklistických kol apod. si vzít půjčku na nový automobil či půjčku na pořízení nového jízdního kola apod.

Tato služba podporuje počítače se systémy Windows a Apple (Mac computer) a tablety se systémy Android a iOS. Jediné, co klient k využívání této služby potřebuje, je KBC karta. Pro tuto kartu si může dojít klient na pobočku nebo si o ní zažádat online pomocí příslušného formuláře, kdy mu bude pak karta zaslána do tří pracovních dnů. Karta i služba KBC Touch jsou zdarma.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby KBC Touch byla použita demoverze, která je přístupná přímo z přihlašovací stránky dané služby. Je zde tedy popsána přihlašovací stránka, hlavní stránka služby a údaje potřebné pro zadání jednorázového platebního příkazu včetně času, který je pro to potřebný.

Klient se tedy může do služby přihlásit pomocí KBC karty nebo pomocí mobilní aplikace KBC Sign App, což je vidět na obrázku č. 48 v příloze č. 1. Na obrázku č. 49 v příloze č. 1 je vidět hlavní stránka služby KBC Touch, která se klientovi zobrazí ihned po přihlášení. Po přihlášení je zde zobrazen přehled běžných účtů, karet a spořicíh účtů, a to jak pro běžného klienta, tak i pro firemního klienta, jelikož je tato služba nabízena retailovým i firemním klientům. Levá lišta menu pak klientovi nabízí možnosti z oblasti plateb, úspor a investic, domova, rodiny a dopravních prostředků. Dále jsou zde uvedeny potřebné kontakty, zprávy, samotný profil klienta, příjmy a výdaje, výpisy z účtu, upozornění, možnost vyhledávání výrazů a nakonec také tlačítka pro rychlý převod peněz, kterým může klient velmi rychle zadat mezinárodní či SEPA platbu. Převod peněz pomocí tohoto tlačítka trval 17 sekund a potřebné údaje jsou vidět na obrázku č. 50 v příloze č. 1. Mezi údaje patří účet odesílatele, účet příjemce, částka, datum provedení a poznámka. Po vyplnění údajů má klient možnost zadané údaje buď jen uložit, nebo potvrdit a odeslat je bance ke zpracování. Celková doba zpracování převodu peněz byla 19 sekund, což je zaručeně nejlepší čas ze všech.

4.5.3 KBC Mobile

Jedná se o nejpoblárnější mobilní aplikaci, která je využívána právé retailovými klienty. Je to šikovná a hlavně bezplatná aplikace, která umožní lidem používat jejich smartphone.

Klienti mají možnost:

- kontrolovat zůstatek na svém účtu kdekoli a kdykoli
- zobrazit si veškeré odchozí či příchozí platby
- provádět platby bez využití platební karty, pouze pomocí skenování QR kódu a PINu
- zobrazit si informace o běžných a spořicíh účtech
- převádět peníze mezi dvěma smartphony
- vybírat hotovost z KBC bankomatu
- používat předplacenou kartu
- začít šetřit na důchod

Dále mohou klienti používat jedinečné funkce a vlastnosti této mobilní aplikace jako například:

- převádět peníze mezi přáteli pomocí funkce MobilePay, kdy není třeba bankovní karta, čtečka karet či číslo účtu, ale pouze QR kód
- vybírat hotovost s využitím funkce MobileCash pomocí QR kódu, který je třeba naskenovat z obrazovky bankomatu
- platit v online obchodech, které to umožňují a jsou označeny tlačítkem KBC / CBC či v kamenných obchodech, kde jsou jejich přepážky označeny textem KBC QR

Výhodou je, že aplikace nic nestojí, pouze je třeba připojení k internetu v mobilu. Jsou podporovány mobilní telefony se systémy iOS, Android a Windows Phone. Pokud má klient o mobilní aplikaci zájem, stačí jen použít KBC kartu či čtečku karet, vytvořit si pětimístný kód a začít KBC Mobile používat.

Praktický popis služby

Pro praktický popis služby KBC Mobile byla použita demoverze, která je přístupná veřejnosti a lze ji zdarma vyzkoušet na mobilním zařízení. Odkaz na demo verzi je přímo na stránkách banky KBC. Je zde tedy popsána přihlašovací stránka, hlavní stránka s přehledem

účtů, jednorázový příkaz k úhradě, zadání a rekapitulace platby, včetně času, který na to byl potřeba.

Po otevření mobilní aplikace se klientovi zobrazí úvodní stránka, která se ho ptá, zda už má u KBC účet či nikoliv. Pokud účet nemá, je automaticky přesměrován na internetové stránky banky, kde si může o účet zažádat, a to během tří minut. Pokud účet má, přihlásí se pomocí své KBC karty a kódu. Tato úvodní stránka je zobrazena na obrázku č. 51 v příloze č. 1. Po přihlášení do aplikace se uživateli ihned zobrazí hlavní stránka s přehledem běžných a spořicíh účtů a s jejich zůstatky. Dále hlavní stránka nabízí služby, jako jsou zprávy, upozornění, platby, úspory a komunikace. Hlavní stránka a její možnosti jsou zobrazeny na obrázku č. 52 v příloze č. 1. Dále je zde zobrazen jednorázový příkaz k úhradě a údaje, které jsou potřeba vyplnit. Mezi údaje patří účet odesílatele, účet příjemce, částka, datum zpracování a poznámka (nepovinná). Vyplněné ukázkové údaje jednorázového platebního příkazu jsou uvedeny na obrázku č. 53 v příloze č. 1. Po vyplnění těchto údajů, se klientovi zobrazí ještě rekapitulace platby, kterou zkontroluje a následně ji potvrdí pomocí tlačítka „Sign.“ Rekapitulace platby je zobrazena na obrázku č. 54 v příloze č. 1. Celková doba zadávání jednorázové platby byla 20 sekund.

4.5.4 KBC K'Ching

Jedná se o novou generaci mobilního bankovníctví. Je to aplikace, která je využívána smartphony a je speciálně vyrobená pro mladé lidi od 12 do 26 let, kteří mají možnost provádět finanční transakce zábavně a s atraktivním vzhledem. Mají tak možnost stát se finančně gramotnými a získat důvěru v řízení svého bankovníctví. Tato mobilní aplikace je vhodná pro operační systémy iOS, Android i Windows Phone. Klienti mají možnost:

- využívat tzv. funkci „Chatbot“, která umožňuje uživatelům klást otázky na základě klíčových slov.
- Chatbot si přizpůsobit různými tématy, včetně kamaráda (robota), který jim pomáhá s jejich transakcemi a podává užitečné tipy a rady pro bezpečné bankovníctví
- personalizovat aplikaci pomocí různých témat a dát tak aplikaci vlastní vzhled (každý vzhled pak uživateli poskytuje užitečné tipy a fakty zábavnou formou)
- chatovat s robotem
- kontrolovat své zůstatky na účtu

- provádět převody peněz
- vybírat hotovost z bankomatů KBC bez použití karty

Praktický popis služby

K praktickému popisu služby KBC K'Ching byla použita demoverze, která je přístupná veřejnosti a lze ji zdarma vyzkoušet na mobilním zařízení. Odkaz na demo verzi je přímo na stránkách banky KBC. Je zde tedy popsána úvodní stránka, ukázka chatu s „botem“, možné motivy aplikace, přehled transakcí a zůstatek na účtu.

Úvodní stránka aplikace vyzývá uživatele ke startu využívání služby, ať už mají u KBC účet nebo ne. Pokud účet nemají, jsou pomocí odkazu „Go to the KBC website“ přesměrováni na stránku KBC banky, kde mají možnost si účet založit. Úvodní stránka je zobrazena na obrázku č. 55 v příloze č. 1. Mobilní aplikace umožňuje konverzaci s robotem, jak je vidět na obrázku č. 56 v příloze č. 1. Tato konverzace s robotem je spuštěna už při samotné registraci, což je zde také krásně vidět. Od uživatele se neprve požaduje jméno a dále pak číslo karty, které je na obrázku č.56 v příloze č. 1 červeně označeno. Uživatelé mají také možnost si sami vybrat a nastavit témata s různými vzory a animacemi, které jsou zobrazeny na obrázku č. 57 v příloze č. 1. Ve střední části je pak uveden odkaz na přihlášení „Log-in.“ Ve spodní části je možnost výběru hotovosti z bankomatu „Withdraw money using MobileCash.“ Nakonec je zde i vidět, že je aplikace poskytována uživatelům ve čtyřech jazycích, a sice v holandštině, francouzštině, angličtině a němčině. Po přihlášení do aplikace pomocí tlačítka „Log in“, se uživateli ihned zobrazí přehled transakcí a zůstatek na účtu, jak je vidět na obrázku č. 58 v příloze č. 1.

KBC K'Ching byla vyvinuta ve spolupráci mezi mladými lidmi a KBC je tak první bankou v Belgii a Evropě, která vyvinula aplikaci určenou zejména pro dospívající a mladé dospělé. Pilotní fáze byla zahájena koncem června roku 2016 a v nadcházejících verzích bude její interakce ještě větší. Pokud o tuto aplikaci má daný člověk zájem a je mladší osmnácti let, potřebuje k tomu souhlas rodičů nebo zákonného zástupce. Jakmile pak takový uživatel dosáhne plnoletosti a bude mít zájem stále využívat mobilní bankovníctví, může být jeho účet automaticky převeden do aplikace KBC Mobile, která je vhodná pro běžné retailové klienty. Více informací je uvedeno v souboru PDF, který je dostupný veřejnosti ze stránek banky KBC.

4.5.5 Live Chat (video chat)

Banka KBC chce být co nejvíce dostupná všem svým klientům, a to nejen díky svým pobočkám, ale také digitálně. Bankovní odborníci jsou totiž schopni odpovídat dotazy klientů online a poskytovat i rady na míru dle požadavků klienta. Ať už má klient zájem o využívání mobilního či internetového bankovníctví, nebo má zájem o půjčku či pojištění, může si vše zařídit online tak, jak mu to samotnému vyhovuje, v potřebném čase a z pohodlí domova. Stačí jen kliknout na modré tlačítko „Live Chat“ a klást otázky prostřednictvím chatu nebo videochatu. Tlačítko pro „Live Chat“ je zobrazeno na obrázku č. 59 v příloze č. 1.

4.5.6 KBC Storesquare

Jedná se o online místo pro belgické retailové uživatele, maloobchodníky, malé a střední podniky. Dá se říci, že je to vlastně digitální tržiště, které umožní klientům obchodovat online a za přijatelnou cenu. Klient má tedy možnost zřídit si svůj vlastní internetový obchod. Storesquare zahrnuje návrh, technologie, platební prostředky, distribuci, logistiku i marketing. Klienti mají pak možnost:

- využívat velmi jednoduchý nástroj online pro uvedení svých produktů a služeb do nabídky
- propojit svůj Storesquare obchod na vlastní webové stránky či na Facebook
- získat další podporu, pokud jí budou potřebovat

Každý, kdo se v této službě zaregistruje během roku 2017, nebude platit registrační poplatek. Ostatní poplatky pak závisí na výši podpory, kterou klienti požadují. V praxi to funguje tak, že zákazník si od klienta objedná online přes Storesquare a obratem zaplatí pomocí online platby, kde má na výběr z několika možných platebních prostředků (Bancontact, MasterCard, Visa, Maestro, KBC Payment Button, KBC PayPage). Následně je klient informován e-mailem a je vyžadováno, aby potvrdil dostupnost požadovaného produktu. Zákazníkovi je produkt zaslán poštou nebo si ho může vyzvednout i osobně v obchodě. Na vrácení zboží má 14 dní a musí ihned kontaktovat obchodníka. Veškeré poplatky spojené s vrácením zboží (doprava) hradí Storesquare. Pokud však uplynula doba 14 dnů, která je

možná pro případné vrácení zboží, jsou peníze připsány na účet obchodníka. Jak vypadá služba Storesquare, je vidět na obrázku č. 60 v příloze č. 1.

V případě, že má někdo o tuto službu zájem, může kontaktovat KBC pomocí online formuláře či telefonicky. V obou variantách mu budou poskytnuty informace o tom, zda je pro něj služba výhodná či naopak.

4.5.7 Další online možnosti

Pokud klienti preferují služby online a chtějí si sjednávat bankovní i pojišťovnické produkty na internetu, existuje zde několik produktů, které si mohou sjednat kdykoli, jelikož to funguje na principu 24/7, což znamená 24 hodin denně sedm dní v týdnu. Jedná se o tyto služby:

- otevření běžného účtu
- otevření spořicího účtu
- otevření vkladového účtu
- žádost o rodinné pojištění
- žádost o důchodové spoření
- žádost o půjčku s následným online podepsáním

Dále jsou klientům poskytnuty kontakty, které jsou uvedeny na stránkách, a sice:

- telefonní číslo: 078 152 153
- e-mail: kbc.helpdesk@kbc.be
- telefonní číslo: 016 432 915, které je dostupné až do 22 hodin

V neposlední řadě má banka zastoupení i na sociálních sítích Facebook a Twitter, kde mohou klienti pokládat také své dotazy. Veškeré další kontakty najde klient opět na stránkách banky KBC.

4.6 Charakteristika jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví KBC pro podnikatele, firmy a korporace

Banka KBC spolupracuje s jejími obchodními klienty a snaží se s nimi udržovat podnikatelský postoj. Se svými firemními klienty se snaží jednat jako s partnery a vytváří pro ně tak příležitosti, aby mohli růst a rozvíjet se, a to v dlouhodobém horizontu. Co se týká

služeb elektronického bankovníctví, nabízí KBC svým klientům hlavně služby w1se, KBC - Online for Business, KBC Dashboard a mobilní aplikace.

4.6.1 w1se

Tato služba je již uvedena u banky ČSOB, jelikož je využívána jak bankou KBC, tak právě i bankou ČSOB. Jedná se o korporátní elektronické bankovníctví, které je založeno na internetovém prohlížeči a je vysoce bezpečné. W1se zajistí klientovi přístup k jeho účtům. Pro přihlášení je využívána infrastruktura veřejného klíče (Public Key Infrastructure – PKI), což znamená, že se klient musí identifikovat pomocí čipové karty a hesla. Pro využívání služby w1se je tedy třeba mít osobní počítač s připojením na internet, čipovou kartu, PIN kód, čtečku čipových karet a nainstalovaný software Isabel Web Design. Pro dotazy je zde zřízen Helpdesk, jehož pracovníci jsou ochotni kdykoliv klientům pomoci. Ikonka pro využití služeb Helpdesku se nachází v pravém horním rohu. Co se týká softwaru Isabel Web Design, ten klientovi umožní podepisovat digitálním podpisem transakce, které spadají pod službu w1se. Na obrázku č. 35 v příloze č. 1 je zobrazena přihlašovací stránka do služby w1se, která je jednotná jak pro KBC, tak i pro ČSOB a přihlášení je možné pouze pomocí čipové karty. Mezi volby a možnosti aplikace w1se se řadí: reporting, platby, inkasa, práce se soubory a administrace. Veškeré volby jsou zobrazeny na obrázku č. 36 v příloze č. 1. Reporting se týká volby vykazování informací a umožňuje klientům dostávat zprávy z banky ohledně zůstatků na účtu, provedených transakcí, výpisů z účtu. Reporting dále poskytuje klientům seznam všech souborů ke stažení do všech bank, kde klient vede účty. Modul plateb se využívá pro vytvoření, podepsání a odeslání plateb. Mezi další funkce patří monitoring již existujících transakcí a tvorba šablon. Transakce mohou klienti vytvářet přímo od začátku, ze šablony, ze souboru či pomocí importu z klientova účetního systému.

Ikonka inkas se používá stejně jako ikonka plateb pro vytváření, podepsání a odeslání plateb ke zpracování bance. Stejně také tak mohou být inkasa vytvářena přímo od začátku, ze šablony, ze souboru nebo z účetního systému firemního klienta.

Volba práce se soubory umožňuje klientům vytvářet profily sloužící pro výměnu souborů mezi službou w1se a dalším nainstalovaným softwarem (účetnickým). Modul administrace se pak používá při obecné údržbě a nastavování optimalizací všeho, co se zobrazuje na

obrazovce počítače. Další možnost nastavení se týká automatických klientských zpráv, což jsou zprávy umožňující komunikaci mezi klientem a bankou.

V neposlední řadě nabízí služba w1se klientům své triky a tipy, jako je například omezení počtu položek na seznamu, prohlížení detailů konkrétní položky, vybírání jedné nebo více položek ze seznamu, uspořádání seznamu do dvou nebo více sloupců a také uložení či zrušení změn. Veškeré praktické ukázky této služby jsou již uvedeny v kapitole 4.3.3, která je zaměřena na elektronické bankovníctví pro korporátní firmy a instituce s ročním obratem nad 300 mil. Kč.

Pokud chce klient aplikaci používat, stačí si potřebné softwary a služby stáhnout do počítače, popřípadě se doptat na veškeré dotazy nebo si přečíst manuál w1se.

4.6.2 KBC Reach

Slouží pro firemní klientelu jako mezinárodní řešení. Jedná se o aplikaci, která je velice bezpečná a uspokojí klientovi potřeby na mezinárodní úrovni. Klienti se mohou přihlásit přes internetové stránky KBC Corporate Banking. Tento produkt elektronického firemního bankovníctví je klientům poskytován ve čtyřech jazycích, a sice v angličtině, němčině, francouzštině a holandštině.

Na hlavní stránce se klientovi zobrazují:

- položky, kterým by měl věnovat pozornost
- upozornění/výstrahy na chybné či neúplné platby, odmítnuté platby, platby ke kontrole či na platby, které mají být schváleny
- nepřečtené zprávy
- informace o otevřených platbách
- informace o zůstatcích na účtech

V horní části hlavní stránky je pak lišta záložek, kde klient najde řízení hotovosti (Cash Management), platby, administraci, personalizaci a informace. Dále je na stránkách zobrazena kolonka ve tvaru zvonečku, která klienta upozorňuje na důležité firemní akce. Hlavní stránka KBC Reach je zobrazena na obrázku č. 61 v příloze č. 1. Dále má klient možnost využívat tzv. datové tabulky. Pomocí datových tabulek si klient může nastavit spoustu věcí, například počet příspěvků na stránku, exportování dat do formátu PDF nebo CSV či tisk tabulek.

Zajímavá je však funkce řízení hotovosti neboli Cash Management. Tento modul řídí pokladniční správu a umožňuje přijímat zprávy z banky (o aktivech a transakcích, které byly bankou zpracovány). Dále umožňuje export dat z aplikace e-bankovnictví a nebo stahování souborů z back office banky. V následující tabulce jsou popsány ještě další funkce, které spadají pod Cash Management. Dle tabulky č. 2 v příloze č. 2 má klient možnost zobrazit si zůstatky na účtu, a sice všechny zůstatky celkem, zůstatky a základě výpisů z účtu, zůstatky včetně denních zpráv či zůstatky dle příslušných měn. Dále si také klient může sám vytvořit záložku a pojmenovat si dle sebe (například „osobní věci“). Klient má možnost si zobrazit detaily účtu (název účtu, číslo účtu, IBAN, měnu), detaily částek (kreditní/debetní částku v příslušné měně), detaily transakcí (doménu, skupinu, podskupinu, typ transakce, doplňující informace, protistranu), bankovní detaily (název banky, kód banky, BIC), stav a datum transakce. Výpisy z účtu si pak klient může uložit nebo vytisknout ve formátu PDF. Co se týká modulu plateb, ten klientovi umožňuje zadávat a vytvářet platby, převody plateb. Dále sem spadají služby, které se týkají inkas, šeků a směnek. Klient má možnost využívat i šablony, pomocí kterých lze dané transakce vytvářet. Mezi další funkce patří v neposlední řadě i sledování dřívějších transakcí, správa šablon a adresáře. Funkce, které umožňuje modul plateb, jsou uvedeny v tabulce č. 3 v příloze č. 2, která říká, že si klient může zobrazit přehled plateb (otevřené platby, přenášené platby, dávkované platby, pravidelné platby, důležité soubory). Dále má možnost zadat platbu či inkaso, k čemuž může využít přednastavené šablony. Vychytávkou je pak tzv. Business funkce, která sama rozezná, o jaký typ platby se jedná, zda je to SEPA platba apod. V neposlední řadě má pak klient možnost vybrat si platební kategorii (standardní nebo výplatní) a stahovat či exportovat potřebné soubory. Dále klient může využívat služby, které se týkají administrativy. Jedná se o tzv. modul správy, do kterého spadají administrativní úkoly a vlastní objekty, které jsou popsány v tabulce č. 4 v příloze č. 2. Funkce administrativy zahrnují administrativní úkoly a vlastní objekty. Klient má dále možnost konfigurace obecných nastavení (hlavní data, kategorie plateb), konfigurace vlastních záměrů (firmy, účty, uživatelé, profily oprávnění) nebo konfigurace plateb a správy hotovosti (přeměny). Dále je zde možnost přidání nového uživatele (ID, jméno, příjmení, datum narození, společnost, email, země, adresa, město) včetně nastavení jeho oprávnění. Profil uživatele a jeho oprávnění se pak dají kdykoliv přenastavit či odstranit.

V neposlední řadě má klient možnost využít i modul personalizace (přizpůsobení), který umožňuje spravovat mobilní zařízení pro KBC aplikaci a řídí tak i možné výstrahy, což je vidět v tabulce č. 5 v příloze č. 2, která poukazuje na to, že si klient může vybrat a nastavit druh upozornění, který se mu bude zobrazovat ihned na úvodní stránce. Klient má na výběr z několika možností, a sice si může nastavit upozornění v podobě obdržených výpisů z účtu, zrušených administrativních úprav, administrace k podpisu, výši částky na kreditní kartě nad stanovenou hranici, výši částky na platební kartě nad stanovenou hranici, definice prahu bilance, denních zpráv z banky, přijatých plateb, odmítnutých plateb či v podobě položek, které čekají na podepsání.

Nakonec může klient využívat informačních služeb, které jsou schopny zpracovat informace, které obdrží od banky pomocí upozornění, výstrah a zpráv. Dále je zde také služba Helpdesk, která byla nainstalována právě proto, aby podporovala klienty KBC a aby jim pomáhala s jejich dotazy a problémy. Pracovníci Helpdesku svým klientům rádi pomůžou se vším, co se týká firemního elektronického bankovníctví, a to jazyce, dle klientova výběru. Na konci je nutno zmínit, že právě tato služba má nahradit stávající službu w1se, jelikož w1se je velmi náročný na provoz.

4.6.3 KBC Touch

Tuto službu využívají jak firemní, tak i retailoví klienti a detailní informace jsou již uvedeny výše v kapitole, která je zaměřena na retailové klienty KBC. Výhodou je, že klienti mohou řídit své osobní i pracovní účty v rámci jedné aplikace. KBC Touch je možno ovládat přes počítač či přes tablet. Klient tedy může:

- spravovat své bankovníctví z domova či na cestách
- organizovat firemní (i soukromé) účty
- využívat šikovný nástroj, který řídí příjmy a výdaje a člení je do kategorií (budget management)
- provádět transakce a podepisovat je pomocí služby „KBC Sign“, která nahrazuje klientovu kartu či čtečku karet
- vidět přehled jednotlivých transakcí
- čerpat, spravovat a zobrazovat své úvěry
- zobrazit si své pojišťovací produkty a činnosti

- seskupit své výdaje dle příjemců a zobrazit si grafy, ve kterých jsou výdaje rozděleny do příslušných kategorií
- mít své výdaje a příjmy neustále pod kontrolou a šikovně tak řídit svůj rozpočet

Pokud daný zájemce není ještě vůbec klientem banky KBC, musí dojít na pobočku osobně. Pokud klientem už je a má kartu KBC či čtečku karet, může začít službu KBC využívat ihned. Více informací o službě KBC Touch je uvedeno v kapitole 4.5.2.

4.6.4 KBC - Online for Business

Jedná se o formu rozsáhlého elektronického bankovníctví, která se překládá jako „KBC - Online pro podnikání a je využívána malými a středními podniky. Tento druh internetového bankovníctví může mít více uživatelů (zaměstnance firmy), ale s vlastními přihlašovacími údaji, což znamená, že každý z nich obdrží svůj vlastní přístupový kód. KBC - Online for Business řídí všechny obchodní účty na jednom místě snadno a rychle. Klienti mají tedy možnost:

- využívat speciální aplikace a funkce, které jim umožní přizpůsobit jejich internetový balíček jejich vlastním potřebám
- mít každý svoje vlastní práva a možnosti tak, jak si přejí
- využívat tuto službu, i pokud mají více společností
- využívat KBC Business Dashboard, což je nový portál, který umožňuje přístup k důvěryhodným obchodním bankovním aplikacím
- provádět platby v rámci Belgie a EU
- provádět mezinárodní platby (mimo EU nebo v jiné měně než je EURO)
- řídit SEPA inkasa, pomocí nichž se schvalují evropští věřitelé a dodavatelé, aby se pak automaticky vybíraly platby za budoucí faktury
- zobrazit si a tisknout zprávy
- spravovat údaje o platební kartě, investice a zaměstnanecké benefity a spravovat úvěry a pojištění
- pracovat s účetním softwarem
- využívat funkci zvanou online list, kde si mohou uložit až 40 plateb a poslat je do banky najednou
- využívat digitální podpis pro platební příkazy

- sledovat transakce za posledních 10 let
- online bankovníctví, které je opatřeno vysoce spolehlivými a robustními bezpečnostními systémy (čtečky paměťových karet)

Pokud má klient o tuto službu zájem, stačí následovat průvodce, kterého nalezne na internetových stránkách banky KBC, které jsou uvedeny v profilu banky v tabulce č. 1 v příloze č. 2.

Pokud daná osoba ještě není klientem banky KBC, musí osobně na pobočku se zaregistrovat. Pokud klientem už je, stačí si jen nainstalovat KBC - Online for Business do počítače. Dále je třeba si do počítače stáhnout KBC Sign app a bezpečnostní software pro Windows nebo Mac. V neposlední řadě je důležité si aktivovat svou KBC e-Business Card nebo čtečku karet, a to buď pro Windows, nebo pro Mac. Po těchto všech krocích už stačí jen začít službu KBC - Online for Business používat.

4.6.5 Isabel 6

Jedná se o službu, která spravuje účty u různých bank (finančních institucí) jednotným způsobem. Je zde tedy možnost mít více účtů u různých bank, více uživatelů, přičemž každý z nich má vlastní práva a možnosti. Takoví uživatelé mají možnost:

- připravit, podepsat a sledovat veškeré platby, což znamená, že klient si může vytvořit převody peněz a podepsat je později
- integrovat účetní software a spravovat elektronické faktury
- využít přístup do služby KBC - Online for Business, jelikož je to součástí služby Isabel 6
- provádět transakce a převody (SEPA, mezinárodní)
- zobrazit, hledat a filtrovat si informace o účtech
- kontrolovat si výpisy z účtu
- spravovat neomezený počet účtů u jedné banky
- stahovat zprávy, reporty
- vyhledávat všechny transakce, dále si je zobrazit a popřípadě i podepsat (na dálku)
- spravovat, vytvářet a importovat údaje týkající se protistran
- importovat soubory z účetního softwaru
- zaslat žádost o platbu prostřednictvím emailu (Multisign)

- použít tlačítko „Isabel Go“ v účetním softwaru
- využívat pokročilé formy stahování se spoustou možností, například stahovat dle typu souboru či data vytvoření souboru apod.

Jak tedy služba Isabel 6 funguje, co je potřeba, aby ji klient mohl začít využívat? Jedná se tedy o aplikaci, která je spuštěna na základě internetového prohlížeče. Vše co klient musí udělat, je nainstalovat si čtečku karet a bezpečnostní software a dále si pak aktivovat kartu Isabel 6. Isabel 6 se skládá z 6 modulů a uživatelé si pak mohou vybrat mezi dvěma následujícími modely a aktivovat jen ty funkce, které potřebují:

1. Bankit Signing-module

Tento modul je určen pro uživatele, kteří potřebují pouze funkce týkající se zobrazení či podepisování platebních příkazů. Ostatní funkce nejsou přístupné.

2. Bankit Standard-module

Jedná se o standardní modul, který je určen pro uživatele, kteří potřebují upravovat platební příkazy a zobrazovat si informace o účtu. Tento model obsahuje následující funkce:

- zadání, podepsání a odeslání SEPA plateb a mezinárodních plateb
- vyhledávání a zobrazování informací o účtu

Kromě toho, mají uživatelé dále možnost:

- zadávat platby, které musí být podepsány více uživateli (Multisign)
- exportovat informace o účtu do účetního softwaru
- využívat tlačítko „Isabel Go“, které je již zmíněno výše
- zadávat a importovat SEPA inkasa

Pokud má klient o službu Isabel 6 zájem, musí si dojet na pobočku banky KBC, kde mu bude vydána osobní karta Isabel 6. Dále mu pak budou zaslány potřebné aktivační kódy poštou. Nakonec je třeba si aplikaci aktivovat na příslušných internetových stránkách.

4.6.6 KBC Business Dashboard

Jedná se o šikovný nástroj, který umožňuje snadné a rychlé otevírání určitých elektronických aplikací. Je vhodná pro podnikatele, kteří potřebují okamžitý přístup ke všem digitálním bankovním službám, které využívají. Přihlašování do služby je snadné, spolehlivé, bezpečné, pomocí bezplatné služby „KBC Sign app.“ Klient má tedy nyní možnost podepisovat

transakce pomocí smartphonu. Jedná se o domovskou stránku klienta, kterou si může přizpůsobit dle svých požadavků. Může si tam například uspořádat jednotlivé složky (účty, akce, zprávy) dle oblíbenosti či důležitosti. V horní liště menu má pak klient možnost využívat službu KBC - Online for Business, dále může provádět různé administrativní činnosti či spravovat jednotlivé uživatele a smlouvy. Díky snadné orientaci a rychlosti se klient může kdykoli obrátit na pobočku či na Helpdesk. Uživatel má možnost se do aplikace přihlásit pomocí dvou bezpečných metod, a sice pomocí KBC e-business Card, Isabel Card nebo pomocí mobilní aplikace KBC Sign. Klient může tento nástroj používat jak na počítači a tabletu, tak i na telefonu. Je nutné zmínit, že se nejedná o samotný druh elektronického bankovníctví jako takový, ale jedná se spíše o nástroj navíc, který je možností pro klienty, kteří již používají službu KBC - Online for Business. Domovská obrazovka nástroje KBC Business Dashboard je zobrazena na obrázku č. 62 v příloze č. 1.

