

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

FAKULTA PROVOZNĚ EKONOMICKÁ

Katedra ekonomiky



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Produkt internetové bankovnictví u vybraných bank

(Internet banking product in selected banks)

Vypracovala: Denisa Veselá

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Akademický rok: 2011/2012

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra ekonomiky
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Veselá Denisa

Provoz a ekonomika

Název práce

Produkt internetové bankovnictví u vybraných bank

Anglický název

Internet banking product in selected banks

Cíle práce

Cílem práce je definovat pojmy související s internetovým bankovnictvím, identifikovat výhody, nevýhody a rizika, které s sebou internetové bankovnictví přináší. Dílčím cílem je porovnat poplatky vybraných bank a realizovat průzkum ohledně využívání služeb internetového bankovnictví, a následně provést celkové závěrečné zhodnocení.

Metodika

Metodiku vypracování bakalářské práce lze rozdělit do následujících bodů:

- Definování cílů a stanovení hypotéz – autorka nejprve nedefinuje cíle práce, a následně stanoví hypotézy, na základě nichž započne sběr dat a informací.
- Výběr příslušných bankovních institucí a jejich služeb, které budou posuzovány – na základě zjišťování různých druhů informací (oblíbenost u lidí, apod.) si autorka vybere čtyři největší banky České republiky, jejichž produkt internetové bankovnictví bude dále analyzovat.
- Analytická část – tato část práce bude obsahovat vlastní výzkum ohledně porovnání poplatků internetového bankovnictví u vybraných bank v ČR.

Harmonogram zpracování

Literární rešerše - 1. část : 1/2011 - 3/2011

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2011 - 6/2011

Vlastní práce - analytická část : 7/2011 - 9/2011

Vlastní práce - syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2011 - 11/2011

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2011

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Internetové bankovníctví, struktura českého bankovníctví, GSM bankovníctví, WAP bankovníctví, Homebanking, PDA bankovníctví, používání a informovanost (znalost) internetového bankovníctví, výhody a nevýhody internetového bankovníctví, rizika internetového bankovníctví, porovnávání cen, Česká spořitelna, Komerční banka, Raiffeisenbank, ČSOB

Doporučené zdroje informací

BARTOŠEK, Karel; JAROŠ, Pavel; FELSBERGOVÁ, Dana. Bankovníctví v České republice. 1. Praha: Bankovní institut, 1995. 330 s
BUDIŠ, Petr; ŠTĚDRŮŇ Bohumír. Elektronické komunikace. 1. Slovakia: Magnet Press Slovakia, 2008. 109 s. ISBN 978-80-89169-11-5
DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele. 3. Praha: Karolinum, 2002. 371 s. ISBN 80-246-0139-7
HÁBA, Milan. WAP: Tvorba stránek pro mobilní zařízení. 1. Praha: Computer Press, 2002. 177 s. ISBN 80-7226-814-7
LANCE, James. Phishing bez záhad. 1. Praha: Syggress Publishing, 2007. 284 s. ISBN 978-80-247-1766-1
MÁČE, Miroslav. Platební styk: klasický a elektronický. 1. Praha: Praha: Grada, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5
POLOUČEK, Stanislav, et al. Bankovníctví. 1. Praha: C.H.Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7

www.kb.cz
www.csas.cz
www.rb.cz
www.idnes.cz/finance
www.finance.cz
www.sfinance.cz
www.csob.cz

Vedoucí práce

Steininger Michal, Ing., Ph.D.

Termín odevzdání

březen 2012

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry



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

Děkan fakulty

V Praze dne 14.2.2012

Čestné prohlášení

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

V Praze dne 22.2.2012

Veselá Denisa

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu práce panu Ing. Michalovi Steiningerovi za jeho vstřícný přístup a ochotu při zpracovávání bakalářské práce. Dále bych poděkovala rodině, známým a přátelům za jejich podporu.

Anotace

Produkt internetové bankovníctví u vybraných bank

Hlavním cílem bakalářské práce je definovat pojmy související s internetovým bankovníctvím, identifikovat výhody, nevýhody a rizika, které s sebou internetové bankovníctví přináší. První kapitola se zabývá strukturou českého bankovníctví. Druhá kapitola je zaměřena na komunikaci mezi bankou a klientem (GSM bankovníctví, WAP bankovníctví, PDA bankovníctví a Domácí bankovníctví), pojem internetové bankovníctví (Internetbanking) a jeho vznik. Třetí kapitola je věnována rozsáhlosti výskytu a informovanosti obyvatel o internetovém bankovníctví. Ve čtvrté kapitole se poukazuje na výhody a nevýhody internetového bankovníctví. Pátá kapitola je věnována čtyřem vybraným bankám - Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB a Raiffeisenbank, které používají internetové bankovníctví. Jejich porovnání služeb a cen. V šesté kapitole na základě těchto informací bude vybrána nejvýhodnější banka ze čtyř uvedených. Sedmá kapitola představuje dnešní používání internetového bankovníctví.

První, druhá, třetí a čtvrtá kapitola zahrnují teoretickou část práce. Pátá kapitola je z části teoretická a z části praktická. Šestá a sedmá kapitola obsahují praktickou část práce.

Annotation

Internet banking product in selected banks

The main aim of thesis is define concepts related to Internet banking, identify advantages, disadvantages and risks, which posed by Internet banking. The first chapter is about structure of Czech banking. The second chapter focuses on communication between the bank and the client (GSM banking, WAP banking, PDA banking and home banking), the term of Internet banking (Internetbanking) and his development. The third chapter is about magnitude of foreknowledge about internet banking .Four chapter is about the advantages and disadvantages of internet banking. The fifth chapter is about four selected banks-Czech Savings Bank, Commercial Bank, ČSOB and Raiffeisenbank, which use Internet banking. The thesis compare services and prices these banks. In the sixth chapter was selected the best bank of the banks in four chapter. The seven chapter is about the use of Internet banking nowadays.

Chapters one, two, three and four cover the theoretical part of the work. Chapter five is theoretical and partly practical. Chapters six and seven contain the practical point of the work.

Klíčová slova

Internetové bankovníctví, struktura českého bankovníctví, GSM bankovníctví, WAP bankovníctví, Homebanking, PDA bankovníctví, používání a informovanost (znalost) internetového bankovníctví, výhody a nevýhody internetového bankovníctví, rizika internetového bankovníctví, porovnávání cen, Česká spořitelna, Komerční banka, Raiffeisenbank, ČSOB

Keywords

Internetbanking, structure of Czech banking, GSM banking, WAP banking, Homebanking, PDA banking, use and awareness (knowledge) Internet banking, advantages and disadvantages of Internet banking, the risks of Internet banking, price comparisons, Czech savings bank, Commercial bank, Raiffeisenbank, ČSOB

Obsah:

Anotace	1
Annotation.....	2
Úvod.....	6
Cíl a metodika	6
1. Struktura českého bankovníctví.....	8
1.2 Rozdělení obchodních bank	8
1.3 Seznam komerčních bank působících v České republice (k 1.10.1999)	9
2. Přímé internetové bankovníctví.....	9
2.1 PDA banking	9
2.2 GSM banking	10
2.3 WAP banking	10
2.4 Homebanking	11
2.5 Internetbanking.....	11
3. Informovanost lidí o internetovém bankovníctví a jeho rozsah výskytu	12
3.2 Používání internetového bankovníctví.....	13
4. Výhody a nevýhody internetového bankovníctví	15
4.1 Výhody internetového bankovníctví.....	15
4.2 Nevýhody internetového bankovníctví.....	15
4.3 Rizika	15
5. Kapitálově největší banky v České republice s nejvyšším počtem klientů.....	16
5.1 Komerční banka.....	16
5.1.4 Ceník.....	19
5.2 ČSOB.....	20
5.2.3 Ceník.....	22
5.3 Raiffeisenbank.....	22
Elektronické klíče k zaručení bezpečnosti:.....	23
Mobilní elektronický klíč	23
Mobilní elektronický klíč SIM	23
Osobní elektronický klíč	24
5.3.4 Ceník.....	26
5.4 Česká spořitelna	27
5.4.4 Ceník.....	29

6. Porovnání cen mezi vybranými bankami a jejich vybraných služeb	30
7. Dnešní informovanost a použitelnost internetového bankovníctví.....	34
8. Závěr.....	36
9. Seznam použité literatury	38
10. Seznam použitých tabulek a grafů	41
11. Seznam příloh.....	42

Úvod

V minulosti byly jakékoliv peněžní transakce mnohem složitější, než jsou dnes. Dříve fungoval pouze osobní kontakt mezi bankou a klientem. To však bylo příliš nákladné pro banku i klienta nejen z hlediska peněžního, ale i z hlediska časového. Vylepšení přišlo v dobách, kdy se začalo komunikovat s bankami po telefonu. Byl to první odvážný krok, který samozřejmě snížil náklady a čas. Jak se civilizace a technologie rozvíjely, přišly mobilní telefony a internet. (Máče, 2006)

Počátek 21. století byl zlomovým obdobím v oboru bankovníctví. Dnes si jen málokdo umí představit, že by své finance řídil jiným způsobem, než je internet. Dá se říci, že každý, kdo umí alespoň trochu používat internet, si internetové bankovníctví oblíbil. Internetové bankovníctví lze provádět z pohodlí domova, kanceláře či dovolené.

Práce je zaměřena na celou řadu informací. Co to internetové bankovníctví znamená, jaké jsou typy komunikace, jak vysoké jsou náklady a podobně. Pro představu jsou porovnány nabídky známých českých bank – Komerční banka, ČSOB, Raiffeisenbank a Česká spořitelna. Na základě služeb a požadovaných poplatků je vybrána banka, která má poplatky nejnižší.

Cíl a metodika

Cílem práce je definovat pojmy související s internetovým bankovníctvím, identifikovat výhody, nevýhody a rizika, které s sebou internetové bankovníctví přináší. Dílčím cílem je porovnat ceny vybraných bank, a realizovat průzkum použitelnosti internetového bankovníctví, a následně provést celkové závěrečné zhodnocení.

Metodiku vypracování bakalářské práce lze rozdělit do následujících bodů:

- Definování cílů a stanovení hypotéz – autorka si nejprve nadefinovala cíle své práce, které jsou uvedeny o odstavce výše, a následně si stanovila hypotézy, na základě nichž začala shánět příslušné materiály a informace, aby mohla své nápady a myšlenky zrealizovat. Vybrala si internetové bankovníctví, které pojala v rámci představení největších bank České republiky a následně jejich nabídek věnovaných právě internetovému bankovníctví. Kromě bank se zaměřila i na další prvky přímého bankovníctví a na základní rysy tohoto typu bankovníctví, jako jsou výhody, nevýhody, rizika či míra použitelnosti.

- Výběr příslušných bankovních institucí a jejich služeb, které budou posuzovány – na základě zjišťování různých druhů informací (oblíbenost u lidí, apod.) si autorka vybrala čtyři největší banky České republiky, jejichž produkt internetové bankovníctví bude dále analyzovat.
- Sepsání dílčích částí práce, které budou konzultovány s vedoucím práce – práce byla psána postupně tak, jak jdou kapitoly za sebou, a byla konzultována s vedoucím práce panem Ing. Steiningerem.
- Zpracování konečné verze práce s vlastními závěry – předposlední a poslední část obsahuje především vlastní výzkum autorky, především porovnání poplatků internetových služeb příslušných bank, a vybrání té nejlevnější banky z cenového hlediska daných služeb. Dnešní použitelnost internetového bankovníctví, která byla zjištěna autorkou prostřednictvím sestavení ankety podle Miroslava Dismana-
Jak se vyrábí sociologická znalost. V závěru je uvedeno vlastní zhodnocení práce a výzkumu.

