

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

**Internetové bankovníctví**  
Bakalářská práce

Autor: Lucie Tlustá  
Studijní obor: Finanční management

Vedoucí práce: Ing. et Bc. Martin Král

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Internetové bankovníctví“ zpracovala samostatně pod vedením Ing. et Bc. Martina Krále a s použitím uvedených literárních a odborných zdrojů.

V Hradci Králové dne 30.4.2020

Lucie Tlustá

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. et Bc. Martinu Královi za metodické vedení práce, odborné rady a cenné připomínky, kterými přispěl k vypracování mé bakalářské práce.



## **Anotace**

Cílem bakalářské práce „Internetové bankovníctví“ je analyzovat vývoj internetového bankovníctví v České republice a na základě dotazníkového šetření odhadnout jeho vývoj do budoucnosti. Práce popisuje vývoj bankovníctví od jeho počátků až po vznik elektronického bankovníctví, dále se věnuje bankovnímu systému, na který navazuje výčet a následný popis platebních metod a forem komunikace s obchodními bankami. V další části práce je provedena analýza využívání internetu a internetového bankovníctví. Stěžejní částí práce je realizace dotazníkové šetření a vyhodnocení jeho výsledků, díky kterému je možné zjistit, jakou pozici na bankovním trhu internetové bankovníctví má a jaký lze očekávat vývoj internetového bankovníctví do budoucna.

Klíčová slova: bankovníctví, banky, internet, platební metody, internetové bankovníctví

## **Annotation**

This bachelor thesis "Internet banking" aims to analyze the development of internet banking in the Czech Republic and based on a questionnaire survey to estimate its development for the future. The thesis describes the development of banking from its beginnings to the emergence of electronic banking then deals with the banking system, which is followed by a list and subsequent description of payment methods and forms of communication with commercial banks. The next part of the thesis analyzes is the use of the Internet and internet banking. The main part of the thesis is the realization of the questionnaire survey and the evaluation of its results and thanks to that, it is possible to find out what position on the banking market internet banking has and what the future development of internet banking can be expected.

Keywords: banking, banks, internet, payment methods, internet banking

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Historie bankovníctví</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Bankovní systém</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Centrální bankovníctví</b> .....	<b>6</b>
3.1.1	Nástroje centrální banky .....	6
<b>3.2</b>	<b>Česká národní banka</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3</b>	<b>Komerční banky</b> .....	<b>9</b>
3.3.1	Funkce banky .....	10
3.3.2	Obchody banky .....	11
<b>4</b>	<b>Platební metody</b> .....	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Hotovost</b> .....	<b>13</b>
<b>4.2</b>	<b>Elektronické bankovníctví</b> .....	<b>15</b>
4.2.1	Platební karty .....	15
4.2.2	Telefonní bankovníctví.....	18
4.2.3	Mobilní bankovníctví.....	20
4.2.4	Homebanking .....	21
<b>5</b>	<b>Internetové bankovníctví</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1</b>	<b>Historie internetového bankovníctví</b> .....	<b>22</b>
<b>5.2</b>	<b>Internetové bankovníctví v současnosti</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3</b>	<b>Sekce</b> .....	<b>25</b>
5.3.1	Správa účtů a karet .....	25
5.3.2	Transakce .....	25
5.3.3	Spoření a investice .....	26
5.3.4	Pojištění.....	27
5.3.5	Správa půjček a úvěrů .....	27
<b>6</b>	<b>Analýza používání internetového bankovníctví</b> .....	<b>29</b>

<b>7</b>	<b><i>Dotazníkové šetření</i></b> .....	<b>32</b>
7.1	Charakteristika respondentů.....	32
7.2	Výsledky dotazníkového šetření.....	34
7.3	Srovnání dle hledisek.....	39
<b>8</b>	<b><i>Shrnutí výsledků</i></b> .....	<b>46</b>
<b>9</b>	<b><i>Závěr</i></b> .....	<b>48</b>
<b>10</b>	<b><i>Seznam použitých zdrojů</i></b> .....	<b>50</b>
<b>11</b>	<b><i>Seznam obrázků</i></b> .....	<b>53</b>
<b>12</b>	<b><i>Seznam grafů</i></b> .....	<b>53</b>
<b>13</b>	<b><i>Seznam tabulek</i></b> .....	<b>53</b>
<b>14</b>	<b><i>Seznam příloh</i></b> .....	<b>54</b>

# 1 Úvod

Většina lidí v současné době považuje platby prostřednictvím internetu za samozřejmost. Vzhledem ke konkurenčním bojům na bankovním trhu se tak banky snaží nabídnout klientům co nejdostupnější a nejpřizpůsobivější nástroj, kterým mohou obsluhovat své finanční prostředky z domova či jiného místa. Za posledních několik let procházelo internetové bankovníctví díky technologickému pokroku řadou inovací a jeho obliba v současnosti stále roste. Lidé ho využívají jak k jednorázovým a trvalým platbám, tak ke kontrole veškerých pohybů na účtu. Již neodmyslitelnou součástí internetového bankovníctví se staly také doplňkové služby jako jsou například obsluha pojištění či možnosti investování svých volných peněžních prostředků, díky nimž se komplexnost internetového bankovníctví stále rozšiřuje. Technologický pokrok však rozvíjí i jiné možnosti plateb či nástrojů komunikace s bankou jako jsou třeba mobilní bankovníctví, které se v současnosti stává jeho silným konkurentem díky jeho dostupnosti v mobilních zařízeních prostřednictvím mobilních aplikací.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat vývoj internetového bankovníctví v České republice a na základě dotazníkového šetření odhadnout jeho vývoj do budoucnosti.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zprvu zabývá vývojem bankovníctví od samého počátku až po vznik internetového bankovníctví. Následuje popis bankovního systému, ve kterém je rozebráno centrální bankovníctví včetně České národní banky a komerčních bank. V poslední pasáži teoretické části jsou popsány platební metody zahrnující hotovost a konkrétní formy elektronického bankovníctví. Internetové bankovníctví je pak popsáno jako samostatná kapitola.