4.6.7 KBC Mobile

Jedná se o mobilní aplikaci, která je určena zejména pro osoby samostatně výdělečně činné a pro malé a střední podniky, které chtějí mít možnost zobrazit si jejich podnikatelskou činnost a zároveň i jejich osobní transakce. Nabízí tedy jen několik základních funkcí, jako jsou například převody plateb či kontrola zůstatku na účtech. Klient má tedy možnost:

- mít své obchodní i osobní účty na jednom místě (jsou barevně rozlišeny)
- označit si své příjemce jako „osobní“ a „firemní“
- nastavit si upozornění (zprávu) pro provádění plateb mezi osobními a firemními kategoriemi
- zobrazit si přehled svých platebních i kreditních karet, které jsou zároveň opět rozlišeny na „osobní“ a „firemní“
- zobrazit si přehled svých transakcí a zůstatků na účtech pro každou kategorii (osobní a firemní)

Pokud mají klienti o tuto mobilní aplikaci zájem, najdou si potřebné informace na internetových stránkách banky a pomocí odkazu „objednejte si schůzku“ si domluví osobní schůzku s odborníkem na danou aplikaci na jejich nejbližší pobočce. Pokud budou mít další dotazy a nejasnosti, stačí jen poslat zprávu do nejbližší pobočky, kde jim budou dotazy zodpovězeny. Praktický popis aplikace KBC Mobile je obsažen již v kapitole 4.5.3.

4.6.8 KBC Business

Je mobilní aplikace pro firemní klienty, jejíž instalace je snadná a probíhá jen v několika krocích. Aplikace je vhodná pro podnikatele, kteří hodně cestují a chtějí mít své bankovníctví neustále při ruce. Je využívána zejména velkými podniky, které mají složitější podnikatelské bankovní potřeby a požadují tak pokročilejší funkce. Tuto aplikaci lze však používat jen v kombinaci s KBC - Online for Business či Isabel. Je možno ji používat na mobilu i na tabletu a klient má možnost:

- mít neustálý a rychlý přístup ke svým účtům
- zobrazit si přehled o běžných a spořicíh účtech
- zobrazit si transakce až rok zpátky
- schvalovat (podepisovat) a provádět platební příkazy
- provádět převody mezi vlastními účty a na účty třetích stran
- využívat tzv. funkci „scash feature“, pomocí které provádí a přijímá platby za použití smartphonu či tabletu, a to bez pomoci dalších médií (karta, čtečka karet), jelikož k tomu používá jen QR kódy (tato funkce může být použita ale jen mezi účty KBC a CBC)

Pokud má klient opravdu o službu zájem, potřebuje:

- využívat službu KBC - Online for Business
- schválení od klientovy společnosti
- mobil, či tablet se systémy Android či iOS
- splňovat několik systémových požadavků
- internetové připojení

Nejprve se tedy uživatel musí registrovat do služby KBC - Online for Business. Poté mu mohou být přiděleny osobní přístupové kódy (přihlašovací ID a aktivační kód). A pak už stačí jen aplikaci stáhnout do mobilu či tabletu a používat ji kdykoli a kdekoli. Návod i odkaz pro stažení aplikace najdou klienti na internetových stránkách banky KBC, které jsou již zmíněny v tabulce č. 1 v příloze č. 2. Postup pro stažení aplikace KBC Business je vidět na obrázku č. 63 v příloze č. 1.

4.7 Platební karty KBC

V této kapitole jsou popsány veškeré druhy platebních karet, které banka KBC nabízí. Týká se to debetních a kreditních karet. Mezi debetní kartu patří „Debit bank card“ a mezi kreditní karty patří všechny ostatní, které jsou uvedeny níže.

4.7.1 Debetní karta „Debit bank card“

Je jedinou nabízenou debetní kartou u banky KBC a vydavatelem je Maestro. Klient má možnost personalizace karty pomocí svého vlastního designu a má možnost využívat i bezkontaktní platby. Kartu Debit bank card lze získat k účtu KBC Brussels Basic Account a KBC Brussels Plus Account a je zcela zdarma.

4.7.2 Kreditní karty

Banka KBC nabízí 5 druhů kreditních karet, a sice KBC Brussels Prepaid Card, KBC Brussels Silver Credit Card, KBC Brussels Gold Credit Card, KBC Brussels Platinum Credit Card a Visa Credit Card.

KBC Brussels Prepaid card

Jedná se MasterCard předplacenou kartu, kde není nutností mít běžný účet. Její cena je 1 € měsíčně.

KBC Brussels Silver Credit Card

Zde se jedná o Visa kartu, kterou však nelze sjednat online. Její cena je 3 € měsíčně.

KBC Brussels Gold Credit Card

Karta od společnosti MasterCard, u které má klient možnost krytí až ve výši 6000 €. Klient má také ochranu online nakupování, což znamená, že jakmile si klient koupí něco přes internet a zboží dorazí poškozené nebo produkt neodpovídá objednanému, jsou peníze vráceny. Cena této karty je 6 € měsíčně.

KBC Brussels Platinum Credit Card

Opět se jedná o kartu MasterCard, na kterou se vztahuje cestovní pojištění, pojištění zpožděného letu, pojištění zavazadel, pojištění půjčeného vozidla na cestách, prodloužení záruky nakoupeného zboží, pojištění online nakupování a pojištění nemožnosti dostavení na zakoupené akce (vstupenky) až 500 €. Klient má možnost krytí až ve výši 7500 € a cena této karty je 9 € měsíčně.

Visa credit card

Visa credit card je posledním druhem kreditních karet, která se vztahuje na prodloužené záruky.

4.8 Trendy a inovace bank ČSOB a KBC v posledních letech (2016 – 2017)

V této kapitole jsou popsány některé novinky, které banky zavedly během posledních let. Rozmezí let je od roku 2016 do roku 2017. Nejprve jsou uvedeny inovace banky ČSOB, pak inovace banky KBC.

4.8.1 ČSOB v roce 2016

V dubnu roku 2016 byla u banky ČSOB spuštěna kampaň na bezpečnost elektronického bankovníctví, tedy na kybernetickou bezpečnost. Tato kampaň byla zahájena vtipným, ale zároveň naučným videem, které mělo diváky upozornit na triky podvodníků, kteří se v online světě neustále snaží dostat k penězům na bankovních účtech. Díky videu si klienti měli uvědomit, na co je třeba si dávat pozor ve světě internetu a jakým chybám se mají vyhýbat, zejména při používání elektronického bankovníctví. Toto video mělo podporu jak na Facebooku tak i na Youtube. Součástí kampaně byla také ale propagace bezpečnosti elektronického bankovníctví a platebních karet. Důvodem vzniku kampaně byly právě kybernetické útoky, jejichž počet neustále roste. Takové útoky se nejčastěji vyskytují na sociálních sítích, hlavně na Facebooku. A právě proto se banka rozhodla těmto útokům čelit a zavedla tuto kampaň, která je postavená na online médiích, emailech, sociálních sítích a PR (Public Relations). (IHNEP.CZ, citace online 3. 1. 2017)

V květnu roku 2016 vyšly hned dvě novinky, a sice zrušení elektronické peněženky PaySec a výběr bankomatů po celém světě zdarma. Během května 2016 došlo ke zrušení

elektronické peněženky PaySec, která spadala pod banku ČSOB. PaySec zde působila od roku 2008 do června roku 2016. Využívalo ji zhruba 120 000 klientů, což znamenalo, že 120 000 klientů muselo zbylé peníze na elektronické peněženke utratit, převést na běžný účet nebo je darovat neziskovým organizacím. Služba PaySec byla obdobou služby PayPal a výhoda této elektronické peněženky spočívala v jednodušším placení na internetu, jelikož se nemuselo zadávat tolik údajů, jako u normální platební karty. Další výhodou služby PaySec byla nezávislost na bankovním účtu. Avšak dnešní doba a modernizace týkající se bezkontaktních či mobilních plateb připravily elektronickou peněženkou o výše uvedené výhody a proto je nyní nahrazena tzv. předplacenou COOL kartou. Výhodou COOL karty oproti té původní je, že s ní mohou platit i lidé, kteří nemají u ČSOB účet a že není určena jen pro platby na internetu, ale že s ní klienti mohou platit i v obchodech nebo si vybrat hotovost z bankomatu. Klient může svou COOL kartu ovládat také pomocí mobilního zařízení se systémem iOS, Android či Windows. (IHNEC.CZ, citace online 3. 1. 2017)

Druhá květnová novinka byla zacílena na bohaté klienty a jejím důvodem bylo zdůraznění nadstandardních služeb. Banka ČSOB začala nabízet službu Premium, která v sobě právě ty nadstandardní služby zahrnuje. Aby klient ale mohl službu Premium využívat, musí plnit tři podmínky, a sice:

1. Každý měsíc mu musí přijít na účet minimálně 50 000 Kč
2. V bance musí mít uloženo minimálně 1 500 000 Kč
3. Musí mít alespoň třímilionovou hypotéku od ČSOB

Klient, který má nárok na Premium službu, má pak možnost získat základní bankovní služby bez poplatků (tuzemské platby, inkasa apod.) a neomezené výběry z bankomatů bude mít zdarma po celém světě. Součástí je potom také devizový účet v jedné ze tří měn a využívání osobního bankéře na pobočce či na telefonu, kdy má takový klient přednost před běžnými klienty. Banka také klientům nabízí možnost zvolit si libovolné číslo účtu, dle jejich vlastních představ a jedno ze tří nových druhů pojištění (pojištění internetových rizik, pojištění odpovědnosti, pojištění právní ochrany). Dále má klient možnost dokoupit si havarijní pojištění, prémiové životní pojištění či zvýhodněné povinné ručení. Osobního asistenta mohou klienti využívat při nákupu vstupenek, letenek či při opravářských službách. Je nutno zmínit, že tuto službu může využívat každý klient, ale ten, který nesplňuje dané

podmínky, musí za službu Premium platit 900 Kč měsíčně. (IHNEDECZ, citace online 3. 1. 2017)

Od června 2016 mohou klienti používat službu s názvem ČSOB „NaNákupy“, což znamená, že mají možnost platit mobilem. Jedná se tedy o mobilní peněženku, kterou sice nabízí i ostatní banky, ale ty k tomu potřebují operátory. Výhodou banky ČSOB je u této služby právě fakt, že žádného operátora nepotřebuje. Aplikaci si klienti pouze stáhnou, aktivují ji příslušným kódem, který je vygenerován pomocí internetového bankovníctví, a mohou ji začít používat. Více informací lze najít v kapitole 4.4.3 této práce. Novinka služby „NaNákupy“ byla nejprve zveřejněna na sociální síti Facebook a pak byla představena novinářům na tiskové konferenci. A jak tato služba vlastně funguje? Klient vytáhne u pokladny místo platební karty mobil, přiloží ho k platebnímu terminálu, zadá PIN a má zapláceno. Důležité je tedy zmínit ochranu aplikace pomocí PIN kódu, která se u bezkontaktních karet či nálepek nevyskytuje do výše 500 Kč. V případě, že dojde ke krádeži nebo ztrátě telefonu, lze na zákaznické lince zablokovat jen aplikaci, nikoli platební kartu. Do budoucna chce banka ČSOB tuto službu rozšířit ještě například o internetové platby či o správu karet. Každý klient, který provede mobilní platby minimálně 10x v měsíci, má pak nárok na 25% slevu od společnosti Samsung na vybrané mobilní telefony. Modely mobilních telefonů jsou uvedeny v tabulce č. 6 v příloze č. 2., 30. června roku 2016 bylo v nabídce 10 000 telefonů a klienti měli možnost si je zarezervovat už 29. června. Tento proces je velmi jednoduchý. Nejprve se klient zaregistruje pod svým bankovním účtem a na tento účet je pak klientovi zaslána sleva na mobilní telefony emailem. Klient je pak ihned přeměřován na kampaňový obchod www.csob.obchod.samsung.cz a tam si může v klidu vybrat a i zaplatit požadovaný mobilní telefon. Jakmile klient telefon obdrží, musí si aktivovat aplikaci „NaNákupy“. (IHNEDECZ, citace online 3. 1. 2017)

4.8.2 ČSOB v roce 2017

V lednu 2017 čelili klienti banky ČSOB phishingovému útoku. Jedná se o zneužití účtů přes internet. Lidé obdrželi emaily, které obsahovaly falešné výzvy pro přihlášení do internetového bankovníctví. Takovíto útočníci se snaží získat od klientů přihlašovací údaje s tím, že převzou kontrolu nad jejich internetovým bankovníctvím. Útoky zachytila společnost Avast a ihned banku na tyto zprávy upozornila. Proces vypadal tak, že klientovi

přišel email s odkazem, který byl nasměrován na útočnickovi stránky, nikoli na stránky ČSOB. Poté se klientovi zobrazila stránka, která byla na první pohled totožná s tou originální. Útočnickovi pak už jen stačilo, aby tam klient zadal své přihlašovací údaje, tedy identifikační číslo a PIN a získal tak přístup k danému účtu. Pak ještě chvíli probíhala útočníky připravená animace na stránkách, ale ověřovací SMS už pak nedorazila. Bylo tak odhaleno, že jediným funkčním odkazem je přihlašovací tlačítko. Veškeré ostatní odkazy byly neaktivní. Phishingové útoky byly v minulých letech příčinou pro 95 % nepovolených čerpání peněz z bankovních účtů klientů, a skrz využívání elektronického bankovníctví. Proto banky od té doby upozorňují klienty na tuto problematiku, zvyšují bezpečnost elektronického bankovníctví a nutí klienty daná pravidla dodržovat. (IHned.CZ, citace online 3. 1. 2017)

V průběhu ledna téhož roku přišla banka ČSOB s tím, že bude první bankou, která nabídne řešení EET (elektronické evidence tržeb) pro e-shopy. Znamená to tedy, že ČSOB jako první na českém trhu zavádí EET a online platební brány propojuje. Banka se snaží vyjít vstříc potřebám e-shopů a usiluje o rozšíření týkající se existence evidování online transakcí přes ČSOB platební bránu, a to přímo na server Finanční správy. Dále také bere banka v potaz fakt, že některé menší a střední firmy nechtějí do EET investovat a proto přišla s řešením pomocí platebního terminálu. Takové řešení si e-shopy, malé či střední firmy mohly vyzkoušet již v únoru roku 2017. (IHned.CZ, citace online 3. 1. 2017)

4.8.3 KBC v roce 2016

Je známo, že s nástupem nových technologií ztrácejí banky pomalu, ale jistě jejich nejjednodušší část byznysu. A právě to, jak se za pár let mohou změnit banky v České republice, může mít na svědomí koncept „bankopojištění“, který právě během roku 2016, konkrétně v březnu vyvíjela právě banka KBC v Belgii. Tento koncept je zaměřen nejen na nové technologie pro zákazníky, ale také na změnu rolí bankovních poboček a call center v dnešním digitálním světě. Je jasné, že když je ČSOB dceřinou společností KBC, jde starý model bankovníctví pryč. Nový model „model 523“, znamená následující:

5 – za 5 % jsou půjčky,

2 – 2 % jsou placena na úrocích z vkladů,

3 – a ve tři hodiny odpoledne budou zaměstnanci doma.

Faktem ale je, že větší riziko, které banky KBC a ČSOB ohrožuje, spočívá zejména v poklesu úrokových sazeb, než v nových technologiích. Důvodem je, že banky chtějí nabízet širokou škálu produktů elektronického bankovníctví, a tím pádem jsou na digitální dobu lépe připraveni. Největší hrozbu pro rozvoj elektronického bankovníctví představuje vždy konkurence, jelikož v dnešní době jsou takové služby běžným požadavkem klientům, tím pádem jsou běžnou komoditou a může je nabízet kdokoliv. Banka KBC se v souladu s digitálními trendy neustále mění a bude v tom i pokračovat právě proto, aby dávala zákazníkům kompletní služby. Cílem je zákazníkovi nabídnout veškeré produkty, které zákazník potřebuje pro svou každodenní práci a každodenní život. Velkou výhodou má banka KBC v tom, že je schopná mít všechny produkty na jednom místě (v businessmodelu) a může je nabízet fyzicky na pobočkách nebo pomocí digitálních kanálů (mobilních telefonů, tabletů apod.), kde je využívána podpora call center.

Další inovací, která proběhla v roce 2016 je spuštění mobilní aplikace KBC K'Ching, která je určena pro mládež a je jí podávána zábavnou formou. Mladým bylo tak umožněno, aby se stali finančně gramotnými a naučili se ovládat své finance. Více informací je uvedeno v kapitole 4.5.4.

4.8.4 KBC v roce 2017

KBC nabízí inovace, které ulehčí klientům práci a zvýší jejich domácí pohodlí. Potřeby klientů spočívají totiž hlavně v bezpečnosti, pohodlí a klidu domova. Proto KBC uvádí na trh několik nových funkcí ve službách KBC SmartHome a KBC Home Assistance. Tyto dvě služby byly spuštěny k 1. 3. 2017. Služba KBC SmartHome slouží ke zvýšení bezpečnosti v domácnosti, kde se nový balíček vztahuje na detektor kouře, detektor vody a na bránu poskytující připojení k internetu, k čemuž se vztahují i pravidelné aktualizace softwaru a nových aplikací na dálku. S tím souvisí pak i druhá služba KBC Home Assistance, která se týká prozatímních oprav v domácnosti 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Takové opravy se pak vztahují právě i na internetové připojení. Od května roku 2017 budou moci klienti využívat tyto služby i pomocí mobilní aplikace KBC mobile. (KBC.COM, citace online 12. 1. 2016)

V březnu roku 2017 vyšla zpráva o tom, že se pro systémy Android budou zahajovat (zavádět) platby, které jsou spojené s debetní kartou. Bude se tedy jednat o spojení služeb

Android Pay, MasterCard a Worldline, které budou tak klientům umožňovat snadný, rychlý a bezpečný způsob placení pomocí telefonu. Klienti tedy budou moci používat mobilní platby pomocí Android Pay na více než 85 000 maloobchodních místech po celé Belgii. (KBC.COM, citace online 12. 1. 2016)

4.9 Výzkum na základě polostrukturovaných rozhovorů

Jedná se o kvalitativní metodu výzkumu, kdy byl proveden polostrukturovaný rozhovor, který měl sice předem stanovené základní otázky, ale dalo se na ně i doodpovídat, popřípadě k nim mohli tazatelé přidat poznámky získané jejich zkušenostmi. Otázky byly formulovány na základě příslušného tématu, který se týká elektronického bankovníctví v bankách ČSOB a KBC. Rozvor byl veden s profesionálními pracovníky banky ČSOB, a to s každým z nich individuálně. Zaměstnanci, kteří pracují v Československé obchodní bance, samozřejmě většinou znají svou belgickou matku KBC, a proto mohli na dané otázky odpovědět. Tázáno bylo 8 bankovních pracovníků, kdy někteří z nich pracují s retailovou klientelou, jiní zase s tou firemní. Odpovídali na následující otázky:

1. Vaše jméno a pracovní pozice:
2. Využíváte elektronické bankovníctví? Pokud ano, tak o jaké produkty (služby) se jedná 3. konkrétně a proč je využíváte?
3. Jaký názor máte na elektronické bankovníctví v dnešní době?
4. Pripadá vám elektronické bankovníctví v ČSOB a v KBC rozdílné, popřípadě v čem a proč?
5. V čem vidíte výhody a nevýhody elektronického bankovníctví?
6. Jaký produkt (službu) považujete za nejvýhodnější pro retailového klienta a proč?
7. Jaký produkt (službu) považujete za nejvýhodnější pro firemního klienta a proč?
8. Jak si myslíte, že se elektronické bankovníctví bude vyvíjet v budoucnu?

V této části práce jsou výsledky zaznamenány slovně, na základě odpovědí, které byly získány v průběhu rozhovoru. V následující kapitole 4.10 jsou pak odpovědi zaznamenány kvantitativně. Tato část slouží tedy jen jako podklad pro následné kvantitativní zpracování. Vždy je uvedeno jméno dotazovaného, jeho pracovní pozice a následně pak jeho odpovědi.

Zuzana Ryšavá – Klientský pracovník

Paní Ryšavá pracuje na pozici klientského pracovníka. Elektronické bankovníctví využívá, a to zejména pro jednorázové převody, trvalé příkazy, nastavování limitů u platební karty. Důvodem, proč tato služby využívá je ten, že jsou transakce přes elektronické bankovníctví zdarma. Říká, že elektronické bankovníctví v dnešní době představuje rychlé řešení plateb z domova, což lidem šetří čas. Co se týká rozdílnosti e-bankingu v bankách ČSOB a KBC, to nemohla posoudit, jelikož služby elektronického bankovníctví u belgické banky nezná. Výhody v tomto druhu bankovníctví vidí zejména v rychlosti a úspoře času, za nevýhodu považuje možné riziko zneužití. Za nejvýhodnější produkt (službu) pro retailového klienta považuje smartbanking a platební kartu a pro firemního klienta doporučuje elektronické bankovníctví, které je zabezpečeno čipovou kartou, je bezpečné a má možnost propojení s účetním programem. Budoucnost elektronického bankovníctví vidí v možnosti uzavření smluv na produkty, a sice tak, že se nebude už vůbec muset do banky. Budoucnost bude zejména v počítačových a mobilních službách.

Michaela Štětkařová – Pojišťovací specialista

Michaela pracuje na pozici pojišťovací specialistky 1 rok, v bance ale působí již 9 let. Elektronické bankovníctví využívá, a to hlavně v rámci mobilní aplikace smartbanking, kde provádí většinu plateb a má zde přehled o účtu a veškerých transakcích. Co se týká jejího názoru na e-banking v dnešní době, bere tuto službu jako standardní součást účtu, stejně jako platební kartu. Nemusí kvůli platbám nikam chodit a má neustálý přehled o svých financích. Rozdílnost služeb ČSOB a KBC nemohla posoudit, jelikož služby KBC nikdy neviděla a nevyužívá je. Za výhody elektronického bankovníctví považuje stálý přehled o účtu, vždy ví, co se děje, vše si ovládá sama a nemusí kvůli každé platbě a zjištění zůstatku na účtu do banky. Riziko vidí jen napadení účtu hackerem. Za nejvýhodnější produkt (službu) retailové klientely označuje internetové bankovníctví, zejména kvůli bezplatným převodům peněžních prostředků, nastavování limitů platební karty, zadávání plateb a nastavení PINu k platební kartě. Nejvýhodnější produkt (službu) pro firemní klienty nemohla doporučit, jelikož s takovou klientelou nepracuje. Ohledně budoucnosti tvrdí, že bude stále kladen důraz na vývoj a rozšíření obsluhy účtů a dalších produktů přes elektronické bankovníctví. Dále se bude více rozvíjet možnost přihlašovat se do aplikace smartbanking pomocí otisku

prstu. A věří i tomu, že postupem času si bude moci klient zařídit veškeré služby online a vše tak i spravovat.

David Klovrza – Klientský pracovník

David pracuje na pozici klientského pracovníka po dobu šesti let. Z elektronického bankovníctví využívá internetbanking, a to hlavně kvůli dostupnosti z domova. Dnes považuje elektronické bankovníctví za nepostradatelnou součást účtu. Rozdílnost ve službách ČSOB a KBC nemůže posoudit, jelikož služby v belgické bance nezná. Za výhody služeb elektronického bankovníctví považuje dostupnost, rychlost a nízké náklady. Nevýhody žádné neurčil. Za nejvýhodnější produkt (službu) pro retailového klienta považuje smartbanking, jelikož jsou služby dostupné vždy a všude. Za nejvýhodnější produkt (službu) pro firemního klienta označuje BusinessBanking 24, jelikož zde může mít přístup více osob a je zde možnost propojení s účetním programem. Budoucnosti elektronického bankovníctví přisuzuje potvrzování plateb otiskem prstu pomocí mobilní aplikace.

Jakub Pokorný – Bankéř pro podnikatele

Pan Pokorný pracuje na dané pozici již 9 let. Elektronické bankovníctví využívá, a to jak ve formě internetového bankovníctví, tak i ve formě smartbankingu, a to zejména kvůli úspoře času a poplatků. V dnešní době považuje elektronické bankovníctví za efektivní nástroj pro placení složenek a úsporu času. Bere to tedy jako součást každodenního života. Služby v bankách ČSOB a KBC mu tolik rozdílné nepřipadají, naopak mu připadají podobné. Za výhody určil hlavně úsporu času a peněz, za nevýhodu naopak bezpečnost. Za nejvýhodnější produkt (službu) pro retailové klienty považuje financování, které řeší klientovi bydlení. Má tím namysli například hypotéku či úvěr ze stavebního spoření. Za nejvýhodnější produkt (službu) firemních klientů označuje provozní financování, jako například financování strojů, obecně investiční úvěry, které pomáhají v rozvoji podnikání společnosti. Do budoucna si myslí, že se veškeré služby budou zjednodušovat, sjednocovat a budou využívány hlavně pomocí smartphonů.

Ing. Zdeněk Mašek – Procesní manažer CEB

Zdeněk pracuje na pozici pracovního manažera na centrále ČSOB v Radlicích na oddělení CEB (Company Electronic Banking) již sedm let. Elektronické bankovníctví využívá, a jako retailový klient má účty (běžný, spořicí, kreditní kartu, životní pojištění, penzijní připojištění) u služby InternetBanking 24. Ovládá to zejména přes počítač, přes mobilní aplikaci vůbec, jelikož říká, že čím méně přístupů k účtu, tím lépe. Nejčastěji využívá takových služeb hlavně pro provádění plateb a zjišťování zůstatků na účtech. Dále tvrdí, že je elektronické bankovníctví v dnešní době nezbytností a patří ke každodennímu životu a že to usnadňuje klientům život tím, že nemusí běhat na pobočku. Co se týká rozdílnosti služeb ČSOB a KBC, nemůže do detailů posoudit, jelikož KBC úplně nezná, avšak říká, že stávající služba w1se bude u belgické banky nahrazena novou službou KBC Reach, v České republice pak tuto službu nahradí ČSOB CEB, kdy ještě podotýká, že CEB je vzhledově hezčí než KBC Reach. Za výhody e-bankingu považuje přihlášení odkudkoliv, podání příkazů kdykoliv, možný nákup produktů (fondy, spořicí účty, běžné účty) s tím, že lidé nemusí na pobočku, či možnost nákupu úvěrových produktů, toho ale Zdeněk není zastánce. Nevýhodu vidí v jistém riziku bezpečnosti, jelikož se kdokoliv může do účtů dostat a zjistit tak veškeré údaje. Retailovým klientům by doporučil službu InternetBanking 24, kterou dále doporučuje využívat přes internet, ačkoliv mobilní aplikace nerozporuje, vidí v nich určitý komfort. Ale tvrdí, že čím více produktů a služeb e-bankingu, tím více je klient musí hlídat. Proto je lepší mít jen jednu věc a ne deset (mobilní aplikace, na nákupy, nálepky na platební karty apod.). Dále si myslí, že firemní klienti ocení nové elektronické bankovníctví ČSOB CEB, zejména postupem času, až budou moci tuto službu také ovládat přes mobilní telefon a podepisovat smlouvy elektronicky pomocí jejich certifikátu, což znamená, že nebudou muset vůbec chodit osobně do banky. Co se týká budoucnosti elektronických služeb, přes počítač se budou ovládat pořád, jelikož počítač mají všichni, a to jak doma, tak i v zaměstnání. Telefon mají také všichni, takže se to právě o mobilních zařízeních bude vše posouvat neustále dopředu, a vývoj bude rychlejší než u počítačů, jelikož se klade důraz na to, že mobilní telefon má vždy každý u sebe, a pokud ho někdy zapomene, ihned se pro něj vrátí. Dalším rozmachem budou také hodinky, pomocí kterých se bude stále více platit v obchodech pomocí využití terminálu.

Lumír Vyškovský – Analytik produktů

Pan Vyškovský pracuje na pozici analytika produktů již deset let. Elektronické bankovníctví využívá, zejména pro zadávání příkazů a inkas, zobrazení pohybů na platebních kartách, kontrolu zůstatků na účtech, změnu limitu na kartách. Nejčastěji využívá smartbanking, ale pomocí mobilu v obchodech neplatí. Také zmínil, že elektronické bankovníctví je v dnešní době nezbytností pro každou banku a pro většinu klientů. Rozdílnost ve službách bank ČSOB a KBC vidí, jelikož je zná do detailů. Struktura produktů je stejná, ale ČSOB nabízí obecně jiné produkty. Dále se liší v logice tuzemského platebního styku a ve funkcionalitě služeb. Výhody elektronického bankovníctví vidí v rychlosti, pohodlí, bezpečnosti, rozsahu služeb, spolehlivosti, stabilitě a úspoře času. Nevýhod v elektronickém bankovníctví moc nevidí, snad jen v uživatelské přívětivosti a v možném riziku napadení (phishing apod.). Retailovým klientům doporučuje mobilní aplikaci SmartBanking, jelikož telefon má dnes každý, je to vše vždy online, po ruce a k dispozici. Firemním klientům doporučuje veškeré online aplikace, aby nemuseli chodit do banky, u ČSOB například BusinessBanking 24. Na závěr říká, že budoucnost bude přibližována více a více mobilům a mobilním aplikacím, nebo ČSOB CEB a u KBC například KBC Reach či KBC - Online for Business, které se budou také více zabezpečovat. Směrnice EU, která tímto tématem zabývá, sice už existuje, ale v budoucnu nastane její transpozice do národních legislativ. Co se týká firem, bude probíhat stále větší a větší automatizace. Budoucnost se bude týkat jak počítačů, tak i tabletů a mobilních telefonů.