1. Struktura českého bankovníctví

V současné době českou bankovní soustavu tvoří centrální emisní banka, Česká národní banka a soustava obchodních bank, českých i zahraničních, z nichž nejdůležitější funkci má Česká národní banka (ČNB) působící od roku 1993. (Bartošek, Jaroš, Felsbergová, 1995)

Mezi hlavní činnosti a pravomoci ČNB se řadí v měnové politice a řízení měny následující: stanovení pravidel pro řízení a vývoj měny, ražba a tisk peněz, pravidla pro hotovostní operace a správa peněz. Do oblasti devizové politiky patří tyto činnosti ČNB: stanovení kursů měn vůči měně domácí, stanovení pravidel pro práci s devizami (používání cizích měn v ČR a domácí měny v zahraničí). V oblasti ovlivňování české bankovní soustavy zahrnuje povolení vzniku nových bank, sledování činnosti a bankovní dohled nad obchodními bankami nebo udělování licencí na jednotlivé bankovní činnosti.

1.2 Rozdělení obchodních bank

Každá obchodní banka je rozdělena podle určitých kritérií, jako např. velikost kapitálu, typ bankovní licence, nabízené služby, způsob vzniku nebo podle právního postavení. Toto rozdělení uvádí ve své knize Bankovníctví v České republice K. Bartošek, P. Jaroš a D. Felsbergová, a je považováno za základní. Není však pravidlem, a proto je možné se setkat i s odlišnými rozděleními. Pro názornější vysvětlení jsou následně rozdělovací kritéria rozepsaná níže.

Podle velikosti základního kapitálu jsou banky rozděleny na malé (se základním kapitálem do 600 milionů Kč), střední (se základním kapitálem do 1,5 miliardy Kč) a velké (se základním kapitálem vyšším než 1,5 miliarda Kč). Podle typu bankovní licence banky dělíme na banky s plnou bankovní licencí (nabízí širokou škálu všech produktů) a banky s částečnou bankovní licencí (orientují se jen na některé produkty, za to velmi důkladně). Dále se banky rozdělují podle převažujících služeb na univerzální (provádí běžné bankovní služby a operace) a specializované (provádí především vybrané skupiny služeb a obchodů). Podle právního postavení a charakteru vlastnictví se dělí na: státní peněžní ústavy (kde jediným vlastníkem je stát), pobočky zahraničních bank (např. ČSOB, které má svou zahraniční pobočku i na Slovensku), akciové společnosti (typy většiny dnešních bank). Akciové společnosti mají ještě další dělení bank, a to na banky soukromé (s českým, smíšeným či zahraničním kapitálem), banky s významným podílem státu a banky s korporativním vlastnictvím (úvěrová družstva). Posledním rozdělením, které uvádí autoři

ve své knize, je rozdělení bank podle způsobu jejich vzniku, a má následující formu: banky vzniklé k 1.1.1990 transformací ze zákona již dříve vzniklých bank, banky založené jinými bankami nebo nebankovními investory a banky vzniklé fúzováním (sloučením) bank či převzaté jinými bankovními institucemi. (Bartošek, Jaroš a Felsbergová, 1995)

1.3 Seznam komerčních bank působících v České republice (k 1.10.1999)

Toto rozdělení bank bylo zpracováno na základě prostudování literatury od Jana Veleka - Základní informace o českém bankovníctví, kde jsou banky opět řazeny podle daných kritérií, jako v předchozí kapitole. Toto rozdělení se může samozřejmě s postupem času měnit, a to nejen nárůstem či poklesem kapitálu příslušných bank, ale také na základě vzniku nových bank, poboček apod.

Banky s převážně českou majetkovou účastí (více než 50%): Komerční banka, a.s., Česká spořitelna, a.s. nebo Investiční a poštovní banka, a.s. Mezi banky s převážně zahraniční majetkovou účastí (více než 50%) patří GE Capital Bank, a.s., Raiffeisenbank, a.s. či Živnostenská banka, a.s. Posledním rozdělením bank jsou banky malé (Evrobanka, a.s. nebo Moravia banka, a.s.), střední (Union banka, a.s. a Ekoagrobanka, a.s.) a specializované (Wüstenrot-stavební spořitelna, a.s. či HYPO stavební spořitelna, a.s.). (Velek, 2000)

2. Přímé internetové bankovníctví

Do složek přímého bankovníctví se řadí zejména PDA banking, GSM banking, Homebanking, WAP banking a Internetbanking. Podrobnější informace, o funkčnosti a charakteristice jednotlivých složek, jsou vypsány v navazujících podkapitolách. Tyto formy bankovníctví jsou velmi praktické a pro mnoho lidí známé. Zejména Internetbanking neboli internetové bankovníctví je pro většinu populace všední záležitostí. Jen velmi malé procento nevyužívá služby, které právě internetové bankovníctví nabízí a umožňuje. Nejvíce jsou tyto formy využívány mladými lidmi a firmami. Všichni aktivní uživatelé tyto formy přímého bankovníctví označují za ulehčující a pohodlné.

2.1 PDA banking

PDA banking znamená komunikaci klienta s bankou použitím kapesního počítače. Stačí mít přístupnost k internetu a připojit se k němu buďto pomocí datových přenosů mobilního telefonu nebo použitím synchronizační kolébky, která spojí kapesní počítač

s běžným počítačem připojeným na internet. Spojení přes synchronizační kolébku má jednu velkou nevýhodou v tom, že zařízení se v daném okamžiku stává nemobilní. Třetí způsob připojení PDA k internetu je prostřednictvím tzv.hotspotů (technologie bezdrátových sítí s vysokou přenosovou rychlostí) - klient ovšem musí být v oblasti, která je nějakým hotspotem pokryta. (finance.idnes.cz, online 3.7.2011)

K využívání PDA bankingu je zapotřebí mít připojení k internetu a internetový prohlížeč podporující SSL protokol. Poté si klient aktivuje připojení k internetu, a vyhledá si příslušné stránky dané banky. K autentizaci a certifikaci je potřeba mobilního nebo osobního klíče. (svethardware.cz, online 3.7.2011)

Mobilní klíč je ovšem mnohem kratší a levnější (0,- Kč), nežli delší a dražší elektronický klíč (89,- Kč za měsíc). (finance.idnes.cz, online 3.7.2011)

PDA banking využívala jako první eBanka od začátku března roku 2003. Dnes jej využívá i Raiffeisenbank nebo Komerční banka. Prostřednictvím PDA bankingu může klient zjistit různé informace, jako např.: historie účtu, zadání jednorázového nebo trvalého příkazu či zůstatek na účtu. Názorné zobrazení využívané pro PDA je možné vidět v Příloze 1. (penize.cz, online 3.7.2011)

2.2 GSM banking

Služby bankovníctví pomocí komunikace přes mobilní telefony. Nejčastěji formou zasíláním SMS zpráv, prostřednictvím technologie SIM Toolkit nebo WAP. (Máče, 2006) Pomocí GSM bankingu lze zjišťovat obraty a zůstatky na účtu, zadávat příkazy k úhradě či inkasu, zjišťovat kurzy měny a další informace. Překážkou může být neochota lidí k používání formy SMS zpráv (například staří lidé, lidé odmítající moderní technologie). (Polouček, 2006)

2.3 WAP banking

WAP banking představuje komunikaci klienta s bankou prostřednictvím protokolu WAP (Wireless Application Protocol) po internetu. Představuje kombinaci internetového a telefonního bankovníctví. Některé telefony umí používat služby WAP, a povolují tak klientům přístup na WAPové stránky své banky. Tyto WAPové stránky jsou speciálně upravené pro malé displeje mobilních telefonů, a umožňují ovládání účtů. (Máče, 2006)

WAP neboli prohlížeč v mobilních telefonech využívá tzv. jazyk WML (Wireless Markup Language - značkovací jazyk). Ani tento jazyk WML není tak dokonalý, aby bylo

možné získávat veškeré informace na svůj mobilní telefon v plné kvalitě. Existují patřičné rozdíly mezi prostředím počítače a prostředím mobilního telefonu (WAPovým prohlížečem), z nichž jasně vyplývají různé typy omezení jako např: malé rozlišení, malá paměť telefonu, slabý výkon nebo malá přenosová rychlost. (Hába, 2002)

Klient může pomocí WAP bankingu provádět příkazy k úhradě a inkasu, ovládat termínované a vkladové účty, dostávat informace o podání příkazu nebo sledovat úrokové sazby. (finexpert.e15.cz, online 3.7.2011)

2.4 Homebanking

Homebanking představuje propojení počítačového systému daného klienta s informačním systémem příslušné banky. Podle formy provozování máme různé typy pojmenování - PC banking, office banking, domácí bankovníctví a podobně. (Polouček, 2006) Bezpečnost Homebankingu je zajištěna prostřednictvím zadaných hesel, kódováním zasílaných zpráv a elektronickým (digitálním) podpisem. Klient může pomocí Homebankingu provádět domácí i zahraniční úhrady a inkasa, zadávat trvalé příkazy a podobně. (Máče, 2006)

Rozšířený systém Homebankingu představuje MultiCash. Spočívá v komunikaci klient → banka pomocí bankovního serveru. Veškerá data na tomto serveru jsou šifrována a zajištěna elektronickým podpisem. Nevýhodou Homebankingu je, že je vázán na určitý počítač a instalace popřípadě změna příslušné aplikace je velmi nákladná. Mezi další nevýhody lze zařadit offline režim neboli neaktuálnost informací. (Máče, 2006)

2.5 Internetbanking

Je podobný Homebankingu s využitím komunikace přes internet. Umožňuje komunikaci klienta banky prostřednictvím počítače s nainstalovaným internetovým prohlížečem, který je připojen na celosvětovou síť Internet. Klient se do systému banky přihlašuje přes své přidělené jméno a heslo. Po ověření správnosti je oprávněn provádět další úkony pomocí elektronického klíče nebo podpisu, a poté může na webových stránkách své banky zadávat jednotlivé pokyny. (Polouček, 2006)

Elektronickým podpisem se zabývá dokument Směrnice Evropského parlamentu a Rady 199/93/ES, a zaměřuje se především na definici, tvorbu a ověření podpisu. Směrnice zavádí terminologii ve vztahu k elektronickému podpisu, ta je přenášena do lokálních legislativ a zaručuje tím lepší srozumitelnost daných pojmů. Směrnice má 12 hlavních

bodů, které různé pojmy podrobněji vysvětlují, aby nedocházelo k nedorozumění - názorná ukázka prvních dvou bodů: (Budiš, 2008)

Elektronický podpis představuje údaj v elektronické podobě, který je připojen nebo logicky spojen s dalšími elektronickými daty, a který slouží jako metoda ověření pravosti. (Budiš, 2008)

Elektronický podpis musí splňovat tyto požadavky (Budiš, 2008):

- a. Jednoznačné spojení s podepisující osobou
- b. Umožnění zjištění totožnosti podepsované osoby
- c. Navržen tak, aby ho podepisující osoba mohla mít vždy pod kontrolou, a je spojen s daty, ke kterým se vztahuje tak, aby bylo možné zjistit jakoukoliv změnu těchto dat.

