

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra Ekonomiky



Bakalářská práce

**Produkt internetové bankovnictví u vybrané české
banky**

Lucia Zamkovská

© 2012 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra ekonomiky

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zamkovská Lucia

Provoz a ekonomika

Název práce

Produkt internetové bankovnictví u vybrané české banky

Anglický název

Internet banking product at selected Czech bank

Cíle práce

Cílem práce je definovat pojem internetové bankovnictví a analyzovat internetové bankovnictví v divizi firemního bankovnictví konkrétní banky, zjistit jeho funkčnost, výhody, nevýhody a spokojenost stávajících klientů.

Metodika

Teoretická část - rešerše:

- Internetové bankovnictví jako součást přímého bankovnictví - elektronického bankovnictví, pojem Internetové bankovnictví, jeho vznik, historie, podstata, funkce a využití všeobecně na finančním trhu, bezpečnost a zabezpečení Internetového bankovnictví.

Praktická část BP:

- Zaměření na Internetové bankovnictví v Citibank v divizi firemního bankovnictví pro malé a střední firmy. Analýza typů Internetového bankovnictví a rozdělení dle výše ročního obrátu, tržeb a zisku firem. Výhody a nevýhody.

- Průzkum spokojenosti stávajících klientů s funkčností a praktičností jednotlivých typů Internetového bankovnictví. Návrh na zlepšení a odstranění nedostatku ve funkčnosti / praktičnosti, a tím zvýšit spokojenost klientů.

Harmonogram zpracování

Literární rešerše: 4/2011 - 7/2011

Vlastní práce: 8/2011 - 10/2011

Závěr: 11/2011

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Citibank, Elektronické bankovníctví, Internetové bankovníctví, bezhotovostní styk, zabezpečení, platební karty

Doporučené zdroje informací

SEZNAM LITERATURY:


- KALABIS, Zdeněk. Bankovní služby v praxi. 1. vyd. Brno: Vydavatelství a nakladatelství Computer Press, a.s. 2005, ISBN 80-251-0882-1
- KPIELOVÁ Ivana a kolektiv. Bankovníctví. 1. vyd. Praha: nakladatelství Fortuna 1995, ISBN 80-7168-273-X
- VYSUŠIL Jiří. Finance v centru pozornosti. 1. vyd. Praha: Nakladatelství PROFESS 1995, ISBN 80-85235-20-X
- BANKOVNÍ A FINANČNÍ slovník. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda - Libertas 1993, ISBN 80-205-0357-9
- MARVANOVÁ, Marie, SCHLOSSBERGER, Otakár a kol. Platební styk. 2. vyd. přepracované a doplněné. Praha: Bankovní institut, 1998. 376 s.
- PŘÁDKA, Michal. Elektronické bankovníctví : rady a tipy. 1. vyd. Praha: Computer Press, a.s. 2000. 166 s., ISBN 80-7226328-5
- HARTLOVÁ, Věra, SOLDANOVÁ, Marcela, SVOBODOVÁ, Jitka, ŽLEBKOVÁ, Michaela: Bankovníctví, 1. vyd. Praha 2004: Nakladatelství učebnic Fortuna, ISBN 807168-900-9
- Manuály INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ, ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ Citibank
- Obchodní podmínky Citibank

Vedoucí práce

Steininger Michal, Ing., Ph.D.

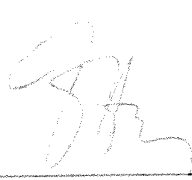
Termín odevzdání

březen 2012


prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry




prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr.h.c.

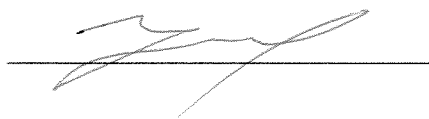
Děkan fakulty

V Praze dne 14.2.2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Produkt internetové bankovníctví u vybrané české banky" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne datum (31. března 2012)

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be a cursive name.

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu bakalářské práce, Ing. Michalovi Steiningerovi za poskytnutí důležitých podkladních materiálů, za odborné vedení, podnětné návrhy a cenné rady, které mi v průběhu zpracovávání bakalářské práce předala. Zároveň jí děkuji i za ochotu, trpělivost a vstřícnost při spolupráci..

Produkt internetové bankovníctví u vybrané české banky

Internet banking product at selected Czech bank

Souhrn

Práce zahrnuje tři hlavní oddíly: teoretickou část, praktickou část a výsledek včetně hodnocení. Teoretická část charakterizuje internetové bankovníctví jako součást elektronického bankovníctví, rozvádí pojem internetové bankovníctví, jeho historii, vznik, podstatu a v neposlední řadě jeho zabezpečení. Praktická část je již zaměřená na internetové bankovníctví v bankovní instituci Citibank Europe plc, org. složka. Zde nabízí kompletní analýzu internetového bankovníctví z hlediska funkcionality, následuje analýza cenových programů určených pro firemní klientelu. Také zahrnuje rozdělení firemní klientely do tří skupin dle ročního obrátu s následnou kalkulací nákladů na jednotlivé cenové programy. Třetí a poslední část se zabývá výsledkem a hodnocením funkcionality internetového bankovníctví. Na základě analýzy cenových programů a kalkulace jejich nákladů ovlivněných počtem a objemem transakcí popisuje finální zjištění nejvýhodnějšího cenového programu pro jednotlivé kategorie.

Klíčová slova

Citibank, elektronické bankovníctví, internetové bankovníctví, bezhotovostní platební styk, zabezpečení, platební karty, cenové programy.

Summary

Name of thesis is Internet banking product at selected Czech bank. The thesis comprises of three main groups: a theoretical part and practical part including the evaluation result. The theoretical part describes online banking as part of electronic banking, Internet banking concept, history, provenance, quality, and not least its security. The practical part is focused on internet banking in Citibank Europe

plc, org. složka. The complete analysis of the online banking functionality, subsequent analysis of pricing programs for corporate clients offers here. Also includes corporate clients' categorical division into three groups according to annual turnover and subsequent cost calculations of various pricing schemes. The third part shows the final result and evaluation of Internet banking functionality and finally determines the most advantageous pricing program for each category based on the analysis of the cost of programs and their cost calculations affected the number and volume of transactions.

Keywords

Citibank, electronic banking, internet banking, cashless payments, security, payments cards, pricing schemes.

OBSAH

1	1	Úvod	9
2		Cíl práce a metodika	11
	2.1	CÍL PRÁCE	11
	2.2	METODIKA	12
3		Teoretická východiska / přehled řešené problematiky	13
	3.1	Internetové bankovníctví jako součást přímého (elektronického) bankovníctví	13
	3.2	Zabezpečení internetového bankovníctví	17
4		vlastní práce / vlastní zpracování / vlastní řešení / analytická část.....	22
	4.1	Internetové bankovníctví v Citibank	22
	4.2	Charakteristika a analýza Citibank Online	26
	4.2.1	Registrace, přihlášení a odhlášení v Citibank Online	27
	4.2.2	Autentizační kalkulátor a zabezpečení.....	31
	4.2.3	Platební styk.....	38
	4.2.4	Úvěry.....	54
	4.3	Analýza cenových programů Citibank online a kalkulace nákladů..	54
	4.3.1	Analýza cenových programů	54
	4.3.2	Kalkulace nákladů cenových programů	58
5		zhodnocení výsledků	67
	5.1	Výsledné hodnocení funkcionality internetového bankovníctví Citibank Online.....	67
	5.2	Výsledné hodnocení nákladů cenových programů jednotlivých kategorií	68
	5.2.1	Kategorie firem ročního obratu do 10 mil. Kč.....	68
	5.2.2	Kategorie firem ročního obratu od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč.....	69
	5.2.3	Kategorie firem ročního obratu od 30 mil. Kč.....	69
6		Závěr	71
7		Seznam použitých zdrojů (PODLE ABECEDY)	74
	7.1	LITERATURA	74
	7.2	ZDROJE ON-LINE	74
8		Přílohy.....	75

1 ÚVOD

V posledním desetiletí prožily nejen komunikační a informační technologie bouřlivý vývoj. Díky tomu jsou dnes běžným lidem zpřístupněna elektronická média, která v minulosti neexistovala. Organizace jsou na tyto změny nuceny reagovat, nemohou se jim vyhýbat a nechat tak konkurenční výhodu ostatním. Ani ve světě konzervativního bankovníctví tomu není jinak.

Internet je fenoménem současné doby a mobilní telefon už vlastní téměř každý. Dalo by se říct, že internet ovlivnil bankovní sféru více než ostatní. Nástupem internetu si bankovní instituce byly nuceny znovu zodpovědět zásadní otázky: pro koho a co produkovat a jak se k těmto produktům dostane klient. Právě médium jako internet se mohlo díky své dostupnosti stát významnou zbraní při distribuci bankovních produktů a služeb na globální trh, i když v jednotlivých zemích existují různá právní omezení.

Jedním z důvodů, proč si autorka vybrala téma internetového bankovníctví, bylo rozšířit si znalosti a přehled z této sféry. Cílem bakalářské práce je tedy především charakteristika a analýza jak vzniku, historie a zabezpečení internetového bankovníctví, tak analýza funkcionality zaměřená na konkrétní typ internetového bankovníctví ve vybrané české bankovní instituci. Nedílnou součástí je také kalkulace a následné srovnání nákladů jednotlivých skupin firemních klientů na cenové programy internetového bankovníctví a nastínění možnosti výběru nejvhodnější a nejméně nákladné možnosti pro klienta.

V první kapitole se autorka zabývá nejprve významem pojmu internetové bankovníctví jako součásti přímého (elektronického) bankovníctví, jeho technologickým pokrokem po informační a komunikační stránce a využitím v praktickém životě. Také je zde popsána historie elektronického bankovníctví od nejstarší až po nejmladší formu, kterou je právě internetové bankovníctví. Příchodem digitální doby pronikla elektronická komunikace snad do všech oblastí našeho každodenního života. Stále nové komunikační kanály přinášejí mnoho možností pro

nové podnikatele a těm stávajícím rozšiřují potenciál růstu v poskytování nových, hodnotnějších a spolehlivějších služeb pro širší spektrum zákazníků. S tímto technologickým rozvojem a přesunem značné části obchodníků na internet se musela vyvíjet i infrastruktura plateb za tyto služby. Proto se v první kapitole taktéž autorka zabývá vznikem a vývojem elektronického bankovníctví. Jeho nástup do standardně nabízených produktů banky byl postupný. Čím dál postupoval vývoj v oblasti informačních technologií, tím více se banky začaly interesovat o alternativní přístupy a začaly zapojovat produkty přímého bankovníctví do své portfoliové nabídky.

Druhá kapitola této bakalářské práce je věnována konkrétnímu internetovému bankovníctví Citibank Online. Jsou zde popsány jednotlivé funkce, analýza postupů registrace, přihlášení, odhlášení, náhled na bankovní účty přes zadávání plateb a jejich autorizaci až po úvěry a jejich možnosti čerpání a splácení. V neposlední řadě se druhá kapitola zabývá také charakteristikou a možnostmi zabezpečeného přístupu do Citibank Online. Vzhledem k tomu, že zabezpečený přístup je umožněn prostřednictvím tzv. autentizačního kalkulátoru, je v této kapitole také popsán postup aktivace kalkulátoru a jeho následné použití. Pro představu vzhledu Citibank Online jsou v analýze internetového bankovníctví také zahrnuty náhledy (tzv. print screeny) z interní demoverze. Banka ji využívá při schůzkách s klienty, kdy je popis a vysvětlení funkčnosti a praktičnosti mnohem snadnější a pro klienty přijatelnější.

Třetí kapitola je již zaměřena praktičtěji, a to na analýzu a porovnání dvou cenových programů Citibank Online. Klientela je zde rozdělena do tří kategorií dle výše ročního obrátu – pro praktičnost byly vybrány firmy z jednotlivých kategorií, což znamená, že z každé kategorie byla vybrána průměrná firma, u které se analyzují měsíční a roční náklady na cenový program. Jednotlivé náklady jsou závislé na počtu jednotlivých transakcí u tuzemských plateb a množství plateb zahraničních včetně jejich objemů, počtu karet, výběrů z bankomatů atd. Dle analýzy jednotlivých úkonů v Citibank Online jsou u jednotlivých kategorií následně sumarizovány měsíční a roční náklady klientů.

Poslední kapitola je věnována výsledkům analýzy měsíčních a ročních nákladů v jednotlivých cenových programech a porovnání nákladů na obě formy cenových

programů každé kategorie klientů. Výsledkem a zároveň závěrem poslední kapitoly je získání výsledků z porovnání nákladů, a tudíž finální výběr nejvýhodnější a nejméně nákladné varianty cenového programu pro jednotlivé kategorie v rámci jedné banky.

1 CÍL PRÁCE A METODIKA

1.1 CÍL PRÁCE

Cílem práce je definovat pojem internetové bankovníctví a analyzovat internetové bankovníctví v divizi firemního bankovníctví Citibank Europe plc, organizační složky, zjistit jeho funkčnost, výhody, nevýhody a spokojenost stávajících klientů.

Prvním dílčím cílem práce je blíže vysvětlit čtenáři pojem internetové bankovníctví, historii a v neposlední řadě zabezpečení a ochranu citlivých bankovních a klientských údajů. Ve všech sledovaných oblastech lze charakterizovat typ a způsob zabezpečení internetového bankovníctví jednotlivých bankovních institucí.

Druhým dílčím cílem práce je čtenáři popsat konkrétní typ internetového bankovníctví, a to Citibank Online, které je určeno především pro firemní klientelu. Cílem je přiblížit čtenáři funkcionalitu po technické i praktické stránce podrobnou charakteristikou a rozbořem jednotlivých oblastí Citibank Online.

Třetím dílčím cílem práce je analýza rozdílů v celkových nákladech cenových programů jednotlivých kategorií firemních klientů, rozdělených dle výše ročního obrátu společnosti, a následně výběr nejvýhodnější a nejméně nákladné varianty cenového programu v rámci jedné banky.

1.2 METODIKA

Údaje a informace použité při psaní této práce byly získány z odborné literatury, on-line zdrojů a zdrojů vybrané bankovní instituce. V této oblasti se trendy vyvíjejí rychleji, než publikace tisknou, a některé informace jsou již tedy zastaralé, proto bylo také čerpáno z on-line zdrojů. Na základě dat z výše uvedených zdrojů byla tato bakalářská práce zpracována.

Teoretická část – rešerše – je zaměřená na teorii internetového bankovníctví jako součásti elektronického bankovníctví, pojem internetové bankovníctví, jeho vznik, podstatu, funkci a všeobecné využití na finančním trhu a dále pak na zabezpečení internetového bankovníctví.

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na internetové bankovníctví v Citibank Europe plc, organizační složce, v divizi firemního bankovníctví pro malé a střední firmy. Součástí je také analýza typů internetového bankovníctví a rozdělení dle výše ročního obrátu, tržeb a zisku firem. Na základě analýzy jsou zde stanoveny výhody a nevýhody funkcionality internetového bankovníctví Citibank Online. V neposlední řadě se zde nachází průzkum spokojenosti stávajících klientů v oblasti funkčnosti a praktičnosti jednotlivých typů internetového bankovníctví. Dále pak návrh na zlepšení a odstranění nedostatků ve funkčnosti a praktičnosti a následného zvýšení spokojenosti klientů. Praktická část je dále zaměřená konkrétněji na analýzu dvou vybraných cenových programů internetového bankovníctví Citibank Online a jejich porovnání, následuje kategorizace firem dle výše ročního obrátu a kalkulace měsíčních a ročních nákladů jednotlivých skupin.

V praktické části byly použity podklady a materiály konkrétní bankovní instituce, s kterými se setkává nejen bankovní zástupce, ale i klient při úvodní schůzce.

Závěry a zhodnocení byly vypracovány na základě analýzy internetového bankovníctví, cenových programů a kalkulace nákladů jednotlivých skupin firemní

klientely. Rovněž byly provedeny dle vlastních zkušeností autora, které načerpal při své aktivní činnosti v tomto oboru, a dle daných objektivních kritérií

2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA / PŘEHLED ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY

3.1 Internetové bankovníctví jako součást přímého (elektronického) bankovníctví

Internetové bankovníctví je nedělitelnou součástí elektronického bankovníctví.

