

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra ekonomie

Bankovní produkty a elektronické bankovníctví

Bakalářská práce

Autor: Jakub Nosek
Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Ing. Jaroslava Dittrichová, Ph.D.
Odborný konzultant: Ing. Jaroslava Dittrichová, Ph.D.
Katedra ekonomie

Hradec Králové

Duben 2015

Prohlášení:

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

V Hradci Králové dne 30.4.2015

Jakub Nosek

Poděkování:

Touto cestou bych rád poděkoval vedoucí bakalářské práce paní Ing. Jaroslavě Dittrichové, PhD. za metodické vedení mé práce, za cenné rady a vstřícnost při zpracování této práce.

Anotace

Tématem této bakalářské práce je porovnání internetového bankovníctví vybraných bank, jakožto produktu přímého bankovníctví bank, působících na českém trhu. Jedná se o internetové bankovníctví Komerční banky, a.s. a banky Era, jež je obchodní značka Československé obchodní banky, a. s. Cílem práce je analýza nabídky produktů a uživatelského prostředí elektronického bankovníctví u vybraných bank. Analýza je věnována vyhodnocení rozdílů v internetových bankovníctvích, poskytovaných k účtům studentů. Teoretická část bakalářské práce je věnována bankovnímu systému v České republice, bankovním produktům, internetovému bankovníctví a jeho zabezpečení. Část praktická je věnována samotné komparaci podle jednotlivých kritérií. Za zvolená kritéria byla vybrána: vzhled a orientace přihlašování a zabezpečení, depozitní produkty a investice, služby, ceny a ostatní funkce. Analýza byla prováděna během února a března roku 2015. Vyplynulo z ní, že vybrané banky v oblasti internetového bankovníctví dosahují podobné kvality nabízených služeb, zjištěné rozdíly mezi nimi nejsou zásadního charakteru.

Annotation

Title: Banking products and internet banking

The theme of the Bachelor thesis is the comparison of Internet banking of selected banks, as a direct banking product. The thesis is comparing internet banking of Komerční banka, a.s. and Era bank, which is a trademark of the Czechoslovak Commercial Bank, a. s. The aim is to analyze the products offer and user experience of electronic banking in the banks mentioned above. The analysis is devoted to evaluation of differences in Internet banking accounts provided to students. The theoretical part of the thesis is devoted to the banking system in the Czech Republic, banking products, Internet banking and its security. The practical part is dedicated to the comparison of the individual criteria. For the selected criteria were selected: appearance and orientation, logging and security, deposit and

investment products, services, prices and other functions. The analysis was carried out during February and March 2015. Analysis showed that the selected Internet banking banks achieve similar quality of services offered, the differences between them do not involved any fundamental nature.

Obsah

Seznam obrázků	8
1 Úvod.....	1
2 Cíl a metodika	3
3 Banka a bankovní produkty	4
3.1 Charakteristika bankovního systému a činnosti bank	4
3.1.1 Úvod.....	4
3.1.2 Bankovní soustava	4
3.1.3 Uspořádání bankovního systému.....	5
3.2 Centrální banka.....	6
3.2.1 Základní funkce ČNB	7
3.3 Obchodní banky.....	8
3.3.1 Funkce obchodních bank.....	8
3.4 Zákon o obchodních bankách.....	9
3.4.1 Vybrané zákony o bankovníctví.....	11
3.5 Bankovní produkty.....	12
Systematizace bankovních produktů	12
3.5.1 Klasický přístup dělení bankovních produktů	12
3.5.2 Moderní přístup dělení bankovních produktů	13
3.5.3 Bilance aktiv a pasiv banky.....	14
3.5.4 Platební styk.....	19
3.5.5 Depozitní bankovní produkty.....	21
3.5.6 Úvěrové produkty.....	23
3.6 Elektronické bankovníctví.....	25
3.6.1 Principy elektronického bankovníctví	26
3.6.2 Způsoby zabezpečení elektronického bankovníctví.....	27

4	Analýza elektronického bankovníctví	29
4.1	Úvod	29
4.2	Představení vybraných bank.....	29
4.3	Uživatelské prostředí internetového bankovníctví	31
4.4	Nabízené služby v internetovém bankovníctví	33
4.4.1	Komerční banka, a.s.	33
4.4.2	Era.....	34
4.4.3	Zabezpečení internetového bankovníctví.....	35
4.5	Ceny vztahující se k internetovému bankovníctví	37
4.6	Tabulkové hodnocení vybraných bank	38
4.7	Shrnutí výsledků.....	42
5	Závěry a shrnutí.....	44
	Seznam použité literatury	46
	Přílohy.....	48

Seznam obrázků

Obr. 1 Graf výsledků analýzy.....	42
Obr. 2 Úvodní strana portálu mojobanka.cz.....	48
Obr. 3 Úvodní strana portálu erasvet.cz	49

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled aktiv a pasiv banky.....	16
Tabulka 2 Účet G2.2 pro osoby 15-25 let (KB).....	37
Tabulka 3 Osobní účet do 26 let (Era).....	37
Tabulka 4 Vzhled a orientace.....	38
Tabulka 5 Přihlašování a zabezpečení.....	39
Tabulka 6 Depozitní produkty a investice	39
Tabulka 7 Služby.....	40
Tabulka 8 Ceny	41
Tabulka 9 Ostatní funkce	41
Tabulka 10 Celkové získané body	42

Seznam zkratk

ZOB – Zákon o bankách

ČNB – Česká národní banka

IB – Internetové bankovníctví

KB – Komerční banka, a.s.

1 Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou nabídky produktů a uživatelského prostředí elektronického bankovníctví u vybraných bank. Toto téma bylo zvoleno, protože právě internetové bankovníctví je v dnešní době právě tím produktem bank, který každodenně využívá stále více lidí, a rovněž pro mě je dané téma velmi zajímavé i z hlediska uživatelského.

Díky technologickému vývoji v posledních dvaceti letech, kdy nastaly velké změny a prudký rozvoj v oblasti informačních technologií, prošel bankovní sektor dynamickým vývojem. Banky díky velkému rozmachu telefonů, mobilních telefonů, počítačů a hlavně internetu začaly vyvíjet nové systémy, které do rukou jejich klientů přinesly zcela novou službu, takzvané přímé bankovníctví. Má podobu internetového bankovníctví, bankovníctví v mobilním telefonu a bankovníctví v chytrém telefonu, jež je v dnešní době obdobou klasického internetového bankovníctví. Klientům se tedy naskytla příležitost, jak spravovat své finanční prostředky a dostávat informace o nich, aniž by museli chodit na pobočky bank. Poskytované produkty internetového bankovníctví přinášejí jednak nový komunikační kanál mezi bankou a klientem, ale zároveň také rizika, která mohou ovlivnit jak banku, tak její klienty. Se stále rostoucím počtem klientů, kteří v dnešní době internetové bankovníctví využívají, dochází i ke zvyšování rizika, které by mohlo ústit k potenciálním ztrátám, proto je nutné dbát na zpracované systémy zabezpečení a šifrování toku dat.

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí. První část je věnována teorii o bankách a jejich produktech. Úvodní podkapitola pojednává o bance jako takové a bankovním systému v České republice. Dále je popsána centrální banka České republiky a a další obchodní banky společně se zákonem o bankách. Následující oddíl teorie obsahuje dělení bankovních produktů, produkty samotné a informace o internetovém bankovníctví.

Stěžejní - praktická část bakalářské práce se zabývá detailní analýzou internetového bankovníctví vybraných bank. Pro porovnání byly vybrány tyto banky: Komerční banka, a.s. a Era, jež je obchodní značka Československé

obchodní banky, a. s. Z hlediska produktů a funkcí v internetovém bankovníctví byly použity a porovnány možnosti pro studenta ve věku 15-25 let.

Úvodní kapitola praktické části je vyčleněna seznámení s bankami, jejichž produkty budou následně porovnány. Následující oddíl se zabývá nabízenými produkty a zabezpečovacími metodami internetového bankovníctví.

Porovnávání internetových bankovníctví je rozděleno do šesti hlavních kategorií, ke kterým bylo přidáno několik konkrétních faktorů, jež jsou ohodnoceny a následně výsledky zaznamenány do tabulek. Vybrané kategorie jsou: vzhled a orientace, přihlašování a zabezpečení, depozitní produkty a investice, služby, ceny, ostatní funkce.

V samotném závěru práce je vyjádřen náhled na konečné vyhodnocení výsledků analýzy společně s grafem, který zobrazuje dosažené výsledky ve všech zvolených kategoriích.

V práci je použita odborná literatura, která se vztahuje k tématu bankovníctví a bankovních produktů, dále také informace na odborných portálech v internetu a na oficiálních internetových stránkách České národní banky, Komerční banky, a.s. a Ery. Osobní praxe v bankovním sektoru byla také velkým přínosem.

2 Cíl a metodika

Cílem práce je analýza nabídky produktů a uživatelského prostředí elektronického bankovníctví u vybraných bank. Obě vybrané banky působí na českém trhu. Byly porovnány internetové portály bank, v nichž jsou dostupné konkurenční produkty a funkce pro studenta ve věku 15-25 let. Pro komparaci byla zvolena Komerční banka, a.s. a banka Era, jež je obchodní značkou Československé obchodní banky, a. s. Pro samotné porovnání bylo vybráno několik hlavních kategorií, kterými jsou: vzhled a orientace, přihlašování a zabezpečení, depozitní produkty a investice, služby, ceny, ostatní funkce. Každá kategorie je rozdělena do několika dalších bodů, ke kterým je následně slovní komentář. Jednotlivé body kategorií jsou hodnoceny na stupnici od 1 do 10, kde číslo 1 znamená minimální hodnotu a číslo 10 je hodnotou maximální. Následně jsou sečteny výsledné hodnoty pro obě banky zvláště v každé kategorii. V závěru praktické části je uveden souhrn porovnávaných výsledků zaznamenaný ve výsledné tabulce, a dále vypracovaný graf, který přehledně zobrazuje dosažené výsledky obou bank ve všech zvolených kategoriích.

3 Banka a bankovní produkty

3.1 Charakteristika bankovního systému a činnosti bank

3.1.1 Úvod

Banka je nejčastějším prostředníkem na finančním trhu, který ovládá jeho důležitou složku – peněžní trh. Banka je podnik, který je specializován na obchodování s penězi a inkasuje vklady od obyvatel státu, veřejného sektoru a firem a takto nabyté finanční prostředky poskytuje dlužníkům ve formě půjček a úvěrů.

Bankovníctví vytváří jeden z hlavních pilířů každé ekonomiky. K tomu, aby bylo stabilním pilířem, je nutné vytvořit stabilní právní prostředí, které umožňuje fungování, dohled a regulaci nad počínáním bank. Základním předpisem pro právní regulaci bankovníctví je zákon o bankách (ZOB) č. 21/1992 Sb. Tento zákon byl dílčím způsobem novelizován v pozdějších letech.¹

Banky musí být právnické osoby se sídlem v České republice, které jsou založené jako akciové společnosti, jež mohou přijímat vklady od veřejnosti a poskytovat úvěry. Současně musí mít k výkonu těchto činností povolení působit jako banka, tak jak to stanoví §1 ZOB. Kromě uvedených činností může banka, pokud nevyplývá z povolení působit jako banka něco jiného, vykonávat i další činnosti vymezené taxativně ustanovením §1 odst. 3 ZOB. Výkon některých zde uvedených činností však může být vázán dalším zákonem na základě udělení zvláštního povolení.²

3.1.2 Bankovní soustava

Bankovní soustava je tvořena všemi bankami, které působí v určité zemi. Je vytvářena vazbami mezi nimi i vztahy s okolím. Bankovní soustava, jako součást finančního systému, je považována za systém otevřený a determinovaný jak

¹ FREIBERG, František. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2000, 181 s. ISBN 8001021068, str. 4.

