

Moderní internetové bankovníctví

Bakalářská práce

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

Ekonomika a management služeb – Finanční a pojišťovací služby

Autor práce:

Veronika Molatová

Vedoucí práce:

Ing. Lenka Strýčková, Ph.D.
Katedra financí a účetnictví





Zadání bakalářské práce

Moderní internetové bankovníctví

Jméno a příjmení: **Veronika Molatová**
Osobní číslo: E18000064
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Ekonomika a management služeb – Finanční a pojišťovací služby
Zadávací katedra: Katedra financí a účetnictví
Akademický rok: **2020/2021**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod do problematiky internetového bankovníctví.
2. Produkty internetového bankovníctví.
3. Představení internetového bankovníctví v Komerční bance a návrh modernizace.
4. Srovnání služeb internetového bankovníctví vybraných bankovních institucí.
5. Vyhodnocení a závěr.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- FRIEDBERG, Barbara. 2015. *Personal finance: an encyclopedia of modern money management*. Santa Barbara, California: Greenwood. ISBN 978-1-4408-3031-0.
- JÍLEK, Josef. 2013. *Finance v globální ekonomice*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3893-2.
- KALABIS, Zbyněk. 2012. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0001-8.
- PETROWSKI, Thorsten. 2014. *Bezpečí na internetu: pro všechny*. Liberec: Dialog. ISBN 978-80-7424-066-9.
- SUCHÁNEK, Petr. 2012. *E-commerce: elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-84-2.
- PROQUEST. 2020. Databáze článků ProQuest [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2020-09-26]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

Konzultant: Michaela Burešová

Vedoucí práce:

Ing. Lenka Strýčková, Ph.D.
Katedra financí a účetnictví

Datum zadání práce:

1. listopadu 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

31. srpna 2022

Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

Ing. Martina Černíková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

22. března 2021

Veronika Molatová

Anotace

Bakalářská práce *Moderní internetové bankovníctví* je zaměřena na internetové bankovníctví ve vybrané bance. Cílem této bakalářské práce je na základě námětů od klientů Komerční banky, a. s. a komparace internetového bankovníctví s vybranými konkurenčními bankovními institucemi navrhnout zlepšení v oblasti internetového bankovníctví této banky. V teoretické části je nejprve charakterizováno elektronické bankovníctví, jeho výhody, historie a příslušná legislativa, v následujících kapitolách jsou vymezeny jednotlivé kanály elektronického bankovníctví a poté detailně popsáno internetové bankovníctví, jeho služby a možná nebezpečí. Je zde popsáno využívání služeb internetového bankovníctví v ČR a EU od roku 2010 do roku 2020. Praktická část je zaměřena na internetové bankovníctví Komerční banky, a. s., na její aplikace, výhody, klientské návrhy na zlepšení, dále je internetové bankovníctví této banky komparováno s internetovým bankovníctvím vybraných konkurenčních bank. Na základě analýzy klientských návrhů a komparace s konkurencí jsou zpracována konkrétní doporučení na možné vylepšení internetového bankovníctví Komerční banky, a. s.

Klíčová slova

elektronické bankovníctví, internetové bankovníctví, modernizace, bezpečnost, banka

Annotation

The bachelor thesis *Modern Internet Banking* is focused on Internet banking in a selected bank. The aim of this bachelor's thesis is based on suggestions from clients of Komerční banka, a. s. and a comparison of internet banking with selected competing banking institutions to propose improvements in the field of internet banking of this bank. The theoretical part first characterizes electronic banking, its benefits, history and relevant legislation, in the following chapters the individual channels of electronic banking are defined and then internet banking, its services and possible dangers are described in detail. There is described the use of internet banking services in the Czech Republic and the EU from 2010 to 2020. The practical part is focused on internet banking of Komerční banka, a. s., its applications, benefits, client suggestions for improvement, further there is compared internet banking of this bank with internet banking selected competing banks. Based on the analysis of client proposals and comparison with the competition, specific recommendations are made for possible improvements in internet banking of Komerční banka, a. s.

Keywords

electronic banking, internet banking, modernization, security, bank

Poděkování

Zde bych ráda poděkovala vedoucí mojí bakalářské práce Ing. Lence Strýčkové, Ph. D. za odborné vedení, vstřícnost při konzultacích a věcné rady, které přispěly ke vzniku této bakalářské práce. Zároveň bych chtěla poděkovat bance Komerční banka, a. s. za poskytnutí materiálu s informacemi potřebnými k vypracování praktické části této bakalářské práce.

Obsah

Seznam zkratk	13
Seznam obrázků	14
Seznam tabulek.....	15
Úvod.....	16
1 Úvod do elektronického bankovníctví.....	17
1.1 Výhody využívání elektronického bankovníctví.....	17
1.2 Historie elektronického bankovníctví ve světě	17
1.3 Historie elektronického bankovníctví v České republice.....	18
1.4 Legislativa	19
2 Komunikační kanály elektronického bankovníctví	21
2.1 Internetové bankovníctví.....	21
2.2 Platební karty	21
2.3 Phone banking.....	24
2.4 GSM banking	25
2.5 Mobilní bankovníctví.....	25
3 Internetové bankovníctví.....	26
3.1 Služby v rámci internetového bankovníctví.....	26
3.1.1 Příkaz k úhradě.....	27
3.1.2 Příkaz k inkasu	27
3.1.3 Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva.....	28
3.1.4 Náležitosti příkazů k zúčtování v internetovém bankovníctví	28
3.2 Využívání internetového bankovníctví v ČR.....	30
3.3 Využívání internetového bankovníctví v EU	32

3.4	Přihlašování do internetového bankovníctví.....	33
3.5	Nebezpečí spjatá s internetovým bankovníctvím a jejich prevence	33
4	Představení Komerční banky, a. s.	36
4.1	Historie KB	37
4.2	Internetové bankovníctví v KB	38
4.2.1	MojeBanka	38
4.2.2	MojeBanka Business.....	39
4.2.3	Mobilní banka	40
4.2.4	Mobilní banka Business.....	42
4.3	Přihlašovací metody do internetového bankovníctví v KB	42
4.3.1	Osobní certifikát na čipové kartě	43
4.3.2	KB Klíč	43
4.3.3	Bezpečnostní heslo.....	44
5	Návrh na zlepšení služeb v oblasti internetového bankovníctví KB	45
5.1	Komparace internetového bankovníctví KB s vybranými bankovními institucemi 45	
5.1.1	Srovnání funkcí internetového bankovníctví u KB, ČSOB a České spořitelny 45	
5.1.2	Srovnání sazeb u KB, ČSOB a České spořitelny.....	46
5.2	Náměty na zlepšení od uživatelů internetového bankovníctví v KB.....	48
5.2.1	Náměty na zlepšení pro aplikaci MojeBanka	49
5.2.2	Náměty na zlepšení pro ostatní aplikace.....	50
5.3	Návrh modernizace internetového bankovníctví v KB.....	51
	Závěr	54
	Zdroje.....	56
	Seznam příloh.....	60

Seznam zkratk

ČSOB	Československá obchodní banka
EU	Evropská unie
IBAN	International bank account number
KB	Komerční banka
NFC	Near Field Communication
SEPA	Single Euro Payments Area
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva

Seznam obrázků

Obrázek 1: Platební karta a její náležitosti	23
Obrázek 2: Prevence proti hrozbám plynoucích z užívání elektronického bankovníctví....	34
Obrázek 3: Přehled dceřiných společností a přidružených společností skupiny KB.....	36
Obrázek 4: Služba zaplat' mi v aplikaci Mobilní banka od KB	41
Obrázek 5: Rozdělení námětů na zlepšení podle aplikací internetového bankovníctví v KB	48
Obrázek 6: Rozdělení námětů na zlepšení pro aplikaci MojeBanka podle jednotlivých oblastí	49
Obrázek 7: Možnost upravení limitů v internetovém bankovníctví	51
Obrázek 8: Možnost nahrání přílohy ke karetní transakci	52
Obrázek 9: Možnost vzhledu bilance měsíčních příjmů a výdajů	53
Obrázek 10: Zobrazení zůstatku u klienta s povoleným debetem	53

Seznam tabulek

Tabulka 1: Využívání internetového bankovníctví jednotlivými skupinami obyvatel v ČR od 16 let v %	30
Tabulka 2: Využívání internetového bankovníctví obyvatelstvem v jednotlivých zemích v EU od 16 do 74 let v %	32
Tabulka 3: Srovnání funkcí internetového bankovníctví u vybraných bank	45
Tabulka 4: Poplatky za nejvyužívanější služby v internetovém bankovníctví vybraných bank	46

Úvod

K volbě tématu bakalářské práce mě vedl především osobní zájem o sféru elektronického i internetového bankovníctví, jenž plyne z mé praxe v tomto oboru. Internetové bankovníctví je jedna z klíčových služeb, kterou nabízí téměř všechny banky na trhu. V dnešní době jej využívá čím dál tím více klientů.

Ve své bakalářské práci jsem si kladla za cíl na základě námětů od klientů Komerční banky, a. s. a komparace internetového bankovníctví s vybranými konkurenčními bankovními institucemi navrhnout zlepšení v oblasti internetového bankovníctví této banky. Nejdříve je provedena komparace internetového bankovníctví Komerční banky s konkurenčními bankovními institucemi, kde jsou porovnány funkce internetového bankovníctví a poplatky za jednotlivé služby, které se nejčastěji v internetovém bankovníctví provádí. Pro porovnání jsem vybrala Českou spořitelnu a Československou obchodní banku, protože jsou společně s Komerční bankou největšími bankami v ČR. Dále jsou vyhodnoceny náměty na zlepšení podle jednotlivých aplikací, které Komerční banka nabízí a následně podle jednotlivých oblastí.

Teoretická část bakalářské práce detailně popisuje elektronické bankovníctví, jeho výhody, historii a příslušnou legislativu. Druhá kapitola poté jeho jednotlivé kanály, z nichž nejdůležitějším je internetové bankovníctví. Třetí kapitola je věnována samotnému internetovému bankovníctví, kde jsou popsány jednotlivé služby a možná nebezpečí. V této kapitole je rovněž zobrazen vývoj využívání internetového bankovníctví v České republice a Evropské unii od roku 2010 do roku 2020.

V praktické části jsou představeny aplikace Komerční banky, a. s., tato banka je zde srovnána s vybranými bankami v oblasti služeb internetového bankovníctví, kde jsou nejprve porovnávány funkce internetového bankovníctví pro běžné uživatele a poté poplatky u základních typů účtů. Dále jsou vyhodnoceny náměty na zlepšení těchto aplikací od klientů Komerční banky. Na základě těchto námětů a srovnání je sestaven návrh na zlepšení.

1 Úvod do elektronického bankovníctví

Elektronické bankovníctví představuje veškeré bankovní produkty, při kterých dochází ke kontaktu mezi klientem a bankou buď zcela anebo alespoň z části elektronicky (Mejstřík, Pečená, Teplý, 2014).

1.1 Výhody využívání elektronického bankovníctví

Moderní elektronické systémy, které poskytují komunikaci klienta s bankou, mají řadu pozitiv pro klienta i pro poskytující banku. U klientů je oceňována především úspora času, nižší ceny, využití služby odkudkoliv po dobu dvaceti čtyř hodin denně sedm dní v týdnu, komfort, diskrétnost a mnoho variant nabízených služeb (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Pro banky výhoda spočívá především ve skoro nulové chybovosti při zpracování transakcí klientů. Další výhodou jsou nižší náklady, a to z důvodu nižších transakčních nákladů na provádění platebního styku a z důvodu úspory pracovních sil. Čím více produktů banka nabízí v elektronické podobě, tím vyšší má konkurenční výhodu (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

1.2 Historie elektronického bankovníctví ve světě

Za počátek elektronického bankovníctví se dá považovat zavedení platebních karet. První platební kartu vystavila firma Western Union Telegraph Company roku 1914. Tato karta byla vytvořena z plechu a zákazníci měli díky této kartě možnost telefonovat a odesílat telegramy bez okamžitého placení. První platební karta, která se dala považovat za univerzální, byla uvedena na trh až roku 1950, a to společností Diners Club International, která platební kartu vydala 200 vybraným klientům. Jednalo se o úvěrové karty, které se nazývaly Charge Card a umožňovaly jejich majitelům bezhotovostní placení pouze ve vybraných restauracích, hotelech či obchodech, které měly se společností uzavřenou smlouvu. Nicméně první bankovní platební karta se objevila o rok dříve roku 1951 u The Franklin National Bank of New York (Flamík, Filipová, 2010).

Dalším velmi zásadním posunem v oblasti elektronického bankovníctví byl vynález bankomatu. Ten byl instalován v New Yorku roku 1939 a patřil společnosti City Bank od New York. Kvůli nezájmu ze strany klientů byl po šesti měsících z provozu odstraněn, což znamenalo, že na následujících 25 let byl systém bankomatů zastaven a až roku 1967 byl znovu uveden do provozu bankou Barclays Bank v Enfield Town v severním Londýně. Tento bankomat již klienti využívali více a došlo k rozmachu využívání bankomatů po celé Evropě (Flamík, Filipová, 2010).

Historie elektronického bankovníctví sahá do roku 1981, kdy čtyři newyorské banky nabídly svým zákazníkům přístup do banky z domova. Jednalo se o Citibank, Chase Manhattan, Chemical bank a Manufacturers Hanover. V roce 1983 měli klienti možnost poprvé využívat elektronické bankovníctví i v Evropě, službu Homelink nabídla banka Bank of Scotland (C Journal, 2018).

V roce 1994 se společnost Standard Federal Credit Union stala první finanční institucí, která klientům nabídla služby internetového bankovníctví. O rok později nabídla služby internetového bankovníctví první internetová banka, a to Security First Network Bank. Jednalo se o virtuální banku, která neměla žádné pobočky a byla dostupná pouze online. V roce 2000 nabízelo internetové bankovníctví 80 % amerických bank (C Journal, 2018).

Po tom, co byl zaveden internet a mobilní telefony do bankovní sféry, došlo k velkému rozšíření elektronického placení po celém světě. Elektronické placení se stále rozrůstá a vytlačuje fyzické peníze, tzn. bankovky a mince (Flamík, Filipová, 2010).

1.3 Historie elektronického bankovníctví v České republice

V České republice po roce 1989 vzniklo mnoho nových bank. Tyto banky se snažily přilákat nové zákazníky a nabízely tedy nejen vedení dobře úročených běžných a termínovaných účtů, provádění plateb, úhrad, inkas, ale také začaly s vydáváním platebních karet. Platební karty, které tyto banky vydávaly, byly ze začátku pouze debetní. Postupem času se rozšířilo vystavění bankomatů, kterých bylo poměrně velké množství, ve kterých bylo možné vybrat pomocí karty hotovost, i když byly pobočky banky v danou chvíli zavřené. Rostlo množství obchodníků, kteří akceptovali platby platební kartou (Česká národní banka, 2018).

Nejdříve se jednalo o off-line systém, při kterém si obchodník zdoluhavým procesem zjišťoval platební schopnost svého klienta pomocí telefonu a poté vytvářel papírový platební příkaz prostřednictvím mechanického zařízení, pro který se využíval název žehlička. Jedna část tohoto papíru zůstala obchodníkovi, druhou obdržel klient, který poté musel tento doklad předložit na pobočce své banky k zúčtování. Během následujících let se začaly využívat POS terminály, tzv. Point of sale, pomocí kterých bylo možné provést platbu kartou elektronicky. Elektronické platby kartou byly zprvu potvrzovány tím, že zákazník podepsal účtenku, kterou POS terminál vytvořil. Obchodník poté zkontroloval podpis podle podpisového vzoru na platební kartě. Dnes je tento druh podpisu nahrazen PINem (Česká národní banka, 2018).

Další rozvoj umožnil vývoj komunikační a výpočetní techniky. Rozvíjel se internet a vznikaly mobilní telefony, a proto mohlo vzniknout elektronické bankovníctví a s tím spojené mobilní bankovníctví. Placení platební kartou se stále zdokonaluje, v posledních letech je možné platit bezkontaktně nebo také mobilním telefonem (Česká národní banka, 2018).

V ČR nabídla první elektronické bankovníctví v lednu roku 1998 Rodinná záložna. Důležitý pro zabezpečení byl šifrovaný klíč, který byl doručený klientovi na disketě. Aby se klient mohl přihlásit, musel znát svoje jméno a heslo. Ne dlouho poté přišla se službami internetového bankovníctví první banka – Expandia Banka. Tato banka klientům nabízela služby internetového bankovníctví, telefonní bankovníctví a další. Expandia banka využívala pro přihlášení elektronický klíč, který generoval přístupový kód do bankovníctví (C Journal, 2018).

1.4 Legislativa

Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, se skládá z devíti částí. První část obsahuje obecná ustanovení, ve druhé části se pojednává o osobách, které jsou oprávněné poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze, ve třetí části jsou rozebrány platební systémy, část čtvrtá uvádí práva a povinnosti, které vyplývají z poskytování platebních služeb a vydávání elektronických peněz. Pátá část se soustřeďuje na zvláštní ustanovení o některých platebních účtech, část šestá na bezpečnost v oblasti platebního styku, část sedmá na

přestupky. Část osmá se týká dohledu a kontroly a poslední, devátá část, se zaměřuje na ustanovení společná, závěrečná a přechodná.

V § 2 citovaného zákona jsou vysvětleny některé pojmy, které souvisí s internetovým bankovníctvím, jako například platební transakce, platební účet, platební prostředek, inkaso, úhrada nebo trvalý příkaz. Tento paragraf uvádí, že platebním prostředkem jsou bankovky, mince, bezhotovostní peněžní prostředky a elektronické peníze.

V § 4 citovaného zákona je vysvětlen důležitý pojem pro internetové bankovníctví, a tím jsou právě zmíněné elektronické peníze. „Elektronickými penězi je peněžní hodnota, která

- a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal,
- b) je uchována elektronicky,
- c) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a
- d) je přijímána jinou osobou než tím, kdo ji vydal (§ 4).“

Elektronické peníze smí dle § 5 citovaného zákona vydávat banky, zahraniční banky, spořitelní a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční instituce elektronických peněz, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu a Česká národní banka.

2 Komunikační kanály elektronického bankovníctví

Do elektronického bankovníctví je možné zařadit veškeré systémy elektronické komunikace klienta s bankou. Tyto systémy poskytují možnost provádět určité operace bez nutnosti fyzické přítomnosti klienta na vybrané pobočce banky. Elektronické bankovníctví zahrnuje internetové bankovníctví, platební karty, telefonní bankovníctví, GSM banking a mobilní bankovníctví (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

2.1 Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví poskytuje možnost snadno realizovat bankovní operace on-line, tím je zaručený neustálý přístup do banky. Klient může svoje účty, které má v internetovém bankovníctví, využívat z jím vybraného počítače dvacet čtyři hodin denně. Internetové bankovníctví tedy dává klientům možnost nahlížet nepřetržitě na jejich zůstatky, pohyby na účtech a také možnost zadávat on-line platební příkazy. Skrze internetové bankovníctví je také možné vytvořit trvalé příkazy či vyžádat si vydání platební karty. Klient také může stahovat své výpisy z účtů (Kalabis, 2012).

Aby mohl klient tuto službu využívat, stačí se přihlásit do bankovního systému na webové adrese. Běžně se klient přihlásí pomocí hesla či elektronického klíče. Veškeré klientem provedené operace uvnitř internetového bankovníctví musí být potvrzeny elektronickým podpisem, což je obdoba podpisu vlastní rukou. Data uvnitř bankovníctví jsou šifrována. Některé banky mají možnost mít více úrovní pro podpis včetně veškerých rolí a limitů, což znamená, že například jeden zaměstnanec firmy zadá příkaz k úhradě a další zaměstnanec ho autorizuje (Kalabis, 2012).

2.2 Platební karty

Platební karty jsou nejstarší formou elektronického bankovníctví. Tato forma se dá využít prostřednictvím platebního terminálu nebo také přes internet. Platební karta je moderním prostředkem, skrz který se dá vybírat z bankomatu a na pobočce banky, klient pomocí něj může platit v obchodech. Hlavní výhodou využívání platebních karet je jednoduchý a okamžitý přístup k prostředkům. Mezi další výhody patří vyšší bezpečnost oproti hotovosti, úspora času, méně poplatků oproti směně hotovosti, více výhodný kurz.

Nevýhodou můžou být poplatky za vydání a využívání platební karty a dále také případné zneužití či ztráta (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Platební karta je zabezpečená PINem, což je čtyřmístné číslo přidělené bankou společně s kartou. PIN je standardně zasílán poštou do vlastních rukou společně s kartou a lze ho libovolně měnit k lepšímu zapamatování (Ministerstvo financí ČR, 2016).

Je nutné rozlišovat karty debetní a kreditní. Debetní karta je spojená s běžným účtem. Při jejím použití čerpá vlastník peníze ze svého běžného účtu. Majitel může touto kartou platit pouze do výše disponibilního zůstatku na účtu. Kreditní kartou banka poskytuje klientovi úvěr. Klient kartou standardně platí, ale v určitém období musí prostředky bance vrátit. U kreditní karty banka nastavuje klientovi úvěrový rámec, do jehož výše je možno čerpat. (Jílek, 2013)

Dále se platební karty dělí na elektronické a embosované. Elektronické platební karty mají využití pouze u online ověřených transakcí. Online ověřené transakce jsou výběry z bankomatu a platby u obchodníků, kteří využívají elektronický platební terminál, což v dnešní době využívá většina velkých obchodníků. Embosované platební karty lze využít i u obchodníků, kteří elektronické platební terminály nevyužívají. U takových obchodníků se karta vkládá do tzv. žehličky, kde se údaje z karty otisknou na účet, který je poté zapotřebí ještě podepsat. Embosované platební karty jsou dražší verzí, lze je poznat podle vystouplých údajů, je zde ale vyšší možnost zneužití karty (Ministerstvo financí ČR, 2016).

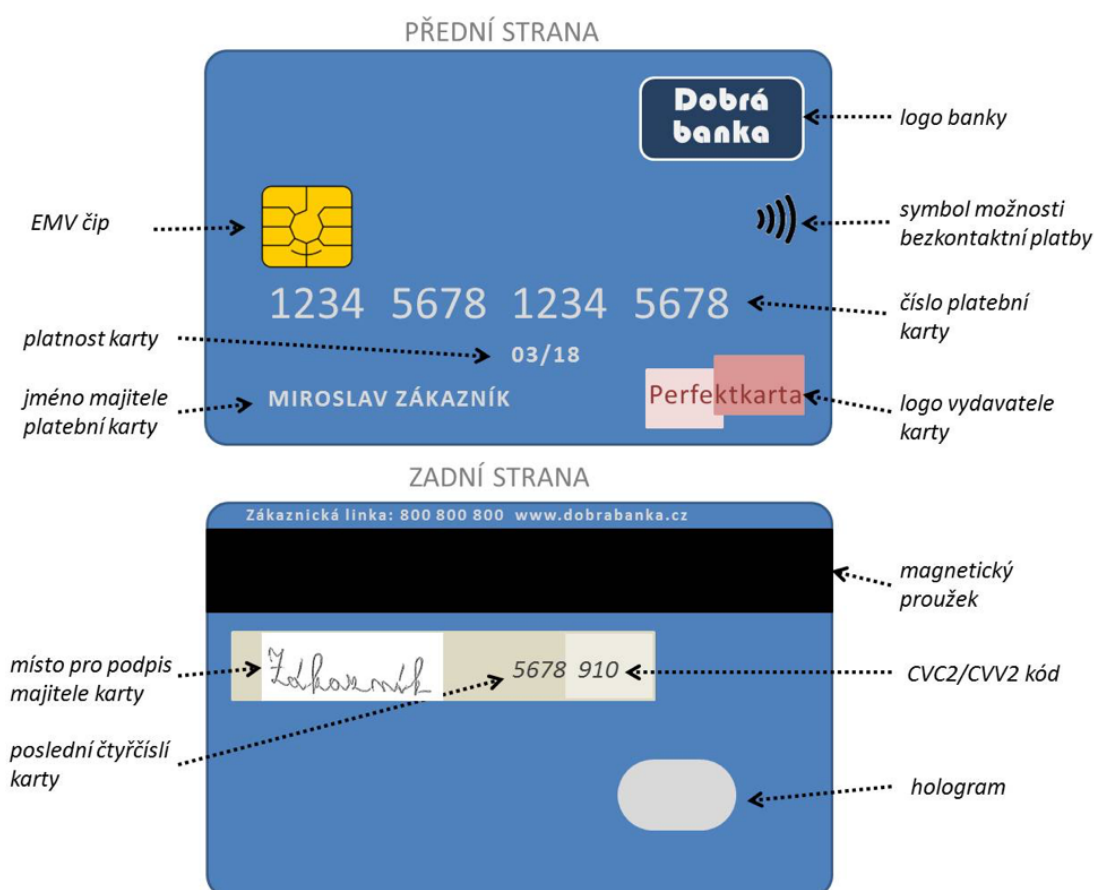
Mezi ostatní platební karty patří čipové karty, kterým se také říká EMV karty a dále karty s magnetickým proužkem. EMV je zkratkou, která je složená z prvních písmen jmen firem Europay, Mastercard a Visa, které se zasloužily o vznik této karty. V Evropě se vydávají bezpečnější čipové karty, ve světě jsou však více využívány karty s magnetickým proužkem. Čip má v sobě více umístěných údajů a je také lépe šifrován a chráněn PINem, který se dá změnit na dálku. Karty s magnetickým proužkem mají jednodušší využití, jsou ale více náchylné ke zneužití, protože jimi stačí projet platební terminál, který si údaje z karty umí načíst (Ministerstvo financí ČR, 2016).