3.1.1 Pojem a vlastnosti internetového bankovníctví

Technologický pokrok posledního desetiletí umožnil vznik přímého bankovníctví. Přímé bankovníctví, někdy také nazývané elektronické bankovníctví, znamená, že klient může podávat své příkazy a využívat služeb banky, aniž by musel navštívit banku osobně. Může komunikovat s bankou přímo, např. ze svého domu, bytu nebo kanceláře, prostřednictvím technických prostředků (u internetového bankovníctví je možné ovládat účet z jakéhokoliv počítače připojeného na internet). Slovo „přímo“ v tomto případě znamená „bez návštěvy banky“ a bez prostřednictví bankovního úředníka.¹

Pojem elektronické bankovníctví byl zaveden především v souvislosti s distribučními kanály. Jejich prostřednictvím banky umožňují svým klientům provádění platebních styků a využívání jiných služeb. Důležitým faktorem rozšíření elektronického bankovníctví je rozvoj internetu a využívání mobilních telefonů. Služby elektronického bankovníctví již nejsou doménou vybraných bank, ale stávají se všeobecně poskytovaným standardem.²

Pokud banka považuje za svůj hlavní cíl při přechodu nebo zavádění přímého bankovníctví zatraktivnění svých služeb, dojde nakonec k závěru, že elektronické

¹ Získáno 7.8.2010, <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>

² Harlová V., Soldánová M., Svobodová J., Žlebková M.: *Bankovníctví*. Nakladatelství FORTUNA, Praha 2004. Vydání první, 200 stran. ISBN 80-7168-900-9

bankovníctví vyžaduje v mnoha ohledech jiný přístup a jinou filozofii než klasické „pobočkové“ bankovníctví, a to zejména v těchto bodech:

- jiná klientská segmentace,
- jiná filozofie fungování pobočkové sítě,
- jiná filozofie marketingu služeb,
- jiný způsob řízení společnosti.

Z tohoto důvodu jsou banky zabývající se elektronickým bankovníctvím v mnoha případech zakládány mimo již fungující tradiční bankovní instituce, například jako jejich dceřiné společnosti. Toto s sebou ale může přinést zvýšené náklady, proto musí každá banka zvážit, jakou formou vstoupí na trh přímého bankovníctví. Ve světě jsou známy jak případy, kdy se klasická banka vnitřně transformuje a vybuduje služby přímého bankovníctví, tak i případy, kdy je založena samostatná nebo alespoň relativně samostatná podnikatelská jednotka budující tyto služby.³

Nejkomfortnější formou přímého (elektronického) bankovníctví je komunikace prostřednictvím osobního počítače klienta, který se do příslušné banky napojuje přes internet. Podle intenzity komunikace a množství přenášených dat banky v tomto případě nabízejí internetbanking nebo homebanking.⁴

Za nejmladší nástroj přímého bankovníctví se dá do jisté míry považovat internet. Internet je jako celosvětová počítačová síť využíván jako komunikační kanál mezi bankou a klientem.⁵

Internetové bankovníctví umožňuje jednoduše provádět bankovní operace (transakce) on-line a zaručuje tak nepřetržitý přístup do banky. Všechny svoje účty (které si pro tuto službu vybere) může klient obsluhovat z libovolného počítače a 24 hodin denně. Internetové bankovníctví klientům tedy umožňuje v oblasti platebního styku především zjišťovat pohyby a zůstatky na účtech a on-line zadávat platební

³ PŘÁDKA, M., KALA, J.: *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226328-5

⁴ Získáno 7.8.2011, <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>

⁵ Harlová V., Soldánová M., Svobodová J., Žlebková M.: *Bankovníctví*. Nakladatelství FORTUNA, Praha 2004. Vydání první, 200 stran. ISBN 80-7168-900-9

příkazy. Kromě toho (v návaznosti na konkrétním technickém řešení příslušné banky) lze také tímto způsobem zakládat trvalé příkazy nebo požádat o vydání platebních karet.⁶

Další výhodnou funkci internetového bankovníctví je možnost stažení výpisů z účtu nebo je klient může obdržet také prostřednictvím zabezpečené e-mailové korespondence.⁷

3.1.2. Historie internetového bankovníctví

Internetové bankovníctví se považuje za nejmladší formu elektronického bankovníctví a zároveň je jeho nedělitelnou součástí. Nejstarší formou elektronického bankovníctví jsou platební karty. První platební kartu vydala Western Union Telegraph Company (telegrafní a telefonní společnost) v Americe již v roce 1914. Platební karta byla vyrobena z plechu a umožňovala majiteli zasílat telegramy s odloženým splacením a telefonování. Platba za odeslané telegramy a uskutečněné telefonáty probíhala jednou měsíčně na základě výpisu. Společnost Diner Club učinila další krok ve vývoji platebních karet v roce 1950. Umožnila svým členům platit v síti hotelů a restaurací bezhotovostně. Jsou to takzvané „charge cards“ a jsou považovány za první univerzální platební karty. Od roku 1951 umožňovaly karty vydávané bankou The Franklin National Bank z New Yorku klientům zaplatit jejich obchodní transakce do 30, 60 nebo 90 dnů. Na tyto platební karty měl nárok každý důvěryhodný klient banky. Jako první banka na světě přišla Bank of America v roce 1958 s plastovými platebními kartami. Vydávala karty, které se již více podobaly klasickým platebním kartám. První platební kartu v České republice vydala v roce 1988 Živnostenská banka. Tato karta sloužila především jako dispoziční karta pro tuzexový účet. Po roce 1990 se začínají vydávat klasické platební karty, jejichž počet stále roste. Přehled vývoje karet na trhu v ČR je zobrazen v tabulce č. 1 – vývoj trhu karet v ČR (1989–2003).⁸

⁶ KALABIS ZBYNĚK: *Bankovní služby v praxi* 1. vyd. Brno: Computer Press 2005. 148s. ISBN 80-251-0882-1

⁷ Harlová V., Soldánová M., Svobodová J., Žlebková M.: *Bankovníctví*. Nakladatelství FORTUNA, Praha 2004. Vydání první, 200 stran. ISBN 80-7168-900-9

⁸ Pramen: vlastní práce

⁹ Tabulka 1: vývoj trhu karet v ČR (1989 – 2003)

	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Vydané karty (tis. ks)	1	10	121	193	375	528	839	1285	1415	1861	2539	3961	4659	5296	6374

Obsluhování klientů přes telefonní linky a internet zavedla v roce 1989 banka First Direct, která vznikla ve Velké Británii. Banka působí na finančním trhu dodnes a je členem bankovní skupiny HSBC.¹⁰

V 90. letech 20. století a na přelomu 20. století začaly některé banky nabízet svým klientům jako alternativu k „běžnému platebnímu styku“ různé formy elektronického (přímého) bankovníctví. Tyto formy platebního styku si získaly oblibu zejména u firemní klientely a mladší populace. Nejvyužívanějšími prvky elektronického bankovníctví se staly homebanking, telefonní bankovníctví, internetové bankovníctví a elektronické peníze.¹¹

Internetové bankovníctví je historicky považováno za nejmladší formu elektronického bankovníctví.

Prvním průkopníkem internetového bankovníctví byla v polovině 90. let 20. století Rodinná záložna, ta však zkrachovala. Pomyslné žezlo pak převzala tehdejší družstevní záložna Fio, nyní Fio banka, a nabídla internetové bankovníctví všem svým klientům. Převzetím licence Zemské banky začala 4. května 1998 oficiálně působit Expandia Banka a jako první banka nabídla plné ovládání účtu přes internet. Její doslova pionýrská práce byla motivem i pro ostatní banky k nabízení vlastního internetového bankovníctví.¹²

⁹ *Sdružení pro bankovní karty* [online], 2011 [cit. 2011-08-30]. Sbk website.

¹⁰ PŘÁDKA, M., KALA, J.: *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226328-5

¹¹ JUDr. Věra Harlová, Ing. Marcela Soldánová, Ing. Jitka Svobodová, JUDr. Michaela Žlebková: *Bankovníctví*. Nakladatelství FORTUNA, Praha 2004. Vydání první, 200 stran. ISBN 80-7168-900-9

¹² Získáno 10.8.2010, <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>

3.1.2. Druhy internetového bankovníctví

Z hlediska uživatelského komfortu rozlišujeme u internetového bankovníctví dva typy:

- *Neplnohodnotné:* vyžaduje si instalaci potřebného softwaru na počítači. Internetové bankovníctví se váže na konkrétní počítač. Tento druh je podobný homebankingu. Zajištění bezpečnosti mají v tomto případě na starosti elektronický podpis a digitální certifikát. Software si je generuje sám.
- *Plnohodnotné:* není vázáno na konkrétní počítač, klient se může přihlásit na svůj účet v rámci internetového bankovníctví na kterémkoliv počítači s přístupem na internet. Z toho důvodu klient i banka potřebují jiný bezpečnostní prostředek, který lze zajistit vzájemnou autentizací. Většinou probíhá generací kódů kalkulaátorem nebo SMS zprávou.

3.2 Zabezpečení internetového bankovníctví

Internetové bankovníctví si vyžaduje kvalitní zabezpečení softwaru a především bezpečný přenos citlivých klientských a bankovních dat.

3.2.1 Pojem zabezpečení internetového bankovníctví

Bezpečnost internetového bankovníctví úzce souvisí s bezpečností internetu samotného. Musí plnit dva základní úkoly:

- zajištění bezpečné datové cesty po sítích internetu mezi komunikačním nástrojem (většinou webovým prohlížečem) na straně klienta a systémem internetového bankovníctví na straně banky,
- zajištění bezpečné identifikace klienta.

Přenos bankovních informací je choulostivou záležitostí a jeho zabezpečení musí být věnována patřičná pozornost. Zabezpečení průběhu komunikace s bankou a následné identifikace lze dále rozdělit do tří kategorií. V první řadě jde o ověření identity banky, za druhé se jedná o šifrování samotných dat a třetí kategorií je bezpečnost prohlížeče. V případě ověření identity banky jde o zajištění toho, aby byla předávána citlivá osobní data nasměrována správnému subjektu. Z tohoto důvodu

musí být zajištěna nejen identifikace zákazníka, ale také ověřena totožnost bankovního ústavu. V praxi tuto podmínku naplňují všechny banky shodně, a to využíváním tzv. protokolu SSL, v jehož případě sehrává důležitou roli webový prohlížeč, který na klientský počítač certifikát stahuje, ověří a postará se o všechno potřebné.¹³

3.2.1 Způsoby zabezpečené internetového bankovníctví

Technicky je dnes možné vytvořit mnoho variant, jak se přihlašovat do internetového bankovníctví – od prostého přihlašování s použitím jména a hesla přes použití elektronického podpisu až po ověřování klienta podle otisku prstu. Každá z těchto a mnoha dalších variant má své klady a své zápory. Vždy se ale jedná o změnu pouze v technické části aplikace, jenže skutečná bezpečnost, to nejsou pouze čipové karty, snímače otisků a další podobné technologie.¹⁴

Zabezpečení se skládá ze tří částí:¹⁵

- *Identifikace banky*: ověřování pomocí certifikátu Secure Socket Layer (SSL), který slouží k ochraně dat.
- *Autentizace klienta*: ověřování totožnosti osoby, která do internetového bankovníctví vstupuje. Nejběžnějším způsobem je zadání uživatelského jména a hesla. Vzhledem k tomu, že je tento způsob již v dnešní době nedostačující, je autentizace klienta doplněna o certifikát¹⁶. Je uložen na externím nebo pevném disku. Další způsob autentizace klienta spočívá ve vygenerování šestimístného čísla (kódu) prostřednictvím tokenu (kalkulačky). Výhodou je, že je kód jednorázový, což znamená, že se použitím zneplatní. Nejčastěji je využíván SMS klíč, a to zejména při autorizaci transakcí.
- *Zabezpečení klientského počítače*: důležité je přihlašovat se na pravidelně aktualizovaném počítači s aktuální verzí antivirového programu, anti-spyware programu a kvalitní firewallu, nikoli vstupovat do internetového bankovníctví na cizím počítači, kde neznáme ani míru zabezpečení, ani to, jaké programy a případně viry může počítač obsahovat. Další důležitým bodem je ochrana

¹³ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na WWW:< <http://www.mesec.cz/clanky/rizikove-prime-bankovnictvi/>>

¹⁴ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na WWW:< <http://www.mesec.cz/clanky/jak-bezpecne-zabezpecit-internetove-bankovnictvi/>>

¹⁵ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na WWW:< <http://www.mesec.cz/clanky/rizikove-prime-bankovnictvi/>>

¹⁶ certifikát: elektronický podpis, tzn. fyzický soubor, ve kterém jsou zakódovány informace o uživateli

přístupových údajů a v neposlední řadě volba bezpečného hesla. To si vyžaduje kombinaci písmen, čísel a znaků.

Přehled zabezpečení internetového bankovníctví u jednotlivých bank lze vidět v tabulce č. 2 – Zabezpečení bank v ČR.

¹⁷ Tabulka č. 2: Zabezpečení bank v České republice

	Jméno a heslo	Certifikát	Čipová karta	SMS	
				kód	Kalkulátor
Citibank	ano	ano	x	ano	ano
Česká spořitelna	ano	ano	ano	ano	ano
ČSOB	ano	ano	ano	ano	x
eBanka a Raiffeisenbank	ano	ano	x	ano	ano
GE Money Bank	ano	ano	ano	ano	x
Komerční banka	ano	ano	ano	ano	ano
mBank	ano	ano	x	ano	x
Poštovní spořitelna	ano	ano	ano	ano	x
UniCredit	ano	ano	x	x	ano
Volksbank	ano	ano	x	ano	ano
Živnostenská banka	ano	ano	x	ano	x

3.2.1 Hrozby zabezpečení internetového bankovníctví

Bezpečnost počítačů a počítačových aplikací provozovaných přes internet je dlouhodobě nevyhnutelný proces. Po zdokonalení systému se za čas objeví nová možnost, kterou by bylo možné se za určitých podmínek dostat k peněžním prostředkům na cizím účtu. Provozovatelé internetového bankovníctví mají proti počítačovým podvodníkům velkou nevýhodu. Bankéři, provozovatelé internetového

¹⁷ Zjištěno [24.8.2011], pramen dostupný na WWW:< <http://genmedia.cz/blog/bezpecnost-internetoveho-bankovnictvi.html>>

bankovníctví, musejí ohlídat peníze na všech účtech, ale podvodníkovi stačí, když vybere peníze pouze z jednoho.¹⁸

Pro internetovou (elektronickou) komunikaci mezi klientem a bankou je potřeba vstoupit do systému internetového bankovníctví. Vzniká riziko putujících dat v komunikaci a kterákoliv třetí osoba tak může data komunikace zachytit, přečíst nebo pozměnit. To je důvodem pro využití tzv. veřejného šifrovacího klíče, který umožňuje šifrovat data proudící oběma směry. Veřejný šifrovací klíč je předán klientovi, který ho poté předává zpět. Veškerá data jsou na straně odesílatele šifrována klíčem druhé strany a pro další použití opět dešifrována. Šifrování zajišťuje webový prohlížeč. Srovnání webových prohlížečů z hlediska počtu objevených chyb lze nalézt v tabulce č. 3.¹⁹

²⁰ Tabulka č 3: Srovnání webových prohlížečů

Prohlížeč	Počet objevených chyb	Z toho „nezáplatováno“
Internet Explorer 6.x	82	31
Mozilla Firefox 1.x	19	7
Opera 8.x	5	0
Konqueror 3.x	10	1

Způsoby podvodů v internetovém bankovníctví:

Pomocí internetového bankovníctví ročně proplují z účtu na účet stovky milionů korun. Tyto peníze samozřejmě přitahují kriminální skupiny, které se formou různých nástrojů snaží na klientech peníze vylákat či jinak se nabourat do bankovních informačních systémů. Znalosti a povědomí o taktikách hackerů pomohou uživatelům

¹⁸ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na WWW:< <http://www.mesec.cz/clanky/jak-bezpecne-zabezpecit-internetove-bankovnictvi/>>

¹⁹ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na: < <http://www.mesec.cz/clanky/rizikove-prime-bankovnictvi/>>

²⁰ Zjištěno [20.8.2011], pramen dostupný na: < <http://www.mesec.cz/clanky/rizikove-prime-bankovnictvi/>>

ochránit bankovní účty. V této kapitole vás seznámím s hlavními způsoby podvodů v elektronickém bankovníctví.²¹

- *Dobrovolné*: phishing a pharming. Phishing: účelem je získání a zneužití informací prostřednictvím phishingového e-mailu, který informuje o akčních nabídkách a produktech banky. Součástí obsahu e-mailu je odkaz na webovou stránku, která je podobná webu bankovní instituce. Zadáním přihlašovacích údajů na tomto webu získává útočník hesla a může následně používat uživatelské konto. Pharming: útočník napadne vybraný DNS server. V případě, že útočník ochranu DNS serveru prolomí, může v nastavení změnit doménová jména na libovolnou adresu. Je-li zobrazená falešná stránka dobře zpracovaná, i zkušenější uživatele nepoznají pravost webu. Po zadání přihlašovacích dat klientem do falešného webu tak útočník získá cenné přihlašovací údaje.
- *Odchytení*: především trojské koně, spyware a viry. Programy, které mají schopnost naskenovat klávesnici a úhozy zaznamenávají do souborů, které později odesílají. Nejlepší ochranou je instalace ověřených a kvalitních aplikací a antivirový program.
- *Od třetích stran*: získávání informací od třetích stran. Možnost získat citlivé informace u provozovatele při nákupu v internetovém obchodě.
- *Hacking*: schopnost odhadu slabých míst systému za účelem nabourání se nebo průniku do systému.
- *Lidský faktor*: shouldering – sledování „přes rameno“ a pozdější zneužití získaných přihlašovacích údajů.