² JIRKŮVOVÁ, Margita, Karel MAREK a Silvie TOMÍČKOVÁ. Banky, bankovní služby, burza. Brno: Iuridica Brunensia, 1995, 242 s. Právo a současnost, Sv. 4. ISBN 8085964090, str. 10-11.

ekonomickým a právním prostředím, tak i tradicemi, složitostí finančního trhu, ale také interakcí země v mezinárodní spolupráci apod.

Bankovní soustava v každé moderní rozvinuté a dobře fungující ekonomice plní tři základní funkce:

- finanční zprostředkování,
- emise hotovostních a bezhotovostních peněz,
- bezhotovostní platební styk.

V bankovní soustavě se běžně vyskytuje určitá hladina hierarchie pravomocí a výkonných činností a celá soustava včetně jejich součástí je podřízena určité úrovni řízení. Uspořádání bankovních systémů můžeme určit podle struktury dané soustavy a podle funkcí jejích součástí. Součásti jsou běžně podmíněny stupni rozvoje ekonomického prostředí, ale i tradicemi země, či úrovní zapojení do mezinárodní spolupráce.

3.1.3 Uspořádání bankovního systému

Obvykle jsou bankovní systémy rozdělovány z hlediska začlenění, či oddělení centrální banky do obchodních aktivit soustavy, případně podle míry oprávnění udělovaného jeho jednotlivým součástem. Z hlediska ekonomického se bankovní systém dělí na dva základní druhy, a to jednostupňový a dvoustupňový systém. Systémy rozlišujeme na základě existence centrální banky.

- Jednostupňový bankovní systém je historicky nejstarším systémem, ve kterém centrální banka vůbec neexistovala. Banky vykonávaly i makroekonomické funkce včetně emitování hotovostního oběživa.

- Dvoustupňový bankovní systém je založen na existenci centrální banky, která má hlavní cíl, a to zabezpečení měnové stability. Měnovou stabilitu ovlivňovala centrální banka podpořeným emisním monopolem hotovostních peněz, včetně dalších makroekonomických funkcí. Mikroekonomické funkce systému provádí obchodní banky. Tyto funkce jsou prováděny na komerčních principech, které jsou ziskové.

V České republice je od 1. ledna 1990 zaveden dvoustupňový bankovní systém, ve kterém roli centrální banky představuje Česká národní banka. Je tomu tak od 1. 1. 1993. ČNB je právnickou osobou, jež není zapsaná do obchodního rejstříku a vykonává dohled nad finančním trhem.³

Podle druhého faktoru se rozlišuje bankovní systém dle oprávnění jednotlivých bank k provádění bankovních obchodů mezi bankovním komerčním a investičním. Rozlišuje se tak model univerzální, oddělený a smíšený.

Model univerzálního bankovníctví je typický převážně pro státy v Evropě. Banky mohou poskytovat produkty komerční i investiční.

Oddělený model předpokládá striktní oddělení komerčního a kapitálového bankovníctví. Je typický pro Spojené státy americké. Tento model umožňuje chránit vklady veřejnosti v komerčních bankách před rizikem, které přichází s investičními obchody.

Smíšený model taktéž předpokládá oddělení komerčního a kapitálového bankovníctví. Taktéž tento model umožňuje komerčním bankám majetkovou účast na investiční bance.⁴

3.2 Centrální banka

Podstatné místo ve dvoustupňové bankovní struktuře zastupuje centrální banka. Její postavení a vztah ke státu, vládě a ostatním bankám je vymezen zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance, v platném znění. Definiuje její hlavní cíl, organizaci, nástroje, principy a pravomoci. V České republice funkci centrální banky zastává Česká národní banka – ČNB. Hlavním cílem centrální banky je zabezpečovat stabilitu české měny.

³ ZÁKON č. 6/1993 Sb., o České národní bance

⁴ ZEMAN, Václav. Bankovníctví: studijní text pro prezenční i kombinovanou formu studia. Vyd. 2., rozš. a dopl. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2008, 99 s. ISBN 978-80-214-3580-3, str. 17-18.

3.2.1 Základní funkce ČNB

ČNB zajišťuje stabilitu české měny prostřednictvím výkonu následujících funkcí:

Hlavní orgán měnové politiky - řízením nabídky peněz na trhu, úrokových sazeb, měnového kurzu a báze může centrální banka ovlivňovat měnovou politiku. Těmito úkony dosahuje rovnovážné cenové hladiny ve státě. Mezi vybrané nástroje měnové politiky patří: diskontní nástroje, operace na volném trhu, pravidla likvidity, povinné vklady, úvěrové stropy a další.

Banka bank - centrální banka vykonává dohled nad prováděnou činností ostatních bank, přijímá jejich vklady (povinné a dobrovolné rezervy a vklady na účtech platebního styku). ČNB také může poskytovat úvěry ostatním bankám a vést systém mezibankovního platebního styku. Centrální banka může poskytovat obchodním bankám úvěry lombardní, eskontní či diskontní, které jsou pro banky nejméně nákladné.

Emisní funkce - ČNB má výhradní právo vydávat bankovky, mince a pamětní mince na území státu. Bankovky a mince jsou emitovány do oběhu za nominální hodnoty, které několikanásobně převyšují výrobní hodnotu, vzniká tak bance zisk, který se nazývá ražebné. Tato funkce je nejstarší funkcí centrální banky.

Banka státu - centrální banka vede účty vlády státu, centrálních orgánů, státní správy, veřejného sektoru a některým podnikům veřejného sektoru. Spravuje státní dluh a poskytuje úvěry státu. Dále ČNB může přijímat inkasa a provádět úhrady.

Věřitel poslední instance - v případě, že se banky vyskytly ve finančním problému, má obchodní banka přijetím „nouzového“ úvěru od centrální banky v podstatě jedinou a poslední možnost získat finanční zdroje k jejich existenci.

Správa devizových státních rezerv - centrální banka přímo ovlivňuje měnový kurz domácí měny. Zabezpečuje devizovou likviditu státu, hladiny devizových rezerv drží v jedné úrovni. ČNB přímo ovlivňuje kurz domácí měny vůči měnám zahraničním, buď konverzí mezi měnami nebo prostřednictvím swapu.

Reprezentant státu v měnové politice - jak v tuzemsku, tak v zahraničí ČNB reprezentuje zemi v zasedáních jak Mezinárodního měnového fondu, tak Světové a Evropské banky.

Bankovní regulace a dohled - bankovní dohled se zabývá kontrolou dodržování pravidel činnosti bankovních institucí. Tato funkce souvisí s výkonem funkce vrcholného subjektu měnové politiky a banky bank. Centrální banka pomocí externích auditorů prověřuje správnost a úplnost účetních výkazů a dokladů kontrolované banky.

Regulace vstupu do bankovní sféry – aby banky získaly bankovní licenci, musí splnit podmínky pro přidělení, tzv. kritéria autorizace. Ty stanovují minimální výši počátečního majetku banky, právní formy vlastnictví, ale i počet zakladatelů atd. Banka musí mít dostatečné prostory, zabezpečení provozu a ostatní vybavení včetně propracovaného účetnictví.^{5, 6}

3.3 Obchodní banky

Obchodní banky jsou jedním z nejvýznamnějších zprostředkovatelů plateb na trhu financí. Obchodní banky jsou velmi důležité v oblasti přijímání vkladů od veřejnosti, platebního styku, vedení spoření a dalších operací. Velmi důležitým finančním zdrojem se pro jakékoliv subjekty stávají úvěry, bankami poskytované.

3.3.1 Funkce obchodních bank

Depozitní funkce – klienti banky ukládají (a vybírají) své finance do banky. Vložené prostředky představují pro banku závazek vůči vkladateli. Vklad vložený do banky se nazývá depozitum. Neterminované depozitum – tzv. vklad na viděnou je vklad, který si klient banky může vybrat kdykoliv bez předchozího oznámení bance. Jiné vklady si například může vybrat po uplynutí určité doby či po oznámení bance.

Úvěrová funkce – banka dočasně poskytuje peněžní prostředky. Odměnou bance za půjčky jsou úroky, které inkasuje za poskytnuté peníze. Výše úroku se liší

⁵ DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 23-33.

⁶ ZEMAN, Václav. Bankovníctví: studijní text pro prezenční i kombinovanou formu studia. Vyd. 2., rozš. a dopl. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2008, 99 s. ISBN 978-80-214-3580-3, str. 18-21.

v závislosti na množství půjčených finančních prostředků a na době, po kterou jsou půjčeny klientovi. Úvěry mohou dostávat spotřebitelé, podniky, nebo i stát.

Funkce zprostředkovatele plateb – bezhotovostní placení vytlačuje platby v hotovosti, protože je bezpečnější a výhodnější. Klienti mají své finanční prostředky uložené na svém účtu v bance a mohou z něj prostřednictvím příkazu k bezhotovostnímu převodu přeposílat finance na účty jiných osob, podniků apod. Další možností přeposlání financí je například šek, či transakce platební kartou.⁷

3.4 Zákon o obchodních bankách

Zákon o bankách definuje obchodní banky jako instituce, splňující čtyři základní podmínky:

- musí být právnické osoby, jež mají sídlo v České republice a jsou založené jako akciová společnost;
- musí poskytovat úvěry;
- musí přijímat vklady od veřejnosti;
- musí mít k výše uvedeným činnostem povolení působit jako banka.

Povolení vystupovat jako banka definuje rozsah povolené činnosti a podmínky, které před zahájením činnosti musí být splněny. Kromě ukládání vkladů a zprostředkování úvěrů může banka v rámci povolení, pokud není stanoveno jinak, vykonávat další uvedené činnosti:

- platební styk a zúčtování,
- investování do cenných papírů na vlastní účet,
- otevírání akreditivů,
- portfolio management a poradenství,
- finanční makléřství,
- výkon funkce depozitáře,
- obstarávání inkasa,
- směnárenská činnost,

⁷ SEKERKA, Bohuslav. Bankovníctví. Vyd. 2. upr. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 2 sv. (115, 79 s.). ISBN 80719481441, str. 34-35.

- poskytování bankovních informací,
- pronájem bezpečnostních schránek,
- obchodování na vlastní účet nebo na účet klienta (sem spadají termínované obchody),
- opce, kursové a úrokové obchody, obchody s devizami a převoditelnými cennými papíry),
- účast na vydávání a poskytování akcií a poskytování souvisejících služeb,
- uložení a správa cenných papírů,
- poradenství ve věcech podnikání,
- poskytování záruk,
- vydávání platebních prostředků, např. platebních karet, cestovních šeků,
- finanční pronájem (finanční leasing).

Zákon umožňuje bankám výlučné postavení, protože je v něm definováno, že pouze banka smí přijímat vklady od veřejnosti bez povolení působit jako banka, pokud není stanoveno jinak zvláštním zákonem.

O tom, zda banka získá bankovní licenci, rozhoduje bankovní dohled ČNB na základě stanoviska Ministerstva financí ČR a na základě posudku jednotlivých bodů žádosti podávající banky. Největší význam má hodnocení následujících bodů:

- dostatečná výše a původ základního jmění a dalších finančních zdrojů banky (v tuzemsku je minimální výše základního jmění stanovena na 500 mil Kč,
- organizační a technické předpoklady pro výkon navrhovaných činností banky,
- způsobilost zakladatele s podílem minimálně 10% k výkonu práv akcionáře při podnikání banky,
- občanská (morální) bezúhonnost a odborná způsobilost osob navržených do řídicích funkcí banky,
- reálnost ekonomických výpočtů o budoucí likviditě a rentabilitě banky (kalkulace musí být podložena plánem obchodní činnosti banky),
- ekonomická nutnost banky s určitým portfoliem nabízených služeb v daném regionu.