Čím dál tím více se využívají bezkontaktní platební karty, které využívají technologii Near Field Communication (dále jen NFC) a logo čtyř obloučků. Touto kartou se dá platit bez zadání PINu do výše 500 Kč, což ale není pravidlem, platební terminál může vyžadovat PIN

náhodně, i při platbě částky nižší, čímž se snižuje riziko zneužití této karty (Ministerstvo financí ČR, 2016).

Platit se dá také pomocí Apple Pay a Google Pay. Tyto služby umožňují bezkontaktní placení pomocí mobilních zařízení. Rozdíl spočívá pouze ve výrobci zařízení. Apple Pay se využívá v případě zařízení od společnosti Apple. V případě, že je na zařízení systém Android, využívá se Google Pay. Aby tyto služby fungovaly, musí dané zařízení podporovat NFC funkci což je snadno zjistitelné v manuálu, který byl přiložen k zařízení. Placení pomocí těchto služeb funguje tak, že se telefon či jiné mobilní zařízení po odemknutí přiloží k platebnímu terminálu, stejně jako bezkontaktní karta. Kromě telefonu se dá platit i hodinkami (mBANK, 2020).

Na obrázku 1 je zachyceno, jaké náležitosti platební karta obsahuje.



Obrázek 1: Platební karta a její náležitosti

Zdroj: MF ČR, 2016

Z obrázku 1 je zřejmé, že na přední straně platební karty je označena banka, která kartu vydala. EMV čip je čip, na kterém jsou zachovány údaje platební karty pro placení na elektronických platebních terminálech. Symbol čtyř obloučků znamená možnost platit bezkontaktně. Číslo platební karty se skládá z šestnácti čísel. Platnost karty je datum, do kterého platební karta platí. Na kartě se nachází jméno majitele karty a také logo společnosti, která vydává platební karty. Na zadní straně platební karty se nachází magnetický proužek, kde jsou zaznamenány údaje karty pro magnetická čtecí zařízení, dále podpisový proužek, kde se podepisuje majitel karty. Poslední údaj je CVV/CVC kód, který se skládá ze tří čísel a je požadováno ho zadávat u internetových plateb (GoPay, 2021).

2.3 Phone banking

Phone banking (telebanking) znamená v českém jazyce telefonní bankovníctví. Tato forma může vypadat tak, že klient komunikuje s živým pracovníkem banky prostřednictvím telefonního hovoru, taková osoba se nazývá telefonní bankéř. Dalším způsobem je klientova komunikace skrz tlačítka s živým operátorem nebo automatickým hlasovým systémem banky. Pomocí telefonního bankovníctví lze zjišťovat aktuální informace o účtu, bance a službách, které poskytuje. Mezi další možnosti patří zadávání jednorázových i trvalých příkazů k úhradě a otevírání nových účtů. Tato forma elektronického bankovníctví je zabezpečena systémem hesel, které ví pouze klient a banka. Toto heslo se při hovoru nikdy neříká celé, klient je vyzván ke sdělení pouze určité části hesla (například druhý, šestý a devátý znak), a to z důvodu možného odposlechu hovoru. Pokud je využíván automatický hlasový systém, probíhá jednodušší forma komunikace mezi klientem a bankou. Tento způsob komunikace je zabezpečený pomocí identifikačního čísla klienta a bezpečnostního přístupového hesla případně PINu (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Mezi výhody této formy elektronického bankovníctví patří rychlost, úspora času a také to, že klient nepotřebuje žádné speciální vybavení, postačí obyčejný telefon. Nevýhodou je omezené množství služeb, které telebanking nabízí a také případné zneužití (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

2.4 GSM banking

Při této formě klient komunikuje s bankou pomocí mobilního telefonu. Využívají se SMS zprávy či technologie SIM Toolkit. Klienti tak mají možnost odesílat z jejich mobilních telefonů pomocí strukturovaných SMS zpráv, které mají přesně nadefinované formáty, žádosti k získání informací nebo příkazy, které má banka provést. Banka jim odpoví také skrze SMS zprávu, která obsahuje požadovanou informaci (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Pokud se jedná o technologii SIM Toolkit, mohou ji využívat pouze klienti, kteří mají ve svém mobilním telefonu SIM kartu s danou aplikací od banky, která se objeví přímo v telefonu. Tato technologie má za úkol šifrovat SMS zprávy a při jejím nahrání je SIM karta zašifrována a není možné z ní získat žádné údaje, ani v případě odcizení telefonu. Přístup do aplikace je zabezpečený zvláštním bankovním PINem, po jehož zadání stačí v aplikacích najít požadovanou položku a vybrat některou z poskytovaných služeb. Mezi tyto služby patří například zjištění zůstatku na účtu, přehled historie transakcí, přehled kurzů, zadávání příkazů apod. Aplikace poté vytvoří zašifrovanou zprávu, kterou je možné rozšifrovat pouze skrze speciální software v bance. Banka poté, stejně jako u klasické SMS formy, odešle klientovi SMS či email s odpovědí (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

2.5 Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví představuje využití chytrých telefonů či tabletů a bankovních aplikací, které se do těchto zařízení instalují. Je to vlastně forma internetového bankovníctví, ale v telefonu. Mobilní bankovníctví může klient využívat pro obsluhu svého běžného účtu a pro řadu dalších produktů, které banky nabízejí. Tato aplikace nabízí celkovou správu soukromých i firemních finančních toků (Černohorský, 2020).

3 Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví (IB) spočívá v komunikaci klienta s bankou prostřednictvím počítače, který je připojený k internetu, a to kdekoli na světě a z jakéhokoliv počítače. Klient se připojuje přes internet do systému vybrané banky, kde ověří oprávněnost k provádění požadovaných úkonů. Oprávněnost ověří pomocí elektronického klíče nebo přes elektronické podpisy a digitální certifikáty. Po ověření se klient přihlásí na webové stránky banky, kde může zadávat pokyny bance (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Dnešní společnost je známá jako internetová, mobilní a elektronická, klienti bank požadují nepřetržitý přístup k jejich finančním prostředkům. Stále se zmenšuje počet bank a bankovníctví je díky přístupu k financím na internetu nezávislé na čase na tom, kde se klient nachází. Bankovníctví se rychle vyvíjí a mění tak, aby vyhovovalo potřebám náročné a rozvíjející se veřejnosti (Friedberg, 2015).

3.1 Služby v rámci internetového bankovníctví

V rámci internetového bankovníctví lze:

- zadávat příkazy k úhradě a k inkasu v rámci tuzemského platebního styku,
- zadávat příkazy k úhradě v zahraničním platebním styku,
- vytvářet trvalé příkazy k úhradě a k inkasu,
- ovládat soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (dále jen SIPO),
- stahovat výpisy ke svým účtům,
- povolit debet (možnost být na účtu v mínusu),
- prohlížet si historii pohybů na svých účtech,
- nahlížet na zůstatky na svých účtech
- kontrola kurzu dané banky,
- kontrola avíza k tuzemským, zahraničním a k nezpracovaným tuzemským platbám (Máče, 2006).

Mezi další služby v internetovém bankovníctví patří například odpovědi na časté dotazy klientů, příručky a návody k jednotlivým produktům, možnost sjednání dalších produktů on-line apod. (Máče, 2006).

3.1.1 Příkaz k úhradě

Příkazem k úhradě se rozumí takový příkaz, při kterém se majitel účtu rozhodne odepsat určitou částku z jeho účtu a připsat ji na vybraný protiúčet. Pokud se klient rozhodne, může si příkaz k úhradě nastavit natrvalo, takový příkaz se nazývá trvalý příkaz k úhradě. Trvalý příkaz je takovým příkazem, při jehož jednorázovém zadání, v klientem určených termínech (například každý den, týden, měsíc, rok), se převádí klientem daná částka z jeho účtu a připisuje se na vybraný protiúčet. Trvalé příkazy jsou tedy využívány pro pravidelně opakující se transakce. Klient tedy nemusí myslet na zadávání příkazu, ten se díky této službě zasílá opakovaně automaticky (Kalabis, 2012).

Příkaz k úhradě může být také hromadný, což znamená, že se na jednom formuláři nachází více než jeden příkaz k úhradě. Výhoda u tohoto typu příkazu je možnost zadání příkazu ve prospěch účtu různých příjemců a lze zúčtovat více operací různého charakteru najednou (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

3.1.2 Příkaz k inkasu

Příkazem k inkasu se rozumí příkaz příjemce platby, aby banka odepsala z účtu plátce danou částku a připsala ji ve prospěch účtu příjemce. Inkaso může být, stejně jako příkaz k úhradě, vytvořené trvale. Tento způsob platby je velice výhodnou formou příkazu, a to hlavně pro velké podniky s určitým množstvím malých odběratelů, jedná se například o energetické závody, plynárny či mobilní operátory. Těmto podnikům inkasní platby usnadňují provádění kontrol, zda obdrželi slíbené částky od dlužníků (Kalabis, 2012).

Mít povolené inkaso je možným nebezpečím pro plátce, z jehož účtu má být inkasování, protože si nemusí být jistý, že příjemce zadá příkaz k inkasu pouze v domluvenou dobu a inkasuje si pouze předem domluvenou částku. Toto nebezpečí mají však obchodní banky zabezpečené kontrolou oprávněnosti inkasního způsobu placení. Tato kontrola ochraňuje plátce tím způsobem, že žádné inkaso se neprovádí, pokud s tím majitel účtu, ze kterého se inkasuje, nesouhlasí. Tato kontrola může být porušena jen v zákonem daných výjimkách. V souhlasu plátce klient uvede, jakému příjemci a v jaké maximální hodnotě může být inkaso povoleno. Dále je v souhlasu uvedena délka povolení tohoto inkasa. Klient může tyto náležitosti kdykoliv upravit, to znamená navýšit či snížit limit inkasa, nebo inkaso úplně zrušit. Plátce má dle zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku právo do osmi týdnů od

inkasování možnost zažádat o vrácení inkasované částky. Banka do deseti dnů žádost prověří a případně inkasovanou částku pošle zpět plátcí. Pokud je žádost zamítnuta, musí být plátcí sděleny důvody pro toto rozhodnutí. Plátce musí být rovněž informován o možnosti mimosoudního řešení sporů a taktéž o možnosti podání stížnosti orgánu dohledu (Kalabis, 2012).

3.1.3 Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva

SIPO obstarává Česká Pošta, s. p. Význam spočívá v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které mají s poštou uzavřenou smlouvu o obstarání SIPO. SIPO je určeno např. pro placení nájemného, plynu, vody, elektřiny, rozhlasových a televizních poplatků, kabelové televize, předplatného tisku, daně z nemovitosti apod. Legislativou pro službu SIPO je rovněž zákon o platebním styku č. 370/2017 Sb. (Česká pošta, 2020).

3.1.4 Náležitosti příkazů k zúčtování v internetovém bankovníctví

Příkaz k úhradě a inkasu v internetovém bankovníctví musí obsahovat tyto náležitosti:

- číslo účtu příjemce platby,
- částku,
- měnu, ve které je příkaz zadáván,
- datum splatnosti (Málek, Oškrdalová, Valouch, 2010).

Číslo účtu v rámci České republiky se zadává v národním formátu. Číslo účtu je složeno z identifikátoru účtu klienta a kódem platebního styku. Identifikátor účtu klienta je složen z maximálně šestnácti číselných znaků, který se dělí na maximálně šestimístné předčíslí a maximálně desetimístné základní číslo účtu. Některé banky předčíslí nepoužívají. Kód platebního styku se skládá ze čtyř číselných znaků a určuje jej Česká národní banka. Tento kód je důležitý pro rozlišování obchodních bank působících na území České republiky. Seznam kódů platebního styku je zveřejněn na oficiálních stránkách České národní banky (Kalabis, 2012).

Pokud je příkaz k zúčtování směřován do zahraničí, zadává se číslo účtu v mezinárodním formátu. Mezinárodní číslo účtu je v angličtině označováno jako International bank account

number (dále jen IBAN). IBAN je mezinárodní formát čísla účtu daný standardem EBS204, který byl vydán roku 1996 Evropským výborem pro bankovní standardy (Jílek, 2013).

IBAN se může skládat z číslic a velkých písmen a má následující složení:

- 2 znaky: kód země (CZ je kódem pro Českou republiku),
- 2 znaky: kontrolní číselné znaky pro možnou programovou kontrolu čísla, která slouží pro ochranu proti chybně zadanému číslu účtu (například když se klient přepíše),
- maximálně 30 znaků: kód banky a číslo účtu v okruhu dané banky (Jílek, 2013).

Pro Českou republiku se IBAN skládá z dvaceti čtyř znaků. IBAN vznikl z důvodu podpory automatizovaného zpracování platebních příkazů do zahraničí. Je to forma zrychlení, snížení počtu chyb (chybně zadané číslo účtu) a usnadnění. Mezinárodní identifikační kód banky, v angličtině Business Identification Code, jehož zkratkou je BIC, slouží pro identifikaci banky v mezinárodním systému plateb. Je to něco jako kód banky pro tuzemské platby (Jílek, 2013).

Příkaz k úhradě směřovaný do zahraničí se dělí zahraniční platby a Single Euro Payments Area (dále jen SEPA) platby. SEPA platba je platba v rámci jednotné oblasti pro platbu v Eurech. Účelem SEPA plateb je integrování platebního styku v rámci Evropské unie (dále jen EU) (Černohorský, 2020).

Mezi nepovinné údaje patří variabilní symbol, specifický symbol a konstantní symbol. Konstantní symbol obsahuje čtyři číselné znaky a vyjadřuje charakter platby, poslední číslice tohoto symbolu vyjadřuje způsob platby. Variabilní symbol slouží k tomu, aby příjemce dokázal platbu identifikovat, většinou to bývá například číslo faktury, nebo rodné číslo. Specifický symbol je velmi málo využíván a slouží k další identifikaci platby (Jílek, 2013).

Pokud se jedná o využívání služby SIPO, je nutné zadat pouze limit platby a osobní spojovací číslo, což je jednoznačný identifikátor, stejně jako číslo účtu (Česká pošta, 2020).

3.2 Využívání internetového bankovníctví v ČR

V roce 2019 využívalo internet za účelem spravování financí on-line již 5,5 milionů Čechů, z počtu osob starších 16 let to bylo 63 % obyvatelstva, což je trojnásobek oproti roku 2010. Česká republika je ve využívání internetového bankovníctví nad průměrem Evropské unie (Český statistický úřad, 2019).

Vývoj využívání internetového bankovníctví od roku 2010 do roku 2020 je zachycen v tabulce 1.

Tabulka 1: Využívání internetového bankovníctví jednotlivými skupinami obyvatel v ČR od 16 let v %

	2010	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Celkem 16 +	21	45	47	52	58	63	64
Celkem 16-74 let	23	49	51	57	62	68	70
Pohlaví							
Muži 16 +	24	47	49	55	59	64	65
Ženy 16 +	18	43	46	49	56	61	63
Věková skupina							
16-24 let	17	36	40	46	55	64	62
25-34 let	37	68	69	77	84	88	88
35-44 let	33	69	71	74	82	82	87
45-54 let	24	55	59	65	72	79	81
55-64 let	11	33	37	46	47	59	59
65 +	3	10	12	12	16	20	22
Vzdělání (25-64 let)							
Základní	5	14	17	22	32	33	42
Střední bez maturity	14	40	47	51	58	64	69
Střední s maturitou + VOŠ	35	69	72	76	82	87	86
Vysokoškolské	53	83	82	89	90	94	92
Ekonomická aktivita (16 +)							
Zaměstnaní	32	63	66	72	77	82	84
Nezaměstnaní	13	32	30	38	43	42	50
Lidé v domácnosti	32	62	69	73	86	79	85
Studenti	15	32	34	37	47	59	59
Starobní důchodci	3	12	13	15	17	21	23
Invalidiční důchodci	3	19	18	25	31	37	38

Zdroj: Český statistický úřad, 2020

Z tabulky 1 je zřejmé, že využívání služeb internetového bankovníctví obyvateli ve věku od 16 let několikanásobně zvýšilo.

Z celkového počtu mužů nad 16 let využívalo v roce 2020 služeb on-line bankovníctví 65 % mužů, což je o 41 procentních bodů více oproti roku 2010. Z celkového počtu žen nad 16 let využívalo těchto služeb 63 % žen, o 45 procentních bodů více než v roce 2010.

Co se týče věku, k nejvyššímu nárůstu od roku 2010 do roku 2020 došlo u skupiny ve věku 45-54 let, kde byl nárůst ve výši 57 procentních bodů. K nejnižšímu nárůstu naopak došlo u skupiny obyvatel starších 65 let.

Z celkového počtu obyvatel ve věku od 25 do 64 let v závislosti na studiu došlo k nejvyššímu nárůstu využívání internetového bankovníctví u skupiny se středním vzděláním bez maturity, a to o 55 procentních bodů od roku 2010 do roku 2020. K nejnižšímu nárůstu došlo u obyvatel se vzděláním základním.

Co se týká ekonomické aktivity obyvatel nad 16 let, k nejnižšímu nárůstu ve využívání těchto služeb došlo u skupiny starobních důchodců, a to o 20 procentních bodů od roku 2010 do roku 2020.

3.3 Využívání internetového bankovníctví v EU

Následující tabulka zachycuje procentuální využívání internetového bankovníctví ve všech zemích EU bez Velké Británie, která EU opustila ke dni 31.12.2020 (Eurostat, 2021).

Tabulka 2: Využívání internetového bankovníctví obyvatelstvem v jednotlivých zemích v EU od 16 do 74 let v %

	2010	2015	2016	2017	2018	2019	2020
EU - 27 států	34	44	46	49	51	55	57
Belgie	51	62	64	67	69	71	75
Bulharsko	2	5	4	5	7	9	13
ČR	23	48	51	57	62	68	70
Dánsko	71	85	88	90	89	91	94
Německo	43	51	53	56	59	61	65
Estonsko	65	81	79	79	80	81	80
Irsko	34	51	52	58	58	67	69
Řecko	6	14	19	25	27	31	37
Španělsko	26	39	43	46	49	55	62
Francie	50	58	59	62	63	66	:
Chorvatsko	20	33	38	33	41	46	50
Itálie	18	28	29	31	34	36	:
Kypr	17	20	28	28	33	41	52
Lotyšsko	47	64	62	61	66	72	76
Litva	37	50	54	56	61	65	68
Lucembursko	56	65	71	76	68	71	71
Maďarsko	19	34	35	38	41	47	51
Malta	38	47	47	50	51	54	60
Nizozemsko	77	85	85	89	89	91	89
Rakousko	38	51	53	57	58	63	66
Polsko	25	31	39	40	44	47	49
Portugalsko	19	28	29	31	39	42	47
Rumunsko	3	5	5	7	7	8	12
Slovinsko	29	34	35	39	42	47	52
Slovensko	33	37	45	51	50	55	58
Finsko	76	86	86	87	89	91	92
Švédsko	75	80	83	86	84	84	85

Zdroj: Eurostat, 2021

Z tabulky 2 je zřejmé, že ČR byla v roce 2010 ve využívání služeb internetového bankovníctví pod průměrem EU. Od roku 2015 do roku 2020 se již ve využívání těchto služeb pohybovala nad průměrem. Zákazníci bank v ČR v roce 2020 využívali internetové bankovníctví více než obyvatelé ze sousedního Německa, Polska, Rakouska i Slovenska. V roce 2020 bylo on-line bankovníctví využíváno nejvíce klienty z Dánska a Finska, kde tyto služby využívá více než 90 % obyvatelstva od 16 do 74 let. V roce 2020 internetové bankovníctví nejméně využívali obyvatelé Rumunska a Bulharska, které je oproti ostatním zemím velmi pozadu už od roku 2010, kdy jejich využívání těchto služeb činilo okolo 2-3 %. Pod průměrem EU se v roce 2020 nacházely i další země, a to Řecko, Chorvatsko, Kypr, Maďarsko, Polsko, Portugalsko a Slovinsko.

3.4 Přihlašování do internetového bankovníctví

Klient se do bankovníctví může přihlašovat nejen heslem či PINem, které si sám zvolí, ale také pomocí biometrické identifikace. Pro identifikační účely se využívají anatomické, nebo fyziologické charakteristiky, které má každý člověk jedinečné a nezmění se ani časem. U internetového bankovníctví se v dnešní době využívá otisk prstu nebo sken obličeje.

Identifikace osob pomocí daktyloskopie se využívá na základě existence papilárních linií, které se nachází na vnitřních stranách prstů obou rukou, na dlaních a prstech a chodidlech na obou nohou. Funguje to tak, že uživatel napíše své uživatelské jméno do aplikace internetového bankovníctví a aplikace jej poté vyzve, aby přiložil prst na čtečku otisku prstů, čímž se přihlásí. U skenu obličeje to funguje tak, že po zadání uživatelského jména je po klientovi požadováno nastavení obličeje před čtečku (Rak, Matyáš, Říha, 2008).

3.5 Nebezpečí spjatá s internetovým bankovníctvím a jejich prevence

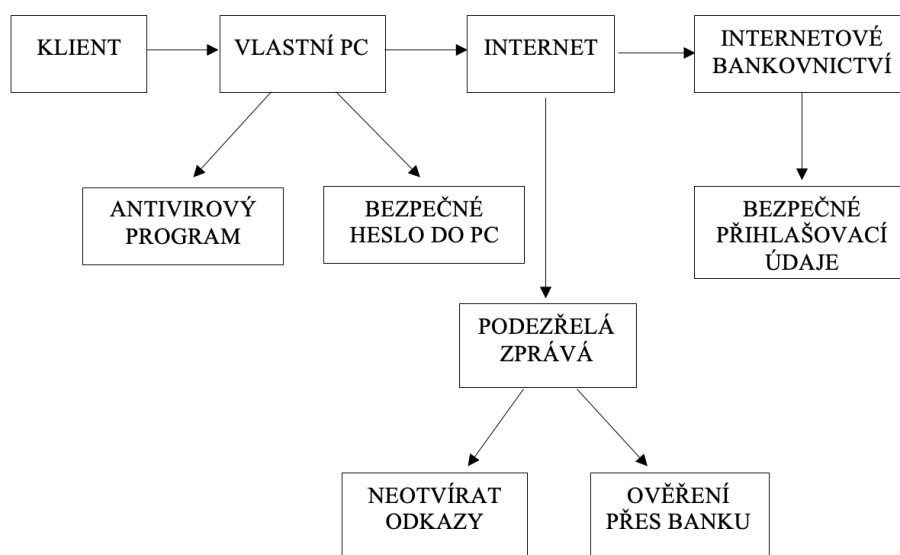
Jedním z rizik, které je s využíváním služeb internetového bankovníctví spjato, je nezabezpečený přístup k internetu. Je to například využívání počítače v internetové kavárně. Uživatel nemá žádné tušení o tom, kdo se může na počítač vzdáleně dostat. V každém cizím počítači jsou zanechávány uživatelské stopy, lze tak vysledovat všechny aktivity a zároveň navštívené webové stránky (Petrowski, 2014).

