

**Univerzita Hradec Králové**  
**Fakulta informatiky a managementu**  
**Katedra ekonomie**

**Moderní trendy v bankovníctví**  
Bakalářská práce

Autor: Jan Kastl

Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Ing. et Bc. Martin Král

Hradec Králové

Duben 2022



Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 29.4.2022

Jan Kastl



Poděkování:

Rád bych poděkoval Ing. et Bc. Martinu Královi za odborné vedení, cenné rady, ochotu a trpělivost.



## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je popsat moderní trendy v bankovníctví a na základě dotazníkového šetření určit budoucí vývoj v této oblasti. V práci jsou nejprve popsány základy fungování bankovního systému a následně hlavní bankovní produkty, se zaměřením na nejvýznamnější moderní produkty. V druhé části bakalářské práce je provedena analýza využití těchto moderních produktů v kontextu České republiky, na kterou navazuje prezentace výsledků realizovaného dotazníkového šetření. V závěru práce je uveden souhrn získaných dat doplněný o predikci dalšího vývoje v oblasti bankovního sektoru, která je založena na výsledcích dotazování.

## **Klíčová slova**

Bankovníctví, trendy, moderní technologie, digitalizace, elektronické bankovníctví, bezhotovostní platební styk

## **Annotation**

### **Title: Modern Trends in Banking**

The aim of the bachelor thesis is to describe modern trends in banking and based on a questionnaire survey to determine future developments in this area. The thesis first describes the basics of the banking system and then the main banking products, focusing on the most important modern products. The second part of the bachelor's thesis analyses the use of these modern products in the context of the Czech Republic, which is followed by a presentation of the results of a questionnaire survey. At the end of the work is a summary of the obtained data supplemented by the prediction of further development in the banking sector, which is based on the results of the survey.

## **Keywords**

Banking, trends, modern technologies, digitalization, electronic banking, cashless payments

# Obsah

1	Úvod.....	1
2	Cíl a metodika.....	3
3	Bankovní systém.....	5
3.1	Peníze.....	5
3.1.1	Vývoj peněz.....	5
3.1.2	Funkce peněz .....	6
3.2	Bankovní systém .....	6
3.2.1	Rozdělení bank.....	7
3.2.2	Vývoj bankovního sektoru v České republice .....	7
4	Bankovní produkty .....	9
4.1	Aktivní produkty .....	9
4.1.1	Úvěry.....	10
4.2	Pasivní produkty .....	12
4.3	Neutrální produkty .....	12
4.3.1	Běžný účet .....	13
4.4	Moderní produkty.....	13
4.4.1	Elektronické bankovníctví.....	14
4.4.2	Bezhotovostní platební styk .....	19
4.4.3	Finanční technologie .....	23
5	Analýza trendů bankovních produktů .....	25
5.1	Analýza bankovního sektoru .....	25
5.2	Internetové bankovníctví.....	27
5.3	Mobilní bankovníctví.....	31
5.4	Bezhotovostní platební styk .....	33



5.5	Finanční technologie .....	36
6	Dotazníkové šetření .....	38
6.1	Údaje o respondentech.....	39
6.2	Běžný účet.....	40
6.3	Internetové a mobilní bankovníctví.....	42
6.4	Kreditní a debetní karty.....	50
6.5	Ostatní .....	52
7	Shrnutí výsledků.....	55
8	Závěr .....	57
9	Použité zdroje .....	59
10	Přílohy.....	64

# 1 Úvod

Bankovní sektor, jedno z nejdůležitějších odvětví ekonomiky, které do značné míry ovlivňuje fungování ostatních ekonomických subjektů, prochází v posledních letech významnou proměnou, a to zejména díky moderním technologiím. Jednou z nejvýraznějších změn je stále větší množství úkonů, které lze provádět bez nutnosti navštívit klientské pracoviště. Tento celosvětový trend, který ještě uspíšila pandemie koronaviru, pomáhá uspořit nejen čas klientů, ale také náklady na provoz poboček vlivem jejich postupné redukce.

Nové komunikační kanály mezi bankou a klientem však nejsou jediným příkladem zásadních změn v bankovním sektoru vyvolaných novými technologickými možnostmi. Neméně výraznou proměnou prochází i platební styk, který je stále více zprostředkováván bez využití hotovosti.

Ačkoliv je možné pod pojem moderní trendy v bankovníctví zahrnout celou řadu dalších případů, v současnosti lze právě elektronické komunikační kanály a bezhotovostní platební styk zařadit mezi nejvýznamnější a nejvíce využívané trendy, které mají zároveň největší potenciál dále proměnit fungování bankovního sektoru v budoucnosti. I proto je na ně zaměřena tato bakalářská práce.

Práce je rozdělena na tři části. První část je věnována cíli práce a zvoleným metodám k jeho naplnění.

Ve druhé, teoretické části, jsou popsány pojmy, které jsou významné z hlediska pochopení dané problematiky. Nejprve je pojednáváno o bankovním systému obecně, o jeho základním nástroji, rozdělení a historickém vývoji v České republice. Dále jsou popsány bankovní produkty, které jsou dále rozděleny na aktivní, pasivní, neutrální a moderní. Právě moderním produktům je vzhledem k zaměření této práce věnován zvláštní význam.

Třetí, praktická část, je již věnována vlastnímu výzkumu, který byl vykonán dle zvolené metodiky. Nejprve jsou prezentovány údaje z veřejně dostupných zdrojů, které souvisejí se zkoumanou oblastí, na které navazuje představení výsledků

realizovaného dotazníkového šetření. Na závěr této kapitoly jsou získané výsledky shrnuty.

V samotném závěru této bakalářské práce je nastíněn pravděpodobný budoucí vývoj zkoumané oblasti, který vyplývá ze zjištěných dat, doplněný o několik návrhů a doporučení.

## 2 Cíl a metodika

Cílem této bakalářské práce je popsat moderní trendy v bankovníctví, analyzovat jejich využití na českém trhu a na základě dotazníkového šetření nastínit možný budoucí vývoj. Vzhledem k rozsahu této oblasti je práce zaměřena zejména na nejvýraznější a nejvíce využívané moderní trendy, tedy elektronické bankovníctví a bezhotovostní platební styk.

K sestavení první kapitoly praktické části je využita analýza veřejně dostupných publikací, a to zejména Českého statistického úřadu, Eurostatu, České národní banky a České bankovní asociace. Rozebrány jsou údaje, které nejlépe ilustrují dosavadní vývoj ve zkoumaných oblastech, ale také způsoby využití.

Cíl práce předpokládá využití formy kvantitativního výzkumu (dotazníku) za účelem předpovědi budoucího vývoje ve zkoumané oblasti.

Ke zpracování výsledků dotazování jsou využity funkce program Excel, zejména kontingenční tabulky. Pro zpracování odpovědí na otázky týkající se hodnocení produktů a služeb, které jsou v dotazníku také zahrnuty, je použita modifikovaná metoda výpočtu skóre uživatelské spokojenosti CSAT. Takto získané údaje jsou prezentovány v druhé polovině praktické části.

Východiskem pro sestavení dotazníku bylo stanovení následujících hypotéz:

- Využití elektronického bankovníctví a bezhotovostního platebního styku bude postupem času dále narůstat.
- Výběr banky bude stále častěji ovlivněn nabízenými online službami.
- Využití online onboardingů zvyšuje počet založených účtů.
- Elektronické bankovníctví se stává virtuální pobočkou, pomocí které je možné založit další bankovní produkty.
- S vyšším využitím doplňků platebních karet klesá využití hotovosti.
- Mladší uživatelé mají založeno více účtů, využívají více doplňkových služeb a mají vyšší důvěru v online služby.
- Internetové bankovníctví je považováno za bezpečnější než mobilní.
- Fintechy a kryptoměny jsou využívány výhradně mladšími uživateli.

Na základě získaných výsledků jsou tyto hypotézy vyvráceny či potvrzeny, čehož je dále využito při určení pravděpodobného budoucího vývoje v závěru práce.

### **3 Bankovní systém**

„Bankovní systém tvoří soustava institucí (subjektů), které v rámci jedné země poskytují bankovní služby.“ [1] Tyto instituce jsou v České republice i v mnoha dalších zemích regulovány státem, který prostřednictvím určených orgánů vydává bankovní licence. V tuzemsku je příslušným orgánem, který zároveň vykonává bankovní dozor, Česká národní banka. V širším pojetí spadají do bankovního systému i další finanční instituce (často označované jako stínové bankovníctví), které nejsou upraveny zákonem o bankách a dozor nad nimi je tak značně omezený.

Základní dělení bankovních systémů je dle existence centrální banky na jednostupňové a dvoustupňové. V České republice, stejně jako ve většině tržních ekonomikách, funguje dvoustupňový systém, který odděluje banku centrální od bank ostatních.

Centrální banka je zodpovědná zejména za regulaci a dohled nad bankovním systémem, ve kterém mnohdy působí také jako banka bank i státu. Tyto úlohy spadají do oblasti mikroekonomické, centrální banka však disponuje i funkcemi makroekonomickými. Zde bývá vybavena pravomocemi k provádění měnové politiky, operuje s devizovými prostředky, nebo je zodpovědná za emise hotovostních peněz. [2]

#### **3.1 Peníze**

Základním nástrojem všech bankovních systémů jsou peníze. Toto aktivum je ve společnosti všeobecně přijímáno jako prostředek směny a slouží tak k platbě za zboží, služby a jiné závazky.

##### **3.1.1 Vývoj peněz**

Před vznikem peněz probíhala směna zboží za zboží neboli barterový obchod. Tento způsob ovšem narážel na problém tzv. dvojí shody potřeb, kdy jedna strana nemusela být ochotna přistoupit ke směně, pokud strana druhá nenabídla vhodné zboží – potřeby obou stran se tedy musely shodovat. Z tohoto důvodu se postupem času vyčlenily určité statky, které poté začaly sloužit jako univerzální směnný prostředek – komoditní peníze (např. koření, olej, mušle apod.). [3]

Komodity, které nejlépe plnily požadavky univerzálního směnného prostředku (trvanlivost, dělitelnost, vzácnost a směnitelnost) postupně začaly vytlačovat ostatní statky, až zbyly převážně jen drahé kovy (zejména zlato a stříbro). Za účelem jednodušší manipulace s nimi, a také kvůli jejich postupné monetizaci (převádění na zákonné platební hodnoty) začaly vznikat první ražené mince. [3]

Ani mince však nejsou ke směně ideální, zejména pro svojí vysokou hmotnost a složitější manipulaci, a proto byly ve velké míře nahrazeny papírovými bankovkami. Část mincí v oběhu zůstala, nicméně již bez obsahu drahých kovů.

V dnešní době je však většina peněz uložena na účtech v bezhotovostní formě.

### **3.1.2 Funkce peněz**

Jak je uvedeno výše, peníze slouží jako prostředek směny a značně tak zjednodušují platby za zboží, služby a jiné závazky díky jejich všeobecnému přijímání. Zavedení peněz namísto barterového obchodu tak značně zjednodušilo směnu, a tím snížilo i transakční náklady (náklady nutné k uskutečnění ekonomické transakce – obchodu, směně apod.).

Prostřednictvím peněz je také možné vyjádřit hodnotu zboží, služeb, aktiv, transakcí apod. – slouží tak jako zúčtovací jednotka. To nám mimo jiné umožňuje určit výkonnost celé ekonomiky a provádět nejrůznější porovnávání.

V neposlední řadě jsou peníze využívány jako uchovatel hodnoty. Jejich držetím tak můžeme odložit směnu na neurčito. V tomto případě je ale třeba vzít v potaz vliv inflace, která postupem času snižuje kupní sílu peněz (množství zboží a služeb, které lze při určité cenové hladině za peníze získat). Z toho důvodu nejsou peníze v dnešní době vhodné k dlouhodobému držení, avšak díky jejich vysoké likviditě (snadné obchodovatelnosti) jsou takto hojně využívány stále. [2]

## **3.2 Bankovní systém**

Banka je specifický podnikatelský subjekt, jehož působnost je upravena zákonem [4], který přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry. Má za cíl generovat zisk,

jehož základem je úroková marže (rozdíl mezi úroky z úvěrů a úroky z vkladů). Na finančním trhu tak působí jako nejdůležitější instituce finančního zprostředkování, která zřizuje účty nebankovním subjektům a dle požadavků provádí mezi těmito účty (případně mezi účtem vedeným u jiné banky) převody. V rámci regulačních opatření centrální banky (zejména míře povinných minimálních rezerv) jsou banky oprávněny emitovat bezhotovostní peníze.

### **3.2.1 Rozdělení bank**

Některé banky jsou oprávněny dle bankovní licence pouze k omezenému okruhu činností. Tyto subjekty jsou označovány jako specializované banky, které je možné rozdělit na spořitelny, hypoteční banky a investiční banky.

Spořitelny jsou orientovány zejména na přijímání vkladů od klientů, které následně využívá na poskytování půjček a úvěrů. Mnohdy poskytují doplňkové služby jako vedení platebních karet k účtu nebo zprostředkovávání nákupu cenných papírů. Na podobném principu fungují též stavební spořitelny, jejichž činnost je však upravena speciálním zákonem [5], umožňující dlouhodobé ukládání peněz na stavební spoření, které je určeno k financování bytových potřeb. Při splnění zákonných podmínek je tomuto druhu spoření poskytována státní podpora.

Na rozdíl od spořitelen, hypoteční banky poskytují spíše dlouhodobé úvěry kryté nemovitým majetkem – hypoteční úvěry.

Investiční banky se naopak orientují převážně na poradenské, administrativní a další služby spojené s investováním. Od ostatních bank se odlišují také tím, že ve většině případů nepřijímají vklady a neposkytují úvěry. [2]

V dnešní době u nás převažují takzvané univerzální banky, kterým byla udělena Českou národní bankou licence k poskytování všech typů služeb. Speciální kategorii tvoří banky, které byly zřízeny státem za účelem podpory vymezené oblasti. Těmito bankami jsou v současnosti Česká exportní banka a Národní rozvojová banka.

### **3.2.2 Vývoj bankovního sektoru v České republice**

Po vzniku samostatné Československé republiky byla nejvýznamnější bankou, která zároveň do značné míry přispěla k formování kultury tohoto odvětví na našem



území [3], Živnostenská banka (dnes působící pod značkou italské skupiny UniCredit). Její založení se datuje již k roku 1868 a patří tak spolu s Českou spořitelnou mezi nejstarší české banky. Národní banka Československá byla založena až roku 1926, do té doby náležely funkce centrální banky Bankovnímu úřadu ministerstva financí.

Vlivem politické situace po komunistickém převratu došlo ke znárodnění bank, centrální banka ztratila svou nezávislost a stala se monobankou. Tímto krokem došlo k zavedení striktně jednostupňového systému, který byl udržován až do roku 1990.

Po pádu komunistického režimu došlo k oddělení obchodních činností od centrální banky, a tím i přechodu na dvoustupňový systém. Celkové uvolnění finančního trhu umožnilo vznik nových soukromých bank, přičemž původní bankovní domy byly transformovány do ryze obchodních bank a postupně privatizovány. Vlivem značně liberální licenční a dohledové politiky centrální banky vznikalo mnoho domácích bank, jejichž majitelé a management neměli žádné zkušenosti s bankovníctvím v tržní ekonomice. Větším problémem však bylo poskytování velmi rizikových a mnohdy i podvodných úvěrů, díky kterým docházelo k poklesu likvidity (disponibilních peněžních prostředků) a kapitálové přiměřenosti (poměru mezi kapitálem a rizikově váženými aktivy), což vedlo k prodeji bank kapitálově silnějším zahraničním zájemcům nebo i k odnětí bankovní licence a ukončení činnosti. [6]

V současnosti patří mezi 3 největší tuzemské banky Česká spořitelna (vlastněná rakouskou Erste Bank), Československá obchodní banka (vlastněná belgickou KBC Group) a Komerční banka (vlastněná francouzskou Société Générale). Tyto subjekty tvoří spolu s dalšími 32 členy Českou bankovní asociaci, která podporuje rozvoj českého bankovního sektoru, zaměřuje se na spolupráci v oblastech legislativy, prevence kriminality, udržitelnosti, budování vztahů s veřejností i mezinárodním prostředím, ale také v oblasti digitalizace. [7]

## 4 Bankovní produkty

V souvislosti se svým zaměřením poskytují jednotlivé bankovní instituce na finančním trhu různé typy služeb. Ty můžeme kategorizovat jako:

- Přijímání vkladů
- Poskytování úvěrů
- Zprostředkovávání platebního styku
- Vydávání a spravování platebních prostředků
- Investiční operace
- Devizové operace
- Další služby

K poskytování většiny služeb je vyžadována licence od České národní banky. Dříve postačovalo pro poskytování spotřebitelských úvěrů živnostenské oprávnění, od roku 2016 však i tato oblast podléhá regulaci ČNB. [8]

Pokud jsou výše uvedené služby či jejich kombinace uváděny jako nabídka klientovi, jedná se o bankovní produkt. Klasické bankovní produkty lze rozdělit na aktivní, pasivní a neutrální. S příchodem internetu a jeho rozvojem se postupem času vyčlenila i samostatná kategorie moderních bankovních produktů.

### 4.1 Aktivní produkty

Hlavním cílem každé banky je zisk, který je dosažen s co možná nejnížší mírou rizika. Za tímto účelem banky využívají vlastního nebo svěřeného kapitálu a poskytují úvěry. Tyto operace mají vliv na strukturu bankovní bilance, a proto je lze zařadit do operací rozvahových – v případě úvěrů klientům se jedná o bankovní aktiva, která jsou odpovídajícím způsobem vyvažována na straně pasiv tak, aby vždy platil rovnovážný stav mezi aktivy a pasivy.

<b>AKTIVA</b> (majetek, umístění zdrojů)	<b>PASIVA</b> (zdroje, kapitál)
1. Pokladní hotovost 2. Povinné minimální rezervy 3. Vklady v centrální bance 4. Šeky a splatné cenné papíry 5. Úvěry nebankovním subjektům 6. Úvěry ostatním bankám 7. Vklady u ostatních bank 8. Cenné papíry v portfoliu 9. Majetkové účasti 10. Majetek 11. Ostatní aktiva	1. Vklady klientů na požádání 2. Vklady klientů termínované 3. Depozitní certifikáty 4. Emitované obligace 5. Přijaté úvěry od centrální banky 6. Přijaté úvěry a vklady od bank 7. Fondy a nerozdělený zisk 8. Rezervy na krytí ztrát 9. Podřízený dluh 10. Základní kapitál 11. Ostatní pasiva

**Tabulka 1: Zjednodušená bilance banky. Zdroj: [6]**

#### **4.1.1 Úvěry**

Poskytování úvěrů tvoří podstatnou část obchodní činnosti bank, jelikož generuje velkou část bankovního zisku díky jejich úročení. Tento produkt ovšem představuje rizikovější bankovní aktivum, zejména z hlediska nebezpečí ztrát. Úvěry jsou také charakteristické nižší likviditou, proto banky odkládají část svých aktiv do rezerv (v případě povinných minimálních rezerv jsou zavázány tak učinit) a snižují tak riziko nedostatku disponibilních peněžních prostředků. Tento fakt také přispívá k opatrnosti bank při poskytování úvěrů, zejména s ohledem na schopnost dlužníka poskytnutý úvěr splácet. [9]

Významným způsobem, jak snížit riziko ztrát, je zajištění úvěru majetkem dlužníka. Pokud není poskytnutý úvěr včas řádně splacen, je bance umožněno domoci se

dorovnání pohledávky právní cestou, za využití prostředků získaných prodejem zajištěného majetku dlužníka. [9]

Banky poskytují velké množství druhů úvěrů, dle zaměření na klienty z řad občanů lze zařadit mezi nejvýznamnější hypoteční úvěr, spotřebitelský úvěr, kontokorentní úvěr nebo leasing, případně i revolvingový úvěr zřízený ke kreditní kartě.