²¹ Zjištěno [3.9.2011], pramen dostupný na < <http://mateju.bigblogger.lidovky.cz/c/99648/Jak-se-branit-podvodum-v-internetovem-bankovnictvi.html>>

3 VLASTNÍ PRÁCE / VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ / VLASTNÍ ŘEŠENÍ / ANALYTICKÁ ČÁST

3.1 Internetové bankovníctví v Citibank

Citibank uvedla na trh CitiDirect Online Banking jako první multi-produkt multi-geografického internetového bankovníctví již v roce 1999. V České republice začala Citibank nabízet moderní nástroje přímého bankovníctví v roce 2001.

Internetové bankovníctví v Citibank Europe plc, organizační složce, tvoří základní formu komunikace mezi klientem a bankou a umožňuje realizovat velké množství operací. Je bezpečné, jednoduché a jeho zřízení je zdarma. Finance fyzických osob a firem lze obsluhovat z domova či kanceláře bez nutnosti návštěvy pobočky. Umožňuje přístup ke všem běžným bankovním operacím 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.²²

Citibank nabízí firemní klientele tři systémy internetového bankovníctví:

- Citibank Online – pro malé společnosti, pro účty začínající na 89 nebo 5

Základní funkce:

- sledování pohybů a zůstatků na všech účtech včetně mezinárodních účtů, termínových vkladů apod.,
- zobrazení a tisk elektronických výpisů z účtu,
- vytváření a odesílání jednorázových i pravidelných tuzemských platebních příkazů a inkas,
- odesílání korunových expresních plateb,
- vytváření a odesílání zahraničních platebních příkazů,
- hromadný přenos příkazů do banky,
- platební příkazy s využitím kontrolních mechanismů zadávání (maker) a schvalování (checker),
- import a export dat do/z účetních programů,
- zakládání, správa a obnovování termínovaných vkladů v CZK, EUR, USD a GBP,
- čerpání, kontrola a splácení úvěrů Citibank,

²² Zjištěno [15.9.2011], pramen dostupný na http://www.citibank.cz/czech/gcb/corporate_banking/czech/small_companies_static/internetove_bank.htm

- zasílání a přijímání zabezpečených elektronických zpráv mezi bankou a klientem,
- informace o aktuálních úrokových sazbách a směnných kurzech,
- podrobné informace k jednotlivým funkcím internetového bankovníctví Citibank Online.

Vzhled úvodní obrazovky Citibank Online lze vidět na obrázku č. 1 – Úvodní obrazovka Citibank Online.

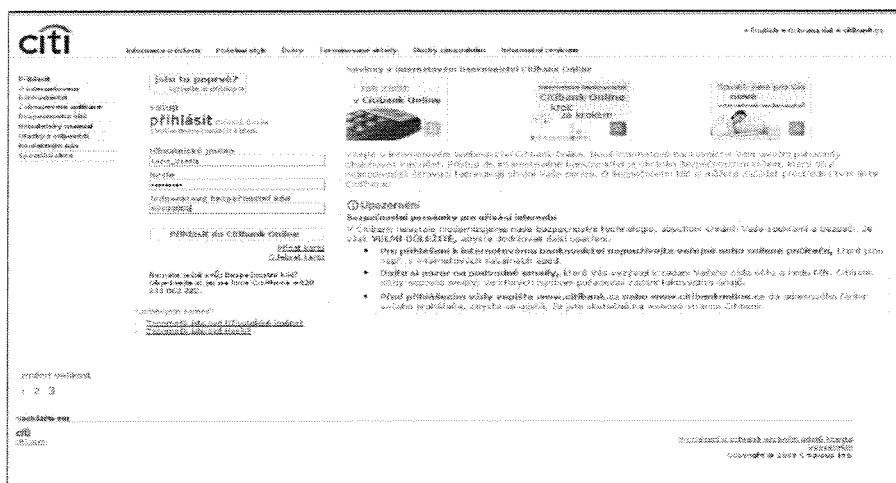
Výrazným rysem internetového bankovníctví je vynikající vícestupňové zabezpečení přístupu. Účet je chráněn jednak heslem zadaným klientem a jednak kódem generovaným takzvaným bezpečnostním klíčem, generátorem časově omezeného číselného kódu pro přístup do elektronického bankovníctví. Bez současného zadání obou hesel ve správné podobě není přístup na účet možný.

K používání internetového bankovníctví není nutná instalace žádného programu. Jedinými technickými podmínkami jsou minimální konfigurace počítače, nastavení prohlížeče, minimální přenosová rychlost a připojení k síti Internet.

Minimální konfigurace nutná pro spuštění Citibank Online:

- operační systém Windows Vista, Windows XP, Windows 2000, Mac OS X,
- internetový prohlížeč MS Internet Explorer 6 a vyšší, popř. Firefox 2.0, Firefox 3.0, Safari 1.2, Safari 2.0, Safari 3.0,
- přenosová rychlost dat 33,6 kb/s a vyšší.

²³ Obrázek č. 1: Úvodní obrazovka Citibank Online



- CitiBusiness Direct – pro středně velké společnosti, pro účty začínající na 25.²⁴ Vzhled internetového bankovníctví CitiBusiness Direct je od Citibank Online odlišný. Vzhled úvodní obrazovky zobrazuje obrázek č. 2.

Základní funkce:

- přímý pohled na běžný účet u Citibank,
- tisk výpisu z účtu za poslední čtvrtletí nebo jeho uložení v PDF formátu,
- zasílání notifikačních e-mailů k elektronickým výpisům na e-mailovou adresu,
- vytváření tuzemských platebních a inkasních příkazů,
- předdefinování nejčastěji se opakujících tuzemských a zahraničních plateb pomocí knihovny plateb,
- vytváření zahraničních platebních příkazů,
- přenos výše uvedených příkazů do banky,
- export/import dat z účetnictví,
- zakládání a řízení termínovaných vkladů,
- přímý pohled na vkladový účet u Citibank,
- čerpání a splácení úvěrů u Citibank,
- přímý pohled na aktuální stav úvěrů u Citibank,
- vytváření a doručování autorizovaných zpráv bance,

²³ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

²⁴ Zjištěno [15.9.2011], pramen dostupný na http://www.citibank.cz/czech/gcb/corporate_banking/czech/small_companies_static/internetove_bank.htm

- přijímání autorizovaných zpráv od banky,
- zjištění aktuálních sazeb pro termínované vklady a měnové kurzy,
- volba českého nebo anglického prostředí internetového bankovníctví,
- podrobné informace k jednotlivým funkcím internetového bankovníctví CitiBusiness Direct.

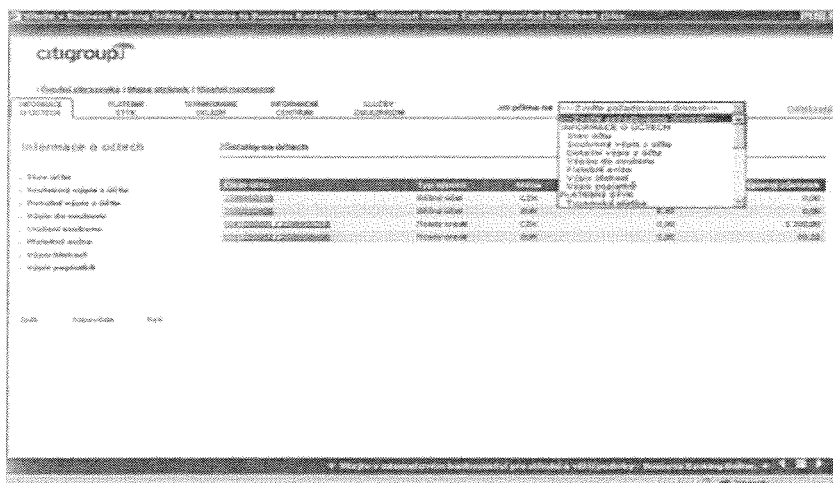
Výrazným rysem internetového bankovníctví je i v případě tohoto typu internetového bankovníctví – stejně jako u výše zmiňovaného – vynikající vícestupňové zabezpečení přístupu. Účet je chráněn jednak heslem zadaným klientem a jednak kódem generovaným bezpečnostním klíčem. Opět není bez současného zadání obou hesel ve správné podobě přístup na účet možný.

K používání internetového bankovníctví není nutná instalace žádného programu. Jedinými technickými podmínkami jsou minimální konfigurace počítače, nastavení prohlížeče, minimální přenosová rychlost a připojení k síti Internet.

Minimální konfigurace nutná pro spuštění CitiBusiness Direct:

- operační systém Windows 98, Windows NT Service Pack 6, Windows Vista, Windows XP, Windows 2000 SP3,
- internetový prohlížeč MS Internet Explorer 5.5. a vyšší s povoleným SSL.

²⁵ Obrázek č. 2: Úvodní obrazovka CitiBusiness Direct



- CitiDirect Online banking – pro velké společnosti, pro účty začínající

²⁵ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví CitiBusiness Direct

na 20 (nebo 25), globální internetová platforma s možností připojit se kdykoli a odkudkoli.

Základní funkce:

- sledování pohybů a zůstatků na všech účtech včetně mezinárodních účtů a účtů vedených v zahraničních pobočkách Citi nebo třetích bank,
- zobrazení a tisk elektronických výpisů do formátů PDF, XLS a DOC,
- zasílání výpisu a reportu do e-mailové schránky v předem nastaveném čase,
- vytváření a odesílání zahraničních, tuzemských platebních příkazů a inkas,
- odesílání korunových expresních plateb,
- zasílání platebních příkazů SEPA v rámci eurozóny,
- zasílání zabezpečených elektronických zpráv,
- import a export dat pro komunikaci s účetním systémem,
- nastavení až devítistupňové autorizace platebních instrukcí
- možnost individuálního nastavení práv v aplikaci pro jednotlivé uživatele,
- vysoké zabezpečení pro vstup do aplikace pomocí PIN a kalkulátoru generujícího dynamické heslo.

Další informace

Minimální konfigurace nutná pro spuštění CitiDirect Online banking:

- operační systém Windows 98, Windows NT Service Pack 6, Windows Vista, Windows XP, Windows 2000 SP3 ,
- internetový prohlížeč MS Internet Explorer 5.5 a vyšší s povoleným SSL, Java Runtime Environment Sun Microsystems 5.0 (update 1-10) nebo verze 6.0.

3.2 Charakteristika a analýza Citibank Online

Internetové bankovníctví Citibank Online je určeno především pro firemní klientelu, malé společnosti s ročním obrátem do 50 milionů Kč. Uživatelsky je příjemné a dostupné, navíc nevyžaduje instalaci na počítači. Přístup je chráněn uživatelským

jménem, heslem a navíc tzv.²⁶ autentizacím kalkulátorem – bezpečnostním klíčem – který funguje na základě nejmodernějších šifrovacích technologií.

3.2.1 Registrace, přihlášení a odhlášení v Citibank Online

3.2.1.1 První registrace

Přístup k přihlašovací obrazovce Citibank Online se provádí prostřednictvím zadání adresy www.citibank.cz, www.citibusiness.cz nebo www.citibankoline.cz v internetovém prohlížeči a kliknutím na volbu Citibank Online nebo Citibank Online vstup – Česká verze.

²⁷ Obrázek č. 3: Tvorba uživatelského jména a hesla

The screenshot shows the Citibank Online registration interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Informace o sístech', 'Platební účty', 'Účty', 'Termínované účty', 'Služby zákazníkům', and 'Informační centrum'. The main heading is 'Nastavit - Vytvořit uživatelské jméno a heslo'. Below this, there is a text input field for 'Uživatelské jméno' and a password input field for 'Heslo'. A 'Pokračovat' button is located at the bottom right of the form. On the right side of the page, there are two promotional boxes: 'Víte, že...' and 'Zjistěte...'. The 'Zjistěte...' box features a 'Citi Club' logo and text about a credit card with a 25% discount. At the bottom right, there is a small copyright notice: 'Copyright © 2009 Citigroup Inc.'

Pro první registraci si klient zvolí možnost „jste tu poprvé“ a vytvoří si přístup.

Základní kroky pro registraci:

- zadat číslo debetní nebo kreditní karty a PIN pro výběry z bankomatu, tzv. A-PIN,
- kliknout na tlačítko Pokračovat,

²⁶ **Autentizační kalkulátor** – známý též pod názvy PIN kalkulátor, elektronický klíč či generátor jednorázových hesel. Zařízení, které umožňuje ověření klienta a přenášené zprávy a splňuje i nejvyšší nároky na bezpečnost
Zdroj: BANKOVNÍ A FINANČNÍ slovník. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda – Libertas 1993, ISBN 80-205-0358-9

²⁷ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

- vytvořit své uživatelské jméno, které může mít od 8 do 30 znaků a žádný z nich se nesmí opakovat více než dvakrát po sobě, nesmí obsahovat diakritiku a mezery. V neposlední řadě aspoň jeden ze znaků musí být číslice, přehledně je to zobrazeno na obrázku č. 3 – Tvorba uživatelského jména a hesla,
- pro potvrzení je potřeba zadat heslo znova,
- dále zvolit ze dvou nabízených bezpečnostních otázek, napsat své odpovědi, které nesmí být totožné s uživatelským jménem nebo heslem,
- potvrdit odpovědi na bezpečnostní otázky a pokračovat.

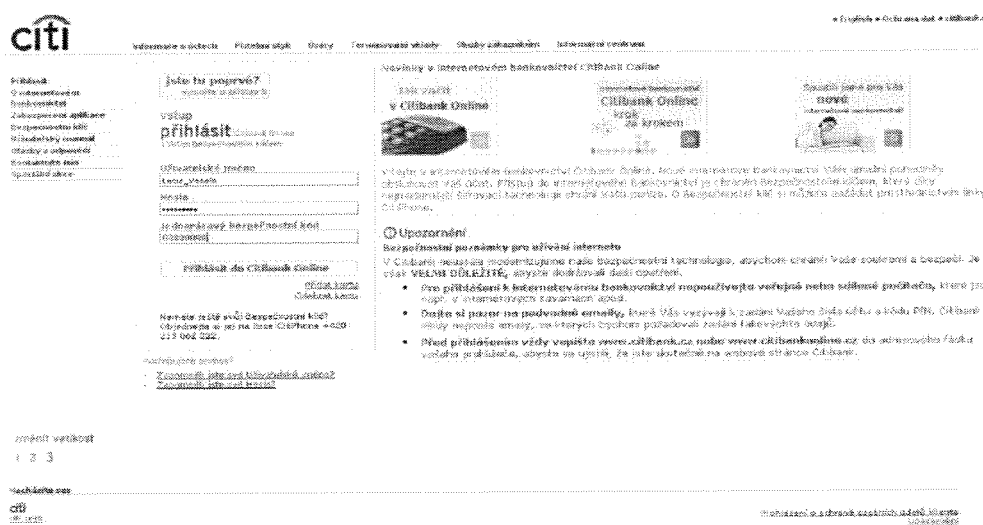
3.2.1.2 Postup přihlášení, zablokování a zapomenutí vstupního hesla

Postup přihlášení:

- zadání uživatelského jména a hesla na přihlašovací obrazovce,
- zadání speciálního PIN-kódu do bezpečnostního klíče, který vygeneruje jednorázový bezpečnostní kód pro přihlášení,
- zadání vygenerovaného kódu do políčka „jednorázový bezpečnostní kód“ na obrazovce,
- kliknutí na tlačítko „přihlásit“,
- po úspěšném přihlášení je klient přesměrován na úvodní obrazovku.