Zákon o elektronickém podpisu byl přijat v České republice v roce 2000, a Česká republika se tímto stala třetí zemí, která vydala platnost tohoto zákona. Český zákon o elektronickém podpisu definuje elektronický podpis jako „*údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.*“ (Budiš, 2008)

Tento typ bankovníctví vyžaduje vysoký stupeň ochrany přenosu dat. Proto se k zabezpečení používá speciální vygenerovaný kód, který si může klient sám zvolit, např. uživatelské číslo a PIN nebo použití hesla s nastavením limitu a podobně. (mesec.cz, online 3.7.2011)

Klient může provádět mnoho úkonů, jako jsou třeba výpisy z účtu, příkazy k úhradě a inkasu nebo zobrazení historie za dané období. (zlatakoruna.info.cz, online 3.7.2011)

3. Informovanost lidí o internetovém bankovníctví a jeho rozsah výskytu

V této kapitole se autorka zaměřila na využívání internetového bankovníctví v různých státech, a snažila se poukázat na zásadní výhody a nevýhody, které obnáší internetové bankovníctví, jako takové. V poslední řadě věnovala pozornost rizikům, které patří nejen do internetového bankovníctví, ale i jiných sektorů. Rizika, jejich vývoj a výskyt, jsou dnes velmi aktuálním tématem mezi lidmi obecně. Proto je velmi důležité se jim pokoušet co nejlépe vyvarovat, a zajistit veškerá opatření, která jim zabrání. Každá banka má své vlastní „zbraně“, kterými se snaží případným rizikům předejít. Ve

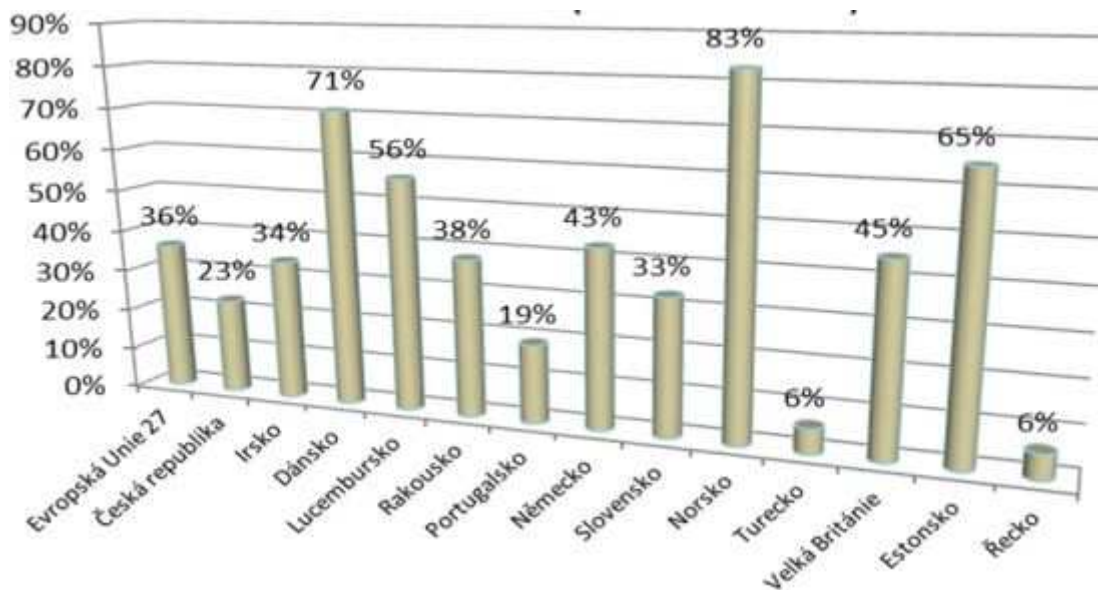
skutečnosti si jsou tyto používané praktiky zabránění rizikům bank velmi podobné. Přehled zabezpečení je rozebrán v každé kapitole dané banky zvlášť.

3.2 Používání internetového bankovníctví

Internetové bankovníctví je forma bankovníctví rozšířená po celém světě. Využívání internetu se v současné Evropské unii rok od roku zvyšuje, a to v rozmezí od 16 % v roce 2004 až po 36 % v loňském roce. (finance.cz, online 6.7.2011)

Některé státy využívají služeb internetového bankovníctví méně a některé více. Procentuální výsledky používání internetu ve vybraných zemích je možné vidět na grafu 1. Mezi státy využívající internetové bankovníctví nejméně, patří státy bývalého východního bloku a státy mající ekonomické problémy. Nejméně využívají internet v Rumunsku a Bulharsku, kde se využití pohybuje na pouhých 3 %. (finance.cz, online 6.7.2011)

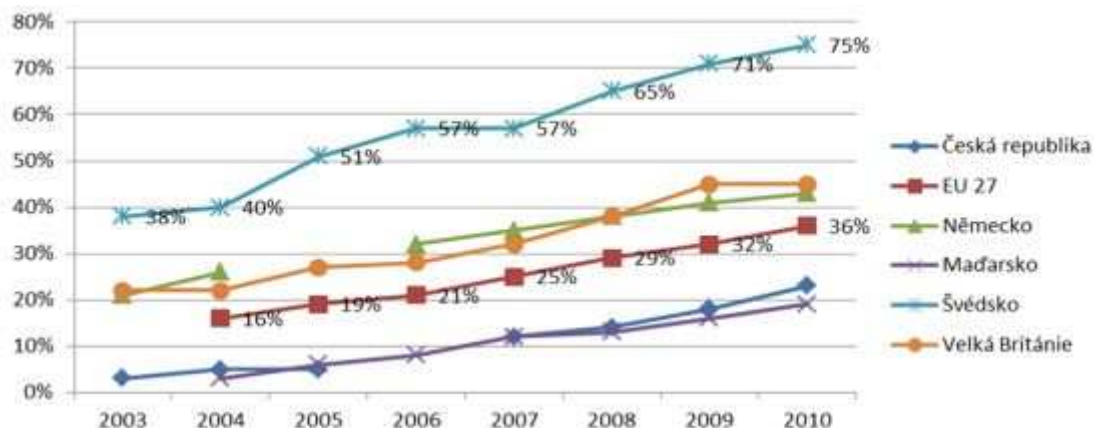
Graf 1: Využívání internetového bankovníctví



Zdroj: EUROSTAT, *Percentage of individuals aged 16 to 74- Individuals using the internet for internet banking* (finance.cz, online 6.7.2011)

Naopak vysoká míra používání internetu je v zemích severských, jako např. v Dánsku (71 %), Finsku (76 %) nebo Norsku (83 %). Mezi průměrné uživatele se řadí Německo, kde se míra používání zvýšila z 21 % na 43 % anebo Česká republika, jejíž míra vzrostla z 3 % na 23 %. Postupný vývoj internetového bankovníctví mezi lety 2003 - 2010 je možno vidět v grafu 2. (finance.cz, online 6.7.2011)

Graf 2: Vývoj IB v letech 2003-2010



Zdroj:EUROSTAT, *Percentage of individuals aged 16 to 74- Individuals using the internet for internet banking (finance.cz, online 6.7.2011)*

Důvodem rozmanitosti používání internetu v jednotlivých státech je způsobeno rozdílným připojením domácností a firem. Internetové bankovníctví je využíváno především firmami, které využívají vysokorychlostní internet, a to až z 87 %. Klasické připojení má v České republice zhruba 95 % firem, naopak v Rumunsku 21 % a v Bulharsku pouhých 15 %. (finance.cz, online 6.7.2011)

Počet uživatelů internetu každým rokem stoupá, a s ním roste i vyšší použitelnost internetového bankovníctví. Encyklopedie Wikipedia uvádí v tabulce 1 údaje používání internetu od roku 2000 do roku 2006: (Budiš a Štědroň, 2008)

Tabulka 1 – Využívání internetu:

Rok	Počet uživatelů internetu
2000	250 milionů
2003	600 milionů
2005	900 milionů
2006	Více než miliarda

Zdroj: BUDIŠ Petr a ŠTĚDRONĚ Bohumír. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia : Magnet Press, 2008. Fenomén Internet, s. 109. ISBN 978-80-89169-11-5

Budoucnost internetu je vskutku obrovská. Každým rokem se objevují na trhu samé novinky a možnosti, které internet nabízí. Dnešní informovanost a použitelnost internetového bankovníctví, pro rok 2011, je možné vidět z následujících grafů v kapitole č. 7.

4. Výhody a nevýhody internetového bankovníctví

Přesto, že moderní technologie se rok od roku rozvíjí, a stává se neustále dokonalejší, je důležité být ve střehu. Není tedy divu, že i internetové bankovníctví má své výhody, nevýhody a rizika. Dnes to mohou být výhody a nevýhody, které jsou následně vyjmenovány, a za několik let mohou být tyto nedostatky odstraněny, a nahrazeny jinými. Moderní svět je vskutku rychlý ve svém technologickém vývoji a nelze říci, zda vyjmenovaná rizika budou i do budoucna stále riziky.

4.1 Výhody internetového bankovníctví

Klient nemusí pospíchat a odcházet dříve z práce jen proto, aby stihl úřední hodiny příslušné banky. Stačí využít nové komunikační kanály, jakou jsou mobilní telefony či internet a je pánem svého času. Klient může se svou bankou komunikovat odkudkoliv a kdykoliv 24 hodin, a to 7 dní v týdnu. Klientovi odpadají dlouhá čekání ve frontách na pobočkách bank, a šetří jeho čas. (Máče. 2006)

V dnešní době jsou lidem otevřeny zcela nové perspektivy, jako možnost objednávat či platit služby nebo zboží právě prostřednictvím Internetu.

4.2 Nevýhody internetového bankovníctví

Nevýhody lze pro názornější vysvětlení pojmout z pohledu klienta a z pohledu banky. Pro banku je zpočátku velmi nevýhodné zavádění patřičných elektronických systémů a forem. Nevýhoda dostatečně získaných informací od klienta a nedostatečné poskytnutí nabídek - to znamená, že pracovník příslušné banky nemá vždy oční kontakt s klientem, ale jedná s ním pouze prostřednictvím internetu, a není tak schopen poznat mnoho informací z jeho chování, pohledů apod. Pro klienta může být nevýhodou neznalost dané technologie a její ovládání. Hrozí to především u starší generace lidí nebo u lidí, kteří jsou odpůrci moderní technologie či u skupiny jedinců nemajících možnost styku s počítačem. (Pekárková, 2006)

4.3 Rizika

V bance probíhá řada úkonů, které mohou banku ohrozit. Mezi rizika je možné zařadit krádeže identity, ztráty bank ID uživatele, hesla a jiných soukromých informací. Internet je otevřená přístupná síť téměř odkudkoliv anonymním uživatelům, kteří mohou posílat zprávy různého charakteru přes neznámá místa či bezdrátová pojítka. (searchgrid.org, online 6.7.2011)

Dalším hrozícím a asi nejrozšířenějším rizikem může být Phishing, což je podvodná technika pro získávání citlivých informací (hesel, čísla kreditních karet, apod.) od obětí. Phishing funguje na principu rozesílání e-mailových zpráv, které mají podobu oficiální žádosti od banky či podobných institucí, a vyzývají adresáta k zadání jeho údajů na odkazovanou stránku. Phishingové e-maily jsou spamy, které mají trochu jinou podobu. (hoax.cz, online 6.7.2011)

V dnešní době se rozeznává 8 hlavních skupin spamů (= nevyžádaná pošta), z nichž jsou 3 nejčastější: UCE - nevyžádaná obchodní elektronická pošta, kdy spam je vytvořen „skutečnými“ firmami a oslovuje klienty. NCE - neodpovídající obchodní elektronická pošta, kterou rozesílají „skutečné“ firmy klientům i přesto, že bylo požádáno o ukončení zasílání e-mailů. Útočníci – vydělávají si peníze sháněním e-mailových adres a následnou produkcí těchto seznamů jiným spammerům nebo marketingovým agenturám (samozřejmě za peníze). Dnes podle SSC (společnost Secure Science Corporation sídlící v San Diegu zabývající se výzkumem technologií) existuje zhruba 50 phishingových skupin po celém světě. (Lance, 2007)

Ukázku Phishingu neboli e-mail doručený údajnému klientovi je možné vidět v příloze 3. Proto banky a jiné instituce používají vlastní zabezpečovací mechanismy, jakou jsou speciální hesla, elektronické klíče, čipové karty apod.

5. Kapitálově největší banky v České republice s nejvyšším počtem klientů

Mezi kapitálově největší banky a banky s nejvyšším počtem klientů v České republice patří ČSOB, Raiffeisenbank, Komerční banka a Česká spořitelna. Právě těmito nejznámějšími a nejčastěji využívanými bankami se zabývají následující kapitoly, které poukazují na základní charakteristiku jednotlivých bank, na jejich výhody a zabezpečení a zároveň na jejich porovnání. Takovéto složení bank bylo vybráno na základě několika kritérií, mezi které patří například popularita mezi občany, široká síť poboček nebo dostatečná potřeba volně dostupných informací.