V praktické části je provedena analýza využívání internetu a internetového bankovníctví, při jejímž zpracování jsou využita veřejně dostupná data z Českého statistického úřadu. Na tuto analytickou část navazuje kapitola věnující se výsledkům provedeného dotazníkového šetření. Identifikovány jsou zde preference respondentů při používání internetového bankovníctví, a také provedena komparace nástrojů komunikace s bankou z několika hledisek. Tato komparace je provedena v programu pro podporu rozhodování – Criterium Decision Plus, a na základě jejích výsledků identifikována současná pozice internetového bankovníctví v České republice a také nastíněn jeho budoucí možný vývoj.



## 2 Historie bankovníctví

První zmínky o vzniku bank pocházejí již z doby 3 000 př. n. l. ze staré Mezopotámie. Chrámy a královské paláce sloužily od dob Sumerů jako místa pro bezpečné uložení obilovin či zvířat. Za první dochovaný zákon o bankách lze považovat Chammurappiho zákoník, který obsahoval mimo jiné pravidla bankovníctví. Podobně tomu bylo také ve starověkém Egyptě, kde se bankovníctví vyvinulo z principů, které se uplatňovaly ve státních skladištích obilí. Jako stvrzenky, které potvrzovaly uložení určité komodity, sloužily hliněné tabulky. Ty poté sloužily obchodníkům, panovníkům a vysokým hodnostářům k placení vysokých částek. Došlo tak ke snížení potřeby razit kovové mince, což bylo žádoucí, protože Horní Egypt neměl dostatek drahých kovů – zlata a stříbra. Mince se proto později používaly pro platby především obchodníkům z ciziny (Juřík, 2012).

Antické Řecko mělo bankovní systém rozvinutější, dokázalo vytvořit určitý vzor pro základní bankovní operace a ovlivňoval rozvoj peněžních soustav i v pozdějších letech (Šenkýřová, 2005). V celé východní části Středomoří docházelo k tomu, že veřejní i soukromí bankéři přijímali vklady v mincích i drahých kovech, začali poskytovat úvěry, a také prováděli směnářenské operace, pro které bylo velmi důležité ověřování hodnoty mincí (Juřík, 2012). Těmito bankéři byli směnárníci a zastavárníci, kteří díky rezervě v různých měnách, kterou potřebovali ke svým směnářským obchodům, mohli začít půjčovat měnu, o kterou nebyl takový zájem u cizích kupců, místním kupcům a za určitý poplatek.

Řecké bankovníctví posloužilo jako předloha pro bankovníctví ve Starověkém Římě. V tomto období se používaly zlaté, stříbrné, ale i bronzové a měděné mince. Římští obchodníci již od 1. století př. n. l. používali také rané formy šeků, tzv. *praescriptiones*. Ve 2. století, v době římské expanze, kdy se v římských osadách začal rozvíjet kartáginický dálkový obchod, nabíral na důležitosti tzv. bezhotovostní platební styk. Mnoho římských obchodníků, kteří působili ve Středomoří, ale měli svá síla v Římě, realizovalo z pověření obchodních partnerů Římě platby místním dodavatelům. Odměnou byla odpovídající protihodnota v římské měně (Šenkýřová, 2005).

Rozpad Říše římské v 5. století znamenal téměř pro celou Evropu zánik jakékoliv centrální státní moci. V malých státech poklesla výroba i obchod. Obchod zajišťovaly pouze karavany obchodníků, protože cestovat individuálně bylo příliš drahé

a nebezpečné. Zboží se směňovalo za jiné zboží, rozvíjel se tak směnný obchod, měna v této době nebyla prioritní – nebyla totiž instituce, která by kontrolovala její kvalitu (Alberstadt, 2020). Navíc s důrazným církevním odporem k půjčování peněz za úrok, se stalo bankovníctví takřka nepotřebné. Až od 8. století se postupně začínala rozvíjet jak středomořská centra obchodu, tak i obchodní činnost v severozápadní oblasti Evropy. Stále významnější postavení měla ale i italská města, především Benátky a Janov, a také centra námořních republik. Pro mezinárodní obchod v této době byly inspirací metody vyspělejšího bankovníctví v islámských zemích. Arabové měli totiž zkušenosti s obchodováním s Čínou, odkud pocházela také jejich znalost papírových peněz a směnek (Juřík, 2012).

K dalšímu rozvoji evropského bankovníctví napomohly křížové výpravy do Svaté země. Bylo totiž nezbytné financovat zejména vojska, což obnášelo financování stravy, výzbroje i dopravy, potřeby panovníků a vysoké šlechty, ale také výkupné za zajatce. Bankovní domy tak musely zajistit směnu různých měn na měny, které byly přijímány ve Středomoří. Brzy zjistily, že je to zbytečné a začaly používat směnky a jiné nástroje bezhotovostního platebního styku. Do 14. století se směnky staly „bankovní měnou“ a bankéři s nimi obchodovali. Nejstarší a stále existující bankou je banka v Evropě, konkrétně v Itálii – Monte dei Paschi di Siena. Založena byla roku 1472 jako veřejná instituce a byla pod dohledem městské republiky Siena. Její komerční zaměření potvrzuje i úroková sazba ve výši 7,5 % p. a., a také zákaz poskytování bezúročných půjček, ke kterým se přikláněla církev (Juřík, 2012).