Jan Glas – Team leader – procesní manažer

Jan pracuje na pozici procesního manažera dva a čtvrt roku. Elektronické bankovníctví využívá. Zejména tedy platební styk, jelikož má bankovní pobočku z ruky. Dále využívá Smart klíč a SmartBanking, a to hlavně na tabletu, příležitostně na mobilu. Nejvíce provádí příkazy (nově pomocí QR kódu), zjišťuje zůstatky a obraty při využití informačních zpráv, které jsou mu zasílány e-mailem. V obchodech platí platební kartou, dále využívá PayPal, PayYou či kreditní kartu. Stále také sleduje informace o finančních trzích. V neposlední řadě využívá i věrnostní program u banky ČSOB. Elektronické bankovníctví má zřízené i u jiných peněžních ústavů, například spořicí účty či elektronické sužby penzijního a investičního fondu, které využívá tak jednou, dvakrát ročně. Využívá také další mobilní aplikaci Settle

Up (placenou), která slouží k vyrovnání dluhů mezi přáteli. Tato aplikace podporuje zařízení se systémy Android a iOS. Zajímavé je, že přístup k jeho elektronickému bankovníctví a ke kartám má i jeho žena, která vše využívá obdobným způsobem. Dále tvrdí, že se dnes už e-banking stává nutností. Sice se bez toho dá žít, ale je to složité. Začíná být také velký rozdíl mezi tržními diferenciatory a produkty elektronického bankovníctví. Důležité je tedy najít balanc mezi funkcemi, které jsou důležité a naopak přehlcnými funkcemi, což poukazuje i na to, že bude kladen důraz na to, aby nebyl přehlcn i samotný klient. Co se týká rozdílnosti v ČSOB a KBC poukazuje na rozdíly ve firemním bankovníctví, a to hlavně v uživatelském rozhraní. Kdyby měl srovnat nové elektronické bankovníctví v ČR (ČSOB CEB) a v Belgii (KBC Reach), má CEB z hlediska funkcionality více možností, a to nejen pro korporátní klientelu. Obecně ale KBC řeší jiný trh a jiné potřeby klientů než ČSOB. Mezi výhody elektronického bankovníctví řadí okamžitou dostupnost, obrovské množství informací, úsporu času a zvýšení informovanosti, kterou odůvodňuje tím, že dříve byl v bance jednou do týdne, ale dnes je s bankou v kontaktu denně. Za nevýhody považuje to, že se s ním elektronické bankovníctví nebaví o jeho potřebách, což znamená, že danou službu člověk buď vezme, nebo ne. Bezpečnost elektronického bankovníctví nevidí jako výhodu, ale ani jako nevýhodu. E-banking považuje dnes jako základ a to, co je důležité pro retailové klienty je hlavně dostupnost, usnadnění výměny informací apod. Nelze tedy určit nejvýhodnější produkt (službu) pro retailového klienta, lze jen říci, že dostupnost bude pro takové klienty vždy klíčovým požadavkem. Co se týká dostupnosti, mohl by to být SmartBanking. Pro firemní klienty to bude pak zejména spolehlivost, stabilita a kompletní pohled na firmu v daném elektronickém kanálu. Pro firemní klienty je dále důležitá přeshraniční integrace, a to hlavně pokud má daná firma pobočky i v jiných zemích, což poukazuje na jejich další požadavek, kterým je čas připsání transakce (ne 3 dny, ale 20 vteřin). Pro firmy by to tak mohl být ČSOB CEB, který je však stále v pilotním stavu. Do budoucna bude důležitá personalizace v tom, aby klient mohl dostat službu hned a hladce. Banky budou také stále více předpovídat potřeby klientů a budou muset klienty znát více, než dříve. Budoucnost vidí například v hlasovém ovládní e-bankingu, a to pomocí mobilního telefonu.

Martin Šíp – Aplikační manažer

Martin pracuje na pozici aplikačního manažera už pátým rokem. Elektronické bankovníctví využívá, a to jen službu InternetBanking 24, pomocí které provádí transakce (platební příkazy). Smartbanking nepoužívá, jelikož ho nepotřebuje. Dále má také běžné a spořicí účty u mBank a KB, kde mění online limity na kartě a platbách. V dnešní době bere e-banking jako nezbytnost, která jde rychle dopředu a banky musí neustále nabízet funkce navíc (mimo ty základní). Co se týká odlišnosti u ČSOB a KBC, je především ve vzhledu a funkcionalitách. Funkcionality jsou úplně jiné. Český trh má bankovní trh obecně komplikovaný, naopak KBC to má jednodušší. Jinak říká, že jako Češi jsme národ, který platí bezkontaktně nejvíce a jsme zároveň i tzv. laboratoři, jelikož máme rádi nové věci, techniku a technologie. Za výhody označuje online přístup a rychlé online transakce, za nevýhody naopak náchylnost na sociální hrozby a kriminální živly, dále pak kyber útoky. Za nejvýhodnější produkt (službu) elektronického bankovníctví pro retailové klienty považuje smartbanking a pro firemní klienty je to také smartbanking a pokročilé internetové bankovníctví (BusinessBanking 24, ČSOB CEB, KBC Reach, KBC - Online for Business). Také říká, že retailové klienty chtějí banky přilákat, kdežto firemní klienty si chtějí banky udržet. Budoucnost elektronického bankovníctví bude hlavně v tabletech a smartphonech, bude zde jednotná identifikace (jednotný registr produktů), vše se bude zjednodušovat a propojovat a platby budou zadávány hlasově.

4.10 Kvantitativní zpracování polostrukturovaných rozhovorů

V této části práce jsou kvantitativně zpracovány odpovědi polostrukturovaných rozhovorů. Důvodem kvantitativního zpracování je lepší přehlednost jednotlivých odpovědí, na základě čehož se dají pak výsledky lépe porovnat a následně i zhodnotit. Výsledky jsou zaznamenávány postupně, dle jednotlivých otázek. V tabulkách jsou vždy uvedeny souhrnné odpovědi, pod tabulkami je pak jejich kvantitativní zpracování.

1. Jméno a pracovní pozice respondenta

Respondent	Pracovní pozice	Retailová/firemní klientela
Zuzana Ryšavá	Klientský pracovník	Retailová klientela
Michaela Štětkařová	Pojišťovací specialista	Retailová klientela

David Klovrza	Klientský pracovník	Retailová klientela
Jakub Pokorný	Bankéř pro podnikatele	Firemní klientela
Zdeněk Mašek	Procesní manažer CEB	Firemní klientela
Lumír Vyškovský	Analytik produktů	Firemní klientela
Jan Glas	Team leader-procesní manažer	Firemní klientela
Martin Šíp	Aplikační manažer	Firemní klientela

První otázka byla zaměřena na pracovní pozice zaměstnanců a na to, zda jsou tím orientováni na retailovou či firemní klientelu. Z celkového počtu 8 (100 %) respondentů, 3 (37,5 %) pracují pro retailovou klientelu a 5 (62,5 %) pro klientelu firemní.

2. Využívanost elektronického bankovníctví, popřípadě konkrétní produkty a služby

Respondent	Využívá/Nevyužívá	Konkrétně
Zuzana Ryšavá	Využívá	Internetbanking
Michaela Štětkařová	Využívá	Mobilebanking
David Klovrza	Využívá	Internetbanking
Jakub Pokorný	Využívá	Internetbanking, Mobilebanking
Zdeněk Mašek	Využívá	Internetbanking
Lumír Vyškovský	Využívá	Mobilebanking
Jan Glas	Využívá	Internetbanking, Mobilebanking
Martin Šíp	Využívá	Internetbanking

Druhou otázkou se sledovalo, zda samotní bankovní zaměstnanci využívají elektronické bankovníctví a jaké jeho formy konkrétně. Všichni (100 %) elektronické bankovníctví využívají, 4 (50 %) z nich využívají internetbanking, 2 (25 %) z nich mobilebanking (smartbanking) a zbylí 2 (25 %) využívají jak internetbanking, tak i mobile banking.

3. Elektronické bankovníctví jako součást každodenního života (nezbytnost, standard)

Respondent	Nezbytnost/standard
Zuzana Ryšavá	x
Michaela Štětkařová	x

David Klovřza	x
Jakub Pokorný	x
Zdeněk Mašek	x
Lumír Vyškovský	x
Jan Glas	x
Martin Šíp	x

Třetí otázka zjišťovala, zda je v dnešní době elektronické bankovníctví bráno jako nezbytná součást dnešního života. Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti (100 %), že ano, že je e-banking dnes nezbytností a standardem.

4. Rozdílnost elektronického bankovníctví ČSOB a KBC

Respondent	Rozdílné/podobné
Zuzana Ryšavá	x
Michaela Štětkařová	x
David Klovřza	x
Jakub Pokorný	Podobné
Zdeněk Mašek	Rozdílné
Lumír Vyškovský	Rozdílné
Jan Glas	Rozdílné
Martin Šíp	Rozdílné

Čtvrtá otázka posuzovala rozdílnost, nebo naopak podobu služeb elektronického bankovníctví v bankách ČSOB a KBC. 3 respondenti (37,5 %) nemohli posoudit, jelikož e-banking v KBC neznají. 4 (50 %) z nich pak uvedli, že vnímají elektronické bankovníctví v bankách jako rozdílné a poslední 1 dotazovaný (12,5 %) uvedl, že vidí naopak podobu.

5. Výhody a nevýhody elektronického bankovníctví

Respondent	Výhoda (rychlost)	Výhoda (úspora času)	Výhoda (neustálý přístup)	Výhoda (nízké náklady)	Nevýhoda (není)	Nevýhoda (bezpečnost)
Zuzana Ryšavá	x	x				x

Michaela Štětkařová			x			x
David Klovřza	x		x	x	x	
Jakub Pokorný		x		x		x
Zdeněk Mašek			x			x
Lumír Vyškovský	x	x	x	x		x
Jan Glas		x	x		x	
Martin Šíp	x		x			x

Pátá otázka řešila výhody a nevýhody elektronického bankovníctví. Na základě samotných rozhovorů byly vybrány 4 výhody a 1 nevýhoda. Výhodu v rychlosti vidí 4 (50 %) respondenti, v úspoře času také 4 (50 %) respondenti, v neustálém přístupu 6 (75 %) respondentů a v nízkých nákladech pouze 3 (37,5 %). Co se týká nevýhod, 6 (75 %) z osmi dotazovaných vidí nevýhodu v bezpečnost elektronického bankovníctví a jen 2 (25 %) žádné nevýhody e-bankingu nevidí.

6. Doporučovaný produkt pro retailového klienta

Respondent	Internetbankig	Mobilebanking	Platební karta
Zuzana Ryšavá		x	x
Michaela Štětkařová	x		
David Klovřza		x	
Jakub Pokorný	x		
Zdeněk Mašek	x		
Lumír Vyškovský		x	
Jan Glas		x	x
Martin Šíp		x	

Šestá otázka zkoumala, jaký produkt se doporučuje retailovému klientovi. 3 respondenti (37, 5 %) uvedli internetbanking, 5 respondentů (62,5 %) uvedlo mobilebanking a 2 (25 %) uvedli platební kartu. Nejvíce byl uváděn tedy mobilebanking neboli smartbanking.

7. Doporučovaný produkt pro firemního klienta

Respondent	Internetbankig
Zuzana Ryšavá	x
Michaela Štětkařová	
David Klovřza	x
Jakub Pokorný	x
Zdeněk Mašek	x
Lumír Vyškovský	x
Jan Glas	x
Martin Šíp	x

Sedmá otázka zjišťovala, jaký produkt se doporučuje firemnímu klientovi. Nejvíce využívanou odpovědí byl internetbanking, a sice ve výši 87,5 %. Pouze jeden respondent (12,5 %) nedoporučil produkt pro firemního klienta, z důvodu neznalosti firemních služeb.

8. Budoucnost elektronického bankovníctví

Respondent	V počítačích	V tabletech	V mobilech
Zuzana Ryšavá	x		x
Michaela Štětkařová			x
David Klovřza			x
Jakub Pokorný			x
Zdeněk Mašek	x		x
Lumír Vyškovský	x	x	x
Jan Glas			x
Martin Šíp		x	x

Poslední osmá otázka zjišťovala, kam bude elektronické bankovníctví směřovat v budoucnu. 3 dotazovaní (37,5 %) z 8 vidí budoucnost v počítačích, 2 (25 %) z 8 v tabletech a všichni (100 %) z nich zároveň v mobilních zařízeních.

4.11 Dotazníkové šetření v bance ČSOB

Dotazníkové šetření bylo provedeno, aby se zjistilo, jaké produkty a služby elektronického bankovníctví, které banka svým klientům nabízí, jsou využívány nejvíce, a to jak retailovými, tak i firemními klienty. Dotazník měl 11 otázek, na které odpovídali pouze klienti banky ČSOB, kteří využívají elektronické bankovníctví. Počet respondentů byl 176 a každý z nich musel vždy odpovědět na všech 11 otázek. Návratnost dotazníku byla ve výši 89,8 % a průměrná doba jeho vyplňování byla 1 minutu a 43 sekund.

1. Jste muž nebo žena?

Odpověď	Počet	V procentech
žena	95	53,98%
muž	81	46,02%

První otázka zjišťovala pohlaví dotazovaných. Na tuto otázku odpovědělo 95 žen a 81 mužů, což znamená, že ženské pohlaví převažuje, a sice skoro o 8 %.

2. Kolik je vám let?

Odpověď	Počet	V procentech
18 – 26	76	43,18 %
27 – 39	50	28,41 %
40 – 55	38	21,59 %
55 – více	8	4,55 %
méně než 18	4	2,27 %

Druhou otázkou byla zkoumána věková kategorie, a to v 5 stanovených věkových intervalech. 76 respondentů ze 176 bylo ve věku 18 až 26 let. Dále pak 50 respondentů mezi 27 až 39 lety, 38 respondentů mezi 40 až 55 lety, 8 respondentů ve věku 55 let a více a nejméně (4) dotazovaných bylo ve věku méně než 18 let.

3. Využíváte elektronické bankovníctví pro soukromé nebo pro podnikatelské účely?

Odpověď	Počet	V procentech
pro soukromé	137	77,84 %
pro podnikatelské	39	22,16 %

Ve třetí otázce bylo zjišťováno, zda klienti využívají elektronické bankovníctví pro soukromé či podnikatelské účely neboli zda se jedná retailového či firemního klienta. 137

dotazovaných spadá pod retailové klienty. Pod firemní klienty spadá pouze 39 respondentů, což je 3,5x méně oproti retailovým klientům, kteří využívají dané služby pro soukromé účely.

4. Připadá vám elektronické bankovníctví bezpečné?

Odpověď	Počet	V procentech
ano	140	79,55 %
ne	36	20,45 %

Čtvrtá otázka byla zaměřena na bezpečnost elektronického bankovníctví. 140 respondentům připadá elektronické bankovníctví bezpečné a 36 respondentům naopak. Převažuje tedy kladná odpověď, na kterou odpovědělo o 104 respondentů více.

5. Preferujete při provádění elektronického bankovníctví využití počítače nebo spíše využití tabletu či mobilního telefonu?

Odpověď	Počet	V procentech
počítač	129	73,3 %
mobilní telefon	75	42,61 %
tablet	45	25,57 %

Pátá otázka řešila, jestli klienti využívají pro elektronické bankovníctví počítač, tablet či mobilní telefon. Nejvíce z nich (129) odpovědělo, že ovládají elektronické bankovníctví pomocí počítače, 75 pomocí mobilního telefonu a nejméně (45) pomocí tabletu.

6. Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte?

Odpověď	Počet	V procentech
internetbanking	151	85,8 %
platební karty	73	41,48 %
phonebanking (smartbanking)	59	33,52 %
homebanking	20	11,36 %

Šestá otázka zjišťovala, jakou formu elektronického bankovníctví klienti využívají. Ze 176 respondentů je 151, kteří využívají internetbanking. Na druhém místě jsou to platební karty se 73 respondenty. Na třetím místě pak phonebanking (smartbanking) s 59 respondenty a nakonec homebanking, který využívá pouze 20 ze 176 dotazovaných.

7. Pro jaké účely využíváte služby elektronického bankovníctví nejvíce?

Odpověď	Počet	V procentech
platební příkazy	151	85,8 %
zobrazení zůstatků a pohybů na účtech	134	76,14 %
inkasa	67	38,07 %
správa nastavení účtu (např. limit)	56	31,82 %
správa nastavení karet (např. limit)	52	29,55 %
zahraniční platby	37	21,02 %
zprávy a novinky	25	14,2 %

Sedmá otázka zjišťovala, pro jaké účely klienti využívají elektronické bankovníctví. 151 ze 176 respondentů využívá e-banking pro platební příkazy, 134 ze 176 pro zobrazení zůstatků a pohybů na účtech, 67 ze 176 pro inkasa, 56 pro správu nastavení účtu, 52 pro správu nastavení karet, 37 pro zahraniční platby a jen 25 pro zprávy a novinky.

8. Jakým způsobem se přihlašujete do elektronického bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
identifikační číslo a heslo (PIN)	129	73,3 %
čipová karta (certifikát)	47	26,7 %

Osmá otázka se týkala způsobu přihlášení do služeb elektronického bankovníctví, kdy se většina dotazovaných (129) přihlašuje pomocí identifikačního čísla a hesla (PINu) a zbytek (47) pomocí certifikátu, který je nahrán v čipové kartě.

9. Z jakých důvodů využíváte elektronické bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
úspora času	129	73,3 %
neustálý přístup k účtům	122	69,32 %
pohodlí z domova/kanceláře	117	66,48 %

jednoduchost, rychlost, bezpečnost	102	57,95 %
modernizace dnešní doby	53	30,11 %
nižší náklady	51	28,98 %
nedostupnost pobočky ve vašem okolí	29	16,48 %

Devátá otázka zjišťovala, z jakých důvodů klienti využívají elektronické bankovníctví. 129 ze 176 dotazovaných odpovědělo, že využívají e-banking z důvodu úspory času. O sedm méně (122) ze 176 pak z důvodu neustálého přístupu k účtu. 117 ze 176 využívají e-banking z důvodu pohodlí z domova/kanceláře, 102 ze 176 z důvodu jednoduchosti, rychlosti a bezpečnosti. 53 ze 176 dotazovaných odpovědělo, že e-banking využívají z důvodu modernizace dnešní doby, 51 ze 176 pak z důvodu nižších nákladů a pouze 29 z celkem 176 z důvodu nedostupnosti pobočky v jejich okolí. Nejvíce klientů využívá e-banking z důvodu úspory času.

10. Jak často využíváte elektronické bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
několikrát týdně	64	36,36 %
denně	45	25,57 %
1x týdně	40	22,73 %
několikrát měsíčně	17	9,66 %
1x měsíčně	10	5,68 %

Předposlední desátá otázka byla zaměřena na četnost využívání elektronického bankovníctví. Klienti měli na výběr z 5 možností. Z celkem 176 respondentů 64 z nich využívá e-banking několikrát týdně, dalších 45 pak denně, dalších 40 1x týdně, dalších 17 několikrát měsíčně a zbylých 10 pouze 1x měsíčně. Nejvíce klienti využívají elektronické bankovníctví tedy několikrát týdně.

11. Jste spokojený(á) se službami elektronického bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
ano	166	94,32 %
ne	10	5,68 %

V poslední otázce byla zjišťována spokojenost klientů se službami elektronického bankovníctví. Většina klientů, 166 ze 176, je spokojena se službami elektronického bankovníctví. Pouze 10 ze 176 dotazovaných odpovědělo negativně.

Z dotazníkového šetření, které proběhlo mezi klienty banky ČSOB, celkově vyplývá, že nejvíce klientů, kteří využívají služby elektronického bankovníctví je ve věkové kategorii od 18 do 26 let, kdy se jedná především o studenty a mladé dospělé. Naopak nejméně jsou tyto služby využívány lidmi do 18 let a seniory od 55 let věku. Dále lze na základě výzkumu říci, že banka ČSOB má více retailových klientů, než těch firemních, a to o 56 %, jelikož retailová klientela tvořila z počtu dotazovaných 78 % a firemní klientela pouze 22 %. Většině klientů (80%) připadá elektronické bankovníctví bezpečné, zbylým 20 % naopak. Lze tedy říci, že služby elektronického bankovníctví jsou kvalitně zabezpečeny. Dále z dotazníku vyplývá, že 73 % klientů využívá služby elektronického bankovníctví pomocí počítače, 43 % pak pomocí mobilního telefonu a 26 % pomocí tabletu. Nejvíce využívanou formou elektronického bankovníctví je pak tedy internetbanking, který využívá 86 % klientů. Na druhém místě jsou pak platební karty, které jsou využívány 41 % klientů, na třetím místě phonebanking (smartbanking) s využívaností ve výši 34 % a nakonec pak homebanking, který je využíván pouze 11 % klientů. Uživatelé elektronického bankovníctví využívají ty to služby hlavně pro služby, které se týkají platebních příkazů, kterým tak s jejich 86 % patří první místo. Za druhou nejvyužívanější službu e-bankingu je považováno zobrazování zůstatků a pohybů na účtech klientů, což v dotazníku dosáhlo výše 76 %. Na třetím místě jsou pak inkasa, která mají ale oproti prvním dvěma službám poloviční využívanost, a sice ve výši 38 %. Dalšími účely využívání elektronického bankovníctví jsou správa nastavení účtu (32 %), správa nastavení karet (30 %), zahraniční platby (21 %) a sledování zpráv a novinek (14 %). Co se týká způsobu přihlašování do služeb elektronického bankovníctví, 73 % klientů se přihlašuje pomocí svého identifikačního čísla a hesla (PINu), zbylých 27 % pak pomocí čipové karty, kde je nahrán příslušný certifikát. Lze to vysvětlit tím, že je v bance ČSOB více retailových, než firemních klientů a velká většina retailových klientů se přihlašuje právě pomocí jejich IČ a hesla. Mezi tři hlavní důvody využívání elektronické formy bankovníctví patří úspora času ve výši 73 %, neustálý přístup k účtům ve výši 69 % a pohodlí z domova/kanceláře ve výši 66 %. Na dalším místě je to jednoduchost, rychlost a bezpečnost, a sice ve výši 58 %- Dále pak modernizace dnešní doby

ve výši 30 %, nižší náklady ve výši 29 % a jako poslední je to nedostupnost pobočky v okolí klientů (17 %). Nejvíce klientů (36 %) využívá služeb e-bankingu několikrát týdně. Dále pak denně (25 %), 1x týdně (23 %), několikrát měsíčně (10 %) a nejméně pak 1x měsíčně (6 %). Na závěr hodnocení výsledků dotazníkového šetření je nutné zmínit, že 94 % klientů je se službami elektronického bankovníctví spokojeno, což dokazuje kvalitu produktů a služeb e-bankingu, které jsou v bance ČSOB v dnešní době nabízeny. Vzorový dotazník lze vidět v příloze č. 4 a jeho grafické zpracování v příloze č. 6.

4.12 Dotazníkové šetření v bance KBC

Dotazníkový výzkum byl proveden s cílem zjistit, jaké produkty a služby elektronického bankovníctví, které má banka v nabídce, jsou využívány nejvíce jak retailovými, tak i firemními klienty. Dotazník měl 11 otázek, na které odpovídali pouze klienti banky KBC, kteří využívají služby elektronického bankovníctví. Počet respondentů byl celkem 146 a každý z nich musel vždy zodpovědět všech 11 otázek. Návratnost dotazníku byla ve výši 90 % a průměrná doba jeho vyplňování byla 1 minutu a 27 sekund.

1. Jste muž nebo žena?

Odpověď	Počet	V procentech
žena	76	52,05 %
muž	70	47,95 %

První otázka se týkala pohlaví dotazovaných. Na otázku odpovědělo 76 žen a 70 mužů, což je pouze o 6 žen více než mužů a to je nepatrný rozdíl.

2. Kolik je vám let?

Odpověď	Počet	V procentech
27 - 39	43	29,45 %
18 – 26	39	26,71 %
40 – 55	33	22,6 %
55 – více	19	13,01 %
méně než 18	12	8,22 %

Druhou otázkou se zjišťovala věková kategorie, a sice v 5 předem stanovených věkových intervalech. Nejvíce respondentů bylo ve věku 27 až 39 let a ve věku 18 – 26 let, kde zde

byl rozdíl pouze ve čtyřech odpovědích, jelikož 43 klientů spadá do věku mezi 27 až 39 let a 39 do věku mezi 18 a 26 let. Ve věku 40 až 55 let bylo 33 dotazovaných a ve věku od 55 a výš bylo 19 dotazovaných. Nejméně bylo respondentů pod 18 let, a sice jen 12.

3. Využíváte elektronické bankovníctví pro soukromé nebo pro podnikatelské účely?

Odpověď	Počet	V procentech
pro soukromé	95	65,07 %
pro podnikatelské	51	34,93 %

Třetí otázka byla zaměřena na to, zda klienti využívají elektronické bankovníctví pro soukromé, nebo pro podnikatelské účely, tedy zda se jedná o retailového či firemního klienta. 95 respondentů patří pod retailové klienty a 51 pod firemní klienty respondentů, což je skoro o půlku méně oproti retailovým klientům, kteří využívají elektronické bankovníctví pro soukromé účely.

4. Připadá vám elektronické bankovníctví bezpečné?

Odpověď	Počet	V procentech
ano	130	89,04 %
ne	16	10,96 %

Čtvrtá otázka se týkala bezpečnosti elektronického bankovníctví. 130 respondentům z celkových 146 připadá elektronické bankovníctví bezpečné a pouhým 16 naopak. Převažuje tak kladná odpověď, na kterou odpovědělo o 114 respondentů více.

5. Preferujete při provádění elektronického bankovníctví využití počítače nebo spíše využití tabletu či mobilního telefonu?

Odpověď	Počet	V procentech
počítač	101	69,18 %
mobilní telefon	84	57,53 %
tablet	51	34,93 %

Pátá otázka zjišťovala, jestli klienti využívají pro elektronické bankovníctví počítač, tablet či mobilní telefon. Nejvíce z nich (101) zvolilo odpověď počítač, 84 pak mobilní telefon a jen 51 tablet. Nejvíce je tedy elektronické bankovníctví ovládáno pomocí počítače a nejméně pomocí tabletu.

6. Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte?

Odpověď	Počet	V procentech
internetbanking	122	83,56 %
phonebanking (smartbanking)	73	50 %
platební karty	66	45,21 %
homebanking	7	4,79 %

Šestá otázka se týkala forem elektronického bankovníctví, kdy klienti nejvíce využívají internetbanking. Ze 146 respondentů je totiž právě 122 těch, kteří využívají internetbanking. Na druhém místě je phonebanking (smartbanking) se 73 respondenty, na třetím místě pak platební karty s 66 respondenty a nakonec homebanking, který je využíván pouze 7 ze 146 dotazovaných.

7. Pro jaké účely využíváte služby elektronického bankovníctví nejvíce?

Odpověď	Počet	V procentech
platební příkazy	128	87,67 %
zobrazení zůstatků a pohybů na účtech	114	78,08 %
správa nastavení účtu (např. limit)	57	39,04 %
správa nastavení karet (např. limit)	55	37,67 %
inkasa	49	33,56 %
zahraniční platby	41	28,08 %
zprávy a novinky	33	22,6 %

Sedmá otázka se týkala účelů, pro které klienti využívají elektronické bankovníctví. 128 ze 146 respondentů využívá e-banking pro platební příkazy, 114 ze 146 pro zobrazení zůstatků a pohybů na účtech, 57 ze 146 pro správu nastavení účtu, 56 pro správu nastavení účtu, 55 ze 146 pro správu nastavení karet, 49 pro inkasa, 41 pro zahraniční platby a jen 33 pro zprávy a novinky.

8. Jakým způsobem se přihlašujete do elektronického bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
identifikační číslo a heslo (PIN)	105	71,92 %
čipová karta (certifikát)	41	28,08 %

Osmá otázka byla zaměřena na způsob přihlášení do služeb elektronického bankovníctví, kdy se většina dotazovaných (105) přihlašuje pomocí identifikačního čísla a hesla (PINu) a zbytek (41) pomocí čipové karty.

9. Z jakých důvodů využíváte elektronické bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
úspora času	93	63,7 %
jednoduchost, rychlost, bezpečnost	91	62,33 %
pohodlí z domova/kanceláře	88	60,27%
neustálý přístup k účtům	84	57,53 %
modernizace dnešní doby	33	22,6 %
nižší náklady	30	20,55 %
nedostupnost pobočky ve vašem okolí	26	17,81 %

Devátá otázka zjišťovala, z jakých důvodů klienti využívají elektronické bankovníctví. 93 z celkem 146 dotazovaných odpovědělo, že využívají e-banking z důvodu úspory času. O dva méně (91) ze 146 pak z jednoduchosti, rychlosti a bezpečnosti. 88 klientů ze 146 využívá e-banking z důvodu pohodlí z domova/kanceláře, 84 ze 146 z důvodu neustálého přístupu k účtům. 33 ze 146 dotazovaných odpovědělo, že e-banking využívají z důvodu modernizace dnešní doby, 30 ze 146 pak z důvodu nižších nákladů a pouze 26 z celkem 146 z důvodu nedostupnosti pobočky v jejich okolí. Nejvíce klientů využívá e-banking z důvodu úspory času, naopak nejméně pak z důvodu nedostupnosti pobočky v okolí.

10. Jak často využíváte elektronické bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
několikrát týdně	46	31,51 %
denně	46	31,51 %
1x týdně	26	17,81 %
několikrát měsíčně	21	14,38 %
1x měsíčně	7	4,79 %

Desátá otázka zjišťovala, jak často klienti elektronické bankovníctví využívají. Klienti měli na výběr z 5 možností. Z celkem 146 respondentů 46 z nich využívá e-banking několikrát týdně a stejné číslo (46) pak denně, dalších 26 1x týdně, dalších 21 několikrát měsíčně a zbylých 7 pouze 1x měsíčně. Nejvíce klienti využívají elektronické bankovníctví tedy několikrát týdně a denně, jelikož jsou tyto dvě možnosti nastejno.

11. Jste spokojený(á) se službami elektronického bankovníctví?

Odpověď	Počet	V procentech
ano	136	93,15 %
ne	10	6,85 %

Poslední otázka byla zaměřena na spokojenost klientů se službami elektronického bankovníctví. Většina klientů, 136 ze 146, je spokojena se službami elektronického bankovníctví, což znamená, že jen 10 klientů z celkového počtu spokojeno není.