5.1 Komerční banka

Komerční banka byla založena v roce 1990 jako státní instituce, a v roce 1992 se stala akciovou společností. Komerční banka, a.s. představuje mateřskou společnost Skupiny KB, a zároveň je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale. Nyní patří mezi univerzální banky České republiky. Banka nabízí širokou škálu služeb v oblasti retailového

(maloobchodního), podnikového a investičního bankovníctví. Společnosti Skupiny komerční banky nabízí další služby, jako např: penzijní připojištění, stavební spoření, spotřebitelské úvěry apod. (kb.cz, online 11.7.2011)

Rozmanitost služeb, které nabízí Komerční banka je vskutku veliká. Mezi ty základní patří cestovní pojištění, hypotéka, životní pojištění, internetové bankovníctví a mnoho dalšího. Zaměření připadá především na služby spojené s internetovým bankovníctvím, do kterých zahrneme MojeBanka, MojePlatba a Mobilní banka či Studentské konto G2.2. Nově od srpna roku 2011 nabízí Komerční banka pro všechny klienty MůjÚčet, což je klasická forma běžného účtu, doplněná o další služby kam patří výše zmiňovaná MojeBanka, MojePlatba nebo Mobilní banka.

MojeBanka je služba určená všem občanům, podnikatelům a firmám. Je to moderní služba, která umožňuje provádět bankovní operace každý den. Na internetových stránkách Komerční banky (www.kb.cz) je možné stáhnout demoverzi služby MojeBanky, a získat tak bližší informace o této službě. Základní podmínkou je mít založený běžný účet. Je zde využita velká míra zabezpečení pomocí osobního certifikátu, který může mít podobu souboru nebo čipové karty. Každou aktivní operaci musí uživatel podepsat svým elektronickým klíčem, a v případě certifikátu v souboru navíc ještě používá doplňující autorizační SMS kód. (kb.cz, online 11.7.2011)

Pro vytvoření služby je zapotřebí vzít občanský průkaz či jiný průkaz totožnosti (pro cizince - pas) a navštívit některou z poboček banky, kde se podepíše smlouva a klient získá veškeré potřebné údaje a informace. Služba poskytuje získávání aktuálních informací o účtech, zasílání elektronických výpisů k účtům, sjednání spotřebitelského úvěru, investování do podílových fondů, objednání si dalších služeb komerční banky, kdykoliv k dispozici, profesionálně proškolený personál na bezplatné lince, srozumitelné ovládání atd. (kb.cz, online 13.7.2011)

MojePlatba je určena uživatelům služby MojeBanka, kteří mají platný certifikát na čipové kartě nebo v souboru. Pro získání této služby je potřeba navštívit pobočku Komerční banky a mít s sebou průkaz totožnosti, platný certifikát a být uživatelem služby Mojebanka. (kb.cz, online 13.7.2011)

Využívá se pro bezhotovostní platbu přímo z internetových stránek obchodníka. Funguje na jednoduchém principu. Stačí si vybrat zvolené zboží, rozhodnout se využít službu MojePlatba, a pro zaplacení jsou klienti přesměrováni na stránky příslušné banky.

Aplikace zobrazí uživateli předem vyplněný platební příkaz, který uživatel podepíše svým osobním certifikátem (elektronickým klíčem), a poté je následně přeměrován zpět do obchodu. Platba je obchodníkovi garantována, a ten může ihned expedovat zboží. Tato služba je velmi pohodlná, snadná, rychlá a bezpečná. (kb.cz, online 13.7.2011)

Další službou je Mobilní banka, která se řadí mezi služby přímého bankovníctví Komerční banky. Je určena klientům z řad občanů i podnikatelů. Komunikace s bankou probíhá skrze mobilní telefon s možností využití služeb banky kdykoliv a kdekoliv. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá šifrovaně, a každý přístup k dané službě začíná identifikací a autentizací uživatele (přihlašovací jméno a heslo). Pro využívání této služby je nutné mít běžný účet, aktivované telefonní bankovníctví Expresní linka a používat mobilní telefon splňující zadané technické podmínky, které jsou k nahlédnutí na internetových stránkách banky nebo je lze získat na pobočce banky. Stačí na Expresní linku zavolat a vyškolený pracovník klienta navede, jak příslušný mobilní telefon nastavit pro danou službu. Mobilní banka uživateli umožňuje získávat aktuální informace o jeho účtech a transakcích, jednoduché ovládání či komunikování s bankou online, úsporu času nebo dostupnou anglickou verzi. (kb.cz,online 14.7.2011)

Novinka MůjÚčet je určena každému staršímu 18 let. Jako běžný peněžní účet umožňuje zřizování základních služeb, jako např: platby přes internet, zřizování inkasa apod. Pokud bude klient platit kartou má možnost výběru z bankomatů Komerční banky zdarma (1 platba kartou = 1 výběr z bankomatu zdarma). K tomuto účtu lze zřídit i další služby: papírový výpis, vlastní potisk na platební kartě, zabezpečení karty proti krádeži apod. Tento účet je možné založit on-line na pobočce anebo prostřednictvím bezplatné telefonní infolinky. (příručka Komerční banky, 1.3.2011)

Komerční banka nabízí také účty vhodné pro mladé lidi, zejména studenty, a to hned ve dvou balíčcích (G2.1 a G2.2). Balíček G2.1 a G2.2 je pro mladé lidi ve věku od 15 do 19 let, studentům od 20 do 30 let a absolventům vysokých škol, kteří ukončili své studium maximálně před rokem. Balíček G2.2 nabízí svým uživatelům mezinárodní debetní embosovanou (platební) kartu s cestovním pojištěním, výběry z bankomatů komerční banky zdarma apod. Výhody, které konto G2.2 nabízí, jsou opravdu lákavé a není jich zrovna málo. Patří tam například slevy u společnosti Student Agency, u vzdělávací agentury Tutor nebo celý balíček zdarma pro studenty do 26 let (nad 26 let je zpoplatněn částkou 68,- Kč měsíčně). (příručka Komerční banky, 1.9.2011)

Komerční banka o sobě říká, že má velmi dobré zabezpečení a k tomu používá tzv. e-Card, jako prostředek zabezpečení. E-Card je pro všechny, kteří chtějí bezpečně platit přes internet. Je to šestnácti místné číslo platební karty, určené výhradně k používání plateb přes internet. Nemá žádné osobní identifikační číslo PIN, a není určen k rezervaci letenek, hotelů, automobilů, k výběrům hotovosti apod. Obecně lze říci, že e-Card nelze využít tam, kde je požadováno zadání kódu PIN. Platnost karty trvá 3 roky, a je vydávána v systému MasterCard a VISA. Karta e-Card umožňuje každému uživateli bezpečně nakupovat v prostředí internetu. (kb.cz, online 17.7.2011)

5.1.4 Ceník

Ceny vybraných služeb, které jsou vidět v tabulce 2 jsou aktuální k datu 1.1.2012, a také ověřeny autorkou telefonicky a osobní návštěvou pobočky.

Tabulka 2 - Ceny příslušných účtů KB:

Druhy účtů	MůjÚčet	Konto G2.2
Založení účtu	0,- Kč	0,- Kč
Vedení účtu/měsíčně	68,- Kč	0,- Kč
Přijaté domácí platby	zdarma	zdarma
Odeslané domácí platby	6,- Kč	6,- Kč
Trvalé příkazy inkasa	6,- Kč	6,- Kč
Platby kartou v ČR	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v zahraničí	0,- Kč	0,- Kč
Služba SMS	2.50,- Kč	2.50,- Kč
Výpis e-mailem/měsíčně	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu v ČR	u bankomatů KB za 5,- Kč, u jiných bankomatů za 35,- Kč	u bankomatů KB za 5,- Kč, u jiných bankomatů za 35,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	100,- Kč +1 % z vybírané částky	Jeden výběr zdarma, ostatní 100,- Kč +1 % z vybírané částky

Zdroj: ceníky banky + telefonické ověření na zákaznické lince autorkou, 2011

5.2 ČSOB

ČSOB neboli Československá obchodní banka, a.s. působí v České republice jako univerzální banka. Byla založena v roce 1964, a jejím úkolem bylo poskytování finančních služeb zahraničního obchodu a volnoměnové operace. V retailovém (maloobchodním) bankovníctvím vystupuje pod dvěma základními obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna. Aktuální počet klientů, zaměstnanců, poboček a podobně je vypsán v tabulce 3. Své služby poskytuje všem fyzickým i právnickým osobám. Klienti jsou obsluhováni prostřednictvím poboček ČSOB, Finančních center Poštovní spořitelny a obchodních míst České pošty. (csob.cz, online 18.7.2011)

Tabulka 3 - ČSOB v číslech k 30.6.2011:

Ukazatele	Počet daných ukazatelů
Zaměstnanci (FTE)-skupina	7 709
Klienti (tis.)	3 086
Uživatelé internetového bankovníctví (tis.)	1 160
Pobočky ČSOB	249
Finanční centra PS	60
Obchodní místa České pošty	cca 3 200
Bankomaty	805

Zdroj: (csob.cz, online 18.7.2011)

Služby, které ČSOB nabízí:

- Spoření a investování
- Úvěry a půjčky
- Účty a platby
- Pojištění
- Elektronické bankovníctví- např. zadávání příkazů k úhradě, první přihlášení apod.
- Platební karty

ČSOB podporuje internetové bankovníctví a nabízí hned několik typů – InternetBanking 24, BusinessBanking 24, Mobil 24 nebo Linka 24. Mezi internetové bankovníctví patří první dvě vyjmenované služby, které jsou také nejpoužívanější.

InternetBanking 24 je možné si vyzkoušet prostřednictvím demoverze, která má za úkol lépe přiblížit a představit princip a fungování InternetBankingu. Tato demoverze je volně přístupná ke stažení na internetových stránkách banky ČSOB (www.csob.cz – elektronické bankovníctví - InternetBanking 24). Operace nabízené touto službou jsou opravdu široké. Nalezneme zde informace o účtu, běžné platební operace, možnost dobítí kreditu přeplacených SIM karet všech mobilních operátorů (Vodafone, T-Mobile, O₂) nebo informace o hypotéce. (csob.cz, online 19.7.2011)

Pro přihlášení do systému služby si klient může vybrat ze dvou variant – buďto se přihlásí pomocí identifikačního čísla, PINU a SMS klíče nebo může využít čipovou kartu (elektronický podpis). Výhody, které InternetBanking 24 nabízí jsou: neustálý přístup k penězům, přehled o všech pohybech na účtu, jednoduché a snadné ovládání, kvalitní zabezpečení a především úspora času a pohodlí. (csob.cz, online 19.7.2011)

BusinessBanking 24 umožňuje řídit vlastní finance pomocí počítače připojeného k internetu jako InternetBanking 24. Je určen podnikatelům nebo firmám. Má dvě podoby: offline a online

- *Offline* - pracuje na bázi aplikace, která nemusí být napojena na internet. Služba v tomto režimu nabízí tyto možnosti: informace o účtu, běžné platební operace nebo výpisy z účtů.
- *Online* - je závislý na počítači s přístupem k internetu. Nabízí tyto služby: informace o účtu, běžné platební operace, služby pro platební karty, zasílání informačních SMS a e-mailů, zobrazování a tisk elektronických výpisů.