Pro představu lze vidět náhled přihlašovací obrazovky na obrázku č. 4

28 Obrázek č. 4: Přihlašovací obrazovka



Zablokování a zapomenutí vstupního hesla:

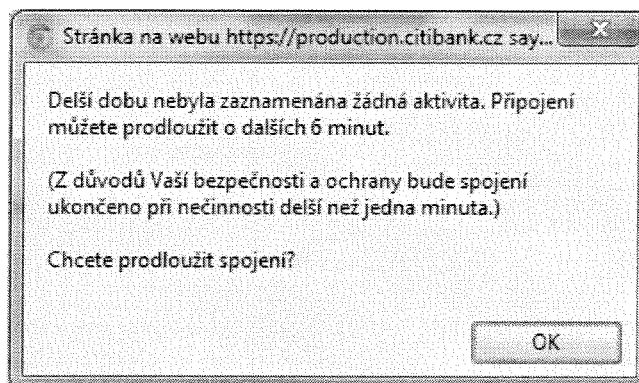
Heslo se zablokuje již po třech neúspěšně zadaných pokusech. Pro odblokování si klient zvolí možnost „Zapomněli jste své heslo?“, která umožní přístup k účtu resetovat. Pro reset musí klient znát číslo své karty, A-PIN a správně odpovědět na dvě bezpečnostní otázky zvolené při úvodní registraci. Na obnovu hesla má klient tři pokusy. V případě, že se reset zablokovaného přístupu nezdaří, dojde ke kompletnímu zablokování přístupu, který může být zprovozněn pomocí telefonického bankovníctví Citibank – Citibusiness VIP linka.

3.2.1.3 Chybové hlášení při nečinnosti

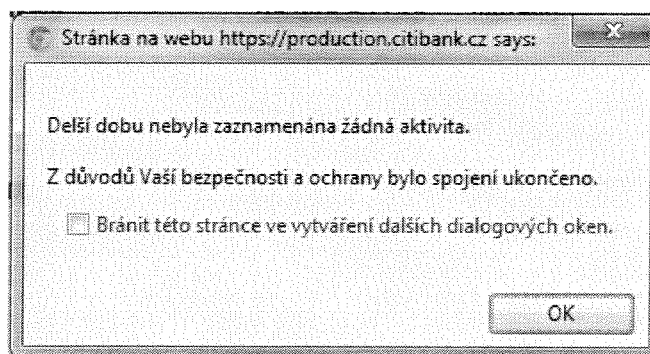
Chybové hlášení při nečinnosti je bezpečnostní prvek, který zajistí ochranu údajů a zabrání možnosti nakládání neoprávněné osoby s účtem v době nepřítomnosti oprávněného uživatele nebo v případě, že se uživatel zapomene odhlásit. Chybové hlášení se objeví při delší než pětiminutové nečinnosti při práci s internetovým bankovníctvím, a to ve formě výzvy k potvrzení, zda si přeje oprávněný uživatel v práci pokračovat, nebo nikoli, jak je zobrazeno na obrázku č. 5. V případě, že uživatel výzvu nepotvrdí, dojde k automatickému odhlášení. Graficky znázorněno na obrázku č. 6.

²⁸ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

²⁹ Obrázek č. 5: Výzva k potvrzení prodloužení spojení



³⁰ Obrázek č. 6: Upozornění o odhlášení ze Citibank Online



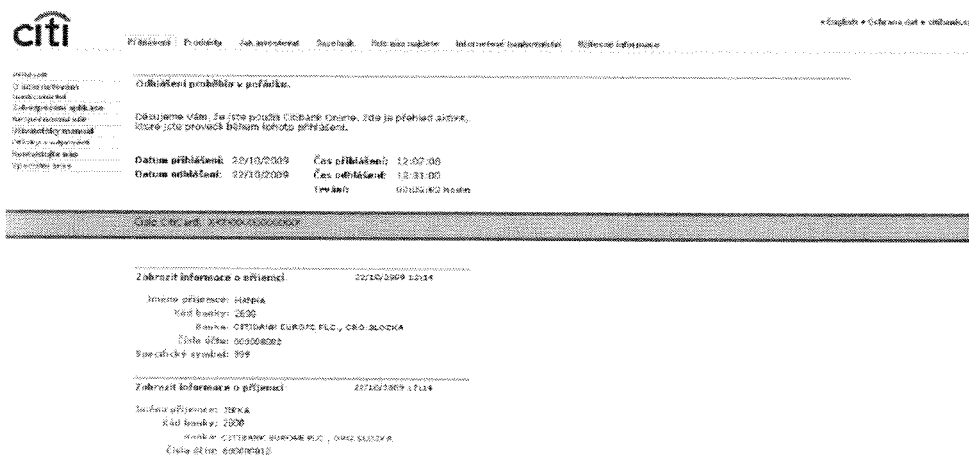
3.2.1.4 Odhlášení

Odhlášení se po ukončení práce se Citibank Online provádí kliknutím na tlačítko „Odhlásit se“. Po odhlášení se uživateli ještě mohou zobrazit informace, které si zvolil v nastavení, viz obrázek č. 7 – Možnosti odhlášení. Po každém přihlášení do Citibank Online má možnost uživatel vidět na úvodní obrazovce informaci o datu a hodině svého posledního přihlášení.

²⁹ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

³⁰ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

31 Obrázek č. 7: Odhlášení proběhlo v pořádku




3.2.2 Autentizační kalkulátor a zabezpečení

Autentizační kalkulátor je malé přenosné zařízení (viz obrázek č. 8), které generuje osmimístný jednorázový bezpečnostní kód pro vstup do Citibank Online. Funguje samostatně a nijak se Citibank nekomunikuje, proto může být použit, kdykoli a kdekoli je potřeba. Zabezpečením proti zneužití autentizačního kalkulátoru je pětimístný PIN kód, který si uživatel volí sám při jeho prvním nastavení.

3.2.2.1 Aktivace autentizačního kalkulátoru

Před prvním použitím je potřeba aktivace prostřednictvím Citibusiness VIP linky pro firemní klientelu. Při prvním použití si oprávněný uživatel zvolí PIN kód k tomuto kalkulátoru, který zabrání potenciálnímu zneužití.

Postup aktivace:

- zmáčknout červené tlačítko ,
- na displeji autentizačního kalkulátoru se objeví nápis NEW PIN,
- zvolit nový pětimístný PIN kód,

³¹ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

- objeví se nápis PIN CONF,
- znovu vyplnit svůj nový PIN kód,
- objeví se jednorázový bezpečnostní kód, který může uživatel použít k přihlášení do internetového bankovníctví Citibank Online.

³² Obrázek č. 8: Autentizační kalkulátor – Citi



Autentizační kalkulátor se po chvíli vypne sám, případně ho lze vypnout stiskem červeného tlačítka.

V případě, že má uživatel přání změnit svůj PIN kód, může zadat svůj starý PIN kód a poté dlouze zmáčknout červené tlačítko a opět zadat nový PIN kód.

3.2.2.2 Běžné použití

- aktivovat autentizační kalkulátor červeným tlačítkem,
- zadat PIN kód (v případě, že zmáčkneme špatnou číslici PIN kódu, lze použít červené tlačítko, které uživatele vrátí o krok zpět),
- objeví se osmimístný jednorázový bezpečnostní kód, který je potřeba přepsat do políčka „Jednorázový bezpečnostní kód“ v přihlašovací obrazovce internetového bankovníctví Citibank Online,
- autentizační kód se po čase vypne sám nebo jej může uživatel vypnout stiskem červeného tlačítka.

Platnost vygenerovaného bezpečnostního kódu je z bezpečnostních důvodů časově omezená. Autentizační kalkulátor nehlásí svoji polohu a nevyžaduje GSM signál.

³² Manuály INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ, ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ Citibank

V případě, že uživatel zadá špatný PIN, se na displeji objeví nápis FAIL 1. Po stlačení červeného tlačítka lze zadat PIN kód znovu. Opětovné zadání lze opakovat maximálně pětkrát, poté se objeví v horním rohu displeje malý nápis LOCK. V tomto případě je potřeba autentizační kalkulátor vypnout a po opětovném zapnutí se objeví na displeji vygenerované číslo pro opětovné nastavení nového PIN kódu. Toto číslo je potřeba nahlásit na Citibusiness VIP lince.

3.2.2.3 Charakteristika úvodní stránky

Úvodní stránka Citibank Online obsahuje logo Citibank, hlavní nabídku v horním řádku, která obsahuje položky Informace o účtech, Platební styk, Úvěry, Termínované vklady, Služby zákazníkům, Informační centrum.

Pravý horní roh obsahuje telefonní linku na CitiPhone nebo Citibusiness VIP linku, zprávy, také nechybí oblíbené položky, kde má oprávněný uživatel možnost přidat či odebrat číslo karty z profilu, změnit heslo nebo uživatelské jméno. Spodní část úvodní obrazovky obsahuje tzv. rychlé odkazy, které urychlí pohyb v Citibank Online.

Vpravo dole se nachází možnost změny velikosti písma, které má tři úrovně. V neposlední řadě obsahuje úvodní obrazovka také aktuální a živé informace ohledně změn, případně omezení funkcionality internetového bankovníctví Citibank Online.

3.2.2.4 Informace o účtech

Obsahuje informace o všech využívaných produktech klienta v Citibank, včetně termínovaných vkladů a úvěrů. Náhled obrazovky Informace o účtech lze nalézt na obrázku č. 9 .

3.2.2.5 Zůstatky a pohyby na účtech

Po kliknutí na příslušný účet se zobrazí detailní přehled transakcí, viz obrázek č. 10.

- *Běžné účty* fungují také jako spojovací můstky k většině ostatních produktů Citibank, především k úvěrovým a spořicími účtům.
- *Spořicí účty a termínované vklady* nabízí možnost zhodnocení volných peněžních prostředků. Z termínovaného ani spořicího účtu nelze posílat běžné platby.

- *Úvěry* zobrazují aktuální čerpání úvěrových produktů včetně data splatnosti.
- *Kreditní karty* ukazují seznam kreditních karet Citi včetně informací o³³ disponibilním zůstatku a vyčerpané části limitu klienta.

³⁴ Obrázek č. 9: Informace o účtech – přehled účtů



Výběrem z roletového menu lze zvolit účet, který klient požaduje, poté se zobrazí přehled transakcí zvoleného účtu. Transakce lze třídit podle různých kritérií v názvu sloupců, v případě potřeby vyhledání transakce v konkrétním časovém intervalu pomocí kalendáře. Ke stažení výpisu pohybů z konkrétního účtu slouží ikona „Stáhněte pohyby na účtu“. U plateb lze zobrazit detaily platby po kliknutí na referenční číslo konkrétní transakce.

- *Vytvoření avíza o platbě* – lze vytvořit u plateb odeslaných z účtu klienta po zpracování platby bankou. Avízo o platbě lze vytvořit kliknutím na tlačítko „Tisk avíza“, které je k nalezení ve spodní části okna Detaily transakce. Vytvořené avízo se objeví v nově otevřeném okně v jazyce přihlášení. Avízo lze také zobrazit v anglickém jazyce po kliknutí na „Show advice record in English“.
- Avízo vytvořené pro tuzemské platební příkazy obsahuje následující informace:
- referenční číslo,

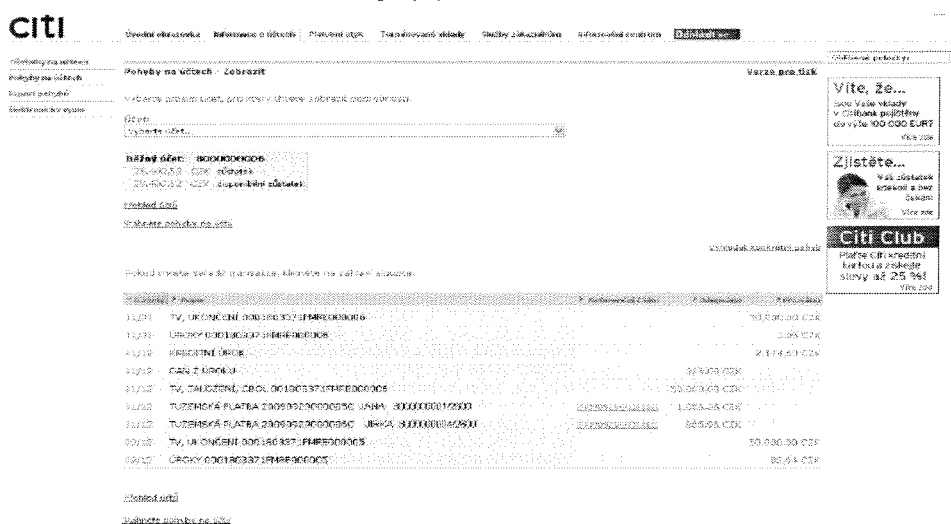
³³ **Disponibilní zůstatek** – součet účetního (běžného) zůstatku a částky nevyčerpaného úvěrového rámce, od kterého jsou odečteny veškeré blokace účtu.

Zdroj: BANKOVNÍ A FINANČNÍ slovník. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda – Libertas 1993, ISBN 80-205-0358-9

³⁴ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

- datum splatnosti transakce,
- číslo účtu plátce,
- číslo účtu protistrany včetně kódu banky příjemce,
- částka platby včetně měny,
- debetovaná částka,
- směnný kurz,
- symboly,
- zpráva pro příjemce,
- datum.

³⁵ Obrázek č. 10: Informace o účtech – pohyby na účtech



3.2.2.6 Export pohybů

Pomocí této funkce lze kdykoli stáhnout soubor s výpisem z účtu do účetnictví společnosti. Nutným předpokladem pro stažení do účetnictví je její zpracování bankou následující den. Výjimkou jsou platby v rámci Citibank Online, které jsou zpracovány online, tzn. okamžitě.

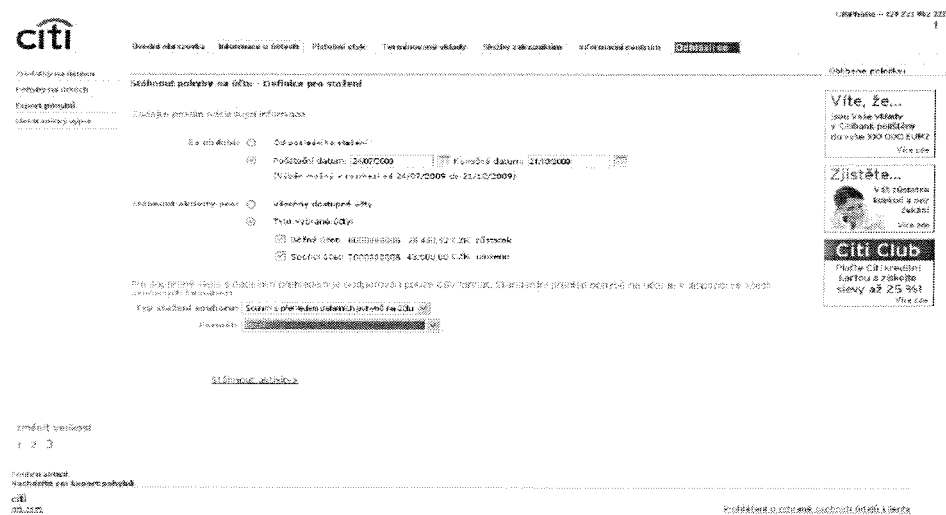
Postup exportu pohybů:

- zadat počáteční a konečné datum požadovaného období,
- označit jeden nebo více účtů, které mají být ve výpisu označeny,

³⁵ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

- vybrat typ stažení souboru – pro přenos výpisu do účetnictví společnosti klienta se doporučuje souhrn s přehledem detailních pohybů na účtu, viz obrázek č. 11 – Definice pro stažení pohybů na účtu; používaný formát pro tento typ souboru pro přenos dat je ve tvaru „ASCII comma delimited“; podrobný popis včetně příkladů transakcí je uveden v příloze č.4 s názvem „Formát souboru s výpisy z účtu zasílaných Citibank Europe plc, organizační složkou“,
- zvolit výstupní formát a kliknout na ikonu „Stáhnout aktivity“. Následně se systém zeptá, kam si přeje výpis oprávněný uživatel uložit. Zvolí-li si klient možnost „Open this file from its current location“ – Otevřít, zobrazí se přenesený soubor na obrazovce. Podmínkou jsou nainstalované programy MS Office.