Zákonem je hypoteční úvěr definován jako „... úvěr, který je alespoň částečně zajištěn zástavním právem k nemovité věci, a to ode dne vzniku právních účinků zástavního práva.“ [10] Z tohoto ustanovení vyplývá, že tento druh úvěru je specifický jištěním nemovitou věcí. Využíván je ve velké míře jak jednotlivci, tak i podniky, zejména za účelem nákupu, rekonstrukce nebo stavby nemovitých věcí. Vzhledem k vyšším částkám, které jsou tímto úvěrem poskytnuty, je ze strany bank kladen důraz na finanční minulost žadatele, ale i přesný účel použití těchto prostředků, z čehož následně vyplývá i již zmíněné jištění.

Naproti tomu spotřebitelský úvěr je možné využít na nákup nejrůznějšího zboží (typicky vybavení domácnosti, automobil apod.) zejména jednotlivci. Půjčovaná částka je nižší než u hypotečních úvěrů a není neobvyklé její poskytnutí bez jakéhokoliv zajištění. Nevýhodou tohoto úvěru je zatížení obvykle vyšším úrokem, ale i vyššími poplatky spojenými se založením nebo vedením úvěrového účtu (podíl ročních nákladů na úvěr ve vztahu k celkové výši úvěru stanovuje tzv. RPSN – roční procentní sazba nákladů).

Leasing je charakteristický tím, že po celou dobu splácení dlužné částky je zákonným vlastníkem aktiva, na které byl leasing sjednán, banka nebo jiná instituce, která v tomto vztahu vystupuje jako pronajímatel. Po skončení smlouvy pak přechází vlastnictví tohoto aktiva na dosavadního nájemce (pokud se nejedná o operativní leasing, kdy aktivum po skončení smlouvy na nájemce nepřechází a zůstává ve vlastnictví leasingové společnosti).

Kontokorent lze definovat jako povolené přečerpání účtu, na kterém je tento produkt zřízen, až do určeného limitu. Splácení probíhá automaticky při příchozí platbě na daný účet, přičemž úroky jsou účtovány až do návratu zpět do kladného zůstatku.

Na podobném principu funguje také kreditní karta, která však není zřízena k běžnému účtu, ale k samostatnému úvěrovému účtu. Pokud tedy klient použije kreditní kartu, jedná se vždy o úvěr, který musí být v budoucnu splacen. I u tohoto produktu mohou být úroky poměrně vysoké, pokud ale dlužník vhodně naplánuje splátky, je možné využít takzvané bezúročné období. Toto období je dlouhé většinou okolo dvou měsíců a začíná ubíhat prvním dnem účetního období, které trvá jeden měsíc. Po konci účetního období je zaslán klientovi výpis z účtu, který obsahuje dlužnou částku. Pokud dlužník splatí celý úvěr do konce bezúročného období, je osvobozen od veškerých úroků. Není-li po konci bezúročného období splacena celá částka, jsou naúčtovány úroky za celé období a zbývající dlužná částka převedena do dalšího měsíce, kde je nadále úročena. Tyto úvěry také předpokládají minimální měsíční splátku v řádech jednotek procent jistiny.

#### **4.2 Pasivní produkty**

Pomocí pasivních bankovních produktů jsou zajišťovány zdroje pro financování aktivních produktů. Banka soustřeďuje volné peněžní prostředky klientů pomocí primárních vkladů (pokud se jedná o vklady obyvatel, podniků nebo institucí) a sekundárních vkladů (vklady centrální banky nebo ostatních bank). Vklady je možné dále rozdělit na vklady na viděnou, které jsou ukládány na běžných účtech a jsou využívány pro běžný platební styk, dále na termínové vklady (depozita), u kterých je možné s uloženým zůstatkem manipulovat pouze za předem stanovených podmínek, a také úsporné účty, které nabízejí vyšší zhodnocení než vklady na viděnou. Dalším způsobem, jak získat peněžní zdroje, je emise vlastních obligací. Těmito operacemi se banka dostává do pozice dlužníka, kdy za uložené prostředky vyplácí věřiteli úrok. [6]

#### **4.3 Neutrální produkty**

Mezi neutrální produkty řadíme ty, které nemění stav aktiv ani pasiv, ale banka je vzhledem ke svému postavení na finančním trhu poskytuje svým klientům (mnohdy za úplatu). Mezi tyto produkty lze zařadit například zakládání a vedení účtů, operace tuzemského a zahraničního platebního styku, ale i bankovní záruky. [6]

Neutrální produkty úzce souvisejí s produkty aktivními a pasivními. Kupříkladu vklad klienta je považován za pasivní produkt, jelikož navyšuje majetek na straně aktiv a zdroje na straně pasiv – mění bilanci banky. Naproti tomu vedení samotného účtu, na který je vklad připsán, bilanci nemění a tento produkt tak lze považovat za neutrální.

#### **4.3.1 Běžný účet**

Běžný účet je možné považovat za základní bankovní produkt. Jedná se o „... chronologicky vedený záznam o vzájemných peněžních pohledávkách a závazcích mezi klientem a bankou.“ [11] Běžný účet je důležitým prostředníkem mezi bankou a klienty nejen jako obvykle prvotní produkt, který nadále zajišťuje kontakt mezi těmito subjekty, ale také díky celé řadě dalších produktů a služeb, které jsou na takový účet navázány, popřípadě navázány být mohou. Tyto doplňkové produkty (například kontokorent, platební karty apod.) pak mohou přinášet bance další příjem. [11]

Základní právní rámec běžného účtu je definován v novém občanském zákoníku [12], který mimo jiné definuje osoby, které mohou s účtem nakládat. Účet je zřízen a veden na majitele účtu (jedna nebo více osob), který může definovat zmocněnce oprávněné nakládat s účtem dle ujednání. Každý žadatel o zřízení účtu je povinen prokázat svou totožnost, jelikož není možné vytvořit účet bez definovaného a ověřeného majitele.

Jak již vyplývá z definice, náplní běžného účtu je vedení záznamů o příchozích nebo odchozích platbách, které upravují zůstatek účtu. Tyto přesuny je možné uskutečnit jak zadáním platebního příkazu, tak i v dnešní době stále častějšími platbami kartou pomocí platebního terminálu, případně na internetu.

#### **4.4 Moderní produkty**

Moderní produkty nejsou na rozdíl od aktivních, pasivních a neutrálních produktů specifikovány na základě vztahu k bankovní bilanci, ale obdobím, kdy vznikly. S rozvojem informačních a komunikačních technologií se začaly objevovat nové

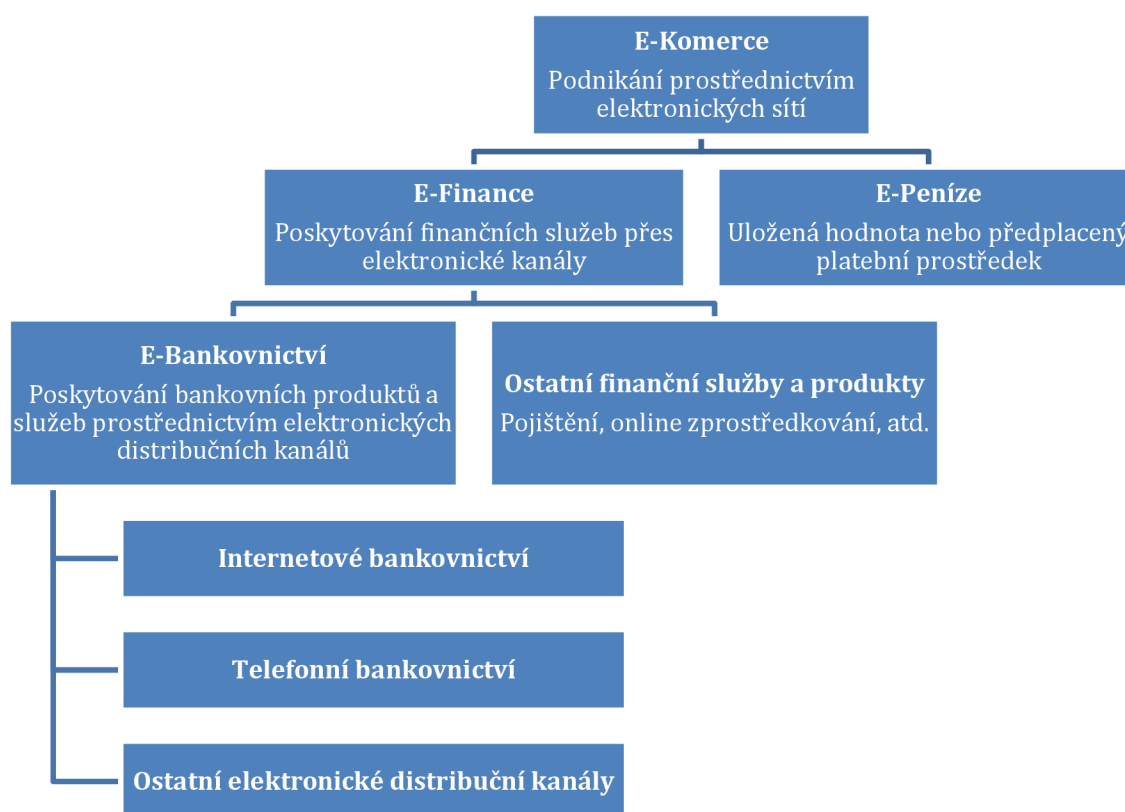
možnosti komunikace mezi bankou a klienty. Donedávna naprosto majoritní distribuční kanál, který spočíval ve využití pobočkové sítě, postupně ztrácí na významu ve prospěch moderních technologií. Tento vývoj tedy přímo ovlivňuje strategické plány bankovních domů, které sice stále počítají se zachováním pobočkové sítě, byť mnohdy v omezenější formě než nyní, na druhou stranu však předpokládají další rozvoj moderních způsobů komunikace, které tvoří zejména u mladé generace často jediné propojení mezi klientem a bankou.

Z pohledu klienta jsou samozřejmě nejvýraznější ty služby, se kterými přichází často do styku. Může se jednat například o vzdálené zadávání plateb, kontrolu stavu účtu, platbu kartou nebo jiným platebním prostředkem či přímo distanční založení účtu (tzv. digitální onboarding). Tyto a další služby lze zařadit do dvou nejvýraznějších bankovních trendů současnosti, kterými jsou elektronické bankovníctví a bezhotovostní platební styk. Mezi další moderní produkty spadá také finanční poradenství a správa majetku [6], u těch je ale míra závislosti na pokroku v moderních technologiích o něco nižší.

Klasickým bankám se díky technologickému pokroku objevil také zcela nový druh konkurence – finančně technologické firmy (tzv. fintechy).

#### **4.4.1 Elektronické bankovníctví**

„Elektronické bankovníctví, které je součástí odvětví elektronických financí, lze definovat jako poskytování bankovních produktů či služeb s využitím elektronických distribučních kanálů. Nejdůležitějšími distribučními kanály jsou internet, bezdrátové sítě, bankomaty a telefonní bankovníctví.“ [13]



**Graf 1: Co je elektronické bankovnictví. Zdroj: [14]**

Přesná definice elektronického bankovnictví je poměrně složitá, jelikož se jedná o rozsáhlou oblast, která se dynamicky vyvíjí a přizpůsobuje aktuálním technologickým a legislativním možnostem. Nejlépe lze tuto formu styku banky s klientem popsat jako bankovnictví přímé (případně vzdálené), kdy je vynechán prostředník v podobě klientské pobočky. Mezi charakteristické rysy tohoto typu komunikace patří využití elektronického kanálu (zejména internetu), nutnost určitého technického vybavení na straně klienta i banky, ale také prostředek jednoznačné identifikace klienta a souhrn jeho oprávnění. [11]

Rozvoj přímého bankovnictví však zasáhl nejen tradiční bankovní instituce, ale zapříčinil i vznik nového druhu bank – virtuálních. Klasické banky využívají vzdálené bankovnictví jako další formu komunikace, kdežto ty virtuální se na něj téměř výhradně spoléhají. Díky tomu mohou fungovat, aniž by využívaly pobočkové



sítě, která tak může být omezena pouze na největší města, případně neexistuje vůbec. [13]

Za počátek elektronického bankovníctví lze považovat službu poskytovanou na začátku osmdesátých let nejprve čtyřmi bankami sídlícími v New Yorku [15], která nahradila první pokusy o vzdálené bankovníctví spoléhající na telefonní služby (zpětně hodnoceny jako ne příliš úspěšné). Z dnešního pohledu se jednalo o velmi omezený produkt, který nabízel jen základní správu účtu a plateb, využívající technologii videotextu – obdobu teletextu umožňující oboustrannou komunikaci díky telefonnímu připojení. Velkým problémem těchto systémů však byla jejich uzavřenost a zejména různorodost, která způsobovala velmi rozdílné požadavky na hardwarovou vybavenost klientů (mnohdy byl vyžadován přímo specializovaný hardware), což samozřejmě vedlo k poměrně vysokým pořizovacím nákladům, a tak i omezené klientele. [16]

V devadesátých letech se díky nárůstu uživatelů standardizovaných osobních počítačů a rozšíření softwaru Microsoft Money začal zvyšovat i počet nabízených služeb, zejména od technologických firem nezávislých na bankách. Tyto služby, které byly zaměřeny především na platby účtů, mohly bankám jako mezičlánek mezi nimi a klientem ušetřit náklady na vývoj vlastního softwaru, a díky větší otevřenosti a univerzálnosti softwaru i náklady na jejich provoz. Banky ovšem tento vývoj viděly také jako hrozbu, jelikož přítomností externího mezičlánu v komunikaci by mohly přijít o vztah s klienty, a tím pádem by se snížilo povědomí o jejich značce. Tyto obavy nakonec donutily banky k vyšším investicím do vlastních systémů (případně k akvizici některých technologických společností) tak, aby byly pro klienty více dostupné a uživatelsky přívětivější. [16]

Největší rozvoj této oblasti přišel ale až s rozšířením internetu. Od roku 1994, kdy první finanční instituce (Stanford Credit Union) spustila internetové bankovníctví, neustále narůstal počet bank, které tento produkt nabízely, až se stal neodmyslitelnou součástí produktové nabídky každé moderní banky. Milníkem pro další směřování elektronického bankovníctví bylo představení chytrých mobilních telefonů koncem první dekády nového století, které znamenalo vznik nové oblasti – mobilního bankovníctví. [15]

V Česku jako první představila internetové bankovní eBanka v roce 1998 a o několik let později se k ní přidaly i největší české bankovní domy. Zpočátku se tato novinka nesetkala s příliš velkým zájmem klientů nejen kvůli ceně a dostupnosti internetu, ale také kvůli obavám některých klientů o zabezpečení. Tento počáteční neúspěch nicméně nevydržel dlouho, a z elektronického bankovní se postupně stala služba, kterou dnes využívá velká část bankovních klientů. Další možnosti nabízí také stále populárnější mobilní bankovní, které pro interakci s uživatelem využívá aplikaci instalovanou na mobilním telefonu nebo tabletu, na rozdíl od internetového bankovní, které využívá webové prohlížeče. Mezi přínosy bankovní v mobilním telefonu patří zejména zjednodušení a zrychlení (např. jednodušší přihlašování díky biometrice), což samozřejmě přispívá k uživatelské přívětivosti. [17]

Během posledních let se v internetovém a potažmo i mobilním bankovní začaly objevovat nové doplňkové služby, zejména virtuální asistenti, kteří pomáhají klientům se základními úkony, multibanking, který umožňuje spravovat i účty zřízené u jiných bank, nebo QR platby, které výrazně zjednodušují zadávání potřebných platebních údajů. Do popředí se také dostává tzv. bankovní identita, která propojuje stávající přihlašovací údaje do elektronického bankovní s Národním bodem pro identifikaci a autentizaci, což umožňuje jednoznačně ztotožnit klienta. Tuto službu je možné využít k přihlášení do online služeb státní správy, počítáno je ale i s přihlášením ke komerčním službám nebo s vytvářením elektronických podpisů.

Vzhledem k povaze elektronického bankovní, pomocí kterého je možné manipulovat s nejrůznějšími účty, na kterých bývá obrat běžně v řádu stovek tisíc korun ročně, je samozřejmostí vysoká míra zabezpečení. Na rozdíl od zaměstnanců bank, kteří jsou pro práci s interními systémy umožňující manipulaci s penězi vyškoleni a poučeni o bezpečném chování na počítači, klienti připojující se dálkově ke svým účtům takové školení nemívají – s tímto aspektem je při zabezpečení elektronického bankovní nutné počítat. Je proto nutné vhodným způsobem informovat klienta o použití výhradně zabezpečeného připojení protokolem HTTPS, nebezpečí veřejných Wifi sítí, falešných webů a emailů, které se tváří jako oficiální,

o použití unikátních přihlašovacích údajů, které jsou pravidelně obměňovány a o důležitosti antivirových programů. V případě mobilního bankovníctví je též vhodné upozornit na nebezpečí tzv. rootu a instalace aplikací z neoficiálních zdrojů. Tyto základní opatření pomáhají zachovat online bankovníctví bezpečné.

Banky se samozřejmě nemohou spoléhat pouze na zodpovědnost klienta, proto do svých systémů zavedly tzv. vícefaktorové ověření. Po zadání základních přihlašovacích údajů, kterými bývá uživatelské jméno a heslo, je klient požádán o dodatečné ověření. V minulosti byla nejvíce využívána SMS zpráva s kódem, která byla doručena na telefonní číslo klienta, ovšem tato metoda již není považována za dostatečně bezpečnou. V případě napadení telefonu může útočník kupříkladu zkopírovat zprávu s kódem a odeslat ji na vlastní zařízení. Navíc při používání mobilního bankovníctví byl kód obvykle doručován na tentýž telefon, čímž se vytratila výhoda potřeby dalšího zařízení pro dokončení přihlášení. Z těchto důvodů jsou dnes preferovány zejména způsoby využívající biometrické údaje. Aplikace umožňující biometrické ověření je obvykle nainstalována na chytrém telefonu, takže při přihlašování do internetového bankovníctví na počítači jsou využívány celkem tři fáze. Nejprve je použita znalost přihlašovacích údajů, následně odlišné zařízení, na kterém je nainstalována ověřovací aplikace, a poté ještě biometrická charakteristika uživatele. Právě díky tomuto zabezpečení je možné považovat bankovní identitu za bezpečnou. Dostatečné zabezpečení účtu též umožnilo zavedení digitálního onboarding, který k ověření identity při zakládání nového účtu vyžaduje kontrolní platbu, která musí být odeslána z již existujícího účtu (vedeného na stejné jméno).

Elektronické formy komunikace tedy představují značné výhody jak na straně klienta, který již téměř vůbec nemusí fyzicky navštěvovat pobočku a být tak omezen její otevírací dobou, ale může vykonávat správu svého účtu z velké části světa, tak i na straně banky, která může ušetřit na provozu pobočkové sítě a realizovat tak transakce s nižšími náklady. Tato forma přináší ale i jisté nevýhody – klient musí mít odpovídající technické vybavení a znalosti pro práci s ním, banka je zase zatížena náklady na provoz celého systému, které bývají velmi vysoké zejména na začátku

jeho provozu, ale také musí neustále reagovat na aktuální bezpečnostní hrozby a udržovat své produkty zabezpečené po celou dobu jejich poskytování. [11]

#### **4.4.2 Bezhotovostní platební styk**

Jedním z hlavních důvodů, proč je elektronické bankovníctví provozováno, je snaha bank co nejvíce usnadnit klientům správu jejich finančních prostředků uložených na účtech. Využití klasických hotových peněz je však v tomto případě velmi problematické, jelikož by vyžadovalo velké náklady na jejich uskladnění, přesun, zabezpečení apod., ale také by negativně ovlivnilo rychlost a celkovou kvalitu bankovních převodů a dalších forem platebního styku. Z těchto důvodů je zřejmé, že náhradou jsou peníze, které nemají fyzickou podobu – bezhotovostní peníze. Díky nim může elektronické bankovníctví fungovat tak, jak jsou dnes všichni zvyklí, což zahrnuje zejména snadnou a spolehlivou správu přidělených financí, avšak benefity bezhotovostních peněz je možné využít i mimo elektronické bankovníctví, a to prostřednictvím bezhotovostního platebního styku.