BusinessBanking 24 svým klientům nabízí také jazykové mutace (čeština, angličtina, němčina), snadné ovládání nebo autorizaci až 2 podpisy. (csob.cz, online 19.7.2011)

ČSOB nabízí i Studentské konto Plus, které je určeno všem ve věku 15 až 28 let. Pro založení Studentského konta Plus je nutné dodržovat následující podmínky. Od 15 do 18 let nutnost doprovodu rodičů nebo jiného zákonného zástupce. Nad 18 let stačí osobní dostavení s příslušnými doklady. S sebou si každý musí donést občanský průkaz nebo cestovní doklad (cizinci) a potvrzení o studiu ze střední, vyšší odborné či vysoké školy. (csob.cz, online 20.7.2011)

Studentské konto Plus poskytuje zdarma - všechny odchozí a příchozí (elektronické) platby, výběry z bankomatů ČSOB v celé České republice, neomezený

počet e-mailových zpráv o pohybech na účtu, mezinárodní platební kartu Visa Classic Student apod. Výhody Studentského konta Plus jsou např: zdarma všechny příchozí a odchozí (elektronické) platby nebo doložení potvrzení o studiu pouze jednou za celou dobu daného typu studia. (příručka ČSOB, vydána 1.9.2011)

5.2.3 Ceník

Ceny příslušných služeb jsou z aktuálního ceníku platného od 1.1.2011, a opět ověřovány autorkou telefonicky i osobně. Tyto ceny jsou k nahlédnutí v následující tabulce 4.

Tabulka 4 - Ceny příslušných účtů ČSOB:

Druhy účtů	Aktivní konto	Studentské konto Plus
Založení účtu	0,- Kč	0,- Kč
Vedení účtu/měsíčně	100,- Kč	0,- Kč
Přijaté domácí platby	10 zdarma v elektronické podobě, další za 6,- Kč	0,- Kč
Odeslané domácí platby	3,- Kč	0,- Kč
Trvalé příkazy inkasa	5 zdarma, další za 6,- Kč	5 zdarma, další za 6,- Kč
Platby kartou v ČR	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v zahraničí	0,- Kč	0,- Kč
Služba SMS	5 zdarma, další za 5,- Kč	5 zdarma, další za 5,- Kč
Výpis e-mailem/měsíčně	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu v ČR	Prvních 5 zdarma, další u bankomatů ČSOB za 6,- Kč a u jiných bankomatů za 30,- Kč	0,- Kč u bankomatů ČSOB, u jiných bankomatů za 30,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	80,- Kč +0,5 % z vybírané částky (na Slovensku u bankomatů ČSOB za 6,- Kč)	80,- Kč +0,5 % z vybírané částky (na Slovensku u bankomatů ČSOB za 6,- Kč)

Zdroj: csob.cz, online 20.7.2011 + telefonické ověření na zákaznické lince autorkou, 2011

5.3 Raiffeisenbank

Raiffeisenbank a.s. působí na českém trhu od roku 1993. Samotné jméno Raiffeisenbank se ve světě pyšní více než 140letou tradicí a mnoha úspěchy. V roce 2006 se Raiffeisenbank začala spojovat s eBankou, a tento proces dokončily obě strany v létě roku 2008. Podle výše celkových aktiv v hodnotě 192 miliard korun je Raiffeisenbank 5. největší bankou v České republice. Své služby nabízí soukromé i podnikové klientele. Služby, které Raiffeisenbank nabízí: (rb.cz, online 25.7.2011)

- Běžné účty (eKonto,...)
- Hypotéky
- Pojištění (k hypotéce, životní,...)
- Úvěrové produkty (osobní půjčky, úvěry pro zajištění nemovitostí)
- Zhodnocování úspor (investování)
- Platební karty

K bezpečnostnímu opatření využívá banka několik elektronických klíčů. Pro ovládání internetového bankovníctví je potřeba splnit dva základní požadavky - autentizaci a certifikaci.

Autentizace - ověření identity klienta. Banka pomocí ověření přihlašovacího jména a hesla zjistí, kdo se přihlásil do internetového bankovníctví.

Certifikace - potvrzení správnosti prováděných transakcí (plateb). Využívá elektronický klíč sloužící k elektronickému podpisu, kterým daný úkon podepisujeme. Ověřením certifikačního kódu banka zjistí, zda úkon nebyl pozměněn jinou neautorizovanou osobou. Pokud by elektronický podpis nesouhlasil, banka úkon neprovede. (rb.cz, online 25.7.2011)

Elektronické klíče k zaručení bezpečnosti:

Mobilní elektronický klíč

Způsob zabezpečení pomocí vlastního mobilního telefonu podporující technologii SIM Toolkit a SIM kartu podporující technologii SIM Toolkit (bankovní SIM).

Tuto technologii podporuje dnes již většina mobilních telefonů, a nabízejí ji všichni operátoři v ČR: T-mobile, Vodafone i O₂. Pro informace ohledně mobilních telefonů, mající schopnost SIM Toolkit získá klient u každého mobilního operátora. Přístup k mobilnímu klíči je chráněn speciálním osobním identifikačním číslem, tzv. BPIN. Komunikace s bankou probíhá šifrovaně. Lze využívat kdekoliv, kam sahá síť mobilního operátora. Patří mezi levné varianty ochrany zabezpečení, protože s ním nejsou spojeny žádné další poplatky. (rb.cz, online 25.7.2011)

Mobilní elektronický klíč SIM

Tento klíč je možné používat i přes to, že mobilní telefon nepodporuje funkci SIM Toolkit. Pro přístup k účtu přes internet využívá čtyřmístný číselný kód I-PIN. Pro telefonickou komunikaci s klientskou linkou obdrží klient čtyřmístný číselný kód T-PIN.

Kódy T-PIN a I-PIN se získají na pobočce při aktivaci mobilního elektronického klíče SIM, a je možné ho prostřednictvím internetu kdykoliv změnit. (rb.cz, online 25.7.2011)

Osobní elektronický klíč

Hardwarový prostředek, který zabezpečuje finanční transakce a umožňuje přístup na účet. Lze ho využít kdekoli bez ohledu na technické vybavení počítače či pokrytí sítě mobilního operátora. Tento klíč je chráněn před zneužitím čtyřmístným PINEM. Má podobu malé kalkulačky.

Osobní účet, který Raiffeisenbank nabízí, se nazývá eKonto a jeho úkolem je péče o klientovy finance. Tento účet si může sjednat každý starší 15 let. S sebou musí mít průkaz totožnosti a minimální vklad je ve výši 500,- Kč. Účet lze sjednat na jakékoliv pobočce Raiffeisenbank. (rb.cz, online 28.7.2011)

Služby, které eKonto nabízí, patří i mezi udávané výhody účtu:

- Nastavení služeb na míru a věrnostní výhody
- Internetové bankovníctví (ovládání svých úkonů prostřednictvím počítače a internetu)
- Multiměnový účet (až 9 měn na jednom účtu)
- Spořicí účet (bez poplatků za zřízení a vedení účtu)
- Možnost sjednání z pohodlí domova prostřednictvím internetu nebo kdekoli na pobočce Raiffeisenbank

Pro studenty nabízí Raiffeisenbank studentský účet jako osobní účet, který je určen všem studentům do 26 let po předložení platného potvrzení o studia a občanského průkazu či cestovního pasu. Minimální vklad zde činí 500,- Kč. Prostřednictvím přímého bankovníctví je možné sledovat své finance odkudkoliv a kdykoliv. Hlavními výhodami studentského účtu u Raiffeisenbank je především vedení účtu v 9 měnách, informace o transakcích na účtu prostřednictvím SMS během 2 minut a pohodlné online ovládání. (rb.cz, online 28.7.2011)

Novinkou objevující se na trhu je Zuno banka (od 19.7.2011), která je členem Raiffeisenbank. Představuje model online banky (ovládání jakýchkoliv příkazů přes internet), a její heslo zní: „*Less bank, more life*” neboli „Méně chození do banky, více času pro sebe.” Zuno je možné mít nejen v jakémkoliv počítači, ale i v každém mobilním telefonu majícího přístup k internetu. Do Zuno banky se lze napojit jednak prostřednictvím

internetu nebo navštívením kamenné pobočky tzv. Zuno Zóny. V České republice je možné navštívit Zuno Zóny např. v Praze na Václavském náměstí anebo v centru Chodova. S pracovníky Zuno banky lze mít neustálý kontakt, a to 24 hodin denně 7 dní v týdnu (i o svátcích) prostřednictvím jejich call centra (asistent na telefonu). Klienti mají vždy k dispozici přehled o svých penězích a transakcích. (zuno.cz, online 25.9.2011)

Zuno banka nabízí tzv. online peněženku, která obsahuje účet, vklad a spoření na jednom místě. Účet si smí založit každý starší osmnácti let nebo cizinec s trvalým pobytem v ČR (nebo s povolením pobytu v ČR), a není zde stanoven žádný minimální vklad, založení je tudíž úplně zdarma. Pro bezpečnost používá Zuno banka šifrovanou komunikaci mezi bankou a klientem, kdy klient získá přidělené klientské číslo a k němu příslušnou kontrolní otázku (tu předem zodpoví pracovníkovi call centra) nebo SMS kód. (zuno.cz, online 25.9.2011)

Klient si může založit klasický účet nebo účet plus. Klasický účet, který klient má zdarma, obsahuje tyto služby: platby kartou doma a v zahraničí, bezpečnostní SMS, měsíční výpisy e-mailem, 10 spoření a 50 vkladů až ve 4 různých měnách. Účet plus nabízí stejné služby jako účet klasický, a navíc nabízí i příchozí a odchozí domácí platby, inkasa a trvalé příkazy a SMS Plus (informace o všech pohybech na účtu). Účet plus je však již zpoplatněn a to částkou 68,- Kč měsíčně. Pokud klient zaplatí kartou měsíčně alespoň 5 000,- Kč anebo bude-li mít na účtu průměrný měsíční zůstatek 200 000,- Kč má účet plus zcela zdarma. (zuno.cz, online 25.9.2011)

5.3.4 Ceník

Ceny služeb jsou v tabulce 5 a jsou aktuální od 1.4.2011 z ceníku Raiffeisenbank, ověřeny telefonicky i osobně autorkou.

Tabulka 5 - Ceny příslušných účtů RB:

Banky	Raiffeisenbank (RB)	Zuno	Raiffeisenbank (RB)
Druhy účtů	eKonto	Online banking	Studentský účet
Založení účtu	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Vedení účtu/měsíčně	90,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Přijaté domácí platby	zdarma	zdarma	zdarma
Odeslané domácí platby	4,- Kč	0,- Kč	4,- Kč
Trvalé příkazy inkasa	0,- Kč	0,- Kč	6,- Kč
Platby kartou v ČR	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v zahraničí	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Služba SMS	4,- Kč	0,- Kč	3,- Kč
Výpis e-mailem/měsíčně	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu v ČR	První 2 zdarma, ostatní 9,90,- Kč u bankomatů RB, u jiných bankomatů 39,90,- Kč	18,- Kč u bankomatů RB, u jiných bankomatů 38,- Kč	První 2 zdarma, ostatní 9,90,- Kč u bankomatů RB, u jiných bankomatů 39,90,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	100,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	80,-Kč	100,- Kč + 0,5 % z vybírané částky

Zdroj: zuno.cz, online 25.9.2011 + telefonické ověření na zákaznické lince autorkou, 2011

5.4 Česká spořitelna

Česká spořitelna se objevila na trhu již v roce 1825 pod názvem Spořitelna česká. Od roku 1992 navázala na tradici českého a dříve československého spořitelnictví Česká spořitelna jako akciová společnost. Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group. Erste Group je přední poskytovatele finančních služeb ve střední a východní Evropě se 17,5 miliony klientů v osmi zemích. (csas.cz, online 8.8.2011) V roce 2010 získala Česká spořitelna v soutěži Fincentrum titul Banka roku, Nejdůvěryhodnější banka roku a Banka bez bariér. Podle hodnocení amerického časopisu Global Finance se stala Česká spořitelna nejbezpečnější bankou regionu střední a východní Evropy.