Z dotazníkového výzkumu, který proběhl mezi klienty banky KBC, celkově vyplývá, že nejvíce klientů, kteří využívají služby elektronického bankovníctví je ve věkové kategorii od 27 do 39 let, kdy se jedná tedy o dospělé lidi. Naopak nejméně jsou tyto služby využívány lidmi do 18 let a seniory od 55 let a více. Dále lze na základě výzkumu říci, že banka KBC má více retailových klientů, než těch firemních, a to téměř o 30 %, jelikož retailová klientela tvořila z celkového počtu respondentů 65 % a firemní klientela jen 35 %. Většině klientů (89%) připadá elektronické bankovníctví bezpečné, zbylým 11 % naopak. Služby elektronického bankovníctví jsou na základě takových výsledků kvalitně zabezpečeny. Dále z dotazníku vyplývá, že 69 % klientů využívá služby elektronického bankovníctví prostřednictvím počítače, 58 % prostřednictvím mobilního telefonu a 35 % pomocí tabletu. Nejvíce využívanou formou elektronického bankovníctví je pak tedy internetbanking, který využívá 84 % klientů. Na druhém místě je pak phonebanking (smartbanking) s využívaností

ve výši 50 %, na třetím místě jsou pak platební karty, a sice ve výši 45 % a nakonec pak homebanking, který je využíván nejméně, a sice jen 5 % klientů. Uživatelé využívají elektronické hlavně pro platební příkazy, které jsou se svými 88 % na prvním místě. Na druhém místě je zobrazování zůstatků a pohybů na účtech klientů, což v dotazníku dosáhlo výše 78 %. Na třetím místě je správa nastavení účtu (39 %), kde hned těsně za ní je správa nastavení karet (38 %), dále pak zahraniční platby (28 %) a sledování zpráv a novinek (23 %). Co se týká způsobu přihlašování do služeb elektronického bankovníctví, 72 % klientů se přihlašuje pomocí svého identifikačního čísla a hesla (PINu), zbylých 28 % pak pomocí čipové karty s nahaným certifikátem. Tento výsledek lze také vysvětlit tím, že je v bance KBC více retailových klientů, než těch firemních a velká většina retailových klientů se přihlašuje právě pomocí jejich identifikačního čísla a hesla. Mezi tři hlavní důvody využívání elektronické formy bankovníctví patří úspora času ve výši 64 %, dále pak jednoduchost, rychlost a bezpečnost ve výši 62 % a na třetím místě je pohodlí z domova/kanceláře ve výši 60 %. Na čtvrtém místě je neustálý přístup k účtům, a to ve výši 58 %. Dále pak modernizace dnešní doby ve výši 22 %, těsně za ní pak nižší náklady ve výši 21 % a jako poslední je to nedostupnost pobočky v okolí klientů (18 %). Nejvíce klientů (31,5 %) využívá služeb e-bankingu několikrát týdně a denně (31,5 %). Dále pak 1x týdně (18 %), několikrát měsíčně (14 %) a nejméně pak 1x měsíčně (5 %). Na závěr hodnocení výsledků dotazníkového výzkumu je nutno říci, že 93 % klientů je se službami elektronického bankovníctví spokojeno, což dokazuje kvalitu produktů a služeb e-bankingu banky KBC. Vzorový dotazník je vidět v příloze č. 5 a jeho grafické zpracování jednotlivých otázek pak v příloze č. 7.

4.13 Komparativní analýza na základě modelových situací

Komparativní analýza byla provedena k 20. 3. 2017. Na základě polostrukturovaných rozhovorů s bankovními zaměstnanci a dotazníkového šetření s bankovními klienty ČSOB a KBC byly sestaveny modelové situace, které jsou výchozími daty pro komparativní analýzu, a pomocí nichž byla stanovena kritéria, která jsou porovnávána v samotné analýze. Takových situací je celkem šest, přičemž tři z nich jsou zaměřeny na retailové klienty a další tři pak na klienty firemní. Modelové situace v sobě zahrnují požadavky, které jednotliví klienti mají. Komparativní analýza je pak rozdělena do tří částí, a sice: internetové

bankovníctví, mobilní bankovníctví a platební (debetní) karty. Jsou zde tedy porovnávány vybrané produkty a služby elektronického bankovníctví obou bank. V komparativní analýze nejsou zahrnuty veškeré produkty a služby, které banky nabízí a to z toho důvodu, že některé z nich jsou na stejné úrovni, mají tak stejné funkce a jejich porovnání by nedávalo smysl. Produkty a služby, které jsou zde zahrnuty, byly vybrány také na základě osobních zkušeností získaných ze stáže, která byla absolvována od 1. 6. 2016 do 1. 3. 2017, a to jak na centrále banky ČSOB, tak i na jejích pobočkách, kde bylo možné přijít s klienty do styku a pozorovat tak, jaké služby využívají nejvíce. Kritéria, která byla hodnocena u produktů a služeb internetového bankovníctví lze vidět v tabulce č. 7 v příloze č. 2., kritéria mobilního bankovníctví v tabulce č. 8 v příloze č. 2 a kritéria hodnocená u platebních (debetních) karet v tabulce č. 9 v příloze č. 2. Pro komparativní analýzu bylo tedy sestaveno šest následujících modelových situací:

1. Modelová situace – student (15 – 26 let)

Požadavky:

- běžný účet (studentské konto)
- přístup do internetbankingu
- mobilebanking (smartbanking)
- platební karta
- bezkontaktní platby u obchodníků

Běžný účet je v dnešní době standardem, v případě studenta je zájem o studentské konto. Dále student požaduje přístup do internetbankingu a smartbankingu, a to zejména z důvodu provádění plateb, kontroly stavu účtu a zjišťování novinek v elektronickém světě. Smartbanking hlavně proto, že má mobil neustále u sebe, má v něm i internet a může si tak svůj účet kontrolovat kdykoliv a kdekoliv. Platební kartu chce mezinárodní, jelikož jí chce využívat i v zahraničí a také s ní chce platit přes internet. Nakonec by chtěl poradit ohledně bezkontaktních plateb v obchodech, restauracích apod.

2. Modelová situace – dospělý (27 – 55 let) – standardní klient

Požadavky:

- běžný účet
- přístup do internetbankingu
- platební karta

- bezkontaktní platby u obchodníků

Dospělý člověk ve věku 27 až 55 let požaduje běžný účet s přístupem do internetového bankovníctví, kde může provádět jednorázové platební příkazy, trvalé příkazy a může sledovat i novinky, trendy a aktuální nabídky banky. Výpisy z účtu požaduje elektronicky. O mobilní bankovníctví (smartbanking) nestojí, jelikož nechce více přístupů k účtu. Bojí se totiž úniku údajů. Nakonec požaduje platební kartu s tím, že chce platit bezkontaktně, ale ne pomocí mobilního telefonu. S platební kartou chce také platit přes internet a vybírat z bankomatů v zahraničí, jelikož poměrně často s rodinou cestuje.

3. Modelová situace – senior (55 a více let)

Požadavky:

- běžný účet
- pasivní přístup do internetbankingu
- platební karta

Požaduje běžný účet, kam si může ukládat důchod. Dále žádá o přístup do internetbankingu, který bude využívat pouze pasivně, jelikož z transakcí má obavy. Proto bude internetové bankovníctví využívat hlavně pro čtení zpráv, novinek a aktuálních nabídek. Platební příkazy chce zadávat osobně na pobočce, jelikož je na to zvyklý a nevdí mu chodit na pobočku, spíš naopak. Výpisy chce papírovou formou, a sice na měsíční bázi. Nakonec chce obyčejnou platební kartu, kterou bude moct platit u obchodníků v České republice, popřípadě někdy i v zahraničí.

4. Modelová situace - podnikatel (živnostník) s ročním obratem do 40 mil. Kč (1,5 mil. EUR)

Požadavky:

- podnikatelské konto
- internetové bankovníctví
- mobilní bankovníctví
- platební karta

Podnikatel požaduje podnikatelské konto, a k tomu ještě navíc přístup do internetbankingu a smartbankingu, jelikož podniká sám na sebe a nemá toho hodně, a proto požaduje i přístup z mobilního telefonu, který má neustále u sebe. Internetové a mobilní bankovníctví chce z důvodu zadávání plateb a kontroly stavu na účtech. Ocenil by i podporu mobilních aplikací

na tabletu či hodinkách, jelikož si tyhle dvě zařízení bere často na služební cesty. Tablet, mobil i hodinky má od společnosti Apple, a to z důvodu jejich vzájemné propojenosti. Nakonec požaduje mezinárodní platební kartu, jelikož jezdí často i do zahraničí. Dočetl se také o nové aplikaci, pomocí které se dá platit i mobilním telefonem, což by pro něj bylo nejpohodlnější, a proto by o takovou aplikaci zájem.

5. Modelová situace – malé a střední firmy s ročním obratem od 40 mil. Kč (1,5 mil. EUR) do 300 mil. Kč (11 mil. EUR)

Požadavky:

- firemní konto
- internetové bankovníctví
- mobilní bankovníctví
- alespoň 2 platební karty

Malé a střední firmy požadují firemní konto, k němuž dostanou přístup i do internetového bankovníctví, které má rozsáhlejší funkce, kdy se jedná tedy hlavně o propojení s jejich účetním programem. Dále chtějí, aby měly přístupy i jiné osoby, kterým lze samozřejmě nastavit oprávnění k tomu, aby mohli s danými účty a kartami nakládat či naopak. V neposlední řadě požadují i možnost provádění zahraničních plateb, jelikož mají kontakty i v zahraničí a občas zahraniční platby potřebují využívat. Dále také požadují službu, která jim bude schopná vést veškeré účty na jednom místě, protože mají i účty u jiných bank. Jelikož prakticky vše dělají elektronicky, měly by zájem i o mobilní aplikaci, se kterou by mohly rychle provádět platební transakce a nastavovat limity na účtech a na platebních kartách. Nakonec požadují platební karty, a to alespoň dvě, jelikož jsou využívány více firemními jednateli.

6. Modelová situace – velké firmy a korporace s ročním obratem nad 300 mil. Kč (11 mil. EUR)

Požadavky:

- firemní/obchodní konto
- internetové bankovníctví
- alespoň 3 platební karty

Velké firmy a korporace požadují v první řadě firemní/obchodní účty, které budou moc ovládat pomocí internetového bankovníctví. Požadují ale nejen základní funkce, ale také

funkce rozsáhlejší, jelikož provádí stovky transakcí denně. Mají tedy zájem o službu, které může vést účty u různých bank na jednom místě, je propojená s účetním programem firmy a lze u ní nastavovat oprávnění k účtům i kartám pro více osob. V neposlední řadě by měli zájem o mobilní bankovníctví, které by využívali hlavní jednatelé společnosti, a to hlavně na tabletech, které potřebují vždy na pracovní cesty. Dále také požadují službu, která zvládne provést stovky transakcí najednou, a to na denní bázi. Jedná se jak o transakce tuzemské, tak i o transakce zahraniční, jelikož firmy mají partnery a dceřinné společnosti i v zahraničí. Nakonec požadují alespoň 3 platební mezinárodní karty, u kterých lze kdykoliv nastavovat a měnit limit, a se kterými lze i vkládat tržby do bankomatu.

5 Výsledky a diskuse

V této kapitole jsou zhodnoceny veškeré výsledky, které byly během praktické části zjištěny. Jedná se tedy o výsledky polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci, dotazníkové šetření mezi klienty bank ČSOB a KBC, a o komparativní analýzy internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních karet.

5.1 Výsledky polostrukturovaných rozhovorů

Z polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny se zaměstnanci, kteří se pohybují v bankovní sféře, vyplývá, že na retailovou klientelu se zaměřuje 37,5 % z dotazovaných a zbylých 62,5 % zase naopak zaměřuje na klientelu firemní. Celkově vyplývá, že elektronické bankovníctví využívá v dnešní době většina populace. Z 50 % je využíván internetbanking, z 25 % pak mobilebanking a ze zbylých 25 % je využíván zároveň internetbanking a mobilebanking. E-banking lze tedy dnes považovat za nezbytnost a součást každodenního života. Rozdílnost mezi elektronickými službami mezi bankami ČSOB a KBC vnímá 50 % z dotazovaných zaměstnanců, a to zejména ve funkcionalitách online kanálů. Mezi výhody e-bankingu, které jsou nejčastěji zmiňovány, patří neustálý přístup ke službám (75 %), rychlost (50 %), úspora času (50 %) a nízké náklady (37,5 %). Nevýhoda byla nejčastěji zmiňována jen jedna, a jednalo se v 75 % případů o bezpečnost, kdy jsou tím na mysli únik osobních údajů a kyber útoky. Jako nejvhodnější a nejméně výhodný produkt (služba) elektronického bankovníctví pro retailového klienta byl nejvíce doporučován mobile banking neboli smartbanking, a sice v 62,5 % případů. Pro firemního klienta to byl pak

nejvíce internetbanking, který byl zmiňován 87,5 % dotazovanými. Na závěr je nutno říci, že 25 % respondentů vidí budoucnost v tabletech, 37,5 % ji vidí v počítačích a zároveň 100 % z nich ji vidí v mobilních zařízeních. U mobilních zařízení byla nejvíce zmiňována hlasová komunikace, což znamená, že například veškeré převody peněz budou prováděny na základě hlasové komunikace mezi klientem a robotem. Budoucnost elektronického bankovníctví bude tedy nadále v počítačích, tabletech i mobilních zařízeních, ale samozřejmě s jinou vahou a jinou rychlostí rozvoje. Polostrukturovaný rozhovor je vidět v příloze č. 3.

5.2 Výsledky dotazníkového šetření v bance KBC a jejich srovnání s výsledky dotazníkového šetření v bance ČSOB

Z dotazníkového výzkumu, který proběhl mezi klienty banky KBC, celkově vyplývá, že nejvíce klientů, kteří využívají služby elektronického bankovníctví je ve věkové kategorii od 27 do 39 let, kdy se jedná tedy o dospělé lidi, což je oproti bance ČSOB rozdílné, jelikož v bance ČSOB využívají tyto služby nejvíce klienti od 18 do 26 let. Naopak nejméně jsou tyto služby využívány lidmi do 18 let a seniory od 55 let věku, stejně, jako je tomu u banky ČSOB. Dále lze na základě výzkumu říci, že banka KBC má více retailových klientů, než těch firemních, a to téměř o 30 %, jelikož retailová klientela tvořila z celkového počtu respondentů 65 % a firemní klientela jen 35 %. Většině klientů (89%) připadá elektronické bankovníctví bezpečné, zbylým 11 % naopak. To je celkově o 9 % více než u banky ČSOB, kde je spokojených klientů jen 80 %. Lze tedy říci, že služby elektronického bankovníctví jsou kvalitně zabezpečeny. Dále z dotazníku vyplývá, že 69 % klientů využívá služby elektronického bankovníctví prostřednictvím počítače, 58 % prostřednictvím mobilního telefonu a 35 % pomocí tabletu. Nejvíce využívanou formou elektronického bankovníctví je pak tedy internetbanking, který využívá 84 % klientů, což je jen o 2 % méně, než u banky ČSOB. Na druhém místě je pak phonebanking (smartbanking) s využívaností ve výši 50 %, na třetím místě jsou pak platební karty, a sice ve výši 45 % a nakonec pak homebanking, který je využíván nejméně, a sice jen 5 % klientů. Uživatelé využívají elektronické hlavně pro platební příkazy, které jsou se svými 88 % na prvním místě. Na druhém místě je zobrazování zůstatků a pohybů na účtech klientů, což v dotazníku dosáhlo výše 78 %. Na třetím místě nejsou inkasa, tak jako u banky ČSOB, ale je tam správa nastavení účtu (39 %), kde hned těsně za ní je správa nastavení karet (38 %), dále pak zahraniční platby (28 %) a

sledování zpráv a novinek (23 %). Co se týká způsobu přihlašování do služeb elektronického bankovníctví, je to stejné jako u banky ČSOB, kdy se 72 % klientů přihlašuje pomocí svého identifikačního čísla a hesla (PINu), zbylých 28 % pak pomocí čipové karty s nahaným certifikátem. U obou hodnot je oproti ČSOB rozdíl pouze 1%. Tento výsledek lze to vysvětlit tím, že je v bance KBC (i v bance ČSOB) více retailových klientů, než těch firemních a velká většina retailových klientů se přihlašuje právě pomocí jejich identifikačního čísla a hesla. Mezi tři hlavní důvody využívání elektronické formy bankovníctví patří úspora času ve výši 64 %, dále pak jednoduchost, rychlost a bezpečnost ve výši 62 % a na třetím místě je pohodlí z domova/kanceláře ve výši 60 %. Na čtvrtém místě je neustálý přístup k účtům, a to ve výši 58 %. Dále pak modernizace dnešní doby ve výši 22 %, těsně za ní pak nižší náklady ve výši 21 % a jako poslední je to nedostupnost pobočky v okolí klientů (18 %). Rozdíl oproti bance ČSOB je v druhém místě, kdy je u ČSOB neustálý přístup k účtům. Nejvíce klientů (31,5 %) využívá služeb e-bankingu několikrát týdně a denně (31,5 %). Dále pak 1x týdně (18 %), několikrát měsíčně (14 %) a nejméně pak 1x měsíčně (5 %). V bance ČSOB je na prvním místě pouze využívání e-bankingu několikrát týdně. Na závěr hodnocení výsledků dotazníkového výzkumu je nutno říci, že 93 % klientů je se službami elektronického bankovníctví spokojeno, což dokazuje kvalitu produktů a služeb e-bankingu banky KBC. Rozdíl oproti ČSOB je pouze 1%, což je nepatrné a lze tedy zmínit, že obě banky mají stejné procento spokojených klientů. Vzorové dotazníky a jejich grafické zpracování jednotlivých otázek jsou uvedeny v přílohách č. 4, č. 5, č. 6 a č. 7.

5.3 Výsledky komparativní analýzy na základě modelových situací

Komparativní analýza byla prováděna za účelem doporučení nejvhodnějších a nejvýhodnějších produktů a služeb elektronického bankovníctví pro retailové a firemní klienty, kteří byly na základě modelových situací rozděleni do šesti skupin, a sice: student, dospělý, senior, podnikatel, malé a střední firmy, velké firmy a korporace. Ve všech případech byly doporučeny, jak produkty a služby z banky ČSOB, tak i produkty a služby z banky KBC.

Pro studenta se z hlediska internetového bankovníctví doporučuje u banky ČSOB služba InternetBanking 24 a u banky KBC služba KBC Touch. Důvodem výběru těchto služeb jsou požadavky studenta, které odpovídají dennímu bankovníctví zahrnující základní funkce,

kteře vybrané služby poskytují. Pro rychlejší přihlašování do služby InternetBanking 24 u banky ČSOB je mu ještě doporučována mobilní aplikace ČSOB Smart klíč a u banky KBC je to mobilní aplikace KBC Sign. Obě dvě tyto aplikace slouží pro rychlejší přihlašování do služeb internetového bankovníctví InternetBanking 24 a KBC Touch. Z hlediska mobilního bankovníctví je to u ČSOB služba ČSOB SmartBanking, které je vhodná pro retailové klienty a jedná se také o denní bankovníctví. U banky KBC by to byla mobilní aplikace KBC K'Ching, která je určena speciálně pro studenty a její funkce tak odpovídají studentovým požadavkům. Student chtěl mobilní aplikaci proto, že má mobil neustále u sebe a může tak své bankovníctví obsluhovat kdykoliv a kdekoliv, což se s mobilní aplikací ČSOB SmartBanking či KBC K'Ching splňuje. Z hlediska platební karty je doporučována u banky ČSOB debetní karta standard a u banky KBC je to pak karta Debit bank card, která je také jedinou debetní kartou belgické banky. Obě dvě karty jsou ke studentskému kontu zdarma a jsou mezinárodní. Co se týká bezkontaktních plateb u obchodníků, má student u banky ČSOB na výběr ze dvou možností, a sice mezi bezkontaktní nálepkou a mobilní aplikací ČSOB NaNákupy. Za bezkontaktní nálepku je třeba hradit poplatek ve výši 9 Kč / měsíčně, ale mobilní aplikace je zdarma. Studentovi se u banky ČSOB doporučuje tedy mobilní aplikace ČSOB NaNákupy, jelikož je zdarma a student má mobil neustále u sebe. U banky KBC existuje pouze možnost bezkontaktní nálepky, za kterou se musí hradit poplatek ve výši 0,50 EUR / měsíčně.

Pro dospělého člověka, který je standardním klientem se z hlediska internetového bankovníctví doporučuje u banky ČSOB opět InternetBanking 24, jelikož je to jediná forma internetového bankovníctví pro retailové klienty, kteří využívají jen základní funkce. U banky KBC by to pak byla služba KBC Touch, které také splňuje požadavky týkající se platebních příkazů, novinek, aktuálních nabídek a elektronických výpisů. O mobilní bankovníctví klient nestojí, jelikož nechce více přístupů k účtu. Nakonec je mu doporučena platební mezinárodní karta, se kterou může provádět i internetové platby. U banky ČSOB je to tedy debetní karta standard, kdy je cena za 1 výběr z bankomatu v zahraničí 100 Kč. U banky KBC je to Debit bank card, u níž je cena za 1 výběr z bankomatu v zahraničí ve výši 0,35 EUR, což je v přepočtu na České koruny o 91 Kč levnější než u banky ČSOB. Co se týká bezkontaktních plateb, je klientovi doporučována bezkontaktní nálepkou, kterou

poskytují obě dvě banky. U banky ČSOB je měsíční poplatek ve výši 9 Kč, u banky KBC je to pak ve výši 0,50 EUR za měsíc. Zde je to u banky KBC dražší, a sice o 5 Kč.

Pro seniora se doporučuje z hlediska internetové bankovnictví u banky ČSOB služba InternetBanking 24 a u banky KBC služba KBC Touch, jelikož tyto služby poskytují základní funkce. Senior požaduje pouze pasivní přístup do internetového bankovnictví, kdy se mu jedná jen o sledování zpráv, novinek a aktuálních nabídek banky, což obě dvě služby splňují. Dále požaduje výpisy z účtu, a sice papírovou formou a na měsíční bázi, což jde opět u obou služeb nastavit. Za jeden papírový výpis zaplatí ale u banky ČSOB 20 Kč, zatímco u banky KBC jsou papírové výpisy zdarma. Nakonec je mu na základě jeho požadavku doporučena mezinárodní platební karta, u banky ČSOB je to debetní karta standard a u banky KBC je to Debit bank card. Zde jsou ale určitá pravidla, která musí být splňována. Pokud chce klient dostat platební kartu k účtu zdarma, musí mít na účtu každý měsíc minimálně 15 000 Kč (ČSOB) nebo 600 EUR (KBC). V některých případech však senioři tak vysoký důchod nepobírají, a proto podléhají poplatku za vedení účtu. U banky ČSOB je to 55 Kč měsíčně, u banky KBC je to ve výši 3 EUR za měsíc, což znamená, že je poplatek za vedení účtu levnější u banky ČSOB, než u banky KBC. Co se týká poplatků za výběry z bankomatu u banky ČSOB, je to z bankomatů ČSOB v tuzemsku zdarma, z jiných bankomatů v tuzemsku za 40 Kč, a v zahraničí je poplatek za 1 výběr ve výši 100 Kč. U banky KBC je to z bankomatů KBC v tuzemsku také zdarma, z bankomatů jiných bank v tuzemsku ve výši 0,20 EUR, a za 1 výběr z bankomatu v zahraničí ve výši 0,35 EUR. Výběry z bankomatů v tuzemsku u jiných bank jsou pak u KBC 8x levnější než u banky ČSOB, a u výběru v zahraničí pak dokonce 10x levnější než v ČSOB.

Pro podnikatele se z hlediska internetového bankovnictví doporučuje u banky ČSOB také služba InternetBaking 24, a u banky KBC služba KBC Touch. Na základě uvedených požadavků, které se týkají provádění transakcí a kontroly stavu účtu, jsou obě dvě tyto služby dostačující. Jelikož má podnikatel mobil neustále u sebe, doporučují se mu opět mobilní aplikace pro rychlejší přihlašování do internetového bankovnictví, a sice ČSOB Smart klíč u banky ČSOB a KBC Sign u banky KBC. Co se týká mobilního bankovnictví, je podnikateli u banky ČSOB doporučována aplikace ČSOB SmartBanking a u banky KBC aplikace KBC Mobile, jelikož pomocí těchto aplikací může také provádět transakce a zjišťovat stav svých účtů, a to kdykoliv a kdekoliv, jelikož nosí mobil neustále u sebe. Výhodou obou mobilních

aplikací je využití také na tabletu či hodinkách, což podnikatel využije zejména na svých pracovních cestách. Dále je mu doporučována opět mezinárodní platební karta, kdy se u banky ČSOB jedná o debetní kartu standard, a u banky KBC o Debit bank card. A jelikož mobil neustále u sebe, je mu u banky ČSOB doporučena mobilní aplikace ČSOB NaNákupy, do které si nahraje svou platební kartu a může pak platit mobilem. Výhodou této aplikace je, že je zdarma. Oproti tomu u banky KBC tato aplikace není. V rámci bezkontaktních plateb u KBC má klient možnost využít bezkontaktní nálepkou, za kterou musí platit měsíční poplatek ve výši 0,50 EUR. ČSOB má tedy v této mobilní aplikaci, která je také nazývána elektronickou peněženkou, oproti bance KBC velikou výhodu.

Pro malé a střední firmy se z hlediska internetového bankovníctví u banky ČSOB doporučuje služba BusinessBanking 24, která má jak základní funkce, tak i rozsáhlé, zejména tedy umožňuje propojení s účetním programem firmy. U banky KBC by to pak byla služba KBC Reach, která umožňuje firmám užívat také základní i rozsáhlé funkce. U obou těchto služeb může mít k účtům přístup více osob, což je požadováno, a zároveň lze nastavovat jejich oprávnění k účtům i ke kartám. Dále obě dvě služby umožňují firmám zadávat i zahraniční platby, čímž splňují další požadavek. Jelikož mají firmy více účtů, které vedou i u jiných bank, je jim dále doporučována služba w1se, která je stejná pro obě dvě banky. Jelikož služba w1se umí vést účty z různých bank na jednom místě, jedná se o rozsáhlé bankovníctví, a splňuje tak požadavky pro malé a střední firmy. Co se týká mobilního bankovníctví, firmy mají zájem o mobilní aplikaci, pomocí které by mohly rychle provádět transakce a měnit limity na účtech či na kartách. U banky ČSOB však mobilní aplikace pro firemní klienty není, což je rozdíl oproti bance KBC, které svým firemním klientům nabízí aplikaci KBC Business, kterou je možno ovládat pomocí mobilu, ale i pomocí tabletu, čímž je splněn další požadavek firmy. Z hlediska platebních karet je doporučována opět mezinárodní platební karta, kdy je to u banky ČSOB debetní karta standard a u banky KBC je to Debit bank card. Jedna karta je v rámci firemního konta zdarma. Firmy však požadují platební karty alespoň dvě. U banky ČSOB platí za druhou kartu k účtu 45 Kč měsíčně, u banky KBC pak platí částku ve výši 2 EUR za měsíc. Je tedy vidět, že banka KBC poskytuje klientům další kartu navíc v přepočtu o 10 Kč měsíčně více.

Pro velké firmy a korporace se z internetového bankovníctví doporučuje u banky ČSOB i u banky KBC služba w1se, která je schopna vést účty u různých bank na jednom místě a dále

také umožňuje propojení s účetním programem firmy. Je také možné, aby mělo přístupy více osob, kde lze nastavit jejich oprávnění, a to jak k účtům, tak i k platebním kartám. U banky KBC je dále také doporučována služba KBC – Online for Business, která je přizpůsobena požadavkům velkých firem a korporací a jedná se tedy o rozsáhlé bankovníctví, a veškeré požadavky tak také splňuje. Všechny zmíněné služby jsou schopny provádět velké množství transakcí, avšak banka ČSOB poskytuje klientům speciální offline službu s názvem MultiCash 24, kdy se tedy jedná čistě o transakční nástroj. Velkou výhodou je ale offline přístup a až tisíce transakcí najednou denně. Banka KBC takovou speciální aplikaci oproti bance ČSOB neposkytuje. Co se ale týká mobilního bankovníctví, je to zase naopak. Banka ČSOB neposkytuje mobilní aplikaci pro firemní klienty, zatímco banka KBC ano. U banky KBC se jedná o službu KBC Business, která je určena speciálně pro firemní klienty, a je možné ji využívat jak na mobilu, tak i na tabletu, čímž je splněn další požadavek velkých firem a korporací. Nakonec je doporučována ještě mezinárodní platební karta. U banky ČSOB je to debetní karta standard a u banky KBC je to pak Debit bank card. Firmy požadují platební karty alespoň tři, což ani u jedné z bank není problém, avšak u banky ČSOB se za každou další kartu platí měsíční poplatek ve výši 45 Kč, a u banky KBC pak ve výši 2 EUR za měsíc. U banky KBC tak další karta k účtu stojí více, než u banky ČSOB, a sice o 10 Kč. Banka ČSOB nabízí firemním klientům jako bonus tzv. vkladové karty, pomocí kterých lze vkládat tržby do bankomatu. Oproti tomu banka KBC takový bonus svým klientům nenabízí.

6 Závěr

Z charakteristiky jednotlivých produktů a služeb elektronického bankovníctví je vidět, že v základních funkcích jsou si obě dvě banky rovné. V rozsáhlých funkcionalitách už to tak ale není. Banka KBC nabízí obecně více služeb internetového bankovníctví pro firemní klienty než banka ČSOB. Pro retailové klienty nabízí banka KBC celkem 5 služeb, zatímco banka ČSOB pouze 4 služby. Je tomu tak i u služeb mobilního bankovníctví, kdy banka ČSOB nabízí pouze 1 službu, a sice ČSOB SmartBanking, která je ale určena jen retailovým klientům. Oproti tomu banka KBC nabízí mobilní aplikace 3, a sice KBC K'Ching, KBC Mobile a KBC Business. KBC K'Ching je speciálně určena pro studenty a mladé dospělé do 26 let, KBC Mobile je určena pro retailové klienty a KBC Business zase pro klienty firemní. V internetovém i mobilním bankovníctví si tedy vede lépe banka KBC. Co se týká platebních karet, obě dvě banky poskytují klientům debetní i kreditní karty. Rozdílem je však počet nabízených debetních karet, kdy banka ČSOB nabízí 4 druhy, zatímco banka KBC pouze 1 druh. U kreditních karet nabízí banka ČSOB 4 druhy a banka KBC 5 druhů. Lze tedy říci, že v oblasti debetních karet je na tom lépe banka ČSOB, ale v oblasti kreditních karet je na tom lépe banka KBC. Banka ČSOB však nabízí svým klientům i další speciální karty, jako je například předplacená COOL karta, karta pro fanoušky či mobilní aplikace ČSOB NaNákupy, která je určena pro platby mobilem. V dalších možnostech týkající se platebních karet si stojí lépe banka ČSOB.