„Při bezhotovostním platebním styku dochází k transferu peněz ve formě zápisu na účtech plátce a příjemce. Právě při tomto zprostředkování hrají banky klíčovou úlohu.“ [18]

Samotný koncept bezhotovostního platebního styku není nijak nový, výrazný rozvoj této oblasti lze pozorovat již v 19. století, kdy se bezhotovostní platby prováděly prostřednictvím žirových účtů, na kterých byly vzájemně proúčtovány platby mezi jejich majiteli. Během 20. století byly stále více využívány další formy bezhotovostního styku – inkasní příkazy (příkaz k úhradě podává dodavatel místo majitele účtu) a šeky (cenný papír, který příkazuje šekovníkovi/bance vystavitele provést platbu na jeho vrub, ve prospěch majitele šeku). Hlavním problémem, se kterým se tehdy banky potýkaly, bylo účtování plateb mezi pobočkami (případně i mezi jinou bankou). Tato komunikace se tak stala jednou z prvních oblastí, která byla modernizována s příchodem počítačů a komunikačních sítí. Začala se objevovat výpočetní střediska sloužící k účtování proběhlých plateb v rámci banky, která byla následně propojena s centrálním systémem umožňujícím komunikaci i s dalšími bankami, což zásadním způsobem ulehčilo mezibankovní platební styk. Centrální

systemy mezibankovního platebního styku jsou využívány dodnes, přičemž v České republice se jedná o systém CERTIS provozovaný Českou národní bankou. V případě mezinárodních plateb je využívána specializovaná telekomunikační síť provozovaná sdružením SWIFT. [19]

Právě mezibankovní platební systém prošel v posledních letech v České republice řadou změn. Dříve byly dostupné pouze dva běžné způsoby, jak provést mezibankovní převod v rámci České republiky. Nejvíce využívaný byl standardní bankovní převod, který byl zpracován do druhého pracovního dne, tedy mimo víkendy nebo svátky. Pokud bylo nutné zpracovat platbu rychleji, byla k dispozici expresní platba, která sice proběhla během několika hodin, ale byla také poměrně značně zpoplatněna. I v tomto případě byl však převod omezen na pracovní dny. Zásadní změna nastala až v roce 2018, kdy začaly být zaváděny tzv. okamžité platby. Ty jsou obvykle nabízeny zdarma a zpracovávají během několika minut. Jedinou podmínkou je, že i cílová banka musí tento typ platby podporovat.

Počítačové zpracování plateb však umožnilo další rozvoj i jiných bankovních služeb, zejména obsluhu klientů. Vklady a výběry hotovosti byly vyřizovány výhradně na pobočkách, což při narůstajícím počtu klientů zásadně zatěžovalo klientské pracovníky. Banky se tak snažily investovat do automatizace běžných úkonů, což vyústilo mimo jiné v první bankomaty. Pro autorizaci výběru byly nejdříve využívány dřevěné štítky, které o několik let později nahradily plastové karty s magnetickým proužkem. Bezpečnost původního systému byla velmi nízká, proto již druhá generace bankomatů využívala osobního čísla PIN, které dodnes pomáhá ověřit transakci. V současné době jsou provozovány bankomaty využívající jak pokroku v oblasti počítačů, tak především internetu. Stále častěji jsou také instalovány kombinované bankomaty umožňující jak vklady, tak i výběry. [20]

Využití těchto plastových karet však zdaleka není omezeno jen na bankomaty, v dnešní době jsou využívány z velké většiny k bezhotovostnímu platebnímu styku jako platební karty. Jejich základní rozdělení je dle způsobu zúčtování peněz na kreditní karty, které využívají úvěrový účet, jak je popsáno v kapitole věnované aktivním produktům, a debetní karty, které jsou propojeny s běžným účtem. Platební karty, které lze využít pro transakce s online ověřením, jsou označovány

jako elektronické, naproti tomu embosované platební karty je možné využít i u obchodníků, kteří nemají elektronický platební terminál (jsou rozpoznatelné vystouplými údaji). [21]

Většina platebních karet také umožňuje zprostředkování plateb na internetu, kdy stačí zadat číslo karty, datum expirace a speciální CVC2/CVV2 kód uvedený na zadní straně vedle místa pro podpis držitele karty. Následně dochází k obdobnému ověření jako v případě přihlášení do elektronického bankovníctví, jelikož je vyžadováno vícefaktorové ověření (v některých případech může být transakce ze strany banky vyhodnocena jako bezpečná a dodatečné ověření není vyžadováno).

Původně byly platební karty vydávány jednotlivými bankami, což při tehdejšímu způsobu využití nebyl příliš velký problém. Jakmile se však začaly rozšiřovat platební terminály, začalo docházet k problémům s kompatibilitou díky odlišným standardům. Řešením tohoto problému bylo zřízení bankovních sdružení, která usilují o jednotný standard platebních karet, u nichž je stále do určité míry možné vyhovět různým obchodním modelům jednotlivých bank. V současnosti nevýznamnější společnosti provozující systém platebních karet jsou Visa a MasterCard. [11]

Technologický pokrok také zapříčinil proměnu karty samotné. Platební karty, které zpočátku využívaly pouze magnetický proužek náchylný ke znehodnocení silným magnetickým polem, byly postupně doplněny o čip, který umožňuje bezpečnější a spolehlivější způsob uchování informací, které jsou na něm zapsány pomocí moderních šifrovacích metod. Tento způsob také umožňuje dálkovou změnu PIN kódu. V současnosti je ale stále významnější, a to ve velké míře i v České republice, bezkontaktní metoda placení, která využívá technologii NFC. Takové karty stačí přiložit k terminálu, který podporuje bezkontaktní platby, a pokud je placená částka nižší než 500 Kč, není ve většině případů vyžadován ověřovací PIN kód. Tato technologie je také stále častěji zabudována do mobilních telefonů a tzv. nositelné elektroniky (zejména do chytrých hodinek), a tak je možné do těchto zařízení nahrát údaje o platební kartě a po jejich ověření dané zařízení používat k bezkontaktním platbám místo fyzické platební karty. Některé banky také prostřednictvím elektronického bankovníctví nabízejí vytvoření virtuální platební karty, kterou je

možné využít při platbách na internetu, a v případě jakéhokoliv podezření ji lze ihned zneplatnit a posléze bezplatně založit novou (u fyzických karet je většinou vyžadován poplatek za vydání nové karty). [21]

Zpracování plateb uskutečněných platební kartou probíhá za pomoci tzv. clearingového centra. Nejprve provede zákazník platbu pomocí terminálu, který odešle potřebné údaje do banky obchodníka. Následně jsou údaje o transakci zaslány přes clearingové centrum platebního systému do banky, která danou platební kartu vydala, se žádostí o autorizaci platby (v off-line režimu, který je využíván v případě nízkých částek, není autorizace vyžadována). Pokud jsou na účtu zákazníka dostatečné finanční prostředky, banka rezervuje požadovanou částku a transakci autorizuje. Samotný převod částky na účet obchodníka, který také probíhá pomocí clearingového centra, však nemusí proběhnout ihned (obvykle je platba zúčtována během několika dní). [6]

Pro držitele představuje platební karta jednoduchý způsob jak bezpečně a rychle platit za nejrůznější zboží a služby ať už v kamenných prodejnách, nebo na internetu. Ztráta nebo krádež platební karty nutně neznamena finanční úbytek, a to díky funkci blokace karty (to u hotovosti není možné). Jelikož jsou transakce platební kartou průběžně zaznamenávány, představuje tento typ placení také výborný způsob, jak kontrolovat své výdaje. Výhodou je též možnost platit v zahraničí bez nutnosti směny hotovosti za lokální měnu, jelikož při platbě kartou dochází k přepočtu automaticky. Za nevýhodu lze považovat relativně snadnou dohledatelnost finančních transakcí ze strany státních orgánů. [11]

Pro obchodníky představuje přijímání plateb kartou zejména vyšší prestiž a konkurenceschopnost. Pro banky znamenají platební karty další zdroj příjmů, a to zejména díky poplatkům (za vydání, transakci, ...), případně ve formě provize od obchodníků. Díky menšímu objemu zpracované hotovosti se též snižují náklady na její správu. [11]

Na odlišném principu oproti klasickým bezhotovostním platbám, které využívají převod peněz z platebního účtu, fungují elektronické peníze. Ty nejsou vázány na bankovní účet, ale jsou vytvořeny vydavatelem elektronických peněz po uhrazení určené částky a následně jsou zapsány na požadovanou elektronickou peněženku,

která může mít podobu např. internetového účtu nebo karty. Příjemci těchto elektronických peněz je také umožněna jejich zpětná výměna. Další podrobnosti upravuje zákon o platebním styku [22]. Neznámějším vydavatelem elektronických peněz je celosvětově působící společnost PayPal. Za určitý typ elektronických peněz je též možné považovat kryptoměny, které jsou však specifické decentralizovaným přístupem využívajícím technologii blockchainu. [21]

Blockchain je decentralizovaná distribuovaná databáze, která obsahuje veškeré záznamy o provedených platbách. Vytvořená transakce je nejprve spolu s dalšími transakcemi uložena do bloku, který se odešle do sítě ke zpracování, kde se pomocí šifrovacích algoritmů ověřuje splnění všech náležitostí. Pokud je potvrzena správnost všech údajů, jsou transakce považovány za validní a celý blok je zařazen na konec databáze (tedy do pomyslného řetězu). [23]

#### **4.4.3 Finanční technologie**

Nové technologické trendy, které proměňují bankovní trh, znamenají také nové možnosti pro bankovní domy. Hlavní nabídka, tedy vklady, platby a úvěry, samozřejmě zůstává, ovšem i bankovní instituce se snaží nabízet klientům nové služby, které jsou nějakým způsobem propojeny s těmi stávajícími a díky kterým mohou rozšířit své produktové portfolio. Může se jednat o investiční nebo finančně poradenské služby, které jsou díky moderním technologiím mnohem více integrované do hlavní produktové nabídky, než tomu bylo v minulosti. Některé banky také pronikly na trh distributorů energetických surovin nebo poskytovatelů mobilních služeb. [24]

Tento trend funguje i v opačném směru, kdy společnosti, které dříve nepůsobily v bankovním nebo finančním odvětví do něj postupně začaly pronikat. Stále výraznější jsou také startupy, které působí v oblasti finančních technologií – tzv. fintechy.

Finančně technologické společnosti se zaměřují na vytvoření nových finančních služeb pro běžné spotřebitele i podniky, a to s využitím moderních technologií. Mohou být zaměřeny na oblast osobních financí, plateb, pojištění, správy aktiv a podobně. Tyto společnosti, které často expandují do mnoha států, obvykle přímo

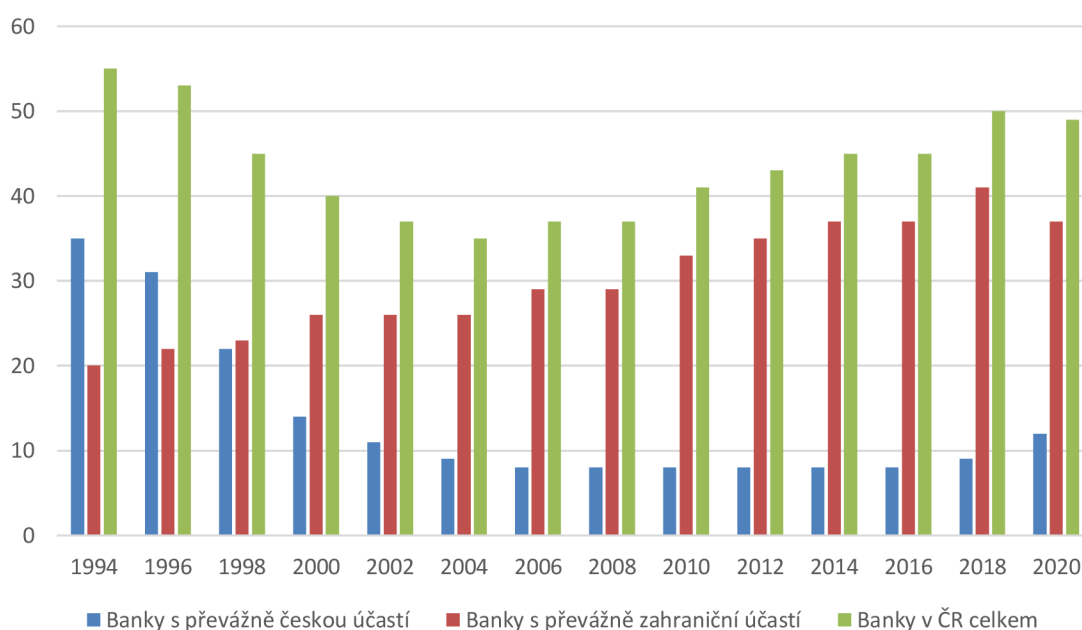


konkurují tradičním bankovním subjektům, pro které může, zejména v budoucnosti, představovat postupný odliv klientů ve prospěch fintechů vážný problém. [25]

## 5 Analýza trendů bankovních produktů

### 5.1 Analýza bankovního sektoru

Největší počet bank působil na tuzemském trhu těsně po vzniku samostatné České republiky. Touto dobou byl také relativně vysoký podíl bank s převážně českou účastí. Až do roku 2004 oba tyto ukazatele výrazně klesaly, naopak podíl bank s převážně zahraniční účastí stoupal. Po tomto roce se klesající trend počtu bank působících na tuzemském trhu obrátil, a až na drobné výkyvy dochází k jeho zvyšování dodnes.



**Graf 2: Vývoj počtu bank v ČR. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČNB.**

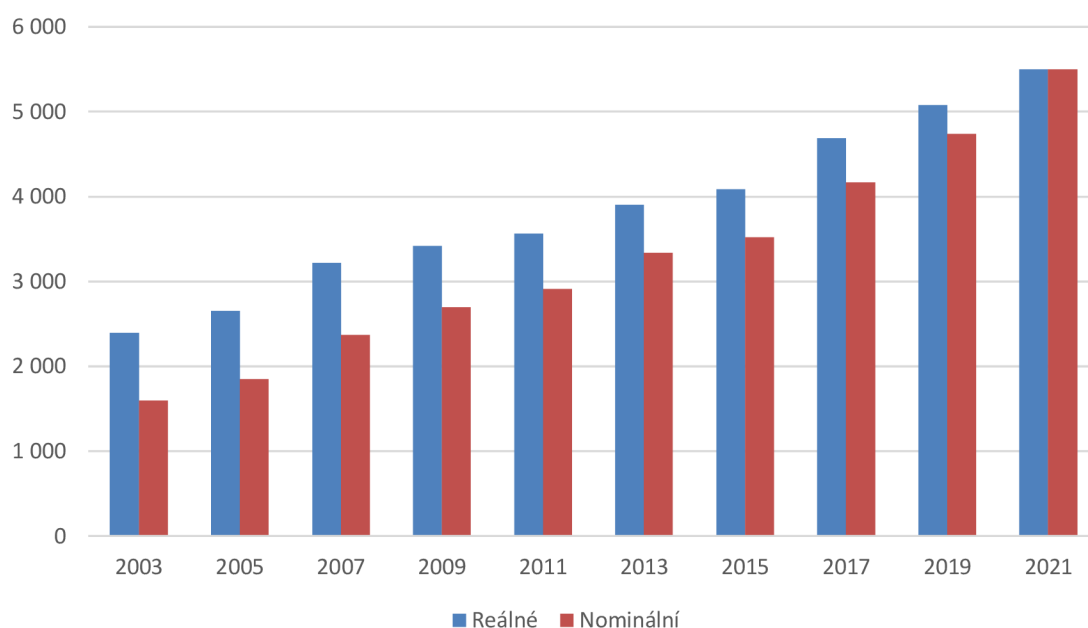
Na začátku roku 2022 působil v České republice 45 bank, které Česká národní banka dále rozděluje dle velikosti bilanční sumy na banky velké (více než 10 % celkové bilanční služby bankovního sektoru ČR), střední (více než 2 %) a malé (méně než 2 %). Mimo to v tuzemsku nabízí platební služby a elektronické peníze dalších několik set českých i zahraničních institucí.

Banky a pobočky zahraničních bank	45
-- Velké banky	4
-- Střední banky	5
-- Malé banky	9
-- Stavební spořitelny	5
-- Pobočky zahraničních bank	22
Zastoupení zahraniční banky	10
Zahraníční banky poskytující přeshraniční služby v ČR	409

**Tabulka 2: Počet bank v ČR ke dni 1.1.2022. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČNB [26]**

Dle bilanční sumy zaujímá první místo Československá obchodní banka (ČSOB), která je následována Českou spořitelnou (největší banka v ČR dle počtu klientů), Komerční bankou a UniCredit bank. Tato čtveřice bank, které jsou všechny dceřinými společnostmi zahraničních subjektů, spravuje více než polovinu peněz na tuzemském komerčním bankovním trhu.

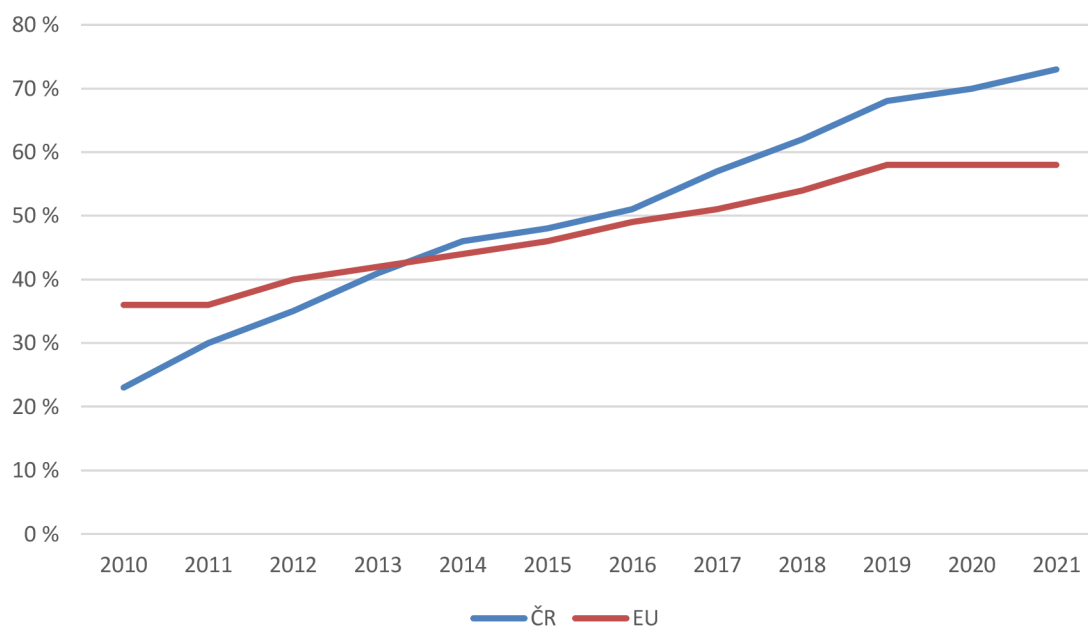
Zdroje finančních prostředků českých bank v podobě vkladů setrvale narůstají. Zatímco v roce 2003 byl součet vkladů uložený ve všech bankách působících na zdejším trhu, a to jak v českých korunách, tak i v zahraničních měnách, téměř 1,6 bilionu korun (očištěno o inflaci cca 2,4 bil. Kč), v roce 2021 byla částka již 5,5 bil. Kč. Pokud jsou porovnány reálné hodnoty těchto vkladů lze zjistit, že za 20 let se jejich výše více než zdvojnásobila.