³⁶ Obrázek č. 11: Definice pro stažení pohybů na účtu



3.2.2.7 Elektronický výpis

Je zcela identický jako papírový výpis z běžného účtu. Je ve formátu PDF a po vytištění je plnohodnotnou variantou papírového výpisu. Výhodou elektronického výpisu je možnost nahlížet do starších výpisů s historií až tři roky zpět. Pro výpisy v elektronické podobě je potřebná registrace. Zobrazeno na obrázku č. 12 – Registrace ke službě elektronický výpis.

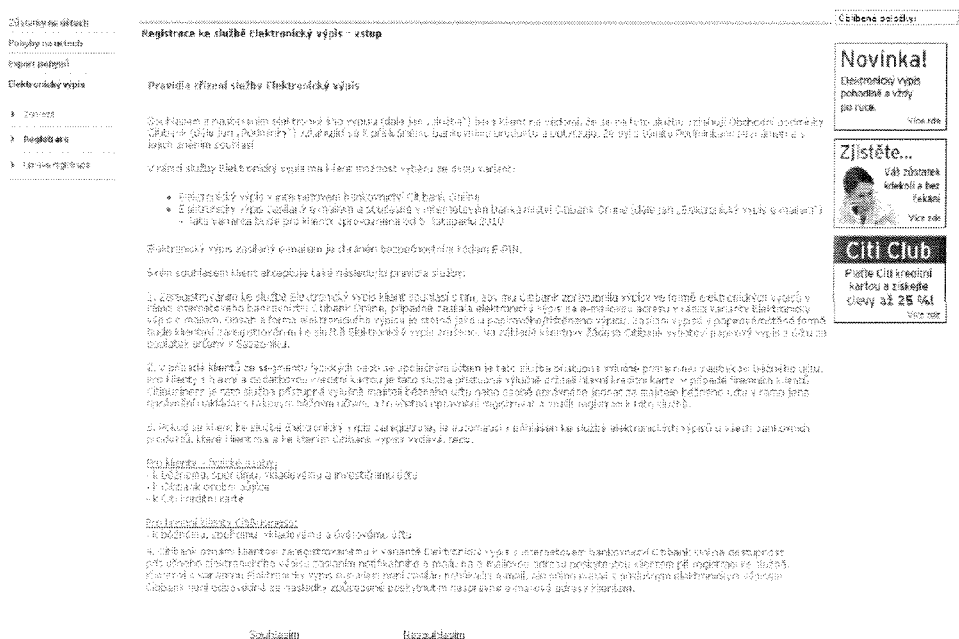
Postup registrace elektronických výpisů:

- zvolit kategorii „Informace o účtech“ v nabídce horního řádku,

³⁶ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

- v levé části obrazovky kliknout na položku „ Elektronický výpis“, otevře se stránka s pravidly zřízení této služby, ve spodní části obrazovky vybrat mezi tlačítky „Souhlasím“ či „Nesouhlasím“ s pravidly,

³⁷ Obrázek č. 12: Registrace ke službě elektronický výpis – vstup, pravidla zřízení služby



- poté v novém okně zvolit variantu:
 - Elektronický výpis v internetovém bankovníctví Citibank Online, tzn. elektronický výpis k dispozici v internetovém bankovníctví,
 - Elektronický výpis zasílaný e-mailem a současně v internetovém bankovníctví Citibank Online,
- vybrat požadovanou variantu a zadat e-mailovou adresu,
- pro otevření výpisu v rámci služby „Elektronický výpis“ e-mailem je nutné vytvořit E-PIN a vyplnit pole pro E-PIN dle stanovených pravidel a potvrdit tlačítkem „Další“,
- následující obrazovka rekapituluje zadané údaje, po kontrole údajů kliknout na tlačítko „Dokončit registraci“,

³⁷ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

3.2.3 Platební styk

Sekce „Převody a platby“ umožňuje

- zadání příkazů v českých korunách včetně trvalých příkazů a příkazů v zahraničních měnách, včetně převodu mezi vlastními účty,
- zadání hromadných plateb,
- správu seznamu tuzemských a zahraničních příjemců plateb,
- nastavení příkazu a povolení k inkasu,
- správu zadaných budoucích plateb,
- Auto Sweep³⁸
- přehled a správu existujících trvalých platebních příkazů v českých korunách,
- správu transakcí – zobrazení, schválení či zamítnutí transakce s využitím funkce maker/checker,
- přenos souboru z firemního účetního systému.

3.2.3.1 Převody a platby

Zadávaní bezhotovostní tuzemské a zahraniční platby, tvorba trvalých příkazů v Kč, převod mezi vlastními účty lze realizovat na obrazovce „Převody a platby“, viz obrázek č. 13. Přebod mezi vlastními účty umožňuje převádět finanční prostředky mezi účty klienta vedenými v Citibank.

³⁸ **Auto Sweep: nastavení a úprava automatických převodů mezi běžným a spořicíím účtem**
Zdroj: BANKOVNÍ A FINANČNÍ slovník. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda – Libertas 1993. ISBN 80-205-0358-9

39 Obrázek č. 13: Převody a platby



Tuzemská platba se zadává v sekci „Převody a platby“, viz obrázek č. 14. V nabídce „Na účet“ se nacházejí čtyři možnosti, kam lze peněžní prostředky poukázat:

- na vlastní účet,
- tuzemskému příjemci v rámci Citibank Online,
- tuzemskému příjemci v rámci České republiky,
- tuzemskou platbu novému příjemci.

³⁹ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

40 Obrázek č. 14: Zadávání tuzemské platby

The screenshot shows the Citibank Online interface for domestic payments. The page is titled 'Převody a platby' and includes a navigation menu with options like 'Ověřit výkazy', 'Nabídky a úspory', 'Platební příkazy', 'Terminované platby', 'Služby z bankovního účtu', and 'Informační centrum'. The main content area is divided into three steps: 'Krok 1 ze 3' (recipient selection), 'Krok 2 ze 3' (amount and date), and 'Krok 3 ze 3' (payment type and confirmation). The recipient is 'JANETKA BOHEMKA', the amount is '20 403,52 CZK zůstatek', and the date is '03/10/2011'. The payment type is 'Standardní platba'. The interface also includes a sidebar with 'Ověřené příjímce' and promotional banners for 'Víte, že...' and 'Zjistěte...'. The bottom of the page has 'Zpět' and 'Další' buttons.

Detailní popis jednotlivých polí:

Částka – je povinné pole. Zadává se částka platebního příkazu v českých korunách. Jako oddělovač pro haléře lze použít vždy desetinnou čárku (,), například 1582,80.

Datum platby – je povinné pole. Zde lze zaškrtnout volbu „Expresní platba“, kterou je nutno zadat do 12:00 hodin konkrétního dne. Tato platba je odečtena z účtu klienta též den. Pokud tento druh platby banka příjemce akceptuje, je platba také připsána na účet příjemce též den. Platební příkaz u standardní platby je odečten z účtu klienta též den a příjemci je připsán standardně dle zákonné lhůty následující pracovní den. U Citibank Online je potřeba platbu zadat nejpozději do 18:30 hodin. V případě budoucího data se uvádí datum, kdy má být platba provedena ve formátu den/měsíc/rok v plném rozsahu čísel. Například: 3. října 2011 – 03/10/2011. Platbu budoucího data lze zadat v rozsahu až 12 měsíců dopředu. Zpětnou splatnost však systém nepovolí.

Zpráva pro příjemce – je volitelné pole. Zde oprávněný uživatel uvede dle potřeby libovolný text pro příjemce této platby. Také lze zadat maximálně 35 znaků.

Variabilní symbol – je volitelné pole v případě, že si ho banka příjemce nevyžaduje z důvodu charakteristiky platby. Zde se uvádí požadovaný variabilní symbol. Vždy se

⁴⁰ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

zadávají pouze číselné znaky bez mezer, lomítek, pomlček atd.

Kontaktní symbol – je volitelné pole. Umožňuje výběr z roletového menu a určuje charakter dané platby.

Naše reference – je volitelné pole. Oprávněná osoba uvede referenční číslo dané platby dle potřeby. Povoleny znaky jsou všechny znaky abecedy, číslice a některé speciální znaky jako lomítko nebo pomlčka.

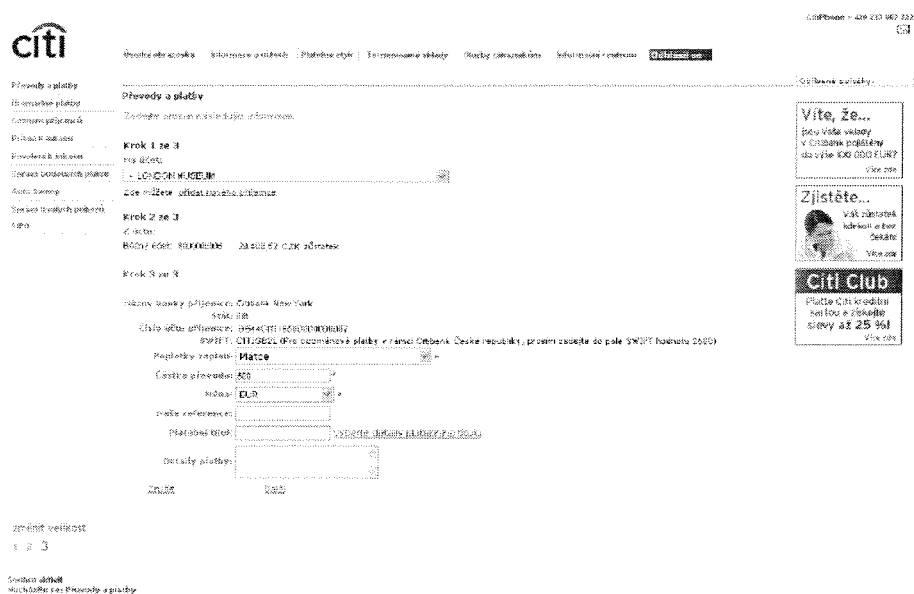
Citibank globální převod umožňuje klientovi okamžité převody mezi účty Citibank vedenými v zahraničí. Klient si zvolí Citibank Globální převod v levém menu sekce „Převody a platby“, dále si zvolí svůj účet, ze kterého chce, aby byla částka převodu odeslána. Zadá jméno příjemce a zvolí destinaci příjemce ve formátu IBAN. V dalším kroku klient uvede částku převodu. V případě, že se neshodují měny vybraných účtů, má klient možnost zvolit odepsání částky v měně účtu nebo připsání částky v měně účtu. Dále uvede „Zprávu pro příjemce“ a „Jméno odesílatele“, zvolí účel převodu a potvrdí kliknutím na „Provést tento převod“. Provedení převodu je následně potvrzeno na další obrazovce. Klient má také možnost pokračovat v zadání dalšího převodu kliknutím na „Provést další převod.“ Přehled obrazovky Citibank Globální převod lze vidět na obrázku č. 15.

⁴¹ Obrázek č. 15: Citibank Globální převod

Zahraniční platbou se rozumí každá platba v cizí měně, tzn. do banky v ČR i v zahraničí, a platba v českých korunách do zahraničí.

⁴¹ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

⁴² Obrázek č. 16: Zahraniční platby



Účty, na které má být poukázána částka převodu:

- zahraniční příjemce ze seznamu příjemců,
- mezinárodní platba novému příjemci,
- mezinárodní platba dealing definovanému příjemci,
- mezinárodní platba dealing novému příjemci.

Detailní popis jednotlivých polí:

Pro zjednodušenou představu také zobrazeno na obrázku č. 16 – Zahraniční platby.

Název příjemce a adresa příjemce – přesný název a adresa konečného příjemce platby. Klient podle potřeby vyplní jeden až čtyři řádky textu. Jako první znak musí být písmeno. Nepovolené znaky: / & – “ : \. Nelze používat českou diakritiku.

Název a adresa banky příjemce – klient uvede přesný název banky příjemce a konkrétní pobočky dané banky.

Číslo účtu příjemce – klient uvede až 34 znaků, a to čísla nebo písmena bez české diakritiky, jako číslo účtu příjemce této platby. Pro platby v EUR v rámci Evropské

⁴² Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

unie, Norska, Lichtenštejnska, ve Švýcarsku nebo na Islandu je potřeba uvést číslo účtu příjemce ve formátu IBAN. V jiném případě může být platba přijímající bankou odmítnuta nebo dodatečně zpoplatněna.

SWIFT se zadává v případě, že klient neuvede adresu banky s názvem země. Uvádí se SWIFT kód banky příjemce. Pro mezinárodní platby v rámci Citibank v České republice klient zadává do pole SWIFT

Poplatky hrazeny – lze vybrat jednu ze tří nabízených možností pro vypořádání poplatků spojených mezinárodní platbou (např. poplatky zahraničních bank) – oprávněná osoba si vybere, kdo bude platit korespondenční poplatky:

- *Plátce (OUR)* – poplatky jsou hrazeny z účtu plátce. Citibank klientovi zaúčtuje korespondenční poplatky, popř. poplatek banky příjemce poté, co obdrží informaci o jejich výši.
- *Příjemce (BEN)* – poplatky jsou hrazeny příjemcem platby. Příjemce obdrží vždy částku platby sníženou o poplatek banky plátce a korespondenční poplatky.
- Plátce hradí poplatek své banky, ostatní (včetně korespondenčních) hradí příjemce platby (SHA).

Částka – klient uvede částku zahraničního platebního příkazu v měně platby. Pokud si přeje částku uvést v setinách měny platby (např. 1500,50 USD), použije jako oddělovač vždy desetinnou čárku. Tzv. slabé měny – měny bez desetinných míst (JPY, HUF) – uvede vždy na celé číslo. Pokud se měna převodu neshoduje s měnou účtu, ze kterého má být převod proveden, bude v dalším kroku klient informován o směnném kurzu a částce, která bude následně odečtena z jeho účtu.

Měna převodu – z roletového menu klient vybere měnu dané zahraniční platby.

Naše reference – podle potřeby klient uvede referenční číslo dané platby. Povolnými znaky jsou všechny znaky abecedy (velká i malá písmena bez české diakritiky) a číslice.

Platební titul – klient uvede číselný kód platebního titulu, který charakterizuje danou platbu; pokud ho zná, vyplní ho přímo do kolonky, jinak klientovi pomůže kliknutí na odkaz „*Vyber detaily platebního titulu*“, pomocí kterého bude naveden na postupnou volbu platebního titulu.

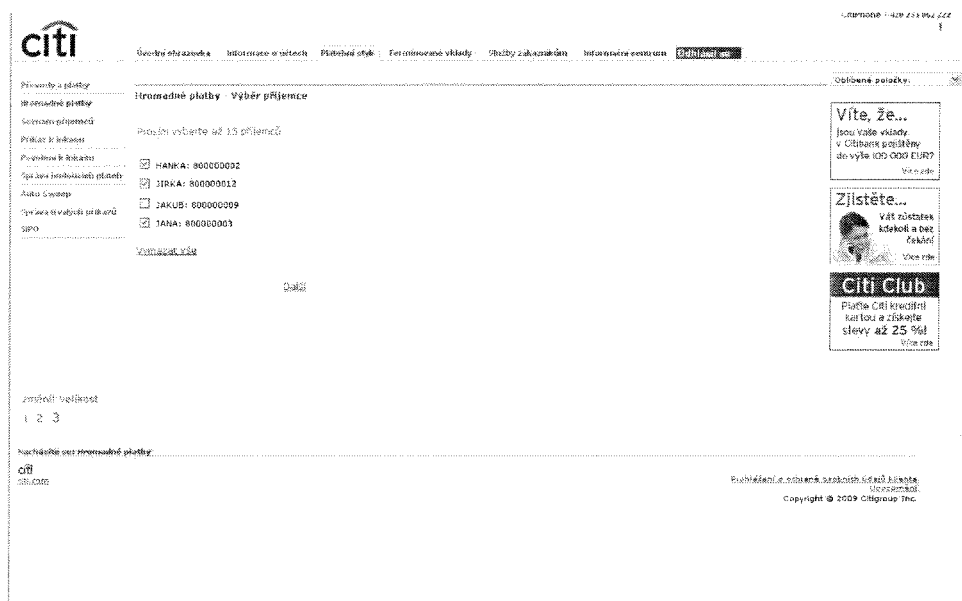
Detaily platby – do tohoto pole se uvádí detaily platby. Klient má k dispozici 105 znaků textu.

Cizoměnová platba dealing – umožní uskutečnit mezinárodní platbu (či převod mezi vlastními účty vedenými v různých měnách) za individuální směnný kurz, který si klient dohodne s oddělením CitiBusiness Dealing.