Dalším a nejvyšším nebezpečím je vir / malware. Tato hrozba nastává ve chvíli, kdy se někdo vzdáleně dostane na počítač někoho, kdo zrovna provádí on-line bankovní úkony. Vir může proniknout do počítače a dohromady s malware může například sledovat vše, co se píše na klávesnici a přenášet je po internetu ke virovému tvůrci. Toto riziko je nejvyšší ve chvíli, kdy klient zadává své heslo (Petrowski, 2014).

Dalším rizikem je phishing, který označuje podvodný čin, jehož cílem je získání informací o uživateli. Mezi získávané informace patří např. uživatelská jména, hesla, čísla karet či PINy. Při napadení phishingem je vyžadováno navštívení podvodné stránky, která má vypadat jako například stránka internetového bankovníctví a následné vyplnění přihlašovacích údajů. Phishing probíhá nejčastěji skrze e-maily, ve kterých se nachází odkazy, které uživatele přesměrují na podvodné webové stránky (Kolouch, 2016).

Aby se klient chránil své internetové bankovníctví, je důležité řídit se následujícími radami:

- Internetové bankovníctví je dobré využívat pouze na vlastním PC.
- Je doporučeno mít zapnutý a aktualizovaný antivirový program.
- Pokud se využívá heslo či PIN, neměli by to být jednoduché kombinace.
- Klient nesmí reagovat na e-maily či SMS zprávy, ani klikat na odkazy uvnitř. Pokud si klient není jistý, měl by kontaktovat svou banku pro ověření (Petrowski, 2014).



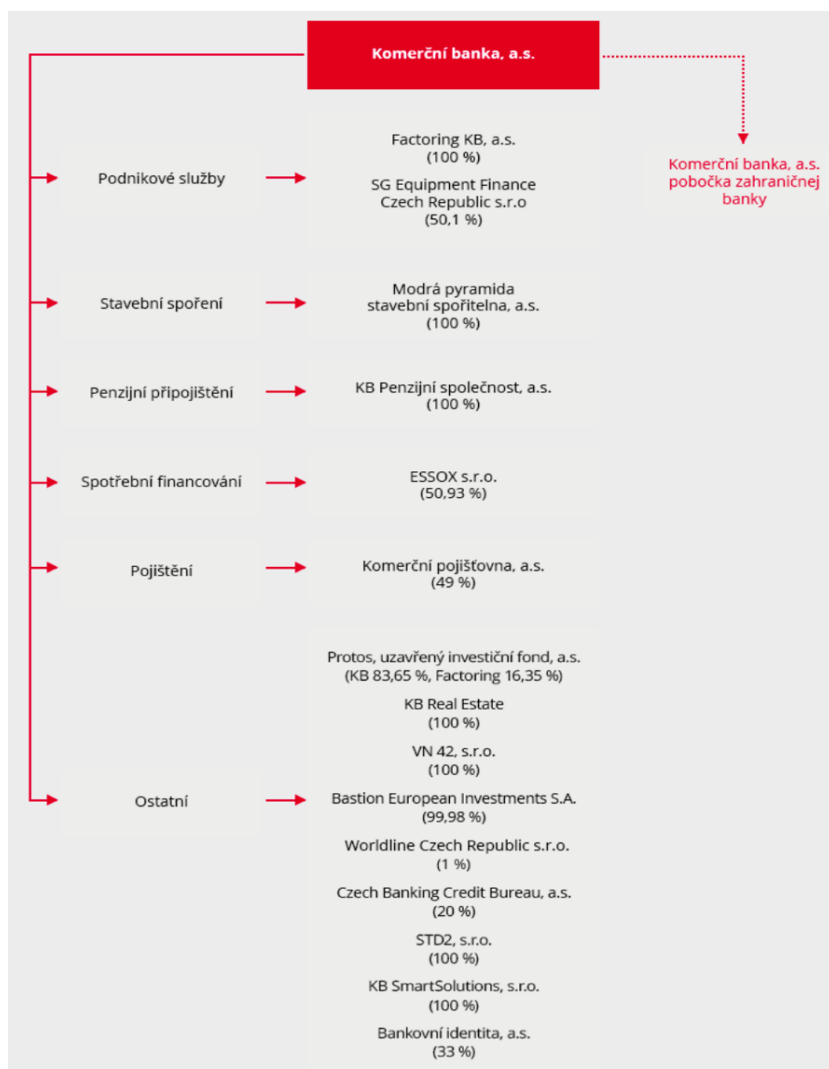
Obrázek 2: Prevence proti hrozbám plynoucím z užívání elektronického bankovníctví

Zdroj: Vlastní zpracování

Od moderního internetového bankovníctví se očekává, že bude mít vysoký stupeň zabezpečení, které slouží jako obrana proti krádeži prostředků a jiným podvodům, což je zájmem všech bank. Systém v bankovníctví musí být pro uživatele srozumitelný a lehce použitelný (Suchánek, 2012).

4 Představení Komerční banky, a. s.

Komerční banka, a. s. (dále jen KB) je jednou z největších bankovních institucí v ČR, ale i střední a východní Evropě. KB má v ČR 1,6 milionů klientů, je mateřskou společností Skupiny KB a je rovněž členem mezinárodní skupiny Sociétés Générale. KB má v nabídce služby retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Skupina KB umožňuje sjednání penzijního připojištění, stavebního spoření, faktoringu, spotřebitelského úvěru a pojištění. Banka nabízí služby internetového bankovníctví, má rozsáhlou síť poboček a vlastní distribuční síť. Dále má 11 dceřiných společností a 1 přidruženou společnost (Komerční banka, 2021).



Obrázek 3: Přehled dceřiných společností a přidružených společností skupiny KB

Zdroj: Komerční banka, 2021

Z obrázku 3 vyplývá, že má finanční skupina KB vyšší než poloviční podíl u svých dceřiných společnostech a 49 % podíl u přidružené společnosti, Komerční pojišťovny, a.s. Nejznámější dceřinou společností je Modrá pyramida stavební spořitelna, a. s., kde má KB 100 % podíl (Komerční banka, 2021).

4.1 Historie KB

KB vznikla tak, že byla vyčleněna z bývalé Státní banky československé na území ČR, a to v roce 1990. V roce 1993 se KB stala akciovou společností. V roce 1995 vznikla Komerční pojišťovna, a. s. a KB se stala hlavním sponzorem Činohry Národního divadla. V roce 1996 byla zahájena proměna na klientky orientovanou banku. Další rok, 1997, vznikla dceřiná společnost Faktoring KB, a. s. V roce 2001 vzniklo internetové bankovníctví „mojebanka“ a KB byla převzata společností Sociétés Générale. Jako první na trhu zavedla KB čipové karty Visa a Maestro, a to roku 2003. Mobilní banka vznikla roku 2005. V roce 2011 začala KB nabízet dvě nové kreditní karty, A kartu a Lady kartu.

V roce 2015 KB nabídla klientům ochranný nástroj Trusteer Rapport, který se zaměřuje na ochranu proti hrozbám phishingu a malware, dále zamezuje pokusům o zjištění hesel, čemuž se říká keylogger. Cílová skupina těchto tří rizik jsou uživatelé služeb internetového bankovníctví. V roce 2016 uvedl Apple svoje hodinky Apple Watch, KB tedy představila bankovní aplikaci na tyto hodinky. V roce 2017 KB nabídla nové typy běžných účtů, které se liší podle preferencí klientů, dále také možnost platit pomocí Android Pay od společnosti Google. V roce 2018 KB začala zpracovávat příkazy k úhradě 24 hodin 7 dní v týdnu, příkazy v rámci KB jsou od té doby převáděny během několika sekund. V tomto roce KB rovněž umožnila propojení účtů u České spořitelny nebo Air bank s internetovým bankovníctvím i mobilní bankou. Další velkou novinkou roku 2018 je nová aplikace KB Klíč, pomocí kterého se klient může přihlásit do internetového bankovníctví. V roce 2019 KB umožnila svým klientům jako jedna z prvních bank v ČR využívat službu Apple Pay. KB se díky všem těmto pokrokům 7x stala bankou roku (Komerční banka, 2021)

4.2 Internetové bankovníctví v KB

KB využívá pro internetové bankovníctví několik aplikací, a těmi jsou:

- MojeBanka – internetové bankovníctví
- MojeBanka Business – internetové bankovníctví pro firmy
- Mobilní banka – internetové bankovníctví v mobilním telefonu
- Mobilní banka Business – firemní účty v mobilním telefonu
(Komerční banka, 2021).

Na všechny tyto aplikace má KB vytvořenou demo verzi, což znamená, že se klient může přihlásit do fiktivního internetového bankovníctví a prohlédnout si jeho funkce ještě před tím, než si ho sjedná, což může být velkým přínosem při rozhodování mezi bankami.

4.2.1 MojeBanka

MojeBanka je internetové bankovníctví KB, které se sjednává přes pobočku banky. Umožňuje zadávání všech typů plateb, a to tuzemských plateb včetně možnosti QR plateb (nahraná faktura s QR kódem), zahraničních a SEPA plateb. Platby lze v aplikaci ukládat k autorizaci a autorizovat je najednou. Dále umožňuje nastavení, změny a zrušení trvalých příkazů. Klient zde najde přehlednou historii plateb a také výhled plánovaných plateb.

Klient si v této aplikaci může spravovat platební karty, může je zamknout, odemknout, nastavit jejich limity nebo zobrazit PIN. Klient si zde může aktualizovat osobní či kontaktní údaje, přidat zmocněné osoby, zapnout si informování přes notifikace (SMS či email). Může si zde také nastavit aplikaci Mobilní banka. Klient KB si ve svém bankovníctví může sjednat i další služby, těmi jsou půjčky, povolení debetu u běžného účtu, pojištění (karet, zavazadel či cestovní pojištění), sjednání platební karty, stavební a penzijní spoření, životní pojištění či nový běžný účet. V bankovníctví KB může klient spravovat účty z jiných bank. Internetové bankovníctví MojeBanka se sjednává na pobočce KB a mohou ho využívat děti od 6 let. Aplikaci je možné přepnout do anglického jazyka (Komerční banka, 2021).

Aplikace MojeBanka poskytuje tyto funkce:

- současné informace o účtech, nových i starších transakcích a okamžitě dostupných úvěrech,
- výpisy k účtům a platebním kartám v elektronické podobě,
- úpravy limitu u platební karty, její blokace, obnova a správa kontaktních údajů,
- dobítí kreditu na mobilním telefonu,
- možnost sjednání spotřebitelského úvěru či kreditní karty,
- investování do podílových fondů a jejich následný odkup,
- přehled o produktech dceřiných společností KB, například stavební spoření u spořitelny Modrá pyramida či spoření u KB Penzijní společnosti,
- informace o produktech dceřiných společností KB,
- informace o bezpečnosti,
- nahrání občanského průkazu,
- sjednání schůzky s bankéřem,
- nabídka dalších služeb KB (Komerční banka, 2021).

V MojeBanka je možnost upravení limitů. Jsou 2 limity: limit subjektu a limit pro karty. Limit subjektu je denní a slouží pro převod mezi účty, majitel účtu si ho v bankovníctví může zdarma navýšit jednorázově na jeden obchodní den do 20:30 hod, poté se mu limit automaticky vrací na jeho původní výši. Na trvalo lze tento limit navýšit pouze přes bankéře na pobočce. Je zde také možnost stálého snížení limitu subjektu. Limit pro karty je týdenní a majitel karty si jej může upravit na trvalo (Komerční banka, 2021).

Bankovníctví MojeBanka vnímám jako modernější oproti aplikaci MojeBanka Business. Aplikace je poměrně přehledná a intuitivní, je snadné se v ní zorientovat. Jako velký přínos vnímám možnost sjednání schůzky s bankovním poradcem hned na hlavní stránce, klient nemusí nikam volat a schůzku může pohodlně naplánovat sám.

4.2.2 MojeBanka Business

MojeBanka Business – internetové bankovníctví pro podnikatele a firmy má oproti MojeBanka navíc tyto funkce:

- odesílání dávkových příkazů,

- stahování účetních výpisů,
- nastavení přístupových práv pro více osob individuálně,
- stahování výpisů s možností nastavení časové frekvence,
- možnost zavedení vícenásobné autorizace (Komerční banka, 2021).

Dle mého názoru má MojeBanka Business výhodu oproti MojeBanka v tom, že firma může nahrávat dávky z účetnictví, což se často využívá například pro výplaty. V případě výplat pro zaměstnance je lepší zadávat dávky v dávkovém režimu, jelikož se výplata připíše všem zaměstnancům ve stejnou chvíli. Pokud by dávka byla zadána v on-line režimu, zaměstnanci, co mají účet u KB, by obdrželi výplatu dříve než ti, co mají účet u jiné bankovní instituce. Vícestupňová autorizace je také výhodou, zaměstnanec, například účetní, může připravit příkazy a finální autorizaci provede například majitel společnosti. Je zde rovněž možnost stahovat účetní výpisy ve formátech potřebných pro daný účetní program, což MojeBanka také postrádá. Za výhodu považují také možnost nastavení časového úseku u výpisů, klient si zde může stáhnout výpisy denní, týdenní, měsíční nebo podle vlastních kritérií.

Ostatní funkce v MojeBanka Business jsou totožné se službami v aplikaci MojeBanka a sjednává se také na pobočce banky.

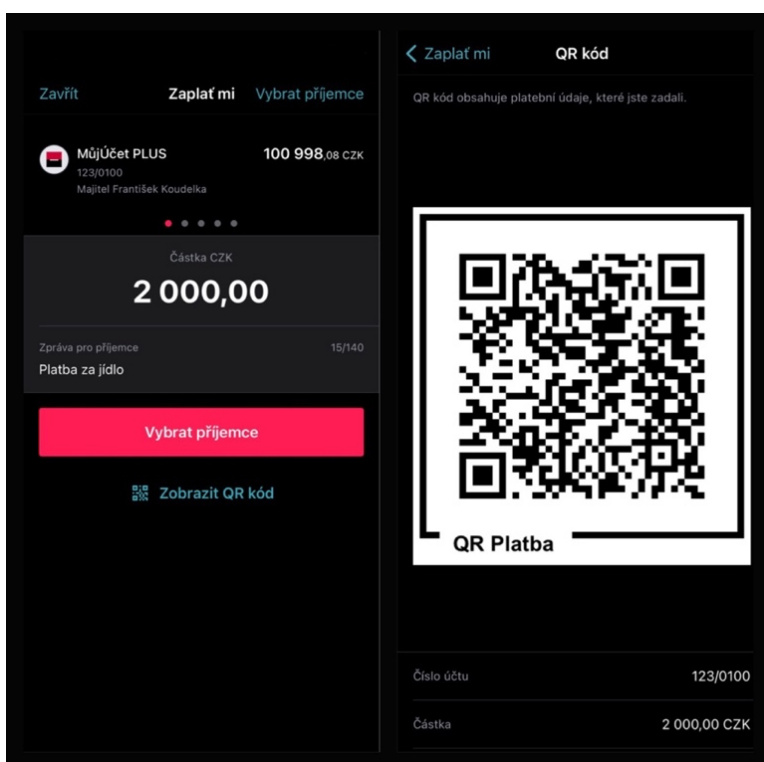
4.2.3 Mobilní banka

Mobilní banka je mobilní aplikace pro zařízení s operačním systémem Android či iOS. Pokud má klient telefon s operačním systémem Android, aplikaci může stáhnout v obchodě Google Play. Pokud využívá telefon se systémem iOS, stáhne aplikaci v obchodě AppStore. Mobilní banku je možné přepnout ze světlého režimu na tmavý. Tuto aplikaci je možné mít až na 6 zařízeních současně (Komerční banka, 2021).

Aplikaci mobilní banka lze mít nastavenou na aktivní či pasivní přístup. Aktivní způsob využívání dává uživateli možnost provádění tuzemských či SEPA plateb, dobíjení kreditu, nastavení platebních karet apod. Pasivní způsob využívání umožňuje uživateli pouze náhled, je tedy možné zkontrolovat například zůstatek na účtu či historii plateb (Komerční banka, 2021).

Mobilní banka nastavená na aktivní přístup je ochuzena o některé funkce, které lze provádět pouze v bankovním MojeBanka na počítači. Klient zde nemůže zasílat zahraniční platby v jiné měně než Euro mimo SEPA prostor, například platbu v dolarech do Spojených států amerických. Dále zde klient nemůže zažádat o archivní výpisy či provést odkup fondů (Komerční banka, 2021).

Za hlavní výhodu využívání mobilní banky považují to, že má klient své bankovní účty po ruce i mimo domov, může si vyhledat nejbližší bankomat či pobočku nebo kdykoliv vytvořit libovolný příkaz. Dále má možnost vytvořit a sdílet vlastní QR platby, tato služba se v KB jmenuje zaplat' mi. Další výhodou je navýšení limitu subjektu až na 10 000 000 Kč. Je zde možnost spravovat své zařízení pro mobilní banku, například přidat si další zařízení či nějaké odebrat. Aplikaci Mobilní banka od KB považují za klientsky nejpřívětivější, až na zmíněné výjimky jsou zde skoro všechny důležité funkce a uživatel bankovním účtem nemusí kvůli každému příkazu či kontrole historie zapínat počítač. Plusem jsou také upozornění, které se uživateli této aplikace zobrazují v telefonu, například po obdržení platby či odeslání trvalého příkazu z účtu.



Obrázek 4: Služba zaplat' mi v aplikaci Mobilní banka od KB

Zdroj: Vlastní zpracování dle Komerční banka, 2021

Funkce zaplat' mi funguje na principu, že klient zadá částku, kterou požaduje od odesílatele na svůj účet, případně napíše zprávu pro příjemce a následně pošle vytvořený QR kód odesílateli, který ho potom vloží do svého bankovní, případně si jej může vyfotit.

Za další výhodu považují využívání biometrie, klient se může místo hesla přihlašovat otiskem prstu či skenem obličeje, pokud jednu z těchto funkcí uživatelův telefon podporuje. Myslím si, že je však důležité, aby si uživatel své heslo pamatoval i pokud se přihlašuje pomocí biometrie, protože ta kdykoliv může přestat fungovat, a poté se do aplikace nedostane.

Aplikaci si může klient stáhnout a spárovat s bankovním MojeBanka na počítači. Pokud majitel bankovní na počítači nevyužívá, musí si Mobilní banku sjednat na pobočce. Mobilní banka je dostupná pro děti nad 8 let, nad 15 let si jí může sjednat klient sám (Komerční banka, 2021).

4.2.4 Mobilní banka Business

Mobilní banka Business je aplikace ke stažení do telefonu či tabletu. Oproti klasické Mobilní bance má možnost schvalování a autorizování plateb nebo spravování šablon. Aplikace umí klienta upozornit na platby k autorizaci. Klient si aplikaci rovněž může sjednat přes pobočku, nebo nastavit v internetovém bankovní MojeBanka / MojeBanka Business (Komerční banka, 2021).

4.3 Přihlašovací metody do internetového bankovní v KB

Komerční banka má pro internetové bankovní do počítače – MojeBanka a MojeBanka Business několik přihlašovacích metod:

- (osobní certifikát v souboru),
- osobní certifikát na čipové kartě,
- KB Klíč,
- bezpečnostní heslo.

Osobní certifikát v souboru KB nevydává od 17. dubna roku 2019. Klienti, kteří mají certifikát ještě platný, ho můžou stále využívat, dokud jim nevyprší jeho platnost. Jeho

platnost je 2 roky a nyní už nejde prodloužit, je tedy zapotřebí zvolit jednu z dalších přihlašovacích metod.

4.3.1 Osobní certifikát na čipové kartě

Osobní certifikát na čipové kartě zajišťuje vysoké zabezpečení, nelze jej totiž žádným způsobem zkopírovat. Práce s tímto certifikátem je jednoduchá, klient si nainstaluje čtečku čipových karet, kterou připojí ke svému počítači, a na čtečce zadává 4místný PIN, čímž se přihlásí do svého bankovníctví (Komerční banka, 2021).

Osobně považuji certifikát na čipové kartě vhodný především pro firmy, kde může mít každý uživatel internetového bankovníctví svou kartu. Pokud by se jednalo o běžné bankovníctví pro fyzickou osobu, je zde tato metoda dle mého zbytečná, klient by se mohl připojit do bankovníctví pouze z počítače, kde má nainstalovanou a připojenou čtečku čipových karet. Dále by zbytečně platil čipovou kartu i čtečku, když může využít jinou metodu a zdarma.

4.3.2 KB Klíč

KB Klíč je aplikace do chytrého telefonu či tabletu, kterou si uživatel může stáhnout dle svého operačního systému.

KB Klíč slouží v první řadě pro přihlašování do internetového bankovníctví MojeBanka a MojeBanka Business. Dále se dá využít pro potvrzování plateb kartou na internetu, od ledna 2021 už totiž není možnost využívat SMS kódy. V neposlední řadě klient může skrze KB Klíč potvrdit svou identitu při komunikaci s bankou (telefonní centrum či bankéř). Klient si tuto službu může sjednat buď na pobočce, nebo přes bankovníctví MojeBanka, pokud mu ještě nevypršel certifikát. Při aktivaci klient obdrží SMS kód, který do aplikace vloží společně s identifikačním číslem přiděleným bankou. Poté si nastaví vlastní uživatelské jméno a zvolí si do aplikace svůj vlastní PIN, který musí obsahovat 6–16 číselných znaků. Po nastavení PINu může klient zapnout potvrzování otiskem prstu či skenem obličeje, pokud to jeho zařízení umožňuje. Aplikaci je po aktivaci možno využívat i v telefonu, který není připojený k internetu.

Klient se poté do bankovníctví na počítači dostává pomocí těchto kroků:

1. zadá svoje uživatelské jméno do počítače na stránku přihlášení,
2. v aplikaci KB Klíč přihlášení potvrdí PINem, otiskem prstu či skenem obličeje,
3. dále pokračuje v počítači na přihlášeném bankovníctví (Komerční banka, 2021).

Domnívám se, že je tato varianta ze všech nejvhodnější, pokud má uživatel chytrý telefon s možností stahování aplikací. Výhodou je možnost využívání aplikace i tehdy, pokud telefon není připojený k internetu, což je užitečné například při přihlášení uživatele do počítače s pevným internetem bez přístupu k Wi-Fi nebo bez datového připojení na telefonu. Dalším plusem je možnost obnovení KB Klíče přes bankomat pomocí platební karty, pokud si uživatel KB Klíč zablokoval nebo zapomněl PIN.

Jako další výhodu sledávám možnost komunikace s bankou, klient nemusí zdlouhavě sdělovat své údaje jako je rodné číslo, adresa trvalého bydliště či číslo karty, stačí když v aplikaci KB Klíč potvrdí, že komunikuje s pracovníkem banky. Plusem je rovněž to, že klient KB Klíč nemusí prodlužovat, jako je tomu u certifikátů.