Zahraníční banky, které chtějí v ČR zřídit pobočku, také musí žádat o povolení u ČNB. Rozhodovací proces probíhá v tomto případě podobně jako v případě českých bank.

Povolení působit jako banka může zaniknout na základě rozhodnutí soudu o odnětí povolení, zrušení banky či na základě rozhodnutí valné hromady o tom, že dosavadní banka nebude vykonávat činnost, ke které dostala povolení působit jako banka.⁸

Bankovní licenci může odejmout ČNB po předcházející konzultaci s Ministerstvem financí ČR, pokud závažné nedostatky v činnosti banky nebo pobočky zahraniční banky přetrvávají. Dále lze odejmout licenci bance, pokud banka svoji činnost nezapočne do jednoho roku ode dne, kdy dostala licenci a může působit jako banka či finanční instituce, nebo jestliže po dobu 6 měsíců od veřejnosti nepřijímá vklady, potom jí taktéž bankovní licence bude odebrána. Dalším důvodem pro odnětí povolení je získání bankovního povolení na základě falešných údajů.⁹

3.4.1 Vybrané zákony o bankovníctví

Bankovníctví ve státě je legislativně upravováno. Rámec legislativy bankovníctví v České republice se skládá ze zákonů, opatření ČNB a dalších norem. V následujícím textu uvádím některé ze základních zákonů, ovlivňující fungování bankovního systému:

- Ústava České republiky (existence České národní banky),
- Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, v platném znění,
- Zákon č. 545/1992 Sb., o Sbírce zákonů České republiky, v platném znění,
- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění,
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), v platném znění,

⁸ FREIBERG, František. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2000, 181 s. ISBN 8001021068, str. 4-5.

⁹ DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 807201515x, str. 51.

- Zákon č. 528/1990 Sb., devizový zákon, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 51/1992 Sb., o mezibankovním platebním styku, v platném znění,
- Zákon č. 47/1992 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění,
- Zákon č. 191/1953 Sb., směnečný a šekový, v platném znění,
- Zákon č. 530/1990 Sb., o dluhopisech, v platném znění,
- Zákon č. 591/1992 Sb., o cenných papírech, v platném znění,
- Zákon č. 15/1998 Sb., o Komisi pro cenné papíry a o změně a doplnění dalších zákonů, platném znění.¹⁰

3.5 Bankovní produkty

Systematizace bankovních produktů

Výsledkem činnosti bank je nabídka řady různých služeb klientům. Jednotlivé služby poskytované bankou klientům zpravidla za úplatu označujeme jako bankovní produkty. Kvůli velkému počtu a rozmanitosti bankovních produktů není jejich rozdělení jednoduché. Existuje celá řada přístupů k členění bankovních produktů, které se diferencují podle zvolených kritérií provádění systematizace.

3.5.1 Klasický přístup dělení bankovních produktů

Klasický přístup k rozdělení bankovních produktů (obchodů) je v závislosti na umístění v bilanci banky na:

Aktivní bankovní produkty – odrážejí se v aktivech bilance banky, je pro ně charakteristické, že banka vystupuje jako věřitel. Bance vznikají pohledávky (nákup dluhopisů, poskytování úvěrů) či banka získává vlastnická práva (nákup majetkových cenných papírů). Jedná se především o obchody úvěrové.

¹⁰ SEKERKA, Bohuslav. Bankovníctví. Vyd. 2. upr. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 2 sv. (115, 79 s.). ISBN 80719481441, str. 13.

Pasivní bankovní produkty – nacházejí se na straně pravé v bilanci banky. Odrážejí se v pasivech banky, banka působí v této roli jako dlužník, vytváří se jí závazky, na této straně rozvahy se zrcadlí i úkony s vlastním kapitálem banky. Banka si těmito obchody zajišťuje kapitál ke svému podnikání. V tomto případě se jedná zejména o vkladové obchody a obchody spojené s opatřením kapitálu.

„Pokud by banka omezila svoji činnost pouze na pasivní obchody, fungovala by pouze jako úschovna peněz. Banky však soustřeďují tyto prostředky, aby mohly získané zdroje rozmnožovat, tj. podnikat s nimi. Podnikatelskou aktivitu provádí prostřednictvím aktivních bankovních obchodů.“¹¹

Neutrální bankovní produkty – neobjevují se v bilanci banky, banka nevystupuje ani jako věřitel, ani jako dlužník. Nelze je tedy charakterizovat ani jako aktivní obchody bank ani jako pasivní obchody bank. Banka nepůsobí ani v pozici věřitele ani v pozici dlužníka. Obchody, které pro banku mohou představovat budoucí potenciální závazek nebo pohledávku (např. poskytnutí záruky, vystavení akreditivu), musí banky vykazovat v podrozvaze. Tyto obchody jsou z výše uvedených důvodů nazývané „podrozvahové“ nebo „mimobilanční“.¹²

3.5.2 Moderní přístup dělení bankovních produktů

Moderní přístup k rozdělení bankovních produktů zkoumá bankovní produkty z pohledu jejich účelu, a ne pouze z hlediska banky a její obchodní bilance. Z hlediska funkce, jakou daný bankovní produkt pro klienta banky plní, můžeme rozdělit bankovní produkty do pěti základních skupin:

- **finančně úvěrové bankovní produkty** jsou produkty banky, které z hlediska klienta představují získání finančních prostředků, resp. potenciálního financování, a různých forem záruk vydaných bankou,
- **depozitní (vkladové) bankovní produkty** dávají klientům možnost ukládání volných prostředků,

¹¹ BLÁŽEK, Jiří a Jiří UKLEIN. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 1997, 179 s. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, č. 188. ISBN 8085765918, s 58.

¹² DITTRICHOVÁ, Jaroslava. *Základy financí*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 49.

- **platební bankovní produkty** jsou využívány k provádění platebního a zúčtovacího styku,
- **produkty investičního bankovníctví** umožňují klientům investovat jejich volné finanční zdroje do instrumentů peněžního či kapitálového trhu a rovněž sjednávat obchody sloužící k zajištění finančních rizik,¹³
- **pokladní a směnárenské produkty** představují pro klienty jednak různé transakce s hotovými penězi (výměna poškozených bankovek) a jednak směnu hotových peněz z jedné měny do druhé.¹⁴

3.5.3 Bilance aktiv a pasiv banky

Bilance aktiv a pasiv je účetní výkaz, jež informuje o tom, jak je majetek určitého podniku strukturován (levá strana bilance - **aktiva**), a z jakých prostředků je tento majetek placen (pravá strana bilance - **pasiva**). Je nezbytné, aby každá bilance byla účetně vyrovnaná.¹⁵

Aktiva banky

Pokladní hotovost. Tato položka vyjadřuje peníze v hotovosti jak v zahraniční měně, tak v měně tuzemské.

Vklady u centrálních bank. Tato položka vyjadřuje pohledávky, které jsou kdykoli splatné u centrální banky. Převážná část těchto vkladů je v podobě povinných minimálních rezerv.

Pokladní hotovost a vklady u centrální banky představují nejlíkvidnější formu aktiv banky. Jsou kdykoli použitelné k úhradě závazků banky. Často tedy bývají označovány jako rezervy.

Státní pokladniční poukázky a reeskontovatelné směnky. V této položce jsou vykazovány dvě základní skupiny cenných papírů, které banka může použít jako

¹³ SYNEK, Miloslav a Eva KISLINGEROVÁ. Podniková ekonomika. 5., přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010, xxv, 445 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-336-3, s. 336.

¹⁴ DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 807201515x, str. 254-255.

¹⁵ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 76-80.

prostředek refinancování centrální bankou (je možné je prodat, nebo zastavit a získat tak úvěr od ČNB).

Pohledávky za bankami. Tato položka obsahuje všechny formy neseuritizovaných (takové, jež nemají formu cenných papírů) pohledávek, vyplývajících z obchodů s jinými bankami.

Úvěry klientům. Tato položka vyjadřuje všechny pohledávky, které jsou poskytnuty nebankovním subjektům kromě pohledávek, které vznikly na základě cenných papírů. Mezi vybrané úvěrové produkty patří např. kontokorent.

Cenné papíry. Tato položka obsahuje majetkové cenné papíry, obchodovatelné dluhopisy a majetkové účasti. V této položce jsou vykazovány majetkové cenné papíry. Ve srovnání s cennými papíry z předchozí položky majetkové cenné papíry nejsou určeny k obchodu, banka je drží dlouhodobě ve svém portfoliu.

Hmotný a nehmotný majetek je pro banku nezbytný ke své činnosti stejně jako pro kterýkoli jiný podnik.

Pohledávky za akcionáři a vlastní akcie. Pohledávky za akcionáři plynou z upsaného, dosud nesplaceného základního jmění banky. Vlastní akcie se v aktivech objeví tehdy, když jsou získány do portfolia banky, podobně jako kterékoli jiné cenné papíry.

Pasiva banky

Cizí kapitál

- tvoří ho zdroje, které banka nabývá v časově omezeném použití na principu úvěru od svých věřitelů. Do této skupiny patří:

Závazky ke klientům. Zde jsou zahrnovány veškeré částky, které banka dluží nebankovním subjektům. Zpravidla tyto prostředky mají formu vkladů. Závazky z cenných papírů jsou do této položky zahrnovány tehdy, když vyplývají z neobchodovatelných cenných papírů.

Závazky k bankám. Do této položky patří všechny částky, které nejsou seuritizované a částky vyplývající z bankovních obchodů, které banka dluží jiným bankám.

Závazky z emitovaných obchodovatelných cenných papírů. V této položce se vykazují veškeré dlužné částky banky, na které byly vydány cenné papíry, se kterými lze obchodovat.

Rezervy. Jedná se o zdroje vytvářené na vrub nákladů a určené ke krytí rizik. Vyplynávají z činnosti banky a část z nich je v podobě povinně vytvářených zákonných rezerv.

Podřízený dluh. V této položce je zahrnován jakýsi mezistupeň mezi cizími zdroji a zdroji vlastními. Pozice věřitelů u podřízeného dluhu je charakteristická tím, že pohledávky, které u banky mají, jsou při krachu banky uspokojovány jako poslední.

Tabulka 1 Přehled aktiv a pasiv banky

1. AKTIVA	2. PASIVA
1. pokladní hotovost	1. závazky k bankám
2. vklady u CB	2. závazky ke klientům (vklady klientů)
3. státní pokladniční poukázky a reeskontované směnky	3. závazky emitovaných cenných papírů
4. pohledávky za bankami (vklady u bank)	4. rezervy
5. úvěry klientům	5. podřízený dluh
6. cenné papíry	6. základní jmění
7. majetkové účasti (vlastnická práva)	7. kapitálové fondy
8. hmotný a nehmotný majetek	8. rezervní fondy a ostatní fondy ze zisku
9. pohledávky za akcionáři a vlastní akcie	9. nerozdělený zisk, mimobilanční položky

Zdroj: DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 58.

Vlastní zdroje

- tvoří je vklad majitelů banky a zdroje, vytvořené vlastní činností banky. Patří sem tyto položky:

Základní jmění. Jedná se o peněžní vyjádření všech hodnot vkladů kapitálu akcionářů dané banky.

Rezervní fondy a ostatní fondy ze zisku. Tyto fondy banka vytváří ze zdaněného zisku. Patří sem především zákonný rezervní fond, jehož tvorba a použití jsou definovány Obchodním zákoníkem.

Kapitálové fondy. Do této skupiny patří peněžní fondy, vytvářené bankou během její činnosti z jiných zdrojů než ze zisku.

Nerozdělený zisk. Tato položka bilance pojednává o vytvořeném zisku, který doposud nebyl rozdělen.