- V sekci *Převody a platby* klient zvolí *Mezinárodní platba dealing* (na nového či definovaného příjemce) v nabídce *Na účet*.
- Ve druhém kroku klient zvolí v nabídce *Z účtu ten účet*, ze kterého má být platba provedena.
- Následně vybere účet, na který má být převedena částka převodu. Pro konverzi mezi vlastními účty, která má být provedena individuálně smluveným kurzem, vybere jeden ze svých účtů.
- V dalším kroku klient vyplní na obrazovce *Cizoměnová platba – dealing/vstup* povinná pole *Poplatky zaplatí*, *Částka převodu* a *Měna platby*. Dále má možnost vyplnit klientské referenční číslo, platební titul a detaily platby.
- Klikne na odkaz *Další*.
- Na následující obrazovce *Cizoměnová platba – dealing/rekapitulace* jsou uvedeny detaily převodu.
- Žádost o provedení převodu klient potvrdí kliknutím na *Provést tento převod*. Kliknutím na *Zpět* se vrátí na předchozí obrazovku. Kliknutím na *Zrušit* zruší rozpracovanou platbu.
- Provedení převodu je následně potvrzeno na další obrazovce. Systém oznámí, že klientův požadavek bude zpracován. Pro případnou pozdější reklamaci nebo dotaz je vhodné poznamenat referenční číslo této transakce. Kliknutím na *Zobrazit záznam* zobrazí tiskovou podobu potvrzení o provedení převodu. Klient má také možnost pokračovat v zadání dalšího převodu kliknutím na *Poslat další požadavek*.

Hromadné platby – umožňují provedení více plateb najednou. Lze je použít pouze pro tuzemské platby. Hromadné platby umožňují vyplnit detaily k více platbám na jedné obrazovce. Příjemci těchto plateb musí být předem uloženi v seznamu příjemců.

43 Obrázek č. 17: Hromadné platby: Výběr příjemce

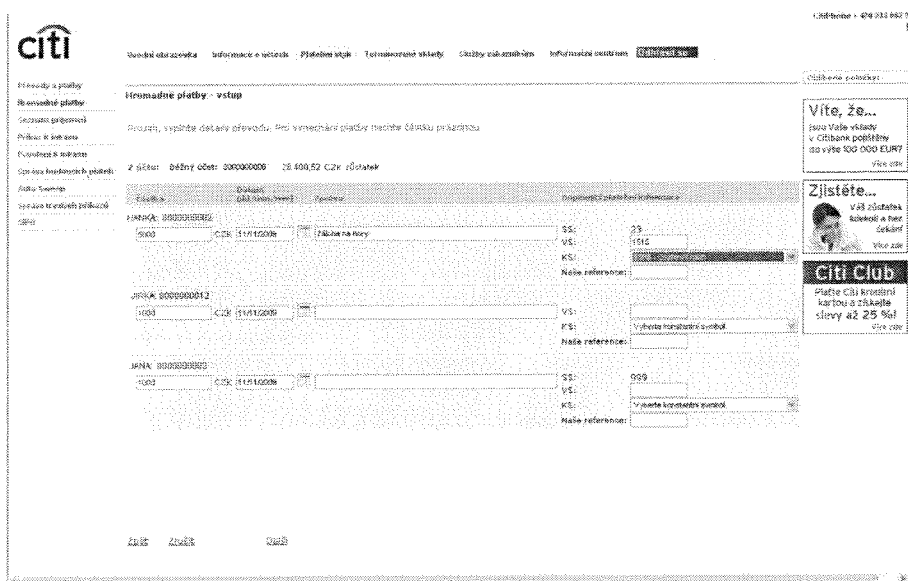


Postup zadávání hromadné platby:

- Kliknutím na volbu *Hromadné platby* se zobrazí obrazovka *Hromadné platby – Výběr příjemce* (jak je znázorněno na obrázku č. 17) se jmény (názvými) a čísly účtů všech příjemců ze seznamu příjemců.
- Zaškrtnutím políčka vedle jména příjemce klient vybere ty příjemce, kterým chce zaslat platbu.
- Klikne na tlačítko *Další*.
- Na následující obrazovce v nabídce *Z účtu* klient zvolí ten z účtů vedených u Citibank, ze kterého chce, aby byla částka převodu odepsána.
- V dalším kroku u každé jednotlivé platby vyplní povinná pole *Částka převodu* a *Datum převodu*. Dále je zde možnost vyplnit pole *Zpráva*, *Variabilní symbol (VS)* a *Konstantní symbol (KS)*. Potom je třeba kliknout na odkaz *Další* (zobrazeno na obrázku č. 18).

⁴³ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

⁴⁴Obrázek č. 18: Hromadné platby



- Na následující obrazovce *Hromadné platby – souhrn/schválení* jsou uvedeny detaily převodů.
- Žádost o provedení převodu klient potvrdí kliknutím na *Nastavit tyto platby*. Kliknutím na *Zpět* se vrátí na předchozí obrazovku. Kliknutím na *Zrušit* zruší rozpracované platby.
- Nastavení převodů je následně potvrzeno na další obrazovce. Systém oznámí, že požadavek bude zpracován (v případě profilu Maker bude požadavek zařazen mezi transakce čekající na schválení). Pro případnou pozdější reklamaci nebo dotaz je vhodné si poznamenat referenční číslo této transakce. Kliknutím na *Zobrazit záznam* zobrazí tiskovou podobu potvrzení o provedení převodu. Klient má také možnost pokračovat v zadávání dalších převodů kliknutím na *Poslat další požadavek*.

3.2.3.2 Seznam příjemců

Pomocí této volby může klient do seznamu příjemců přidat nové příjemce, na jejichž čísla účtu opakovaně zasíláte platby. Poté nebude potřeba při zadávání plateb u těchto

⁴⁴ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

příjemců opakovaně zadávat jejich detaily. Hromadné platby lze posílat jen na čísla účtů, která jsou zadaná v seznamu příjemců.

Při přidávání nového příjemce lze zvolit jednu ze dvou kategorií, do které chce klient nového příjemce zařadit, jak je zobrazeno na obrázku č. 19:

- Příjemce tuzemských plateb v CZK – Nový příjemce
- Příjemce cizí měny a zahraničních plateb – Nový příjemce

⁴⁵ Obrázek č. 19: Přidat příjemce



Kliknutím na *Změnit příjemce* se zobrazí přehled existujících příjemců. Kliknutím klient vybere příjemce, u kterého může následně měnit údaje či kterého může smazat.

3.2.3.3 Příkaz a povolení k inkasu

Pomocí volby *Příkaz k inkasu* lze nastavit inkaso z účtu poukazce na klientův účet u Citibank. Zadávání Příkazu k inkasu také zobrazeno na obrázku č. 20.

⁴⁵ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

46 Obrázek č. 20: Příkaz k inkasu

Detailní popis jednotlivých polí:

Na účet – zde se zvolí účet, na který budou připisovány částky převodu od poukazce.

Periodicita – u této položky je možné zvolit frekvence provádění inkas.

Maximální počet převodů po dobu trvání příkazu k inkasu – toto pole znamená počet převodů, které klient požaduje celkem za celou dobu trvání příkazu k inkasu.

Počáteční datum je datum, od kterého má dojít k příkazu k inkasu.

Konečné datum je datum ukončení příkazu k inkasu.

Požadovaná částka od poukazce: je částka, která je od poukazce požadována při inkasu.

Ostatní pole jsou shodná s tuzemskou platbou.

Pomocí volby *Povolení k inkasu* lze povolit inkaso z účtu klienta u Citibank na účet příjemce. Graficky zobrazené okno zadávání *Povolení k inkasu* je na obrázku č. 41.

Detailní popis jednotlivých polí:

Z účtu – zde si klient zvolí ten z účtů v Citibank, z něhož má být částka odepsána.

Periodicita – v tomto poli se volí frekvence provádění inkasa.

⁴⁶ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

Maximální počet převodů po dobu trvání povolení k inkasu – znamená počet převodů (inkas), které klient povoluje celkem za celou dobu trvání povolení k inkasu, viz obrázek č. 21 – Povolení k inkasu.

⁴⁷ Obrázek č. 21: Povolení k inkasu

Počáteční datum – toto je datum, od kterého má být inkaso povoleno.

Konečné datum je datum ukončení povolení k inkasu.

Maximální částka pro jednotlivý převod – jedná se o nejvyšší částku jednoho převodu, která bude povolena k inkasu.

Maximální celková odeslaná částka – je nejvyšší celková částka, která bude povolena k inkasu za zvolenou frekvenci.

Ostatní pole jsou shodná s tuzemskou platbou, viz sekce Tuzemská platba.

3.2.3.4 Správa budoucích plateb

Pomocí této volby lze zobrazit, změnit nebo zrušit budoucí platby, které se vážou ke všem klientovým běžným účtům v Citibank. Budoucími platbami se myslí jak jednorázově zadané převody s budoucí splatností, tak i zadané trvalé příkazy. Budoucí platbu je vždy nejprve nutné založit v sekci Převody a platby

⁴⁷ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

3.2.3.5 Auto sweep

Tato funkce umožňuje nastavení automatického převádění prostředků z běžného na spořicí účet a zpět.

3.2.3.6 Transakce

Transakce (platební a inkasní příkazy, čerpání úvěrového produktu) lze zadávat prostřednictvím uživatelských profilů *Maker / Checker / Supervisor / Individuál*.

Tato volba umožňuje zaslat transakce do banky ke zpracování až na základě autorizace, kterou provádí k tomuto účelu pověřená osoba.

Základní typy profilů a jejich oprávnění:

Maker, oprávnění:

- zadávat transakce, které jsou předány k autorizaci,
- vymazat neautorizované transakce,
- využívat všechny ostatní volby Citibank Online bez omezení,
- zasílat platební příkazy formou přenosu souboru.

Checker, oprávnění:

- autorizovat transakce zadané pod profilem „Maker“,
- autorizovat platební příkazy zadané formou přenosu souboru pod profilem „Maker“,
- posílat na vymazání uživateli pod profilem „Maker“ existující trvalé příkazy,
- využívat všechny ostatní volby Citibank Online bez omezení.

Supervisor, oprávnění:

- zadávat transakce, které jsou okamžitě zpracovány,
- autorizovat transakce zadané pod profilem „Maker“,
- zasílat platební příkazy formou přenosu souboru,
- vymazat existující trvalé příkazy a zaslat požadavek na zrušení povolení k inkasu ze svého účtu,
- využívat všechny ostatní volby Citibank Online bez omezení.

Individuál, oprávnění:

- zadávat transakce, které jsou okamžitě zpracovány,
- zasílat platební příkazy formou přenosu souboru,
- vymazat existující trvalé příkazy a zaslat požadavek na zrušení povolení k inkasu ze svého účtu,

- využívat všechny ostatní volby Citibank Online bez omezení.

3.2.3.7 Přenos souboru

Tento způsob předávání účetních dat mezi klientem a bankou podstatně usnadňuje a zrychluje přípravu platebních příkazů. Jedná se o přenos formou importu dat přímo z účetního programu klienta. Tato funkce klientovi umožní odeslat do banky až 999 plateb najednou pomocí klientem připraveného souboru. Formou přenosu souboru je nutné přenášet zvláště tuzemské a zvláště zahraniční platby.

Výběr a zaslání plateb formou přenosu souboru:

1. Ve volbě Převody a platby se zvolí *Přenos souboru*.
2. Poté je nutné vybrat soubor, který si klient přeje zaslat do banky, kliknutím na tlačítko *Browse – Procházet*.
3. Kliknutím na tlačítko *Přenést transakce* se přenesení transakcí obsažených ve vybraném souboru (pro přenos souboru) uskuteční.

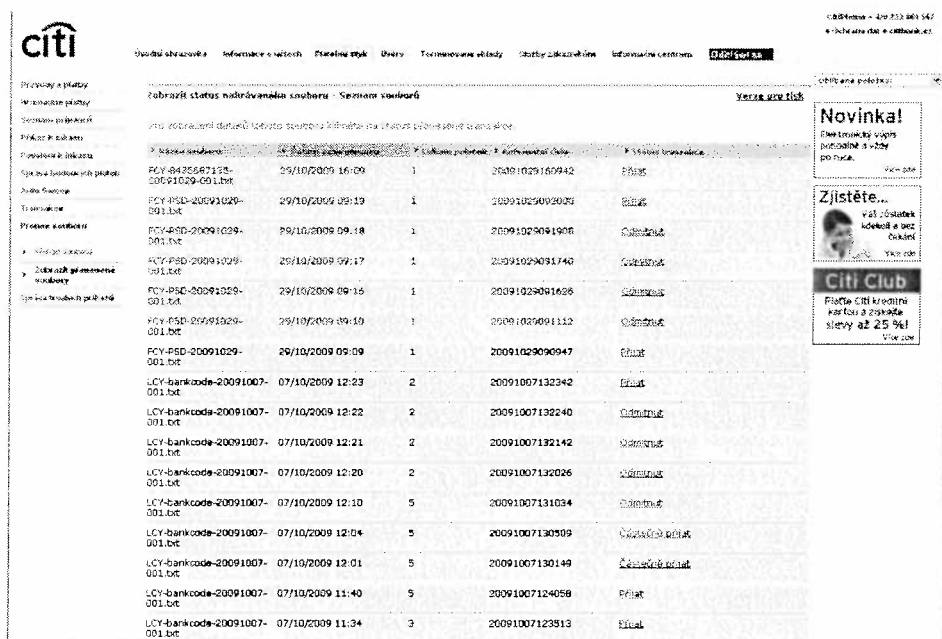
Kontrola přenesených souborů: probíhá ve dvou úrovních:

- *částečná* (prvotní – provádí se během přenosu souboru),
- *kompletní* (detailní – provádí se po úspěšném přenosu souboru).

Detaily stavu přeneseného souboru:

Kliknutím na *Status transakce* ve volbě *Zobrazit přenesené soubory* (např. Odmítnut) se zobrazí detailní popis příslušného přeneseného souboru (znázorněno na obrázku č. 22). U statusů Odmítnut a Částečně odmítnut je zde také možné nalézt položky, které byly odmítnuty (neprovedené položky), a důvod jejich odmítnutí.

48 Obrázek č. 22: Zobrazit status nahrávaného souboru



Povolené kombinace transakcí: Následující kombinace transakcí a dat splatnosti jsou povoleny pro zadání formou přenosu souboru a jejich zpracování, viz tabulka č. 4 a 5:

49 Tabulka č. 4: Povolené kombinace transakcí

Měna platby	Měna účtu odesílatele	Datum splatnosti –	
		aktuální (dnešní) datum	Datum splatnosti – budoucí datum
Tuzemská (CZK)	Tuzemská (CZK)	Povoleno	Povoleno
Tuzemská (CZK)	Zahraniční	Povoleno	Nepovoleno
Zahraniční	Zahraniční	Povoleno	Nepovoleno
Zahraniční	Tuzemská (CZK)	Povoleno	Nepovoleno

⁴⁸ Zdroj: Demoverze internetového bankovníctví Citibank Online

⁴⁹ Zdroj: Manuály INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ, ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ Citibank

⁵⁰ Tabulka č. 5: Tuzemské platby (CZK) v rámci stejného systému zadané formou přenosu souboru

Měna platby	Měna účtu odesílatele	Měna cílového účtu	Datum splatnosti – aktuální (dnešní) datum	Datum splatnosti – budoucí datum
Tuzemská (CZK)	Tuzemská (CZK)	Tuzemská (CZK)	Povoleno	Povoleno
Tuzemská (CZK)	Tuzemská (CZK)	Zahraniční	Nepovoleno	Nepovoleno
Tuzemská (CZK)	Zahraniční	Tuzemská (CZK)	Povoleno	Nepovoleno
Tuzemská (CZK)	Zahraniční	Zahraniční	Nepovoleno	Nepovoleno

3.2.3.8 Trvalé příkazy

V této sekci lze zobrazit, změnit či zrušit již existující trvalé příkazy. Založit trvalý příkaz lze v sekci *Převody a platby*.

Zřízení trvalého příkazu:

1. Trvalý příkaz lze založit při zadávání tuzemské platby v sekci *Převody a platby* pouze v českých korunách.
2. Ve chvíli, kdy se zadává datum platby, je potřeba u otázky *Provést tuto platbu opakovaně?* kliknout na *Nastavit trvalý příkaz*.
3. V dalším kroku je potřeba uvést kromě standardních položek pro tuzemskou platbu ještě detaily k trvalému příkazu. Jedná se o položky *První zúčtovací den*, *Frekvence převodů* a *Opakovat do*.
4. Po zadání detailů trvalého příkazu a kliknutí na odkaz *Další* bude klient informován, že trvalý příkaz může být nastaven.
5. Žádost o nastavení trvalého příkazu klient potvrdí kliknutím na OK.