4.3.3 Bezpečnostní heslo

V případě přihlašovací metody bezpečnostní heslo klient využívá k přihlášení nastavené uživatelské jméno, heslo a přihlašovací SMS kód. Tuto metodu je možné sjednat skrze KB Klíč či certifikát, nebo je zde možnost sjednání na pobočce. Opačně to ale možné není, skrze bezpečnostní heslo si klient KB Klíč nezaktivuje. Heslo, které si klient sám nastaví, musí obsahovat celkový počet minimálně 8 znaků a musí se skládat z malých a velkých písmen, číslic a nějakého speciálního znaku. Za speciální znak je považována například hvězdička, pomlčka či otazník. V případě, že klient využívá metodu pro přihlášení bezpečnostní heslo, nemůže si v internetovém bankovníctví navýšit limit subjektu nebo nastavit mobilní banku na aktivní způsob používání, tyto úkony může provést pouze na pobočce KB (Komerční banka, 2021).

Tuto metodu považuji za vhodnou především pro klienty v důchodovém věku, kteří mají tlačítkový telefon a nemají možnost stahování aplikací, nebo jen nemají k telefonům a aplikacím důvěru a cítí se komfortněji při zadávání hesla. Výhodná je především možnost obnovení přes bankomat a jednoduchost využívání této metody.

5 Návrh na zlepšení služeb v oblasti internetového bankovníctví KB

V této kapitole bude navrženo zlepšení internetového bankovníctví KB na základě komparace internetového bankovníctví KB s vybranými bankovními institucemi a na základě námětů na zlepšení, které podali klienti KB za první čtvrtletí roku 2021.

5.1 Komparace internetového bankovníctví KB s vybranými bankovními institucemi

Československá obchodní banka, a. s. (dále jen ČSOB) a Česká spořitelna, a. s. jsou společně s KB největšími bankovními institucemi v České republice. V této části bakalářské práce budou tyto banky porovnány s KB v oblasti internetového bankovníctví.

5.1.1 Srovnání funkcí internetového bankovníctví u KB, ČSOB a České spořitelny

Tabulka 3: Srovnání funkcí internetového bankovníctví u vybraných bank

FUNKCE	INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ V PC		
	KB MojeBanka	ČSOB Internetové bankovníctví	Česká spořitelna - George
Sjednání schůzky s bankéřem	ano	ne	ano
Nahrání přílohy ke karetní transakci	ne	ne	ano
Hromadná platba	ne	ano	ano
Navýšení limitu pro převod trvale	ne	ano	ano
Spořicí obálky	ne	ne	ano
Nahrání občanského průkazu	ano	ano	ano
On-line chat	ne	ne	ano
Přihlášení pomocí ověření hlasem	ne	ne	ano
Graf s bilancí příjmů a výdajů	ne	ano	ano
Demoverze	ano	ne	ano

Zdroj: Vlastní zpracování dle Komerční banka, 2021, ČSOB, 2021, Česká spořitelna 2021

V tabulce 3 jsem zvolila funkce, které se v internetovém bankovníctví u vybraných bank liší. Je zde bráno v potaz internetové bankovníctví do počítače pro občany, internetové bankovníctví pro firmy a podnikatele se funkcemi liší. Nejvíce funkcí má Česká spořitelna, například přihlášení pomocí ověření hlasem, tuto funkci má Česká spořitelna jako první banka v ČR. Klient má přímo v internetovém bankovníctví možnost on-line chatu, pokud tedy něčemu nerozumí, může do chatu napsat svůj dotaz. Za užitečnou u KB a České spořitelny považuji demo verzi u internetového bankovníctví na počítači.

5.1.2 Srovnání sazeb u KB, ČSOB a České spořitelny

Rozdíl v poplatcích za nejčastěji využívané služby v internetovém bankovníctví u KB, ČSOB a České spořitelny zobrazuje tabulka 4. Jsou zde brány v potaz pouze základní typy účtů u každé z bank.

Tabulka 4: Poplatky za nejvyužívanější služby v internetovém bankovníctví vybraných bank

SLUŽBA	BANKOVNÍ INSTITUCE		
	KB	ČSOB	Česká spořitelna
Zřízení internetového bankovníctví	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Odchozí úhrada ¹⁾	6 Kč	5 Kč	5 Kč
Expresní (prioritní) úhrada ²⁾	100 Kč	100 Kč	125 Kč
Okamžitá úhrada ³⁾	6 Kč	5 Kč	5 Kč
Dobití mobilního telefonu	0 Kč	0 Kč	5 Kč
Příplatek za úhradu do jiné banky	0 Kč	0 Kč	2 Kč
Odchozí SEPA úhrada	6 Kč	5 Kč	5 Kč
Odchozí zahraniční platba	0,9 % min. 250 Kč max. 1 500 Kč	1 % min. 150 Kč max. 1 000 Kč	1 % min. 220 Kč max 1 500 Kč
Informační SMS	2,50 Kč	2 Kč	2 Kč

¹⁾ za odchozí úhradu se považuje i odchozí trvalý příkaz či inkaso

²⁾ expresní úhradu lze zadat ve všední dny do 14:30, příjemci dorazí ve stejný den, platí i u SEPA plateb

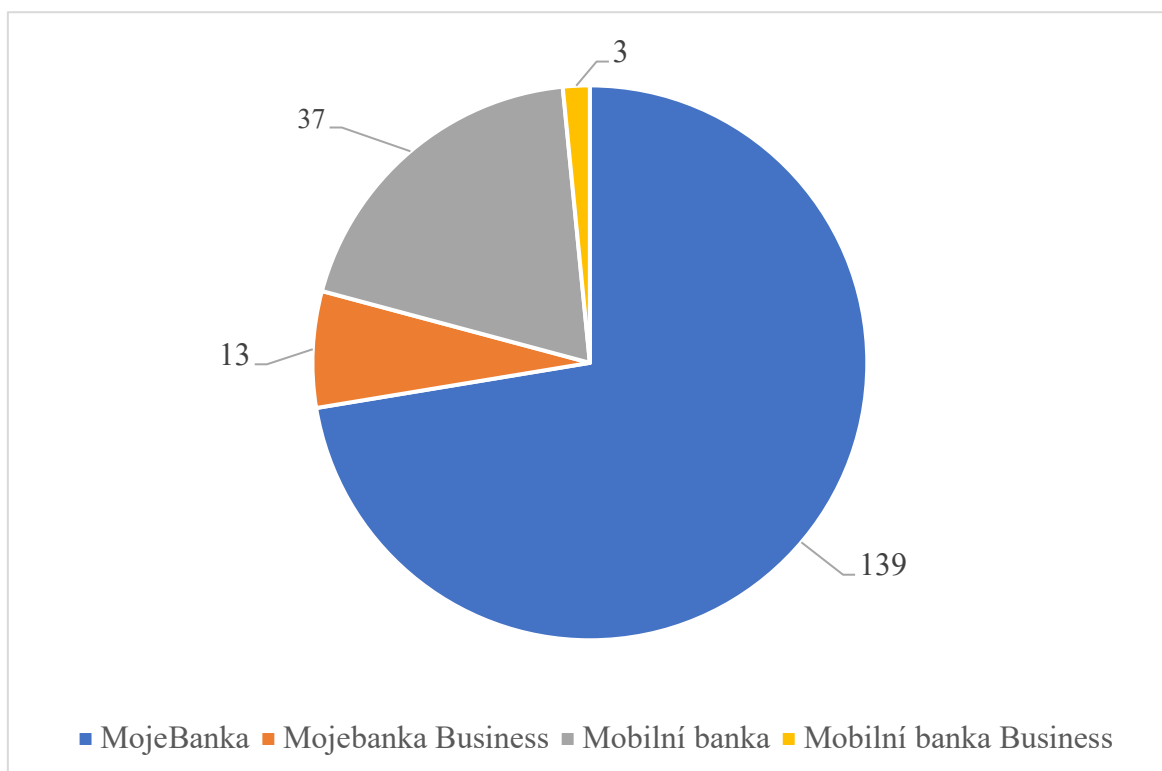
³⁾ okamžitá úhrada lze zadat kdykoliv a příjemce platbu obdrží během pár sekund, podmínkou je, aby banka příjemce okamžité platby podporovala

Zdroj: Vlastní zpracování dle Komerční banka, 2021, ČSOB, 2021, Česká spořitelna, 2021

Z tabulky 4 je patrné, že zřízení služby internetového bankovníctví mají všechny banky zdarma. Nejvyšší sazbu za odchozí úhradu do jiné banky má Česká spořitelna, 5 Kč platí pouze pro platby v rámci České spořitelny, při platbě do jiné banky je celková cena za položku 7 Kč. Nejvyšší sazbu má Česká spořitelna i u expresní úhrady a jako jediná má zpoplatněnou službu dobítí kreditu. Komerční banka má jednotnou sazbu pro odchozí úhradu 6 Kč, v rámci KB i do jiných bank, expresní platbu má zpoplatněnou stejně jako ČSOB. KB má také nejvyšší minimální výši poplatku za zahraniční platbu a nejvyšší poplatek za informační SMS. Co se týče poplatků za služby v internetovém bankovníctví, vyplatí se tedy dle mého názoru nejvíce ČSOB, má nejnižší poplatek za odchozí úhradu a nejnižší maximální výši poplatku u zahraniční platby – 1 000 Kč. Uvedené banky mezi sebou však nemají zásadní rozdíly, co se poplatků týče, a to podle mého názoru z důvodu konkurenceschopnosti, pokud by se poplatky hodně lišily, banky by přicházely o klienty.

5.2 Náměty na zlepšení od uživatelů internetového bankovníctví v KB

Klienti KB mají možnost sdělit bance své náměty na zlepšení. KB potom tyto náměty může zrealizovat a promítnout je do internetového bankovníctví. KB obdrží přibližně 800 námětů na zlepšení ohledně aplikací internetového bankovníctví ročně. Za první čtvrtletí roku 2021 obdržela námětů na zlepšení 192. Každý námět na zlepšení je v něčem jiný. Náměty lze tedy rozdělit podle aplikací a následně podle jednotlivých oblastí.



Obrázek 5: Rozdělení námětů na zlepšení podle aplikací internetového bankovníctví v KB

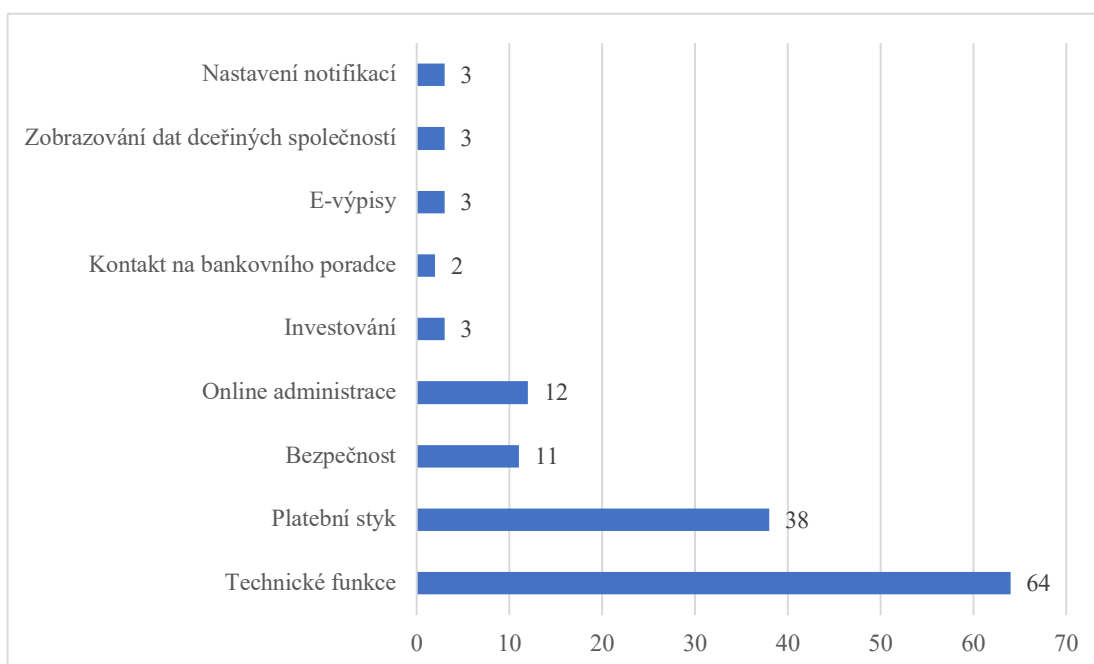
Zdroj: Vlastní zpracování dle interního dokumentu KB

Z obrázku 5 vyplývá, že by klienti nejvíce ocenili vylepšení aplikace MojeBanka. Námětů na zlepšení pro tuto aplikaci bylo za první čtvrtletí roku 2021 139, což je 72 % z celkového počtu 192 námětů. 19 % námětů bylo na Mobilní banku. Je tak zřejmé, že na aplikace pro podnikatele MojeBanka Business a Mobilní banka Business je námětů na zlepšení velmi málo. Na MojeBanka Business je námětů na zlepšení 7 % a na Mobilní banku Business pouze 2 % z celkového počtu 192 námětů.

5.2.1 Náměty na zlepšení pro aplikaci MojeBanka

Nejvíce námětů na zlepšení obdržela KB na aplikaci MojeBanka, proto KB dělí tyto náměty do jednotlivých oblastí:

1. technické funkce
2. platební styk
3. bezpečnost
4. online administrace
5. investování
6. kontakt na bankovního poradce
7. e-výpisy (elektronické)
8. zobrazování dat dceřiných společností
9. zobrazování notifikací.



Obrázek 6: Rozdělení námětů na zlepšení pro aplikaci MojeBanka podle jednotlivých oblastí

Zdroj: Vlastní zpracování dle interního dokumentu KB

Z obrázku 6 vyplývá, že by nejvíce klientů vylepšilo technické funkce. Z celkového počtu 139 námětů na zlepšení pro aplikaci MojeBanka bylo 46 % námětů na technické funkce internetového bankovníctví. 27 % námětů se týkalo platebního styku, 8 % bezpečnosti a 9 %

on-line administrace. Ve zbylých oblastech bylo od každé oblasti pouze cca 2 % námětů na zlepšení.

Z oblasti technických funkcí se nejvíce opakoval návrh, že by se v internetovém bankovníctví mohl vyskytovat graf, kde by byla zobrazená bilance příjmů a výdajů za vybrané období. Další častý námět se týká povoleného debetu, pokud si ho klient povolí, zobrazuje se mu zůstatek na účtu včetně povoleného debetu, což klienti vnímají negativně, chtěli by tedy vidět svůj aktuální zůstatek na účtu bez povoleného debetu. V dalším často zmiňovaném námětu klienti požadují možnost nahrání přílohy k jednotlivým karetním transakcím v historii, například účtenky.

V rámci platebního styku se často opakoval požadavek na možnost zadání trvalých příkazů v cizí měně. Oblast on-line administrace se týká limitů či nastavení přístupů (např. pro zmocněné osoby), klientům nejvíce vadí nepřehlednost limitů k účtu a ke kartě, rádi by například viděli, jakou výši limitu vyčerpali a kolik zbývá. V oblasti investování se všechny 3 náměty na zlepšení týkaly možnosti spořicíh obálek pod spořicíh účtem.

Co se týče oblasti bezpečnosti, klienti si často stěžují na příliš vysoké zabezpečení, například po továrním nastavení telefonu musí do bankomatu pro nový aktivační SMS kód či příliš rychlé odhlašování při nečinnosti. V oblasti kontaktu na bankovního poradce klientovi například vadilo, že mu nelze přímo z aplikace napsat zprávu, je zde možné pouze sjednání schůzky. U elektronických výpisů měl klient námět na archivní výpisy, které se podle něj generují příliš dlouho. U dceřiných společností by pár klientů ocenilo možnost zobrazování podrobnějších dat o produktech, které mají u dceřiných společností KB. U nastavení notifikací klientce například vadilo, že jí informace o zůstatku chodí příliš brzy. V těchto případech se tedy jedná o maličkosti, na které si stěžuje minimální počet klientů.

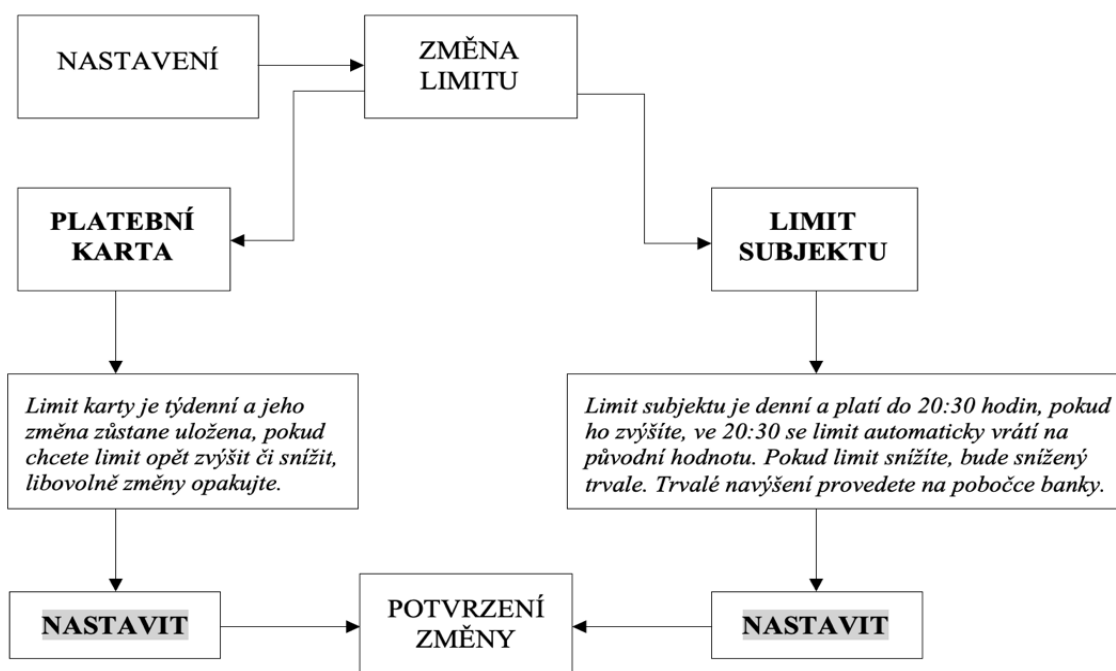
5.2.2 Náměty na zlepšení pro ostatní aplikace

Pro aplikace Mobilní banka, MojeBanka Business a Mobilní banka Business nemá KB další rozdělení do jednotlivých oblastí, protože je námětů na zlepšení oproti aplikaci MojeBanka velmi málo.

5.3 Návrh modernizace internetového bankovníctví v KB

Náměty na zlepšení navrhuji na základě srovnání funkcí internetového bankovníctví u KB s ČSOB a Českou spořitelnou, dále také na základě námětů na zlepšení od klientů KB. Poplatky za služby v internetovém bankovníctví mají všechny tři vybrané banky v podobné výši, KB má navíc poplatky o něco nižší než Česká spořitelna, tudíž bych poplatky KB nijak neměnila. Mezi náměty na zlepšení patří často drobnosti, které vadí pouze jednotkám klientů, jako například malá tlačítka nebo formulace slov. Vybrala jsem tedy náměty na zlepšení, které se za první čtvrtletí roku 2021 nejvíce opakovaly a považuji je pro modernizaci internetového bankovníctví za přínosné.

V internetovém bankovníctví bych na základě námětů na zlepšení navrhla dát limit platebních karet a limit subjektu na jedno místo, například do nastavení. K tomuto bych přidala vysvětlení, jaký je mezi těmito limity rozdíl. Klient musí hledat každý z limitů na jiném místě a může to pro něj být zmatené a nepřehledné. Možnost, jak by mohlo být nastavení limitů zobrazeno v bankovníctví, zobrazuje obrázek 7.



Obrázek 7: Možnost upravení limitů v internetovém bankovníctví

Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče limitu subjektu, sjednotila bych možnost navýšení pro všechny aplikace. V mobilní bance je možnost navýšení na maximální částku 10 000 000 Kč, při přihlášení KB Klíčem do PC na 500 000 Kč a při přihlášení do PC pomocí certifikátu na čipové kartě na 5 000 000 Kč, což může být pro klienty nepřehledné. Zvolila bych tedy jednu maximální výši limitu. KB by mohla nabídnout klientům navýšení limitu pro převod v internetovém bankovníctví také natrvalo, jako to mají konkurenční banky ČSOB a Česká spořitelna.

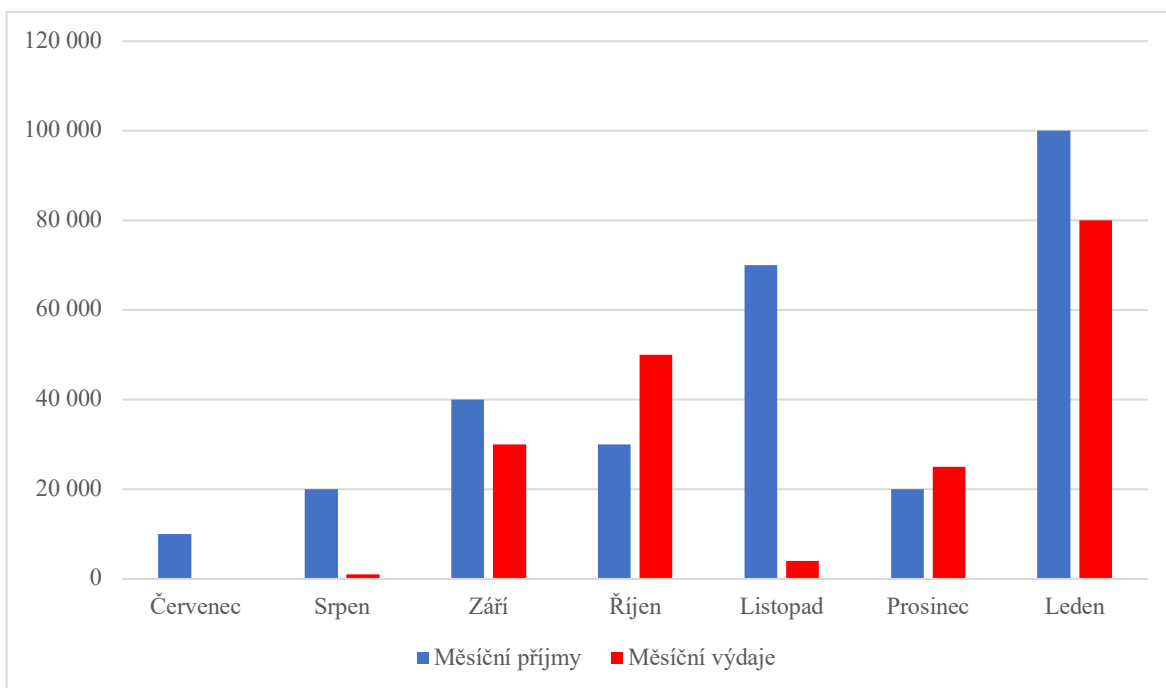
Do historie placení v internetovém bankovníctví pomocí platební karty bych na základě námětů zakomponovala možnost nahrání účtenky ke každé karetní transakci, klient by měl možnost si po nákupu účtenku vyfotit a nahrát jako přílohu k dané transakci ve svém bankovníctví, měl by tedy účtenky uschované on-line a mohl by je snáz dohledat. Tuto možnost má podle srovnání také Česká spořitelna. Obrázek 8 zobrazuje, jak by mohla možnost nahrání přílohy ke karetní transakci vypadat.