Za dobu výrazných změn se může považovat přelom 16. a 17. století. Měnili se jak obchodní cesty, tak obchodní partneři. Obchod s Orientem neustával, ale obchodní cesty se začínaly více zaměřovat na nově objevená území (Šenkýřová, 2005). Roku 1609 došlo k velkému rozvoji bezhotovostního placení díky založení banky Amsterdamsche Wisselbank, která přijímala vklady a prováděla bezhotovostní platby pomocí směnek mezi účty svých klientů. Kvůli nařízení, které říkalo, že všechny platby převyšující 600 zlatých musí být provedeny přes účet této banky, si u ní byly nuceny otevřít účet veškeré hlavní domy. Banka tak v podstatě vytvořila vlastní peníze, které existovaly i vedle běžných mincí. Tyto běžné mince se ale časem staly méně populární, protože ukládat peníze v bance se lidem zdálo být výhodnější – bezpečnější, navíc tyto peníze přinášely zisk ve formě úroků. Tato banka působila jako vzor pro vznik

podobných bank v Evropě. Začalo se ale ukazovat, že soukromé bankovní domy nestačí na uspokojení poptávky panovníků a států po úvěrech. Negativní dopad na mnoho bank mělo i to, že panovníci své dluhy často neplatili a banky tak bankrotovaly. Musely proto vzniknout národní banky se zárukou státu. První takovou bankou byla Sveriges Riksbank založena 1668 ve Švédsku (Juřík, 2012).

V 19. století docházelo k formování národních bankovních systémů. Bankovní systémy byly ohraničeny státními útvary, šlo např. o francouzský bankovní systém, anglický bankovní systém nebo bankovní systém USA. Většina velkých národních bank měla ale své pobočky po celém světě (Šenkýřová, 2005). Na přelomu 19. a 20. století si situace na bankovním trhu vyžádala nové zaměstnance. Kvůli vysoké poptávce po finančních službách bance již nestačili pouze úředníci a pokladníci. Bylo proto nutné zaměstnávat specialisty na úvěry, na zpracování šeků apod. Od 20. let 20. století se začaly využívat mechanické kalkulátory a účetní stroje, které práci značně usnadňovaly. Centrální banky se kromě monopolního emitování oběživa v této době začaly podílet na realizaci státní měnové politiky (Juřík, 2012).

Telegrafy a telefony umožnily rychlejší kontakt centrálních bank s pobočkami i s partnerskými bankami nebo významnými klienty. Zrychlily se tak i mezinárodní platby, psací stroje a adresografy pak snížily provozní náklady. Automatizace bankovních procesů pomohla peněžním ústavům nabízet služby i středním či malým podnikům, dokonce i domácnostem. V 19. století se ve Spojených státech amerických začali používat předchůdci platebních karet, byly to tzv. metal charge coins, tedy kovové úvěrové mince a metal credit tokens – známky. Tyto úvěrové mince nebo známky dostávali zákazníci od obchodníků, u kterých nakupovali na dluh. Tento dluh byl následně splácen např. na začátku měsíce (Juřík, 2006). První platební karta, která byla dostupná širší veřejnosti, byla vydána roku 1914 americkou společností Western Union Telegraph Company.

Další novinka přišla v 50. letech 20. století, kdy americké banky ve svých pobočkách umístily schránky pro vklady hotovosti v obálkách. Účelem bylo obsloužit ty zákazníky, kteří se nemohli dostavit v úředních hodinách. Dnes je tato služba známá pod názvem noční trezor. V 60. letech již banky a spořitelny vedly domácnostem běžné účty a vydávaly k nim platební karty. Poptávka po bankovních službách stále rostla, a tak se zvyšovaly i náklady na provoz. Banky proto začaly hledat způsob snížení nákladů a od

roku 1967 hotovostní operace začaly automatizovaně vykonávat bankomaty. Další služby zajistilo telefonní bankovníctví (phone banking), které bylo k dispozici 24 hodin denně.

Velký „skok“ přišel roku 1989, kdy banka Midland Bank jako první na světě představila bankovníctví bez poboček, v dnešní době známé jako přímé bankovníctví. Ještě toho dne mohli lidé ve Velké Británii využít služby nové banky First Direct, kde byli obslouženi pomocí telefonu 24 hodin denně a 365 dní v roce. V červenci roku 1997 nově nabídla banka i internetové bankovníctví, a za pouhé dva roky přišla i s mobilním bankovníctvím (Juřík, 2012).

### **3 Bankovní systém**

Bankovním systémem se rozumí souhrn všech bankovních institucí, pravidel a norem ve státě sloužící k usměrňování jejich vztahů. Je určen ekonomickým prostředím a také právním systémem či tradicemi. Nejčastěji lze hovořit o jednostupňovém a dvoustupňovém bankovním systému. To vyjadřuje členění podle makroekonomických a mikroekonomických funkcí. V současnosti ve vyspělých zemích funguje dvoustupňový bankovní systém (Šenkýřová, 2005). Tento systém je zaveden i v České republice – na prvním stupni se nachází Česká národní banka a na druhém stupni pak banky komerční (Revenda, 2015).

Jednostupňový bankovní systém předcházela dvoustupňovému bankovnímu systému. Všechny existující banky mohly zajišťovat veškeré obchodní činnosti včetně emise bankovek. Dvoustupňový bankovní systém je typický v tržním hospodářství, kde centrální banka plní své makroekonomické funkce a ostatní komerční banky zajišťují mikroekonomické funkce. Hlavním cílem centrálních bank je péče o cenovou stabilitu, zatímco komerční banky podnikají s cílem dosáhnout zisku.

Dále lze banky rozlišovat podle toho, pro jaké činnosti mají oprávnění. Lze se tak setkat s univerzálním bankovníctvím, odděleným bankovníctvím a smíšeným bankovníctvím.

V modelu univerzálního bankovníctví existuje pouze rozdělení na centrální a komerční banky, banky tak mohou poskytovat všechny druhy bankovních produktů a služeb (přijímání vkladů, poskytování úvěrů, platební styk, investiční bankovníctví), na základě vlastního rozhodnutí se mohou i specializovat. Model odděleného

bankovníctví spočívá v institucionálním oddělení komerčního a investičního bankovníctví. Dříve byly v USA odděleny komerční banky od investičních podle zákona Glass-Steagal Act, který vznikl na základě velké hospodářské krize s cílem další případné krizi zamezit. I v modelu smíšeného bankovníctví je odděleno komerční bankovníctví od investičního. Banka tak může provádět nejen komerční obchody, ale také může prostřednictvím 100% podílu v dceřiné společnosti obchodovat s cennými papíry. Cílem je zabránit střetu zájmů. Tento model se praktikuje např. v Itálii.