Z výsledků polostrukturovaných rozhovorů byl získán náhled na celou situaci elektronického bankovníctví z pohledu bankovních zaměstnanců. Na základě těchto výsledků lze v první řadě říci, že elektronické bankovníctví je v dnešní době vnímáno jako nezbytnost a součást každodenního života. Dále lze zmínit nejčastěji uváděné výhody, mezi které patří ze 75 % neustálý přístup ke službám, z 50 % rychlost, z 50 % úspora času a z 37,5 % nízké náklady. Nevýhoda elektronického bankovníctví je pouze jedna, a jedná se o bezpečnost, kdy je tím na mysli možné riziko ztráty osobních údajů a kyber útoky. Dále lze říci, že pro retailové klienty je v současné době doporučováno mobilní bankovníctví a pro firemní klienty internetové bankovníctví. V neposlední řadě lze podotknout, že služby e-bankingu v bankách ČSOB a KBC jsou z 50 % rozdílné. Důvodem jsou nejen funkcionální rozdíly, ale také odlišnost v potřebách klientů a v bankovním českém a belgickém trhu obecně. Nakonec je nutno zmínit budoucnost elektronického bankovníctví, která bude

nejvíce (100 %) v mobilních telefonech, pak stále v počítačích (37,5 %) a nakonec i v tabletech (20 %).

Z výsledků dotazníkového šetření mezi klienty bank ČSOB a KBC plyne, že v bance ČSOB je elektronické bankovníctví využíváno nejvíce klienty od 18 do 26 let, zatímco u banky KBC jsou to klienti od 27 do 39 let. Naopak nejméně takové služby využívají klienti mladší 18 let a senioři od 55 let, což je u obou bank stejné. Dále lze na základě výzkumu říci, že obě banky mají více retailových klientů, než těch firemních, kdy u banky KBC je to téměř o 30 %, a u banky ČSOB je to až o 56 %, což je skoro ještě jednou tolik, než u banky KBC. Co se týká bezpečnosti služeb elektronického bankovníctví, dá se říci, že jsou kvalitně zabezpečeny, jelikož 89 % klientům banky KBC připadá elektronické bankovníctví bezpečné, u banky ČSOB jsou takoví klienti ve výši 80 %. Dále z dotazníku vyplývá, že nejvíce klientů využívá služby elektronického bankovníctví prostřednictvím počítače, dále pak prostřednictvím mobilního telefonu a nejméně pomocí tabletu. Nejvíce využívanou formou elektronického bankovníctví je pak tedy internetbanking, který využívá 84 % klientů, což je jen o 2 % méně, než u banky ČSOB. Na druhém místě je pak phonebanking, na třetím místě jsou pak platební karty, a nakonec pak homebanking, který je využíván nejméně, a sice 5 % klientů KBC a 11 % klientů ČSOB. Uživatelé využívají elektronické hlavně pro platební příkazy, které jsou se svými 88 % u KBC a 86 % u ČSOB na prvním místě. Na druhém místě je zobrazování zůstatků a pohybů na účtech klientů, což v dotazníku dosáhlo u banky ČSOB výše 76 %, a u banky KBC výše 78 %. Na třetím místě jsou u banky ČSOB inkasa (38 %). U banky KBC nejsou na třetím místě inkasa, ale je tam správa nastavení účtu (39 %). Co se týká způsobu přihlašování do služeb elektronického bankovníctví, je to stejné jako u obou bank, kdy se 73 % klientů ČSOB a 72 % klientů KBC přihlašuje pomocí svého identifikačního čísla a hesla (PINu). Tento výsledek lze vysvětlit tím, že je v bankách ČSOB a KBC více retailových klientů, kteří se nejčastěji přihlašují pomocí identifikačního čísla a hesla (PINu). Mezi tři hlavní důvody využívání elektronické formy bankovníctví u banky ČSOB patří úspora času (73 %), neustálý přístup k účtům (69 %) a pohodlí z domova / kanceláře (66 %). U banky KBC je to úspora času ve výši 64 %, dále pak jednoduchost, rychlost a bezpečnost ve výši 62 % a na třetím místě je pohodlí z domova/kanceláře ve výši 60 %. Rozdíl oproti bance ČSOB je na druhém místě, kdy je u ČSOB neustálý přístup k účtům. Nejvíce klientů (36 %) u banky ČSOB využívá elektronické

služby několikrát týdně, u banky KBC pak několikrát týdně a denně (31,5 %). Na závěr lze říci, že většina klientů u banky ČSOB (94 %) a u banky KBC (93 %) je se službami elektronického bankovníctví spokojeno, což dokazuje kvalitu produktů a služeb elektronického bankovníctví u obou bank, jelikož 1% rozdíl je opravdu nepatrný.

V závěru praktické části byla provedena komparativní analýza na základě 6 modelových situací. Tato analýza probíhala ve třech částech elektronického bankovníctví, a sice internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví a platebních (debetních) karet. Cílem bylo doporučení nejvhodnějších a nejvýhodnějších elektronických produktů a služeb pro 6 druhů klientů. Pro studenta jsou v bance ČSOB doporučeny tyto služby: InternetBanking 24, ČSOB Smart klíč, ČSOB SmartBanking, debetní karta standard a mobilní aplikace ČSOB NaNákupy pro platby mobilem. V bance KBC jsou studentovi doporučovány následující služby: KBC Touch, KBC Sign, KBC K'Ching, Debit bank card a bezkontaktní nálepka. Pro dospělého standardního klienta je v bance ČSOB doporučována služba InternetBanking 24 a debetní karta standard včetně bezkontaktní nálepky. U banky KBC je to pro dospělého pak služba KBC Touch a Debit bank card včetně bezkontaktní nálepky. Pro seniory se u banky ČSOB doporučuje internetové bankovníctví InternetBanking 24 a debetní karta standard; u banky KBC se doporučuje služba KBC Touch a Debit bank card. Pro podnikatele se u banky ČSOB doporučují tyto služby: InternetBanking 24, ČSOB Smart klíč, ČSOB SmartBanking, debetní karta standard a mobilní aplikace ČSOB NaNákupy pro platby mobilem. U banky KBC se podnikateli doporučují následující služby: KBC Touch, KBC Sign, KBC Mobile, Debit bank card včetně bezkontaktní nálepky. Malým a středním firmám se v bance ČSOB doporučují služby BusinessBanking 24, w1se a debetní karta standard; v bance KBC jsou to pak služby KBC Reach, w1se, KBC Business a Debit bank card. Velkým firmám a korporacím se u banky ČSOB doporučují služby w1se, MultiCash 24, debetní karta standard a jako bonus i vkladová karta; u banky KBC jsou to pak služby: w1se, KBC – Online for Business, KBC Business a Debit bank card.

Celkově se dá říct, že obě dvě banky nabízí klientům spoustu produktů a služeb z oblasti elektronického bankovníctví, ať už se to týká internetových a mobilních služeb či platebních karet. Na základě spokojenosti klientů u obou bank je nutno podotknout, že jsou jejich služby kvalitní, a že jsou schopny efektivně uspokojovat potřeby svých klientů.

7 Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

BELÁS, J; SOBEK, O. Retail-banking: teória a prax. Vyd. 1. Bratislava: Eurounion, 2000. 83 s. ISBN 80-88984-12-2.

BLAŽEK, Jiří a UKLEIN, Jiří. Bankovníctví. Brno: Masarykova univerzita, Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, 1997. 179 s. ISBN 80-210-1715-5.

DOSTÁLEK, Libor; VOHNOUTOVÁ Marta a KNOTEK, Miroslav. Velký průvodce infrastrukturou PKI a technologií elektronického podpisu. 2., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2009. 542 s. ISBN 978-80-251-2619-6.

DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Linde a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

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

MEJSTRŮK, Michal a PEČENÁ, Magda. Základní principy bankovníctví: Basic principles of banking. Praha: Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.

PŘÁDKA, Michal a KALA, Jan. Elektronické bankovníctví: rady a tipy: vše o používání karet, banka po telefonu a v počítači, je to opravdu bezpečné, pohledy do zákulisí - jak to dělá banka, co nás čeká zítra?, praktické informace pro všechny případy. Praha: Computer Press, Praxe manažera, 2000, 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

REVENDA, Zbyněk a kolektiv. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 5. aktualizované vydání. Praha: Management Press, 2012. 424 s. ISBN 978-807261-240-6.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.

SCHLOSSBERGER, Otakar; HOZÁK Ladislav a kol. Platební styk. Třetí přepracované vydání. Praha: Bankovní institut vysoká škola a.s., 373 s. 2000. ISBN 80-7265-036-X.

SCHLOSSBERGER, Otakar a HOZÁK Ladislav. Elektronické platební prostředky. Praha: Bankovní institut vysoká škola a.s., 2005. 144 s. ISBN 80-7265-073-4.

SOKOLOVSKÝ, Zbyněk. Vitální banky. Praha: Bankovní institut, 1999. 374 s. ISBN 80-7265-024-6.

SŮVOVÁ, Helena. Specializované bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Bankovní institut, 1997. 398 s. ISBN 80-902243-2-6.

Internetové zdroje:

BB24.CSOB.CZ, citace online 26. 1. 2016 (ČSOB BusinessBanking 24) Dostupné z: <https://bb24.csob.cz/>

CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016 (ČSOB CEB) Dostupné z: <https://ceb.csob.cz/secure/prihlaseni>

CLEVERLANCE.COM, citace online 9. 1. 2016 (Multikanálová řešení) Dostupné z: <http://www.cleverlance.com/cz/internetbanking>

CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016 (Oficiální web banky ČSOB pro retailové klienty) Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/>

CSOB.CZ, citace online 16. 1. 2016 (ČSOB SmartBanking) Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/smartbanking>

CSOB.CZ, citace online 17. 1. 2016 (ČSOB Smart klíč) Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/csob-smart-klic>

CSOB.CZ, citace online 25. 1. 2016 (Oficiální web banky ČSOB pro firmy a podnikatele) Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/podnikatele-firmy-a-institute>

CUSTODY.CSOB.SK, citace online 11. 2. 2016 (ČSOB Custody Online) Dostupné z: <https://custody.csob.sk/CustodyCz/Login.aspx?ReturnUrl=%2fcustodycz>

ERASVET.CZ, citace online 10. 1. 2016 (Era Poštovní Spořitelna) Dostupné z: <https://www.erasvet.cz/informace-z-ps/pro-media/stranky/tz130418.aspx>

FINPARADA.CZ, citace online 8. 2. 2016 Dostupné z: <http://www.finparada.cz/>

FLEXIMS.CZ, citace online 10. 2. 2016 (Online aplikace Flexims) Dostupné z: <https://www.flexims.cz/FLX/customer/home.do>

IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016 (ČSOB InternetBanking 24) Dostupné z: <https://ib24.csob.cz/>

IHNED.CZ, citace online 5. 2. 2016 (Hospodářské noviny) Dostupné z: <http://ihned.cz/>

IHNED.CZ, citace online 3. 1. 2017 (Hospodářské noviny) Dostupné z: <http://ihned.cz/>

KBC.BE, citace online 12. 5. 2016 (KBC Business Dashboard) Dostupné z: <https://www.kbc.be/business/en/products/making-and-receiving-payments/online-banking/banking-on-your-computer/all-about-business-dashboard/business-dashboard.html>

KBC.BE, citace online 20. 5. 2016 (KBC Business) Dostupné z: <https://www.kbc.be/business/en/products/making-and-receiving-payments/online-banking/banking-on-your-smartphone/install-mobile-business-banking.html>

KBC.BE, citace online 9. 5. 2016 (KBC Live Chat) Dostupné z: <https://www.kbc.be/retail/en/contact/at-your-branch-or-online.html>

KBC.BE, citace online 10. 5. 2016 (Storesquare) Dostupné z: <https://www.kbc.be/ondernemen/nl/product/online-ondernemen/storesquare.html>

KBC.BE, citace online 20. 3. 2016 (Oficiální web banky KBC) Dostupné z: <https://www.kbc.be/retail/en.html?zone=topnav>

KBC.COM, citace online 12. 1. 2016 (Oficiální web KBC Group) Dostupné z: <https://www.kbc.com/en/our-culture-and-values>

KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016 (Příručka KBC Reach) Dostupné z: <https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/published/KBCCORP/PDF/REACH/kbc-reach-user-manual.pdf>

KBCTOUCH.KBC.BE, citace online 15. 4. 2016 (KBC Touch) Dostupné z: <https://kbctouch.kbc.be/TCH/A044/resources/0001/en/app/#/logon/prepare>

KBCTOUCH.KBC.BE, citace online 20. 4. 2016 (Demo KBC Touch) Dostupné z: <https://kbctouch.kbc.be/TCH/A044/resources/0001/en/app/?r=0#/touch0101>

MARTIN ŠÍP – Aplikační manažer CEB (osobní prezentace, 9. 3. 2017)

QR-KODY.CZ, citace online 11. 1. 2016 (QR kódy) Dostupné z: <http://www.qr-kody.cz/qr-kod>

VYPLNTO.CZ, citace online 15. 3. 2017 (Dotazník ČSOB) Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/moje-pruzkumy/?did=59730#oo>

VYPLNTO.CZ, citace online 16. 3. 2017 (Dotazník KBC) Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/moje-pruzkumy/?did=59745>

VÝROČNÍ ZPRÁVA ČSOB A KBC, citace online 2. 1. 2016 Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/444804/vz-csob-2015.pdf>;

https://www.kbc.com/nl/system/files/doc/investor-relations/Results/JVS_2015/JVS_2015_GRP_en.pdf

WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016 (w1se Corporate e-Banking) Dostupné z: <https://www.wise-corporate-ebanking.com/indexcze.html?lang=cze>

Fotografie obrazovky mobilního zařízení

ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

KBC MOBILE; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 7. 5. 2016

KBC K'CHING, fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 8. 5. 2016

8 Seznam příloh

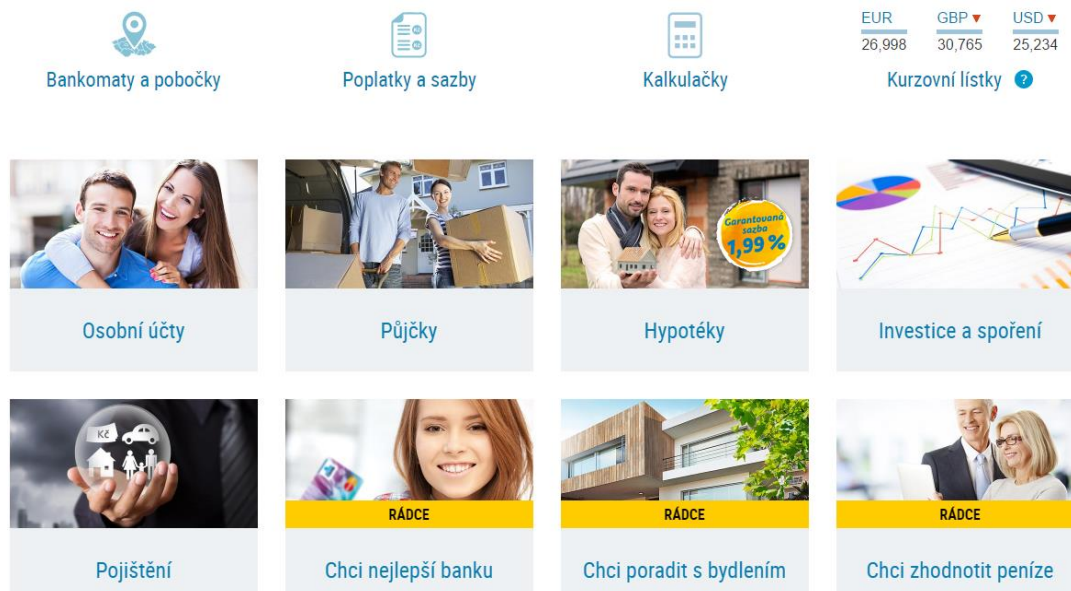
Příloha číslo 1: Obrázky

Obrázek č. 2: Úvodní stránka banky ČSOB pro retailové klienty



Zdroj: CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016

Obrázek č. 3: Služby nabízené na úvodní stránce banky ČSOB pro retailové klienty



Zdroj: CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016

Obrázek č. 4: Aktuality, trendy a aktuální nabídky banky ČSOB

Aktuality 13.3. Plánovaná odstávka služeb elektronického bankovníctví / Archiv



csob
Inspirace



Zdroj: CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016

Obrázek č. 5: Informace poskytované nejen retailovým klientům ČSOB, ale i veřejnosti

O ČSOB a KBC <ul style="list-style-type: none">O ČSOB a SkupiněO Skupině KBCSpráva a řízení ČSOBOcenění skupiny ČSOBServis pro médiaPrevence praní peněz a financování terorismu	Kariéra v ČSOB <ul style="list-style-type: none">Kariéra u násVolná pracovní místaStudenti a absolventiProč pracovat u násHodnoty ČSOB	CSR v ČSOB <ul style="list-style-type: none">Společenská odpovědnostO násNaši partneřiPodpořili jsmeGranty
Povinně uveřejňované informace <ul style="list-style-type: none">Výroční zprávy a pololetní zprávyInformace o ČSOBDalší uveřejňované informaceEmise cenných papírůEvropská regulace EMIROsoby pověřené bankou uzavírat transakce na Finančních trzíchInformace pro klienty dle MiFIDKontakty na zahraniční fondy	Vztahy k investorům <ul style="list-style-type: none">Výroční zprávyPololetní zprávyHospodářské výsledkyFinanční kalendářRatingová hodnocení ČSOB a KBCKontakty pro analytiky a regulátory	Důležité dokumenty <ul style="list-style-type: none">Obchodní podmínky ČSOBReklamační řádOchrana osobních údajůStandard ČBAPolitiky ČSOBÚčast v platebních systémech a orgán dohleduInformace o systému pojištění pohledávek z vkladůFormuláře ke staženíAutomatická výměna daňových informací

Zdroj: CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016

Obrázek č. 6: Přihlašovací stránka služby InternetBanking 24

Helpdesk 495 800 111 13.3.2017 10:30:40 

CSOB InternetBanking 24 Přístup ke službě si můžete zřídit ve své pobočce ČSOB, která vede vaše účty. Více informací na www.csob.cz.
Neprevedete-li po dobu 20 minut žádnou operaci, aplikace vám bude automaticky odhlášena.

Přihlášení [test systému](#)

Čipovou kartou
před přihlášením vložte kartu do čtečky čipových karet
přihlásit
[Změna certifikátu pro přihlášení](#)

Identifikačním číslem a PIN
identifikační číslo
PIN
přihlásit

TIPY
Pokud potřebujete, stáhněte si z našeho portálu [Příručky a návody](#).
Doporučujeme vám také seznámit se se [Zásadami pro bezpečné užívání ČSOB Elektronického bankovníctví](#).
Pokud máte problém s přihlášením, přečtěte si, jaké jsou další možnosti [přihlášení do služeb internetového bankovníctví](#).

Aktuality
Na klienty ČSOB cílí podvodná mobilní aplikace pod hlavičkou společnosti DHL.
Obdrželi jste v posledních dnech SMS od společnosti DHL? Zbystřete...
Používáte pro internetové bankovníctví čipovou kartu? Aktualizujte aplikaci SecureStore
K 18. listopadu změníme software pro přihlašování a podepisování čipovou kartou v InternetBankingu. Nový software vám umožní rychlejší, jednodušší a spolehlivější používání čipové karty.
Odměníme vás za placení mobilem
V supermarketu, v restauraci i v kině – s naší aplikací ČSOB NaNákupy zaplatíte všude, kde berou bezkontaktní karty. Za pravidelné používání vás navíc odměníme bonusem 400 Kč. A dalších 400 Kč dostanete za každého nového klienta, kterého naučíte platit mobilem.
Zdravotní výdaje v zahraničí? Peníze vám pošleme obratem

Bezpečnostní doporučení
Dodržujte Zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví
Mezi nejdůležitější patří:

- pravidelně aktualizujte operační systém a internetový prohlížeč,
- používejte a pravidelně aktualizujte antivirový program a firewall,
- chráňte také svůj mobilní telefon.

Provozní informace
Čipová karta – řešení problémů s přihlášením
Jak vás již informujeme v sekci Aktuality, změnili jsme software pro přihlašování a podepisování čipovou kartou. Máte-li problémy s přihlášením, odinstalujte si stávající verzi aplikace SecureStore a nainstalujte si její nejnovější verzi z adresy www.csob.cz/software. Pokud se vám přesto nebude přihlášení dařit, podívejte se prosím do [chybové příručky](#), kde naleznete návod na řešení většiny problémů s přihlášením.
[Zde si můžete ověřit stav fungování jednotlivých služeb ČSOB Elektronického bankovníctví.](#)

Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 7: SMS klíč pro přihlášení do služby InternetBanking 24

Přihlášení

Transakce číslo 485386048
Zadejte autorizační kód,
který jsme vám k této transakci
zaslali na mobilní telefon.:

- -

časový limit pro zadání SMS klíče
09:57

potvrdit

Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 8: Možnost zobrazení zpráv z banky ve službě InternetBanking 24



Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 9: Hlavní stránka služby InternetBanking 24



Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 10: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě InternetBanking 24

The screenshot shows the 'Jednorázový příkaz k úhradě' (One-time payment order) form in the InternetBanking 24 system. The form is divided into several sections:

- Navigation:** 'Jste zde: 1. zadání > 2. autorizace > 3. potvrzení'. Transaction number: 485390849.
- Form Fields:**
 - datum splatnosti: 13.3.2017
 - vyplnit ze vzoru: zvolte z uložených
 - účet: ČSOB Studentské konto v CZK, 219776380, CZK, 439, KLÁRA NOVÁ
 - předčíslí - číslo účtu příjemce: [empty]
 - kód banky: [empty]
 - částka: [empty]
 - konstantní symbol: [empty]
 - variabilní symbol: [empty]
 - specifický symbol: [empty]
 - zpráva (příjemci i plátcí): [empty]
 - účel platby: [empty]
 - odpověď: pouze zobrazit
 - potvrzení o zaúčtování: nezasílat
- Buttons:** 'SMS klíč >>' and 'uložit jako vzor'.
- Left Sidebar:** Contains navigation links like 'Platby', 'Inkasa', and 'Mobilní operátoři', along with a 'TIPY' section.

Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 11: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě InternetBanking 24

The screenshot shows the 'Jednorázový příkaz k úhradě' form with example data filled in:

- Navigation:** 'Jste zde: 1. zadání > 2. autorizace > 3. potvrzení'. Transaction number: 176812034.
- Form Fields:**
 - datum splatnosti: 3.10.2011
 - vyplnit ze vzoru: zvolte z uložených
 - účet: ČSOB Aktivní konto v CZK, 123456789, CZK, 421, Jan Novák
 - číslo účtu příjemce: - 19191919
 - kód banky: 0300
 - částka: 4444
 - konstantní symbol: [empty]
 - variabilní symbol: 0123456789
 - specifický symbol: 0123456789
 - zpráva (příjemci i plátcí): zprava prijemci
 - odpověď: pouze zobrazit
- Buttons:** 'čipová karta >>', 'SMS klíč >>', and 'uložit jako vzor'. A tooltip 'Zvolte způsob autorizace.' is visible over the 'odpověď' field.
- Left Sidebar:** Similar to the previous screenshot, with navigation and tips.

Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 12: Zadání autorizačního kódu k příkazu u služby InternetBanking 24

The screenshot shows the 'Jednorázový příkaz k úhradě' (One-time payment order) page in the InternetBanking 24 system. The user is at step 2, 'autorizace' (authorization). The transaction details are as follows:

datum splatnosti	3.10.2011
účet	123456789
číslo účtu příjemce	19191919
kód banky	0300
částka	4444,00
konstantní symbol	
variabilní symbol	0123456789
specifický symbol	0123456789
zpráva (příjemci i plátcí)	zprava prijemci
autorizační kód	caac - efp - gya
časový limit pro zadání SMS klíče	09:08

Buttons: 'odeslat >>' (orange) and 'zpět' (blue). A callout box says: 'Simulaci odeslání příkazu provedete stisknutím tlačítka odeslat.'

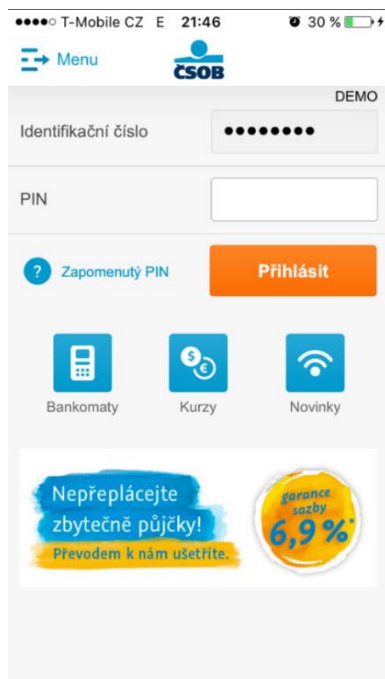
Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 13: Potvrzení o přijetí příkazu bankou ve službě InternetBanking 24

The screenshot shows the 'Jednorázový příkaz k úhradě' (One-time payment order) page in the InternetBanking 24 system, now at step 3, 'potvrzení' (confirmation). The transaction details are the same as in the previous screenshot. A confirmation message is displayed: 'POTVRZENÍ: Niže uvedený příkaz byl dne 3.10.2011 přijat bankou.' (CONFIRMATION: The order below was accepted by the bank on 3.10.2011). A callout box says: 'Obrazovka potvrzující přijetí příkazu bankou. Pro další ukázkou zvolte libovolnou položku z menu.'

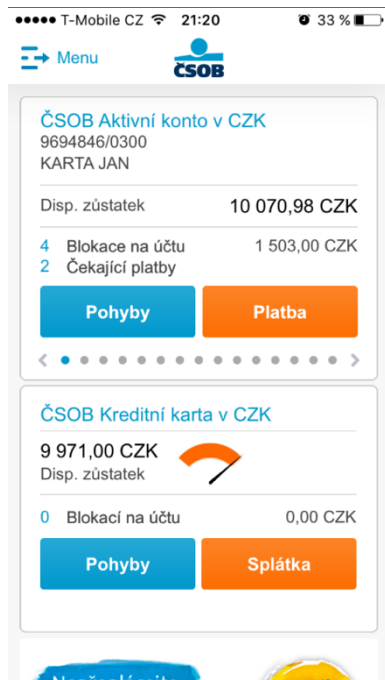
Zdroj: IB24.CSOB.CZ, citace online 15. 1. 2016

Obrázek č. 14: Přihlašovací stránka do služby ČSOB SmartBanking



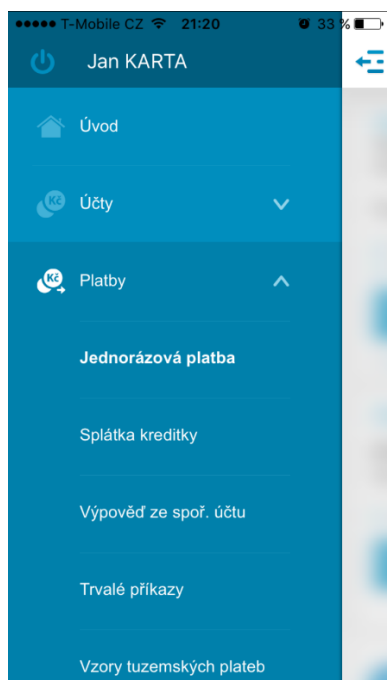
Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 15: Hlavní stránka služby ČSOB SmartBanking



Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 16: Tvorba jednorázové platby pomocí volby v menu ve službě ČSOB SmartBanking



Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 17: Vyplněné ukázkové údaje jednorázové platby ve službě ČSOB SmartBanking

••• T-Mobile CZ 3G 22:01 28 %

[← Zpět](#) [Převod mezi účty](#)

DEMO

Z účtu [ČSOB Aktivní konto v CZK](#)
9694846/0300

Na účet [Vzory](#) [Skenovat](#)

- 33960710 / 0300

Částka

Splatnost

Variabilní symbol

[+ Zobrazit další pole](#) [Pokračovat](#)

Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 18: Shrnutí a potvrzení jednorázové platby ve službě ČSOB SmartBanking

••• T-Mobile CZ 3G 21:57 29 %

[← Zpět](#) [Převod mezi účty](#) [↑](#)

DEMO

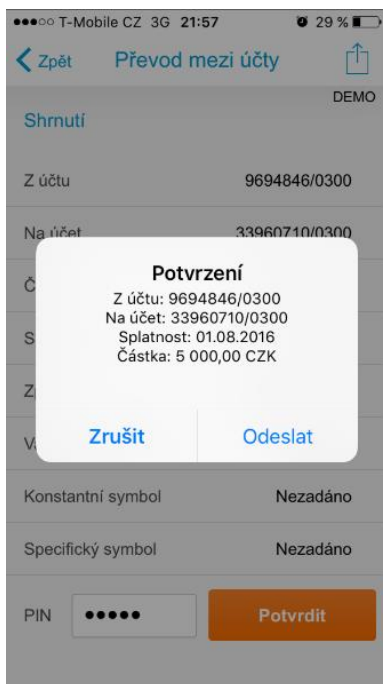
Shrnutí

Z účtu	9694846/0300
Na účet	33960710/0300
Částka	5 000,00 CZK
Splatnost	01.08.2016
Zpráva	Žádná zpráva
Variabilní symbol	Nezadáno
Konstantní symbol	Nezadáno
Specifický symbol	Nezadáno

PIN [Potvrdit](#)

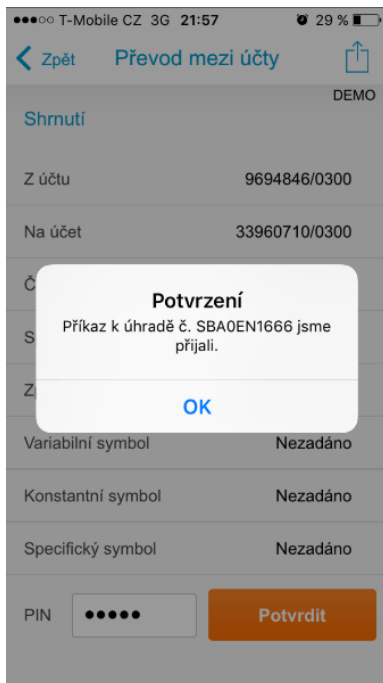
Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 19: Odeslání (nebo zrušení) platby ve službě ČSOB SmartBanking



Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 20: Potvrzení přijetí platby ze strany banky ve službě ČSOB SmartBanking



Zdroj: ČSOB SMARTBANKING; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 16. 1. 2016

Obrázek č. 21: Postup aktivace aplikace ČSOB Smart klíč



Zdroj: CSOB.CZ, citace online 17. 1. 2016

Obrázek č. 22: Úvodní stránka banky ČSOB pro firmy a podnikatele



Zdroj: CSOB.CZ, citace online 25. 1. 2016

Obrázek č. 25: Zadání PINu u přihlášení čipovou kartou do služby BusinessBanking 24

The screenshot shows the BusinessBanking 24 login interface. At the top, there is a helpdesk number (495 800 111) and a user profile section with the name 'přihlášen ZDENĚK MAŠEK' and 'CSOB PREZENTACE EB'. The main content area is titled 'Přihlášení' and includes a 'Čipovou kartou' section with a 'přihlásit' button. A 'SecureStoreCSP - zadat PIN' dialog box is open, displaying the instruction: 'K provedení operace je třeba zadat PIN. Operace: Podpis dat klíčem umístěným na kartě'. The dialog has a 'PIN:' input field and a 'Zapamatovat PIN' checkbox. On the right, there are sections for 'Bezpečnostní doporučení' and 'Provozní informace'. The footer contains copyright information (© CSOB, 2017) and contact details.