16 Úno		DM DROGERIE MARKT -36 PRAHA 4 CZ	★	-192,70 Kč
Platební symboly	Variabilní: 15022016 Konstantní: 1178			Tisk
	Specifický: 4511616565			
Info	platba kartou			
Poznámka	Poznámka: #HashtagyFunguji		Přidat poznámku	
Příloha	pdf, jpg nebo png (max. 7 MB).		Připojit přílohu	
Kategorie	Léky		Kategorizovat	
Číslo karty	400000XXXXXX0000			
Místo	DM DROGERIE MARKT -36 PRAHA 4 CZ			
Datum záúčtování	16.02.2016			
Datum transakce	16.02.2016			
Zadáno přes	-			
ID Transakce	0216511128879			

Obrázek 8: Možnost nahrání přílohy ke karetní transakci

Zdroj: Vlastní zpracování dle České spořitelny

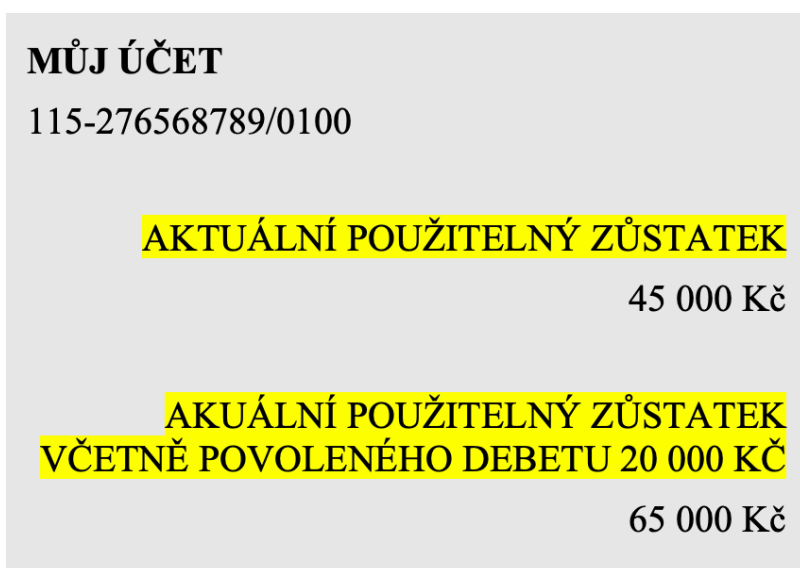
Na hlavní stránce internetového bankovníctví by se mohl vyskytovat graf, ve kterém si klient zvolí období, za které uvidí bilanci svých příjmů a výdajů. Tuto funkci klienti KB jednak vyžadují v námětech na zlepšení, ale také je tato možnost převzata od konkurenčních bank České spořitelny a ČSOB. Jak by takový graf mohl vypadat zobrazuje obrázek 9.



Obrázek 9: Možnost vzhledu bilance měsíčních příjmů a výdajů

Zdroj: Vlastní zpracování

Dalším častým námětem na zlepšení bylo lepší zobrazování zůstatku u klientů, kteří mají povolený debet. U účtu bych jako první uvedla aktuální použitelný zůstatek bez povoleného debetu a pod tímto zůstatkem poté zůstatek včetně povoleného debetu. Jak by zobrazení zůstatku v internetovém bankovníctví mohlo vypadat zobrazuje obrázek 10.



Obrázek 10: Zobrazení zůstatku u klienta s povoleným debetem

Zdroj: Vlastní zpracování

Závěr

Vypracovaná bakalářská práce byla zaměřená na moderní internetové bankovníctví. Cílem této bakalářské práce bylo na základě námětů od klientů KB a komparace internetového bankovníctví s vybranými konkurenčními bankovními institucemi navrhnout zlepšení v oblasti internetového bankovníctví v KB.

V teoretické části bakalářské práce bylo jako první představeno elektronické bankovníctví, při kterém dochází ke kontaktu mezi bankou a klientem alespoň z části elektronicky. Byly zde popsány jeho výhody, jako například úspora času a finančních nákladů. Byl zde zmíněn a rozebrán zákon o platebním styku, který s elektronickým bankovníctvím souvisí. Ve druhé části práce byly popsány jednotlivé kanály elektronického bankovníctví, z nichž stěžejní bylo internetové bankovníctví. Samotné internetové bankovníctví bylo popsáno ve třetí části společně s jeho hrozbami, službami, které lze skrze internetové bankovníctví provést a možnostmi, jak se proti hrozbám v internetovém bankovníctví bránit. Ve třetí části byl detailně zpracován přehled vývoje ve využívání internetového bankovníctví od roku 2010 do roku 2020 na území ČR a EU. Z tohoto vývoje je zřejmé, že se využívání internetového bankovníctví obyvateli ČR ve sledovaném období několikanásobně zvýšilo. V některých zemích EU je procento využívání internetového bankovníctví obyvateli stále nízké, například v Rumunsku či Bulharsku. Bylo zde zjištěno, že obyvatelé ČR jsou ve využívání služeb internetového bankovníctví od roku 2015 nad průměrem EU.

V praktické části byla představena Komerční banka, a. s., pro kterou byl v bakalářské práci zpracován návrh zlepšení v oblasti internetového bankovníctví. Byly zde detailně popsány a zhodnoceny aplikace MojeBanka, MojeBanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business, které tato banka pro své klienty vyvinula. Společně s nimi byly popsány a zhodnoceny možnosti přihlášení do těchto aplikací. Hlavním cílem bylo navrhnout zlepšení v oblasti internetového bankovníctví KB. Pro návrh zlepšení zde byla nejprve provedena komparace KB s ČSOB a Českou spořitelnou v oblasti internetového bankovníctví na PC pro běžné uživatele. Nejprve byly srovnány funkce internetového bankovníctví, kde bylo zjištěno, že nejvíce funkcí v internetovém bankovníctví nabízí Česká spořitelna ve své aplikaci George, která má jako jediná banka v ČR možnost přihlášení pomocí ověření hlasem. Druhá v pořadí byla KB, které oproti České spořitelně chybí možnost nahrání přílohy ke karetní transakci, hromadné platby, navýšení limitu pro převod

natrvalo, spořicí obálky, on-line chat a přihlášení pomocí ověření hlasem. Jako poslední je v oblasti funkcí internetová aplikace od ČSOB. Poté byly srovnány poplatky u základních typů účtů za služby v internetovém bankovníctví u těchto bank, kde bylo zjištěno, že je mají všechny tři banky nastaveny podobně, vzhledem ke konkurenceschopnosti. Nejvyšší sazby byly však zjištěny u České spořitelny. Dalším faktorem pro návrh zlepšení byly náměty na zlepšení od klientů, které KB obdržela za první čtvrtletí roku 2021, kde bylo zjištěno, že za první čtvrtletí v roce 2021 bylo od klientů přijato 192 námětů na zlepšení, dá se tedy odhadnout, že KB obdrží na své aplikace přibližně 800 námětů na zlepšení ročně. Z celkového počtu bylo 72 % námětů na aplikaci MojeBanka. Vzhledem k vysokému počtu se náměty pro tuto aplikaci dělí na další dílčí oblasti. Co se tedy týče aplikace MojeBanka, bylo zjištěno, že z celkového počtu 139 námětů by klienti ze 46 % ocenili vylepšení technických funkcí internetového bankovníctví. 27 % námětů bylo zaznamenáno v oblasti platebního styku, 9 % v oblasti on-line administrace, 8 % v oblasti bezpečnosti. Na zbylé oblasti – investování, kontakt na bankovního poradce, elektronické výpisy, zobrazování dat dceřiných společností a nastavení notifikací bylo zaznamenáno přibližně 2 % námětů pro každou z oblastí.

Cíle této bakalářské práce se tak pomocí těchto srovnání a námětů na zlepšení podařilo dosáhnout. Byl zpracován návrh na zlepšení, kde byla použita komparace KB s vybranými bankovními institucemi v oblasti internetového bankovníctví. Dále byly využity nejčastější náměty na zlepšení od klientů KB z oblasti technických funkcí a on-line administrace. V oblasti technických funkcí byla navržena možnost zobrazení měsíční bilance příjmů a výdajů za klientem zvolené období, tuto možnost podle srovnání nabízí aplikace George konkurenční banky České spořitelny a také internetové bankovníctví od ČSOB. Dále byla navržena možnost nahrání přílohy v historii ke karetním transakcím, což rovněž umožňuje aplikace od České spořitelny. Nakonec bylo navrženo přehlednější zobrazování zůstatku na účtu pro klienty s povoleným debetem, což se v námětech na zlepšení opakovalo. V oblasti on-line administrace bylo na základě námětů navrženo přehlednější zobrazování limitů ke kartě a k účtu.

Zdroje

C JOURNAL. 2018. *Včera novinka, dnes samozřejmost. Jak internetové bankovníctví změnilo svět financí* [online]. Praha: Banka Creditas [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://www.c-journal.cz/clanky/jak-internetove-bankovnictvi-zmenilo-svet-financi/>

ČERNOHORSKÝ, Jan. 2020. *Finance: od teorie k realitě*. Praha: Grada Publishing. ISBN: 978-80-271-2215-8.

ČESKÁ POŠTA. 2020. *SIPO pro plátce* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2021-02-22]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/platebni-a-financni-sluzby-cr/sipo>

ČESKÁ SPOŘITELNA. 2021. *Ceník pro soukromou klientelu* [online]. Praha: Česká spořitelna [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/cenik>

ČESKÁ SPOŘITELNA. 2021. *Časté dotazy* [online]. Praha: Česká spořitelna [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/caste-dotazy#/hcl/category/csas.caste-dotazy.george>

ČESKO. Zákon č. 370/2017 Sb. ze dne 11. října 2017 o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2017, částka 129. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-370>

ČNB. 2018. *Rozvoj bezhotovostních forem placení* [online]. Praha: Česká národní banka, 2018 [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: https://www.historie.cnb.cz/cs/bezhotovostni_platebni_styk/vyvoj_platebniho_styku_v_samostatne_ceske_republice/rozvoj_bezhotovostnich_forem_placeni.html

ČSOB. 2021. *ČSOB InternetBanking 24* [online]. Praha: Československá obchodní banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/36574/csob-ib24-prirucka-zkrac.pdf>

ČSOB. 2021. *Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany* [online]. Praha: Československá obchodní banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

ČSÚ. 2019. *Internetové bankovníctví využívá 5,5 milionu Čechů* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019 [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/internetove-bankovnictvi-vyuziva-55-milionu-cechu>

ČSÚ. 2020. *Osoby v ČR využívající internetové bankovníctví* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/122362692/062004201102.pdf/a6acb700-b7b7-467c-8784-13d4b0eea215?version=1.1>

EUROSTAT. 2021. *Individuals using the internet banking for internet banking* [online]. Eurostat [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/settings_1/table?lang=en

FLAMÍK, Martin a Jana FILIPOVÁ. 2010. *Bezpečnost v elektronickém bankovníctví* [online]. Scientific Papers of the University of Pardubice [cit. 2021-02-22]. Series D. Faculty of Economics and Administration, no. 18, pp. 32-41. Dostupné z: <https://www.proquest.com/docview/2265544438?accountid=17116>

FRIEDBERG, Barbara. 2015. *Personal finance: an encyclopedia of modern money management*. Santa Barbara, California: Greenwood. ISBN 978-1-4408-3031-0.

GOPAY. 2021. *Jaké typy karet GoPay akceptuje* [online]. České Budějovice: GoPay [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/platebni-metody/jake-typy-karet-gopay-akceptuje>

JÍLEK, Josef. 2013. *Finance v globální ekonomice*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3893-2.

KALABIS, Zbyněk. 2012. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0001-8.

KB. 2021. *Bezpečnostní heslo* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/jak-se-prihlasit/bezpecnostni-heslo>

KB. 2021. *Do kdy a jak mohu zadat expresní platbu* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/ucty-a-platby/do-kdy-a-jak-mohu-zadat-expresni-platbu>

KB. 2021. *Fakta a výsledky* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/fakta-a-vysledky>

KB. 2021. *Historie KB* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/kb-historie>

KB. 2021. *Jak šel čas* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/historie-kb/diky-vam/jak-sel-cas>

KB. 2021. *KB Klíč* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/jak-se-prihlasit/kb-klic>

KB. 2021. *Mobilní banka* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ostatni/nase-aplikace/aplikace/mobilni-banka-aplikace>

KB. 2021. *Mobilní banka Business* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ostatni/nase-aplikace/aplikace/mobilni-banka-business>

KB. 2021. *MojeBanka* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ostatni/nase-aplikace/aplikace/mojebanka>

KB. 2021. *MojeBanka Business* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ostatni/nase-aplikace/aplikace/mojebanka-business>

KB. 2021. *Naše aplikace* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ostatni/nase-aplikace>

KB. 2021. *Osobní certifikát na čipové kartě* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/jak-se-prihlasit/certifikat-na-cipove-karte>

KB. 2021. *Osobní certifikát v souboru* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/jak-se-prihlasit/certifikat-v-souboru>

KB. 2021. *Sazebník KB* [online]. Praha: Komerční banka [cit. 2021-01-04]. Dostupné z: <https://www.ms-kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20201203-sazebnik-1-obcane.pdf?f753c7612e3d24778b0bfc150cd3408c&fbclid=IwAR0OjenBvRLkSnwxDsx- iuYIA4eu33AolvHGY3KI622KSAeFJnXusGntak4>

KOLOUCH, Jan. 2016. *CyberCrime*. Praha: CZ.NIC. ISBN 978-80-88168-15-7.

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

MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH. 2010. *Osobní finance*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5157-7.

MBANK. 2020. *Placení přes Apple Pay nebo Google Pay je bezpečné a rychlé* [online]. Praha: mBank [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://www.mbank.cz/blog/post,923,placeni-pres-apple-pay-nebo-google-pay-je-bezpecne-a-rychle.html>

MEJSTRÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. 2014. *Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2870-7.

MFČR. 2016. *Bezhotovostní peníze* [online]. Praha: Ministerstvo financí ČR [cit. 2021-08-03]. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/penize-a-ucty/bezhotovostni-penize>

PETROWSKI, Thorsten. 2014. *Bezpečí na internetu: pro všechny*. Liberec: Dialog. ISBN 978-80-7424-066-9.

RAK, Roman, Václav MATYÁŠ a Zdeněk ŘÍHA, et al. 2008. *Biometrie a identita člověka ve forenzních a komerčních aplikacích*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2365-5.

SUCHÁNEK, Petr. 2012. *E-commerce: elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-84-2.

Seznam příloh

Příloha A	61
-----------------	----

Příloha A

Příloha A zobrazuje interní materiál Komerční banky, a. s. Jsou zde zobrazeny všechny náměty na zlepšení v oblasti aplikací internetového bankovníctví za první čtvrtletí roku 2021.

Požadavek	Oblast 1/Aplikace	Oblast 2/Modul	Datum záznamu
Klient dává námět na zlepšení propojení informací v zobrazení kartičky s dceřinkou (Komerční pojišťovnou) vs. platbami zaslané ve prospěch produktu pojišťovny. viz. příložený detailní popis v mailu.	MojeBanka	Technické funkce	10.03.2021 20:50
Kl. má telefon v Angličtině, ale Mobilní banku by chtěl mít v Češtině. Momentálně takovou možnost nenabízíme, aplikace se stáhne v Češtině pouze ve chvíli, kdy je telefon v Češtině nebo ve Slovenštině. Předávám tedy námět na zlepšení.	Mobilní banka 2		11.03.2021 9:40
Kl. si přeje mít možnost zadávat platby k autorizaci i v Mobilních bankách. Mailová korespondence v příloze.	Mobilní banka Business		10.03.2021 11:35
V KB Klíči se při přihlašování do internetového bankovníctví zobrazuje upozornění: "Nepotvrzujte, pokud vás k tomu vyzvali při telefonickém hovoru." Nešlo by tuto hlášku změnit? Vzhledem k tomu, že KBK používáme pro identifikaci klientů, takže nám právě během hovoru musí požadavek potvrdit, tak klientům, kteří si tuto hlášku zapamatovali, to musíme opakovaně vysvětlovat.	MojeBanka	Technické funkce	10.03.2021 8:55
Klient by ocenil, aby se v aplikacích nemazaly nuly na začátku symbolů v příkazu k úhradě (VS), když například má VS jako rodné číslo začínající nulou, tak je tam ta nula důležitá.	Mobilní banka 2		10.03.2021 8:39
Při přihlašování do internetového bankovníctví je někdy vyžadováno zadání telefonního čísla. Během vyplňování se zobrazuje informace, že pole není validní, dokud není zadáno celé tel. číslo. Pro klienta je to matoucí, myslí si, že něco zadává chybně. Uvítal by zobrazování jiného upozornění, např. že je potřeba zadat tel. číslo celé a v jakém formátu.	MojeBanka	Technické funkce	10.03.2021 7:58
Klient by uvítal v MB nebo mailem aktivní informaci ohledně odkladu spuštění bankovní identity od KB. Vyplňuje daňové přiznání a na konci celého procesu chce podepsat bankovní identitou (KB klíčem) a zjistí, že KB není mezi nabízenými bankami. Dopátral se informace, že jsme museli z důvodu obtíží při testování odložit spuštění, ale když už jsme aktivně komunikovali tuto možnost využití a pak jí nespustíme 1.3., čeká, že aktivně budeme komunikovat i tuto situaci. Chtěl podat tento námět jak zpětnou vazbu. Děkuji. pozn. klientovi situace jemně vysvětlena. OK vyčká až spustíme.	MojeBanka	Bezpečnost	09.03.2021 14:32

Klientka řešena v požadavku JIT-19226 zobrazení červené informace o neprovedeném trvalém příkaze k internetovém bankovníctví. Trvalý příkaz se jí neprovede a tak si jej zadá jednorázově. Hláška o neprovedení se jí tam zobrazuje stále. Navedena na zrušení hlášky, ale ocenila by kdyby nic takového dělat nemusela a aplikace jí takto neupozorňovala. Nepřeje si aby se TP snažil opakovat vícekrát, ale jelikož TP často upravuje, tak není ani možná změna opakování na 0, která by se zadala na pobočce. Hláška by stejně při neprovedení vyskakovala stále. Proto řešení pro klientku by bylo kdybychom tuto informaci u ní nezobrazovali. Sdělila jsem jí, že bychom se tak vrátili do doby před několika lety, ale s tím by byla vlastně spokojená. Dle jejich slov by chtěla vidět toho kdo to vymyslel, ať si to s ním může vyříkat.	MojeBanka	Platební styk	09.03.2021 13:02
Dobrý den, klient by si přál, aby se v IB (konkrétně v MBB) zobrazovala transakční historie (pro generování vlastního výpisu) ne 2 roky, ale minimálně 5 let. Klient si generuje vlastní výpisy ve formátu .xls a využívá to pro účetní program. Klient prosí o zpětný kontakt. Děkuji.	MojeBanka Business		08.03.2021 20:13
Po kl. bylo při přihlašování vyžadováno telefonní číslo, které se kl. bála zadat, z důvodu bezpečnosti. Kl. si také myslí, že z hlediska bezpečnosti je to dle ní citlivý údaj, přála by si, aby byla také jiná možnost, zadat jiný údaj místo telefonního čísla. Děkuji	MojeBanka	Bezpečnost	08.03.2021 20:08
V MBA v historii plateb u kreditní karty není vidět úrok, který byl stržen z příchozí platby. Není tam ani možnost zaškrtnout Zobrazit neúčetní položky, jako je tomu v IB.	Mobilní banka 2		04.03.2021 11:18
Kl. by ocenila možnost v MBA i v klasické MB možnost, aby si mohla u plateb zpětně nastavit kategorii platby (např. auto, elektřina, výplata apod.). Uvedla, že to jiné banky nabízejí (např. moneta) a tuto možnost si takto rozdělit platby by uvítala. Děkuji	Mobilní banka 2		04.03.2021 8:45
Kl. se nelíbí způsob zobrazení povolení ochrany od IBM při spuštění MBA. Nejdříve se musí kliknout na "Pokračovat" a teprve poté lze přístup k fotoaparátu atd. zakázat. Kl. ale na "Pokračovat" klikat nechce, bojí se, chtěl by mít rovnou možnost vše zakázat.	Mobilní banka 2		03.03.2021 10:38
Kl. se nenabízela možnost zadat okamžitou platbu na Equa bank. Funkce se zpřístupnila po zadání částky. Uvedl, že je zaměstnancem KB a vyvíjí investiční aplikaci, kam se snaží dávat všude informace. Tady by tuto informaci také ocenil v rámci nějakého "otazníčku".	Mobilní banka 2		01.03.2021 19:03
Zadáno prostřednictvím odkazu „Mám nápad“. V mobilní aplikaci by na záložce Karty mohlo být rovnou vidět, zda jsou povoleny platby na internetu - podobně jako je to na internetové aplikaci. Je vidět jen aktivované Google Pay a Apple Pay.	Mobilní banka 2		28.02.2021 12:37
Dobrý den, klientka upozornila na kontakt na Infolinku 800 111 055, který není aktuální. Prosí, zda by bylo možné v MBA změnit na aktuální tel.č. na Infolinku 800 521 521. Děkuji.	Mobilní banka 2		27.02.2021 21:25
Klient se dovolala ohledně toho, že by chtěl v MBA odebrat nabídky úvěrů apod. Hned po přihlášení vidí své účty a pod tím jsou i tyto nabídky. Klientovi sděleno, že se to bohužel nedá nastavit a bude to předáno jako námět na zlepšení do budoucna. Klientovi tato věc hodně vadí a přál si být informován, zda tento námět bude řešen, případně, kdy nebo další případné info. Děkuji	Mobilní banka 2		25.02.2021 13:21

MBA - prý je tam zbytečně několik možností - menu, přes co nahrát, dále že se v dokumentech zobrazuje několik stavů nahrání, jako storno, zpracováno a není tam ani datum, kdy nahrání prováděl, takže pro kl. je to matoucí.	Mobilní banka 2		24.02.2021 14:45
Klient nás kontaktoval na FB. Uvítal by možnost fulltextového hledání i v MBA.	Mobilní banka 2		15.02.2021 10:38
Dobrý den, Začal jsem využívat v mobilní aplikaci po zadání příkazu k platbě dolePopis pro mě. Jen se chci zeptat jestli by šlo upravit aby bylo možné dodatečně tento údaj doplnit ..i po opomenutí a odeslání platby. Já vím, řekněte si to je taková zbytečnost, ale pro přehlednost co za co je to velmi důležité. Neb potom tento řádek .. " Popis pro mě "posunout nahoru.. Děkuji za odpověď a ochotu Hezký den přeje V. Šerý	Mobilní banka 2		14.02.2021 20:30
Klient na Facebooku KB u příspěvku k full textovému vyhledávání v Moje Banka zmínil, že by uvítal stejnou funkci i v Mobilní bance Ondřej Kubíček Více bych potřeboval v Mobilní aplikaci...	Mobilní banka 2		14.02.2021 13:37
kl. chodí okolo 4 hodiny ranní push notifikace do mobilní banky ví, že si je může zapnout a vypnout, ale jemu ty notifikace vyhovují , jen by chtěl aby nechodili takhle brzy ráno, jelikož ho to budí. chtel by aby byla možnost je přenastavit v mobilní bance	Mobilní banka 2		11.02.2021 12:29
Z Facebooku. Klient by si přál mít možnost vypnout notifikace o platbách digitalizovanou kartou. Tzn. jen u jedné dané digitalizované karty, nikoliv plošně. Teď mu chodí dvakrát notifikace a vypnutí notifikací z Apple Pay není vhodné, protože by si tak vypnul Apple Pay notifikace celkově a to nechce.	Mobilní banka 2		08.02.2021 16:32
Kl. se dovolal s návrhem na vytvoření aplikace e-Trading, jelikož v dnešní době využíváme hlavně mobilní telefon a všechno se upravuje pro mobilní prostředí tak by nebylo na škodu mít i aplikaci pro e-Trading aby mohli klienti využívat službu i když nebudou u počítače.	Mobilní banka 2		05.02.2021 16:11
Dobrý den, pan Taska je náš nový klient předal nám v rámci Alertu zpětnou vazbu k mobilní bance. Klientovi jsem volal a sdělil mi, že když se přihlašuje do mobilní banky, tak mu aplikace po zadání hesla načítá cca 5-6 vteřin než se zapne. Aplikace jiných bank prý načítají rychleji. Požádal tedy zda by mohli kolegové, kteří mají MBA na starosti na tomto aspektu zapracovat. Zároveň požádal zda by bylo možné nastavit do mobilní banky upozornění o tom, že má klient nastavenou slevu na běžný účet a co třeba musí plnit, aby danou slevu využil. Třeba pan Taska má má prý nastavenou slevu na vedení účtu pokud zaplatí alespoň 3x svou PK. Líbilo se mu prý, když by ho mobilní banka upozornila koncem měsíce, že ještě kartou nezaplatil tolikrát, aby svou podmínku splnil. Děkuji a přeji hezký den.	Mobilní banka 2		05.02.2021 14:59
Kl. navrhuje zvýšit limit pokusů pro přihlášení pr mobilní banku. Dle jeho slov jsou 3 pokusy málo a zablokuje to pokaždé když se půjde přihlásit.	Mobilní banka 2		03.02.2021 16:26
námět na přidání funkce do Mobilní banky - bezkontaktní výběry bez nutnosti fyzické přítomnosti u bankomatu viz obrázek	Mobilní banka 2		03.02.2021 9:23