Protože je Česká republika členem Evropské unie, řídí se principy, které jsou uvedeny ve směrnicích EU, např. směrnice o kapitálových požadavcích (CRD IV) a nařízení o kapitálových požadavcích (CRR) nebo směrnice o ozdravných postupech a řešení krize bank (BRRD), a které upravují jednotně činnost a regulaci bank v EU (Reveda, 2015).

### **3.1 Centrální bankovníctví**

Důležitou roli na finančním trhu zastávají centrální banky, které kromě dohledu a regulací využívají různé nástroje k zajištění cenové stability, tedy nízkoinflačního prostředí v ekonomice (Ústava České republiky). Centrální banky mají dvě hlavní funkce, a to provádění monetární politiky a regulaci bank a jiných finančních subjektů. Dvěma hlavními okruhy funkcí, které centrální banky plní, jsou makroekonomické funkce, které představují zajištění stabilního měnového vývoje a mikroekonomické, tedy docílit bezpečného, efektivního, spolehlivého a důvěryhodného bankovního systému. Svou politikou centrální banka ovlivňuje úrokové sazby, objem úvěrů a nabídku peněz (zákon o České národní bance).

#### **3.1.1 Nástroje centrální banky**

Nástroje centrální banky lze dělit na přímé a nepřímé. Mezi přímé nástroje patří limity úrokových sazeb, limity úvěrů bank a pravidla likvidity. Tyto nástroje jsou využívány zřídka, jejich použití nasvědčuje selhání nepřímých nástrojů. Nepřímé nástroje se používají běžněji než přímé, a to z důvodu plošného dopadu na celý bankovní systém, a také tak výrazně nenarušují tržní prostředí. Patří mezi ně operace na volném trhu, povinné minimální rezervy, devizové intervence a diskontní nástroje.

Operace na volném trhu patří k neúčinnějším nástrojům při regulaci měnové báze nebo při ovlivňování krátkodobé úrokové míry. K tomu se nejčastěji využívají tzv. repo operace, které se rozlišují na stahovací (prosté) repo operace a dodávací (reverzní) operace. Při stahovacích operacích dochází k prodeji cenných papírů centrální bankou a následně k odkupu cenných papírů. Tento postup má za následek dočasné klesnutí měnové báze a následný návrat na původní úroveň. Při dodávacích operacích cenné papíry centrální banka nakupuje a následně prodává, měnová báze se tak dočasně zvýší.

Povinné minimální rezervy jsou procentem stanovená část z přijatých vkladů obchodních bank, která musí být uložena jako depozitum u centrální banky. Představují tak aktiva bank a pasiva centrální banky (Mejstřík, 2014). Centrální banka tímto ovlivňuje peněžní multiplikátor a reguluje likviditu obchodních bank. Sazba povinných minimálních rezerv je již od roku 2000 v České republice 2 % z přijatých vkladů.

Devizové intervence představují nástroj, kterým se centrální banka snaží regulovat měnový kurz domácí měny. Mohou být prováděny přímo nebo nepřímo. Nejčastěji jsou prováděny přímo, kdy centrální banka nakupuje a prodává zahraniční měnu za měnu domácí. Centrální banka jen velmi zřídka intervenuje nepřímo, pokud k tomu dojde, tak změnou diskontní sazby nebo jiných úrokových sazeb (Revenda, 1999).

Diskontními nástroji se rozumí úrokové sazby a podmínky úvěrů, které poskytuje centrální banka obchodním bankám v domácí měně. Jedná se o tři druhy úvěrů – diskontní, reeskontní a lombardní. Diskontní úvěr představuje jeden z nejlevnějších úvěrových zdrojů pro komerční banky (Mejstřík, 2014). Jde o krátkodobý úvěr, jeho splatnost je do tří měsíců. Reeskontní úvěr spočívá v odkupu směnky od obchodních bank a příslušné částky ponížené o úrok připíše konkrétním bankám na účet rezerv. V případě lombardního úvěru může banka poskytnout úvěr oproti zástavě smének i jiných cenných papírů. Tento úvěr je poskytován pouze do určité výše hodnoty zástavy kvůli zabezpečení proti poklesu tržní ceny pod objem lombardního úvěru (Revenda, 1999).

### **3.2 Česká národní banka**

Česká národní banka (dále také „ČNB“) je centrální (ústřední) bankou České republiky již od roku 1993. Několik desítek let zpět tomu tak ale úplně nebylo. Od roku 1950 až do sametové revoluce v roce 1989 se zde bankovníctví snažilo přizpůsobit sovětskému modelu s tzv. „monobankou“. Ta spojovala funkce centrální a komerční banky. Roku 1950 došlo ke spojení čtyř finančních subjektů, kterými byly Národní banka Československá, Slovenská Tatrabanka, Živnostenská banka a Poštovní spořitelna, a vznikla tak Státní banka československá. Tato banka byla závislá na rozhodování Ministerstva financí, nezávislou se stala až v roce 1965. Od roku 1990 pak docházelo k velkým změnám, byl zaveden dvoustupňový bankovní systém, a tak Státní banka československá přišla o obchodní činnosti, které převzaly komerční banky. Centrální banka nesla stále stejný název, ale jejím hlavním úkolem byla emise bankovek, správa měny a devizová činnosti. Roku 1993 došlo k rozdělení Československé socialistické republiky a funkci centrální banky zajišťovala po tomto roce Česká národní banka, která vznikla z bývalé Státní banky československé (ČNB, 2019). Její působnost je upravena hlavou VI. čl. 98 Ústavy České republiky a zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy.