Česká spořitelna je považována za moderní banku, která se orientuje na drobné klienty, malé a střední firmy, města i obce. Vydala již více než 3 miliony platebních karet, v provozu má více než 1317 bankomatů a pyšní se sítí 664 poboček. Česká spořitelna má 5,3 milionů klientů a je tak největší bankou na trhu. Aktuální počty zaměstnanců či klientů jsou k vidění v tabulce 6. (csas.cz, online 8.8.2011)

Tabulka 6- Základní fakta k 30.9.2011:

Ukazatele	Počet
Aktiva celkem	932 mld.Kč
Počet klientů České spořitelny	5 217 326
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24	1 387 137
Počet poboček	653
Průměrný počet zaměstnanců Finanční skupiny České spořitelny	10 274
Počet karet	3 188 500
Počet bankomatů	1 392

Zdroj: csas.cz, online 1.10.2011

Česká spořitelna nabízí velkou škálu poskytovaných služeb, mezi které patří například:

- Půjčky a úvěry
- Spoření a investování (stavební spoření, penzijní spoření, spoření pro děti, apod.)
- Bydlení (hypotéky)
- Pojištění (životní, cestovní, úrazové,...)
- Účty a platby (osobní účty, přímé bankovníctví, ...)
- Platební karty

Internetové bankovníctví České spořitelny nese název Servis 24 a má standardní zabezpečení následujícími bezpečnostními údaji: (csas.cz, online 12.8.2011)

- Heslo pro Telebanking (šestimístné číslo obdržené v doporučené zásilce)
- Heslo pro Internetbanking (klientem vytvořená kombinace číslic a písmen o minimální délce 8 znaků a maximální délce 30 znaků)
- Klientské číslo (desetimístné číslo obdržené v doporučené zásilce)
- Bezpečnostní kód (osmimístné číslo, ze kterého se zadávají pouze čtyři znaky náhodně vybrané systémem)
- Volitelné Bezpečnostní SMS (obsahující autorizační a přihlašovací SMS pro daného uživatele nebo pro účet, které zasílá banka uživateli)
- Volitelně, není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je možné využít klientský certifikát (Soubor dat uložených na čipové kartě. PIN k čipové kartě musí být minimálně čtyřmístné číslo, které si klient sám nastaví.)

Mezi další prvky zvyšující bezpečnost patří automatické odhlášení uživatele po uplynutí doby platnosti stránky, nebo možnost změny hesla pro Telebanking a Internetbanking.

Servis 24 Internetbanking je prostředek sloužící k manipulaci účtů prostřednictvím internetu. Poskytuje mnoho výhod a informací svým klientům. Mezi ty nejdůležitější patří např: přístup k účtům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu po celý rok, možnost změn nastavení účtu, sjednání běžných bankovních operací z pohodlí domova, dostupnost odkudkoliv v České republice nebo zahraničí na stránkách www.servis24.cz, apod. (csas.cz, online 15.8.2011)

Podmínky pro stání se klientem Servisu 24 Internetbanking kdekoliv na pobočce České spořitelny: (příručka České spořitelny, vydaná 1.8.2010)

- Fyzickým osobám-občanům (tuzemcům i cizincům) starších 15 let
- Fyzickým osobám-podnikatelům a právníckým osobám

První přihlášení do internetového bankovníctví je vcelku jednoduché a následná další přihlášení jsou ještě snadnější.

Česká spořitelna dále nabízí svým klientům Osobní účet ČS Student, který je určen všem studentům denního studia od 15 do 30 let, občany ČR i cizí státní příslušníky. Tento typ účtu je možné sjednat na jakékoliv pobočce České spořitelny. Věková kategorie od 15 do 18 let se na pobočku musí dostavit se svými rodiči, občanským průkazem a rodným listem. Lidé starší 18 let si s sebou donesou pouze občanský průkaz a platné potvrzení o denním studiu, které nesmí být starší třiceti dnů u škol v ČR a šedesáti dnů u zahraničních škol. Zdarma k tomuto účtu je vedení účtu a měsíční elektronické výpisy, mezinárodní platební karta se spoustou slev ve vybraných obchodech - Visa Classic Partner, apod. Tento účet studentům přináší především přístup na účet prostřednictvím internetu 24 hodin denně, bezplatné výběry hotovosti z jakéhokoliv bankomatu České spořitelny nebo půjčky v době studií. (csas.cz, online 19.8.2011)

5.4.4 Ceník

Uvedené ceny služeb v tabulce 7 jsou ze sazebníků, které nabízí sama Česká spořitelna, a jsou aktuální od 13.9.2011 a následně autorkou ověřovány telefonicky a osobně.

Tabulka 7 – Ceny příslušných účtů ČS:

Druhy účtů	Servis 24	ČS Student
Založení účtu	0,- Kč	0,- Kč
Vedení účtu/měsíčně	69,- Kč	0,- Kč
Přijaté domácí platby	zdarma	zdarma
Odeslané domácí platby	5,- Kč	zdarma
Trvalé příkazy inkasa	0,- Kč	5,- Kč
Platby kartou v ČR	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v zahraničí	0,- Kč	0,- Kč
Služba SMS	0,- Kč	0,- Kč
Výpis e-mailem/měsíčně	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu v ČR	u bankomatů ČS za 6,- Kč, u jiných bankomatů za 40,- Kč	u bankomatů ČS zdarma, u jiných bankomatů za 40,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	125,- Kč nebo 6,- Kč u Erste banky *	125,- Kč nebo 6,- Kč u Erste banky *

Zdroj: csas.cz, online 19.8.2011 + telefonické ověření na zákaznické lince autorkou, 2011

* Erste banka je jeden z největších poskytovatelů finančních služeb v Evropě, patří tam mnoha zemí (např. Rakousko, Chorvatsko, Slovensko atd.)

6. Porovnání cen mezi vybranými bankami a jejich vybraných služeb

Ceny jsou porovnávány podle aktuálních cen, které je možno shlédnout v tabulce č. 8. Porovnávání bylo prováděno na základě služeb, které příslušné banky nabízí, a které si autorka sama zvolila. Nejprve se autorka zaměřila na postupné porovnávání cen každé nabízené služby samostatně, a poté vybrala nejvýhodnější banku a výběr zdůvodnila.

První dvě služby, jako založení účtu a vedení účtu, jsou služby základní a každá banka má svůj ceník těchto služeb. Založení účtu je vždy v každé bance zdarma, ovšem cena za vedení účtu je rozdílná. Maximální cenu za měsíční vedení účtu si účtuje ČSOB, a to celých 100,- Kč. Naopak nejnižší cenu za vedení účtu nabízí Komerční banka, která si účtuje 68,- Kč. Zuno banka jako jediná nabízí vedení účtu zdarma. Česká spořitelna je s cenou 69,- Kč jen o 1,- Kč dražší než Komerční banka. Raiffeisenbank se s cenou 90,- Kč blíží nejvyšší ceně. Další službou jsou příchozí a odchozí domácí platby, přičemž příchozí

platby mají všechny banky zdarma kromě ČSOB, která má zdarma pouze prvních 10 plateb, a za každou další si účtuje 6,- Kč. Nejdražší poplatek za odeslané domácí platby má Komerční banka, a to 6,- Kč, naopak Zuno banka má tuto službu zdarma. Střed tvoří ČSOB s cenou 3,- Kč za příkaz. RB požaduje 4,- Kč a ČS 5,- Kč. Trvalé příkazy inkasa mají Zuno, ČS a RB zdarma. ČSOB má zdarma pouze prvních 5, a každý další příkaz je zpoplatněn částkou 6,- Kč. KB účtuje za každý trvalý příkaz inkasa 6,- Kč. Platby kartou v České republice a v zahraničí mají všechny banky bez výjimky zdarma. Zdarma jsou i měsíční e-mailové výpisy. Naopak služba SMS je zdarma pouze u Zuno banky a ČS. ČSOB si po prvních 5 službách SMS začne účtovat 5,- Kč za položku. RB účtuje 4,- Kč a KB 2.50,- Kč za položku. Předposlední službou je výběr z bankomatu v České republice, který má nejlevnější KB u svých bankomatů, a to za 5,- Kč oproti nejdražší Zuno bance za 18,- Kč. ČSOB má prvních 5 výběrů zdarma u svých bankomatů, ostatní jsou zpoplatněny stejnou částkou jako ČS za 6,- Kč. RB má první 2 výběry zdarma a další za 9,90,- Kč. Naopak jiné pořadí je při výběru z bankomatu v České republice u bankomatu jiné banky. To je na místě nejlevnější banky ČSOB se 30,- Kč a nejdražší je ČS se 40,- Kč. Uprostřed s 35,- Kč za výběr se nachází KB, Zuno banka účtuje za výběr 38,- Kč a RB 39,90,- Kč. Poslední službou je výběr z bankomatu v zahraničí kde nejlevnější je Zuno banka s 80,- Kč a nejdražší je ČS se 125,- Kč. O 20,- Kč dražší vůči Zuno bance jsou RB a KB, které se liší pouze v připisovaném procentu, které je počítané z vybírané částky. RB připisuje pouhých 0,5 % a KB 1 %. ČSOB má stejnou cenu jako Zuno banka, ale připisuje si 0,5 % z vybírané částky. Naopak např. na Slovensku mají ČSOB a ČS poplatek pouhých 6,- Kč za tuto službu, následně pak ČS i v jiných zemích u Erste bank.

Tabulka 8 – Ceny příslušných účtů všech zmiňovaných bank:

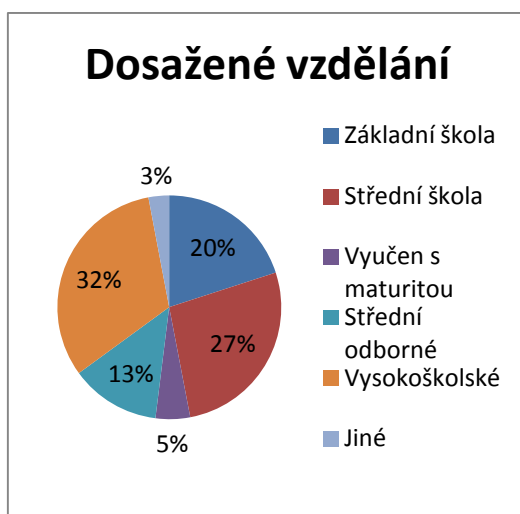
Banky	Komerční banka (KB)	ČSOB	Raiffeisenbank (RB)	Zuno	Česká spořitelna (ČS)
Druhy účtů	MůjÚčet	Aktivní konto	eKonto	Online banking	Servis 24
Založení účtu	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Vedení účtu/měsíčně	68,- Kč	100,- Kč	90,- Kč	0,- Kč	69,- Kč
Přijaté domácí platby	zdarma	10 zdarma v elektronické podobě, další za 6,- Kč	zdarma	zdarma	zdarma
Odeslané domácí platby	6,- Kč	3,- Kč	4,- Kč	0,- Kč	5,- Kč
Trvalé příkazy inkasa	6,- Kč	5 zdarma, další za 6,-Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v ČR	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Platby kartou v zahraničí	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Služba SMS	2.50,- Kč	5 zdarma, další za 5,-Kč	4,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Výpis e-mailem/měsíčně	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu v ČR	u bankomatů KB za 5,- Kč, u jiných bankomatů za 35,- Kč	Prvních 5 zdarma, další u bankomatů ČSOB za 6,- Kč a u jiných bankomatů za 30,- Kč	První 2 zdarma, ostatní 9,90,- Kč u bankomatů RB, u jiných bankomatů 39,90,- Kč	18,- Kč u bankomatů RB, u jiných bankomatů 38,- Kč	u bankomatů ČS za 6,- Kč, u jiných bankomatů za 40,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	100,- Kč + 1 % z vybírané částky	80,- Kč + 0,5 % z vybírané částky (na Slovensku u bankomatů ČSOB za 6,- Kč)	100,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	80,- Kč	125,- Kč nebo 6,- Kč u Erste banky