Zdroj: BB24.CSOB.CZ, citace online 26. 1. 2016

Obrázek č. 26: Možnost zobrazení zpráv z banky ve službě BusinessBanking 24

The screenshot shows the BusinessBanking 24 interface with a notification banner. The banner is titled 'Zprávy z banky' and contains the text: 'Věnujte pozornost tomu, kam odesíláte platby (16.09.2016)'. Below the text are two buttons: 'zobrazit všechny zprávy' and 'pokračovat'. The top of the page shows the user profile 'přihlášen ZDENĚK MAŠEK' and 'CSOB PREZENTACE EB'. On the right, there is a 'bezpečnostní limit' indicator showing '19:53' and 'obnovit' button, along with a notification icon and '2 zprávy'. The footer contains copyright information (© CSOB, 2017) and contact details.

Zdroj: BB24.CSOB.CZ, citace online 26. 1. 2016

Obrázek č. 27: Hlavní stránka služby BusinessBanking 24

The screenshot shows the main interface of the CSOB BusinessBanking 24 service. At the top, there is a header with the helpdesk number 495 800 111, the user's name ZDENĚK MAŠEK, and the account type ČSOB PREZENTACE EB. A security timer shows 19:39 remaining. The main navigation bar includes tabs for Účty a transakce, Investice a spoření, Úvěry, Platební karty, Datová schránka, and Nastavení. The left sidebar contains a menu with sections like 'Oblíbené', 'Informace o účtech', 'Odeslání a příjem dat', 'Platby' (with a list of payment types), 'Inkasa', 'Mobilní operátoři', 'Info 24', and 'Zprávy z banky (2)'. The main content area displays a welcome message and login details, including the last login time and certificate expiration date.

Helpdesk 495 800 111 [redacted] přihlášen ZDENĚK MAŠEK ČSOB PREZENTACE EB odhlásit

zůstatek účtu Běžný účet v CZK [redacted] bezpečnostní limit 19:39
aktuální [redacted] obnovit
disponibilní [redacted] 2 zprávy

Účty a transakce Investice a spoření Úvěry Platební karty Datová schránka Nastavení

► Oblíbené *

► Informace o účtech

► Odeslání a příjem dat

▼ Platby

- jednorázový příkaz
- převod mezi účty klienta
- splátka kreditní karty
- prioritní platba
- hromadný příkaz
- trvalé příkazy
- tuzemský devizový příkaz
- příkaz do zahraničí
- SEPA převod
- příkazy čekající na zpracování
- vzory příkazů
- bankovní spojení partnerů
- operace k autorizaci

► Inkasa

► Mobilní operátoři

► Info 24

► Zprávy z banky (2)

Vítejte ve službě ČSOB BusinessBanking 24

Vaše poslední přihlášení 06.01.2017 09:09 ([historie](#))
Váš certifikát pro podpis se sériovým číslem 11131812 (A9DBA4) vyprší dne 09.05.2017 10:18
Váš certifikát pro přihlášení se sériovým číslem 2174276 (212D44) vyprší dne 09.05.2017 10:18

© ČSOB, 2017 HelpdeskEB@csob.cz | [Napište nám](#) | [Podmínky používání](#) | www.csob.cz

Zdroj: BB24.CSOB.CZ, citace online 26. 1. 2016

Obrázek č. 28: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě BusinessBanking 24

Helpdesk 495 800 111

 přihlášen **ZDENĚK MAŠEK**
ČSOB PREZENTACE EB
odhlásit

BusinessBanking 24

zůstatek účtu **Běžný účet v CZK**
 aktuální
 disponibilní

bezpečnostní limit **19:49**
 obnovit
 2 zprávy

Účty a transakce
Investice a spoření
Úvěry
Platební karty
Datová schránka
Nastavení

Obíbené

- Informace o účtech
- Odesláni a příjem dat
- Platby
 - Jednorázový příkaz**
 - převod mezi účty klienta
 - splátka kreditní karty
 - prioritní platba
 - hromadný příkaz
 - trvalé příkazy
 - tuzemský devizový příkaz
 - příkaz do zahraničí
 - SERA převod
 - příkazy čekající na zpracování
 - vzory příkazů
 - bankovní spojení partnerů
 - operace k autorizaci
- Inkasa
- Mobilní operátoři
- Info 24
- Zprávy z banky (2)

TIPY

Chcete být informováni o stavu svého platebního příkazu SMS zprávou nebo e-mailem? Nastavte si je ve volbě Zaslání informací > Pohyby a stavy účtů.

Víte, že si můžete zvětšit písmo? V prohlížeči Internet Explorer 7 a vyšší nebo Mozilla Firefox stiskněte klávesu **Ctrl** a **kolečkem myši** (příp. tlačítky +/- na numerické klávesnici) si nastavte vám vyhovující velikost.

Číslo účtu příjemce může obsahovat max. 16 čísel (6 předčíslí a 10 číslo účtu). Předčíslí a číslo účtu oděluje vždy pomlčka. Číslo účtu bez pomlčky proto zadávejte celé do druhého pole. Některé peněžní ústavy odělují pomlčkou i poslední 3 číslice v čísle účtu, tuto pomlčku neuvyplňujte, příkaz by nebyl zpracován.

Jednorázový příkaz k úhradě

★ přidat mezi „Obíbené“
zasílání informací na SMS a e-mail

Jste zde:

1. zadání
2. autorizace
3. potvrzení

Transakce číslo 87351903

datum splatnosti

vyplnit ze vzoru

účet

předčíslí - číslo účtu příjemce

kód banky

částka

konstantní symbol

variabilní symbol

specifický symbol

zpráva (příjemci i pláto)

účel platby

odpověď

potvrzení o zaúčtování

* povinné údaje

Čipová karta >>
uložit
uložit jako vzor

© ČSOB, 2017

HelpdeskEB@csob.cz | [Napíšte nám](#) | [Podmínky používání](#) | www.csob.cz

Zdroj: BB24.CSOB.CZ, citace online 26. 1. 2016

Obrázek č. 29: Přihlašovací stránka služby ČSOB CEB

ČSOB CEB Kontakty 499 900 500 EN

Přihlášení

Heslem **Certifikátem**

Uživatelské jméno*

Heslo*

[Zapomněli jste heslo?](#) **Přihlásit**

Provozní informace

Nepropadejte panice!

Toto je prostředí ACC1 pro release 1703.
Prostředí pro AREL1611 najdete na ceb-pilot.acc.csob.cz.

První přihlášení

Poprvé se přihlaste přes certifikát I.CA, Isabel, nebo pomocí jednorázového jména a hesla.

Certifikát pro službu ČSOB CEB musíte mít v tomto počítači vedený jako primární. Pro nastavení použijte volbu „Změnit certifikát“.

Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

Obrázek č. 30: Výběr smlouvy ve službě ČSOB CEB

ČSOB CEB Kontakty 499 900 500 Perf Testeraabca EN 19:34 Odhlásit

Výběr smlouvy ČSOB CEB

Jste přihlášen pomocí uživatelského jména a hesla.

Kontrakt - verifikace
Perf Testeraabba
42710679 **Vybrat**

Sip a Masek 1
Perf Testeraabba
42712458 **Vybrat**

Přihlášení je možné jen pomocí certifikátu.

Kontrakt - verifikace Masek (3 osoby)
Perf Testeraabba
42719113

Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

Obrázek č. 31: Hlavní stránka služby ČSOB CEB

The screenshot displays the main interface of the ČSOB CEB service. At the top, there is a navigation bar with the ČSOB logo, contact information (Kontakty: 499 900 500), and user details (Perf Testeraabca, Kontrakt - verifikace, id: 42710679). A left sidebar contains menu items like Úvod, Čekárna, Účty, Platby, Inkasa, Správa financí, Virtuální pobočka, and Nastavení. The main content area is titled 'Účty' and lists three accounts with their respective balances. Below this, there are three panels: 'K vyřízení' showing a checkbook summary (Čekárna) with 7 checks, 'Rychlé odkazy' (Quick links) for services like 'Příkaz k úhradě', 'Pohyby', 'Import příkazů', 'Vypisy', and 'Čekající na zpracování'; and 'Kurzy měn ČSOB' (CSOB exchange rates) for EUR, USD, and GBP.

Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

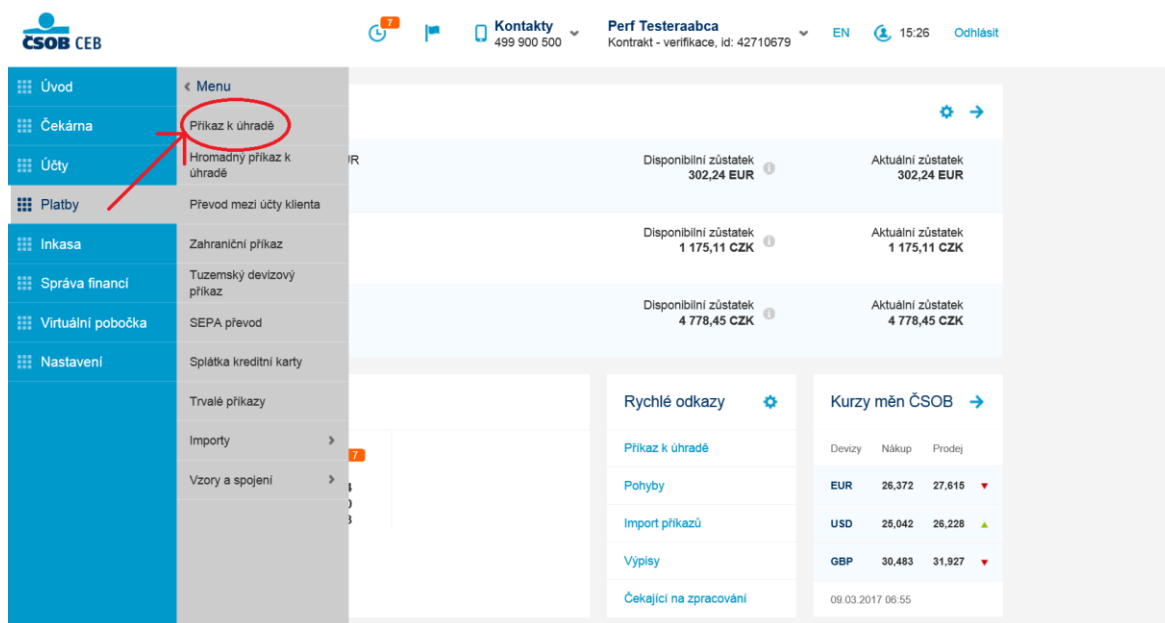
Obrázek č. 32: Administrativní čekárna služby ČSOB CEB

The screenshot shows the administrative checkbook interface. At the top, there are filters for 'Vyberte účet' (Select account), 'Zobrazit filtr' (Show filter), 'Řadit dle' (Sort by), and 'data splatnosti' (due date). Below the filters, there are buttons for 'Vybrat vše na stránce (4)' (Select all on page), 'Smazat' (Delete), 'Odautorizovat' (Deauthorize), and 'Autorizovat' (Authorize). The main table lists checks with columns for date, account, amount, and status. The checks are:

- 17. 01. 2017 z účtu 117827503/0300, CZK, 3,69 CZK, Příkazy k úhradě (3), LUMÍR VYŠKOVSKÝ, Čeká na podpis
- 17. 01. 2017 z účtu 117827503/0300, CZK, 2,46 CZK, Příkazy k úhradě (2), LUMÍR VYŠKOVSKÝ, Čeká na opravu
- 20. 01. 2017 z účtu 117827503/0300, CZK, 1,00 CZK, Variabilní 3457377334, Příkaz k úhradě, LUMÍR VYŠKOVSKÝ, Čeká na podpis
- 31. 01. 2017 z účtu 117827503/0300, CZK, 345,00 CZK, Variabilní 7867687676, Příkaz k úhradě, LUMÍR VYŠKOVSKÝ, Čeká na podpis

Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

Obrázek č. 33: Jednorázový příkaz k úhradě ve službě ČSOB CEB



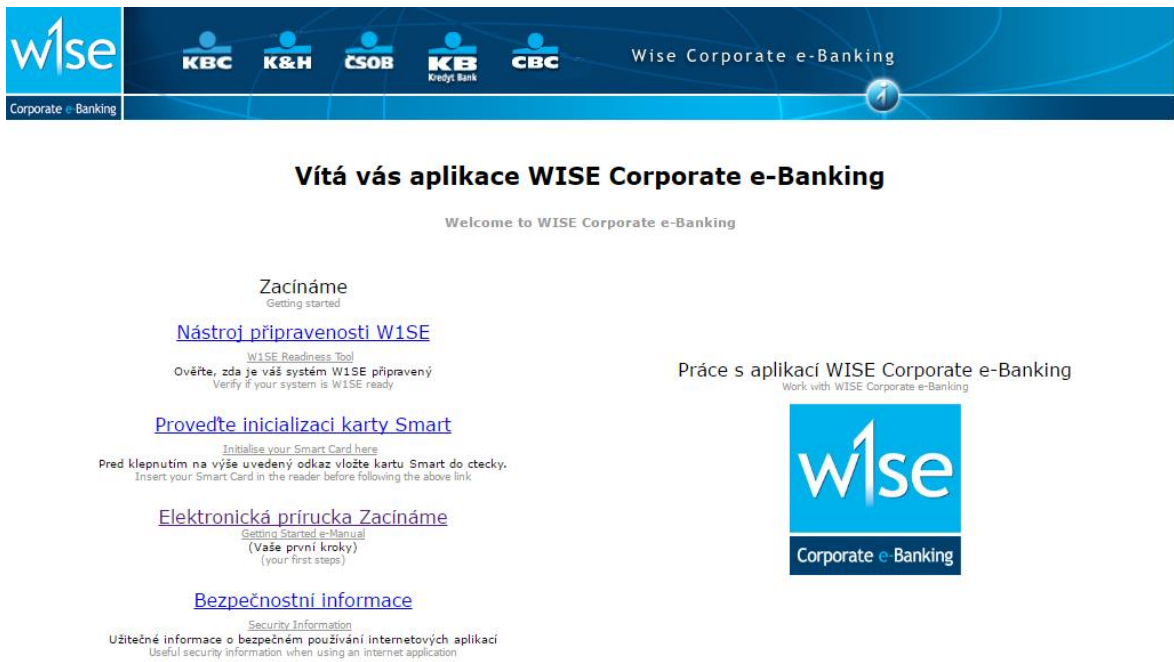
Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

Obrázek č. 34: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě ČSOB CEB

The screenshot shows the 'Příkaz k úhradě' (Payment Order) form in the ČSOB CEB online banking interface. The form is filled with example data, including account numbers, amounts, and dates. The form is divided into three steps: 'Zadání' (Entry), 'Autorizace' (Authorization), and 'Potvrzení' (Confirmation). The 'Zadání' step is currently active. The form includes fields for 'Vzory' (Templates), 'Z účtu*' (From account*), 'Na účet*' (To account*), 'Název protistrany' (Beneficiary name), 'Částka*' (Amount*), 'Datum splatnosti*' (Due date*), 'Variabilní symbol' (Variable symbol), 'Konstantní symbol' (Constant symbol), 'Specifický symbol' (Specific symbol), 'Zpráva příjemci i plátcí' (Message to recipient and payer), 'Interní poznámka' (Internal note), and 'Účel platby*' (Payment purpose*). The 'Účel platby*' field is filled with 'platba faktury' (invoice payment).

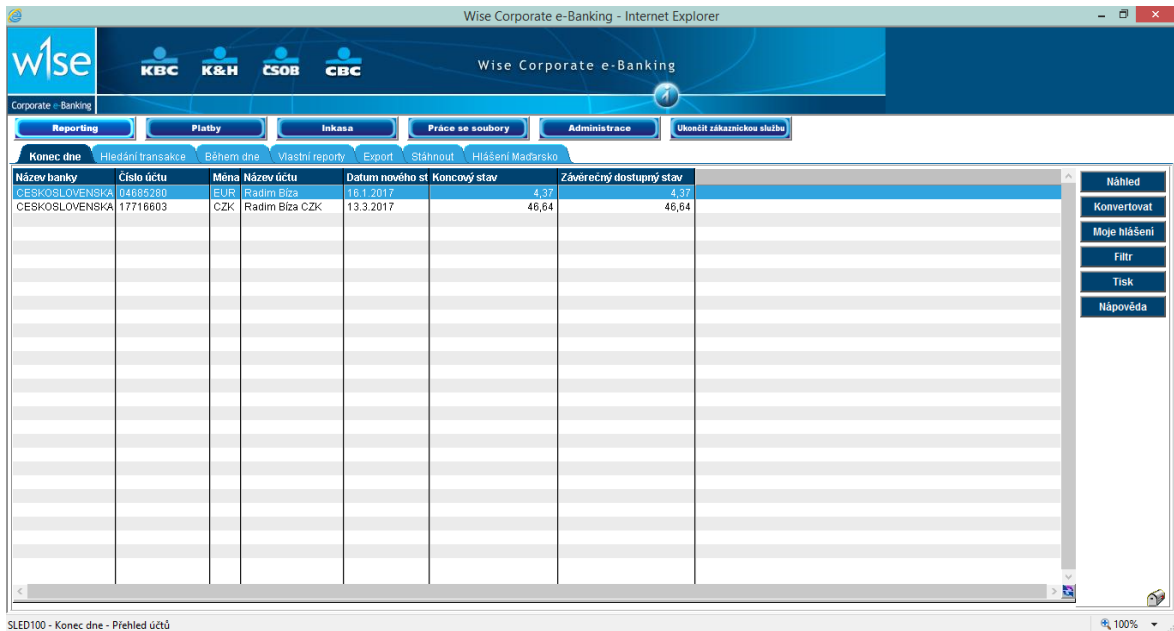
Zdroj: CEB.CSOB.CZ, citace online 27. 1. 2016

Obrázek č. 35: Přihlašovací stránka služby wise



Zdroj: WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016

Obrázek č. 36: Hlavní stránka služby wise



Zdroj: WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016

Obrázek č. 37: Seznam plateb na konkrétním účtu ve službě w1se

Příkazce	Příjemce	Bankovní identifikátor	Měna	Částka	Datum provedení	Stav	Přijato bankou	Datum vytvoření	Pořadové číslo	Způsob	Typ
0300 17716603 CZK Ing.	0300 17716523 test 2	0300	CZK	10,00	26.8.2015	Částečně podep.		26.8.2015	8474496	Platba třetí straně	T
0300 17716603 CZK Ing.	0300 17716523 test 2	0300	CZK	10,00	26.8.2015	Částečně podep.		26.8.2015	8477557	Platba třetí straně	T
0300 17716603 CZK Ing.	0300 17716523 test 2	0300	CZK	1,00	31.8.2015	Připraveno k pod.		31.8.2015	8486536	Platba třetí straně	T
0300 17716603 CZK Ing.	0100 161942701 Petr Mú	KOMBCZPPXXX	CZK	1,00	8.10.2015	Připraveno k pod.		8.10.2015	8556903	Platba třetí straně	T
0300 CZI8030000000000	0300 1111111111 dsfads	0300	CZK	1,00	28.11.2015	Připraveno k pod.		4.11.2015	8607128	Platba třetí straně	T
0300 04685280 EUR Radl	A1932110000191 3037600	SKAUJATWV	EUR	1,00	2.8.2016	Připraveno k pod.		2.8.2016	9072899	Platba třetí straně	Z
0300 17716603 CZK Ing.	0300 17716523	0300	CZK	0,45	26.11.2016	Připraveno k pod.		26.11.2016	9243631	Platba třetí straně	T
0300 17716603 CZK Ing.	Více příjemců	Více příjemců	CZK	5 000 000,00	6.2.2017	Připraveno k pod.		6.2.2017	9311662	Platba třetí straně	T
0300 17716603 CZK Ing.	0300 19-19 Fanda	CEKOCZPPXXX	CZK	1 000 000,00	28.2.2017	Připraveno k pod.		6.2.2017	9311663	Platba třetí straně	T

Zdroj: WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016

Obrázek č. 38: Zadávání jednorázové platby ve w1se – 1. krok

Zdroj: WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016

Obrázek č. 39: Zadávání jednorázové platby ve wise – 2. krok

Wise Corporate e-Banking - Internet Explorer

Corporate e-Banking

Reporting **Platby** Inkasa Práce se soubory Administrace Ukončit záložnickou službu

Platby Import Vytvořit ze souboru Vzorů Přihlášení

Obecné Poplatky Upravit Periodický Historie

Způsob transakce: Platba třetí straně
Částka: EUR 1,00

Typ transakce: Zahraniční CZ
Datum provedení: -- -- --

Mzda
Statistický kód: -- -- --

Příkazce
Název účtu: Radim Blza
Číslo účtu: EUR 04685280
Název/země banky: CESKOSLOVENSKA OBCHODNI BANKA, A.S. CZ
Bankovní identifikátor: CNB 0300
Moje reference: -- -- --

Příjemci **Podrobnosti**
 šek
Jméno: -- -- --
Číslo účtu: 17716523
ID: -- -- --

Banka
Název/země banky: CESKOSLOVENSKA OBCHODNI CZ
Bankovní identifikátor: BIC -- -- --

Zpráva pro příjemce
Komunikace: -- -- --

OK
Zrušit
Konvertovat
Tisk
Nápověda

CZCBP105 - Česká zahraniční platba (jednotlivá) 100%

Zdroj: WISE-CORPORATE-EBANKING.COM, citace online 7. 2. 2016

Obrázek č. 40: Přihlášení do služby MultiCash 24

CSOB MULTICASH 24

Soubor Uživatel Vyhodnocení Komunikace Pomocné databáze Správa Zobrazit Pomoc

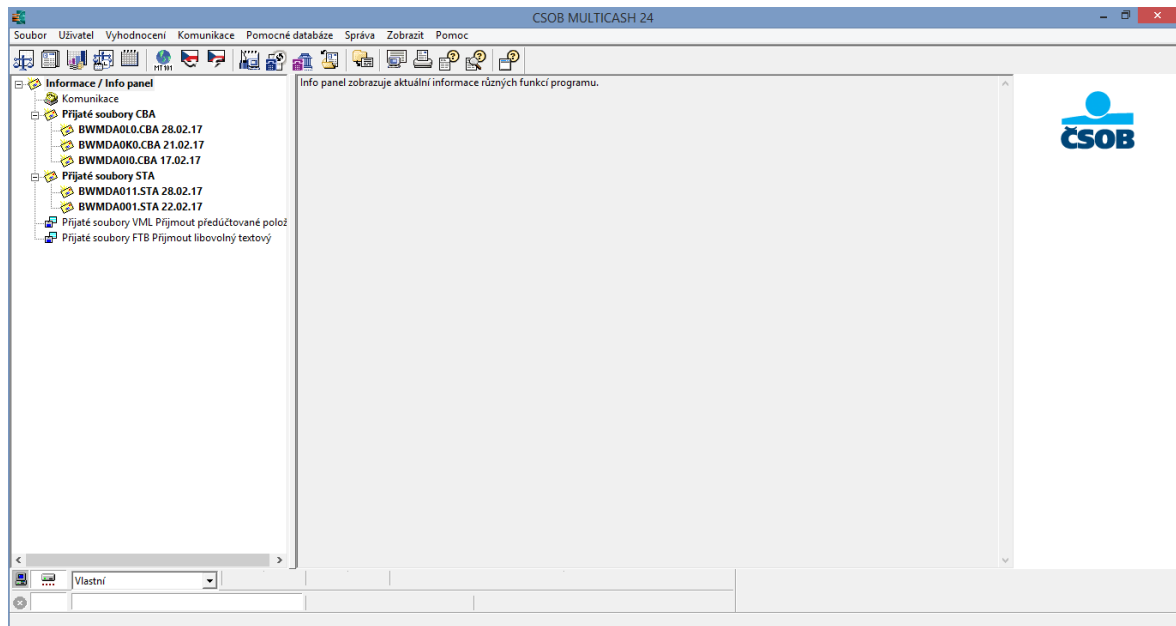
Přihlášení

Jméno
Heslo

OK Pomoc

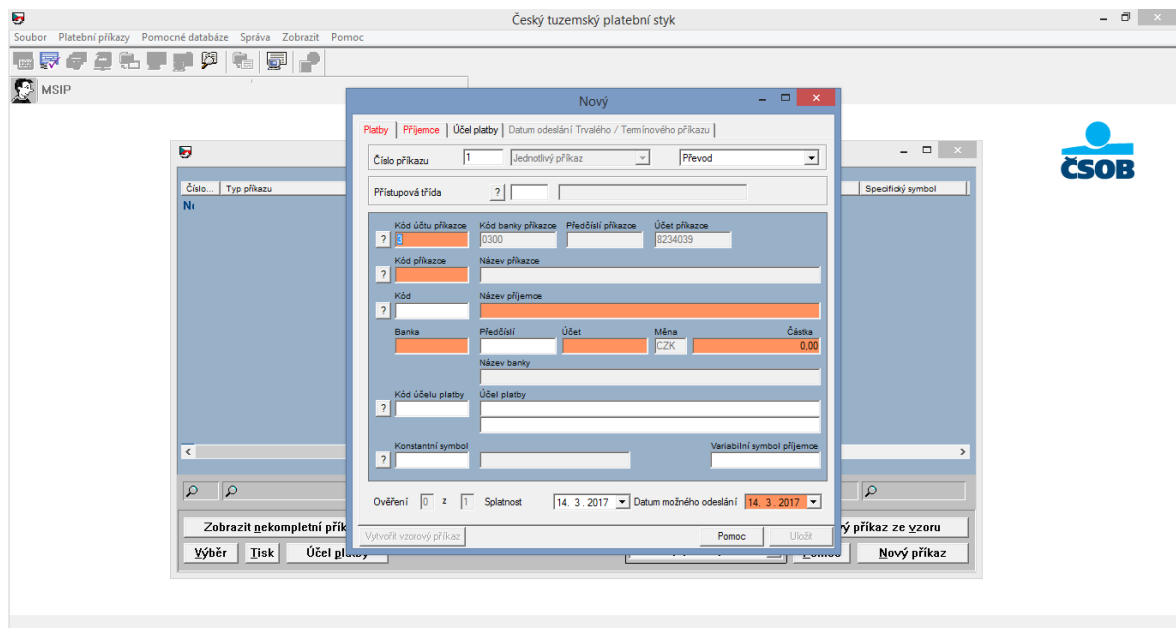
Zdroj: Martin Šíp – Aplikační manažer CEB (osobní prezentace, 9. 3. 2017)

Obrázek č. 41: Hlavní stránka služby MultiCash 24



Zdroj: Martin Šíp – Aplikační manažer CEB (osobní prezentace, 9. 3. 2017)

Obrázek č. 42: Zadání platebního příkazu ve službě ČSOB MultiCash 24



Zdroj: Martin Šíp – Aplikační manažer CEB (osobní prezentace, 9. 3. 2017)

Obrázek č. 43: Přihlašovací stránka do služby Flexims

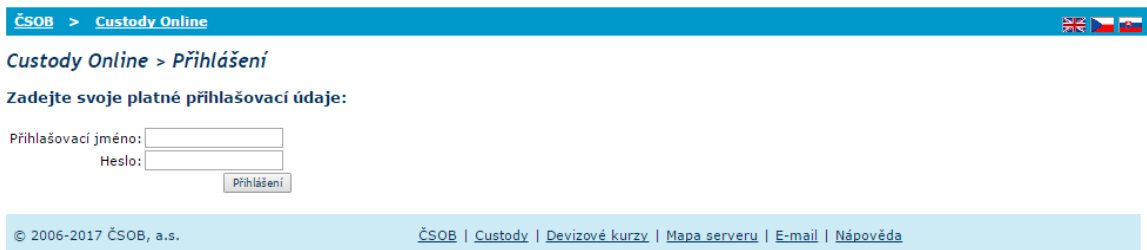
Prosím vložte kartu a stiskněte tlačítko OK.

Please insert your card and click on OK.