Podrozvahové položky

Banky povinně vykazují podrozvahově následující dvě skupiny položek:

Potencionální závazky, které vyplývají ze směnečných akceptů a indosamentů a jiných písemných závazků (neodvolatelné akreditivy, bankovní záruky, apod.) a hodnoty, které jsou dané jako záruky za třetí osoby.

Úvěrová rizika, zahrnující veškeré závazky banky, jež nelze odvolat, a závazky, z nichž plyne úvěrové riziko, např. dohody o odkupu zpět.

Na základě vztahu k bilanci banky tedy rozlišujeme:

- bankovní obchody, odrážející se v bilanci banky - tj. **obchody aktivní a pasivní**
- obchody, které v ní svůj odraz nenaleznou - tj. **obchody bilančně neutrální.**

Aktivní obchody mají svůj odraz na aktivní straně bilance banky. Banka při nich vystupuje jako věřitel, vznikají jí různé pohledávky nebo v jejich důsledku určitá vlastnická práva (např. nákup majetkových cenných papírů). S nimi se obvykle

generuje úrok. To souvisí s tím, že typickou formou aktivního bankovního obchodu je **poskytování úvěrů**.

Pasivní obchody se odrážejí na straně pasiv bilance banky. Banka se při pasivních obchodech nachází v roli dlužníka, vznikají jí závazky. Patří sem hlavně obchody, v nichž banka nabývá na úvěrové bázi cizí zdroje. Základní, klasickou formou pasivních obchodů bank jsou **vklady**. S pasivní skupinou obchodů je spojeno vyplácení úroků.

„Někteří autoři zařazují mezi pasivní obchody i operace související s vlastním kapitálem. Aktivními, resp. pasivními obchody jsou také zásadně všechny operace realizované na vlastní účet banky (tj. takové obchody, které banka realizuje ze svého rozhodnutí a jejichž rizika na ni plně dopadají). „¹⁶

Jelikož jsou aktivní i pasivní bankovní obchody poskytovány za úrok, bývají rovněž souhrnně nazývány jako obchody na bázi úrokového diferenciálu. Pro banku není ani tak rozhodující absolutní výše těchto úroků, jako spíše rozdíl mezi nimi. Tento rozdíl (diferenciál) se nazývá úroková marže.

Úroková marže = přijaté úroky (aktivní) – vyplacené úroky (pasivní)

Úroková marže generuje podstatnou část zisku banky, resp. je majoritním generátorem příjmů většiny bank. Bankovní produkty odrážené v bilanci banky jsou obchody v bilanci neutrální neboli **mimobilanční**. Banka se při těchto obchodech bezprostředně nenachází ani ve věřitelském postavení, ani v dlužnickém. Banka nevnáší zisk úroky z těchto obchodů, ale banka za jejich realizaci inkasuje různé provize a poplatky.

Z hlediska výnosů jsou některé tyto obchody nezajímavé, ale banka je realizuje z důvodů získání (udržení) klientely, a také proto, že na tyto - obvykle základní produkty - je z pravidla vázána nabídka dalších služeb bank, které již výnosné jsou.

¹⁶ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 79.

Běžným příkladem obchodů bilančně neutrálních jsou poradenské služby, služby v oblasti platebního styku, depotní obchody a obchody na účet klienta – to jsou obchody, které banka realizuje na příkaz a riziko klienta.

Některé z mimobilančních obchodů mohou představovat pro banku potencionální budoucí pohledávku nebo závazek. Mohly by se totiž v budoucnu změnit na obchody, které se odráží v bilanci banky. Banky je proto musí vykazovat odděleně „pod bilancí“ jako podrozvahové položky. Do této skupiny by se jako příklad dalo zahrnout například vystavení bankovní záruky, otevření nebo potvrzení dokumentárního akreditivu apod.¹⁷

3.5.4 Platební styk

„Platební styk je obchod bilančně neutrální, neboť nemá přímý dopad do bilance (rozvahy) banky.

Bankovní platební styk lze definovat jako převod peněz z účtu A na účet B, resp. od klienta A ke klientovi B. Dělí se na:

- hotovostní platební styk, který využívá bankovky a mince,
- bezhotovostní platební styk, který probíhá prostřednictvím bank — platba je provedena prostřednictvím tzv. účetních peněz, tj. výhradně zápisem na vrub a ve prospěch účtu vedeného u banky.

Bezhotovostní platební styk se dále dělí na:

- tuzemský platební styk, který probíhá mezi účty, vedenými bankami v České republice (obchodními bankami i Českou národní bankou),
- zahraniční platební styk, což je převod prostředků mezi různými státy (nejedná-li se o přeshraniční platební styk), a na

¹⁷ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 77-80.

- přeshraniční platební styk, který je definovaný v zákoně č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku). „¹⁸

3.5.4.1 Hotovostní platební styk

Platební styk hotovostní zahrnuje všechny pohyby peněz uskutečněné pomocí zákonných platidel. Jedná se např. o osobní předání, předání cenným psaním, či za předání prostřednictvím třetí osoby. Jako zákonné platidlo je označován takový peněžní prostředek, který musí být podle zákona přijímán všemi subjekty jako prostředek úhrady dluhu. Zákonná platidla mají formu mincí a bankovek.

Osoba může platby v hotovosti provádět prostřednictvím banky, a to:

- složením hotovosti k převodu peněžních prostředků ve prospěch účtu příjemce pokladním dokladem banky,
- složením hotovosti k výplatě částky v hotovosti pokladním dokladem banky,
- poukazem peněžních prostředků ze svého účtu k výplatě pokladním dokladem banky
- šekem vystaveným k výplatě částky v hotovosti výběrem hotovosti pokladním dokladem banky nebo bankovní platební kartou.

3.5.4.2 Bezhotovostní platební styk

Platební styk bezhotovostní – obsahuje pohyby peněz, které jsou uskutečňované prostřednictvím bezhotovostních peněz. Bezhotovostní peníze mají nemateriální podobu. Existují pouze jako zápisy na účtech klientů bank. Aby byl bezhotovostní platební styk uskutečněn, je nutné použít těchto prostředků:

- jednorázový nebo trvalý příkaz k zúčtování ve formě:
- příkazu k úhradě, který vyhotovuje plátce,

¹⁸ KALABIS, Zbyněk. Bankovní služby v praxi. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 148 s. Finance (Computer Press). ISBN 8025108821, str. 33.

- příkazu k inkasu, který vyhotovuje příjemce ve stanovených případech,
- šeku k zúčtování,
- bankovní platební kartou.

3.5.4.3 Tuzemský a zahraniční platební styk

Platební styk tuzemský – je realizován mezi subjekty národní ekonomiky, výhradně v tuzemské měně.

Platební styk zahraniční - zahrnuje platby do (resp. ze) zahraničí, včetně plateb prováděných tuzemskými subjekty v zahraničí.¹⁹

3.5.5 Depozitní bankovní produkty

„Ze samé podstaty bankovníctví vyplývá, že předmětem komunikačních výměn mezi bankou a klientem jsou většinou citlivé údaje povahy finanční či osobních dat klienta. Je zřejmé, že banka musí dbát na přesnost a zabezpečení předávaných dat.“²⁰

Běžný účet

Jedním ze základních produktů obchodních bank je vedení běžného účtu. Tento bankovní obchod je považován za stěžejní právě proto, že je to výchozí kontakt banky a klienta, a také kvůli tomu, že je na běžný účet většinou navázáno několik dalších bankovních produktů. Běžný účet je záznam peněžních pohledávek a závazků mezi bankou a klientem v chronologickém pořádku. Finanční prostředky, které jsou uloženy na běžných bankovních účtech, nazýváme vklady na viděnou, protože jsou kdykoliv použitelné k placení.²¹

¹⁹ SEKERKA, Bohuslav. Banky a bankovní produkty. Praha: Profess, 1997, xii, 532 s. ISBN 808523551x, str. 166-167.

²⁰ DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 72.

²¹ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 81.

Spořicí účet

Jedním z nejznámějších spořicích produktů se v posledních deseti letech staly spořicí účty. Ty poskytují téměř veškeré banky a družstevní záložny. Celkově je v České republice poskytováno asi 50 spořicích účtů.

Význam spořicího účtu je v uložení krátkých financí, tedy vkladů, které netrvají déle než jeden rok. Úroková sazba je důležitým faktorem, který je u spořicích účtů nižší, než třeba u termínovaných vkladů. Účel spořicího účtu tkví v tom, aby klient měl dostatečně velkou peněžní rezervu neustále k dispozici. Dostupnost peněz je řádově ve dnech. Lze ji převést ze spořicího účtu na účet běžný například prostřednictvím internetového nebo telefonního bankovníctví příkazem k převodu.²²

Termínovaný vklad

Termínované vklady (depozita) znamenají jednorázové ukládání financí na předem stanovenou dobu nebo na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou za sjednanou úrokovou sazbu.

Výše vkladu se během smluvně dohodnutého období nemění a dispozice s uloženými prostředky je omezena termínem splatnosti nebo výpovědní lhůtou.

„Termínované vklady mohou nabývat dvou základních podob:

- klasický termínovaný vklad: jedná se o vklad se smluvně sjednanou dobou splatnosti a stanovenou výší úročení, který klient zpravidla nemůže předčasné ukončit,
- revolvingový termínovaný vklad je obvykle jednorázový vklad na jméno, u kterého je zpravidla stanovena minimální výše vkladu. Vklad se uzavírá na dohodnutou dobu za podmínek stanovených ve smlouvě. Podle revolvingového období a výše vkladu se sjednává úroková sazba. Výši vkladu lze zpravidla zvyšovat. Úrokový výnos banka většinou převádí podle dohody s klientem na

²² JANDA, Josef. Spořit nebo investovat?. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, 167 s. Finance pro každého. ISBN 9788024736709, str. 52.

bankovní účet. Pokud klient nejpozději do stanoveného dne před uplynutím sjednaného období nedá písemnou dispozici (např. další vklad, výběr části nebo celého vkladu), banka vklad automaticky prodlouží za stejných podmínek na další stejně dlouhé období. Pojem termínovaný vklad, termínované konto nebo účet označuje rozdílné pojmenování shodného produktu.“²³

Stavební spoření

Stavební spoření představuje spoření peněžních prostředků do fondu stavebního spoření za přispění státu, který poskytuje státní podporu při splnění smluvních podmínek. Z vytvořeného fondu se pak poskytují zvýhodněné úvěry na bydlení. První stavební spořitelnou u nás byla AR stavební spořitelna, založená v roce 1993.

Penzijní spoření

„Penzijní spoření lze charakterizovat jako odkládání části aktuálního příjmu jeho účastníky do penzijních fondů, jimž zpravidla částečně přispívá i stát a zaměstnavatelé. Penzijní společnosti (resp. penzijní fondy) pak následně tyto peníze investují s cílem jejich zhodnocení. V souladu s uzavřenou smlouvou pak vyplácejí účastníkům spoření dávky (penze), jež jim umožňují udržet důstojnou životní úroveň v důchodovém věku.“²⁴

3.5.6 Úvěrové produkty

Kontokorentní účet

Na účtu kontokorentním banka poskytuje svému klientovi úvěr ve výši, která je proměnlivá. Z pohledu klienta je kontokorentní účet běžným účtem a je používán pro vedení a zúčtování pohledávek a závazků, které u banky klient má. Banka dovoluje klientovi čerpat na úhradu jeho závazků finanční zdroje banky až do výše, kterou smluvní podmínky upravují. Půjčené peníze je možné mít určitou

²³ FREIBERG, František. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2000, 181 s. ISBN 8001021068, str. 87-88.

²⁴ REJNUŠ, Oldřich. Finanční trhy. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 760 s. Partners. ISBN 9788024736716, str. 122.

dobu, obvykle jeden rok. Poté je většinou nutné záporný zůstatek na účtu vyrovnat. Detaily podmínek, za kterých lze opět obnovit úvěrový rámec, jsou popsány ve smlouvě o vedení kontokorentního účtu.