**Graf 3: Nominální a reálné (k roku 2021) vklady v českých bankách v mld. Kč.  
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČNB [27]**

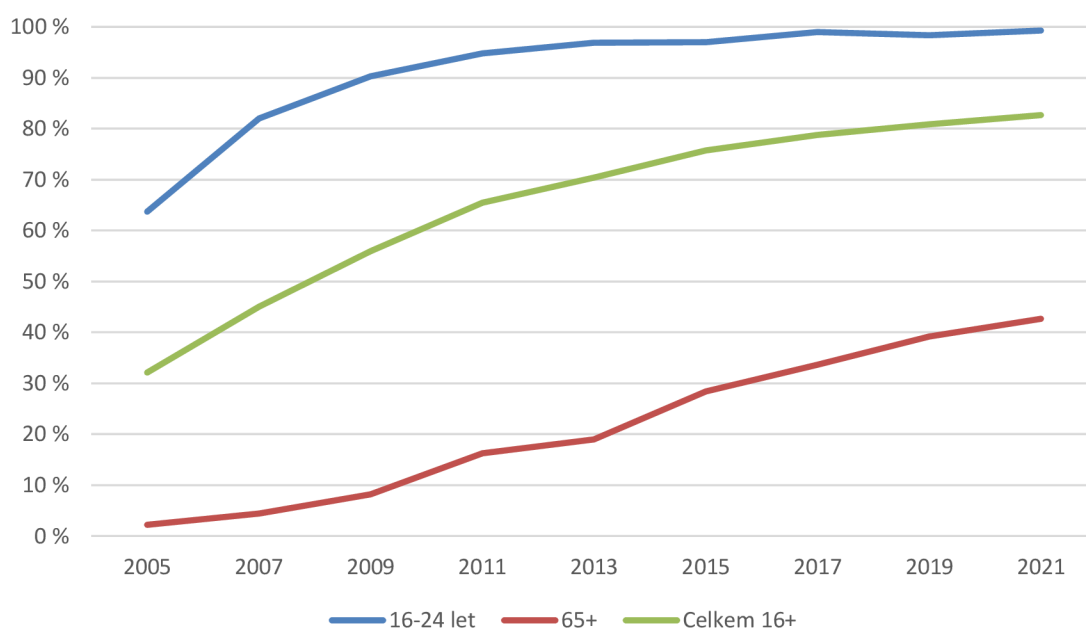
## **5.2 Internetové bankovníctví**

Naprostá většina tuzemských bank nabízí svým klientům internetové bankovníctví jako základní nástroj pro správu účtů a dalších služeb. Tato služba se objevuje pod různými obchodními názvy jako např. Internet Banka (Moneta Money Bank), George (Česká spořitelna) nebo MojeBanka (Komerční banka). Zřízení je v dnešní době převážně bezplatné, v případě založení běžného účtu i automatické, a tak ze strany klienta postačuje převzetí identifikačních údajů potřebných pro přihlášení. Díky snadnému zřízení a velkému rozšíření běžných účtů se z internetového bankovníctví stala jedna z nejpoužívanějších internetových služeb, kterou využívá více než 80 % uživatelů internetu v České republice. Tento údaj je vysoký i vzhledem k celkové populaci – cca 70 %. Od roku 2007 do roku 2017 se tento podíl zvýšil dokonce o 45 %, což činilo nejvyšší procentuální nárůst uživatelů v Evropské unii.



**Graf 4: Procentuální podíl jednotlivců využívajících internetové bankovníctví. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat Eurostatu a ČSÚ.**

Hlavním důvodem tohoto vysokého nárůstu je zejména zvýšení počtu uživatelů internetu. Jednotlivců starších 16 let, kteří během posledních 3 měsíců alespoň jednou použili internet, bylo v roce 2021 necelých 83 %, zatímco v roce 2010 jich bylo necelých 62 % a o 5 let dříve dokonce jen 32 %.

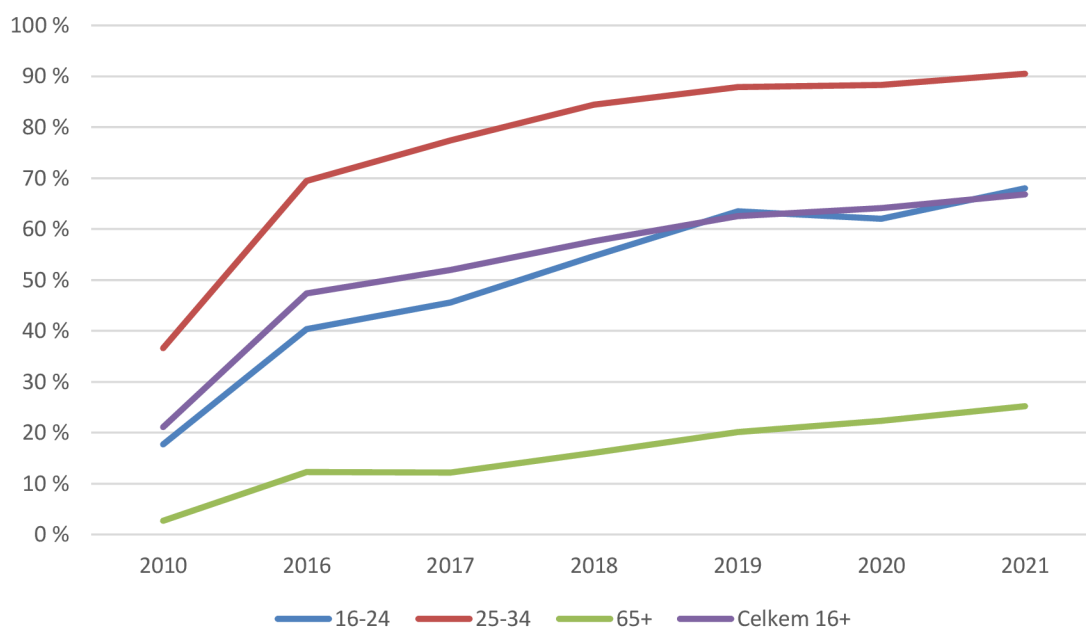


**Graf 5: Procentuální podíl osob v ČR, které použily internet v posledních 3 měsících. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČSÚ [28]**

Jak je také patrné z výše uvedeného grafu, poměr osob využívajících alespoň občas internet je značně odlišný v různých věkových skupinách. Zatímco podíl ve skupině 16 až 24 let je téměř 100 %, u osob nad 65 let je to méně než polovina v roce 2021 a v roce 2010 dokonce méně než 15 %. Tyto velké rozdíly se tedy samozřejmě promítají i do užívání internetového bankovníctví.

Vývoj podílu uživatelů internetového bankovníctví v ČR, kteří spadají do věkové skupiny 16 až 24 let, je do značné míry obdobný, jako vývoj v souhrnné skupině 16+. Koncem roku 2021 se podíl v těchto kategoriích pohyboval okolo 67 %, na rozdíl od podílu ve věkové skupině 65+, který se dostal těsně nad hodnotu 25 %. Zajímavý vývoj lze též pozorovat v kategorii 25 až 34 let, kde je podíl v průběhu let vyšší přibližně o 20 až 30 % oproti mladší kategorii, která je na druhou stranu o jednotky procent napřed v případě využití internetu. Tento velký rozdíl lze vysvětlit různou ekonomickou aktivitou těchto věkových skupin. Do mladší kategorie spadají ve velké míře studenti, kteří nejsou tak ekonomicky aktivní na rozdíl od jedinců ve věku od 25 do 34 let, kteří využijí internetové bankovníctví ve větší míře. Dalším

důvodem může být také odklon mladších uživatelů od klasických počítačů ve prospěch mobilních zařízení.



**Graf 6: Procentuální podíl osob v ČR využívajících internetové bankovníctví.  
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČSÚ (26)**

Možnosti, které internetové bankovníctví poskytuje, se samozřejmě liší v závislosti na bance (případně na její mateřské společnosti), která je objednavatelem těchto systémů a určuje tak funkcionality, které má obsahovat. Existují však základní funkce, které nabízejí v zásadě všechny banky, respektive jejich internetová bankovníctví. Tyto funkce jsou také obecně nejvíce využívány, dle dat České bankovní asociace [29] mezi ně patří zejména:

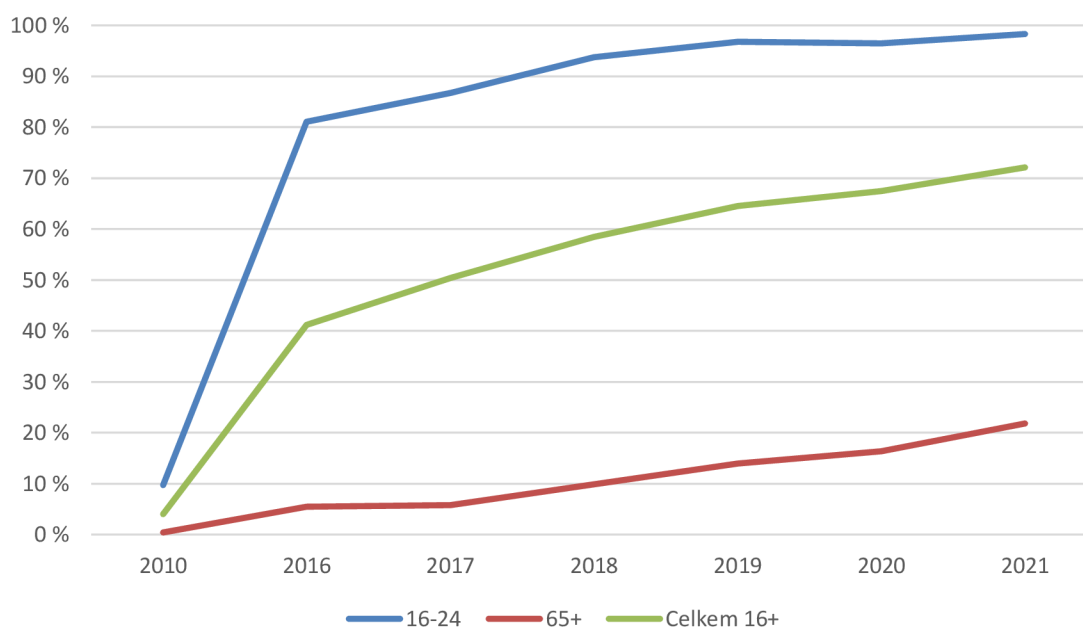
- Zadávání a správa trvalých příkazů a inkas
- Nastavení účtů a karet
- Převody peněz
- Provedení jednorázových plateb

Obecně je však možné konstatovat, že v současnosti je internetové bankovníctví využíváno spíše pro náročnější úkony, zatímco ty jednodušší jsou stále častěji prováděny pomocí mobilního bankovníctví.

### 5.3 Mobilní bankovníctví

Zatímco růst počtu uživatelů internetového bankovníctví spíše stagnuje, prudký nárůst zažívá jiný prostředek elektronické komunikace s bankou – mobilní bankovníctví.

Chytré telefony začaly vytlačovat ty klasické kolem roku 2013, ačkoliv událost, která zásadně ovlivnila další směřování celého odvětví, tedy vydání prvního iPhone, přišla již roku 2007. S nárůstem počtu uživatelů se zvyšoval i zájem nejrozličnějších společností, včetně bank, oslovovat své klienty pomocí telefonu. K tomu je samozřejmě zapotřebí internetové připojení, které bylo zpočátku zajištěno zejména technologií Wifi, ale s postupným poklesem cen a zvyšující se kvalitou mobilního datového připojení již nejsou uživatelé limitováni pouze na ta místa, kde je Wifi k dispozici, ale mohou se připojit k internetu prakticky odkudkoliv. Tato skutečnost představuje velkou výhodu oproti počítačům a notebookům, které sice mohou být přenosné, avšak nejsou rozhodně tak skladné jako mobilní telefony a většinou stále nepodporují připojení pomocí mobilních dat (bez dodatečného vybavení jako jsou klíčenky nebo hotspoty). Z těchto důvodů je proto zřejmé, že mnoho uživatelů zvolí (zejména pro rutinní úkony) raději chytrý telefon než počítač.



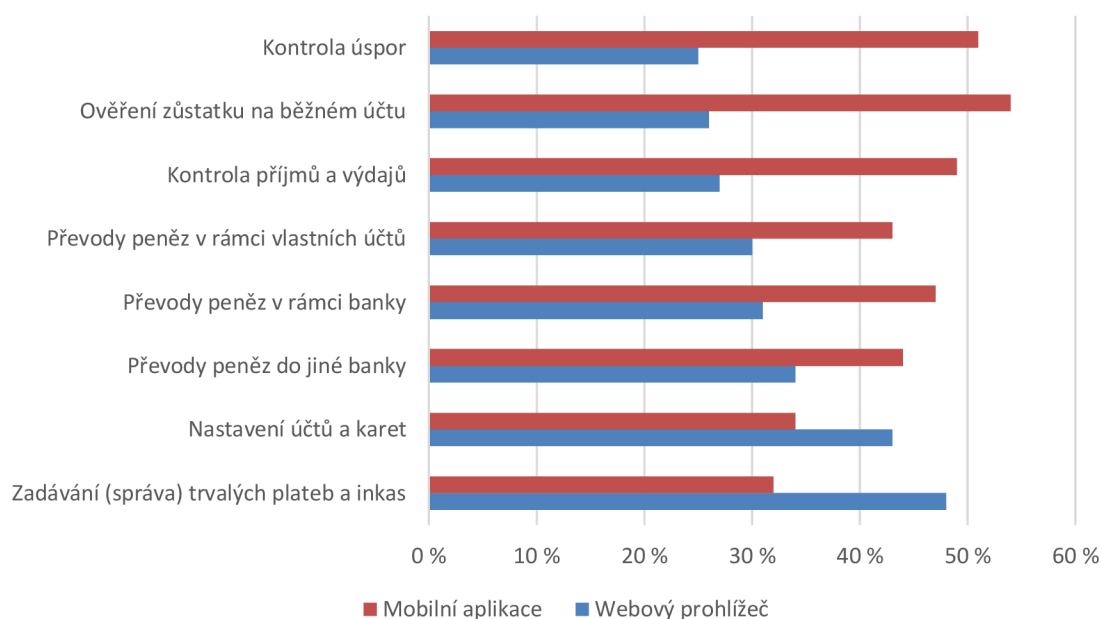
**Graf 7: Procentuální podíl osob v ČR, které používají internet na mobilním telefonu. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČSÚ (26)**



Jak je ale patrné z údajů o využití internetu na mobilním telefonu, mezi osobami od 16 do 24 let a staršími 65 let je ještě větší rozdíl v užívání internetu na mobilu, než je tomu v případě obecného využití internetu. Z toho vyplývá, že i používání mobilního bankovníctví bude v případě starších klientů ještě nižší, než je tomu u internetového bankovníctví. Naopak u mladších uživatelů lze pozorovat již zmíněný odklon od internetového bankovníctví (a vyšší užívání toho mobilního), ale mnohdy i úplný přechod na mobilní bankovníctví.

Tento trend potvrzují i data České bankovní asociace, která v roce 2021 realizovala průzkum mezi bankovními klienty [29]. Zatímco v roce 2020 se přihlašovalo do elektronického bankovníctví 78 % uživatelů pomocí webového prohlížeče na počítači, o rok později byl podíl 60 %. Naopak mírně narostl podíl klientů, kteří využívají webový prohlížeč na mobilu, a to o 4 %. Velký nárůst však lze pozorovat u využití mobilních aplikací, kde se podíl zvýšil z 43 % na 51 % za pouhý jeden rok. Nezměněný zůstal podíl klientů, kteří nevyužívají služeb elektronického bankovníctví vůbec (3 %).

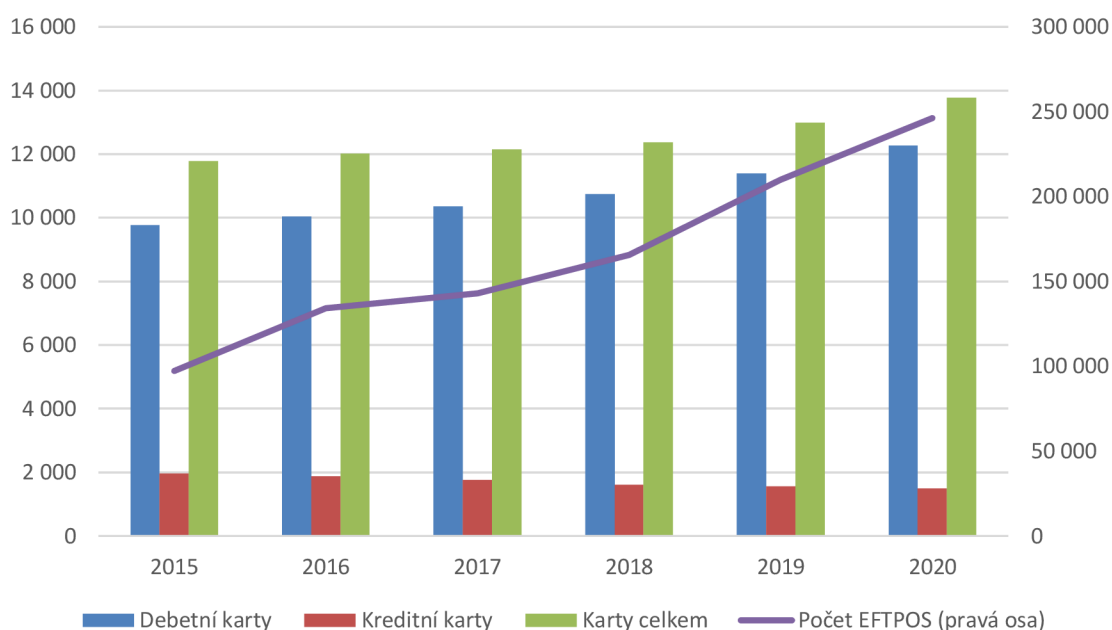
Výše zmíněný průzkum se také zaměřil na jednotlivé úkony, které klienti provádějí v elektronickém bankovníctví, a to ve vztahu k prostředkům, které využívají pro přístup. V datech lze pozorovat již dříve uvedený rozdíl mezi jednoduchými (rutinními) úkony a těmi komplexnějšími. Zadávání a správu trvalých plateb a inkas nebo správu účtů a karet vyřizují klienti spíše ve webovém prohlížeči, jelikož se jedná o úkony, které ovlivní účet na delší časový horizont a nejsou prováděny nijak často. Na druhou stranu kontroly úspor, zůstatků, příjmů a výdajů jsou rutinními úkony, které mnoho klientů provádí i několikrát denně, a proto je v tomto případě mnohem využívanější mobilní aplikace oproti webovému prohlížeči.



**Graf 8: Procentuální podíl úkonů, které provádějí uživatelé elektronického bankovníctví, ve vztahu k přístupovému prostředku. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČBA [29]**

#### **5.4 Bezhotovostní platební styk**

Bezhotovostní způsob platebního styku je v České republice na vzestupu. Dokazuje to mimo jiné rostoucí počet platebních karet ale i platebních terminálů, jak uvádí statistika České národní banky z roku 2020. Jen za 5 let, tj. od roku 2015, se zvýšil počet tzv. elektronických terminálů v prodejním místě (EFTPOS, zaznamenává platební informace elektronickou formou) více než dvojnásobně. Bezhotovostní platby jsou tak stále dostupnější, což vede i k vyšší míře jejich využití.