Dobrý den, Klientka mi napsala, co KB nemá a že bychom něco takového mohli také zavézt - tak zasílám pro inspiraci. Ona: podnikatel a chtěla si na různé položky v obchodě dát QR kód s rozdílnou platností kódu - prý to neumíme, zjišťovala. Tak pro inspiraci do budoucna Přeji pěkný den VLADIMÍR EICHINGER Viz příloha.	Mobilní banka 2		29.01.2021 14:44
Dobrý den, měla bych nápad (no není to nápad ale potřeba). Nemohla by se KB zaměřit na možnost zadávání trvalých příkazů v méně EUR? - myslím, že by to ušetřilo práci účetních v mnoha společnostech. Děkuji Jurčagová	MojeBanka	Platební styk	22.01.2021 21:15
Klient volal s tím, že Česká spořitelna momentálně pilotuje novou funkci, kdy vlastně telefon funguje jako platební terminál. Že někdo přiloží k jeho telefonu platební kartu a jemu se na účet připsou peníze. Sdělila jsem klientovi, že o této funkci nevím a že jediné co v tuto chvíli může použít, tak je služba Zaplat' mi. Nastavila jsem s ním MBA aby funkci mohl používat. Klient mne požádal o předání námětu, nepožaduje zpětný kontakt.	Mobilní banka 2		21.01.2021 12:36
Dobrý den, klientka chce dát podnět / námět, aby se nemuselo složitě nastavovat mobilní bankovníctví a třeba i KB Klíč, když se jí třeba rozbije telefon a nechce nikam chodit. Jiné banky to prý mají tak, že se bez potíží s použitím svých přihlašovacích údajů dostane i z jiného telefonu, než který je spárovaný. Myslí si, že se to dá nastavit i s ohledem na bezpečnost. Děkuji	Mobilní banka 2		19.01.2021 16:17
BAPO se dovolal s tím, že poměrně velký CORP klient u něj vznesl námět, že by bylo dobré, aby Mobilní banka měla možnost nastavení vlastního limitu a nebyla tak závislá jen na tom denním. Zejména CORP klienti mají limit subjektu pro IB obvykle v desítkách milionů a pro MBA to z jeho pohledu není žádoucí.	Mobilní banka 2		19.01.2021 12:36
Dobrý den, klient by uvítal v mobilní bance možnosti rozšíření filtru na platby. Když se zadá od určitého data do určitého data, aby byl celkový součet odchozích/příchozích plateb. Děkuji	Mobilní banka 2		19.01.2021 7:17
Kl. by ráda měla možnost si v MBA nastavit notifikaci o nových period. výpisech.	Mobilní banka 2		16.01.2021 15:34
Dobrý den, klient nám prý pravidelně dává zpětnou vazbu k aplikacím. Rád by tedy zadal jako námět pro vylepšení Mobilní banky následující: 1) v MBA je zakázáno kopírovat obrazovku v některých menu - klient by byl za uvolnění kopie obrazovky pro menu "Moje pobočka" po rozkliknutí tak třeba má otevírací dobu a to by si chtěl vyfotit například 2) v případě, že má více subjektů, tak by potřeboval vidět všechny BaPo (má jiného jako FOO jiného zase u firmy, ale vidí jenom BaPo pro FOO). Takže přáním je zobrazit všechny bankovní poradce - plnohodnotně (tedy možnost schůzek, přehledů atd.) Děkuji	Mobilní banka 2		11.01.2021 15:28
Z Facebooku. Klientka by uvítala, aby byl KB Klíč a Mobilní banka jedna aplikace, viz příloha.	Mobilní banka 2		09.01.2021 18:20
Dobrý den, klient chtěl zadat námět na IB a MBA. Využívá bezpečnostní heslo a chtěl si nastavit MBA pro aktivní náhled. Klientovi jsem se snažila vysvětlit, že to není možné z důvodu bezpečnosti, ale uvítal by, kdyby měl stejné možnosti jako klienti s KB klíčem - prý alespoň to nastavení mobilní banky. Chtěl abych to předala jako námět na zlepšení a zpětný kontakt nepožaduje. Děkuji.	Mobilní banka 2		05.01.2021 9:02

Dobry den, nedavno mi bylo predstaveno rozsireni online bankovnictvi Ceske Sporitelny s nazvem "Spravce financ", ktere umoznuje kategorizovat prijmy a vydaje. Chtel bych se zeptat, jestli s podobnou funkcionalitou take pocitate v rozhrani Mojebanka	MojeBanka	Technické funkce	06.03.2021 12:37
Kl. využívá funkci sepa plateb s individuálním FX a chtěl by tyto platby vidět v periodickém výpisu, který může využít pro účetnictví. Běžné potvrzení o platbě mu nestačí a nechce si zakládat kvůli pár platbám za měsíc EUR účet.	MojeBanka	Platební styk	02.03.2021 17:02
Dobry den, zadavam znovu za sebe namet, aby meli klienti pri rozkliknuti TP pro jeho zruseni rovnou moznost tlačítka zrusit, podobně jako je tlačítko změnit. A nebylo schované v možnostech. Hovorů je na to stále dost a kl. klikají jen na změnit a platby se tak posílají dál. Podle mě by to usnadnilo práci nám i klientům a nevznikali by obtíže s navrácením poslaných plateb. Děkuji.	MojeBanka	Platební styk	02.03.2021 9:40
Text požadavku od klienta:Bylo by skvělé, kdyby byly v dokumentech uzavřené smlouvy. Např smlouva k hypotéce. Člověk to někdy potřebuje a bylo by skvělé, kdyby to byly skeny ke stažení. Předáno do GÚS na základě mailu - 20210227-2031-EC9A6	MojeBanka	Technické funkce	27.02.2021 20:30
Klient je velmi nespokojený s formulářem v IB pro ZPL,nemá možnost zadat korespondenční banku, popřípadě ji zadat přes naši linku a musí na pobočku, čímž narůstají další náklady. V době kdy banka digitalizuje a má reklamy, že vše je možné online, v tomto směru skutečně toto řešení není šťastné a reklamy KB zavádějící.	MojeBanka	Platební styk	26.02.2021 11:57
Dobry den, kl. by si přál, aby při autorizaci přidání oprávněné osoby bylo zaškrtnuté kolečko vlevo nahoře většího rozměru.	MojeBanka	Online administrace	26.02.2021 10:11
Kl. předal námět na zlepšení emailem: "proč nemáte někde při platběčesky napsáno... nutno zadávat do 17,00hod." - má tím nejspíš namysli Zahraniční platby u plateb s jinou měnou, než v jaké je účet "a vaše tlačítko buď posunout blíž nebo barevně zvýraznit." - tlačítko upřesnil následovně: "mám na mysli potvrzující tlačítko ..OK..... odstrčené metr do boku nic neřikající proč není pod textemzavádějícího oznámení třeba pokračovat , prostě zmatené a zavádějící informace." - Přikládám emaily od klienta i s odpovědí, kde zasilal screeny.	MojeBanka	Technické funkce	26.02.2021 8:45
Na SoMe vznesl klient požadavek na zlepšení zobrazování plateb kartou v IB. Chtěl by, aby se zobrazoval "na první dobrou" v přehledu plateb kartou datum provedení platby u obchodníka a ne datum zaúčtování.	MojeBanka	Technické funkce	25.02.2021 15:53
Kolegyně z pobočky se na nás obrátila s námětem na zlepšení ohledně nekomfortního prokliku na ikonu tužky, pokud si přeje přejmenovat název účtu. U ostatních produktů jde kliknout hned na poprvé , ale u běžného účtu se musí velmi jemně a opakovaně, zobrazí se informace, že platbu zadáte přetažením kartičky, čekala bych, že se zobrazí info o přejmenování účtu, někdy to skočí rovnou na zadání platby, nebo se kartička jen zachvěje, a tak 3x z deseti kliknutí se teprve zobazí možnost přejmenování. Přišel s tím za ní klient, kolegyně zkoušela u sebe v IB, a u mě se to chová stejně. Bylo by možné nějak upravit, aby to šlo na první kliknutí? Děkuji.	MojeBanka	Technické funkce	25.02.2021 12:13

<p>zadáno po poradě s VT, jako námět na úpravu přihlašovací stránky. Na stránce "Bezpečné přihlášení" do IBKB, MCKB nebo můjprofil je volba pro čipovou kartu viz screen (osobní certifikát na čipové kartě) nedostatečně viditelná. Klienti při prodlužování certifikátu na ČK z PCKB, jako první a nejvíc viditelnou část vnímají "uživatelské jméno/certifikát", kde se snaží vyplnit, i když nemají metodu s uživatelským jménem. To samé když si kl. promaže prohlížeč, který si pamatoval volbu pro ČK. Je tedy možné v rámci nějaké úpravy volbu pro čipovou kartu zvýraznit? Např. přiložený screen? Případně posunout do tabulky, jako v minulosti?</p>	MojeBanka	Technické funkce	24.02.2021 10:16
<p>Dobrý den, prakticky po každé nové aktualizaci aplikace KB klíč se mi tento deaktivuje. Abych pokaždé nemusel běhat k nejbližšímu bankomatu či na pobočku, tak jestli by nebylo možné požádat o aktivační sms telefonicky na vaší zákaznické lince po sdělení hesla pro komunikaci, které by bylo uvedené u každého klienta po ujednání na pobočce. Předem děkuji za zpětnou vazbu. S pozdravem Jiří Jaroš</p>	MojeBanka	Bezpečnost	02.03.2021 20:32
<p>Dobrý den, klienta jsem oslovila díky dotazníku s novým účtem. Nastavili jsme mu debet 2000,- a není vůbec spokojen se zobrazováním zůstatku a chce kvůli tomu debet zrušit. (není to jediný klient co to říká). Vadí mu, že se zůstatek zobrazuje i s debetem. Klient pak neví, zda v debetu je nebo ne. Není to přehledné. Bylo by dle jeho slov lepší, mít to rozdělené a ne matoucí pro klienty. Děkuji</p>	MojeBanka	Technické funkce	23.02.2021 13:37
<p>Klient má dva návrhy: 1) Aby identifikace neprobíhala pomocí rodného čísla a adresy, má za to, že tímto by se mohl identifikovat kdokoliv (na moje vysvětlení, že volám na registrované číslo, jinak bych se ho identifikovala i jinak, nereagoval) - rád by, abychom si ho identifikovali například pomocí otázek typu "rodné jméno matky" apod. Například v 70. letech to prý bylo lepší, protože se takto standardně identifikoval. 2) Abychom klientům v IB zobrazovali, že má blokadu exekuce včetně údajů o výstavci apod. - na moje vysvětlení, že povinnost informovat klienta o exekuci především výstavce, nereagoval.</p>	MojeBanka	Technické funkce	23.02.2021 12:39
<p>Klientovi se nelíbí, že nově aplikace filtruje variabilní symboly až od délky 3 znaků. V minulosti to fungovalo, přeje si návrat k předchozímu stavu.</p>	MojeBanka	Platební styk	19.02.2021 14:43
<p>Kl. předpokládal, že když zakládá trvalý příkaz s denní frekvencí, tak se provede i o víkend, nebo se platby dopočítají, ale tak to není. Stačilo by doplnit hlášení, že platby se provádí jen v obchodní dny.</p>	MojeBanka	Platební styk	19.02.2021 12:36
<p>Klient by uvítal, aby šablony v mojí bance a v mojí bance business, nebyly provázané. Uvítal by, aby se změna šablony např. v mojí bance nepromítla v mojí bance business. Je to pro něho nepříjemné.</p>	MojeBanka	Platební styk	19.02.2021 11:34
<p>dobrý den, klient by uvítal možnost, kdyby na svém spořicímu účtu mohl mít ještě pod složky, kde by si mohl napsat na co peníze spoří např. na dovolenou, auto apod. ČS využívá, že v rámci jednoho účtu je možné si nastavit „obálky" kde jsou peníze rozdělené. Předávám námět. Děkuji.</p>	MojeBanka	Investování	19.02.2021 11:10
<p>Kl. pracuje v MBB, při odeslání dávky by kl. chtěla mít možnost nechat si zaslat oznámení o provedení plateb v dávce (kl. často v dávce posílá SEPA platby) a jelikož je možné si při zadávání příkazu k úhradě nechat zaslat oznámení o provedení platby, kl. by uvítala tuto možnost i při odeslání dávky.</p>	MojeBanka Business		19.02.2021 10:00

Bylo by možné v sekci: Dokumenty/Výpisy a potvrzení ve vašem systému nějak označit o jaké nové dokumenty se jedná? Tj: Takto je nutné postupně proklikat všechny produkty, abych zjistil že např. u předposledního z nich existuje dosud netažený výpis.	MojeBanka	Technické funkce	17.02.2021 20:32
V rámci sociálních sítí jsme obdrželi námět, zda by bylo možné u karetního limitu uvádět, kolik je z daného týdenního limitu vyčerpáno peněz.	MojeBanka	On-line administrace	17.02.2021 13:37
Klient by uvítal možnost dalších složek pod spořicíím účtem, aby měl přehled o našetřených transakcích na různé věci. Děkuji	MojeBanka	Investování	16.02.2021 16:47
Klient obsluhuje i firemní účet ID 171195826 a bohužel postrádá kontakt v DCS přímo na BaPo, která má na starosti jeho firemní účty. V rámci konzultací na našich linkách pak, pokud řeší nějakou opravdu specifickou záležitost, tak je stejně nasměrován nakonec na poradce a není to pro něj komfortní, ideálně by sám rovnou volal na poradce firmy, když řeší urgentní firemní záležitost, ale nenašel na ni kontakt v DCS. Má tam jen BaPo IND, která se mu nemohla dočasně věnovat a když se mu ozvala zpět, protože firemní záležitosti neřeší, byl nakonec stejně přepojen na firemní BaPo. Část poznámky z NPS: Posléze se mi ozvala opět ta první, že již má čas, avšak nedokázala situaci řešit, ale spojila mě s další kolegyní, která má firemní zákazníky a s tou jsme nějaké řešení našli a vytyčili nějaký postup. Je nutné, aby se kontakty firemní asistenty též zobrazovaly na webu při otevření stránky účtu, aby klient ušetřil čas a nervy.	MojeBanka	Kontakt na BAPO	15.02.2021 13:05
Dobrý den, klientce velice vadí komunikace KB jakožto společnosti a jejího BaPo. Nelze se dovolat BaPo, který následně ani nezavolá nazpět. Klientka by ráda měla přehled o tom, kdy je výpadek IB, MBA, MBB formou SMS, protože často, když chce něco udělat, tak nemůže kvůli nedostupnosti. Klientka též zmínila, že pokud by se to nezměnilo tak přejde ke konkurenci, která lépe komunikuje. Prosím o poznamenání tohoto námětu. Děkuji.	MojeBanka	Technické funkce	15.02.2021 11:48
Klient zmínil na facebooku KB níže uvedený námět Martin Wacker Pořád máte co zlepšovat, ale v zásadě jste fajn. Ale to, že stále nejde změnit jazyk aplikace, a ani v aplikaci ani na webu nejde exportovat výpisy do strojově čitelného formátu.... To je pruda.	MojeBanka	Technické funkce	14.02.2021 14:33
Klient požádal o zadání námětu ohledně výpadku internetového bankovníctví. Zda by bylo možné informovat klienty o neplánovaném výpadku přes Twitter. Děkuji.	MojeBanka	Technické funkce	11.02.2021 13:40
Pro klientku je velmi omezující, že si nemůže nastavit více než 250 trvalých příkazů.	MojeBanka	Platební styk	11.02.2021 12:55
Dobrý den, klientka žádala o archivní výpisy za uplynulý rok v MB a nelíbí se jí, že nejsou výpisy dostupné ihned, ale s čekací dobou. Ocenila by, kdyby byly tyto výpisy dostupné ihned. Zpětný tel. kontakt nepožaduje, stačí vyjádření na mail. Děkuji.	MojeBanka	E-výpisy	10.02.2021 17:41
Klient nás kontaktoval na Facebooku. Uvítal by, kdyby si v MojeBanka mohl zobrazit formou grafu poměr mezi příjmy/výdaji za zvolené časové období.	MojeBanka	Technické funkce	10.02.2021 14:37

Text požadavku od klienta:Dobrý den, velice bych ocenil, kdyby byla v Moji bance, tzn. na internetovém bankovníctví možnost zobrazit transakce v takovém pořadí, v jakém byly provedeny, nebo zaúčtovány, nebo v jakémkoliv jiném pořadí, jaké uznáte za vhodné, ale hlavně aby zůstalo NEMĚNNÉ. V nynějším stavu to funguje tak, že se platba kartou zařadí pod datem provedení a pak až se zaúčtuje tak se zařadí podle data zaúčtování. Takže se změni pořadí plateb, a člověk v tom má pak chaos. Bylo by dobré kdyby si uživatel mohl vybrat.	MojeBanka	Platební styk	10.02.2021 11:40
Kl. má účet u revoltu, a byl by rád, kdyby si účet od revolt mohl napojit na IB	MojeBanka	Technické funkce	09.02.2021 19:46
Klient v aplikaci MojeBanka obsluhuje více subjektů (jeden FOO a další firemní) s tím, že se mu v aplikaci zobrazuje jen a pouze FOO bankovní poradce. Přál by si, aby podle vybraného subjektu/majitele se mu informace o BAPO v pravém panelu dynamicky měnila. Aktuální provedení mu nevyhovuje.	MojeBanka	Technické funkce	09.02.2021 18:27
Dobrý den, prosím o zapracování do názvu účtu i jméno dítěte – v mobilní bance nelze přejmenovat, zákonný zástupce musí v MojeBanka tužkou změnit název účtu dítěte, nelze zjistit, kterému dítěti MŮJÚČET Junior přiřadit – jen dle smluvní dokumentace. To samé i když dítě vidí ve své mobilní bance název účtu MŮJÚČET JUNIOR, vidí jméno zákonného zástupce, ne svoje – velmi nekomfortní! Děkuji a přeji hezký den	MojeBanka	Technické funkce	09.02.2021 15:44
Klientovi se nelíbí, že pokud má možnost vybrat datum splatnosti na pondělí, zaúčtováváme platbu již v sobotu. Sděleno, že máme ošetřeno v podmínkách, s tím klient souhlasí, avšak požádal o zadání námětu na zlepšení. Z hlediska klienta není tento systém ideální.	MojeBanka	Platební styk	09.02.2021 8:27
Klientka by si přála snažší možnost nastavení limitů, prý je to moc schované a zároveň nechápe rozdíl mezi limitem ke kartě a limitem k účtu, uvítala by vysvětlivky, děkuji.	MojeBanka	Online administrace	08.02.2021 12:36
Klient by uvítal, kdyby MBB ukládala poslední zvolený formát při nahrávání dávky, aby při každé dávce vždy nemusel překlikávat mezi formáty.	MojeBanka Business		06.02.2021 15:32
Klient by uvítal lepší formulaci slov na potvrzovacích tabulkách v aplikaci MojeBanka. viz. příložený email.	MojeBanka	Technické funkce	06.02.2021 15:29
Dobrý den, rád bych viděl stav peněz v grafech. Děkuji a pěkný den.	MojeBanka	Technické funkce	05.02.2021 10:28
Kl. si přeje zprovoznit přihlášení pomocí čipové karty na Firefoxu. Dle jeho slov není tak složité najít nějaké řešení aby bylo možné se přihlašovat ČK na firefoxu a aby to bylo z naší strany podporované. Děkuji	MojeBanka	Technické funkce	04.02.2021 19:03
Text požadavku od klienta:Dobrý den, můj nápad je, že by bylo jednodušší zadávat mimořádnou splátku přes internetové bankovníctví a ne oznamovat bankovnímu poradci minimálně 5 obchodních dnů před plánovanou splátkou. Třeba u Equabank to funguje bez problémů, stačí jen kliknout kolik a kdy.	MojeBanka	Technické funkce	04.02.2021 9:33

<p>Klienti vidí zůstatek jednak 1) Na hlavní kartičce - aktuální použitelný zůstatek (opravdu aktuální použitelný zůstatek včetně blokad z PK) 2) V přehledu plateb se zobrazuje klientovi rovněž aktuální použitelný zůstatek včetně blokad, zkrátka to samé co je na hlavní kartičce 3) V přehledu účtů zobrazujeme jednak běžný zůstatek, což je zůstatek účetní k předešlému obchodnímu dni bez debetu a jednak „použitelný zůstatek“ což je zůstatek účtu bezprostředně po nočním zaúčtování všech transakcí systémem banky včetně povoleného debetu. Nezahrnuje transakce provedené během aktuálního dne, ať už jde o převody nebo holdy z PK. Jde tedy o rozdíl mezi aktuálním použitelným zůstatkem, který klienty zajímá a pak dle mého názoru neužitečným polem použitelný zůstatek - který není použitelný je to jenom zůstatek po nočním zpracování včetně debetu, ale nereflktuje během dne odeslané platby a holdy Řešilo se v TC313170 a 313206 – nejedná se o prý o chybu. Eskalovala jsem to tenkrát dál přes Jandu na Mateju, podle mě jde o zavádějící informaci pro klienta a tento „použitelný defakto nepoužitelný zůstatek“ by bylo vhodné odstranit. Nicméně jsem s tím neuspěla viz výsledek: https://jira.kb.cz/jira/browse/DCSRE-2027 Nejedná se o chybu, jedná se o rozdílná data. Použitelný zůstatek není to samé, co aktuální použitelný zůstatek. Trvám na tom, že tento údaj je v aplikaci nejenom zcela zbytečný, ale i matoucí pro klienty.</p>	MojeBanka	Platební styk	04.02.2021 7:52
<p>Kl. by chtěl, aby se pro přečtení zpráv o podvodnicích a nedostupnosti IB si mohl přečíst bez přihlášení do IB. jedná se prý o obecné informace.</p>	MojeBanka	Technické funkce	03.02.2021 22:01
<p>Pan Patočka by uvítal, kdyby příkazy k autorizaci byly uloženy v kanálech internetového bankovníctví delší dobu než 30 dní od data splatnosti. Přijde mu to, že v dnešní době by měli být takovéhle možnosti samozřejmostí a neomezovat tak klienta v hlídání a dohledávání plateb.</p>	MojeBanka Business		03.02.2021 15:27
<p>Jednalo se o hovor TB Kláry Urbanové ze dne 2.2.2021 v 9:51. Klientka v hovoru zmínila, že má u nás KK a když provádí platbu z účtu k té kartě, tak nemá nikde dodatečně možnost si dopsat nějakou poznámku k tomu, za co ta platba byla. Údajně to u jiných bank jde a tohle jí hodně chybí, protože někdy není schopná spojit třeba název společnosti které platila s tím, za co to bylo. Říkala i něco o tom, že má pocit, že u plateb z BÚ to jde i u nás. Tak posíláme námět. Omlouvám se za případné špatné zařazení námětu, ale pod Sales mi to nic nenabídlo. Moc děkuju PK</p>	MojeBanka	Technické funkce	03.02.2021 13:20
<p>Na zákl. JIT-17001 - Zobrazení DATA PŘÍŠTÍ PLATBY u ukončeného trvalého příkazu (viz. příloha) je pro klienta značně matoucí. Klient se obává, že se mu i přesto, že TP ukončen, ještě s uvedeným datem provede. NÁMĚT - nezobrazovat v případě ukončeného TP toto datum.</p>	MojeBanka	Platební styk	03.02.2021 12:57
<p>Uvítal bych zde možnost zrušení smlouvy. Například v mém případě kde chci zrušit jednu smlouvu na investiční fondy.</p>	MojeBanka	Technické funkce	02.02.2021 21:38
<p>Dobrý deň, vrámci zlepšenia user experience a zrýchlenia práce s mobilným bankovníctvom by som vám rád navrhol uviesť autorizačný kód SMS ako prvý v znení SMS, nie až na konci, nebude tak potrebné sa na jeho čítanie preklikávať do detailu, ale bude stačiť ho opísať priamo z notifikácie. Uľahčíte mne aj iným život, ďakujem:) Lukáš</p>	MojeBanka	Technické funkce	02.02.2021 21:27