Směnečný úvěr

„Jedná se o úvěr neúčelový, jeden z nejstarších typů provozních úvěrů. Návratnost úvěru je zajištěna směnkou. Směnečné úvěry se dělí na eskontní a akceptační. Při eskontním úvěru banka od majitele (klienta) odkupuje směnky před jejich splatností, rozdíl mezi nákupní cenou směnky a její nominální hodnotou tvoří sumu úroků, tj. diskont. Pokud směnečný dlužník (akceptant) nezplatí v den platební ani ve stanovených respektních dnech směnečnou částku bance, může být tato částka odepsána z běžného účtu klienta. Eskontované směnky může banka dále reeskontovat nejčastěji na centrální banku. Při akceptačním úvěru banka převezme závazek za akceptanta směnky a zaplatí směnečnou částku majiteli směnky.“²⁵

Podnikatelský úvěr

Běžně rozlišujeme dva typy podnikatelských úvěrů. Prvním z nich je úvěr provozní, druhý úvěr investiční. Provozními úvěry jsou financovány provozní potřeby firmy, např. zásoby. Úvěry investiční jsou zpravidla používány na pokrytí rozvoje firmy. Na pokrytí výdajů za nákupy nového zařízení, nemovitostí, strojů apod. jsou využívány právě půjčky investiční. Téměř všechny úvěry jsou obvykle jištěny zárukou, zpravidla to bývá nemovitost nebo záruka jiných společností, či schválenou pohledávkou.

Spotřebitelský úvěr

Spotřební či spotřebitelské úvěry jsou úvěry poskytované soukromým osobám a domácnostem. Lze je využít k financování nákupu předmětů, ke stavbě bytů a

²⁵ DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 53.

rodinných domů, ale i k zaplacení jiných spotřebních výdajů. Od komerčních úvěrů se diferencují hlavně kvůli svému využití. Spotřebitelské úvěry slouží ke krytí spotřebních výdajů, to znamená, že objekt, který je úvěrován, sám o sobě neprodukuje zdroje ke splácení. Banka z tohoto důvodu obvykle požaduje zajištění půjčky, kvůli případu, že by dlužník nebyl schopen splácet svůj úvěr. Nejčastějším případem k zajištění bývá ručitelský závazek jiných občanů a právo zástavní k pojištěnému movitému nebo nemovitému majetku.²⁶

Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěry jsou ve světě i u nás podporovány státem prostřednictvím státního příspěvku.

Hypoteční úvěr je v zemích s tržní ekonomikou nejběžnější typ úvěru, který se čerpá na získání domu či bytu. Hypoteční úvěr je účelový úvěr, který je určený pouze k financování investic vložených do nemovitostí. Úvěr je zpravidla zajištěný zástavním právem k nemovitosti, tzv. hypotékou. Převoditelnost nemovitosti zatížené hypotékou je, kromě dědictví, omezena a je vázána souhlasem banky.

Lombardní úvěr

Lombardní úvěr se řadí mezi krátkodobé úvěry (úvěry se splatností do 1 roku). Tento úvěr je vždy uzavřen na pevnou částku a je sjednáván na pevně stanovenou lhůtu splatnosti. Zajištěnost tohoto úvěru lze zajistit zastavením věcí či práv, jež jsou snadno zpeněžitelné.²⁷

3.6 Elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví dělíme na přímé (direct) a vzdálené. Tento pojem je používán pro označení elektronické komunikace mezi klientem a bankami. Hlavní

²⁶ DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090, str. 54.

²⁷ FREIBERG, František. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2000, 181 s. ISBN 8001021068, str. 136.

výhodou je, že umožňuje poskytování bankovních služeb bez přímého kontaktu klienta a zaměstnance banky. Pro elektronické bankovníctví je běžné, že zákazník do banky nemusí chodit vyřizovat své bankovní obchody. Je schopen své záležitosti vyřizovat na dálku, prostřednictvím počítače, mobilního telefonu, nebo např. tabletu.

„Elektronické bankovníctví je alternativním distribučním kanálem poskytování bankovních služeb. Trend využívání nových distribučních kanálů je zřetelný zejména v poslední době a jde ruku v ruce s rozvojem informačních a telekomunikačních technologií, s vyšší výkonností výpočetní techniky a ceny, za kterou je prodávána.“²⁸

3.6.1 Principy elektronického bankovníctví

Poskytování služeb je zprostředkováno přes elektronický kanál, skrze uzavřenou síť, do které mohou proniknout pouze instituce, které mají přidělená práva k určitému úkonu. Další možností přístupu k elektronickému bankovníctví je přes otevřené, veřejné sítě, které nejsou nijak omezené z hlediska přístupu. Důležitým faktorem, na který je kladen velký důraz, je bezpečnost transakcí a ochrana soukromí klientů.

Dvousložkový bankovní systém, přes který je elektronické bankovníctví realizováno, je založen na principu dvou stran. Na jedné straně je vždy banka a její automatizovaný systém či pracovník, který úkon vykonává. Na straně druhé je klient, který skrze rozhraní svého počítače, internetového prohlížeče, telefonu, či například mobilní aplikace zadává úkony.

Je nezbytné, aby klient, který pracuje v elektronickém bankovníctví, byl vždy jednoznačně identifikován. Autorizační mechanismy elektronického bankovníctví banky dbají na to, aby bylo u každého klienta ověřeno, zda má přidělena práva a zda je schopen provádět jen takové úkony, ke kterým je autorizován.

²⁸ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 87.

Nejčastěji jsou prostřednictvím elektronického bankovníctví prováděny úkony vedoucí k zjištění stavu financí na účtu a jednorázový tuzemský příkaz k úhradě.²⁹

3.6.2 Způsoby zabezpečení elektronického bankovníctví

„Aby internetové bankovníctví fungovalo bezpečně, je třeba ošetřit několik oblastí - identifikaci banky, identifikaci klienta, zabezpečení přenosu dat a v neposlední řadě také bezpečnost klientského počítače.“³⁰

Identita banky je zpravidla ověřována pomocí certifikátu SSL. Certifikáty jsou vydávány nezávislou institucí VeriSign. Díky právě tomuto certifikátu má klient jistotu, že je web, na kterém se nachází, správný a on komunikuje se svojí bankou. Šifrování SSL je šifrování dat na velmi dobré úrovni a je považováno za velmi bezpečné.

Autentizace klienta - pro tento pojem je užíváno i spojení identifikace klienta. Jedná se o ověření osoby, která přistupuje do internetového bankovníctví. Tento proces může být zprostředkován několika způsoby. Je běžné, že po prvotní identifikaci klienta je klient oprávněn pouze k pasivnímu nahlížení na svůj účet, platby a pro ostatní operace je nutné další ověření.

Uživatelské jméno a heslo je nejběžnějším způsobem autentizace klienta. Místo uživatelského jména lze použít i uživatelské číslo. Do přístupu k internetovému bankovníctví je nutné zadat pouze dva údaje, a tak se stává tento způsob pro klienty velmi pohodlný. I když je velmi jednoduché zneužít tyto údaje, protože banka nedokáže poznat, zda na portálu internetového bankovníctví pracuje přímo jeho vlastník nebo osoba, jež zneužila jeho údaje.

Elektronický podpis - pokud banka nevyužívá přihlašování pomocí uživatelského jména nebo čísla, druhou nejrozšířenější variantou je přihlašování pomocí elektronického podpisu. Elektronický podpis je nahráván na certifikát, který je

²⁹ ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví I: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9, str. 87.

³⁰ Peníze.cz [internetový magazín]. : Kateřina Boušová, 22. 9. 2006 [1.3.2015]. <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

vydáván autorizovanou certifikační autoritou. Certifikát je speciální soubor, který klient obdrží od banky např. na disketě, CD, čipové kartě apod, a může s ním libovolně nakládat. Při přihlašování do IB poté použije certifikát a vlastní heslo. V některých případech i SMS klíč.

SMS klíč je dalším zabezpečovacím prvkem a je většinou používán k autorizaci aktivních transakcí, které klient na internetovém bankovníctví odesílá. SMS klíč je jednorázové heslo, které klient obdrží na svůj mobilní telefon pomocí SMS zprávy a následně opíše do portálu internetového bankovníctví. Transakce je provedena až po úspěšném opsání kódu do systému. SMS klíč nemusí být využíván u každé transakce, každá banka má jinak nastavenou frekvenci odesílání klíčů klientům buď v závislosti na výši platby, nebo např. pokud byl již klient ověřen při vstupu do internetového bankovníctví, nemusí klíč psát při první platbě apod.³¹

³¹ Peníze.cz [internetový magazín].: Kateřina Boušová, 22. 9. 2006 [1.3.2015].
<<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

4 Analýza elektronického bankovníctví

4.1 Úvod

V dnešní době je internetové bankovníctví součástí portfolia produktů většiny tuzemských bank. Spravování osobních financí přes internet je pro klienty pohodlné, proto se pomalu stává samozřejmostí, a banky kladou velký důraz na snadnost obsluhy internetového bankovníctví. Pro komparaci jsem vybral dvě banky z českého trhu, z nichž první je Komerční banka, a.s. (KB) a druhá ERA Poštovní spořitelna, a.s. Hodnotit internetové bankovníctví budu na základě zvolených kritérií a následně bodovat na stupnici 1-10 bodů, kde 1 je minimum a 10 bodů je nejvyšší možná dosažitelná hranice.

Pro analýzu jsem vybral několik hlavních faktorů, které ovlivňují celkový dojem z užívání internetového bankovníctví. Těmito faktory jsou:

- vzhled a orientace, přihlašování a zabezpečení,
- depozitní produkty a investice,
- služby,
- ceny,
- ostatní funkce nabízené služby.

4.2 Představení vybraných bank

Komerční banka, a.s.

Obchodní firma:	Komerční banka, a.s.
Počet klientů:	1,6 milionů.
Počet zaměstnanců:	8360.
Základní kapitál:	19 004 926 000,- Kč. ³²

Komerční banka byla založena jako státní instituce v roce 1990 a o dva roky později byla zapsána jako akciová společnost. S jejími akciemi se obchoduje na Burze cenných papírů Praha. Komerční banka je mateřskou společností Skupiny

³² <http://www.banky.cz>

KB. V roce 2001 koupila 60%-ní podíl v Komerční bance společnost Société Générale. KB je tedy součástí této mezinárodní skupiny. Tato banka je řazena mezi p ředn  bankovní instituce, které na česk m trhu působí. Komerční banka nabízí širokou škálu produktů v oblasti retailového, investičního a podnikového bankovnictví. Komerční banka k obsluhování sv  klientely využívá širokou s t vlastních poboček. Na sv  internetov  stránce Komerční banka uvádí číslo 399 jako počet poboček, bankomatů KB obsluhuje 729.³³

Internetov  bankovnictví Komerční banky je dostupn  na adrese: www.mojebanka.cz.

ERA

Obchodní firma:	�skoslovensk� obchodní banka, a.s.
Počet klientů:	2 miliony.
Počet zaměstnanců:	7400. (ČSOB)
Základní kapitál:	5 855 000 020 K�. (ČSOB)

Era nese obchodní značku  skoslovensk  obchodní banky, a. s. (ČSOB) a je pro některou veřejnost více zn m  pod názvem Poštovní spořitelna. Poštovní spořitelna historicky začala působit v roce 1991 jako samostatn  bankovní instituce. Po krachu v roce 2000 se stala součástí skupiny ČSOB a je j  dodnes. Era Poštovní spořitelna využívá k obsluze svých klientů velmi rozsáhlou s t poboček České pošty a stává se tak jednoznačně tuzemskou bankou s největším počtem obslužných m st. Kontrakt s Českou poštou Poštovní spořiteln  vyprší v roce 2017. Era disponuje 76 finančními centry a zhruba 3300 pobočkami v podobě pošt. Bankomatů, u kterých mohou klienti Ery vybírat své finanční prostředky je 1047 (včetně partnerských bank).³⁴

Internetov  bankovnictví Ery je dostupn  na adrese: www.erasvet.cz.