⁵⁰ Zdroj: Manuály INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ, ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ Citibank

3.2.4 Úvěry

3.2.4.1 Čerpání úvěrů

Čerpání úvěrových produktů probíhá formou převodu peněžních prostředků z úvěrového účtu na běžný účet.

Prostřednictvím této volby je možné čerpat on-line úvěrové produkty typu:

- CitiBusiness Ready Credit,
- CitiBusiness věrnostní úvěr,
- CitiBusiness provozní úvěr.

CitiBusiness investiční úvěr převede na účet klienta banka v souladu s příslušnou úvěrovou smlouvou.

Čerpání následujících úvěrů probíhá na základě písemné žádosti klienta:

- CitiBusiness financování pohledávek,
- CitiBusiness financování zásob.

3.3 Analýza cenových programů Citibank online a kalkulace nákladů

Banka využívá v rámci firemního bankovníctví divize malých a středních podniků dva základní cenové programy, které lze využít v rámci internetového bankovníctví Citibank Online.

3.3.1 Analýza cenových programů

Cenový program I se primárně vyznačuje nižším poplatkem za samotný cenový program, který je ve výši 450 Kč/měsíčně. V rámci cenového programu se klientovi nabízí některé služby zdarma:

- internetové bankovníctví,
- mobilní bankovníctví,
- tuzemské příchozí platby v rámci Citibank,
- tuzemské odchozí platby v rámci Citibank iniciované prostřednictvím internetového bankovníctví,
- blokace platebních karet,

- rodinné cestovní pojištění,
- pojištění proti zneužití.

Ostatní služby cenového programu I jsou zpoplatněny stanoveným ceníkem, viz tabulka č. 6. U zahraničních příchozích plateb je každá pátá platba zpoplatněna nižší částkou. Standardní poplatek činí 1 % z objemu příchozí platby, minimálně 300 Kč a maximálně 900 Kč. To znamená, že když je objem příchozí platby vyšší než 90 000 Kč, poplatek nebude vyšší než stanovená maximální hranice 900 Kč. Zároveň v případě, že objem příchozí zahraniční platby bude nižší než 30 000 Kč, poplatek nebude nižší než stanovená minimální hranice 300 Kč. Každá pátá příchozí platba v pořadí má sníženou maximální hranici poplatku na 700 Kč. V případě, že objem páté zahraniční příchozí platby je vyšší než maximální stanovená hranice poplatku, klient ušetří 200 Kč.

U odchozích zahraničních plateb iniciovaných prostřednictvím internetového bankovníctví je poplatek stanoven na 1 % z objemu odeslané platby s minimální hranicí 400 Kč a maximální 1400 Kč. Stejně jako u příchozích zahraničních plateb je každá pátá zvýhodněna sníženou maximální hranicí poplatku 1200 Kč. Rozdíl nákladu na poplatek činí 200 Kč. U výběrů z bankomatu je v rámci paušálu cenového programu I 7 výběrů zdarma, náklad na každý další výběr činí 47 Kč. Náklad na výběr hotovosti na přepážce činí 60 Kč + 0,5 % z vybírané částky. Každý výběr z bankomatu v zahraničí znamená pro klienta náklad ve výši 60 Kč.

Cenový program II se primárně vyznačuje vyšším paušálním poplatkem, který je ve výši 3 000 Kč, ale následné poplatky za jednotlivé úkony jsou zvýhodněny. Paušální balíček také obsahuje některé služby zdarma:

- internetové bankovníctví,
- mobilní bankovníctví,
- tuzemské příchozí platby v rámci Citibank,
- tuzemské odchozí platby v rámci Citibank iniciované prostřednictvím internetového bankovníctví,
- zahraniční příchozí platby,
- prvních 1000 mezibankovních příchozích plateb,
- prvních 1000 mezibankovních odchozích plateb iniciovaných prostřednictvím IB,

- 2 platební karty,
- blokáce platebních karet,
- rodinné cestovní pojištění,
- pojištění proti zneužití.

Ostatní služby cenového programu II jsou zpoplatněny stanoveným ceníkem, viz tabulka č. 6. U odchozích zahraničních plateb iniciovaných prostřednictvím internetového bankovníctví je stanoven poplatek ve výši 1 % z objemu odeslané platby s minimální hranicí 400 Kč a maximální 800 Kč. Stejně jako u cenového programu I je každá pátá zvýhodněna sníženou maximální hranicí poplatku 600 Kč. V případě, že objem páté zahraniční odchozí platby je vyšší než maximální stanovená hranice poplatku, ušetří klient 200 Kč. U výběrů z bankomatu je v rámci paušálu cenového programu II 25 výběrů zdarma, každý další výběr přijde klienta na 50 Kč. Stejně jako u cenového programu I činí náklad na výběr hotovosti na přepážce 60 Kč + 0,5 % z částky a každý výběr z bankomatu v zahraničí znamená náklady ve výši 60 Kč.

Ve srovnání s cenovým programem I je paušální poplatek nižší o 2 550 Kč. Procentuálním vyjádřením jsou prvotní předpokládané náklady cenového programu I o 85 % nižší než u cenového programu II.

U kategorie tuzemských plateb je výhodou u cenového programu II prvních 1000 mezibankovních příchozích a odchozích plateb zdarma. Každá další je zpoplatněna stejnou výší poplatků jako u cenového programu I:

- mezibankovní příchozí platba ve výši 3,50 Kč za platbu,
- mezibankovní odchozí platba ve výši 5 Kč za platbu.

V případě, že klient nemá více než 1000 mezibankovních příchozích a odchozích plateb za měsíc, jsou náklady na poplatky tuzemských výše uvedených plateb 0 Kč měsíčně.

Vzhledem k tomu, že jsou příchozí zahraniční platby u cenového programu II zdarma, je šetření nákladů ve srovnání s cenovým programem I stoprocentní.

Pro přehled a srovnání cenových programů lze nahlédnout do tabulky č. 6⁵¹

⁵¹ Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č 6: Přehled sazebníku poplatků Citibank Online

Přehled sazebníku poplatků Citibank Online.		
Druh poplatku	Cenový program I	Cenový program II
Měsíční poplatek za cenový program	450 Kč	3 000 Kč
Internetové bankovníctví (IB)	Zdarma	Zdarma
Mobilní bankovníctví	Zdarma	Zdarma
Tuzemské platby		
Příchozí platba – mezibankovní	3,50 Kč	Prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 3,50 Kč.
Příchozí platba – v rámci banky	Zdarma	Zdarma
Odchozí platba – mezibankovní iniciovaná prostřednictvím IB	5,00 Kč	Prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 5,00 Kč.
Odchozí platba – v rámci banky iniciovaná prostřednictvím IB	Zdarma	Zdarma
Expresní platba	200 Kč	200 Kč
Zahraniční platby		
Příchozí platba	1 %, min. 300 Kč, max. 900 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 300 Kč, max. 700 Kč.	Zdarma
Odchozí platba iniciovaná prostřednictvím IB	1 %, min. 400 Kč, max. 1400 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 1200 Kč.	1 %, min. 400 Kč, max. 800 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 600 Kč.
Platební karty k běžnému účtu (CitiBusiness MasterCard)		
Poplatek za vedení karty MasterCard Banking	50 Kč / měsíc	2 karty zdarma, každá další 50 Kč / měsíc
Poplatek za vedení karty MasterCard Platinum Select	300 Kč / měsíc	300 Kč / měsíc
Poplatek za obnovení karty s dosud neprošlou platností	300 Kč	300 Kč
Blokace platebních karet	Zdarma	Zdarma
Poplatek za výběr hotovosti v síti ATM platebními kartami	Prvních 7 výběrů v měsíci zdarma, každý další výběr v měsíci 47 Kč	Prvních 25 výběrů v měsíci zdarma, každý další výběr v měsíci 50 Kč
Výběr hotovosti na přepážce (Cash Advance)	60 Kč + 0,5 % z částky	60 Kč + 0,5 % z částky
Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí	60 Kč	60 Kč
Pojištění k debetní kartě CitiBusiness Mastercard		
Rodinné cestovní pojištění	Zdarma	Zdarma
Pojištění zneužití 50 (pouze pro MasterCard Banking)	Zdarma	Zdarma
Pojištění proti zneužití 100 (pouze pro MasterCard Platinum Card)	Zdarma	Zdarma

3.3.2 Kalkulace nákladů cenových programů

Kalkulace nákladů je rozdělená zvlášť na jednotlivé cenové programy ve třech kategoriích firemní klientely dle výše ročního obratu jednotlivých společností.

Kategorie jsou rozděleny:

- do výše ročního obratu 10 mil. Kč,
- od výše ročního obratu 10 mil. Kč do 30 mil. Kč,
- od výše ročního obratu 30 mil. Kč.

Pro kalkulaci nákladů je potřeba stanovit přehled jednotlivých transakcí, viz tabulka č. 7, 10 a 13. Přehled slouží jako nezbytný podklad pro kalkulaci. Důležité informace pro kalkulaci jsou především počet tuzemských odchozích a příchozích plateb, počet mezinárodních plateb včetně objemů transakcí a v neposlední řadě informace ohledně hotovostního platebního styku včetně karet.

3.3.2.1 Kalkulace nákladů firem s výší ročního obratu do 10 mil. Kč.

⁵² Tabulka č. 7: Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem do 10 mil. Kč.

Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem do 10 mil. Kč		
Tuzemské platby do jiné banky	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	70 ks
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	68 ks
Mezinárodní platby	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	0 ks
	Průměrná výše odchozí platby	0, 00 Kč
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	0 ks
	Průměrná výše příchozí platby	0, 00 Kč
Hotovostní platební styk a karty	Počet karet ročně	2 ks
	Průměrný počet výběrů z bankomatů za měsíc	1
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč	0
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v cizí měně	0
	Průměrná výše hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč	0 Kč

⁵² Zdroje: vlastní zpracování

Pro výpočet nákladů jednotlivých cenových programů je stanoven počet jednotlivých transakcí, karet, výběrů z bankomatu a objemy zahraničních plateb.

V kategoriích firem s ročním obratem do 10 mil. Kč je stanoveno:

Tuzemské platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 70 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 68 ks.

Mezinárodní platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 0 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 0 ks,
- průměrná výše odchozí platby: 0,00 Kč,
- průměrná výše příchozí platby: 0,00 Kč.

Hotovostní platební styk a karty:

- počet karet ročně: 2 ks,
- průměrný počet výběrů z bankomatu za měsíc: 2,
- počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč: 0,
- počet hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč: 0.

Dle kalkulace na základě přehledu počtu transakcí jednotlivých skupin jsou vyčísleny měsíční náklady, roční náklady a roční poplatek za karty. Vyčíslené náklady u cenového programu I a II lze nalézt v tabulce 8. a 9.

Kalkulace cenového programu I:

Paušální poplatek: 450 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: 5,00 Kč/platba × průměrný počet plateb: 70 ks = 350 Kč

příchozí: 3,50 Kč/platba × průměrný počet plateb: 68 ks = 238 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1 %, min. 400 Kč, max. 800 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 600 Kč × 0 ks = 0,00 Kč

příchozí: 1 %, min. 300 Kč, max. 900 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 300 Kč, max. 700 Kč × 2 ks = 0,00 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 600 Kč × počet karet: 2 ks = 1 200 Kč

Měsíční náklady celkem: 450 Kč + 350 Kč + 238 Kč = **1 038 Kč**

Roční náklady celkem: (1 038 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **13 656 Kč**

⁵³ Tabulka č. 8: Vyčíslené náklady – cenový program I

Cenový program I	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	1 038 Kč	1200 Kč	13 656 Kč

Kalkulace cenového programu II:

Paušální poplatek: 3 000 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 5,00 Kč ×

průměrný počet plateb: 70 ks = 0,00 Kč

příchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 3,50 Kč ×

průměrný počet plateb: 68 ks = 0,00 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1%. min. 400 Kč, max. 1400 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min.

400 Kč, max. 1200 Kč × 0 ks = 0,00 Kč

příchozí: 0.00 Kč × 0 ks = 0,00 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 2 karty zdarma, každá další 600 Kč × počet karet: 2 ks =

0,00 Kč

Měsíční náklady celkem: 3 000 Kč = **3 000 Kč**

Roční náklady celkem: (3 000 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **36 000 Kč**

⁵⁴ Tabulka č. 9: Vyčíslené náklady – cenový program II

Cenový program II	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	3 000 Kč	0 Kč	36 000 Kč

⁵³ Zdroje: vlastní zpracování

⁵⁴ Zdroje: vlastní zpracování

3.3.2.2 Kalkulace nákladů firem s vyšší ročního obratu od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč

⁵⁵ Tabulka č. 10: Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč

Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč		
Tuzemské platby do jiné banky	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	103 ks
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	587 ks
Mezinárodní platby	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	2 ks
	Průměrná výše odchozí platby	1 362 245 Kč
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	2 ks
	Průměrná výše příchozí platby	58 349 Kč
Hotovostní platební styk a karty	Počet karet ročně	2 ks
	Průměrný počet výběrů z bankomatů za měsíc	2
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč	0
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v cizí měně	0
	Průměrná výše hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč	0 Kč

Pro výpočet nákladů jednotlivých cenových programů je stanoven počet jednotlivých transakcí, karet, výběrů z bankomatu a objemy u zahraničních plateb.

V kategoriích firem s ročním obratem od 10 mil do 30 mil. Kč je stanoveno:

Tuzemské platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 103 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 587 ks.

Mezinárodní platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 2 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 2 ks,
- průměrná výše odchozí platby: 1 362 245 Kč,
- průměrná výše příchozí platby: 58 349 Kč.

Hotovostní platební styk a karty:

- počet karet ročně: 2 ks,

⁵⁵ Zdroje: vlastní zpracování

- průměrný počet výběrů z bankomatu za měsíc: 2,
- počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč: 0,
- počet hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč: 0.

Dle kalkulace na základě přehledu počtu transakcí jednotlivých skupin byly vyčísleny měsíční náklady, roční náklady a roční poplatek za karty. Vyčíslené náklady u cenového programu I a II lze nalézt v tabulce č. 11 a 12.

Kalkulace cenového programu I:

Paušální poplatek: 450 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: 5,00 Kč/platba × průměrný počet plateb: 103 ks = 515 Kč

příchozí: 3,50 Kč/platba × průměrný počet plateb: 587 ks = 2 054,50 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1 %, min. 400 Kč, max. 800 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 600 Kč × 2 ks = 1 600 Kč

příchozí: : 1 %, min. 300 Kč, max. 900 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 300 Kč, max. 700 Kč × 2 ks = 1 166 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 600 Kč × počet karet: 2 ks = 1 200 Kč

Měsíční náklady celkem:

450 Kč + 515 Kč + 2 054 Kč + 1 600 Kč + 1 166 Kč + 1 200 Kč = **6 985,50 Kč**

Roční náklady celkem: (6 986 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **85 031,50 Kč**

⁵⁶ Tabulka č. 11: Vyčíslené náklady – Cenový program I

Cenový program I	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	6 985,50 Kč	1 200 Kč	85 031,50 Kč

⁵⁶ Zdroje: vlastní zpracování

Kalkulace cenového programu II:

Paušální poplatek: 3 000 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 5.00 Kč ×

průměrný počet plateb: 103 ks = 0,00 Kč

příchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 3.50 Kč ×

průměrný počet plateb: 587 ks = 0,00 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1 %, min. 400 Kč, max. 1400 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min.

400 Kč, max. 1200 Kč × 2 ks = 2 724 Kč

příchozí: 0,00 Kč × 2 ks = 0,00 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 2 karty zdarma, každá další 600 Kč × počet karet: 2 ks =

0,00 Kč

Měsíční náklady celkem: 3 000 Kč + 2 724 Kč = **5 724 Kč**

Roční náklady celkem: (1 038 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **68 688 Kč.**

⁵⁷ Tabulka č. 12: Vyčíslené náklady – Cenový program II

Cenový program II	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	5 724 Kč	0 Kč	68 688 Kč

⁵⁷ Zdroje: vlastní zpracování

3.3.2.3 Kalkulace nákladů firem s vyšší ročního obratu od 30 mil. Kč

⁵⁸ Tabulka č. 13: Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem od 30 mil. Kč

Kalkulace nákladů kategorie firem s ročním obratem od 30 mil. Kč		
Tuzemské platby do jiné banky	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	748 ks
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	530 ks
Mezinárodní platby	Průměrný počet odchozích plateb za měsíc	6 ks
	Průměrná výše odchozí platby	321 654 Kč
	Průměrný počet příchozích plateb za měsíc	2 ks
	Průměrná výše příchozí platby	668 320 Kč
Hotovostní platební styk a karty	Počet karet ročně	2 ks
	Průměrný počet výběrů z bankomatů za měsíc	2
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč	0
	Počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v cizí měně	0
	Průměrná výše hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč	0 Kč

Pro výpočet nákladů jednotlivých cenových programů je stanoven počet jednotlivých transakcí, karet, výběru z bankomatu a objemy u zahraničních plateb.