Dobrý den, klientce přijde nesmyslné, že jako zmocněná osoba u účtu svého nezletilého syna nemůže upravovat jeho limit subjektu. Jiné banky to prý umožňují a pro klientku je to potenciální důvod k odchodu od KB. Děkuji	MojeBanka	Online administrace	04.03.2021 17:22
Klientka zadávala SEPA platbu přes MBB a když chtěla platbu odeslat, zobrazilo se jí, že má chybně vyplněné pole Důvod platby. Pole se ale nazývá Zpráva pro příjemce. Klientka tedy nevěděla, jaké pole je chybně zadané. Prosím tedy do budoucna o nápravu. Děkuji	MojeBanka Business		02.02.2021 11:19
Dobrý den, klientka chce vznést námět ohledně odeslání zprávy přímo svému bankovnímu poradci. Potřebovala přesunout termín schůzky a dávala požadavek, který se Infolince zobrazuje v aplikaci CMB. Klientka byla mezitím kontaktována od BAPO, že nedorazila na schůzku. Klientka by uvítala, kdyby byla možnost napsat přímo své BAPO aniž by to šlo přes KC. Děkuji.	MojeBanka	Kontakt na BAPO	04.03.2021 14:27
Klient podává námět na zlepšení u trvalého příkazu. V případě změny účtu nebo banky příjemce musíme TP zrušit a zadat nový. Rád by aby stačilo jen dát ZMĚNIT.	MojeBanka	Platební styk	02.02.2021 8:13
Dobrý den, klientka si přeje vyřídít tvůrcům sms, aby když pošleme aktivační kód pro KB Klíč, bylo možné těch 9 čísel zkopírovat. Prý to je blbě prolinkované, dá se kopírovat jenom prvních 6 čísel. Takže předávám Děkuji	MojeBanka	Bezpečnost	29.01.2021 21:33
Zadáno z emailu: Dobrý den, možná je to někde v bakovnictví obsaženo nicméně jsem to nikde nenašla. Aspoň pokud o drobnou analýzu a statistiku. Dá se někde pěkně a přehledně zobrazit aspoň měsíční bilance příjmu a výdajů? Zobrazit Jednoduchý součet všech příchozích a odchozích plateb provedených v daném měsíci. Takto třeba zobrazit i více měsíců vedle sebe a jejich jednoduchá bilance. Dá se to udělat jak číselně v tabulce tak třeba malý graf s možností vybrat počet zobrazených měsíců. Děkuji L. Neugebauerová Kl. jsem napsal ohledně historie transakcí, ale paní by chtěla grafy a možnost v mobilce. Děkuji	MojeBanka	Technické funkce	29.01.2021 17:54
Při zadávání zahraniční platby, klient vyplní swiftový kód banky příjemce a tyto informace o bance příjemce se v pořádku propíše do avíza a oznámení o platbě. Pokud, ale klient nevyplní swift kód, ale zadává banku příjemce manuálně nedojde k propisání těchto informací o bance příjemce do avíza ani oznámení o platbě. Klient pak nemá v potvrzení všechny zadané informace. Předávám tedy jako námět na zlepšení. Děkuji	MojeBanka	Technické funkce	29.01.2021 15:43
Dobrý den, kl. by si přála, aby měla možnost v přehledu plateb či historii transakcí zadat i IBAN při filtrování zahraničních plateb. Děkuji.	MojeBanka	Platební styk	29.01.2021 11:55
Kl. si dělá do Excelu vlastní tabulku příjmů a výdajů dle informací z internetového bankovníctví. Případá mu to matoucí a neaktuální, jelikož se u transakcí mění data splatnosti (blokace PK, holdy KB 24x7, víkend versus pracovní den). Kl. to konkrétně formuloval takto: "Škoda, že aplikace neukazuje (třeba i s upozorňující poznámkou) aktuální zůstatek odhadnutý i podle "čekajících" transakcí - z mého uživatelského pohledu by to bylo jednoznačně lepší. Současný stav vlastně znamená, že v on-line aplikaci, kde by člověk (laik jako já) očekával (v dnešní elektronické době) skutečně aktuální hodnoty, žádné aktuální hodnoty nejsou. Celá aplikace tak trochu ztrácí smysl, resp. je třeba ji užívat s patričným odstupem - tedy předpokládat zpoždění v aktuálnosti v průměru 3? dny"	MojeBanka	Technické funkce	29.01.2021 7:25

Klientce se nelíbí způsob účtování trvalých příkazů v noci, kdy se může dostat do mínusu a nemůže tak zaplatit kartou.	MojeBanka	Technické funkce	28.01.2021 12:11
Klient si chtěl vyfiltrovat příchozí platby z konkrétního protiúčtu za posledních 10 let v historii transakcí. Odmítal si to získávat z archivních výpisů.	MojeBanka	Platební styk	28.01.2021 10:40
Dobrý den, předávám za sebe námět na zlepšení. A to, aby měli klienti možnost u trvalého příkazu tlačítko nejen změnit, ale rovnou i zrušit. Mnohdy právě klikají na tlačítko změnit, protože je zrušit skryto v možnostech nebo volají, že tam mají jen změnit, už je ale nenapadne na ty možnosti kliknout. Myslím, si že by to ušetřilo klientům čas při hledání a snížil by se i počet hovorů. Děkuji.	MojeBanka	Platební styk	28.01.2021 10:01
Klient navrhuje upravení možnosti nastavení limitů ke kartě i limitu pro převody, pro obyčejného klienta je prý rozdělení nesmyslné a často se tyto limity pletou, navrhl by dát limity na jedno místo	MojeBanka	Online administrace	27.01.2021 16:21
Jméno a příjmení uživatele:BARBORA KONKOLSKÁ ID:290429613 Emailová adresa k certifikátu: Text požadavku od klienta:Dobrý den, bylo by fajn mít v bankovníctví smlouvy k náhlednutí a další manipulaci.	MojeBanka	Technické funkce	26.01.2021 11:40
Kl. přechází k MPSS od jiné banky a přechází ke KB s účty. Rád by v IB viděl i pojištění HYPO úvěrové pojištění, které má u Komerční pojišťovny. Toto pojištění však nepatří do těch, které v IB zobrazujeme.	MojeBanka	Zobrazování dat dceřiných společností	25.01.2021 12:18
Dobrý den, Doporučil bych u navýšování limitu pro platby zobrazovat částku nutnou k provedení platby s přičtenými ostatními platbami čekajícími na odbavení. Děkuji Dušek.	MojeBanka	Online administrace	24.01.2021 20:32
Dobrý den, kl. by má zřízenou ČK, ale dostal info, že pokud nebude mít jednu z nových přihlašovacích metod (BH, KL KLÍČ) nebude moci platit kartou online na internetu. Nechce mít bankovníctví propojené s dalším zařízením jako je telefon a obhájuje se tím, že mu na pobočce řekli, že je ČK možné využívat pro vše. (Při zřizování, což je asi rok zpět ještě asi nebylo tolik info o tom potvrzování plateb kartou na internetu, tak kolegové nemohli vědět). Ale teď si musí zřídit jednu z metod (má BH) ale nechce to využívat. Vysvětlil princip, ale chtěl to předat dál, prý jsme nesplnili to, co jsme na pobočce slíbili, kl. jsem sdělil ohledně toho, že před rokem jsme ještě neměli o tom potvrzování tolik informací a nešlo odhadnout, čím to půjde a čím ne potvrzovat (respektive pobočka). Kl. se tedy ptá, jestli něco takového hodláme implementovat a kdy, za sebe jsem mu řekl, že o ničem nevím, ale předám. Prosím o kontakt klienta... zadáno z HD0 a na kolegyni prý řval a byl rozčilený... se mnou v hovoru byl v klidu. Pokud se nedovoláme, prosím o zaslání info na uvedený email Děkuji	MojeBanka	Bezpečnost	22.01.2021 12:29
Kl. byla připsána platba na běžný účet, jednalo se o vrácenou platbu na KK. Jelikož na KK prostředky byly, tak přes vnitřní účet byly vráceny na běžný účet.: 1. není tam uvedeno číslo KK na které se platba měla vrátit (kl. není schopen párovat) 2. není uveden popis obchodníka (V KBI vidíme PŘEPL.KK WWW.TCHIBO.CZ, kl. se však do IB toto nepropíše a neví z jakého obchodu je platba vrácena)	MojeBanka	Platební styk	20.01.2021 12:33

Klient pochválil, že v minulosti někdo přišel na to, že je zbytečné, když se nalogue do IB, aby pokaždé chodily sms s potvrzením plateb... Nyní je KB klíč a nechápe tedy, proč musí každou transakci potvrzovat... když už je zalogovaný... odmítl hromadnou autorizaci. Uvítal by, aby nemusel vše několikrát potvrzovat...	MojeBanka	Bezpečnost	20.01.2021 11:53
Dobrý den, klientka KB se obrátila na pobočku s námětem, že by bylo dobré, kdyby šly šablony v IB přiřadit k jednotlivým účtům a uspořádat si je a nebyly pouze jako jeden seznam.	MojeBanka	Platební styk	20.01.2021 11:50
Klient v bankovníctví kontroluje příchozí platby faktur od různých společností, chtěl by mít možnost v historii plateb si příchozí platby, které již zkontroloval nějakým způsobem označit (třeba hvězdičkou), nebo nějak zvýraznit, aby věděl, že tuto platbu již zkontroloval. Děkuji	MojeBanka	Platební styk	20.01.2021 10:32
Klient požaduje, aby trn. v menu příkazy k autorizaci byly déle, než 30 dní od data splatnosti - kl. jako argument uvádí, že tam má svoje příkazy a my mu je nemáme co mazat. Řešeno např. v JIT 15928	MojeBanka	Platební styk	19.01.2021 16:07
Zobrazení majitele MPSS, viz příloha.	MojeBanka	Technické funkce	19.01.2021 14:42
Dobrý den, klient se dovolal ohledně svých spořicíh kont. Ocenil by podsložky ze spořicímu účtu, aby v jedné např. spořil na auto a v druhé na dovolenou. Má to tak Česká spořitelna. Děkuji	MojeBanka	Investování	19.01.2021 10:51
zadáno na základě emailu: jsem letity klient KB a využívám internetové bankovníctví. Hodně mne v něm chybí možnost kategorizace vydajů a následně vytváření přehledu (tj. kolik peněz jsem za jaké typy zboží/služeb během definované doby utratil).	MojeBanka	Technické funkce	18.01.2021 21:43
Dobrý den, klientce končil certifikát, přecházela na Kb klíč - chválila návody, vše zvládla. Problém ale nastal ve chvíli, kdy se měla přihlásit přes KB klíč - sdělila, že nikde z návodu nevyčetla, že musí přehodit certifikát na uživatelské jméno, aby pokračovala přes KB klíč. Sdělila, že její manžel před týdnem bojoval se stejným problémem, tak jí poradil. Přála si proto podat námět, aby bylo na konci návodu ještě jednou a pořádně zdůrazněno, že je potřeba zadat místo certifikátu nově zvolené uživatelské jméno. Víím, že v kopirovačkách a návodech je to zmíněno, ale minulý týden jsem obdobnou situaci řešila na lince s několika dalšími klienty, proto prosím, zda by mohly být návody upraveny a pořádně zdůrazněn význam uživatelského jména pro přihlášení KB klíčem/heslem.	MojeBanka	Technické funkce	18.01.2021 11:38
Klientka by ráda viděla v MojeBanka větší historii na účtu, než jen poslední 2 roky.	MojeBanka	Platební styk	18.01.2021 8:23
Dobrý den, klientka si přeje delší časový limit při nečinnosti v IB - prodloužit - je málo pohyblivá a nelíbí se jí to, když se třeba pro něco "otočí" vrátí se zpět, tak už je odhlášená. Děkuji	MojeBanka	Bezpečnost	15.01.2021 12:45
Kl. se neprovedlo SIPO z důvodu nedostatečného zůstatku, ale v neprovedených transakcích nemá žádnou informaci. Když víme o tom, že kl. se SIPO nestrhlo, tak bychom tuto informaci zobrazit, stejně jako když se neprovede inkaso nebo trvalý příkaz.	MojeBanka	Technické funkce	14.01.2021 11:01

Klient se dovolal ohledně odblokování KB klíče. Nevěděl jaké má identifikační číslo. Bylo mu sděleno, že místo identifikačního čísla může zadat uživatelské jméno. Prý není v KB klíči zřejmé, co tam zadat. V prvním poli sice je šedivě napsáno identifikační číslo/Uživatelské jméno, ale klientovi nebylo jasné, že se jedná o uživatelské jméno pro přihlášení do bankovníctví. Klient si tedy přál předat tento postřeh jako námět na zlepšení aby bylo více specifikované, co má klient do prvního pole při aktivaci zadat na první dobrou.	MojeBanka	Technické funkce	13.01.2021 14:52
Klient by uvítal možnost stažení archivních výpisů i ve formátu CSV, nikoliv jen v PDF.	MojeBanka	E-výpisy	13.01.2021 12:27
Klient by chtěl aby v IB mohl vidět penzijní spoření svého dítěte, bohužel to aktuálně není možné a já sám bych tuto funkci také uvítal.	MojeBanka	Zobrazování dat dceřiných společností	13.01.2021 10:50
Kl. odsílal platbu 26.12. s datem splatnosti 11.1. Datum vychází na pondělí a v sobotu 9.1. mu platba byla zpracována. Kl. bere v potaz funkčnost internetového bankovníctví, ale chtěl by, aby v průběhu zadání na uživatele vyskočila hláška, že platbu vychází na pondělí a bude zpracována během víkendu. Kl. tak bude počítat s tím, že peníze nebude mít k dispozici už během víkendu, a než v podělí. A nenastane tato situace, kdy si kl. jde něco koupit, ale zjistí, že peníze už nemá, i když si myslel, že odejdou až v pondělí.	MojeBanka	Technické funkce	12.01.2021 13:50
U úvěru se každým dnem navyšuje dlužná jistina o denní úrok. Je to matoucí pro uživatele a působí to, že se dlužná č. zvyšuje místo toho, aby se snižovala. Aktuální použ. zůstatek vs. běžný zůstatek - bez našeho vysvětlení kl. neví, proč je tam rozdíl a s jakými prostředky počítat.	MojeBanka	Technické funkce	12.01.2021 10:05
V MBB možnost opakování plateb	MojeBanka Business		12.01.2021 10:06
Prosím o kontakt klienta, chtěl by v aplikacích vidět, nejdříve SVŮJ použitelný zůstatek a až pod touto hodnotou sjednaný debet. Teď je to v aplikacích dohromady a pod tím napsáno, z toho debet: PROSÍM O KONTAKT, chtěl by alespoň vědět, že info jsme předali dál z emailu chce být kontaktován telefonicky 604636270	MojeBanka	Technické funkce	11.01.2021 19:23
při žádosti o nový účet není v IB vidět stav, zda byl založen nebo zamítnut.	MojeBanka	Technické funkce	03.03.2021 11:55
Kl. je zasílána SMS zpráva s běžným zůstatek. Kl. to považuje za zavádějící a přeje si aby tam byla informace o aktuálním použitelném zůstatku. Chce předejít situaci, kdy přijde do obchodu a zjistí, že z jeho běžného zůstatku 2000,- je blokováno 1999,-. (informaci nepovažuje za transparentní, s kolika penězi může počítat)	MojeBanka	Nastavení notifikací	11.01.2021 10:48
Facebook: klientka by uvítala možnost "obálek" v IB, jak to mají jiné banky. Viz příloha...	MojeBanka	Technické funkce	09.01.2021 10:26
Dobrý den, kl. by si přál, aby si to ve struktuře portfolia pamatovalo, na jakých fondech (jedná se mu o měnu) se nacházel před rozkliknutím podrobností. Kl. má v CZK i v EUR. Když je na EUR fondech a rozklikne je a vrátí se zpět, tak ho to hodí na ty v CZK, ale na těch EUR to nezůstane.	MojeBanka	Technické funkce	08.01.2021 10:27
Kl. vyjadřuje nespokojenost a ptá se, zda by bylo možné něco udělat s nedostupnými zůstatky v nočním zpracování.	MojeBanka	Technické funkce	07.01.2021 21:29

Dobrý den, klient požádal o zaslání výpisů za loňský rok 2020 z podnikatelského účtu, ale nechtěl na výpis čekat 2 dny. Prý v minulosti žádal přes MB, ale výpisy byly dostupné až následující den. Bylo by prý dobré nastavit, aby výpisy přišli během chvilky. Doplněné info: při ident. klienta jsem u něj žádný účet v ZOOM neviděla. Klientovi jsem to sdělila, prý u nás účet má. Byl to zvláštní hovor, protože mi sdělil, že si účet zakládal v prosinci a nevěděl jaký a je prý majitelem. Navíc prý již má u nás několik let účet.	MojeBanka	E-výpisy	07.01.2021 20:03
navrhuji následující změnu - vylepšení. Právě jsem se dozvěděl (07.01.2021), že od 06.03.2021 potřebuji zvýšit odchozí platbu u jednoho trvalého příkazu. V současné době však uvedenou změnu nemohu uskutečnit, protože by se promítla již v příští únorové platbě. Bylo by dobré, kdyby šla změna zadat již dnes a nastavit datum od kdy bude účinná, abych na to již nemusel myslet a navýšení platby v březnu nepropásl. Děkuji J. Myška	MojeBanka	Platební styk	07.01.2021 12:56
Dobrý den, klient upozornil na nemožnost prodloužení TP po ukončení. Líbila by se mu tato možnost. Díky	MojeBanka	Platební styk	06.01.2021 16:38
Kl. si přeje ukládat výpisy k autorizaci déle než 30 dní po splatnosti.	MojeBanka Business		06.01.2021 15:23
Klientovi se nelíbí, že nemá možnost si v IB vyfiltrovat z TH pouze poplatky. Tuto možnost by uvítal.	MojeBanka	Platební styk	05.01.2021 9:41
* klient by uvítal, aby v MBB byla možnost tisknout rovnou z detailu dávky, tak aby se tiskly jednotlivé platby	MojeBanka Business		05.01.2021 8:38
Kl. by rád viděl a upravoval trvalé příkazy do zahraničí v internetovém bankovníctví.	MojeBanka	Platební styk	04.01.2021 18:42
Kl. by si přála zjednodušit stahování účetních dat v MBB. Přijde jí, že je to velmi složité, že musí zadávat vždy složité období, musí se překlíkávat mezi roky. Domnívá se, že u jiných bank je to mnohem jednodušší, třeba na dvě kliknutí. Zpětný kontakt kl. nepožadovala. Děkuji	MojeBanka Business		04.01.2021 13:15
Text požadavku od klienta: Dobrý den, píší vám s prosbou o společné úspory pro vaší banku a nás klienty, kteří si tiskneme výpisy do účetnictví. Výpis z účtu naší firmy STAMURA č. 1154141800237 je již dlouhý na 34 stran, resp. 17 listů. A přitom by stačilo poměrně málo, - název klienta v šedém poli o výšce 5 cm zabírá jen 15mm. Lze ho tedy zásadně snížit, úspora 3 cm na listu. - tento plný název i s adresou jistě není třeba opakovat na každém lichém listu, příp. postačí pouze název, bez adresy. Úspora 4 cm na listu. - u každé položky ve výpisu se zbytečně opakují 2 nadpisy: Popis pro mě a Zpráva pro příjemce, při tom by šly snadno přesunout do horní kolonky všech ostatních nadpisů, kde je na ně navíc 2 řádky volné místo. Tím se ušetří při 8 položkách na stránce a 16 na listu, celkem 32x3 mm, tedy 9 cm na listu. - dole na každé stránce jsou 3 cm nevyužitého místa, tedy 6 cm na listu Text požadavku od klienta: Takže takto snadno ušetříme 22 cm na každém listu. A to už je vlastně po odečtu záhlaví a zápatí celá 1 strana neboli polovina potřebného papíru. Předem vám děkuji za reakci a prosím o brzkou realizaci. S pozdravem Martin Rašplíčka 602 332 517	MojeBanka	Technické funkce	04.01.2021 11:36
Kl. mate hláška, když ukládá dávku k autorizaci - uložit k autorizaci - podepsat a odeslat ke zpracování... prý by tam měla také hláška třeba podepsat a uložit k autorizaci, nechtěl kontakt zpět, jen abych to předal, děkuji	MojeBanka Business		20.03.2021 15:57
námět pro MBA od klienta viz příloha. "Cílené podrobné přehledy mých financí, výběry, příjmy a zhodnocení"	Mobilní banka 2		19.03.2021 16:05