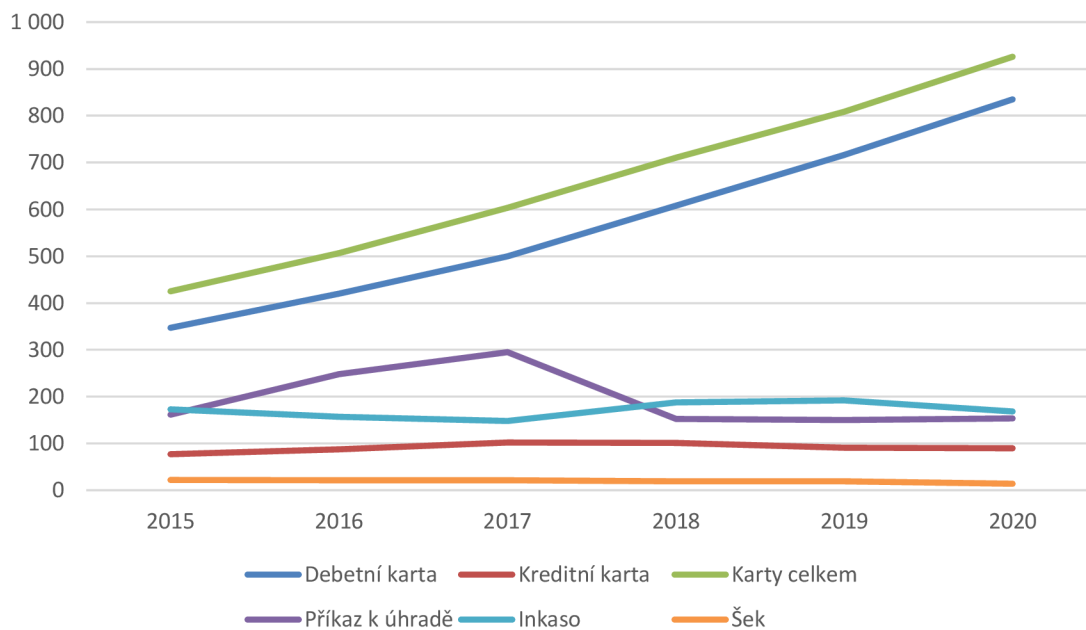


**Graf 9: Počet karet celkem, debetních a kreditních (v tisících) a počet elektronických platebních terminálů v prodejním místě (EFTPOS, v jednotkách). Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČNB [30]**

Z těchto dat také vyplývá, že ačkoliv roste celkový počet karet (bez ohledu na počet jejich funkcí) i karet debetních, počet kreditních karet má sestupný trend. Za dobu sběru dat se jejich počet snížil o téměř půl milionu, což znamená i snížení podílu z více než 16 % na méně než 11 % z celkového množství karet. Ačkoliv se banky snaží svým klientům kreditní karty nabízet pomocí nejrůznějších komunikačních kanálů, včetně elektronického bankovníctví, není jejich pozice zdaleka tak pevná jako u debetních karet, což představuje velký rozdíl oproti např. Spojeným státům, kde jsou naopak kreditní karty dominantní.

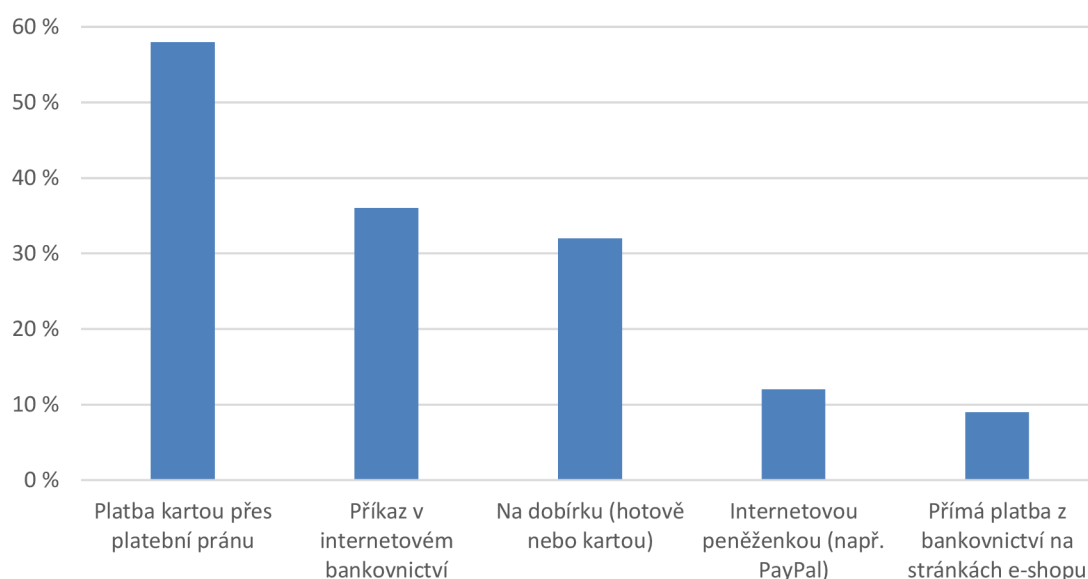
Rozdíly mezi kreditními a debetními kartami se projevují také v objemu transakcí. V roce 2020 byly pomocí debetních karet provedeny platby v objemu větším než 800 miliard korun, zatímco pomocí kreditních karet bylo převedeno 90 miliard korun. Celkově byly provedeny platby kartami v objemu 926 miliard korun a pomocí dalších způsobů bezhotovostních převodů byl objem 154 miliard v případě příkazů k úhradě, 168 miliard inkasem a necelých 14 miliard pomocí šeků (údaje nezahrnují platby MFI, tj. měnových finančních institucí, které v České republice zahrnují

centrální banku, obchodní banky, úvěrní družstva a fondy peněžního trhu).



**Graf 10: Objem odeslaných plateb dle druhu platební služby (mimo MFI, v miliardách Kč). Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČNB [30]**

Platby kartou jsou také dominantní u nákupů na internetu, kde postupně vytlačují zejména objednávky na dobírku. Tento tradiční způsob platby za doručené zboží je spíše na ústupu, a to i díky dodatečnému zpoplatnění, které bývá u tohoto druhu platby účtováno. Většina doručovacích společností však v současnosti i u dobírky umožňuje platbu kartou.



**Graf 11: Procentuální podíl využití jednotlivých způsobů placení na internetu. Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat ČBA [31]**

## 5.5 Finanční technologie

Česko spolu s Polskem patří mezi nejsilnější hráče na poli finančně technologických firem ve střední Evropě. Dle studie společnosti Deloitte [32] tvořily tržby těchto firem v České republice 400 až 800 milionů korun a obrat dosahoval na 3 až 8 miliard korun v roce 2017. Autoři této publikace také zveřejnili odhad dlouhodobého potenciálu tohoto odvětví, který se v České republice pohybuje mezi 6 a 15 miliardami korun.

Tato čísla je ovšem také nutné zařadit do kontextu. Ve stejném roce, kdy byla tato studie publikována, dosáhl obrat tří největších českých bank hodnoty přesahující 100 miliard korun, což je několikanásobně vyšší částka než v případě fintech sektoru, jehož tržní podíl na celkových výnosech finančního sektoru byl odhadnut na 0,9 – 2,3 %. Fintech společnosti také nemusejí přímo ohrožovat výnosy bankovního sektoru, jelikož některé společnosti se zaměřují na takové služby, které tradiční banky vůbec nenabízí, čímž si vzájemně nekonkurují.

Dle jiného výzkumu [29] je 61 % Čechů přesvědčeno, že banka dokáže pokrýt veškeré jejich potřeby v oblasti financí a stejný podíl klientů by nesvěřil své finance jinému subjektu než bance.

Na druhou stranu je nutné dodat, že většina výnosů českých fintech společností je generována mimo Českou republiku a mnoho uživatelů využívá služeb firem, které v tuzemsku přímo nepůsobí, což do značné míry zkresluje tuto statistiku.

Do budoucna se očekává stálý růst tohoto odvětví. Příkladem může být britský fintech Revolut (nabízí zejména platební služby, ale také správu a směnu deviz a kryptoměn, v roce 2021 dokonce získal tuzemskou bankovní licenci), který od roku 2015, kdy byl založen, dokázal získat přes 300 000 klientů jen v České republice.

Dokonce i některé klasické banky v tuzemsku začaly využívat fintech řešení, která mohou do jisté míry uspokojit poptávku zákazníků po moderních finančních službách. Jako příklad může posloužit aplikace George od České spořitelny nebo Richee od Banky Creditas.

## 6 Dotazníkové šetření

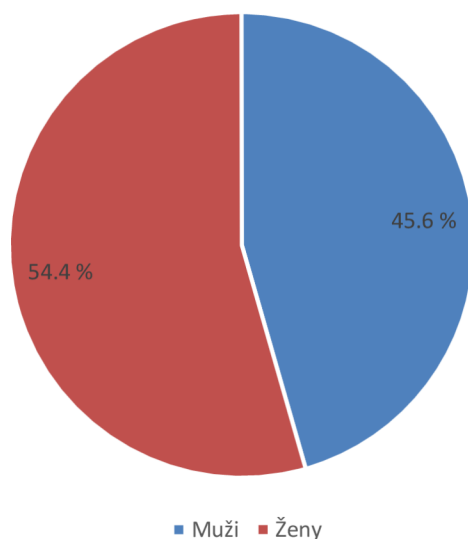
Sestavený dotazník, jehož úplné znění je uvedeno v příloze této práce, byl zaměřen na několik hlavních oblastí. První část se týkala osobních účtů a banky, u které je daný účet zřízen. Respondent zde také hodnotil, jak je spokojen s internetovým a mobilním bankovníctvím u dané banky, případně mohl uvést, že dané služby nevyužívá. Další části se týkaly internetového a mobilního bankovníctví obecně, již bez spojitosti s konkrétní bankou. Respondent zde mohl uvést například frekvenci užívání daných služeb, které úkony provádí, ale také třeba způsob přihlašování. Následující část byla zaměřena na využití kreditních a debetních karet, a to včetně doplňkových služeb. V poslední páté části byly doplňkové otázky, které se týkaly např. finančně technologických společností. Součástí dotazníku byly samozřejmě také základní otázky týkající se respondenta samotného (věková skupina a pohlaví). Šetření probíhalo od 10. března do 10. dubna roku 2022 s využitím elektronického formuláře. Dotazník byl primárně šířen prostřednictvím elektronických komunikačních kanálů, u osob spadajících do starších věkových skupin bylo využito i osobní dotazování, a to vzhledem k jejich nedostatečnému technickému vybavení. Výběr respondentů, který probíhal na základě dobrovolnosti, byl omezen pouze dolní věkovou hranicí 15 let.

Základ dotazníku tvořily otázky s výběrem možností. Tento typ je využit jak pro jednoduché otázky (výběr pouze jedné možnosti – např. Ano/Ne, hodnotící škála), tak i pro otázky s vícenásobnou odpovědí. Některé otázky s vícenásobnou odpovědí umožňovaly doplnění vlastní možnosti, jiné formy otevřené odpovědi nebyly využity.

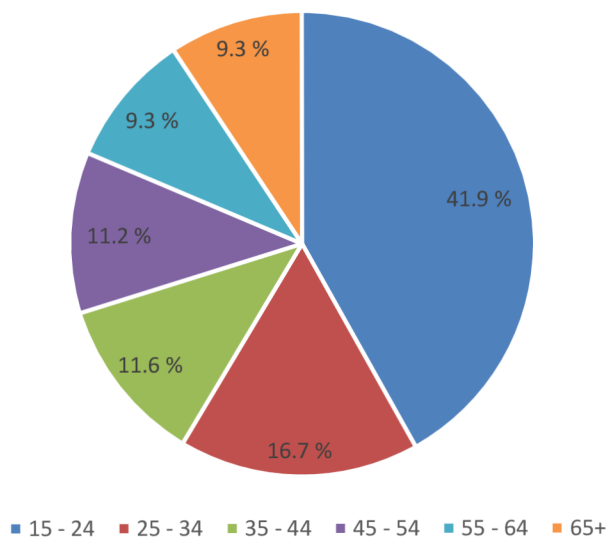
Dotazník obsahoval celkem 37 otázek, ze kterých byla respondentovi zobrazena pouze část, a to v závislosti na jeho předchozích odpovědích (dle počtu založených účtů a využití/nevyužití internetového příp. mobilního bankovníctví).

## 6.1 Údaje o respondentech

Dotazování se zúčastnilo celkem 215 respondentů, z nichž mírnou většinu (54 %) tvoří ženy. Co se týče věku respondentů, nejvíce jich náleží do skupiny od 15 do 24 let (42 %), naopak nejméně jsou zastoupeny skupiny 55 až 64 a 65+ (9 %).

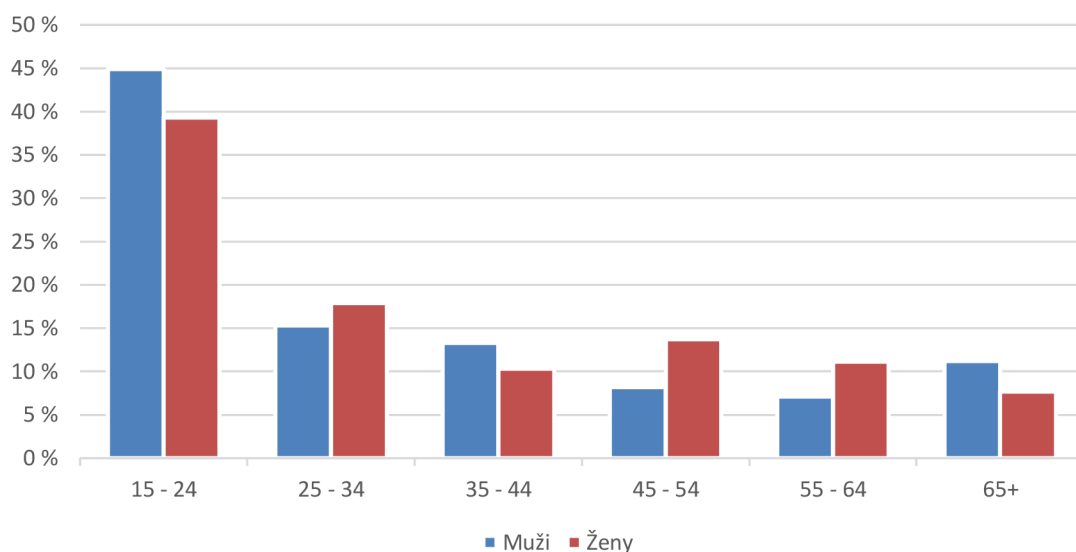


Graf 12: Podíl respondentů dle pohlaví. Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 13: Podíl respondentů dle věkových skupin. Zdroj: Vlastní zpracování



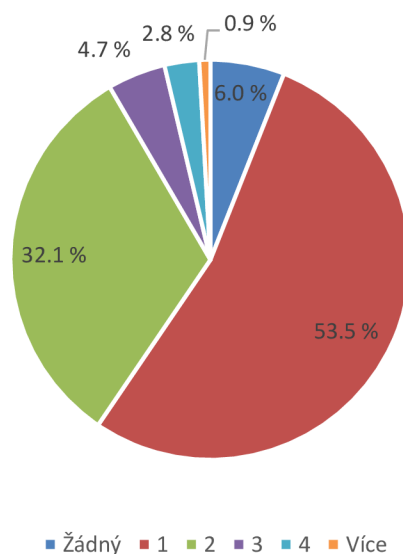


**Graf 14: Podíl respondentů dle věkových skupin a pohlaví. Zdroj: Vlastní zpracování**

## 6.2 Běžný účet

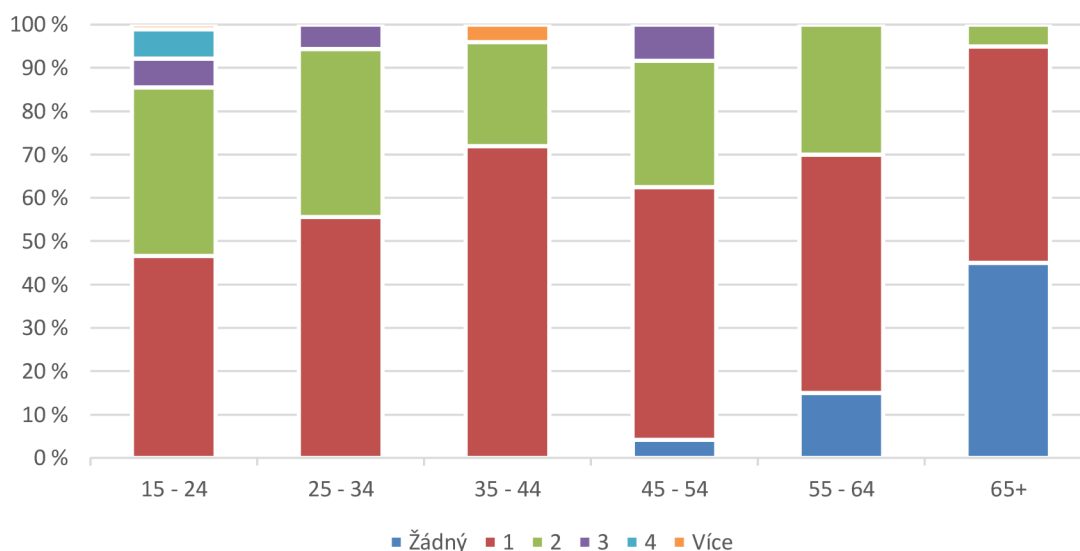
První otázka dotazníku se týkala počtu zřízených osobních bankovních účtů. Na základě odpovědi na tuto otázku byl respondent dále nasměrován na výběr bank, u kterých má vedené účty, a hodnocení internetového příp. mobilního bankovníctví u dané banky. Pokud respondent uvedl, že má zřízené 4 nebo více účtů, byl z důvodu omezení časové náročnosti dotazníku požádán pouze o výběr všech bank, u kterých má vedený osobní účet. Naopak při absenci osobního účtu byl respondent přesměrován až na tu část dotazníku, týkající se platebních a kreditních karet.

Mírná většina respondentů uvedla, že má zřízený jeden osobní bankovní účet, téměř každý třetí má založené 2 účty, a mírně přes 8 % respondentů vlastní 3 nebo více účtů. Zbytek, tedy přibližně 6 %, nemá založený účet žádný.



**Graf 15: Procentuální podíl počtu zřízených osobních účtů. Zdroj: Vlastní zpracování**

Při porovnání počtu založených účtů a věku respondenta lze pozorovat velké množství jedinců s více účty, kteří tvoří více než polovinu nejmladší věkové kategorie, výrazně zastoupeni jsou však i ve skupině 25 až 34 let (55 %). V dalších kategoriích je poměr mezi vlastníky jednoho a více účtů podobný (zhruba 2 ku 1), až na tu nejstarší, kde je naopak významný podíl těch, kteří nevlastní žádný účet.



**Graf 16: Procentuální podíl počtu zřízených osobních účtů ve věkových skupinách. Zdroj: Vlastní zpracování**

Celkový počet účtů, které respondenti uvedli, je 318, což v průměru činí cca 1,5 účtu na jednoho respondenta. Z celkového počtu však není znám zřizovatel u 9 z nich, jelikož respondenti se 4 a více účty neoznačili v několika případech tolik bank, kolik by korespondovalo s uvedeným počtem zřízených účtů. Nejvíce zastoupeny jsou účty od České spořitelny, které tvoří téměř čtvrtinu ze všech (22 %). Významná část jich pochází od ČSOB (19 %), Komerční banky (16 %) a Monety (9 %). Dohromady tyto účty představují významnou nadpoloviční většinu ze všech, které byly v tomto dotazníku uvedeny. Toto pořadí také odpovídá předním příčkám žebříčku největších českých bank dle počtu klientů.