Česká národní banka je orgánem, který vykonává dohled nad finančním trhem. Jejím hlavním cílem vyplývajícím z Ústavy České republiky je péče o cenovou stabilitu. Mezi další cíle patří určování měnové politiky, emise bankovek a mincí, dohled na peněžní oběh a jeho řízení, a také dohled na platební styk a zúčtování bank (zákon o České národní bance). Vykonává dohled také nad bankovním sektorem, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, družstevními záložnami, institucemi elektronických peněz a směnárny. Jako centrální banka poskytuje bankovní služby státu a veřejnému sektoru. Také se často nazývá bankou bank, vede komerčním bankám účty, přijímá vklady a poskytuje jim úvěry. Česká národní banka je nezávislá, její nezávislost garantuje Ústava České republiky, zákon o ČNB pak také mj. stanoví postavení bankovní rady, jakožto jejího nejvyššího řídicího orgánu. Všechny členy bankovní rady (guvernéra, dva viceguvernéry a další čtyři členy) jmenuje prezident republiky maximálně na dvě šestiletá funkční období (zákon o České národní bance).

Základními nástroji, které ČNB využívá při plnění svých cílů, jsou měnověpolitické sazby České národní banky. Jsou jimi diskontní sazba, 2T repo sazba a lombardní sazba.

ČNB nabízí možnost obchodním bankám uložit si za diskontní sazbu svou přebytečnou likviditu. Jde o nejnižší sazbu na mezibankovním trhu. V současnosti činí její výše 0,05 %. 2T repo sazba je limitní sazba, která je využívána při repo operacích s komerčními bankami, tzn. ČNB prodává cenné papíry (nejčastěji pokladniční poukázky) komerčním bankám se závazkem tyto cenné papíry odkoupit zpět. Tímto způsobem ČNB stahuje likviditu z peněžního trhu, a tak ovlivňuje vývoj úrokových sazeb v ekonomice. Prostřednictvím těchto operací reguluje množství peněz v oběhu. Jde o dvoutýdenní úrokovou sazbu, z toho je odvozen název 2T repo sazba a její aktuální výše je 1 %. Lombardní sazba představuje procentuální sazbu, za kterou ČNB půjčuje obchodním bankám peníze oproti zástavě cenných papírů, jde o tzv. lombardní úvěr. Je to nejvyšší sazba, protože jde o nouzový úvěr, který centrální banka poskytuje obchodním bankám v nouzi. V současné době činí výše této sazby 2 % (Mejstřík, 2014).

### **3.3 Komerční banky**

*„Bankami se rozumí akciové společnosti se sídlem v České republice, které přijímají vklady od veřejnosti, poskytují úvěry a které k výkonu těchto činností mají bankovní licenci“ (zákon o bankách). Zahraniční banky také získávají od ČNB licenci, ta jim umožňuje působit v České republice prostřednictvím bankovní pobočky. Banky z členských států Evropské Unie již získávat licenci nepotřebují, mohou působit v jiných členských státech na základě zjednodušené národní procedury (zákon o bankách). „V žádosti o udělení bankovní licence se posuzuje zejména schopnost složit dostatečné základní jmění, jeho původ, odborná způsobilost a občanská bezúhonnost vedení banky, reálnost budoucí likvidity a rentability banky a ekonomická účelnost banky“ (Šenkýřová, 2005).*

Hlavními činnostmi bank jsou přijímání vkladů od veřejnosti, poskytování úvěrů, investice do cenných papírů, finanční leasing, provádění a zúčtování platebního styku, provádění devizových obchodů, vydávání akcií, směnářská činnost, finanční poradenství a další.

Banka, stejně jako každý jiný podnikatelský subjekt, má jako hlavní cíl dosažení zisku a jeho maximalizaci. Rizika způsobena provedením chybné bankovní operace či podvodu jsou vysoká a mohou způsobit znatelnou ztrátu. Při minimalizaci tohoto rizika se proto banka řídí třemi pravidly:



- pravidlo přiměřenosti a likvidity – banky musí držet dostačující objem aktiv pro své krytí, musí být schopny dostát svým závazkům vůči klientům v jakémkoli okamžiku;
- pravidlo rentability – banky by měly provádět pouze ziskové operace;
- pravidlo bankovní jistoty, resp. bezpečnosti – banky se snaží minimalizovat rizika spojená s bankovními operacemi (Mejstřík, 2014).

### 3.3.1 Funkce banky

Obchodní banky plní tři základní funkce, kterými jsou finanční zprostředkování, emise bezhotovostních peněz a provádění platebního styku.

Finančním zprostředkováním se rozumí přenos zdrojů od přebytkových jednotek k deficitním jednotkám, tento přenos provádějí banky na ziskovém principu. Shromažďují volné finanční prostředky od subjektů s přebytkem ve formě vkladů (depozit) a poté se je formou úvěrů a jiných finančních investic snaží co nejefektivněji rozdělit subjektům s dočasným nedostatkem finančních prostředků (Kantnerová, 2016). Protože banky tuto činnost provádějí za účelem zisku, snaží se získané zdroje umístit tak, aby dosáhly co nejvyššího zhodnocení.

Na rozdíl od bankovek a mincí, které může do oběhu vydávat pouze centrální banka, bezhotovostní peníze mohou emitovat i banky obchodní. Díky tomu mohou banky poskytovat úvěry i nad rámec přijatých depozit. Emise pak proběhne připsáním konkrétní částky na účet klienta (Revenda, 2015). V okamžiku, kdy klient vloží peníze do banky, je banka v tuto chvíli může poskytnout v podobě půjčky jinému klientovi, který s nimi může disponovat dle vlastního uvážení, přičemž první klient má stále nárok na vrácení svého vkladu v plné výši. Banka tak tímto způsobem vytváří (emituje) nové bezhotovostní peníze (Šenkýřová, 2005).