Zdroj: vlastní průzkum autorky na pobočkách zmíněných bank, 2011

Podle uvedených služeb a příslušných cen vybrala autorka Zuno banku, jako banku nejlevnější, na základě poplatků za uvedené služby (vše zdarma, kromě výběru z bankomatů v ČR a zahraničí). Z ekonomického hlediska je nejvýhodnější. Naopak musí

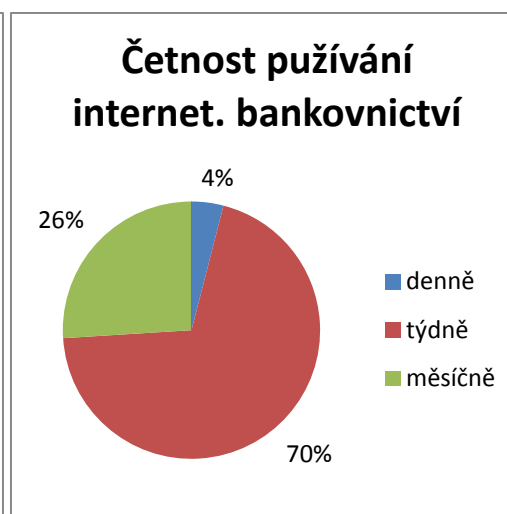
se brát v potaz fakt, že Zuno banka je na trhu pouze od 19.7.2011 a není jasné, jaké bude účtovat ceny za půl roku či za rok. Druhou nejlevnější a zároveň u dotázaných nejvyužívanější a nejoblíbenější se stala Česká spořitelna. Ta by byla vhodnější vůči své dlouholetosti na trhu a silnému jménu, a samozřejmě díky příznivým cenám. Využívání internetového bankovníctví a využívání účtů příslušných bank, je možné shlédnout na následujícím grafickém zobrazení. Na každém grafu jsou viditelné výsledky ankety odpovídajících lidí. Celkem odpovědělo 100 lidí. Tento počet je brán jako 100 %. Na grafu č. 3 je zobrazena dosažená úroveň vzdělání, kde nejčastěji s 32 % odpovídali vysokoškoláci a nejméně s 5 % lidé se základním vzděláním. Grafy č. 4 a č. 6 poukazují na používání internetového bankovníctví a jeho četnost využití. Z odpovídajících lidí využívá internetové bankovníctví 88 %, a z toho 70 % lidí týdně. Graf č. 5 je zaměřen na založené účty u různých bank. Nejvíce odpovídajících lidí má účet u České spořitelny, a to 50 % a naopak nejméně odpovídajících lidí má účet u Raiffeisenbank (5 %).

Graf 3:



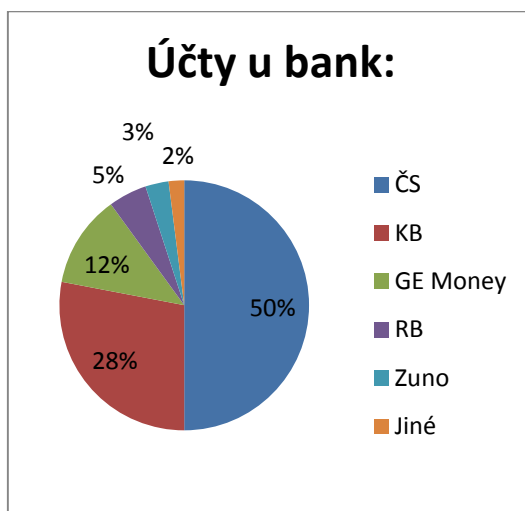
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4:



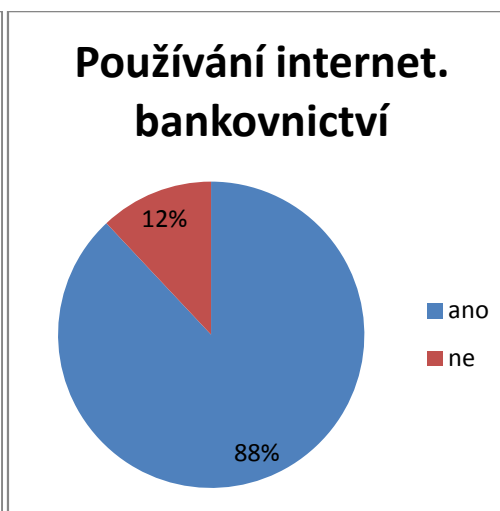
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5:



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 6:



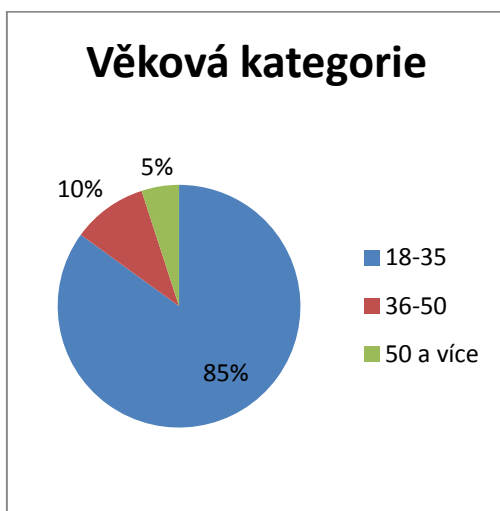
Zdroj: Vlastní zpracování

7. Dnešní informovanost a použitelnost internetového bankovníctví

Nejen komunikační technologie a znalosti lidí se neustále obměňují a vyvíjejí, ale obnovuje se i vývoj jiných odvětví, jako např.: nové softwary, nové produkty a služby, nové finanční a mezinárodní možnosti apod. To vše se netýká jen oblasti bankovníctví, ale i jiných oblastí. To již svědčí o tom, že dnešní informovanost a míra využívání internetového bankovníctví je jiná, nežli např. před třemi lety, a zároveň je odlišná od budoucnosti. K tomu, aby bylo možné zjistit dnešní situaci používání internetového bankovníctví, pro rok 2011, musela autorka provést patřičný výzkum (anketu). Anketa byla zpracována na základě prostudování literatury od Miroslava Dismana- Jak se vyrábí sociologická znalost. Autorka dodržela všech 11 bodů, které jsou v této knize pro tvoření ankety sepsány. To znamená, že na začátku vytvořila formulace teoretické a praktické daného problému a rozhodla o tzv. vzorku - kdy si vybrala malou skupinu populace, aby zjistila, zda informace, kterou požaduje, je v dané populaci vůbec možná (zda v dané skupině existuje a ví se o ní). Poté si autorka zvolila způsob interpretace (osobní předkládání dotazníků), a vybrala si pár náhodných jedinců, na nichž aplikovala vytvořenou anketu, aby věděla, zda je vše srozumitelné a jasné, tzv. předvýzkum. Celkem autorka oslovila 143 lidí. Z toho 35 lidí prostřednictvím e-mailu, kde se zpět vrátilo 30 odpovědí. Osobně oslovila 108 lidí a odpověď na dané otázky jí poskytlo 70 oslovených. Celý výzkum trval autorce přesně pět dní, kde osobní oslovení zabralo jeden den, a zbylé čtyři znamenali navrácení zaslaných e-mailů.

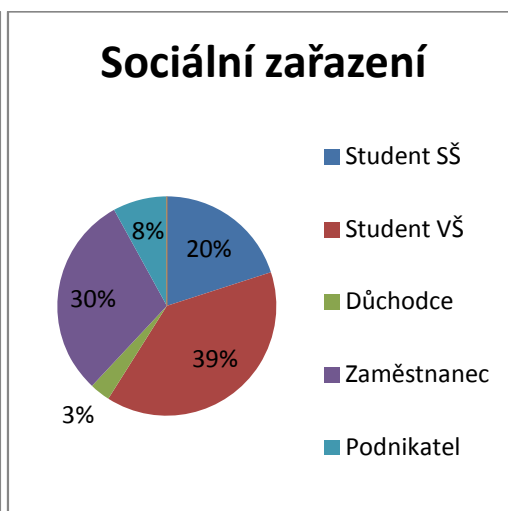
Výsledky ankety je možné vidět na grafickém zobrazení. Na grafu č. 9 je možné vidět, že pojem internetové bankovníctví zná 100 % odpovídajících ze 100 %, kde 100 % představuje počet vyplněných dotazníků = 100 dotázaných. Grafy č. 7 a č. 8 poukazují na věkovou kategorii a sociální zařazení odpovídajících lidí. Ze 100 % dotázaných tvoří 85 % mladí lidé ve věku 18 – 35 let, a 5 % představují důchodci. Co se sociálního zařazení týče, tak ze 100 % tvoří nejvíce se 39 % vysokoškoláci, a se 3 % jsou zde zastoupeni důchodci. Zahrneme sem i výsledky grafů z kapitoly č. 6 (viz. výše).

Graf 7:



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8:



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9:



Zdroj: Vlastní zpracování

8. Závěr

V bakalářské práci autorka definovala produkt internetové bankovníctví u vybraných bank a pojmy spojené s internetovým bankovníctvím. Poukázala na výhody, nevýhody, rizika a analyzovala současnou informovanost a použitelnost tohoto typu bankovníctví mezi populací.

Mezi hlavní výhody by autorka zařadila především mobilitu při kontaktu s bankou (např. PDA banking), úsporu času nejen pro klienta ale i banku. Další výhodou je neustálý neomezený dohled nad svými financemi, a to 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Možnost sledovat veškeré transakce prováděné na vlastním účtu a i zpětně prostřednictvím historie transakcí. Každý může své účty ovládat z pohodlí domova, kanceláře nebo dovolené. Tato cesta je mnohem levnější pro banky, nežli papírová podoba. Dnes tuto formu elektronického bankovníctví preferuje většina populace a jen málokdo, převážně starší lidé, preferuje osobní návštěvu pobočky, není-li to vskutku opravdu nutné.

V dnešní době je elektronické bankovníctví nejmodernější formou v poskytování bankovních služeb. Zpočátku existence internetového bankovníctví vznikaly obavy ohledně jeho bezpečnosti, které byly postupem času úspěšně odstraněny a neustále se vyvíjejí a zdokonalují. Elektronické bankovníctví nepřineslo jen změnu v chodu a chování banky, ale také mnohé změny svým zaměstnancům a klientům.

Hlavním cílem této práce bylo především porovnání cen vybraných služeb daných bank, výzkum v oblasti informovanosti a použitelnosti internetového bankovníctví, a následné vybrání nejlevnější banky a vyhodnocení ankety. Jako nejlevnější banku, podle poplatků za vybrané služby (veškeré služby, kromě výběrů z bankomatů v ČR a zahraničí, zdarma), ale zároveň nejméně mezi lidmi využívanou, vybrala autorka Zuno banku, která má veškeré služby, kromě výběru z bankomatů v zahraničí, zcela zdarma. Naopak anketa ukázala, že nejčastěji (z 50 % celkového počtu dotázaných) využívanou bankou je Česká spořitelna. To má za příčinu jednak dlouholetou tradici a silné postavení na trhu České spořitelny oproti Zuno bance, která působí na trhu pouze od 19.7.2011. Česká spořitelna je ovšem hned po Zuno bance druhou bankou, která má nejnižší poplatky za uvedené služby. Sama informovanost o internetovém bankovníctví a jeho využívání jsou velmi rozsáhlé. Lze říci, že 100 % dotázaných tento pojem zná a zhruba ví, které služby nabízí, a co lze prostřednictvím této formy bankovníctvím provádět za bankovní operace. Dnes 85 – 90 %

dotázaných lidí internetové bankovníctví již používá, jako běžnou věc každodenního života.

Autorka se domnívá, že práce je vhodná i pro další studenty, kteří mohou v dalších letech porovnat dnešní situaci elektronického bankovníctví s tou následující. Také je zde prostor pro srovnání cen daných služeb, používání a informovanosti lidí o elektronickém bankovníctví v dalších letech. Nejen prostředí elektronického bankovníctví je dynamické, ale i lidé jsou velmi dynamičtí, a takové srovnání v následujících letech bude mít vskutku svůj význam.