### **6.3 Internetové a mobilní bankovníctví**

K ohodnocení internetového a mobilního bankovníctví byla využita škála od 1 do 5, kde 1 znamená nejhorší hodnocení a 5 nejlepší. K získání relevantních údajů však bylo nejprve nutné vyřadit respondenty, kteří tyto služby vůbec nevyužívají, jelikož by neměli potřebné zkušenosti pro hodnocení. K tomuto účelu sloužila šestá možnost „Nevyužívám“. Do hodnocení nejsou zahrnuty ani odpovědi respondentů, kteří mají zřízeny více než 4 účty (včetně), jelikož v takovém případě byly tyto otázky vynechány.

Ke zpracování odpovědí byla využita jedna z metod výpočtu CSAT (skóre uživatelské spokojenosti) přizpůsobená získaným datům, a to pomocí vzorce

$$IB_s = \frac{\sum_{i=1}^{IB_n} S_i}{IB_n \times S_{max}} \times 100$$

kde  $IB_s$  označuje výsledné skóre internetového bankovníctví (IB) v procentech pro danou banku,  $IB_n$  počet hodnocení IB dané banky,  $S$  vybrané hodnocení IB respondentem (1 až 5) a  $S_{max}$  označuje maximální možné hodnocení (5). Obdobný vzorec je použit také pro hodnocení mobilního bankovníctví, pouze označení  $IB$  je nahrazeno  $MB$ .

Výsledky za internetové i mobilní bankovníctví jsou zaznamenány v následující tabulce (Tabulka 3) spolu s údaji o počtu účtů daných bank v odpovědích respondentů.

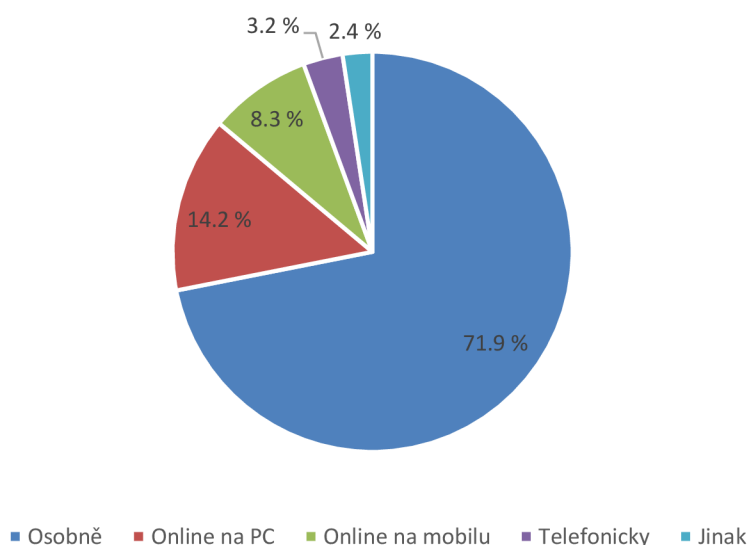
Banka	Účtů	$IB_n$	$IB_s$	$MB_n$	$MB_s$
Česká spořitelna	69	55	77,8 %	51	80,8 %
ČSOB	60	53	78,1 %	39	61,5 %
Komerční banka	49	40	78,0 %	42	76,7 %
Moneta	28	21	78,1 %	18	78,9 %
Raiffeisenbank	20	17	77,6 %	16	70,0 %
mBank	18	13	73,8 %	15	74,7 %
Air bank	16	11	89,1 %	12	88,3 %
Equa bank	14	9	82,2 %	11	87,3 %
Revolut	10	2	80,0 %	5	80,0 %
Fio banka	8	7	82,9 %	4	90,0 %
UniCredit bank	8	6	76,7 %	5	84,0 %
Ostatní	9	-	-	-	-
CELKEM	309	234	-	218	-

**Tabulka 3: Hodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle banky.  
Zdroj: Vlastní zpracování**

Z vypočítaných výsledků vyplývá, že zatímco u internetového bankovníctví je skóre u 4 největších českých bank podobné (kolem 78 %), u mobilního bankovníctví je tomu přesně naopak. Nejlépe dopadlo mobilní bankovníctví od České spořitelny, která využívá aplikaci George, druhé místo patří bance Moneta a třetí Komerční bance. Zdaleka nejhůř dopadlo v tomto průzkumu mobilní bankovníctví od ČSOB, které získalo skóre necelých 62 %. Na ještě lepší hodnocení, než získala Česká spořitelna, dosáhly banky Equa Bank nebo Air bank. Zde je však třeba poznamenat, že se snižujícím se počtem hodnocení klesá i jeho vypovídající hodnota. Výsledky bank, které obdržely méně než 5 hodnocení, jsou v tabulce uvedeny pouze pro úplnost a je na ně nutné tak i nahlížet. Banky, které nedosáhly ani na hranici 5

zřízených účtů, jsou zařazeny do položky „Ostatní“ – těmito bankami jsou Era, Všeobecná úverová banka, Tatra banka, Kaspi bank a banka Creditas.

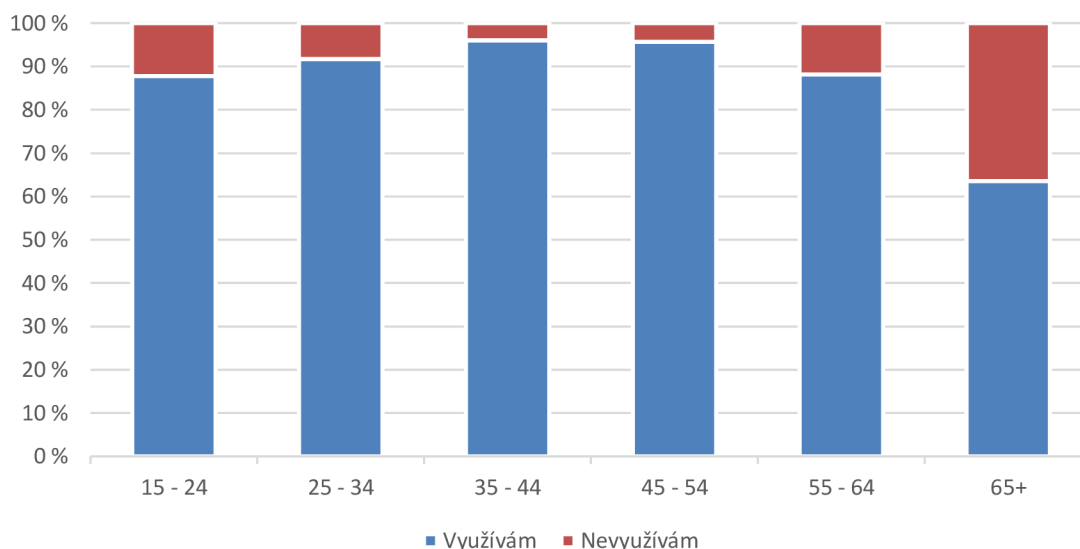
Následující otázka se týkala způsobu založení osobního účtu, na kterou bylo možné odpovědět vybráním více možností. Z celkového počtu 253 vybraných odpovědí jich velkou většinu (71,9 %) tvoří osobní založení na pobočce. Téměř čtvrtinu (22,5 %) zaujímají online způsoby založení, konkrétně 14,2 % pomocí počítače a 8,3 % pomocí mobilního telefonu. Zbytek připadá na založení pomocí telefonního hovoru nebo i založení účtu rodiči.



**Graf 17: Procentuální podíl způsobů založení běžného účtu. Zdroj: Vlastní zpracování**

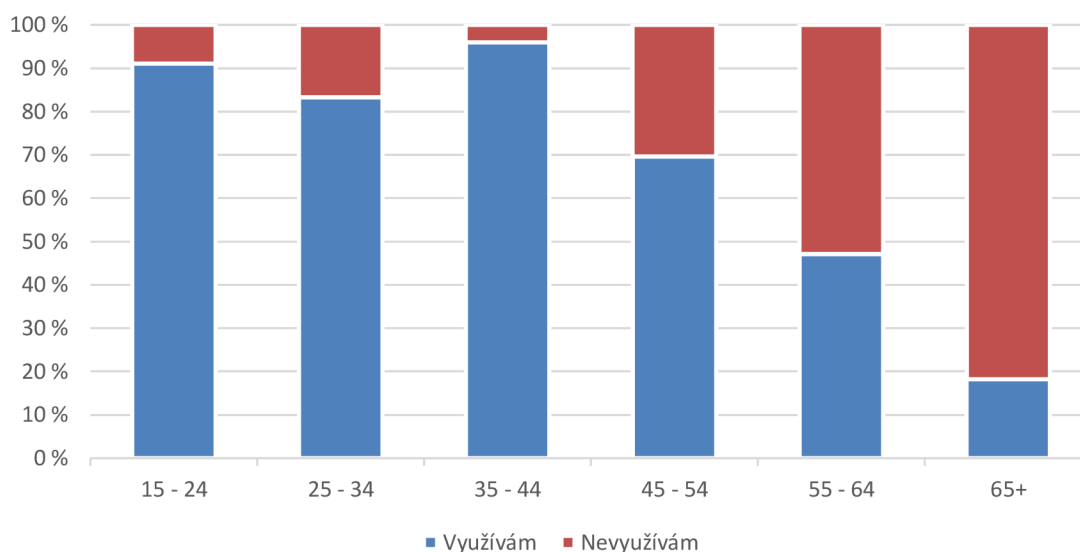
Ze zjištěných dat také vyplývá, že nějaký online způsob založení využila více než čtvrtina (25,6 %) respondentů z nejmladší věkové kategorie, zatímco v nejstarší skupině nejsou online způsoby využity vůbec. Dále lze vypočítat, že u respondentů, kteří si někdy založili účet online pomocí počítače nebo telefonu, je pravděpodobnost, že mají více než jeden zřízený účet 74 %, kdežto v opačném případě je tomu pouze 34 %. Rozdíl lze pozorovat také v případě doby od poslední návštěvy pobočky. Zatímco ve skupině, kde bylo online založení využito, je pravděpodobnost, že od poslední návštěvy pobočky uplynul více než jeden rok 63 %, ve druhé je tomu 51 %.

Co se týče využití internetového bankovníctví, celkem 180 respondentů (89,1 %) uvedlo, že alespoň někdy tuto službu využívají. Po přiřazení k věkovým skupinám lze pozorovat obdobné hodnoty u všech skupin, které se pohybují kolem 90 %, a to až na nejstarší skupinu, kde hodnota klesla na zhruba 60 % jedinců využívajících internetové bankovníctví.



**Graf 18: Procentuální podíl využití internetového bankovníctví ve věkových skupinách (z těch, kteří vlastní účet). Zdroj: Vlastní zpracování**

U mobilního bankovníctví je poměr v prvních 3 věkových skupinách podobný jako u internetového bankovníctví, ačkoliv lze sledovat mírný nárůst v nejmladší skupině, naopak v další, od 25 do 34 let, je patrný mírný pokles. Tyto změny jsou však v řádu jednotek procent, proto jim nelze přičítat příliš velký význam. Odlišná situace nastává u dalších věkových skupin, kde je již patrný výrazný pokles ve využití mobilního bankovníctví (pouze 18 % u skupiny 65+).



**Graf 19: Procentuální podíl využití mobilního bankovníctví ve věkových skupinách (z těch, kteří vlastní účet). Zdroj: Vlastní zpracování**

Pokud respondenti odpověděli na předchozí otázku kladně, tedy alespoň někdy používají internetové, resp. mobilní bankovníctví, byli dotázáni na další podrobnosti týkající se těchto služeb. Ostatní respondenti byli přesměrováni na předposlední část dotazníku, která byla zaměřena na debetní a kreditní karty.

Celkem 180 respondentů bylo dotázáno na podrobnosti týkající se internetového bankovníctví a 162 na podrobnosti zaměřené na mobilní bankovníctví. Tyto hodnoty byly také v následujících výpočtech a grafech použity jako základ, ze kterého byly dopočítány další údaje.

Jedinou výjimkou byly otázky zaměřené na zhodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle několika kritérií – bezpečnost, rychlost, dostupnost, anonymita a uživatelská přívětivost. Tyto otázky byly zobrazeny všem respondentům, kteří dříve uvedli, že vlastní alespoň jeden osobní bankovní účet, ovšem odpovědět na ně bylo dobrovolné.

Pro sběr a výpočet výsledků byl využit stejný postup, jako v případě hodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle banky. I v tomto případě označuje  $IB_n$  a  $MB_n$  počet odpovědí na dané otázky a  $IB_s$  nebo  $MB_s$  výsledné hodnocení

internetového, resp. mobilního bankovníctví dle daných kritérií. Výsledky jsou shrnuty v následující tabulce (Tabulka 4).

Kritérium	IB <sub>n</sub>	IB <sub>s</sub>	MB <sub>n</sub>	MB <sub>s</sub>
Bezpečnost	175	76,2 %	153	77,1 %
Rychlost	187	79,8 %	162	85,3 %
Dostupnost	186	79,9 %	163	85,5 %
Anonymita	166	73,1 %	145	75,6 %
Uživatelská přívětivost	185	74,9 %	162	80,5 %

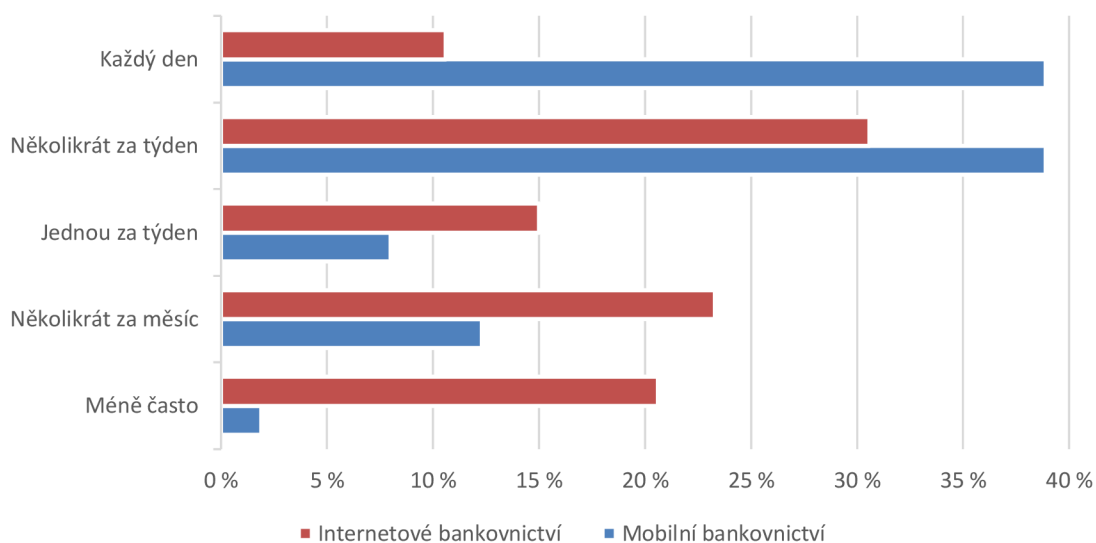
**Tabulka 4: Hodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle daných kritérií. Zdroj: Vlastní zpracování**

Získaná data jasně ukazují relativně výrazný rozdíl u kritérií rychlost, dostupnost a uživatelská přívětivost, který se pohybuje nad 5 % ve prospěch mobilního bankovníctví. O něco menší rozdíl lze pozorovat u bezpečnosti a anonymity, kde je přibližně 1 % resp. 2 %. Hodnocení mobilního bankovníctví tak převyšuje hodnocení internetového bankovníctví u všech kritérií.

Výrazně odlišné hodnoty lze zaznamenat také u věkového srovnání, kdy mladší respondenti hodnotí internetové i mobilní bankovníctví dle většiny kritérií spíše kladně (okolo 80 %). Naopak starší respondenti nejsou dle získaných údajů příliš spokojeni s bezpečností a uživatelskou přívětivostí jak u internetového, tak i mobilního bankovníctví (vážený průměr u respondentů starších 55 let: 61 % a 64 % u internetového bankovníctví, 58 % a 63 % u mobilního bankovníctví).

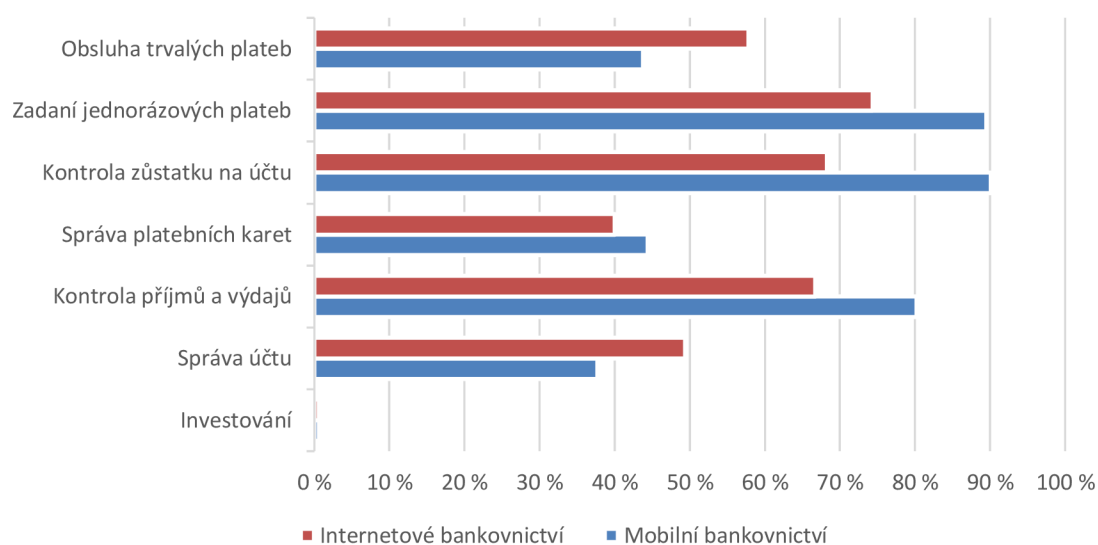
První otázka, která byla zobrazena pouze těm respondentům, kteří používají internetové, resp. mobilní bankovníctví, se týkala frekvence využití těchto služeb. Zatímco jen 2 z 5 uživatelů internetového bankovníctví do něj přistupují několikrát týdně (případně každý den), mobilní bankovníctví takto často využívají více než tři čtvrtiny uživatelů (v nejmladší věkové skupině dokonce více než 85 %, u internetového bankovníctví je hodnota poloviční).





**Graf 20: Jak často využívají uživatelé internetové, resp. mobilní bankovníctví (z uživatelů těchto služeb). Zdroj: Vlastní zpracování**

Uživatelé internetového bankovníctví nejčastěji zadávají jednorázové platby, kontrolují zůstatek na účtu, resp. příjmy a výdaje. Tyto úkony provádějí nejčastěji i uživatelé mobilního bankovníctví, avšak ve větší míře. Jediné úkony, které jsou prováděny spíše pomocí internetového bankovníctví, jsou obsluha trvalých plateb a správa účtu. Investice pomocí těchto online bankovních služeb spravuje pouze jeden respondent.