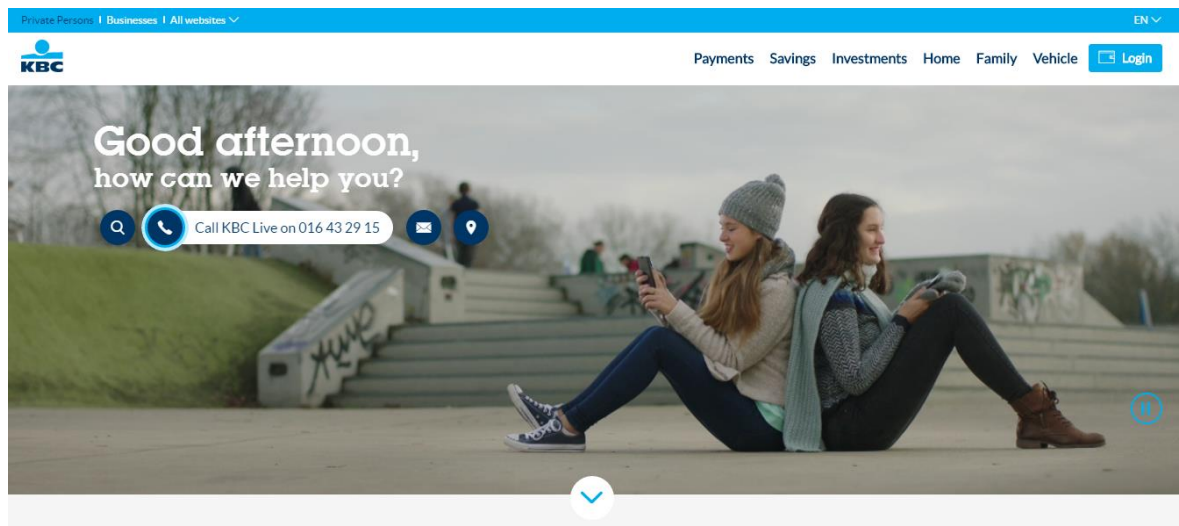
Zdroj: FLEXIMS.CZ, citace online 10. 2. 2016

Obrázek č. 44: Přihlašovací stránka do služby Custody On-line

A screenshot of the Custody On-line login page. The page has a blue header with "ČSOB > Custody Online" and language flags. Below the header, it says "Custody Online > Přihlášení". The main content area is titled "Zadejte svoje platné přihlašovací údaje:" and contains two input fields: "Přihlašovací jméno:" and "Heslo:". Below the password field is a "Přihlášení" button. At the bottom, there is a footer with copyright information "© 2006-2017 ČSOB, a.s." and several links: "ČSOB", "Custody", "Devizové kurzy", "Mapa serveru", "E-mail", and "Nápověda".

Zdroj: CUSTODY.CSOB.SK, citace online 11. 2. 2016


Obrázek č. 45: Úvodní stránka banky KBC pro retailové klienty




Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016

Obrázek č. 46: Čtyři důvody, proč využívat bankovní služby KBC


Four reasons to bank with us




Planning for a new home?
Simulate your home project and see how much it'll cost you. Work out a loan that's feasible and ideal for you.



Free current account including a bank card
Open a KBC Basic Account online now in just 3 minutes - completely free of charge. Your account will be opened immediately.



Most popular Mobile app
Get our industry-leading mobile banking app. Over half a million clients use KBC Mobile for their day-to-day banking. Download it now and start banking with us wherever you are!




Apply online in no time for a loan - 24/7
Apply for a car or personal loan with ease and in full security and get a quick answer to your application.

[?](#)


Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016

Obrázek č. 47: Další možnosti úvodní stránky banky KBC pro retailové klienty


KBC [Payments](#) [Savings](#) [Investments](#) [Home](#) [Family](#) [Vehicle](#) [Q](#) [Login](#)




Save for your pension with KBC
Start saving for your pension: save for later, get tax relief now. Find out more about the solutions that we can offer.



KBC Assist
Get the KBC Assist app to file digital insurance claims in a flash if you suffer an accident, damage or theft.



Always nearby
At your branch or online? Face-to-face or fully digital? Bank how and when it suits you best.



Investments for everyone
A KBC Investment Plan makes it easy for you to take your first steps as an investor. Starting from just 25 euros.




Discover our full offering

- [Payments](#)
- [Saving](#)
- [Pension saving](#)
- [Investing](#)
- [Borrowing](#)
- [Insurance](#)

A question? Contact us

- [Make an appointment](#)
- [Find a KBC branch near you](#)
- [A question, problem or complaint?](#)
- [Card Stop 070 344 344](#)
- [Report internet fraud](#)

Attention, borrowing money also costs money.

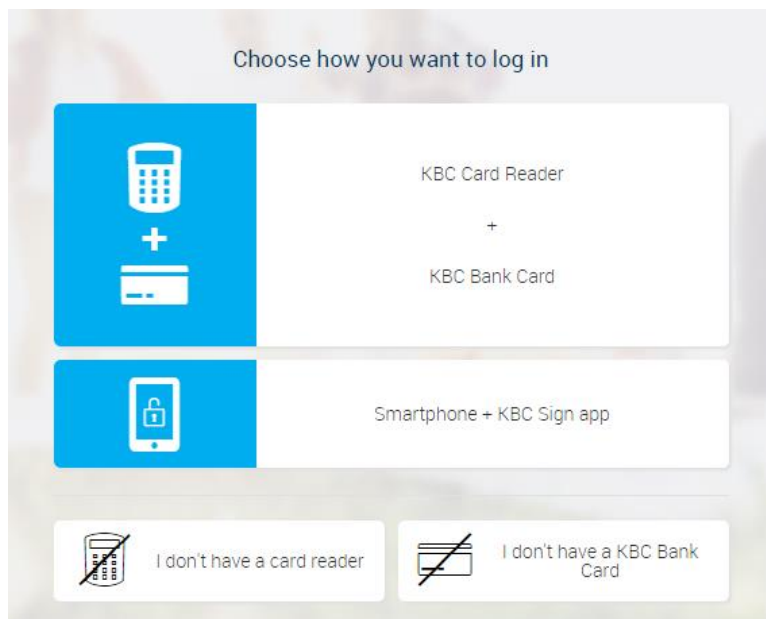


[?](#)

Sitemap [KBC Group](#) [Press room](#) [Jobs@KBC](#) [Rates and charges](#) [Legal information](#) [Unsubscribe](#) Follow us on [f](#) [t](#) [in](#)

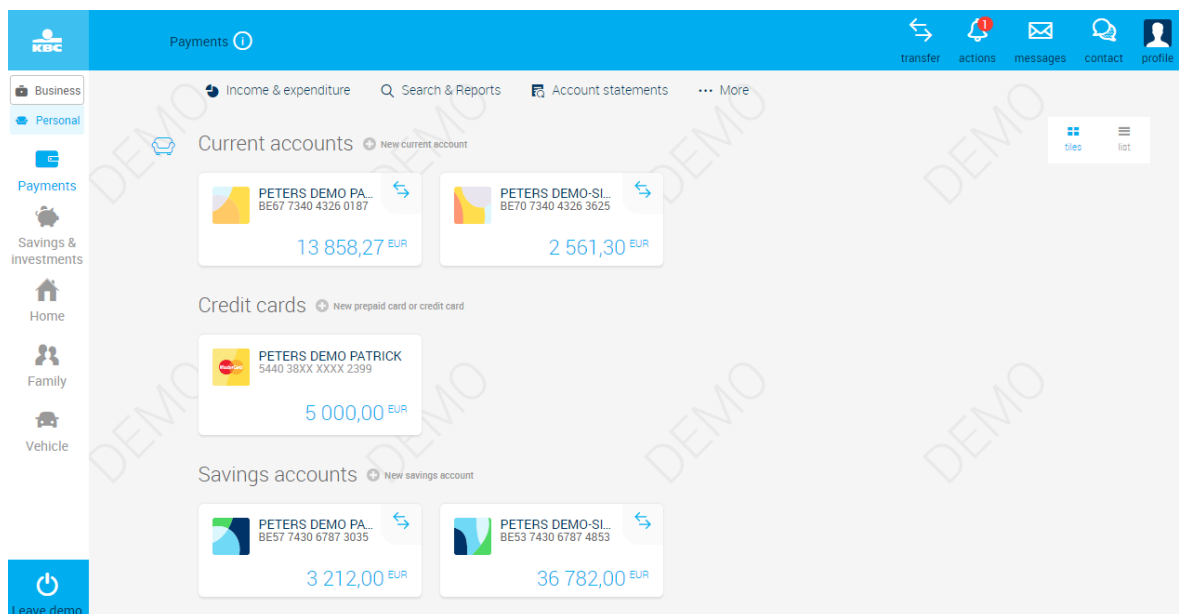
Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016

Obrázek č. 48: Přihlašovací stránka služby KBC Touch




Zdroj: KBCTOUCH.KBC.BE, citace online 15. 4. 2016

Obrázek č. 49: Hlavní stránka služby KBC Touch



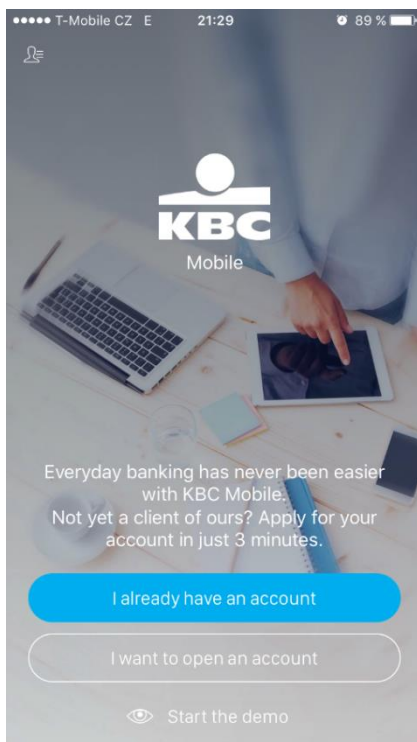
Zdroj: KBCTOUCH.KBC.BE, citace online 20. 4. 2016

Obrázek č. 50: Rychlý převod peněz ve službě KBC Touch

Transfer		
SEPA Credit Transfer	International transfer	
From	 PETERS DEMO PATRICK BE67 7340 4326 0187 KBC Account	Balance 13 858,27 EUR
To	Select a beneficiary	
Amount	0,00	
Execution date (optional)	DD-MM-YYYY	
Reference (optional)	Free format	Standard format
<input type="button" value="Save transfer and enter a new one"/> <input type="button" value="Sign"/>		

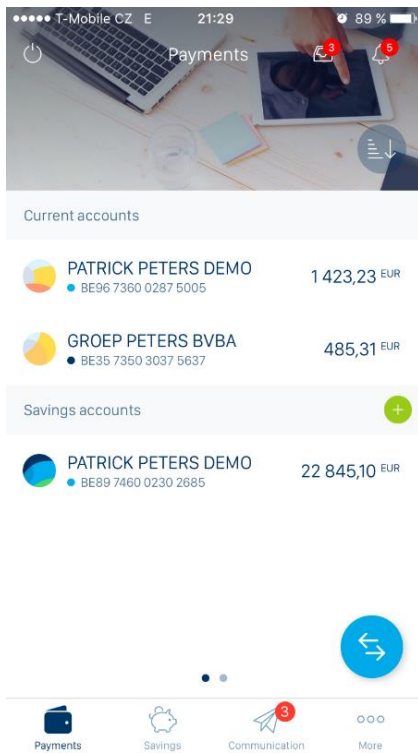
Zdroj: KBCTOUCH.KBC.BE, citace online 20. 4. 2016

Obrázek č. 51: Úvodní stránka služby KBC Mobile



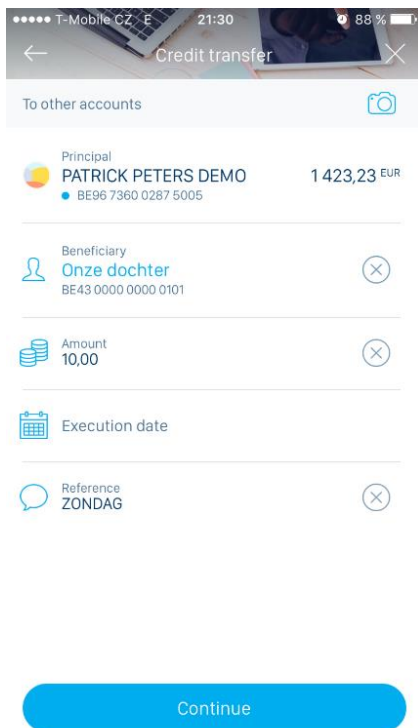
Zdroj: KBC MOBILE; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 7. 5. 2016

Obrázek č. 52: Hlavní stránka služby KBC Mobile



Zdroj: KBC MOBILE; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 7. 5. 2016

Obrázek č. 53: Vyplněné ukázkové údaje jednorázového příkazu k úhradě ve službě KBC Mobile



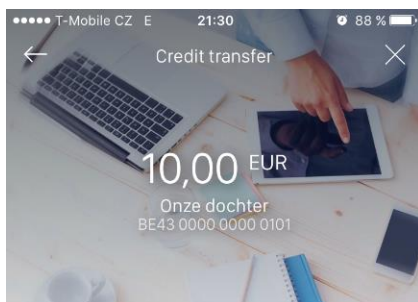
The screenshot shows the 'Credit transfer' screen in the KBC Mobile app. The status bar at the top indicates 'T-Mobile CZ E', the time '21:30', and battery level '88%'. The screen title is 'Credit transfer'. Below the title, there is a section 'To other accounts' with a camera icon. The form contains the following fields:

- Principal:** PATRICK PETERS DEMO, 1 423,23 EUR, BE96 7360 0287 5005
- Beneficiary:** Onze dochter, BE43 0000 0000 0101
- Amount:** 10,00
- Execution date:** (empty)
- Reference:** ZONDAG

A blue 'Continue' button is located at the bottom of the screen.

Zdroj: KBC MOBILE; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 7. 5. 2016

Obrázek č. 54: Rekapitulace platby ve službě KBC Mobile



Principal's account
PATRICK PETERS DEMO
• BE96 7360 0287 5005

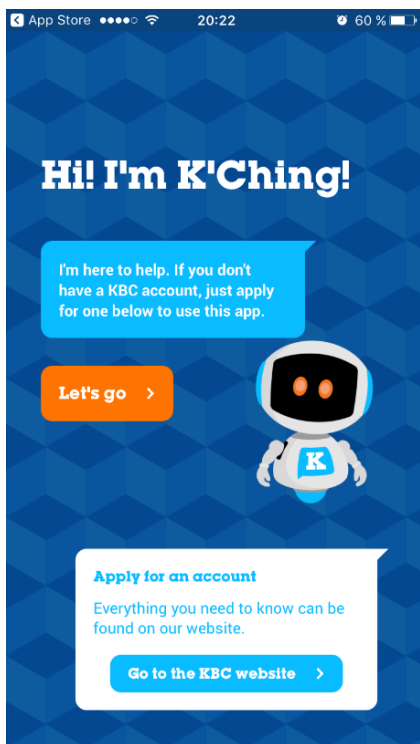
Date
Today

Reference
ZONDAG

Sign

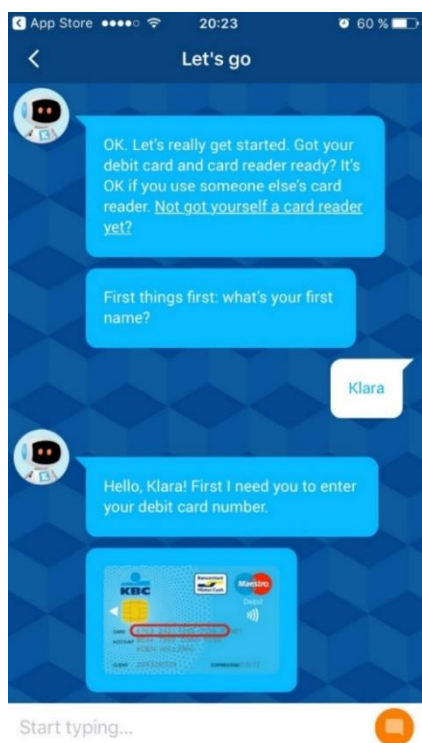
Zdroj: KBC MOBILE; fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 7. 5. 2016

Obrázek č. 55: Úvodní stránka služby KBC K'Ching



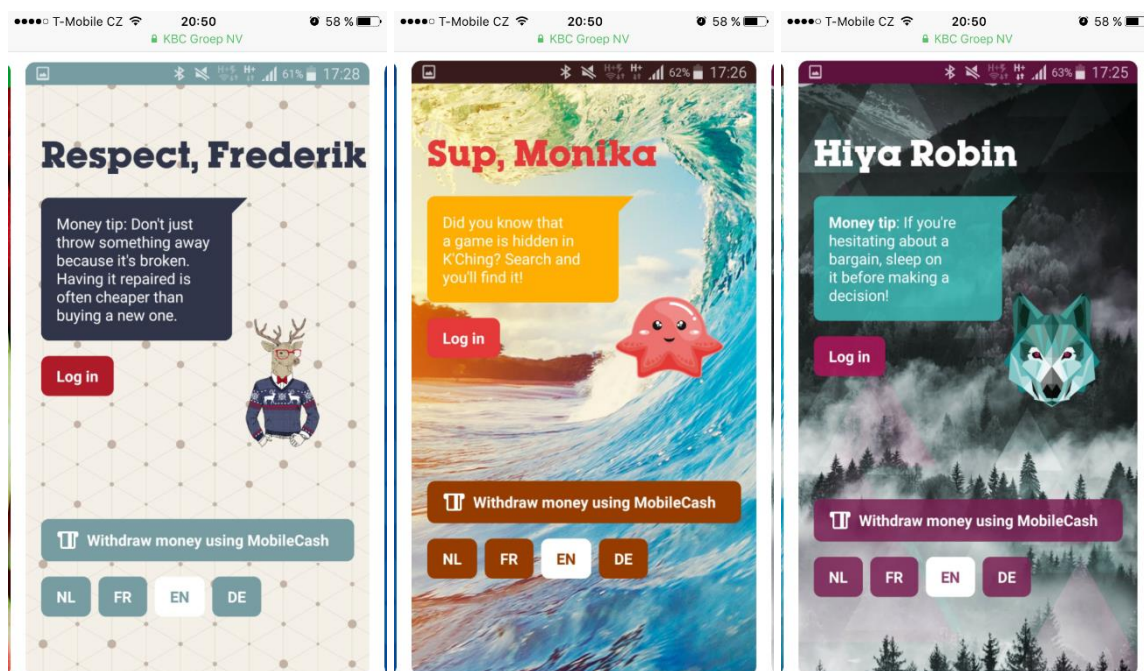
Zdroj: KBC K'CHING, fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 8. 5. 2016

Obrázek č. 56: Ukázka chatu s „botem“ ve službě KBC K'Ching



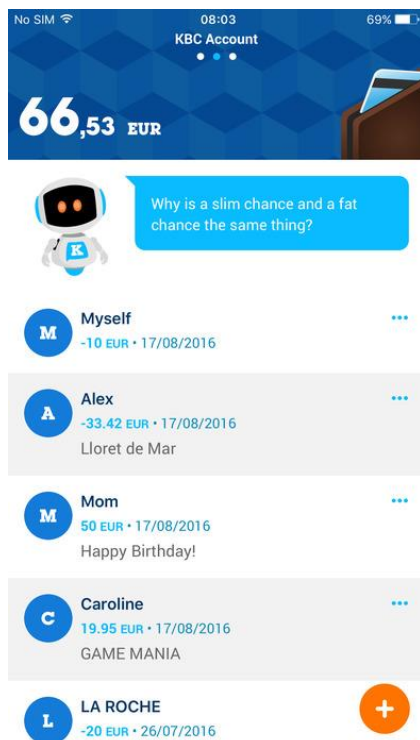
Zdroj: KBC K'CHING, fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 8. 5. 2016

Obrázek č. 57: Možná témata ve službě KBC K'Ching



Zdroj: KBC K'CHING, fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 8. 5. 2016

Obrázek č. 58: Přehled transakcí a zůstatek na účtu ve službě KBC K'Ching



Zdroj: KBC K'CHING, fotografie obrazovky mobilního telefonu iPhone 6S se systémem iOS, pořízena 8. 5. 2016

Obrázek č. 59: Tlačítko pro KBC „Live Chat“



Zdroj: KBC.BE, citace online 9. 5. 2016

Obrázek č. 60: Stránka služby KBC Storesquare



Zdroj: KBC.BE, citace online 10. 5. 2016

Obrázek č. 61: Hlavní stránka služby KBC Reach

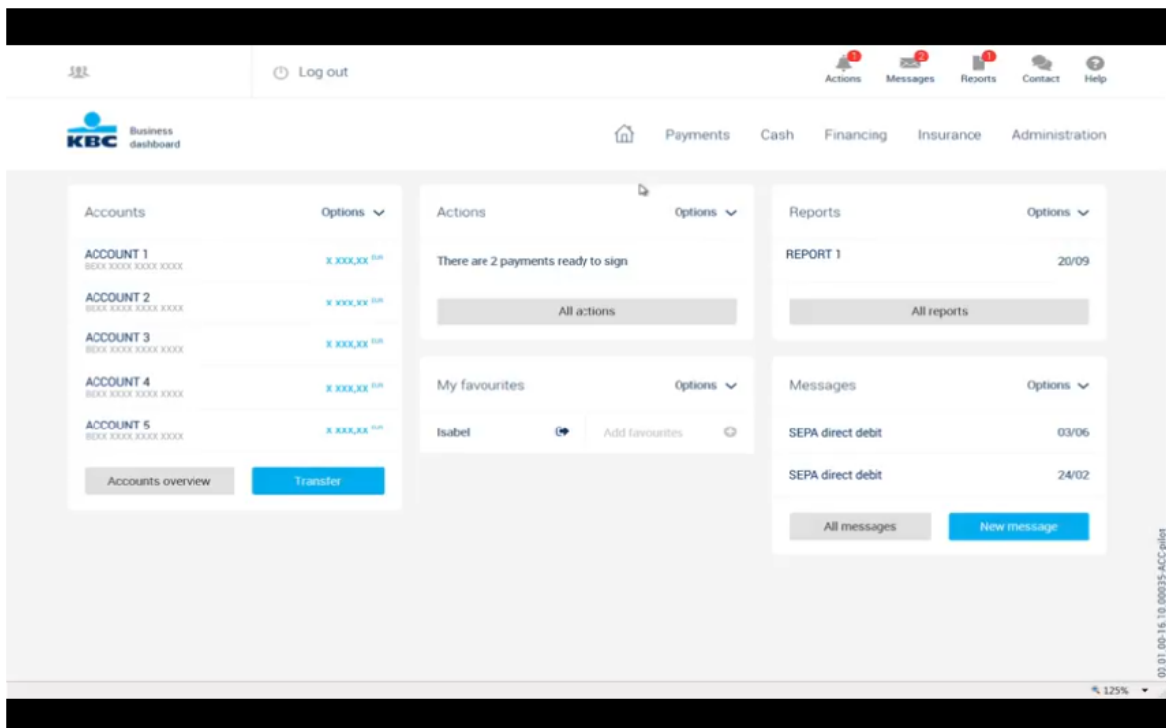
The screenshot displays the KBC Reach web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Cash Management', 'Payments', 'Administration', 'Personalisation', and 'Information'. Below this is a 'Welcome to Reach' message and a user profile section for 'Nowe Marleen' with links for 'Help', 'Sitama', and 'Logout'.

The main content area is titled 'Landing Page' and is divided into three primary sections:

- For your attention:** A sidebar on the left lists various metrics: Due payments (248), Defective or incomplete payments (101), Payments to be authorised (150), Rejected payments (198), Payments to be inspected (0), and Administrative modifications (1).
- Alerts (1009 Entries):** A table listing rejected payments with columns for 'Alert' and 'Date'. The entries include details about payment amounts, currencies, and account numbers.
- Messages (0 Entries):** A section indicating no data is available for messages.
- Open Payments - Current payments (24 Entries):** A table with columns: Type, Status, Requested execution date, Order reference, Account, Credit / Debit, Amount, and Currency. It lists several batches of payments in various currencies (PLN, HUF, EUR, GBP).
- Balances - Balances based on account statements (19 Entries):** A table with columns: Account, Entry date, Entry balance, Value balance today, Value balance tomorrow, and Currency. It shows balance information for several accounts.

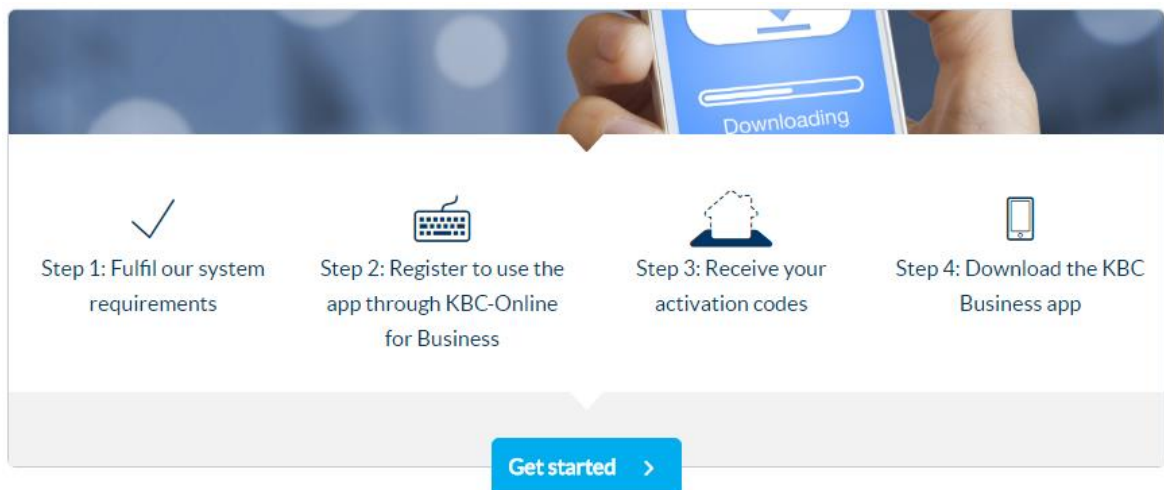
Zdroj: KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016

Obrázek č. 62: Domovská obrazovka služby KBC Business Dashboard



Zdroj: KBC.BE, citace online 12. 5. 2016

Obrázek č. 63: Postup pro stažení mobilní aplikace pro podnikatele KBC Business



Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 5. 2016

Příloha číslo 2: Tabulky

Tabulka č. 2: Funkce modulu Cash Management ve službě KBC Reach

Volba	Popis
Zůstatky	Zůstatky na účtu a transakce, které byly zaúčtovány v předchozích dnech.
Výpisy z účtů	Prohlášení o účtech klienta.
Denní zprávy	Přehled zůstatků a transakcí, které již byly zpracovány.
Transakce	Přehled všech transakcí (během i na konci dne) na základě kritérií vyhledávání. Lze vyhledávat dle data, protistrany, účtu, měny, množství apod.
Zprávy z banky	Přehled bankovních zpráv, které si klient může i stáhnout (v neupravené verzi).
Ke stažení / k exportu	Veškeré informace lze stáhnout / exportovat do příslušných souborů.

Zdroj: Zdroj: KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 3: Funkce modulu plateb ve službě KBC Reach

Volba	Popis
Zobrazení vkladů / inkas	Informace o dosud neodeslaných / odeslaných platbách. Dále lze tvořit nové platby, pravidelné platby či směnky.
Zadání vkladů/plateb/inkas	Tvorba a ukládání plateb (převody, inkasa a kontrola), šablony / soubory a jejich import.
Šablony	Spravování adresáře věřitele / dlužníka, konzultace a tvorba transakcí z platebních šablon.
Ke stažení / k exportu	Veškeré informace lze stáhnout / exportovat do příslušných souborů.

Zdroj: Zdroj: KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 4: Funkce modulu administrace ve službě KBC Reach

Volba	Popis
Administrativní úkoly	Tato funkce je omezená. Modifikace administrativních úkolů musí být schváleny jednou nebo více osobami. Jinak umožňuje zobrazení a schválení úprav.
Vlastní objekty	Přehled jednotlivých společností a nastavení účtů KBC na základě získaných informací. Možnost prohlížení, tvorby, a úpravy profilů uživatelů.

Zdroj: Zdroj: KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 5: Funkce modulu personalizace (přizpůsobení) ve službě KBC Reach

Volba	Popis
Konfigurace mobilních zařízení	Zobrazení seznamu všech mobilních zařízení, která jsou připojena k KBC Reach. Dále lze konfigurovat upozorňování a parametry nastavení.
Konfigurace výstrah / upozornění	Zobrazení a tvorba osobních upozornění. Volba komunikačního kanálu pro přijímání výstrah / upozornění.