9. Seznam použité literatury

BARTOŠEK, Karel; JAROŠ, Pavel; FELSBERGOVÁ, Dana. *Bankovníctví v České republice*. 1. Praha: Bankovní institut, 1995. 330 s

BUDIŠ, Petr; ŠTĚDRŮŇ Bohumír. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press Slovakia, 2008. 109 s. ISBN 978-80-89169-11-5

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. Praha: Karolinum, 2002. 371 s. ISBN 80-246-0139-7

HÁBA, Milan. *WAP: Tvorba stránek pro mobilní zařízení*. 1. Praha: Computer Press, 2002. 177 s. ISBN 80-7226-814-7

LANCE, James. *Phishing bez záhad*. 1. Praha: Sygress Publishing, 2007. 284 s. ISBN 978-80-247-1766-1

MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. Praha: Praha: Grada, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5

MůjÚčet: *Uživatelská příručka k účtu MůjÚčet*. Praha : Komerční banka, 1.3.2011.

POLOUČEK, Stanislav, et al. *Bankovníctví*. 1. Praha: C.H.Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7

Servis 24 Internetbanking: Podmínky pro stání se klientem. In *Uživatelská příručka služeb SERVIS 24*. Praha : Česká spořitelna, 1.8.2010. s. 41

Studentské konto G2.2 a G2.1: *Uživatelská příručka k účtu G2.2 a G 2.1*. Praha : Komerční banka, 1.9.2011.

VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. 1. Praha: Bankovní institut, 2000. 56 s. ISBN 80-7265-034-3

Elektronické zdroje:

Csas.cz [online]. c2011 [cit. 8.8.2011]. Česká spořitelna. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>

Csas.cz [online]. c2011 [cit. 12.8.2011-15.8.2011]. Servis 24 Internetbanking. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-internetbanking/o-produktu-d00012838>>

Csas.cz [online]. c2011 [cit. 19.8.2011]. Osobní účet ČS Student. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-student/o-produktu-d00013124>>

Csob.cz [online]. c2011 [cit. 18.7.2011]. ČSOB. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

Csob.cz [online]. c2011 [cit. 19.7.2011]. InternetBanking 24. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-InternetBanking-24.aspx>

Csob.cz [online]. c2011 [cit. 19.7.2011]. BusinessBanking 24. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Firmy/Podnikatele/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-BusinessBanking-24-Online.aspx>

Csob.cz [online]. c2011 [cit. 20.7.2011]. Studentské konto Plus. Dostupné z WWW: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/CSOB-Studentske-konto-Plus.aspx>

DŽUBÁK, Josef. *Hoax.cz: Co je to Phishing* [online]. c200-2012 [cit. 2011-07-06]. Phishing. Dostupné z WWW: <http://www.hoax.cz/phishing/co-je-to-phishing>

HÁJEK, Petr. *Svethardware.cz: Banka v kapesním počítači* [online]. 19.3.2003 [cit. 2011-07-03]. PDA banking. Dostupné z WWW: <http://www.svethardware.cz/art_doc-A9A26DC81B3B6A6DC12573C50031930D.html>

HRADIL, Dušan. *Penize.cz: První PDAbanking v Česku* [online]. 26.2.2003 [cit. 2011-07-03]. Investice. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/investice/15396-prvni-pdabanking-v-cesku>>

IDNES.cz [online]. 27.4.2005 [cit. 2011-07-03]. PDA banking. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/bank.aspx?r=bank&c=A050427_155714_viteze_zal>

Kb.cz [online]. c2010 [cit. 11.7.2011]. Komerční banka. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>

Kb.cz [online]. c2010 [cit. 11.7.-13.7.2011]. MojeBanka. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/mojebanka.shtml>>

Kb.cz [online]. c2010 [cit. 13.7.2011]. MojePlatba. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/mojeplatba.shtml>>

Kb.cz [online]. c2010 [cit. 14.7.2011]. Mobilní banka. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/mobilni-banka.shtml>>

Kb.cz [online]. c2010 [cit. 17.7.2011]. e-Card. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/e-card.shtml>>

KŘÍŽ, Libor. *Finexpert.e15.cz* [online]. 21.2.2002 [cit. 2011-07-03]. Moderní bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://finexpert.e15.cz/moderni-bankovnictvi/ch-188>>

Mesec.cz [online]. c1998-2011 [cit. 2011-07-03]. Internetové bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>>.ISSN 1213-4414

PEKÁRKOVÁ, Lucie. *Elektronické bankovníctví, jeho možnosti a další vývoj* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 60 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Dostupné z WWW: <is.muni.cz/th/60555/esf_b/BP_Pekarkova.doc>

Rb.cz [online]. c2008-2011 [cit. 25.7.2011]. Raiffeisenbank. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/profil-banky/>>

Rb.cz [online]. c2008-2011 [cit. 25.7.2011]. Bezpečnost internetového bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/firemni-finance/podnikatele-a-male-firmy/prime-bankovnictvi/sluzby-pro-firemni-ucty/bezpecnost-internetoveho-bankovnictvi/>>

Rb.cz [online]. c2008-2011 [cit. 28.7.2011]. eKonto. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/ekonto/>>

Rb.cz [online]. c2008-2011 [cit. 28.7.2011]. Ostatní účty. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/ostatni-ucty/>>

ROTTOVÁ, Simona. *Finance.cz* [online]. 1.8.2011 [cit. 2011-07-06]. Jak se moc používá internetové bankovníctví ve světě?. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/319968-jak-moc-se-pouziva-internetove-bankovnictvi-ve-svete-/>>

Searchgrid.org [online]. 1.2.2010 [cit. 2011-07-06]. Výhody a nevýhody internetového bankovníctví. Dostupné z WWW: <http://www.searchgrid.org/index.php?lang=cs&cat=455&month=2010-01&id=17802>

Technet.idnes.cz [online]. 12.10.2006 [cit. 2011-07-06]. Falešný e-mail z České spořitelny láká čísla účtů. Dostupné z WWW: http://technet.idnes.cz/sw_internet.aspx?c=A061012_082125_tec_denik_vse

Zlatakoruna.info [online]. c2003-2011 [cit. 2011-07-03]. Co byste měli vědět o elektronickém bankovníctví. Dostupné z WWW: <http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/14561-co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>

Zuno.cz [online]. c2010-2011 [cit. 25.9.2011]. Zuno. Dostupné z WWW: <<http://www.zuno.cz/>>

10.Seznam použitých tabulek a grafů

Tabulka 1: Využívání internetu	-14-
Tabulka 2: Ceny příslušných účtů KB	-19-
Tabulka 3: ČSOB v číslech k 30.6.2011	-20-
Tabulka 4: Ceny příslušných účtů ČSOB	-22-
Tabulka 5: Ceny příslušných účtů RB	-26-
Tabulka 6: Základní fakta k 30.9.2011 (ČS)	-27-
Tabulka 7: Ceny příslušných účtů ČS	-30-
Tabulka 8: Ceny příslušných účtů všech zmiňovaných bank	-32-
Graf 1: Využívání internetového bankovníctví	-13-
Graf 2: Vývoj IB v letech 2003-2010	-14-
Graf 3: Dosažené vzdělání	-33-
Graf 4: Četnost používání internetového bankovníctví	-33-
Graf 5: Účty u bank	-34-
Graf 6: Používání internetového bankovníctví	-34-
Graf 7: Věková kategorie	-35-
Graf 8: Sociální zařazení	-35-
Graf 9: Znalost pojmu internetové bankovníctví	-35-

11.Seznam příloh

Příloha 1: Ukázka PDA

Příloha 2: Výzkum – Produkt internetové bankovnictví u vybraných bank

Příloha 3: Ukázka Phishingu

Příloha 1: Ukázka PDA = kapesní počítač



Zdroj: HRADIL, Dušan. *Penize.cz : První PDAbanking v Česku* [online]. 26.2.2003 [cit. 2011-07-03]. Investice. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/investice/15396-prvni-pdabanking-v-cesku>>

Anketa - Průzkum míry použitelnosti elektronického bankovníctví

- 1) Máte zřízený bankovní účet?
 - Ano
 - Ne
- 2) U jaké banky máte Váš běžný finanční účet? (možno i více odpovědí)
 - Česká spořitelna
 - Raiffeisenbank
 - Komerční banka
 - ČSOB
 - GE Money Bank
 - mBanka
 - Jiné
- 3) Znáte pojem internetové bankovníctví?
 - Ano
 - Ne
- 4) Používáte tento druh bankovníctví?
 - Ano
 - Ne (Pokud ne, vyplňte prosím pouze otázky č.11-14. Děkuji za Vaše informace. Hezký den a nashledanou.)
- 5) Jak často jej používáte?
 - Denně
 - Týdně
 - Měsíčně
 - Méněkrát
- 6) Jste se službami internetového bankovníctví vaší banky spokojeni?
 - Ano
 - Ne- pokud ne, proč?
- 7) Jaké výhody podle Vás s sebou nese internetového bankovníctví? (rozepisovací)
- 8) Jaké nevýhody podle Vás s sebou nese internetového bankovníctví? (rozepisovací)
- 9) Znáte pojmy jako: homebanking,internetbanking a telefonní bankovníctví?
 - Ano
 - Ne
- 10) Jakou formu elektronického bankovníctví používáte právě Vy?
 - Internetbanking

- Homebanking
- Telefonní bankovníctví (Telebanking)
- GSM banking
- WAP banking
- Jiné

11) Kolik Vám je let?

12) Do jaké sociální skupiny se řadíte?

- Student střední školy
- Student vysoké školy
- Důchodce
- Mladistvý
- Zaměstnanec
- Podnikatel
- Jiné

13) Jaké je Vaše dosavadní dosažené vzdělání?

- Vyučen
- Základní
- Vyučen s maturitou
- Střední odborné
- Středoškolské
- Vysokoškolské
- Jiné

14) Jste muž nebo žena?

- Muž
- Žena

Příloha 3: Ukázka Phishingu

„Dobrý den vážený kliente!

Léto roku 2006 bylo pro Banku nejzávažnějším z hlediska počtu nelegálních operací. Čím dále tím více mají podvodníci zájem o důvěrnou informaci našich zákazníků. Velké množství lidí se na nás obrací s žádostí zamezit vzniku nebezpečí ztráty peněžních prostředků z účtu. S ohledem na současný stav vyhláší Banka následující měsíc za měsíc boje s frodem. Do 1. listopadu musí všechny naši klienti aktivovat nový systém bezpečnosti vlastních účtů.

Provedli jsme velkou práci pro zlepšení bezpečnosti. Systém byl zkontrolován uznávanými odborníky v oboru elektronických plateb, a všichni nezávislí experti potvrdili účinnost systému proti frodu. Z důvodu nebezpečí možného zneužití těchto údajů podvodníky nejsou tyto data zveřejněna v otevřených zdrojích.

Vy jste byl (a)zvolen(a),jako jeden z účastníků finálního stadia testování systému. V současné době Vám navrhujeme využít odkaz (podvržený odkaz)a standardním způsobem přihlášení do Internetbankingu aktivovat nový bezpečnostní systém. V aktuálním stadiu provozu jsou možné některé nesrovnalosti.

Připouštíme jejich existenci, a proto prosím nezasílejte dodatečné popisy vznikajících potíží, práce na jejich odstranění již probíhají.

Musíme Vás informovat o bezpodmínečném použití nového systému od listopadu, v opačném případě budou Vaše účty zablokovány do okamžiku úplné identifikace Vaší osoby. Proto doporučujeme v nejkratší možné době přejít na nový bezpečnostní standard.

S pozdravem, Oddělení Banky pro ochranu před frodem.“ (technet.idnes.cz, online 2011)

Zdroj: Technet.idnes.cz [online]. 12.10.2006 [cit. 2011-07-06]. Falešný e-mail z České spořitelny láká čísla účtů. Dostupné z WWW:

http://technet.idnes.cz/sw_internet.aspx?c=A061012_082125_tec_denik_vse