³³ <http://www.kb.cz>

³⁴ <http://www.erasvet.cz>

4.3 Uživatelské prostředí internetového bankovníctví

Komerční banka, a.s.

Portál internetového bankovníctví Komerční banky působí vcelku přehledně. Je barevně naladěn do červené barvy s bílou a šedivou, které odpovídají konceptu, který si KB ve svém designovém vzhledu drží. V tzv. hlavičce webu klient vidí pole pro výběr uživatele internetového bankovníctví, uživatele ve smyslu jednoho člověka, který pod svým rodným číslem může spravovat internetové bankovníctví osobní, či např. firemní. Dále v horní části úvodní obrazovky nalezneme menu, neboli nabídku operací, kroků a náhledů. Nechybí zde možnost nastavení oznámení, ve kterém lze nastavit zaslání výpisů, informací o příchozích či odchozích platbách a opožděných splátkách. Pro toto nastavení je samostatné pole. Také je tu možnost nastavení více příjemců, což mohou například využít manželé, kteří chtějí mít přehled o účtu, který sdílí, nebo podnikatelé apod. Klient zde bohužel nenajde nastavení formátu média, který si přeje zvolit při zaslání zpráv nebo výpisů, ani frekvenci, se kterou si přeje oznámení dostávat. Další pole pro nastavení umožňuje nastavení certifikátu, zálohování dat nebo změnu e-mailu. Nechybí vlastní možnost pojmenování a řazení produktů, nastavení oslovení, možnost obnovení výchozího nastavení a nastavení adres a kontaktů. Obsluha Klient zde může zobrazit přehled majitelů a v posledním poli také nastavení mobilní aplikace pro správu účtu klienta Mobilní banka 2. V této položce lze nalézt možnost nastavení, historie přihlašování a úplné zakázání služby.

V hlavní části internetového bankovníctví Komerční banky klient nalezne produkty, které má v internetovém bankovníctví přiřazeny. Například osobní účet, spořicí účet, spoření s dotací státu, přehled fondů, apod. Klient si může vybrat mezi klasickým zobrazením, ve kterém každý produkt, jež klient využívá, má svůj rám, nebo zobrazením dynamickým, ve kterém je přehledně vidět jeden produkt a na ostatní klient musí dojít přes klik myši.

Dále internetové bankovníctví nabízí komunikační kanál zpráv – tzv. schránku, skrze kterou banka může klienta oslovit např. s novou nabídkou či jiným sdělením. Schránka funguje na podobném principu jako e-mailový klient. Dále v portálu nalezneme informaci o svém bankovním poradci, jeho jméno a odkaz na kontakt,

dále tlačítko pro sjednání schůzky a přehled sjednaných schůzek. V patičce internetové stránky je také možnost kontaktovat banku s nějakou připomínkou skrze odkaz Mám nápad. Samozřejmostí je kontakt na poradce při potížích, nalezneme zde e-mail, Skype kontakt a telefonní číslo na infolinku Komerční banky.

Era

Portál internetového bankovníctví Ery také působí velmi přehledně a je na první pohled vidět, že stránka plní nároky moderních trendů. Barevný koncept odpovídá grafickému profilu Ery a střídají se tedy barvy červená, šedivá a bílá.

V hlavičce webové stránky je umístěna vyhledávací lišta, do které lze zadávat slova, jež souvisí např. s článkem, který klient potřebuje najít.

Na úvodní straně nalezneme odkaz na kontakty, pod kterým se skrývají nejdůležitější telefonní čísla jak na poradce v oblasti elektrického bankovníctví, tak například na infolinku zaměřenou na informace o produktech a službách. Era nabízí také unikátní službu Videobankéř, která umožňuje spojení (hovor či videohovor) na pracovníka buď přímo v Era finančním centru (pobočka banky), nebo na callcentru banky. Další komunikační kanál je tzv. chat. Chat je podobný e-mailové korespondenci, avšak odpovědi jsou zpravidla rychlejší, téměř okamžité. Poslední komunikační technologií, kterou Era využívá, je SMS zpráva, ve které klient může napsat svůj dotaz či připomínku. V kontaktech nenalezneme e-mailovou adresu, ale je zde možnost vyplnit kontaktní formulář, kde se kromě textu dotazu a základních údajů o klientovi vyplní také oblast zájmu a produkt, ke kterému se dotaz vztahuje.

V hlavní části pod menu s odkazy na různé nabízené služby a informace (viz. kapitola 4.3.) se nachází tři velká pole, a to odkazy na velmi frekventované operace v internetovém bankovníctví - pole pro zadání platebního příkazu, pole pro zadání trvalého příkazu a pro převod mezi účty. Dále klient může najít upoutávky na momentální produktové akce jako speciální půjčky či speciální produkty, platební karty apod. Tyto nabídky na úvodní straně webu zabírají podstatnou část. Podstatný díl zabírá také vlastní rám pro Era schránku, která slouží jako komunikační kanál banky s klientem, ve kterém klient podobně jako v e-mailové schránce vidí zprávy zaslané bankou.

Ve spodní části klient nalezne odkaz na starší verzi internetového bankovníctví, která je funkční, pro případ, že by klient nenašel funkci kterou hledal, či nebyl schopen se v novém portálu zorientovat. Dále opět najde několik odkazů jako informace k produktům, Kontakty, O nás a další užitečné odkazy jako mapa webu, RSS zprávy a další. Klienti, kterým nevyhovuje moderní vzhled a inovativní funkce nového internetového bankovníctví, které Era poskytuje, mají možnost využít předešlé verze, ve kterých mohou, pokud jsou zvyklí na starou verzi, pracovat pohodlněji.

4.4 Nabízené služby v internetovém bankovníctví

4.4.1 Komerční banka, a.s.

Služby, které mohou klienti Komerční banky v portálu internetového bankovníctví využívat, jsou popsány níže.

Platby:

- přehled plateb (Zadané příkazy, povolená inkasa, avíza inkas, historie změn inkas, historie změn trvalých příkazů, přehled trvalých příkazů, neprovedené platby, předavíza a avíza zahraničních a SEPA plateb),
- příkazy (příkaz k úhradě v CZK, zahraniční platba, příkaz k inkasu, pravidelné platby, příkaz k úhradě v CM, trvalý příkaz v CZK, trvalý příkaz v CM),
- platby za mobil (dobití kreditu, platba faktury),
- povolení inkasa (povolení SIPO, povolení inkasa, povolení inkasa O2),
- autorizace (příkazy k autorizaci, autorizace povolení inkas, autorizace trvalých příkazů,
- správa šablon (šablony příkazů).

Účty:

- přehled účtů,
- historie transakcí (historie transakcí, přehled obrátů, dnešní činnost, výpisy transakcí),
- výpisy (dostupné výpisy, žádost o archivní výpisy, přehled nastavení výpisů),
- MojeOdměny (Přehled vyplacených odměn),

- můžu si sjednat (=název funkce) (hlášení výběru hotovosti, elektronické sdělení bance, odeslané žádosti).

Karty:

- přehled karet (přehled karet, historie změn karet),
- čekající transakce (přehled čekajících transakcí),
- můžu si sjednat (kreditní karta osobní 110 000 CZK, kreditní karta prestižní, bezhotovostní čerpání KK, debetní karta, odeslané žádosti).

Úvěry:

- můžu si sjednat (spotřebitelský úvěr 232 000 CZK, hypotéka, povolený debet 35 000 CZK, odeslané žádosti).

Spoření a investice:

- přehled produktů,
- portfolio podílových fondů (přehled portfolia, vývoj hodnoty portfolia, struktura portfolia, přehled aktuálních kurzů),
- nákup a prodej podílových listů (nákup podílových listů, trvalý příkaz k nákupu PL),
- můžu si sjednat (stavební spoření, podílové fondy, penzijní spoření, odeslané žádosti).

Pojištění:

- můžu si sjednat (cestovní pojištění, pojištění pravidelných plateb, pojištění platební karty, kapitálové pojištění, odeslané žádosti).

Moje finance:

- KB MojePlány (vytvoření plánu, zobrazení plánu, produktové kalkulačky).

4.4.2 Era

Era nabízí služby a produkty, které jsou popsány níže.

Moje Era:

- Era schránka (nepřečtené zprávy, marketingová sdělení, provozní sdělení, moje smlouvy, všechny zprávy),
- můj profil (přístupové údaje, kontaktní adresy, výpisy),
- speciální nabídky,
- moje další služby (svět odměn, OZP Vitakarta).

Era osobní finance:

- rozcestník (přehled, účty, grafy, platby a výběry, rozpočty),
- rychlé akce (zapsat platbu nebo nákup, nahrát historii transakcí, nákupy v hotovosti, zatřídit platby do kategorií),
- přizpůsobení (správa kategorií pro třídění plateb, správa pravidel pro automatické třídění, správa členů domácnosti).

Produkty a služby:

- účty (Era osobní účet, Era online účet),
- spoření a investice (Era červené konto, Era první konto),
- půjčky (Era půjčka, Era kreditka),
- bydlení (Era půjčka na bydlení, Era hypotéka),
- pojištění (pojištění online, životní pojištění),
- ostatní (Era platební karty, Smartbanking).

Užitečné:

- informace k produktům (sazebník, úrokové sazby, kurzovní lístek, kalkulačky, formuláře, slovník pojmů),
- kontakty (obchodní místa, napište nám, zavoláme vám),
- informace z banky, novinky pro média, e-mailový zpravodaj).

4.4.3 Zabezpečení internetového bankovníctví

Komerční banka využívá pro přenos dat internetového bankovníctví protokol SSL. Pro přihlašování uživatelů používá přihlašování pomocí dvou možností. Certifikátu, který je nahrán v souboru tzv. Web Files, nebo certifikátu nahraného na čipové kartě. Certifikát nahraný v souboru by neměl být uložen přímo v počítači, kvůli bezpečnosti. Doporučuje se například využít CD či disketu. Po vybrání souboru s certifikátem je klient vyzván k zadání hesla o 8-14 znacích. Při použití čipové karty je zadáván PIN. Při třetím špatně zadaném PIN kódu je nutné zadat PUK kód. Možnost používat certifikát nahraný na čipové kartě využívají hlavně klienti, kteří kladou větší důraz na bezpečnost. Řadí se totiž mezi více zabezpečenou variantu přihlašování do internetového bankovníctví. Soubor nahraný na čipové kartě totiž nelze zkopírovat a to je hlavní důvod, proč je tato

varianta bezpečnější. Problém tedy nenastává, ani když klient svoji kartu ztratí. Však jednou z nevýhod je fakt, že čtecí zařízení na čipové karty se v počítačích nevyskytují tak běžně jako např. CD mechanika či rozhraní USB, a klient není schopen se bez tohoto nadstandardního zařízení do internetového bankovníctví přihlásit. Certifikát je vždy vydáván na dva roky a je možné prodloužení platnosti certifikátu a to minimálně 90 dní před skončením platnosti certifikátu stávajícího. Elektrický podpis, tedy heslo samotného certifikátu, je nutné využít, pokud klient provedl nějaké aktivní operace, které je nutné autorizovat. Další úroveň zabezpečení je zaslání SMS zprávy s jednorázovým kódem na autorizované mobilní číslo klienta, docílí se tak ještě větší ochrany.