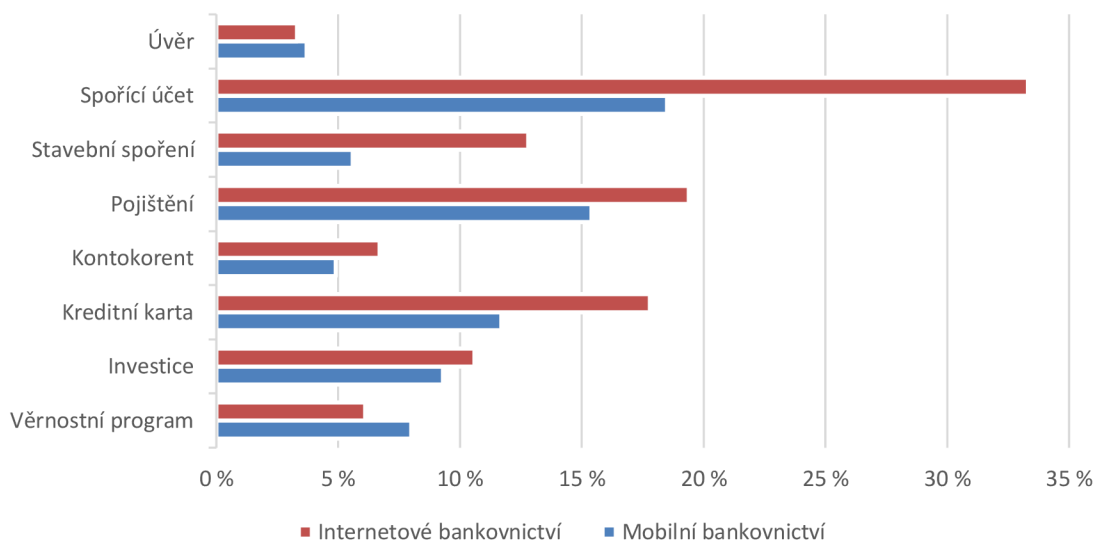
**Graf 21: Procentuální podíl uživatelů a úkonů, které provádějí v internetovém a mobilním bankovníctví. Zdroj: Vlastní zpracování**

Další sada otázek se týkala prostředků pro přihlašování do internetového bankovníctví, Bank ID a multibankingu (odpovědi vybírali pouze uživatelé internetového bankovníctví). V případě první výše zmíněné otázky bylo respondenty vybráno celkem 473 prostředků pro přihlašování. Nejvíce využívány jsou ověřovací aplikace (36 %, z toho 44 % s využitím biometriky), dále uživatelská jména nebo identifikační kódy (30 %) a hesla (21 %). Relativně hojně zastoupeny jsou i SMS kódy s téměř 11 %. Další prostředky, jako např. certifikáty, jsou využívány v jednotkách případů.

Otázka týkající se Bank ID obsahovala 3 podotázky. Nejprve měli respondenti uvést, zda vědí, co je Bank ID. Na tuto podotázku jich 70 % odpovědělo kladně (nejvíce ve věkové skupině 25 až 34 let – 79 %, nejméně v nejstarší – 14 %). Zbývající podotázky byly zaměřeny na využití Bank ID. Dle výsledků 35 % uživatelů internetového bankovníctví již někdy využilo tento identifikační prostředek pro přihlášení do systémů státní správy a 14 % pro přihlášení u komerčního subjektu (mimo banky).

U otázky týkající se multibankingu 66 % dotazovaných uvedlo, že tuto službu nezná, 26 % dotazovaných sice tuto službu zná, ale nevyužívá ji, a 8 % tuto službu využívá.

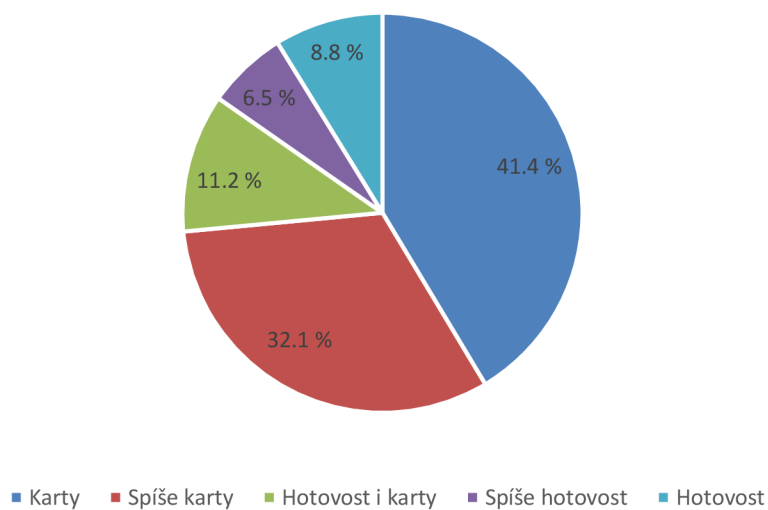
Poslední otázka, která byla zařazena do bloku internetového a mobilního bankovníctví, byla zaměřena na produkty, které uživatelé založili pomocí těchto dvou online služeb. Pomocí internetového bankovníctví si 104 respondentů zřídilo celkem 198 produktů. U mobilního bankovníctví jsou hodnoty menší – 68 respondentů si zřídilo 125 produktů. Nejčastěji jsou zastoupeny spořicí účty, pojištění a kreditní karty.



**Graf 22: Procentuální podíl uživatelů a produktů, které byly založeny pomocí internetového a mobilního bankovníctví. Zdroj: Vlastní zpracování**

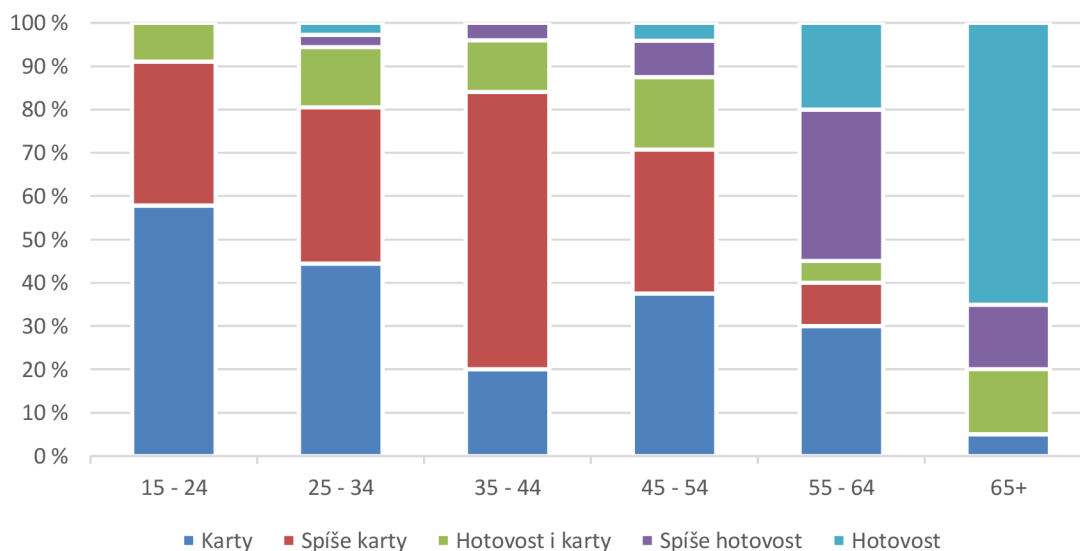
#### **6.4 Kreditní a debetní karty**

Na tuto část byli přesměrováni ti, kteří nevlastní žádný osobní účet, a proto jsou zde zaznamenány odpovědi všech respondentů. První otázka byla zaměřena na využití platebních prostředků. Dotazovaní vybírali jednu z pěti možností od 1 do 5, kdy 1 znamená převážně hotovost a 5 převážně karty. Nejvíce vybíraná byla možnost 5, tedy převážně karty, a to ve 41,4 % (spolu s možností 4 „Spíše karty“ tvoří téměř tři čtvrtiny ze všech odpovědí). Naopak převážně hotovost využívá jen 8,8 % dotázaných.



**Graf 23: Využití platebních prostředků. Zdroj: Vlastní zpracování**

Při porovnání s věkem respondentů je zřejmé, že v prvních 4 věkových skupinách převažuje využití karet, naopak hotovost není příliš využívána. Většinový podíl hotovosti lze pozorovat až ve skupině 55 až 64 let, u starších respondentů je hotovost dominantní.



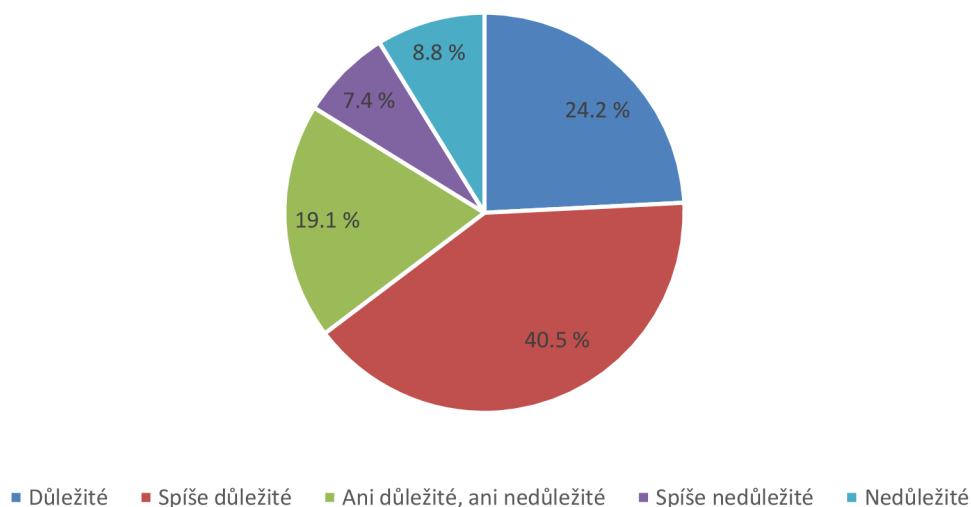
**Graf 24: Využití platebních prostředků ve věkových skupinách. Zdroj: Vlastní zpracování**

Následující otázka se týkala doplňkových služeb k platební nebo kreditní kartě. Respondenti mohli vybírat z více možností, případně nemuseli otázku vyplňovat vůbec. Celkem bylo vybráno 185 respondenty 472 možností, nejvíce bezkontaktní platby a platby na internetu (shodně 33 %), karty v mobilu (21 %), virtuální karty (6 %) a karty v chytrých hodinkách (5 %). Doplňky ve formě platebních nálepek či klíčenek nebo cestovního pojištění byly zastoupeny v jednotkách případů.

Nějakou formu doplňkových služeb ke kreditní nebo debetní kartě využívá téměř 100 % respondentů ve věku od 15 do 44 let. U starších dotazovaných je využití nižší, podobně jako využití karet obecně. Pokud má respondent aktivovanou kartu v mobilu nebo nositelné elektronice, je u něj také vyšší pravděpodobnost, že používá ve větší míře karty místo hotovosti (90 % oproti 58 %, pokud tyto doplňky nevyužívá).

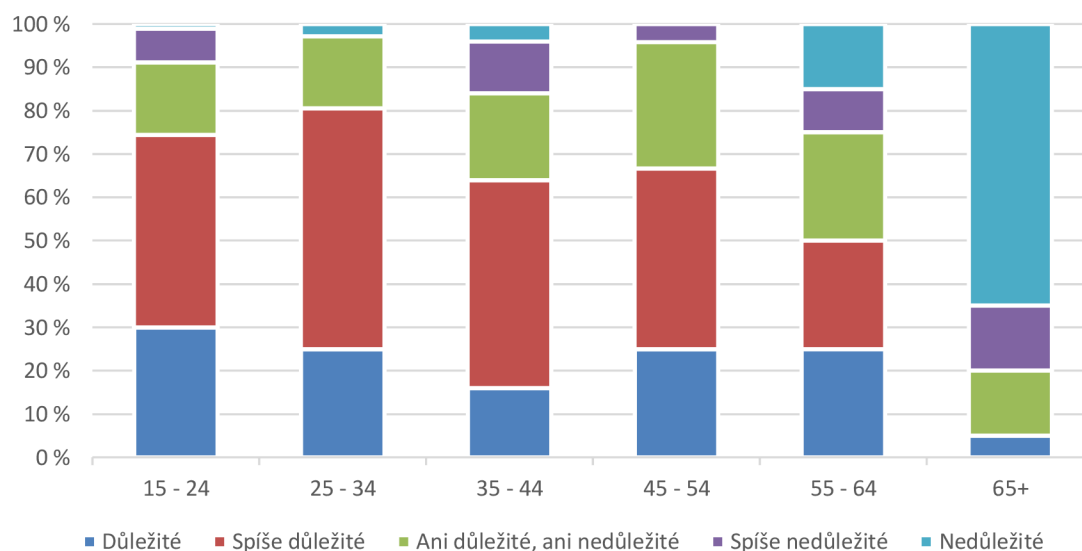
## **6.5 Ostatní**

Do poslední části dotazníku byly zařazeny zbývající otázky, které nebylo možné uvést v přechozích částech. Nejprve byli respondenti dotázáni, zda si myslí, že je pro ně rozsah a kvalita poskytovaných online bankovních služeb při výběru banky důležitým hodnotícím kritériem. Téměř 65 % dotazovaných toto kritérium považuje za důležité (nebo spíše důležité), oproti 16 %, kteří si myslí, že toto kritérium důležité není (nedůležité nebo spíše nedůležité).



**Graf 25: Důležitost kvality online služeb při výběru banky. Zdroj: Vlastní zpracování**

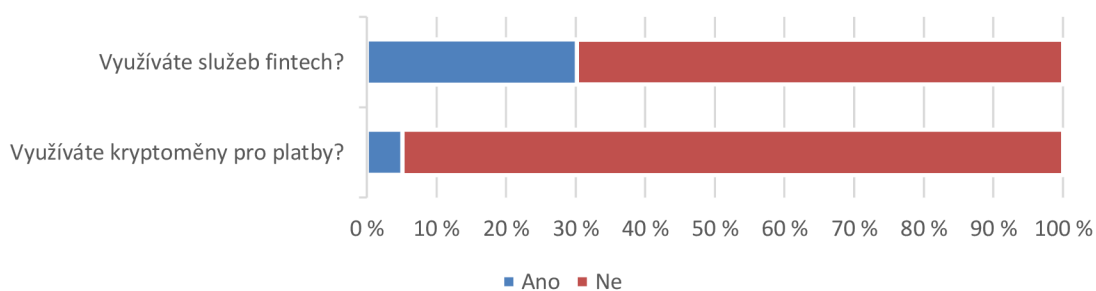
Při věkovém porovnání lze pozorovat vyšší důležitost online služeb pro první 4 věkové skupiny, zatímco v nejstarší je toto kritérium považováno převážně za nedůležité.



**Graf 26: Důležitost kvality online služeb při výběru banky dle věkových skupin. Zdroj: Vlastní zpracování**

Poslední dvě otázky se týkaly využití služeb finančně technologických společností a využití kryptoměn pro platby za zboží nebo služby. Téměř třetina dotazovaných uvedla, že služby fintech využívá, což je výrazně vyšší hodnota než u druhé otázky, kde odpovědělo kladně 5 % respondentů.

Ve věkových skupinách je největší podíl využití fintech služeb mezi nejmladšími (42 %), o 2 % méně je tomu ve skupině od 35 do 44 let. Nad 55 let odpověděli kladně pouze 3 respondenti. V případě využití kryptoměn byly kladné odpovědi zaznamenány pouze v nejmladší skupině (11 %) a skupině od 35 do 44 let (4 %).



**Graf 27: Využití služeb fintech a kryptoměn. Zdroj: Vlastní zpracování**

## 7 Shrnutí výsledků

V první kapitole praktické části byly využity údaje z veřejně dostupných zdrojů k analýze trendů bankovních produktů, na kterou navázala kapitola prezentující výsledky realizovaného dotazníkového šetření.

Za posledních 10 let narostl počet uživatelů internetového bankovníctví téměř o polovinu. Tento trend ovlivňuje nejen vyšší podíl populace s přístupem na internet, ale také demografický vývoj. Nejméně je internetové bankovníctví využíváno ve starších věkových skupinách, proto je logické, že přirozená obměna populace má na tento vývoj také značný vliv. Mnohem výraznější ovlivnění lze však předpokládat u mobilního bankovníctví, které je v této skupině ještě méně využíváno než internetové.

Zmíněné moderní komunikační kanály, tedy internetové a mobilní bankovníctví, jsou kromě spravování a kontroly stávajících bankovních produktů používány také jako místo, kde si klient zakládá nové produkty. Téměř polovina respondentů již někdy tímto způsobem nové bankovní produkty založila – zejména spořicí účty, pojištění nebo kreditní karty. Je jasné, že pro mnoho klientů je tento způsob mnohem pohodlnější, nejen proto, že nejsou omezeni otvírací dobou pobočky, ale také mohou ušetřit spoustu času, především pokud nemají pobočku ve svém okolí.

Část dotazníkového šetření byla též věnována hodnocení těchto dvou online služeb dle stanovených kritérií – bezpečnost, rychlost, dostupnost, anonymita, uživatelská přívětivost. Ve všech případech, zejména pak v rychlosti a dostupnosti, dopadlo lépe mobilní bankovníctví. Tyto údaje však mohou být poznamenány tím, že mobilní bankovníctví hodnotilo méně respondentů ze starších věkových skupin, kteří mají obecně menší důvěru v online služby oproti mladším.

Vlastní možnost využití těchto služeb je obvykle provázána s vlastnictvím osobního účtu. Zejména u mladších věkových skupin lze pozorovat vyšší podíl klientů, kteří mají založený více než jeden účet. V případě nejmladší skupiny je takových jedinců dokonce více než polovina. Jedním z faktorů, který tomuto stavu napomáhá, je i digitální onboarding, jelikož právě v nejmladší skupině je jeho využití nejvyšší (25



%). Zároveň je možné vypočítat, že právě u těch, kteří někdy digitální onboarding využili, je pravděpodobnost vlastnictví více než jednoho účtu o 40 % vyšší.

Mezi důvody, které vedou klienty k založení více účtů, lze v současnosti zařadit mimo jiné i nabídku online služeb. Kvalitu a rozsah těchto služeb označila téměř čtvrtina všech respondentů za důležité kritérium při výběru banky, jako spíše důležité pak dalších 40 %. Výsledky se opět významně mění s věkem, kdy starší uživatelé toto kritérium většinou nepovažují za důležité.

Fakt, že pro mladé jsou online služby důležité, ještě více zdůrazňuje využití fintechů, pro které jsou online služby základ, jelikož právě v nejmladší věkové skupině je využití rovno 42 %, naopak u nejstarší skupiny je minimální.

Mladší respondenti také mnohem výrazněji upřednostňují platby kartou oproti hotovosti. K tomu přispívají také nové způsoby uchování platebních údajů např. v mobilních telefonech, které jsou v této skupině mnohem více využívány.

Na základě těchto zjištění je možné potvrdit platnost všech stanovených hypotéz, vyjma jedné (internetové bankovníctví je považováno za bezpečnější než mobilní), a to vzhledem k tomu, že respondenti považují mobilní bankovníctví za bezpečnější.

## 8 Závěr

Moderní technologie jsou dnes již běžnou součástí života mnoha lidí. Díky nim mohou vznikat nové aplikace a služby, které zásadním způsobem proměňují fungování celých ekonomických odvětví, bankovníctví nevyjímaje.

Z dosavadního vývoje je zřejmé, že inovace v oblastech bankovních komunikačních kanálů nebo platebního styku budou probíhat i nadále, a to nejen kvůli konkurenčnímu boji mezi bankami samotnými, ale také zvyšujícímu se tlaku ze strany nebankovních společností a finančních startupů. Pokud chtějí být banky i v budoucnu dominantní silou na finančním trhu, neměly by na vývoj a implementaci těchto inovací zanevřít.

Je velmi pravděpodobné, že migrace klientů mezi bankami z důvodu lepších podmínek, ale i kvalitnějších online služeb, bude stále vyšší, a to především díky zjednodušení procesu založení účtu. Již dnes je možné využít tzv. digitální onboarding, který však zdaleka nelze považovat za finální řešení. Největším nedostatkem je způsob ověření žadatele, obvykle pomocí platby z již existujícího účtu vedeného na stejné jméno, ovšem ani opakované vyplňování osobních údajů nebo připojování ofocených osobních dokladů není příliš uživatelsky přívětivé. Řešením může být využití např. Bank ID, pomocí kterého lze již v současnosti založit účet u několika bank, avšak i v tomto případě je nutné vlastnit již alespoň jeden účet, pomocí kterého je Bank ID vytvořeno. Jako další krok se tak nabízí větší integrace s identifikačními prostředky státní správy, jako je např. elektronický občanský průkaz.