Platební styk lze dělit podle formy peněz na hotovostní a bezhotovostní. Za hotovostní platební styk lze považovat veškeré peněžní platby uskutečňované zákonnými platidly. Příkladem hotovostního platebního styku jsou například výběry hotovosti z bankomatu, vložení hotovosti ve prospěch účtu příjemce nebo vložení hotovosti do nočního trezoru (Mejstřík, 2014). K bezhotovostnímu platebnímu styku dochází v případě, když banka přesouvá peníze mezi účty klientů formou bezhotovostních převodů, tedy bez potřeby hotovostních peněz. Dojde tak k zápisu na účtu plátce

a příjemce. Pro banku je velmi důležité, aby platební styk byl kvalitní, protože nároky klientů se v současnosti stále zvyšují a je požadována jak spolehlivost, tak rychlost. Může tedy ovlivnit konkurenceschopnost na trhu a také ziskovost (Revenda, 2015).

Bezhotovostní platební styk má dvě formy. Jsou jimi bezpodmínečný platební styk (jedná se o klasické bankovní převody, ke kterým není třeba doložit žádné dokumenty) a podmíněčný platební styk (k platbě dojde po splnění podmínek – předložení dokumentů, např. dokumentární akreditiv, dokumentární inkaso) (Mejstřík, 2014). „Bezhotovostní platební styk lze provést bankovní úhradou, inkasní formou, šekem, platební kartou, elektronickými penězi nebo směnkou“ (Mejstřík, 2014). Za tento platební styk si banky účtují poplatky, které lze rozdělit na paušální a variabilní. Paušální poplatky si banka účtuje za každé situace, bez ohledu na množství provedených transakcí na účtu, jedná se např. o poplatek za vedení účtu. Variabilní poplatky závisí na množství provedených transakcí, jde např. o poplatky za příchozí platby, poplatky za zřízení inkasa nebo poplatek za nadměrný vklad.

### **3.3.2 Obchody banky**

Bankovní produkty členěné podle odrazu v bilanci banky lze dělit na aktivní, pasivní a neutrální operace.

Aktivní operace představují použití vlastního i svěřeného kapitálu s cílem dosažení zisku a jeho udržení, popřípadě posílení likvidity, banka tak vystupuje jako věřitel. Mezi tyto operace patří vytváření pokladní hotovosti, které má za cíl udržení likvidity, poté investice do cenných papírů, které jsou dalším zdrojem výnosů a zisku pro banku a další důležitou součástí jsou úvěrové operace, prováděné bankami za účelem dosažení zisku z úroků.

Úrok u bankovních úvěrů a půjček je zpravidla nižší než u nebankovních půjček, tuto skutečnost si ale banky často vynahrazují různými poplatky, např. za vedení účtu, za vyřízení půjčky nebo za předčasné či pozdní splacení. I když se může zdát, že úrok má nízkou hodnotu v porovnání s konkurenčními subjekty, nemusí tomu tak být. Až sazba RPSN (roční procentní sazba nákladů) ukazuje, kolik ve skutečnosti klient splácí. Jedná se o celkové náklady vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové výše půjčky. Poplatky jako např. sankce za pozdní splátku v RPSN zahrnuté nebývají.

Pasivní operace představují příjmy vkladů od veškerých subjektů, tj. shromažďování vlastního a svěřeného kapitálu, banka je tak v pozici dlužníka. Tyto obchody slouží k financování aktivních ochodů. Pasivní bankovní produkty lze členit podle doby trvání na krátkodobé (do 1 roku), střednědobé (1 až 4 roky) a dlouhodobé (nad 4 roky), podle formy na termínované a netermínované vklady, spořicí účty, úsporné vklady, bankovní dluhopisy, hypoteční zástavní listy apod., a dále podle subjektu, tedy zda se jedná o příjmy fyzické osoby – občana či podnikatele, právnické osoby nebo nadace či obce.

Důležitými pasivními obchody jsou vkladové (depozitní) operace, které představují přijímání vkladů. Z těchto vkladů banka vyplácí věřitelům úrok, který bývá zpravidla nižší než úrok, za který banka poskytuje úvěry. Dalšími způsoby, jak získat kapitál je čerpání úvěrů od jiných bankovních institucí, tyto výpůjčky jsou většinou krátkodobé a slouží k zabezpečení likvidity. Emise vlastních dluhových a majetkových cenných papírů je další možností pro získání kapitálu k zabezpečení likvidity.

Neutrální operace se nepromítají ani v aktivech, ani v pasivech banky, proto se jim říká také mimobilanční obchody. Banka tak není věřitelem ani dlužníkem. Tyto operace jsou tzv. zprostředkovatelské, banka si také může za jejich provedení účtovat různé poplatky. Mezi tyto operace patří například pokladní operace, které zahrnují přijímání a výdej peněz, platební operace, které jsou využívány ke zprostředkování platebního styku prostřednictvím účtu klienta, jenž k příkazům může využít příkaz k inkasu a příkaz k úhradě. Dále se do této skupiny řadí i operace s devizami a valutami, směnářské operace či poradenské služby.

## **4 Platební metody**

Platebními metodami se rozumí způsob provedení platby za zboží či službu. Rozlišují se hotovostní a bezhotovostní platební metody. V obou případech ale dochází k pohybu peněz. Peníze slouží jako prostředek směny, tedy lze je volně směniti za zboží či službu. Také působí jako míra ocenění všech statků a služeb a v neposlední řadě je jejich funkcí také uchovávání hodnoty, tzn. představují formu majetku (Revenda, 2015).