Zdroj: Zdroj: KBCGROUP.EU, citace online 15. 5. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 6: Nabídka zlevněných mobilů Samsung při využívání aplikace ČSOB NaNákupy

Model	Cena ČSOB s DPH (Kč)	Sleva pro klienta (Kč)	Doporučená cena (Kč)	Sleva v %	Barva
Galaxy J3	2 999	1 000	3 999	25	Černá, bílá
Galaxy A3 (16 GB)	5 249	1 750	6 999	25	Černá, zlatá
Galaxy A5 (16 GB)	7 499	2 500	9 999	25	Černá, zlatá
Galaxy S6 (32 GB)	10 529	2 470	12 999	19	Černá, zlatá
Galaxy S7 Edge	20 339	2 260	22 599	10	Černá, zlatá

Zdroj: IHNEDE.CZ, citace online 3. 1. 2017; vlastní zpracování

Služby / Kritéria	InternetBanking	BusinessBanking	MultiCash	wise	KBC Touch	KBC Reach	KBC-Online for Business
Nastavení limitů karet	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
Přehled pohybů a zůstatků na účtech	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Nastavená výpisů	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Rady, tipy, aktuální nabídky	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne
Propojení s účetním programem	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano

Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016 a CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 8: Komparativní analýza mobilního bankovníctví ČSOB a KBC

Služby / Kritéria	ČSOB SmartBanking	KBC K'Ching	KBC Mobile	KBC Business
Vhodné pro	Retail, podnikatele	Student (12 – 26 let)	Retail, podnikatele	Firmy
Specifikace	Denní bankovníctví	Denní bankovníctví	Denní bankovníctví	Rozsáhlé bankovníctví
Zařízení	Mobil, tablet, hodinky	Mobil	Mobil, tablet, hodinky	Mobil, tablet
Operační systémy	iOS, Android, Windows Phone	iOS, Android, Windows Phone	iOS, Android, Windows Phone	iOS, Android
Platby - ručně	Ano	Ano	Ano	Ano
Platby – QR kód	Ano	Ano	Ano	Ano
Limity karet	Ano	Ne	Ano	Ano
Pohyby a zůstatky na účtech	Ano	Ano	Ano	Ano
Seznam bankomatů	Ano	Ano	Ano	Ano
Novinky a aktuální nabídky	Ano	Ano	Ano	Ano
Propojení s účetním systémem	Ne	Ne	Ne	Ano

Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016 a CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016; vlastní zpracování

Tabulka č. 9: Komparativní analýza platebních (debetních) karet ČSOB a KBC

Služby / Kritéria	ČSOB debetní karta standard	KBC Debit bank card
Vydávající asociace	MasterCard	Maestro
Zdarma k účtu	Ano	Ano
Mimo účet / navíc	45 Kč měsíčně	2 EUR měsíčně
Výběr z bankomatů (ČSOB / KBC) v tuzemsku	Zdarma	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v tuzemsku	40 Kč za 1 výběr	0,20 EUR za 1 výběr
Výběr z bankomatů v zahraníčí	100 Kč za 1 výběr	0,35 EUR za 1 výběr
Bezkontaktní platby	Ano	Ano
Bezkontaktní nálepka	9 Kč měsíčně	0,50 EUR měsíčně
Platby mobilem	Ano – ČSOB NaNákupy	Ne
Internetové platby	Ano	Ano

Zdroj: KBC.BE, citace online 20. 3. 2016 a CSOB.CZ, citace online 15. 3. 2016; vlastní zpracování

Příloha číslo 3: Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor

Otázky jsou zaměřeny na zaměstnance, kteří pracují v oblasti elektronického bankovníctví buď pro retailové nebo pro firemní klienty a mají tak v dané oblasti zkušenosti, na základě kterých jsou schopni doporučit nejvýhodnější produkt pro retailové klienty a pro firemní klienty, a to jak pro klienty banky ČSOB, tak i pro klienty banky KBC.

1. Vaše jméno a pracovní pozice:

2. Využíváte elektronické bankovníctví? Pokud ano, tak o jaké produkty (služby) se jedná konkrétně a proč je využíváte?

- 3. Jaký názor máte na elektronické bankovníctví v dnešní době?**

- 4. Připadá vám elektronické bankovníctví v ČSOB a v KBC rozdílné, popřípadě v čem a proč?**

- 5. V čem vidíte výhody a nevýhody elektronického bankovníctví?**

- 6. Jaký produkt (službu) považujete za nejvýhodnější pro retailového klienta a proč?**

- 7. Jaký produkt (službu) považujete za nejvýhodnější pro firemního klienta a proč?**

- 8. Jak si myslíte, že se elektronické bankovníctví bude vyvíjet v budoucnu?**

Příloha číslo 4: Vzorový dotazník pro klienty banky ČSOB

ČSOB Elektronické bankovníctví

1. Jste muž nebo žena?

- žena
- muž

2. Kolik je vám let?

- méně než 18
- 18 – 26
- 27 – 39
- 40 – 55
- 55 a více

- 3. Využíváte elektronické bankovníctví pro soukromé nebo pro podnikatelské účely?**
 - pro soukromé
 - pro podnikatelské
- 4. Případá vám elektronické bankovníctví bezpečné?**
 - ano
 - ne
- 5. Preferujete při provádění elektronického bankovníctví využití počítače nebo spíše využití tabletu či mobilního telefonu?**
 - počítač
 - tablet
 - mobilní telefon
- 6. Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte?**
 - internetbanking
 - phonebanking (smartbanking)
 - homebanking
 - platební kart
- 7. Pro jaké účely využíváte služby elektronického bankovníctví nejvíce?**
 - platební příkazy
 - inkasa
 - zobrazení zůstatků a pohybů na účtech
 - správa nastavení účtu (např. limit)
 - správa nastavení karet (např. limit)
 - zahraniční platby
 - zprávy a novinky
- 8. Jakým způsobem se přihlašujete do elektronického bankovníctví?**
 - identifikační číslo a heslo (PIN)
 - čipová karta (certifikát)
- 9. Z jakých důvodů využíváte elektronické bankovníctví?**
 - úspora času
 - neustálý přístup k účtům
 - jednoduchost, rychlost, bezpečnost
 - pohodlí z domova / kanceláře
 - nedostupnost pobočky ve vašem okolí
 - modernizace dnešní doby

- nižší náklady

10. Jak často využíváte elektronické bankovníctví?

- denně
- 1x týdně
- několikrát týdně
- 1x měsíčně
- několikrát měsíčně

11. Jste spojený(á) se službami elektronického bankovníctví?

- ano
- ne

Příloha číslo 5: Vzorový dotazník pro klienty banky KBC

KBC Electronic banking

1. Are you man or woman?

- man
- woman

2. How old are you?

- less than 18
- 18 – 26
- 27 – 39
- 40 – 55
- 55 a více

3. Are you retail or business user?

- retail
- business

4. Do you think the electronic banking is safe?

- yes
- no

5. Do you prefer using electronic banking through PC, tablet or mobile phone?

- PC

- Tablet
- Mobile phone

6. Which products (services) of electronic banking do you use?

- internetbanking
- phonebanking (smartbanking)
- homebanking
- cards

7. For what purpose do you use electronic banking services?

- payment orders
- debits
- overview of account balances and movements
- manage account settings (eg. limit)
- card management (eg. limit)
- foreign payments
- news and features

8. How do you login into electronic banking?

- ID and password (PIN)
- smart card (certificate)

9. Why do you use electronic banking (reasons)?

- time savings
- constant access to accounts
- simplicity, speed, safety
- comfort from home / office
- unavailability of the branch
- modernization of this century
- lower costs

10. How often do you use electronic banking?

- daily
- once a week
- several times a week
- once a month
- several times a month

11. Are you satisfied with electronic banking services?

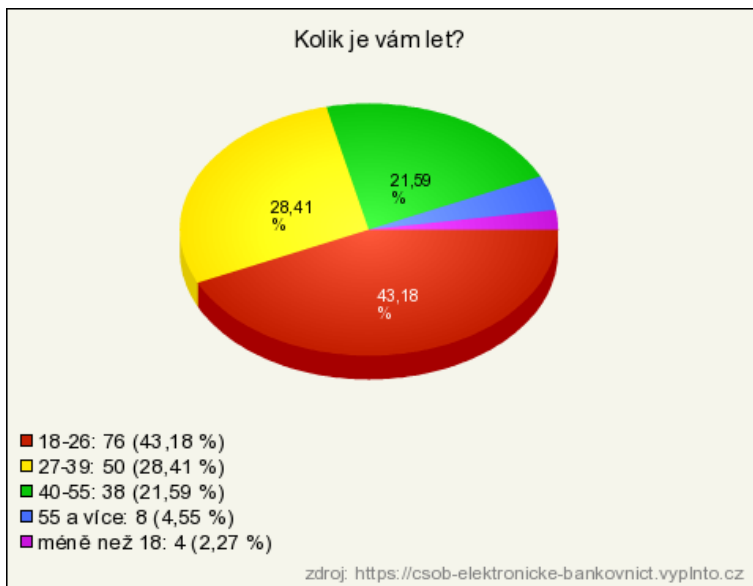
- yes
- no

Příloha číslo 6: Grafické zobrazení výsledků dotazníku v bance ČSOB

Otázka č. 1: Jste muž nebo žena?



Otázka č. 2: Kolik je vám let?



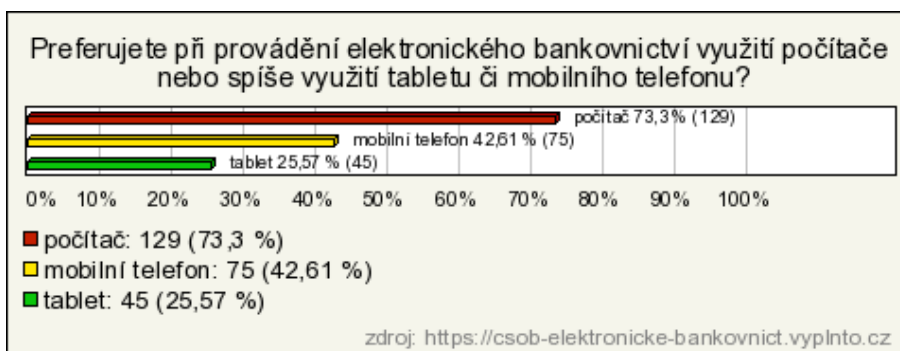
Otázka č. 3: Využíváte elektronické bankovníctví pro soukromé nebo pro podnikatelské účely?



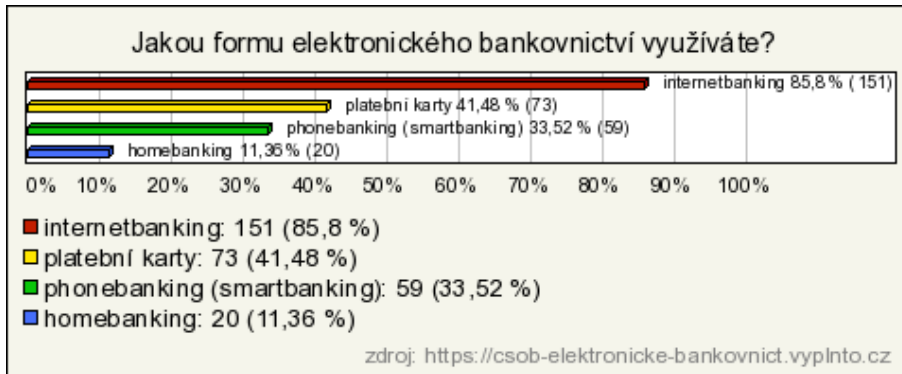
Otázka č. 4: Připadá vám elektronické bankovníctví bezpečné?



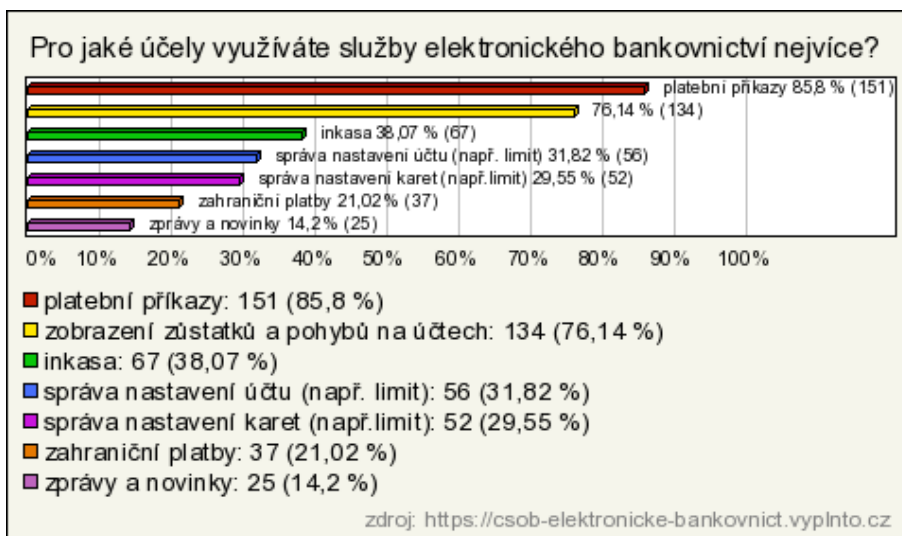
Otázka č. 5: Preferujete při provádění elektronického bankovníctví využití počítače nebo spíše využití tabletu či mobilního telefonu?



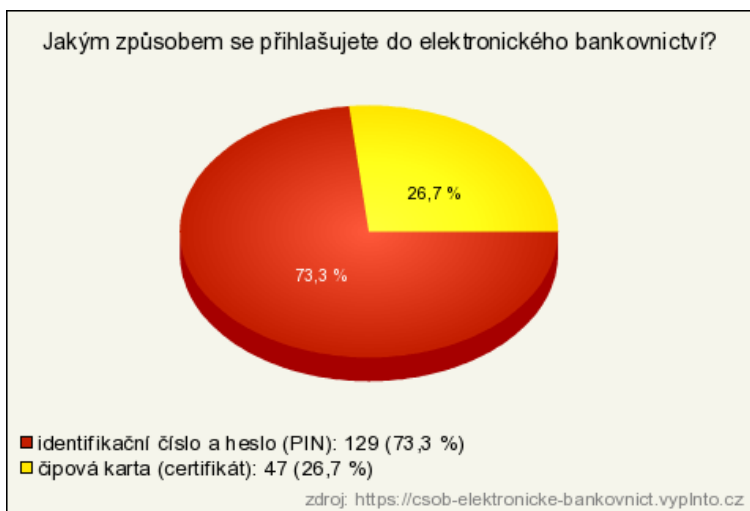
Otázka č. 6: Jakou formu elektronického bankovníctví využíváte?



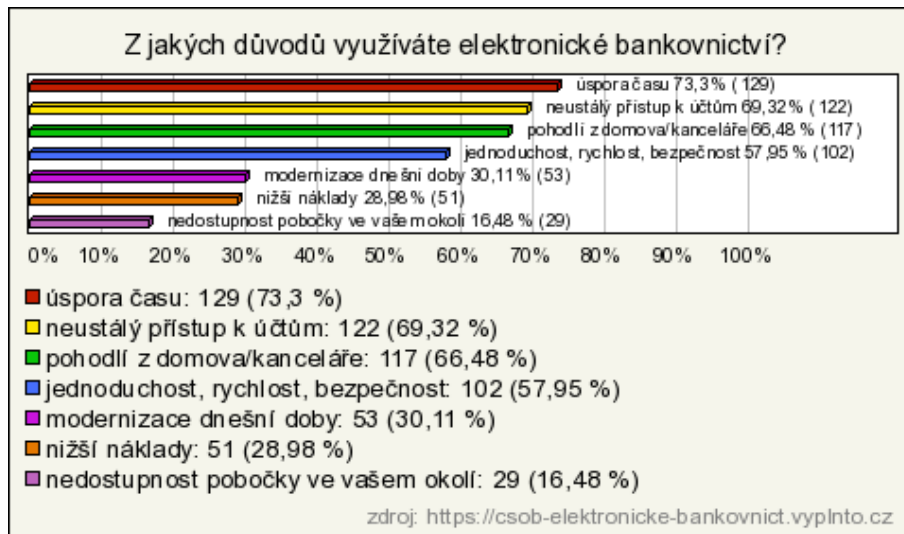
Otázka č. 7: Pro jaké účely využíváte služby elektronického bankovníctví nejvíce?



Otázka č. 8: Jakým způsobem se přihlašujete do elektronického bankovníctví?



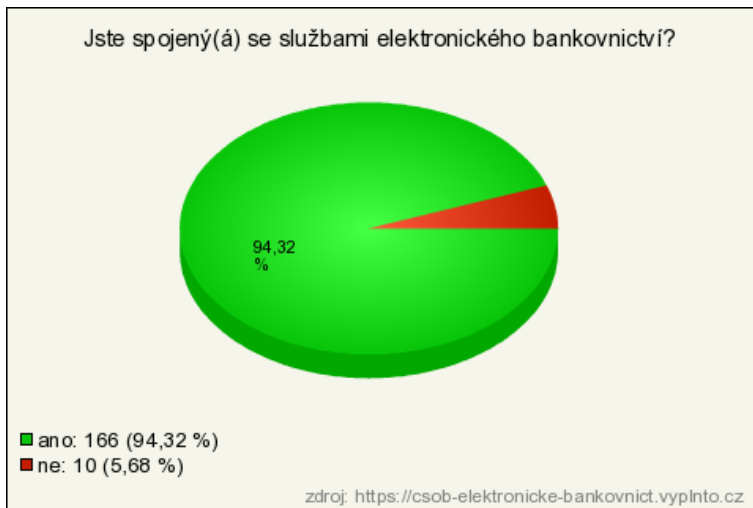
Otázka č. 9: Z jakých důvodů využíváte elektronické bankovníctví?



Otázka č. 10: Jak často využíváte elektronické bankovníctví?

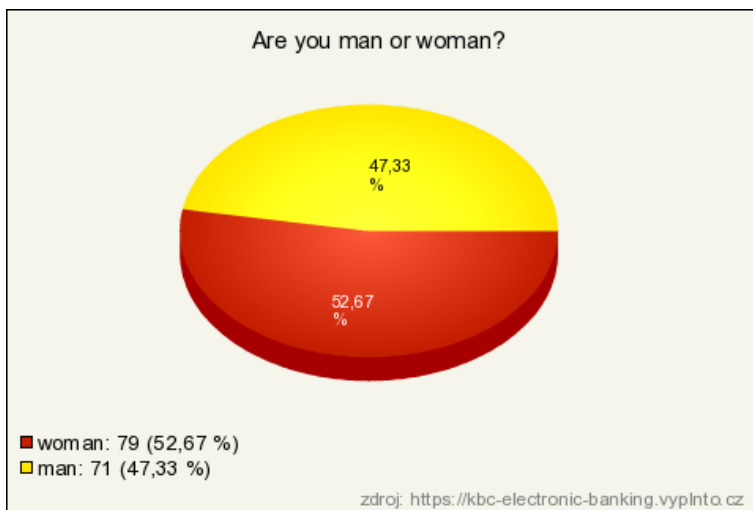


Otázka č. 11: Jste spojený(á) se službami elektronického bankovníctví?

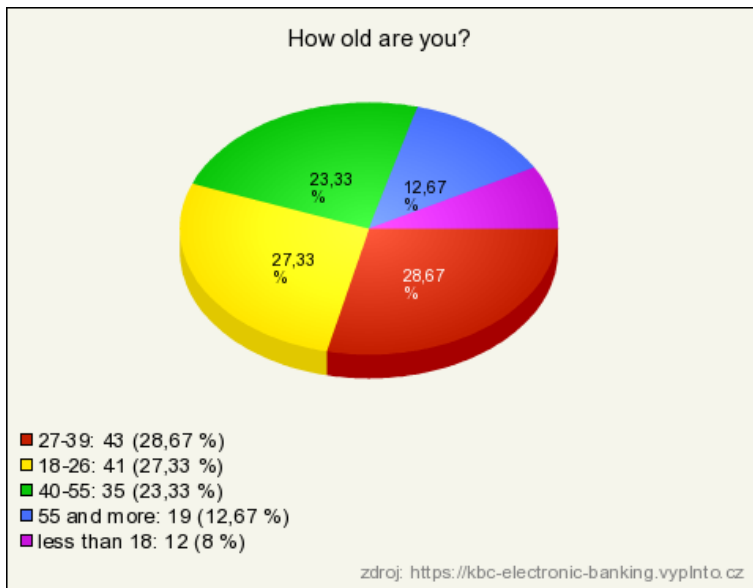


Příloha číslo 7: Grafické zobrazení výsledků dotazníku v bance KBC

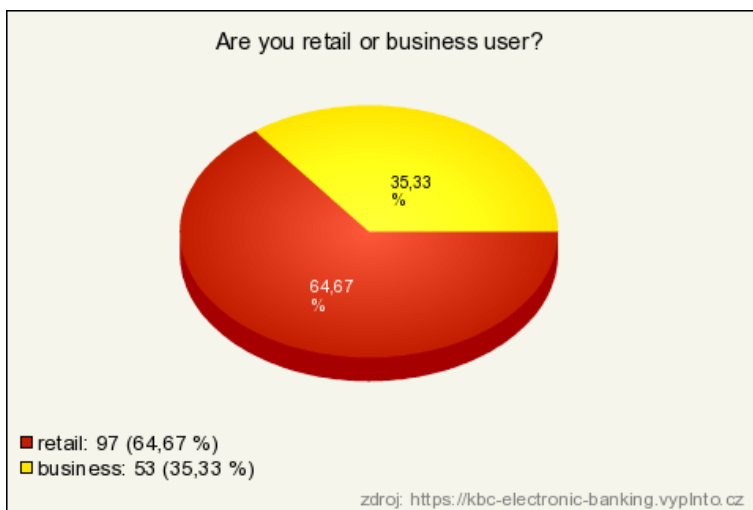
Otázka č. 1: Are you man or woman?



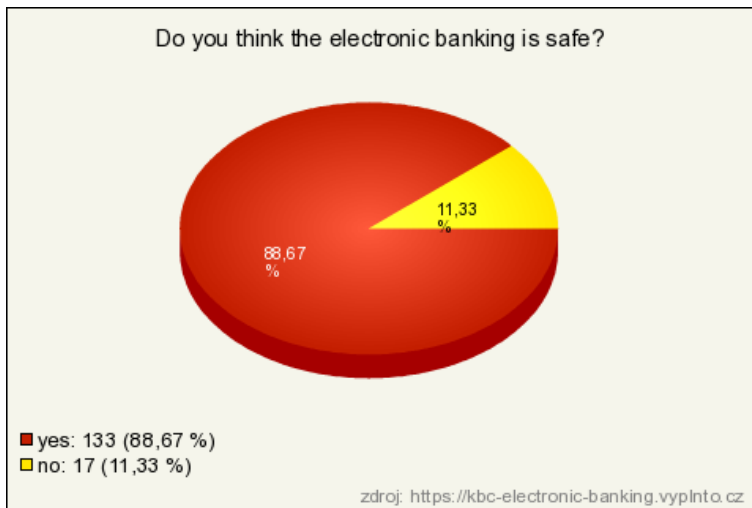
Otázka č. 2: How old are you?



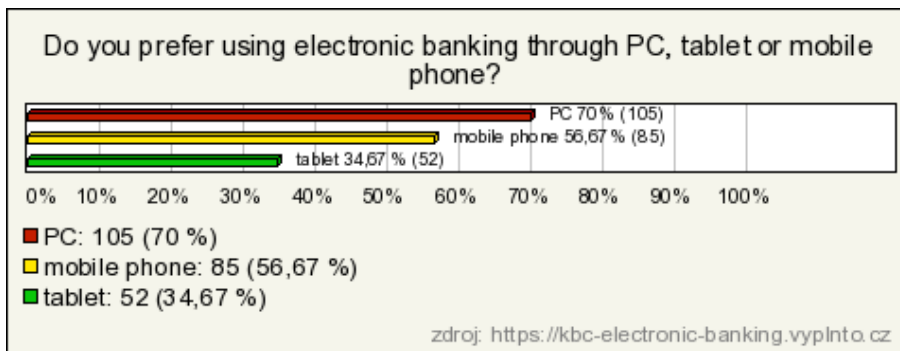
Otázka č. 3: Are you retail or business user?



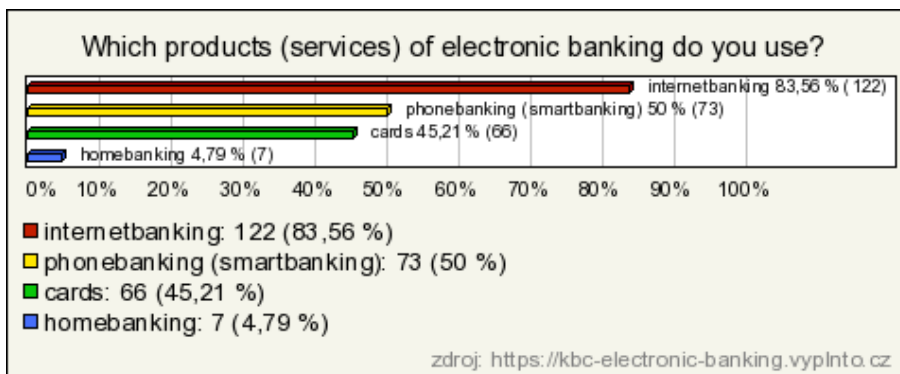
Otázka č. 4: Do you think the electronic banking is safe?



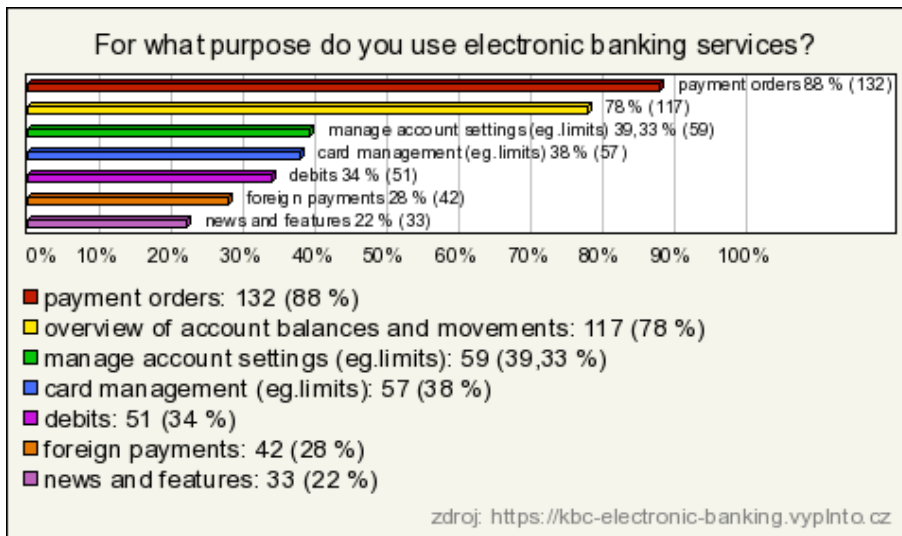
Otázka č. 5: Do you prefer using electronic banking through PC, tablet or mobile phone?



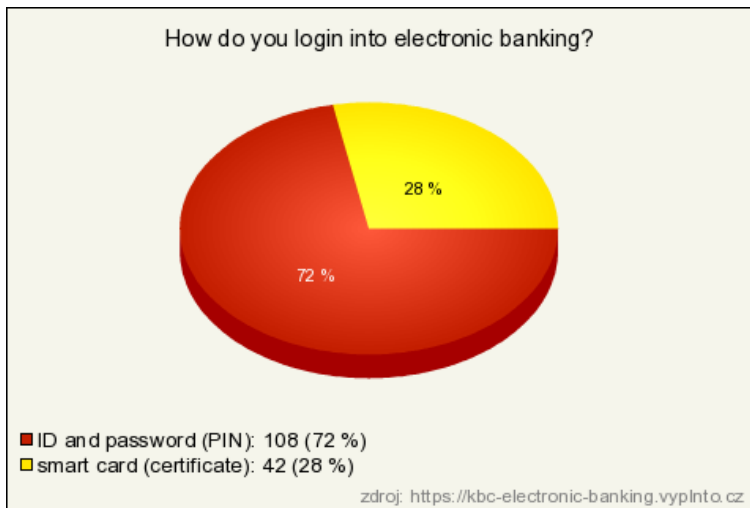
Otázka č. 6: Which products (services) of electronic banking do you use?



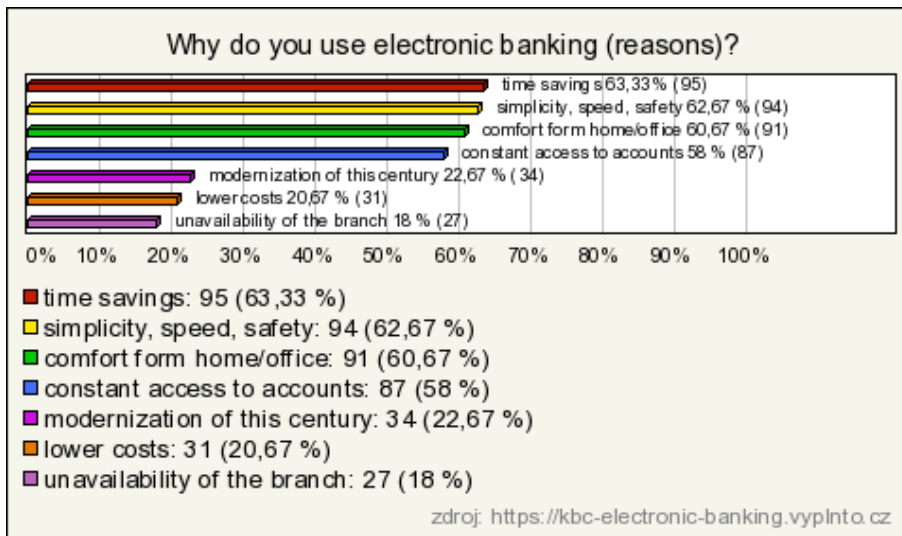
Otázka č. 7: For what purpose do you use electronic banking services?



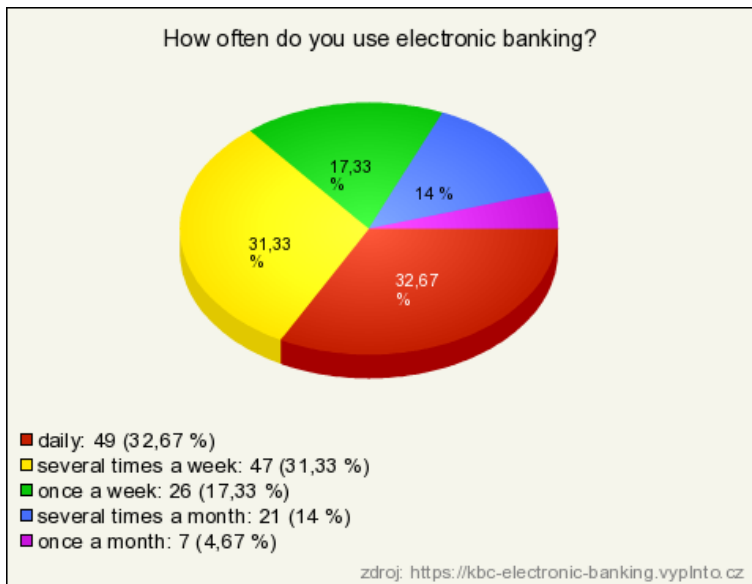
Otázka č. 8: How do you login into electronic banking?



Otázka č. 9: Why do you use electronic banking (reasons)?



Otázka č. 10: How often do you use electronic banking?



Otázka č. 11: Are you satisfied with electronic banking services?