Další možností ověření bezpečí ve svém internetovém bankovníctví je ověření historie přihlašování, do které se ukládá posledních deset vstupů do internetového bankovníctví včetně IP adres a názvu služby, kterou klient v určitý čas obsluhoval. Také lze zobrazit historii přihlášených uživatelů. Pro zvýšení bezpečí klientů se doporučuje nastavení limitů v internetovém bankovníctví. V IB Komerční banky lze nastavit limity tři. Limit subjektu – maximální denní částka, kterou lze převést ze všech účtů klienta. Limit uživatele účtu – maximální částka, kterou může provést jeden uživatel internetového bankovníctví. Poslední možností jsou limity pro FX platby, tedy platby, které jsou prováděny skrze příkaz k převodu prostředků, jež jsou zakoupené s předem dohodnutým kurzem na základě smlouvy.

Era Poštovní spořitelna pro komunikaci s klientem přes internetové bankovníctví používá certifikát SSL. K samotnému přihlašování do portálu internetového bankovníctví je třeba vyplnit uživatelské jméno a vstupní heslo. Volitelně si klient může zřídit tzv. SMS klíč, který klient obdrží v SMS zprávě a musí ho do ukončení platnosti, která je 10 minut, vyplnit do přihlašovacího formuláře podobně jako uživatelské jméno a vstupní heslo. Pokud klient SMS klíč opíše pětkrát špatně, internetové bankovníctví se zablokuje a klient se nebude moci přihlásit, dokud se nedostaví na obchodní místo (Era finanční centrum či pošta) a nenechá si odblokovat funkci SMS klíč. Pokud klient nemá u Ery zřízenou funkci SMS klíč, nebude schopen využívat internetové bankovníctví naplno. Klient má tehdy zpřístupněné pouze pasivní internetové bankovníctví, a tedy nebude moci

provádět žádné aktivní transakce, např. převod peněz mezi účty apod. Pasivní internetové bankovníctví klientům umožňuje pouze zobrazovat údaje o číslu účtu. K přihlašování do Era portálu, tedy internetového bankovníctví Ery Poštovní spořitelny je potřeba vyplnit heslo, které musí splňovat následující podmínky: minimální délka hesla je 9 znaků, délka maximální je 30 znaků. Dalším kritériem pro dodržení podmínek hesla je, že musí obsahovat alespoň 3 znaky ze 4 skupin (malá písmena, velká písmena, číslice, speciální znaky - !, ", #, \$, &, ', (,), *, +, -, ., /, =, ?, @, [, \,], ^, _ , ~). Další vybrané podmínky: Lze použít maximálně 5 znaků po sobě jdoucích v jedné skupině (např. „abcde“ nebo „56789“). Vstupní heslo nesmí být totožné s přihlašovacím uživatelským jménem, adresou a e-mailovou adresou, ani její části před „zavináčem“.

4.5 Ceny vztahující se k internetovému bankovníctví

Tabulka 2 Účet G2.2 pro osoby 15-25 let (KB)

Pořízení internetového bankovníctví	Zdarma
Měsíční poplatek za vedení účtu	Zdarma
Vedení IB (měsíc)	6 Kč
Zaslání minivýpisu e-mailem /faxem	Zdarma
Zaslání výpisu poštou	6 Kč
Opětovné zaslání PIN	160 Kč
Odeslání oznámení pomocí SMS	2,50 Kč
Odeslání oznámení e-mailem	Zdarma

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz dne 15.3.2015.

Tabulka 3 Osobní účet do 26 let (Era)

Pořízení internetového bankovníctví	Zdarma
Měsíční poplatek za vedení účtu	Zdarma
Vedení internetového bankovníctví	Zdarma
Zaslání minivýpisu e-mailem	Zdarma
Zaslání výpisu poštou	20 Kč
Opětovné zaslání PIN	200 Kč
Odeslání oznámení pomocí SMS	3 Kč
Odeslání oznámení e-mailem	Zdarma

Zdroj: vlastní zpracování z <https://www.erasvet.cz> dne 15.3.2015.

Z hlediska poplatků, které souvisí se založením a vedením účtu a internetového bankovníctví, je pro studenty výhodnější Era. Komerční banka má levnější poplatky např. za výpis, či zaslanoou informaci poštou a SMS.

4.6 Tabulkové hodnocení vybraných bank

V následujících tabulkách provádím porovnání obdobných bankovních produktů u dvou bank. Účet G2.2, který poskytuje Komerční banka, a.s. pro studenty stáří 15-25 let, s možným ponecháním do 30 let. Era poskytuje tzv. Osobní účet, který pro studenty do 26 let přináší jisté výhody.

Tabulka 4 Vzhled a orientace

	Účet G2.2	Osobní účet do 26 let.
Vzhled webu	6	5
Přehlednost portálu	5	7
Údaje o účtu	5	8
Demo verze	9	7
Celkový výsledek	25	27

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 15.3.2015.

V této tabulce nejprve porovnávám vzhled internetového bankovníctví a přehlednost. Komerční banka, a.s. má podle mého názoru internetové bankovníctví pohledově atraktivnější, přesto není natolik funkční jako internetový portál Ery. Další poskytovanou položkou, kterou jsem zařadil do této kategorie, je Demo verze. Demo verze internetového bankovníctví potenciálním klientům přinese možnost nahlédnout, jak by mohl vypadat portál jejich internetového bankovníctví, kdyby zvolili právě tu vybranou banku. Demo verze u KB je téměř kompletní internetové bankovníctví a klient může vyzkoušet téměř všechny funkce alespoň do částečné míry. Je v něm zobrazeno několik produktů (spoření, investice, přehled mobilní aplikace). Era poskytuje demoverzi internetového bankovníctví jako interaktivní prezentaci v prostředí přehrávače Flash obsahu v internetu, ve které představí velké množství funkcí a zákazník je prochází postupně. U každého kroku se zobrazí krátký text.

Tabulka 5 Přihlašování a zabezpečení

	Účet G2.2	Osobní účet do 26 let.
Bezpečnost celkem	8	6
Správa přihlašování	8	4
Automatické odhlášení	7	5
SMS klíč	6	7
Celkový výsledek	29	22

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 16.3.2015.

V této tabulce lepšího výsledku dosáhla Komerční banka, hlavně díky tomu, že poskytuje větší množství bezpečnostních prvků, které zajistí bezpečnější přihlašování do internetového bankovníctví. Jedná se především o certifikát nahaný na čipové kartě, nebo certifikát uložený v souboru v počítači, na přenosném mediu a podobně. Co se týká bezpečnosti, je mnohem složitější prolomit zabezpečení s certifikáty, než prolomit uživatelské jméno a heslo. Přihlášení s SMS klíčem jde nastavit při přihlašování u obou bank, u KB nejde nastavit pevné přihlašování se SMS klíčem při každém přihlášení. SMS klíč je u Komerční banky, a.s. použit vždy, když je soubor s certifikátem otevírán v novém počítači, jinak se posílá náhodně. Někdy ano, někdy ne. Aktivní operace, jako platby u obou bank, vyžadují ověření se SMS klíčem.

Tabulka 6 Depozitní produkty a investice

	Účet G2.2	Osobní účet do 26 let.
Přehled plateb	6	7
Investování	4	5
Spoření	7	6
Pojištění	5	5
Správa osobních financí	4	9
Kalkulace	4	6
Správa karet	6	5
Výpisy	5	5
Celkový výsledek	41	46

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 16.3.2015.

Tabulka 6 zahrnuje správu a přehlednost jednotlivých depozitních produktů. Lepšího výsledku dosáhla Era, jejíž velkou předností je správa osobních financí. Era Poštovní spořitelna má svůj portál zaměřený pro klienty, kteří chtějí mít nad svými financemi vynikající přehled. V internetovém bankovníctví této banky je

k dispozici několik nástrojů ve funkci Era osobní finance. Tato funkce klientovi zajistí přehled za co kolik utrací, jednotlivé nákupy si může přiřazovat k jednotlivým kategoriím např. auto, dům, jídlo apod.

Tabulka 7 Služby

	Účet G2.2	Osobní účet do 26 let.
Zasílání zpráv	6	7
Nastavení limitů	7	7
Informace o bankomatech	5	7
Informace o pobočkách	6	8
Informace o cenách	6	6
Vyhledávání	4	8
Nápověda	7	8
Správa tisku	5	6
Spojení s bankou	4	7
Mobilní aplikace	6	6
Celkový výsledek	56	60

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 16.3.2015.

V tabulce 7 se nachází hodnocení služeb v internetovém bankovníctví nabízených bankou. Era poštovní spořitelna v této kategorii dosáhla více bodů. Klient se mnohem lépe dozvídá informace, které potřebuje najít. Era nabízí několik komunikačních kanálů, přes které se klient může velmi rychle zeptat odborných pracovníků, buď prostřednictvím chatu, nebo například elektronického bankéře. Nápověda jako taková je v případě Ery i Komerční banky, a.s. vyřešena obdobným způsobem, však v případě Ery je řešení více přizpůsobeno pro vyhledávání, hlavně i v samotném internetovém bankovníctví, což u KB chybí. Vyhledávání poboček, bankomatů je u Ery vyřešeno pomocí interaktivní mapy České republiky, na které je možnost si zobrazit požadované body (pobočky, pošty, bankomaty, CashBack, COOP platby). Komerční banka nabízí vyhledávání bankomatů a poboček podobným způsobem, mapa není tolik interaktivní, ale nabízí větší možnost filtrování nalezených možností. Nálezy poté zobrazuje v tabulce s dalšími doplňujícími informacemi (u bankomatu např. nejmenší vydávanou bankovku, bezbariérový přístup atp.).

Tabulka 8 Ceny

Cena celkem	5	7
Cena za zaslání informací	6	4
Celkový výsledek	11	11

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 18.3.2015.

V tabulce s cenami vztahujícími se k internetovému bankovníctví se obě banky umístily na stejné úrovni. Komerční banka, a.s. účtuje studentům měsíčně za vedení internetového bankovníctví 6 Kč, Era poplatky nemá. KB však svůj deficit vyrovnává kvůli výrazně nižším poplatkům vázaným na korespondenci s klientem, ať již zaslání výpisů poštou či zaslání PIN kódu k platební kartě.

Tabulka 9 Ostatní funkce

Funkce	Účet G2.2	Osobní účet do 26 let.
Nastavení služby	6	3
Nastavení oznámení	7	6
Mobilní aplikace	8	8
Obsluha	6	5
Reklamní sdělení	3	5
Celkový výsledek	30	27

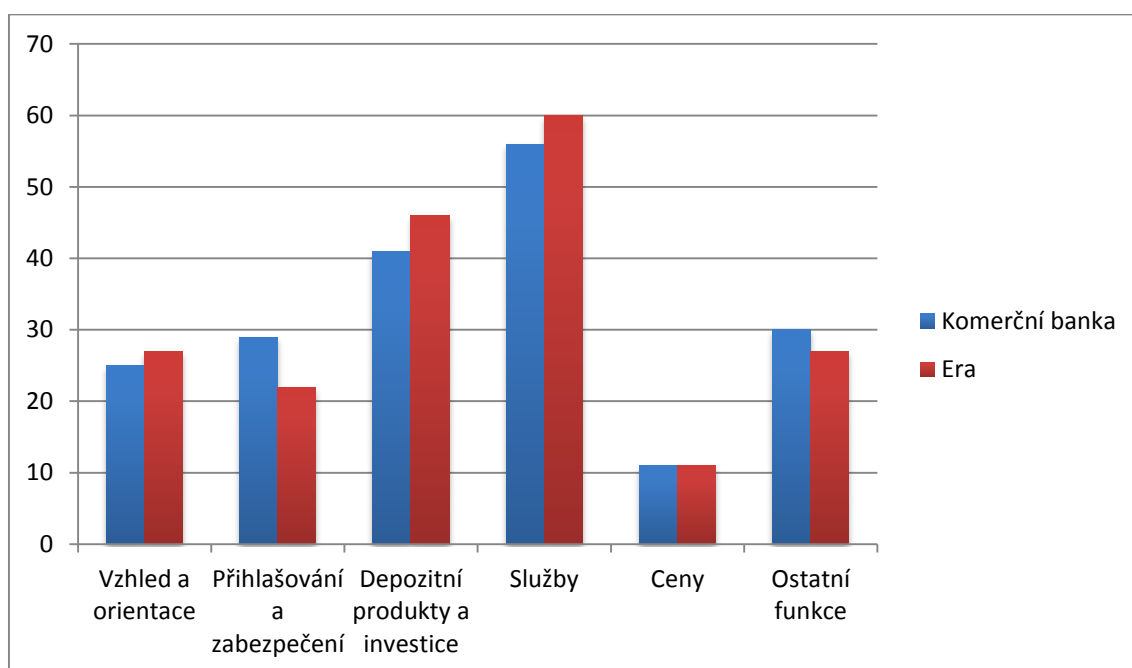
Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz dne 18.3.2015.