Klient nám zaslal náměty ke zlepšení / "opravy" pro Mobilní banku, primárně pro sekci založení DPS; stahování dokumentů etc. Vzhledem k formátování a většímu množství textu přikládám původní e-mail.	Mobilní banka 2		19.03.2021 15:19
Klient přidává námět na zlepšení aby IB byla vidět transakční historie 2 roky zpětně bez ohledu na datum založení internetového bankovníctví.	MojeBanka	Platební styk	19.03.2021 9:56
Dobrý den, klient má problém s velkým písmem v MBA, protože má malý telefon (Iphone SE) a kvůli špatnému zraku potřebuje mít větší písmo v telefonu nastavené. Rád by podal námět na zlepšení, aby si aplikace přizpůsobovala písmo sama. Jiná banka, kterou prý má, písmo zobrazuje v pořádku i přes nastavení písma v jeho telefonu. Děkuji.	Mobilní banka 2		22.03.2021 17:11
Dobrý den, prosím Vás chtěl bych požádat zda by tento email mohl jít na vývojáře systému případně na někoho kdo schvaluje vývoj aplikace. Mobilní aplikace i webový portál moje banka je dobrý ale opravdu mi zde chybí jedna funkce. Není možné po dokončení transakce ať platby nebo výběru již upravovat či přidávat nějakou poznámku/tag/kategorie. Pokud například v bankomatu vyberu částku tak bych si rád v mobilní aplikaci nastavil proč jsem částku vybral/za co. Bohužel to nelze. V příloze zasílám printscreen z polské Mbank, kde si můžu vést kategorie například za vodné, stočné, internet tv a vím kolik jsem utratil za měsíc rok či jakékoliv jiné období. Víím kolik vybírám a následně na co. Opravdu si po měsíci nepamatuji proč jsem vybíral 30 tisíc korun. Mbank umožňuje si vytvářet vlastní kategorie jak nákladů tak příjmů a toto v mojebanka opravdu chybí. Pracuje se například na vývoji něčeho takového? Velice děkuji za odpověď Váš klient Roman	MojeBanka	Technické funkce	22.03.2021 14:16
Klient chce podat námět na změnu textace u menu "Přidat zmocněnou osobu". Zde zadá rodné číslo a hláška "Zmocněná osoba musí být fyzická osoba – občan". Klient zadával r.č. ženy, která u nás dříve nikdy nefigurovala. Proto jí systém nedohledal. Text mu přijde ale zavádějící. Odkazoval se rovněž na ČS s tím, že tam lze přidat jakéhokoliv občana České republiky bez ohledu na to, zda u banky někdy figuroval či ne. Rád by toto viděl i u KB. pozn. vysvětleno, že KB nemůže schraňovat r.č. všech občanů ČR.	MojeBanka	Online administrace	22.03.2021 12:25
Dobrý den Chcu Dát Vaší bance opakovaně podnět ke zlepšení,ohledně Trvalých příkazů. Podnět dávám vaší bance opakovaně Chci ,aby jste zasílali klientům SMS jakmile odejde trvalý příkaz aby došla SMS ihned během dne a ne až další pracovní den. Chcu Dát tento podnět ke zlepšení Potom chcu Dát další podnět a týká se SMS zpráv když přijde klientem výplata na účet, nebo něco odejde aby přišla SMS ihned v ten den a ne až další pracovní den, chci dát tento podnět ke zlepšení. Snad tyto mě podněty vyslyсите a brzy se uskutečnite Děkuji Hamšík Pavel Snad se my vyjadrite	MojeBanka	Platební styk	18.03.2021 20:17
Dobrý den, klientka navrhuje, aby do budoucna bylo možné zadávat zahr. platbu v mobilní bance, nejenom SEPA a také, aby šel naskenovat QR pro zahr. platbu, konkrétně řešila, že si potřebuje zaslat z EUR účtu částku do Exchange a chtěla skenovat QR kód, ale MBA ji to neumožnila.	Mobilní banka 2		18.03.2021 18:22
Z Twitteru: Když si v IB udělám filtr např. příchozích plateb, tak mi to ukáže sečtenou sumu. Kdyby se tato suma dokázala dostat i do exportovaného pdf bylo by to naprosto dokonalé. Pro účely podání daňového priznání by pdf výstup neměl chybu.	MojeBanka	Platební styk	18.03.2021 14:53

Námět od BaPo Strejcová Radka, přála si předání: "zjišťovala jsem na LOP (depozita, karty, int. bankovníctví) jak to je, když má klient změnu trvalého pobytu a s tím i novou OP a pošle OP přes mobilní banku. Na LOP jsem se dozvěděla, že změna se provede automaticky (robot, CPP) ale pouze ke klientovi. Údajně se změna neprovede u plat. karet ani u dceřinek - tam to ještě chápu, ale myslím, že asi žádného klienta nenapadne si měnit adresu pro zaslání karty v detailu karty? je to skutečně tak? nestálo by za to, pokud má klient u karet zadanou adresu trvalý pobyt, a ten mění, tak automaticky změnit i u karty? příp. aby tam na něj vyskočila hláška aby si změnil i u karet? nebo je to vymyšlené jinak? řešila jsem právě s klientkou, která si tímto na náš podnět změnila OP a trvalý pobyt přes MB a teď jí AVK ke kartě přišlo na starý trvalý pobyt...někdo si zařídí, že mu to přeposlou, někdo ne, budeme žádat o novou kartu, a můžou narůstat náklady bance a nespokojenost klienta."	Mobilní banka 2		18.03.2021 11:53
Dobrý den, klientka by chtěla v menu "stažení účetních dat" mít možnost filtru "příchozí platby" a "odchozí platby". Děkuji	MojeBanka Business		18.03.2021 11:23
Námět klienta z NPS. V případě, že je klient zmocněn k účtu, kde zemře majitel, tak účet zmocněné osobě zmizí bez jakéhokoliv upozornění. Klient pak může být vyděšený, proč účet zmizel. Navrhuji, aby klientovi (zmocněné osobě) bylo odesláno oznámení např. na email ohledně daného účtu a důvodů jeho odebrání např. díky dědickému řízení.	MojeBanka	Technické funkce	18.03.2021 10:57
JIT-19933 - Námět na provádění trvalých příkazů již v ranních hodinách nikoli v nočním zpracování. Následně zpracování těchto transakcí zrychleným způsobem (tj. D0). Tím by došlo ke zrychlení platebního styku. Klienta argumentuje, že jiné banky dokáží, aby u platby přes TP byla ve shodný den připsána platba i příjemci u JB.	MojeBanka	Platební styk	18.03.2021 9:50
Kl. se nelíbí, že pokud zadá příkaz o víkendu se splatností na pondělí, příkaz se zaučtuje již o víkendu (popsáno v Oznámení o provádění platebního styku). Zároveň jí nevyhovuje, že se v historii transakcí mění datum těchto příkazů - např. v neděli vidí nedělní datum a až v úterý vidí datum pondělní. Kl. zasláno vyjádření na e-mail, ale přála si v hovoru zadat námět.	MojeBanka	Platební styk	17.03.2021 11:11
U trvalého příkazu bych navrhol dodělat položku pro jeho pozastavení na volitelnou dobu. Platím synovi zálohy na obědy a nyní jsem musel TP zrušit a po tom až půjde do školy jej budu muset zadat znovu. Nebo volbu pro jeho uchování pro další použití. Děkuji	MojeBanka	Platební styk	16.03.2021 19:46
Klient nás kontaktoval prostřednictvím e-mailu ohledně vylepšení účtu viz. příloha.	MojeBanka	Technické funkce	16.03.2021 13:49
Z Facebooku: co me hodne prekvapilo (nemile) v mobilnim bankovnictvi si nemuzu stahnout historii vkladu za cely rok treba v PDF pro uctetni a musim resit pres PC. To je takovy problem to do aplikace pridat?	Mobilní banka 2		16.03.2021 11:34
Kl. si přeje, aby jeho inkaso byl v měsíci únor "chápavější" a provedlo mu měsíční inkaso. U něj je však nastaveno 25 dní mezi inkasem a z toho důvodu se často stává, že inkaso se neprovede. Příjemce platby odešle žádost dřív a žádost je doručena ještě přes uplynutí 25 dnů. Doporučeno nastavit povolení týdenní. (jiná nižší frekvence není) I přesto si přál založit námět	MojeBanka	Platební styk	15.03.2021 16:19

Text požadavku od klienta:Dobry den, neuvazujete prosim do budoucna o moznosti vlozeni vlastni poznamky k libovolne transakci? Fio to takto ma a pri vyhledavani je možno pouzivat i logicke operatory, zavorky a zastupne znaky. Velice toho vyuzivame a funguje to vytecne	MojeBanka	Technické funkce	15.03.2021 14:29
Klientka v hovoru zmiňovala, že používá IB i jiných banka a v našem IB je zobrazování výpisů, stahování a hledání strašně složité. Zmiňovala, že v jiných bankách si výpis v IB může rovnou zobrazit a u nás o ně musí složitě žádat z archivu a dále všechny ručně stáhnout. Navíc v MBB když se žádá o archivní výpisy, tak pokud chce vyžádat všechny výpisy, které byly za rok vygenerované k účtu, tak musí všechny ručně zakliknout - není zde možnost jako v MojeBanka "označit vše na této stránce". Klientka si žádá zpětný kontakt na mail: jarmila.komarkova@email.cz Děkuji	MojeBanka Business		15.03.2021 7:52
Text požadavku od klienta:Navrhuji lepší přehlednost limitů ke kartě i pro převody, každý limit je jinde a je to velmi zavádějící.	MojeBanka	Online administrace	15.03.2021 7:46
Klient vznesl námět na zlepšení na Facebooku KB. Text od klienta: "chválím, že je možný vyhledávat v platbách skoro podle jakýhokoli klíče, ale nešlo by ještě přidat to, aby se pod téma vyhledanáma platbama taky rovnou zobrazily dvě položky, a to SOUČET a PRŮMĚR? Co myslíte, šlo by to?"	MojeBanka	Platební styk	13.03.2021 18:14
Text požadavku od klienta:můžete zobrazovat cashflow graf? Příjmy a výdaje v čase?	MojeBanka	Technické funkce	13.03.2021 15:35
Dobry den, moc mi chybí úprava poznámky k jakkoliv provedené platbě. Např. Po zaplacení platební kartou za běžecký pás si chci napsat, že to bylo právě za běžící pásnebo když kupuji něco přes internet dvěma starším sousedům a potřebuji si napsat komu jsem kupoval to a to. S KB se seznamuji a zatím jsem tuto funkci nenašel.	MojeBanka	Technické funkce	11.03.2021 18:14
Klient volal ohledně aktivace KB klíče v telefonu. Společně jsme ale zjistili, že KBK nemá zřízený a má pouze bezpečnostní heslo. Sděbila jsem mu, že tedy musí zajít pro aktivaci na pobočku. Byl rozčilený, protože mu přijde nesmyslné, že s BH může manipulovat s veškerými penězi na účtu, ale není možné s ním zřídit jinou metodu. To jsem se mu snažila vysvětlit (BH je slabší metoda, SMS kódy se na smartphone dají přeposlat...). I tak s tím ale nesouhlasil a přijde mu to nesmyslné. Nabídla jsem mu, že to mohu předat námětem, s čímž souhlasil a žádal o zpětný kontakt na e-mail: info@danac.cz. Dále se klientovi nelíbí, že když zadá před víkendem nebo o víkendu dávkový příkaz, tak že jeho dodavatel dostane peníze až v úterý ráno. Chtěl, aby vše fungovalo online a peníze byly připsané dodavateli ihned. Dodavatel má taky KB. Děkuji za dořešení.	MojeBanka	Bezpečnost	05.03.2021 16:29
Viz příložený mail - v oznámení o vystavení nové karty je zmíněno "Přejete si, aby Vám karta byla doručena poštou? Změnu můžete provést do konce tohoto měsíce v internetovém bankovníctví" - nicméně kl. tuto možnost nemá, - standard vidí vybraný způsob obnovení (pobočka), bez možnosti změnit. Možnost řešit přes bapo je v mailu zmíněna až poté. Kl. se ptá, zda můžeme předat, kvůli změně formulace - připadá mu to zavádějící	MojeBanka	Technické funkce	05.03.2021 13:21
Klientka se dovolala ohledně aktivace KB klíče. Upozorňovala na chybu v aktivaci SMS, kde je chybně napsáno: Aktivací kód je platný 3 dni místo 3 dny. Také, že 9místný kód nelze celý kopírovat, zkopíruje se pouze 6 čísel.	MojeBanka	Bezpečnost	02.03.2021 12:07

Klient nerozumí nastavení limitů, které je rozdílné podle přihlašovacích metod a také podle karet a limitu k účtu. Vzkazuje, že by to chtělo lepší vysvětlivky a lepší přehlednost. Děkuji	MojeBanka	Online administrace	11.01.2021 14:44
klientka si přeje https://jira.kb.cz/jira/browse/JIT-20449 aby v MBB byla u pžičozích plateb v Trehledu TRN také možnost stáhnout oznámení c PDF	Mobilní banka Business		23.03.2021 10:34
Kl. si přál předat námět k navyšování limitu přes IB - Při zadávání platby zadává vyšší částku, než je reálně možné navýšit přes KBK (500 000), ale navádí ho to do nastavení, kde ho to ale na navýšení na danou platbu nepouští a aplikace hlásí maximální limit pro navýšení, ten je ale nižší, než stávající limit subjektu. Klient tedy zadá ten nižší limit a aplikace zase hlásí, že má limit standardně nastaven na vyšší částku a nemůže navýšit na menší částku. Pak už to klienta nijak neupozorňuje.	MojeBanka	Online administrace	23.03.2021 10:53
Detailnější přehled o produktech KBPS a MPSS - platby, historie...	MojeBanka	Zobrazování dat dceřiných společností	23.03.2021 13:35
Dobrý den, měl bych požadavek na novou funkčnost aplikace MojeBanka pro operační systém Android. Bylo by užitečné, kdyby se dal v nastavení aplikace zvolit jazyk rozhraní nezávisle na globálním nastavení Androidu, stejně, jako je to možné v aplikaci KB Klíč (položka "Jazyk aplikace" v nastavení aplikace). Momentálně MojeBanka přebírá globální nastavení. Používám Android v angličtině, ale aplikaci MojeBanka bych měl rád v češtině. Děkuji a přeji hezký den.	Mobilní banka 2		23.03.2021 13:45
Máme tu námět z Twitteru: Šlo by v nastavení notifikací přidat možnost rozlišit notifikace pro platby fyzickou kartou a platby kartou přes apple pay? Při každé platbě pomocí ApplePay, mě vyskočí dvě notifikace. Jedna za Apple Pay a druhá z appky komerčky. Osobně bych preferoval, aby při placení přes apple, přišla notifikace z ApplePay pouze (mám více karet a apple pay notifikace vypnout nechci). Zároveň je dobré vědět kdy se karta použije fyzicky, nebo online a taková notifikace by zůstat měla. Taky to potom spamuje notifikační plochu, ono jedno upozornění na platbu stačí. Myslím, že by to ocenilo více uživatelů, ačkoliv se jedná více o estetickou úpravu.	MojeBanka	Technické funkce	23.03.2021 14:14
Dobrý den, klientka by si přála, aby po stažení aplikace KB Klíč, byla u těch informací jako KB Klíč vám usnadní..., atd. nějaká šipka nebo tlačítko další. Aby klienti věděli, že mají zobrazenou věc posunout dál a úspěšně se dostali na aktivaci.	MojeBanka	Bezpečnost	24.03.2021 9:31
Dobrý den, klient by byl rád, kdyby při provádění TP, byl upozorněn, že když má nastavený TP na 23.3, tak se provede až 24.3. Stačilo by prý, kdyby v systému byla nějaká hláška. Stejný ale opačný problém má u běžné platby, kdy zadal platbu na 24.3 ale peníze byly odečteny 23.3. Chtěl by tedy doplňkové informace, aby věděl s čím počítat, jelikož to máme prý jinak než všechny ostatní banky	MojeBanka	Technické funkce	23.03.2021 22:06
Klientce se v měsíci únoru neprovedlo inkaso a v aplikaci IB se jí následně zobrazila červená hláška o neprovedení. Klientka po kliknutí na hlášku je přenesena, podle slov jejího manžela do slepého místa) do jakéhosi seznamu, kde se ztrácí a neví na co kliknout. Přesnou funkčnost u inkas neví, ale bylo by asi nejlepší, aby po rozkliknutí hlášky byl klient přesunut na vyplněný příkaz nebo něco podobného. Klienti to však popisují, že současný stav je pro ně matoucí a nevyznají se v tom. Prosi jen o prověření zobrazování informací o neprovedeném inkasu (z důvodu nedostatku financí na účtu klienta). Děkuji	MojeBanka	Platební styk	23.03.2021 13:29

Klient by ocenil možnost nahrání přílohy k jednotlivým transakcím, například účtenky či faktury.	MojeBanka	Technické funkce	26.03.2021 18:53
Kl. by chtěl vědět, zda nechystáme možnost změnit PIN přes IB. Kl info o možnosti v bankomatu, ale zase porovnával jinou banku, kde to prý jde... nevím zda máme něco takové v hledáčku nových funkcí. děkuji	MojeBanka	Online administrace	26.03.2021 13:27
Klient považuje za zvláštní, že limit v mobilní bance, která je podle něj méně bezpečná, může navýšit limit na 10 milionů, ale v bankovním PC pouze na 500 tisíc. Prý by bylo lepší limity sjednotit.	MojeBanka	Online administrace	26.03.2021 13:09
klient kontaktován na základě požadavku zpětného kontaktu v HD0 286956: má několik postřehů k našemu internetovému bankovníctví i účtování plateb. 1. Proč okamžitá platba zadaná po 20:30 se klientovi v den zadání zobrazí jako odečtený minus ze dne 24/3, ale následující den tam má datum druhého obchodního dne (př. klient zadá platbu 24/3 ve 20:50 a vidí okamžitou platbu ten den odečtenou, ale následující den se mu minusy z data 24/3 smažou a vidí platbu zaúčtovanou s datem 25/3) - princip jsem klientovi vysvětlila a akceptoval jej, ale má zkušenosti i s ostatními bankami a tam to podle něj takto nefunguje. Datum u platby se nezmění. Zadáme pro posouzení. 2. Data splatnosti u trvalých příkazů: TP se provádí až v nočním zpracování a klient by si přál, aby se prováděly ráno po skončení nočního zpracování, aby platba ještě ten den přišla na účet příjemce a mohl ji příjemce využít (třeba i v JPÚ). Taková změna by asi u našich klientů neprošla, ale chtěl to předat. Napadá mě, že by se TP zkusil provést celý den a nejen v nočním zpracování) 3. Počet znaků v popisu trvalého příkazu. V současné době lze vyplnit cca 30-ti znakový popis TP. Klient má zkušenost u jiných bank, že popis mají až 160-ti znakový. Přál by si to zlepšit. 4. Hromadná autorizace okamžitých plateb: Tuto funkci KB neumožňuje. Klient se ptá proč? Vysvětleno, že klient by si pak nemusel povšimnout, že některá z ním zadaných plateb by neproběhla nebo by zdlouhavě dohledával. Ale ve skutečnosti mě také nenapadá, proč by to nemohlo jít. Jde spíš jen o technickou záležitost. Tuto funkčnost by klienti určitě uvítali. Prosím o posouzení klientových závěrů a nápadů. Přál si poté kontakt. Preferovala bych e-mail vasina.josef@post.cz, ale je k zastizení i na telefonu 603181723. Děkuji	MojeBanka	Platební styk	26.03.2021 9:51
klient nám napsal námět/stížnost viz. přijatý.	MojeBanka	Technické funkce	25.03.2021 13:30
Kl. by byla ráda, kdyby se daly posílat okamžité platby v on-line dávce.	Moje banka Business		25.03.2021 10:10
kl. se nelíbí že když provedete tovární nastavení, tak aby odblokoval metodu musí do bankomatu nebo na pobočku, jelikož má berle. Vysvětlila jsem mu, že je to v rámci bezpečnosti a chtěla předat kontakt aspoň na bankovního poradce . Prý když bude třeba 50km od bankomatu a třeba se tomu bankovnímu poradci ani nedovolá? chce aby tu byla ještě jiná možnost a zpětný kontakt.	MojeBanka	Bezpečnost	25.03.2021 8:01
Z Facebooku: Václav Šafránek Já bych uvítal složky ve spořicímu účtu nutnou pro lepší přehlednost uspořené prostředků (dovolená, vánoce atd..	MojeBanka	Technické funkce	24.03.2021 13:13
Klient nás oslovil na chatu (Jiří Reichl), aktivoval si KB klíč přes web. Zmínil, že musí otáčet telefon, aby neměl doklady vzhůru nohama a že by stálo za to, abychom měli QR kód pro jeho stažení, případně proklikávací kód v SMS.	MojeBanka	Technické funkce	05.03.2021 11:08

Dobrý den, dovolal se klient, který by chtěl podat námět na zlepšení. Klientovi se jedná o to, aby mohl v MB vyhledávat platbu podle jména odesílatele či příjemce. Klientovi by to velice pomohlo ve vyhledávání plateb v historii. Děkuji	MojeBanka	Technické funkce	02.02.2021 12:16
Klient nás kontaktoval prostřednictvím e-mailu, viz. příloha.	MojeBanka	Platební styk	27.03.2021 12:52
Kl. zmínila, že u zahraničních bank má v internetovém bankovníctví možnost si stáhnout informace o účtu (IBAN, BIC/SWIFT kód, číslo účtu apod.) v pdf formátu. Kl. by ocenila, kdybychom měli tuto možnost i bankovníctví v KB. Děkuji	MojeBanka	Technické funkce	29.03.2021 15:11
Kl. se dovolal s tím, že chtěl nahrát QR kód v Mojibance na PC, Nahrával JPG obrázek v TABLETU vy skakovala hláščka, že to není podporovaný formát. Sděleno, že to je pravděpodobně způsobeno tím, že aplikace Mojebanka je pro rozhraní PC. Kl. by chtěl, aby jsme v technických podmínkách měli a aktualizovali to, aby se mojebanka chovala úplně stejně jako na pc tak na mobilech. Aby nemusel řešit rozhraní, děkuji.	MojeBanka	Online administrace	30.03.2021 9:45
Klient navrhuje možnost nahrání přílohy k transakci jako to má George od České spořitelny	MojeBanka	Technické funkce	27.03.2021 11:03
Znění námětu *: Když si člověk vygeneruje potvrzeníčko o provedené platbě jako PDF, nemá to prakticky žádnou právní váhu, zfalšovat ho dokáže téměř kdokoli. Námět je, aby byl k tomuto PDFku připojen elektronický podpis KB, respektive možná elektronická pečeť. To by byla paráda.	MojeBanka	Platební styk	31.03.2021 7:57
Dobrý den, klient má operátora Vodafon, který prý při hovorech automaticky vypíná přístup klientům k jejich mobilním datům. Náš klient pan Doležel se nechce identifikovat osobními údaji, a proto nás prosí, abychom zkusili z Vodafonem vyřešit jejich vypínání dat při hovorech, aby i tito klienti mohli během hovoru využívat KB klíč k identifikaci. Předem moc děkuji, krásný den	MojeBanka	Nastavení notifikací	26.03.2021 10:13
Klient navrhuje sjednocení aplikace KB Klíč a mobilní banky, nechápe, proč máme aplikace dvě, když by mobilní banka mohla sloužit i pro přihlašování do PC či pro placení kartou on-line. Má to tak prý například Air bank,	Mobilní banka 2		23.02.2021 15:46
Kl. má u nás osobní účtu, pracuje s ním v MB, má práva taky k podnikatelským účtům, se kterými pracuje v MBB (má to rozdělené). Kl. se v MBB zobrazili i osobní dokumenty (smluvní informace k os. úvěrovému účtu). Bylo by možné tyto dokumenty "rozdělit, aby se kl. dokumenty k os. účtům zobrazovali pouze v MB, kde osobní účty využívá, a aby se tedy nezobrazovali v MBB, kterou kl. využívá tedy pouze pro práci s podnik. účty. Děkuji	MojeBanka Business		31.03.2021 10:54
Klientce se nelíbí, že na přihlašovací stránce je automaticky zaškrtnuté "Pamatuj si mě." Přijde jí to nebezpečné, každý by si to měl zaškrtnout sám, když bude chtít.	MojeBanka	Technické funkce	29.03.2021 15:16
Kl. navrhuje ulehčit spárování telefonu pro mobilní banku, postup přes IB je údajně celkem složitý oproti KB Klíči, takže navrhuje nějaké podobné řešení.	Mobilní banka 2		28.03.2021 14:20
Dobrý den, klientku rozčiluje, že jí chodí sms se zůstatkem brzy ráno (třeba v sedm) nebo že jí budíme v noci, když jí zůstatek přijde třeba de 2 ráno. BAPO jí nezvedne telefon dříve, než v 9 hodin a my si ji dovolujeme budit takto brzy ráno. Prosím můžete zavolat klientce? Snažila jsem se jí vysvětlit, že zůstatky odchází po ukončení nočního zpracování, bohužel si pořád hovořila svou, že jí budíme. Děkuji.	MojeBanka	Nastavení notifikací	02.02.2021 9:02
Dobrý den, klient není spokojen s informacemi ohledně bankovní identity. Říká, že je v tom ztracen a informace nejsou pravdivé. Čtěl by více přehlednější informace.	MojeBanka	Technické funkce	06.03.2021 13:15