Nejen u založení účtu, ale i u dalších, v současnosti „offline operací“, lze předpokládat postupné převádění do online podoby. Při implementaci takových funkcí by měl být brán v potaz velký potenciál již stávajících služeb, zejména právě internetového a mobilního bankovníctví, jako jednotných portálových aplikací, do kterých by měly být tyto nové funkcionality integrovány, namísto vytváření nových a oddělených portálů. Již v současnosti je poměrně velké množství dalších produktů zakládáno online pomocí elektronického bankovníctví, avšak jejich následná správa, zejména např. u investičních služeb, je mnohdy řešena mimo tyto online portály.

Nejčastěji se s tímto problémem lze setkat u mobilních aplikací, kdy je uživatel přesměrován na webové stránky, případně odkázán na desktopovou verzi, což samozřejmě značně snižuje uživatelskou přívětivost, ale také spokojenost s těmito aplikacemi. Na druhou stranu je nutné poznamenat, že pomocí mobilního bankovníctví provádějí uživatelé obvykle jednodušší úkony. Vhodným kompromisem by tak mohlo být implementování zejména základních a nejčastěji využívaných funkcionalit u všech produktů a na další již odkázat do internetového bankovníctví.

Do budoucna lze také očekávat, že bude nadále klesat objem provedených plateb pomocí hotovosti, a to ve prospěch bezhotovostních platebních metod, zejména debetních a kreditních karet. Tomuto vývoji pomáhají také doplňkové služby, jako je nahrání platebních karet do mobilního telefonu nebo nositelné elektroniky. Je tedy spíše jen otázkou času, než tyto moderní způsoby uchování platebních údajů překonají klasické plastové karty.

Velký potenciál mají také finančně technologické společnosti, a to obzvlášť mezi mladšími uživateli. Jejich velkou výhodou oproti klasickým bankám je rychlost, s jakou dokáží zavádět nové moderní funkce, které jsou pro mladé uživatele velmi přitažlivé. Ačkoliv lze očekávat neustálý růst počtu klientů těchto společností, není příliš pravděpodobné, že by všichni tito klienti zcela zanevřeli na klasické banky. Pravděpodobnější variantou je kombinace více poskytovatelů finančních služeb, avšak pouze za předpokladu, že banky dokáží udržet rozvoj svých online služeb.

Pro další zjištění by bylo nutné zvolit jinou formu sociologického výzkumu, pravděpodobně polostrukturovaný rozhovor. Díky němu by bylo možné identifikovat konkrétní nedostatky, které uživatelé, ať už elektronického bankovníctví, nebo bezhotovostního platebního styku zaznamenali během používání těchto služeb, a na základě kterých by mohl být sestaven detailnější návrh řešení.

Cílem této bakalářské práce bylo popsat moderní trendy v bankovníctví a na základě dotazníkového šetření určit budoucí vývoj v této oblasti. Tento cíl byl splněn.

## 9 Použité zdroje

1. Česká bankovní asociace. Bankovníctví. *Finanční vzdělávání*. [Online] [Citace: 27. Listopad 2021.] <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi>.
2. KANTNEROVÁ, Liběna. *Základy bankovníctví. Teorie a praxe*. Praha : C. H. Beck, 2016. ISBN 978-80-7400-595-4.
3. LOCHMANNOVÁ, Alena. *Bankovníctví: základy bankovníctví*. Prostějov : Computer Media, 2018. ISBN 978-80-7402-305-7.
4. *Zákon č. 21/1992 Sb. o bankách, ve znění pozdějších předpisů*.
5. *Zákon č. 96/1993 Sb. o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona České národní rady č. 35/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů*.
6. MELUZÍN, Tomáš a ZEMAN, Václav. *Bankovní produkty a služby*. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-214-4841-4.
7. Česká bankovní asociace. Co děláme: Česká bankovní asociace. *Česká bankovní asociace*. [Online] [Citace: 26. Leden 2022.] <https://cbaonline.cz/co-delame>.
8. —. Bankovní služby: Finanční vzdělávání. *Finanční vzdělávání*. [Online] [Citace: 26. Leden 2022.] <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/bankovni-sluzby>.
9. POLIDAR, Vojtěch a MANDEL, Martin. *Management bank a bankovních obchodů*. 2. upr. vyd. Praha : Ekopress, 1999. ISBN 80-86119-11-4.
10. *Zákon č. 190/2004 Sb. o dluhopisech, ve znění pozdějších předpisů*.
11. ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. *Bankovníctví I: učebnice*. 2. aktualiz. vyd. Praha : Grada, 1999. ISBN 80-7169-859-8.
12. *Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů*.
13. SCHAECHTER, Andrea. *Issues in Electronic Banking: An Overview*. místo neznámé : International Monetary Fund, 2002.

14. SCHAECHTER, Andrea a NSOULI, Saleh M. Finance & Development, September 2002 - Challenges of the "E-Banking Revolution". *International Monetary Fund*. [Online] 2002. [Citace: 9. Únor 2022.]  
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>.
15. GONZALEZ, Deborah. *Managing Online Risk: Apps, Mobile, and Social Media Security*. Waltham (US) : Butterworth-Heinemann, 2014. ISBN 978-0-12-420055-5.
16. SHAPIRO, Jeremy. *Innovation in Financial Services: Home Banking*. Cambridge (US) : Industrial Performance Center, Massachusetts Institute of Technology , 1999.
17. Internetové bankovníctví slaví 20 let a prudce se mění. Všechny účty budou na jednom místě. *ČT24*. [Online] 2018. [Citace: 20. Únor 2022.]  
<https://ct24.ceskatelevize.cz/ekonomika/2487529-internetove-bankovnictvi-slavi-20-let-a-prudce-se-meni-vsechny-ucty-budou-na>.
18. MEJSTŘÍK, Michal, PEČENÁ, Magda a TEPLÝ, Petr. *Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice*. Praha : Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.
19. Česká národní banka. Historie a vývoj bezhotovostního platebního styku. *Historie ČNB*. [Online] [Citace: 18. Únor 2022.]  
[https://www.historie.cnb.cz/cs/bezhotovostni\\_platebni\\_styk/](https://www.historie.cnb.cz/cs/bezhotovostni_platebni_styk/).
20. JUŘÍK, Pavel. 35 let bankomatů. *penize.cz*. [Online] 9. Říjen 2002. [Citace: 18. Únor 2022.] <https://www.penize.cz/bezne-ucty/15117-35-let-bankomatu>.
21. Ministerstvo financí České republiky. Bezhotovostní peníze. *Finanční gramotnost*. [Online] 30. Duben 2014. [Citace: 21. Únor 2022.]  
<https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/penize-a-ucty/bezhotovostni-penize>.
22. Zákon č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
23. Finex.cz. Blockchain: Co je blockchain a jak blockchain u kryptoměn funguje? [Online] [Citace: 1. Duben 2022.] <https://finex.cz/blockchain>.
24. MAREŠ, David. *Nové trendy ve financích a ekonomice*. Praha : Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-920-6.

25. Sanicola, Lenny. What is FinTech. *Huffpost*. [Online] 2017. [Citace: 31. Březen 2022.] [https://www.huffpost.com/entry/what-is-fintech\\_b\\_58a20d80e4b0cd37efcfbaa](https://www.huffpost.com/entry/what-is-fintech_b_58a20d80e4b0cd37efcfbaa).
26. Česká národní banka. *Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu*. [Online] <https://www.cnb.cz/cnb/jerrs>.
27. —. Statistická data. *ARAD*. [Online] <https://www.cnb.cz/docs/ARADY/HTML/index.htm>.
28. Český statistický úřad. Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami - 2021. [Online] 23. Listopad 2021. <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologie-v-domacnostech-a-mezi-jednotlivci-2021>.
29. Česká bankovní asociace. TZ ČBA: Češi, digitalizace a el. bankovníctví. *Česká bankovní asociace*. [Online] 2021. [Citace: 12. Únor 2022.] <https://cbaonline.cz/upload/1843-211104-tz-cesi-a-digitalizace-2021-fin.docx>.
30. Česká národní banka. Komentář ke statistice platebního styku. [Online] [https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova\\_bankovni\\_stat/harm\\_stat\\_data/komentar-ke-statistice-platebniho-styku/index.html](https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/harm_stat_data/komentar-ke-statistice-platebniho-styku/index.html).
31. Česká bankovní asociace. TZ ČBA: Češi a platební styk 2021. *Česká bankovní asociace*. [Online] 2021. [Citace: 27. Březen 2022.] <https://cbaonline.cz/upload/1661-210624-cesi-a-platebni-styk-2021.docx>.
32. Marek, David a kol. FinTech v ČR i ve světě. *Deloitte*. [Online] 2018. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/financial-services/FinTech\\_v\\_CR\\_i\\_ve\\_sвете\\_v2.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/financial-services/FinTech_v_CR_i_ve_sвете_v2.pdf).

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Zjednodušená bilance banky.....	10
Tabulka 2: Počet bank v ČR ke dni 1.1.2022. ....	26
Tabulka 3: Hodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle banky.....	43
Tabulka 4: Hodnocení internetového a mobilního bankovníctví dle daných kritérií. .....	47

## Seznam grafů

Graf 1: Co je elektronické bankovníctví.....	15
Graf 2: Vývoj počtu bank v ČR.. ....	25
Graf 3: Nominální a reálné vklady v českých bankách. ....	27
Graf 4: Procentuální podíl jednotlivců využívajících internetové bankovníctví.....	28
Graf 5: Procentuální podíl osob v ČR, které použily internet v posledních 3 měsících. .....	29
Graf 6: Procentuální podíl osob v ČR využívajících internetové bankovníctví.....	30
Graf 7: Procentuální podíl osob v ČR, které používají internet na mobilním telefonu. .....	31
Graf 8: Procentuální podíl úkonů, které provádějí uživatelé elektronického bankovníctví, ve vztahu k přístupovému prostředku.....	33
Graf 9: Počet karet celkem, debetních a kreditních a počet elektronických platebních terminálů v prodejním místě. ....	34
Graf 10: Objem odeslaných plateb dle druhu platební služby.....	35
Graf 11: Procentuální podíl využití jednotlivých způsobů placení na internetu. ....	36
Graf 12: Podíl respondentů dle pohlaví.....	39
Graf 13: Podíl respondentů dle věkových skupin.....	39

Graf 14: Podíl respondentů dle věkových skupin a pohlaví. ....	40
Graf 15: Procentuální podíl počtu zřízených osobních účtů. ....	41
Graf 16: Procentuální podíl počtu zřízených osobních účtů ve věkových skupinách. .....	41
Graf 17: Procentuální podíl způsobů založení běžného účtu. ....	44
Graf 18: Procentuální podíl využití internetového bankovníctví ve věkových skupinách. ....	45
Graf 19: Procentuální podíl využití mobilního bankovníctví ve věkových skupinách .....	46
Graf 20: Jak často využívají uživatelé internetové, resp. mobilní bankovníctví. ....	48
Graf 21: Procentuální podíl uživatelů a úkonů, které provádějí v internetovém a mobilním bankovníctví. ....	49
Graf 22: Procentuální podíl uživatelů a produktů, které byly založeny pomocí internetového a mobilního bankovníctví. ....	50
Graf 23: Využití platebních prostředků. ....	51
Graf 24: Využití platebních prostředků ve věkových skupinách. ....	51
Graf 25: Důležitost kvality online služeb při výběru banky. ....	53
Graf 26: Důležitost kvality online služeb při výběru banky dle věkových skupin. ...	53
Graf 27: Využití služeb fintech a kryptoměn. ....	54



## **10 Přílohy**

- 1) Dotazník

## Dotazník: Bankovní trendy

Zdravím, jmenuji se Honza Kastl a aktuálně pracuji na bakalářské práci na téma "Moderní trendy v bankovníctví". Součástí této práce je i dotazník, o jehož vyplnění bych Vás chtěl požádat. Vaše odpovědi jsou zcela anonymní, proto se prosím snažte odpovídat co nejvíce dle skutečnosti.

---

\*Povinné pole

1. Jste: \*

Označte jen jednu elipsu.

Žena

Muž

2. Kolik je Vám let? \*

Označte jen jednu elipsu.

15 - 24

25 - 34

35 - 44

45 - 54

55 - 64

65+

Osobní účet

3. Kolik máte zřízených osobních bankovních účtů? \*

Označte jen jednu elipsu.

Žádný    *Přeskočte na otázku 33*

1    *Přeskočte na otázku 4*

2    *Přeskočte na otázku 6*

3    *Přeskočte na otázku 10*

Více    *Přeskočte na otázku 16*

## Osobní účet (1x)

4. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

5. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	1	2	3	4	5	Nevyžívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Přeskočte na otázku 18*

## Osobní účet (2x)

## První účet

6. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

7. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5	Nevyžívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Druhý účet

8. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

9. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5	Nevyžívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Přeskočte na otázku 18

Osobní účet (3x)

První účet

10. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

11. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	1	2	3	4	5	Nevyžívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Druhý účet**

12. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

13. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	1	2	3	4	5	Nevyužívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Třetí účet**

14. U které banky máte zřízený Váš osobní účet? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Česká spořitelna  
 ČSOB  
 Komerční banka  
 Moneta  
 Fio banka  
 Air bank  
 Raiffeisenbank  
 mBank  
 Equa bank  
 UniCredit bank  
 Jiné: \_\_\_\_\_

15. Jak jste spokojeni s online službami této banky? \*

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5	Nevyužívám
Internetové bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilní bankovníctví	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Přeskočte na otázku 18

Osobní účet (Více)

16. Kolik osobních účtů máte celkem zřízeno? \*

Pouze číselná odpověď

\_\_\_\_\_



17. U kterých bank máte zřízeny Vaše osobní účty? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banka
- Moneta
- Fio banka
- Air bank
- Raiffeisenbank
- mBank
- Equa bank
- UniCredit bank

Jiné:  \_\_\_\_\_

*Přeskočte na otázku 18*

#### Osobní účet - pokračování

18. Které způsoby založení osobního účtu jste využili(a)? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Osobně na pobočce
- Telefonicky
- Online na počítači
- Online na mobilu

Jiné:  \_\_\_\_\_

19. Kdy jste naposledy navštívil(a) pobočku nějaké banky? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Poslední týden  
 Poslední měsíc  
 Poslední 3 měsíce  
 Posledních 6 měsíců  
 Poslední rok  
 Poslední 2 roky  
 Dříve

Internetové bankovníctví - obecně

Pozn.: Pouze webová verze

20. Využíváte alespoň někdy internetové bankovníctví? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Ano  
 Ne *Přeskočte na otázku 28*

21. Jak byste ohodnotil(a) internetové bankovníctví dle následujících kritérií?

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce; Pokud nevíte, ponechte prázdné

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5
Bezpečnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rychlost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dostupnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anonymita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uživatelská přívětivost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Internetové bankovníctví - pokračování

Pozn.: Pouze webová verze

22. Jak často využíváte internetové bankovníctví? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Každý den
- Několikrát za týden
- Jednou za týden
- Několikrát za měsíc
- Méně často

23. Které úkony provádíte pomocí internetového bankovníctví? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Obsluha trvalých plateb
- Zadání jednorázových plateb
- Kontrola zůstatku na účtu
- Správa platebních karet
- Kontrola příjmů a výdajů
- Správa účtu

Jiné:  \_\_\_\_\_

24. Pomocí jakých prostředků se přihlašujete do internetového bankovníctví? \*

*Vyberte prosím všechny prostředky, které k přihlašování využíváte*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Uživatelské jméno - zvolené klientem
- Uživatelské jméno (kód) - vytvořené bankou
- Heslo
- SMS kód
- Ověřovací aplikace - kód nebo heslo
- Ověřovací aplikace - biometrika
- Ověřovací aplikace - potvrzení bez dalšího ověření uživatele
- Certifikát

Jiné:  \_\_\_\_\_

25. Vyberte prosím ANO / NE: \*

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	Ano	Ne
Víte co je Bank ID (Bankovní identita)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využil(a) jste někdy Bank ID k přihlášení do systémů státní správy? (např. Portál občana)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využil(a) jste někdy Bank ID k přihlášení u komerčního subjektu (mimo banky)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Využíváte tzv. multibanking? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Ano  
 Ne  
 Nevím co je multibanking

27. Zřídil(a) jste někdy níže uvedené produkty pomocí internetového bankovníctví?

*Pokud ne, ponechte prázdné*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Půjčka (případně hypotéka)  
 Spořicí účet  
 Stavební spoření  
 Pojištění  
 Kontokorent  
 Kreditní karta  
 Investice  
 Věrnostní program

Mobilní bankovníctví - obecně

28. Využíváte alespoň někdy mobilní bankovníctví? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Ano  
 Ne    *Přeskočte na otázku 33*

29. Jak byste ohodnotil(a) mobilní bankovníctví dle následujících kritérií?

1 - Nejméně, 5 - Nejvíce; Pokud nevíte, ponechte prázdné

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1	2	3	4	5
Bezpečnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rychlost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dostupnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anonymita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uživatelská přívětivost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mobilní bankovníctví - pokračování

30. Jak často využíváte mobilní bankovníctví? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Každý den  
 Několikrát za týden  
 Jednou za týden  
 Několikrát za měsíc  
 Méně často

31. Které úkony provádíte pomocí mobilního bankovníctví? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Obsluha trvalých plateb
- Zadání jednorázových plateb
- Kontrola zůstatku na účtu
- Správa platebních karet
- Kontrola příjmů a výdajů
- Správa účtu

Jiné:  \_\_\_\_\_

32. Zřídil(a) jste někdy níže uvedené produkty pomocí mobilního bankovníctví?

Pokud ne, ponechte prázdné

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Půjčka (případně hypotéka)
- Spořicí účet
- Stavební spoření
- Pojištění
- Kontokorent
- Kreditní karta
- Investice
- Věrnostní program

#### Platební a kreditní karty

33. Využíváte k placení více platební nebo kreditní karty oproti hotovosti? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

1      2      3      4      5

Využívám hlavně hotovost      Využívám hlavně karty

34. Využíváte nějaké doplňkové služby k platební nebo kreditní kartě?

Pokud ne, ponechte prázdné

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Bezkontaktní platby
- Platby na internetu
- Virtuální karta
- Karta v mobilu (Google Pay, Apple Pay, ...)
- Karta v chytrých hodinkách (případně v jiné nositelné elektronice)
- Platební nálepka nebo klíčenka

Jiné:  \_\_\_\_\_

Ostatní

35. Myslíte si, že je pro Vás rozsah a kvalita poskytovaných online služeb (jako je např. internetové bankovníctví) při výběru banky důležitým hodnotícím kritériem? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

	1	2	3	4	5	
Nejméně důležité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nejvíce důležité

36. Využíváte služeb technologických finančních společností jako je např. PayPal nebo Twisto? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Ano
- Ne

37. Využíváte kryptoměny pro platby za zboží nebo služby? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

Ano

Ne

---

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Jan Kastl

Studium: I1900596

Studijní program: B0688A140001 Informační management

Studijní obor: Informační management

**Název bakalářské práce:** **Moderní trendy v bankovníctví**  
Název bakalářské práce AJ: Modern Trends in Banking

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cíl práce:

Popsat moderní trendy v bankovníctví a na základě dotazníkového šetření určit budoucí vývoj v této oblasti.

Osnova:

1. Úvod a cíle
2. Bankovní systém
3. Bankovní produkty
4. Analýza trendů bankovních produktů
5. Dotazníkové šetření
6. Shrnutí výsledků
7. Závěr
8. Zdroje

MEJSTŘÍK, Michal. *Bankovníctví v teorii a praxi =: Banking in theory and practice*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2014. 855 s.

MAREŠ, David. *Nové trendy ve financích a ekonomice*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. 217 stran.

Garantující pracoviště: Katedra ekonomie,  
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: Ing. et Bc. Martin Král

Datum zadání závěrečné práce: 15.3.2020