## 4.1 Hotovost

Hotové peníze, jinak nazývané také oběživo, jsou peníze ve fyzické podobě. Výhradní právo vydávat je do oběhu má v České republice ČNB, která zajišťuje jejich uměleckou i technickou přípravu, výrobu a dodávky. Peníze mají formu mincí, bankovek a státovek. V současnosti mince samy o sobě nemají téměř žádnou hodnotu – materiál, ze kterého jsou vyrobeny, má mnohem nižší hodnotu, než je nominální hodnota mince. Státovky představují kreditní platební prostředek, který vydává vláda za účelem zvýšení příjmů rozpočtu. Jsou tak zdrojem krytí státních výdajů a jejich kurz je nucený. Bankovky na rozdíl od státovek emituje centrální (emisní) banka. Jedná se o cenný papír na konkrétní peněžní částku a zní na majitele. Banka musí mít vždy krytí na hodnotu vydaných bankovek (zlato či jiné aktivum). Taková bankovka je pak ze zákona vždy přijímána jako platební prostředek. Rozlišení papírových peněz na bankovky a státovky zaniklo v Československé socialistické republice v 70. letech 20. století.

Hotové peníze jsou dokonale likvidní, a to z toho důvodu, že je každý prodejce či věřitel přijme, protože jde o zákonem stanovené platidlo.

Každá z českých bankovek je opatřena ochrannými prvky. Česká národní banka prezentuje u českých bankovek celkem osm ochranných prvků, kterými jsou:

1. Vodoznak
2. Okénkový proužek s mikrotextem
3. Barevná vlákna
4. Soutisková značka
5. Skrytý obrazec
6. Proměnlivá barva
7. Iridiscentní pruh
8. Mikrotext

Jejich rozmístění na bankovkách ilustruje následující obrázek:

**Obrázek 1: Ochranné prvky bankovky.**



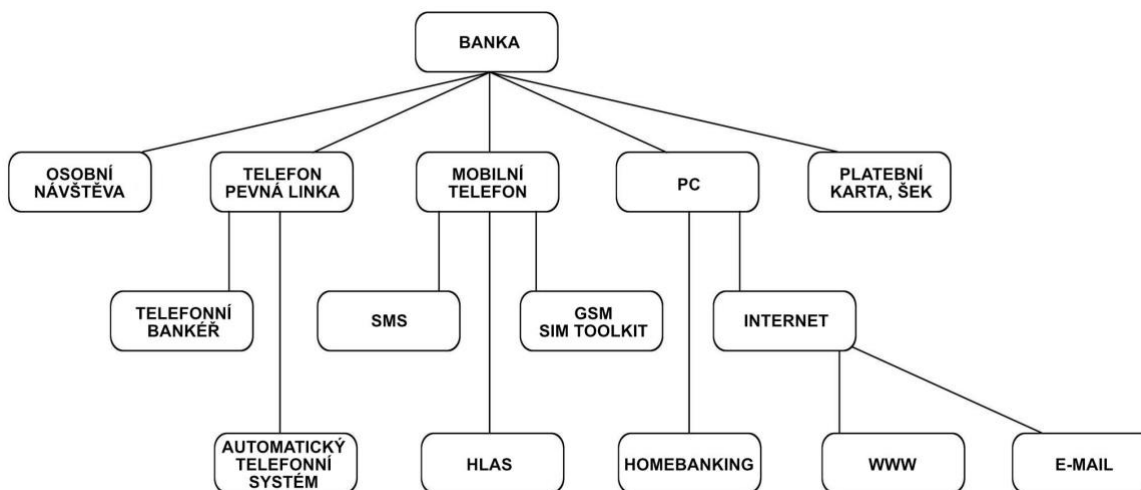
Zdroj: Vlastní zpracování dle ČNB.

Prvním ochranným prvkem je vodoznak umístěný ve středu širokého nepotištěného okraje, který lze spatřit, pokud je bankovka nasměrována proti světlu. Vyobrazena je zde vždy osoba reprezentující bankovku. Druhým zřetelným prvkem je okénkový proužek s mikrotextem. Proužek široký 3 mm vystupuje ve čtyřech intervalech na povrch papíru. Oranžová vlákna zapuštěná v papíru jsou dalším viditelným prvkem, bankovka je ale označena i na denním světle neviditelnými vlákny, které pod UV světlem září modrou barvou. Čtvrtým ochranným prvkem je soutisková značka, ze které je na každé straně vidět pouze polovina, proti světlu je však vidět celá značka, kterou tvoří písmena „ČR“. Skrytý obrazec je vždy číslo, které označuje nominální hodnotu bankovky a je viditelný tehdy, je-li bankovka sklopená do vodorovné polohy ve výši očí. Lze ho spatřit na lícní straně bankovky v okolí ramene portrétu. Šestým ochranným prvkem je proměnlivá barva obrazce umístěného v levé horní potištěné části. Každá bankovka je označena jiným obrazcem, který se zbarvuje ze zlaté na zelenou barvu podle toho, v jakém úhlu je bankovka sklopena. Iridiscentní pruh široký 20 mm je duhově lesklý pruh, který mění barvu při sklopení bankovky proti světlu. Nachází se na lícní straně v pravém okraji bankovky a je v něm znázorněna její nominální hodnota. Posledním ochranným prvkem je mikrotext. Na lícní i rubové straně označuje slovy i čísly nominální hodnotu bankovky. Stokorunové a dvousetkorunové bankovky na rozdíl od bankovek vyšších nominálních hodnot nejsou označeny proměnlivou barvou a iridiscentním pruhem, kterým není označena ani bankovka v hodnotě pět set korun (cnb.cz, 2020).