V poslední komparační tabulce nalezneme body týkající se obsluhy, nastavení a množství reklamních sdělení či oznámení. Lepšího výsledku dosáhla Komerční banka, a.s. hlavně díky celkově lepšímu nastavení celé služby. KB nabízí více možností v oblasti vzhledu a personalizace portálu internetového bankovníctví, kdežto Era žádné takové možnosti nenabízí. Mobilní aplikace obě banky nabízejí celkem v obdobné kvalitě. Era nabízí vzhledově atraktivnější prostředí, po stránce funkčnosti však mobilní aplikace Era smartbanking nenabízí takový rozsah jako aplikace Mobilní banka 2 od KB. Ta mimo jiné nabízí funkci Zaplať mi, do které vlastník mobilní aplikace zadá potřebné údaje o platbě, aplikace vygeneruje QR kód, který může uživatel poslat jako přílohu v e-mailu, MMS zprávě či předložit uživateli obdobné mobilní aplikace, jenž přes ni bude moci zaplatit platbu se zadanými údaji. Reklamní sdělení, která se týkají produktů nabízených bankou od půjček až po spoření, jsou mnohem častěji k vidění v internetovém bankovníctví

Ery. Komerční banka obrázkové reklamy příliš často v internetovém bankovníctví nezobrazuje. Volí jiné cesty marketingové strategie.

4.7 Shrnutí výsledků

V následujícím grafu jsou graficky zobrazeny výsledky analýzy. V grafu jsou dvě datové řady. Levá modrá řada symbolizuje body získané Komerční bankou, červená řada zastupuje výsledky pro Eru. Kategorie grafu jsou vzhled a orientace, přihlašování a zabezpečení, depozitní produkty a investice, služby, ceny, ostatní funkce. Na ose hodnot jsou body, které v jednotlivých kategoriích banky získaly.



Obr. 1 Graf výsledků analýzy.
Zdroj: vlastní zpracování.

Tabulka 10 Celkové získané body

	Komerční banka	Era
Vzhled a orientace	25	27
Přihlašování a zabezpečení	29	22
Depozitní produkty a investice	41	46
Služby	56	60
Ceny	11	11
Ostatní funkce	30	27
Celkový výsledek	192	193

Zdroj: vlastní zpracování z www.kb.cz a www.erasvet.cz.

Z vypracované analýzy vyplynulo, že obě banky dosáhly velmi těsných výsledků, a to 192 bodů pro Komerční banku, a.s. a 193 bodů pro Eru. Komerční banka získala lepší bodové ohodnocení v kategoriích přihlašování a zabezpečení a ostatní funkce, Era se lépe umístila v kategoriích vzhled a orientace, depozitní produkty a investice a v kategorii služby. Kategorie ceny pro obě bankovní instituce dopadly nerozhodně.

Z výsledků analýzy je patrné, že kvalita nabízených služeb u těchto vybraných bank dosahuje velmi podobné úrovně a analýza neodhalila žádné velké rozdíly.

5 Závěry a shrnutí

Internetové bankovníctví se v dnešní době stalo velmi oblíbenou formou komunikace mezi klientem a bankou. Podle zpráv, které banky uveřejňují, i nadále můžeme očekávat vzestup této formy přímého bankovníctví. Vývoj internetového bankovníctví je umožněn hlavně díky rozšíření počítačů a internetu do domácností. Mobilní telefony, které považují jako nezbytnou součást internetového bankovníctví dnes vlastní téměř každý, proto i zabezpečení díky SMS klíčům je na vysoké úrovni a internetové bankovníctví je bezpečné. Přesto je nutné dbát velké pozornosti a dodržovat zásady bezpečného přihlašování a užívání internetového bankovníctví.

Cílem této bakalářské práce bylo nejprve teoretické obeznámení s problematikou týkající se bankovníctví v České republice, jednotlivých bankovních produktů a samotného produktu přímého bankovníctví - bankovníctví internetového. V praktické části bylo cílem analyzovat internetové bankovníctví dvou vybraných bank. Porovnávány byly banky Komerční banka, a.s. a banka Era, jež je obchodní značkou Československé obchodní banky, a. s., známá rovněž pod názvem Poštovní spořitelna. Pro samotnou komparaci bylo poté vybráno několik hlavních kategorií - vzhled a orientace, přihlašování a zabezpečení, depozitní produkty a investice, služby, ceny, ostatní funkce. Z výsledků porovnávání v jednotlivých kategoriích bylo zjištěno, že Komerční banka získala lepší bodové ohodnocení v kategoriích přihlašování a zabezpečení a ostatní funkce. Era se lépe umístila v kategoriích vzhled a orientace, depozitní produkty a investice a v kategorii služby. V kategorii ceny obě bankovní instituce dosáhly stejných výsledků.

Z výsledků analýzy vyplývá, že obě banky dosáhly velmi těsných výsledků. Komerční banka, a.s. získala 192 bodů a Era 193 bodů. Z výše uvedeného je patrné, že kvalita nabízených služeb u těchto vybraných bank dosahuje velmi podobné úrovně a analýza neodhalila žádné velké rozdíly.

Neopomenutelnou součástí každé instituce, tedy i bankovního ústavu je však rovněž lidský faktor – pracovník banky s jeho znalostmi, vystupováním, důvěryhodností. Člověk, s nímž se musí každý klient alespoň jednou osobně setkat, například při sepisování smlouvy o bankovním produktu. A z tohoto hlediska i přes

obdobnou kvalitu poskytovaných služeb jednotlivými bankovními institucemi bude vždy pro klienta rozhodující právě jednání příslušných pracovníků, reference o dané bance a jejích pracovnících při výběru té které banky.

Seznam použité literatury

Tištěná literatura:

- [1] BLAŽEK, Jiří a Jiří UKLEIN. Bankovníctví. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 1997, 179 s. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, č. 188. ISBN 8085765918.
- [2] DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 807201515x.
- [3] DITTRICHOVÁ, Jaroslava. Základy financí. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, 214 s. ISBN 9788074354090.
- [4] FREIBERG, František. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2000, 181 s. ISBN 8001021068.
- [5] JANDA, Josef. Spořit nebo investovat?. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, 167 s. Finance pro každého. ISBN 9788024736709.
- [6] JIRKŮVOVÁ, Margita, Karel MAREK a Silvie TOMÍČKOVÁ. Banky, bankovní služby, burza. Brno: Iuridica Brunensia, 1995, 242 s. Právo a současnost, Sv. 4. ISBN 8085964090.
- [7] KALABIS, Zbyněk. <i>Bankovní služby v praxi</i>. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 148 s. Finance (Computer Press). ISBN 8025108821.
- [8] POLOUČEK, Stanislav. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, xvi, 480 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.
- [9] PŘÁDKA, Michal. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000, xii, 166 s. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-7226-328-5.
- [10] REJNUŠ, Oldřich. Finanční trhy. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 760 s. Partners. ISBN 9788024736716.
- [11] SEKERKA, Bohuslav. Bankovníctví. Vyd. 2. upr. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 2 sv. (115, 79 s.). ISBN 80719481441.
- [12] SEKERKA, Bohuslav. Banky a bankovní produkty. Praha: Profess, 1997, xii, 532 s. ISBN 808523551x.
- [13] SYNEK, Miloslav a Eva KISLINGEROVÁ. Podniková ekonomika. 5., přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010, xxv, 445 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-336-3.
- [14] ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-7169-464-9.

- [15] ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví II: učebnice. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 300 s. ISBN 80-7169-663-3.
- [16] ZEMAN, Václav. Bankovníctví: studijní text pro prezenční i kombinovanou formu studia. Vyd. 2., rozš. a dopl. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2008, 99 s. ISBN 978-80-214-3580-3.

Ostatní:

- [17] <http://www.banky.cz>
- [18] <http://erasvet.cz>
- [19] <http://www.kb.cz>
- [20] Peníze.cz [internetový magazín]. : Kateřina Boušová, 22.9.2006 [1.3.2015]. <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

Přílohy

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽI

Kontakty | Pobočky a bankomaty KB | Kariéra | Finanční trhy

KB 955 551 552 Zavoláme Vám

Hledaná slova či fráze

Lidé Firmy Veřejná správa On-line služby O bance

Přímé bankovníctví On-line informace On-line formuláře TF Online KB eTrading Produkty KB on-line

Služby
Certifikáty
Demoverze
První přihlášení – Tablet
Stáhněte si
Desatero bezpečnosti
FAQ – otázky a odpovědi
Novinky v přímém bankovníctví

► Pobočky a bankomaty KB
► Kurzovní listek
► Produkty od A do Z

Přímé bankovníctví

MOJE BEZPEČNOSTNÍ RADA

Společně bezpečně

Buďte jediní, kdo má klíč k Vašemu Internetovému bankovníctví.

Více informací

Služby Certifikáty Demoverze Stáhněte si

► MojeBanka ► MojeBanka Business ► Expresní linka Plus ► Mobilní banka 2 ► Profibanka
► Přímý kanál ► MojePlatba ► Multicash

První přihlášení – Tablet

Před prvním přihlášením do služby MojeBanka na Tabletů je nutné na tabletu vygenerovat žádost o přenesení certifikátu v souboru do Tabletů.

► MojeBanka
► MojeBanka Business
► Expresní linka Plus on-line
► Certifikační průvodce
► Sazebník a úrokové sazby

Video návody

První přihlášení

► Instalace JAVA
► Instalace CryptoPlus
► Nastavení prohlížeče

Možnosti služby MojeBanka

Obr. 2 Úvodní strana portálu mojobanka.cz
Zdroj: vlastní zpracování z www.erasvet.cz.

era HLEDAT [Kontakty](#) [PŘIHLÁSIT SE](#)


[Lidé](#) | [Účty](#) | [Spoření a investice](#) | [Bydlení](#) | [Pojištění](#) | [Půjčky](#) | [Ostatní](#) [Podnikatelé a organizace](#)

[Chci účet](#) [Chci spořit](#) [Chci si půjčit](#)

Aktuálně

- Pojištění on-line
- Obchodní místa
- Kalkulačky
- Rychlý kontakt
- Počítáme s vámi

0%




**Era půjčka
Od půlky bez úroků!**


Sjednejte si Era půjčku
a od poloviny splácení
nebudete platit žádné úroky!

[VÍCE INFORMACÍ >](#)


Vzorový příklad a podmínky nabídky zde.



Era kreditka
Vy máte chuť nakupovat,
my odměňovat.
[Více informací](#)



Svět odměn
Odměňme vás za to, co
běžně děláte.
[Více informací](#)



**Generátor QR
kódů**
Vytvořte si kódy pro
jednoduché placení přes
Smartbanking

Obr. 3 Úvodní strana portálu erasvet.cz
Zdroj: vlastní zpracování z www.erasvet.cz.

Oskenované zadání práce