V kategoriích firem s ročním obratem od 30 mil. Kč je stanoveno:

Tuzemské platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 748 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 530 ks.

Mezinárodní platby:

- průměrný počet odchozích plateb: 6 ks,
- průměrný počet příchozích plateb: 2 ks,
- průměrná výše odchozí platby: 321 654 Kč,
- průměrná výše příchozí platby: 668 320 Kč.

Hotovostní platební styk a karty:

- počet karet ročně: 2 ks,
- průměrný počet výběrů z bankomatu za měsíc: 2,

⁵⁸ Zdroje: vlastní zpracování

- počet hotovostních výběrů na pobočce měsíčně v Kč: 0,
- počet hotovostních výběrů (v cizí měně) na pobočce měsíčně, zadáno v Kč: 0.

Dle kalkulace na základě přehledu počtu transakcí jednotlivých skupin byly vyčísleny měsíční náklady, roční náklady a roční poplatek za karty. Vyčíslené náklady u cenového programu I a II lze nalézt v tabulce č. 14 a 15.

Kalkulace cenového programu I:

Paušální poplatek: 450 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: 5,00 Kč/platba × průměrný počet plateb: 748 ks = 3 740 Kč

příchozí: 3,50 Kč/platba × průměrný počet plateb: 530 ks = 1 855 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1 %, min. 400 Kč, max. 800 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 600 Kč. × 6 ks = 2 400 Kč

příchozí: : 1 %, min. 300 Kč, max. 900 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 300 Kč, max. 700 Kč × 2 ks = 1 336 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 600 Kč × počet karet: 2 ks = 1 200 Kč

Měsíční náklady celkem:

450 Kč + 3 740 Kč + 1 855 Kč + 2 400 Kč + 1 336 Kč = **9 781 Kč**

Roční náklady celkem: (9 781 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **11 572 Kč**

⁵⁹ Tabulka č. 14: Vyčíslené náklady – Cenový program I

Cenový program I	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	9 781 Kč	1 200 Kč	11 572 Kč

⁵⁹ Zdroje: vlastní zpracování

Kalkulace cenového programu II:

Paušální poplatek: 3 000 Kč

Tuzemské platby:

odchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 5,00 Kč × průměrný počet plateb: 748 ks = 0,00 Kč

příchozí: prvních 1000 plateb v měsíci zdarma, každá další platba v měsíci 3,50 Kč × průměrný počet plateb: 587 ks = 0,00 Kč

Mezinárodní platby:

odchozí: 1 %, min. 400 Kč, max. 1400 Kč; každá pátá a další platba v měsíci 1 %, min. 400 Kč, max. 1200 Kč × 2 ks = 800 Kč

příchozí: 0,00 Kč × 2 ks = 0,00 Kč

Karty: roční naklad na kartu: 2 karty zdarma, každá další 600 Kč × počet karet: 2 ks = 0,00 Kč

Měsíční náklady celkem: 3 000 Kč + 800 Kč = **3 800 Kč**

Roční náklady celkem: (3 800 Kč × 12 měsíců) + 1 200 Kč = **46 800 Kč**

⁶⁰ Tabulka č. 15: Vyčíslené náklady – Cenový program II

Cenový program II	Měsíční náklady	Roční poplatek za karty	Roční náklady
Citibank Online	3 800 Kč	0 Kč	46 800 Kč

⁶⁰ Zdroje: vlastní zpracování

4 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ

4.1 Výsledné hodnocení funkcionality internetového bankovníctví Citibank Online

Na základě analýzy internetového bankovníctví Citibank Online byly zjištěny výhody a nevýhody internetového bankovníctví co do funkcionality:

Výhody:

- uživatel/klient má možnost využívat kromě základních i další specifické funkce,
- internetové bankovníctví nabízí přesné a podrobné postupy pro využívání jednotlivých funkcí,
- schopnost přímého propojení bankovníctví s účetními systémy firemní klientely,
- funkce zadávání hromadných plateb pomocí přenosu souboru z účetního programu, například při posílání výplat zaměstnancům firmy, maximální kapacita plateb činí 999.,
- schopnost kontroly a přímé manipulace s provozními úvěry, jejich přehled, čerpání a on-line splácení,
- možnost zpřístupnění internetového bankovníctví více uživatelům jednoho firemního klienta,
- zabezpečení ochrany stanovením profilu pro přístup a funkcionalitu. Například jednatel společnosti může navolit profil pro svého zaměstnance a tím určit jeho práva pro manipulaci s internetovým bankovníctvím.

Nevýhody:

- komplikované přihlašování prostřednictvím autentizačního kalkulátoru,
- závislost internetového bankovníctví na platební kartě, bez které ho nelze využívat,
- pro firemní klientelu bankovníctví nenabízí funkci Citi alertu⁶¹.

⁶¹ Citi alert: informační systém o změně stavu účtu prostřednictvím SMS zpráv

V průběhu tvorby podrobné analýzy funkcionality internetového bankovníctví se podařilo odstranit jednu z uživatelských nevýhod. Na základě častých dotazů firemních klientů a následných inovací se podařilo zajistit další možnost zabezpečeného přihlašování do Citibank Online. Stejně kvalitním a bezpečným způsobem se tak stalo přihlašování prostřednictvím SMS klíče, který systém vygeneruje po zadání uživatelského jména a hesla a následně zašle klientovi. Pro tuto funkci je potřeba evidence autorizovaného mobilního čísla telefonu klienta v interním zabezpečeném systému banky.

4.2 Výsledné hodnocení nákladů cenových programů jednotlivých kategorií

Dle analýzy, porovnání cenových programů a kalkulace měsíčních a ročních nákladů jednotlivých skupin klientů byl zjištěn značný rozdíl v nákladech. Paušál cenových programů je finančně rozdílný, náklady jsou závislé na objemu transakcí firem jednotlivých kategorií. Pro lepší přehlednost jsou výsledky rozděleny do kategorií dle ročního obrátu.

4.2.1 Kategorie firem ročního obrátu do 10 mil. Kč

Při porovnání kalkulací cenových programů bylo zjištěno:

Cenový program I:

měsíční náklady: 1 038 Kč

roční náklady: 13 656 Kč

Cenový program II:

měsíční náklady: 3 000 Kč

roční náklady: 36 000 Kč

Na základě zjištěných výsledků je zřejmé, že u kategorie firem s ročním obrátem do 10 mil. Kč je z hlediska nákladů o 1 962 Kč měsíčně a o 22 344 Kč ročně výhodnější cenový program I. V procentuálním vyjádření jsou nižší náklady o 65,4 % měsíčně a o 62,1 % ročně.

Tato varianta je výhodnější z důvodu nízkého počtu měsíčních plateb, a to zejména tuzemských.

4.2.2 Kategorie firem ročního obratu od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč

Při porovnání kalkulací cenových programů bylo zjištěno:

Cenový program I:

měsíční náklady: 6 985,50 Kč

roční náklady: 58 031,50 Kč

Cenový program II:

měsíční náklady: 5 724 Kč

roční náklady: 55 200 Kč

Na základě zjištěných výsledků je zřejmé, že u kategorie firem s ročním obratem od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč je z hlediska nákladů o 1 261,50 Kč měsíčně a o 2 831,5 Kč ročně výhodnější cenový program II. V procentuálním vyjádření jsou nižší náklady o 18 % měsíčně a o 4,8 % ročně.

Tato varianta je výhodnější z důvodu vysokého počtu měsíčních plateb a využívání velkého objemu jak tuzemských, tak zahraničních plateb.

4.2.3 Kategorie firem ročního obratu od 30 mil. Kč

Při porovnání kalkulací cenových programů bylo zjištěno:

Cenový program I:

měsíční náklady: 9 781 Kč

roční náklady: 118 572 Kč

Cenový program II:

měsíční náklady: 3 800 Kč

roční náklady: 46 800 Kč

Na základě zjištěných výsledků je zřejmé, že u kategorie firem s ročním obratem od 30 mil. Kč je z hlediska nákladů o 5 981 Kč měsíčně a o 71 722 Kč ročně

výhodnější cenový program II. V procentuálním vyjádření jsou nižší náklady o 61,15 % měsíčně a o 60,5 % ročně.

Tato varianta je výhodnější z důvodu vysokého počtu měsíčních plateb a využívání velkého objemu jak tuzemských, tak zahraničních plateb.

Finálním hodnocením kalkulace měsíčních a ročních nákladů firemní klientely na cenové programy internetového bankovníctví Citibank Online lze usoudit, že čím má firemní klient více tuzemských i zahraničních plateb a vyšší objem zahraničních plateb, tím více se mu vyplatí cenový program II.

5 ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo uvést, charakterizovat a zhodnotit internetové bankovníctví a porovnat měsíční náklady operací spojených s využíváním internetového bankovníctví jednotlivých skupin firem. V bakalářské práci byla uvedena charakteristika internetového bankovníctví, jeho historie ve světě a v ČR, zabezpečení v ČR dle jednotlivých bank, analýza internetového bankovníctví a regulace jeho nákladů.

Autorka seznamuje v úvodní části práce čtenáře s internetovým bankovníctvím jako součástí elektronického bankovníctví. Poté definovala a charakterizovala vlastnosti internetového bankovníctví, jeho historii, druhy. Následně se zabývala zabezpečením a podrobně i hrozbami internetového bankovníctví. V další části rozpracovala analýzu konkrétního internetového bankovníctví a následně cenové programy pro jednotlivé kategorie firem dle ročního obrátu. Na základě provedené analýzy cenových programů a jejich porovnání si dala za cíl zjistit pro jednotlivé kategorie firem vhodnější a méně nákladný cenový program internetového bankovníctví.

Na základě získaných informací, které byly čerpány z odborné literatury a relevantních zdrojů dostupných na internetu, lze usoudit, že se internetové bankovníctví stalo již i v ČR standardem a nedělitelnou součástí bankovníctví. Vzhledem k tomu, že jím denně „proplují“ z účtu na účet stovky milionů korun, přitahuje kriminální skupiny, které se formou různých nástrojů snaží nabourat do bankovních systémů. Proto je v neposlední řadě důležité kvalitní zabezpečení internetového bankovníctví. Určitou formu zabezpečení má v ČR každá banka, která tyto služby nabízí. Formy zabezpečení jsou například:

- jméno a heslo,
- certifikát,
- čipová karta,
- SMS kód,
- kalkulátor.

Na základě analýzy služeb konkrétního bankovního domu jsme dospěli k závěru, že internetové bankovníctví nabízí firemní kliente daleko více služeb, než si uvědomujeme. Kromě základních funkcí, jakými jsou přehled o běžných, spořicí, termínovaných a úvěrových účtech, zadávání a autorizování tuzemských i zahraničních plateb atd., má klient možnost samostatně čerpat a splácet úvěry, komunikovat s bankou prostřednictvím autorizovaných zpráv nebo si propojit vlastní firemní účetnictví s internetovým bankovníctvím přes funkce import/export dat. V neposlední řadě má klient možnost nastavení jednotlivých profilů práv tak, aby umožnil využívání bankovních služeb i svým zaměstnancům bez obav o své firemní finance.

Po analýze dvou cenových programů internetového bankovníctví byl zjištěn významný cenový rozdíl jednotlivých úkonů. Rozdíl v paušálním poplatku činí 85 %, – cenový program I má paušál ve výši 450 Kč měsíčně, který zahrnuje některé služby v rámci paušálu zdarma, ostatní služby jsou zpoplatněny dle cenového programu I (podrobný přehled lze nalézt v tabulce č. 6 – Přehled sazebníku poplatků Citibank Online). Cenový program II má paušální poplatek ve výši 3 000 Kč za měsíc, tento paušál zahrnuje více služeb zdarma a zbylé služby jsou zpoplatněny nižší částkou (přehled sazebníku poplatků Cibibank Online viz tabulka č. 6).

V kalkulaci náhodně vybraných firemních klientů jednotlivých kategorií dle ročního obrátu došlo ke značným rozdílům měsíčních a ročních nákladů, které závisí na:

- výši paušálu cenového programu ,
- množství příchozích a odchozích tuzemských plateb,
- množství a objemu příchozích a odchozích zahraničních plateb .

Kalkulací první kategorie, tj. firem s ročním obrátem do 10 mil. Kč, byl zjištěn rozdíl v nákladech na cenové programy ve prospěch cenového programu I, který má o 65,4 % měsíčně a o 62,1 % ročně nižší náklady než cenový program II. Výrazný procentuální rozdíl v nákladech autoru přiměl k závěru, že pro první kategorii je výhodnější využívat cenový program I.

Kalkulací nákladů druhé kategorie, tedy firem s ročním obratem od 10 mil. Kč do 30 mil. Kč ročně, byl rovněž zjištěn rozdíl mezi cenovými programy. Tentokrát ve prospěch cenového programu II s nižšími náklady o 18 % měsíčně a o 4,8 % ročně oproti cenovému programu I. I když není procentuální rozdíl v nákladech výrazný, pro druhou kategorií firem je výhodnější cenový program II.

Kalkulací třetí kategorie, tzn. firem s ročním obratem od 30 mil. Kč ročně, byl zjištěn výrazný rozdíl v nákladech na cenové programy. Cenový program II. má náklady o 61,15 % měsíčně a o 60,5 % ročně nižší než cenový program I. Pro třetí kategorii je tedy mnohem výhodnější cenový program II.

Téma této bakalářské práce se skutečně ukázalo jako velmi zajímavé. Autorku přimělo nastudovat celou škálu literatury a různé odborné články. Informace zpracované v této práci čtenáři pomohou dobře se zorientovat v moderním firemním bankovníctví a v jeho funkcionalitě, zejména v orientaci v oblasti nákladů na jednotlivé úkony spojené s internetovým bankovníctvím.

6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ (PODLE ABECEDY)

6.1 LITERATURA

1. BANKOVNÍ A FINANČNÍ slovník. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Svoboda – Libertas 1993, ISBN 80-205-0358-9
2. HARTLOVÁ, Věra, SOLDANOVÁ, Marcela, SVOBODOVÁ Jitka, ŽLEBKOVÁ, Michaela: Bankovníctví, 1. vyd. Praha 2004: nakladatelství učebnic Fortuna, ISBN 807168-900-9
3. KALABIS, Zdenek. Bankovní služby v praxi. 1.vyd.Brno: Vydavatelství a nakladatelství Computer Press, a.s. 2005, ISBN 80-251-0882-1
4. KUPIELOVÁ, Ivana a kolektiv. Bankovníctví. 1. vyd. Praha: nakladatelství Fortuna 1995, ISBN 80-71-68-273-X
5. Manuály INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ, ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ Citibank
6. MARVANOVÁ, Marie, SCHLOSSBERGER, Otakár a kol. Platební styk. 2. vyd. přepracované a doplněné. Praha: Bankovní institut, 1998.376 s.
7. Obchodní podmínky Citibank
8. PŘÁDKA, Michal, Elektronické bankovníctví: rady a tipy. 1. vyd. Praha: Computer Press, a.s. 2000.166 s., ISBN 80-7226328-5
9. VYSUŠIL Jiří, Finance v centru pozornosti. 1. vyd. Praha: nakladatelství PROFESS 1995, ISBN 80-85235-20-X

6.2 ZDROJE ON-LINE

1. DEMOVERZE internetového bankovníctví Citibank Online,
2. <http://genmedia.cz/blog/bezpecnost-internetoveho-bankovnictvi.html>, zjištěno [24.8.2011],

3. <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>, zjištěno [10.8.2011],
4. <http://www.mesec.cz/clanky/jak-bezpecne-zabezpecit-internetove-bankovnictvi>, zjištěno [20.8.2011],
5. <http://www.mesec.cz/clanky/rizikove-prime-bankovnictvi/>, zjištěno [20.8.2011],
6. http://www.citibank.cz/czech/gcb/corporate_banking/czech/small_companies_static/internetove_bank.htm, zjištěno [15.9.2011],
7. <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>, zjištěno [7.8.2011]

7 PŘÍLOHY