## 4.2 Elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví umožňuje komunikaci banky a klienta bez nutnosti návštěvy kamenné pobočky. Tato komunikace probíhá prostřednictvím telefonu včetně mobilního telefonu, počítače, internetu nebo televize. Na následujícím obrázku jsou znázorněny možnosti komunikace klienta s bankou včetně osobní návštěvy:

**Obrázek 2: Možnosti komunikace klienta s bankou.**



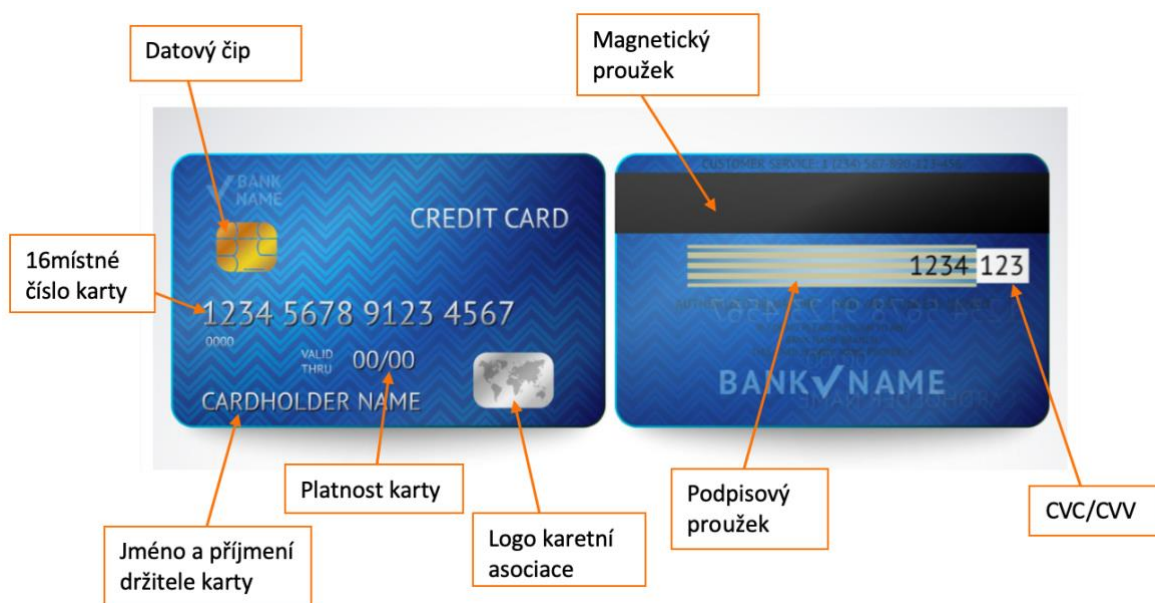
Zdroj: Přádka, Kala, 2000.

Následující formy elektronického bankovníctví budou rozebrány podrobně, vzhledem k zaměření práce bude internetovému bankovníctví věnována samostatná kapitola.

### 4.2.1 Platební karty

Velký pokrok v bankovníctví způsobily platební karty, které jsou v současné době rozšířeny po celém světě a zájem o ně stále roste. Platební kartu klient obdrží při založení běžného účtu. Jedná se o identifikační doklad, jehož rozměry a fyzikální vlastnosti stanovuje mezinárodní norma ISO 3554 (Přádka, Kala, 2000). Karta je vybavena několika bezpečnostními prvky. Jedním z nich je datový čip, který obsahuje identifikační údaje platební karty. Nachází se na přední straně karty stejně jako šestnáctimístné číslo karty, které se používá při platbách přes internet. Dále je zde jméno a příjmení držitele, datum expirace karty, logo karetní asociace, mezi které lze zařadit VISA, MasterCard, AMEX či Diners Club, a jako poslední je zde označení, zda je karta bezkontaktní. Taková karta umožňuje platbu po přiložení k platebnímu terminálu, není nutné ji do terminálu vkládat.

**Obrázek 3: Ochranné prvky platební karty.**



Zdroj: Vlastní zpracování dle vectorstock.com.

Na zadní straně karty je velmi důležité místo určené pro podpis; kartu, která není podepsaná, má obchodník právo neakceptovat. Na horní části karty se nachází další proužek, jedná se o magnetický proužek, na kterém jsou uloženy údaje o kartě. Třímístné číslo, tzv. CVC/CVV kód je určený pro platby na internetu. Dalším důležitým prvkem je hologram, díky kterému lze plagiát karty rozpoznat na první pohled (ČSOB, 2019).

S bezkontaktní kartou je možné platit do částky 500 Kč bez zadání PIN kódu (personal identification number, tedy osobní identifikační číslo, díky němuž klient může autorizovat svou platbu) nad 500 Kč již se zadáním PIN kódu. Zároveň lze na pobočce banky nebo v internetovém bankovníctví nastavit různé limity vztahující se k využívání platební karty, například denní a týdenní maximální limit pro výběr v hotovosti, pro platby přes internet nebo pro převody z účtu na účet. Tyto limity klientovi umožňují lépe kontrolovat pohyby na účtu.

V současné době se vyskytuje velké množství druhů platebních karet. Podle způsobu zúčtování peněz se karty dělí na debetní, kreditní karty a charge karty, podle způsobu provedení lze dělit na embosované a elektronické karty.

Debetní kartou se rozumí taková karta, u které se autorizují transakce na základě kladného zůstatku na běžném účtu. Částka je nejdříve na účtu zablokována, poté dojde k vyúčtování obchodu a účetní zůstatek je o utracenou částku snížen. Tento typ karty

je většinou vázán na běžný účet a je podmíněn dostatečným finančním zůstatkem (Přádka, Kala, 2000). S debetní kartou lze platit i v případě, že na běžném účtu není dostatek finančních prostředků, klient ale musí mít zřízen kontokorentní úvěr. Jedná se o nejrozšířenější typ krátkodobého úvěru, nepřesahuje tak splatnost jednoho roku, u důvěryhodných klientů může výjimečně dojít k prodloužení splatnosti a úvěr se tak stává střednědobým až dlouhodobým. Klient může čerpat peníze z účtu i v případě, kdy účet nevykazuje dostatečný zůstatek. Maximální výše prostředků, které klient může vyčerpat, je dána tzv. úvěrovým rámcem, tento limit je vždy stanoven ve smlouvě o úvěru a jeho výši lze měnit. Při jeho překročení platí klient sankční úrok. Pokud z nějakého důvodu nedochází k čerpání prostředků, i když jsou smluvně zajištěné, banka si účtuje úrok za rezervaci celého úvěrového rámce. Pro dlouhodobé zajištění tohoto typu úvěru jsou potřeba majetkové hodnoty jako záruka. Nejčastějšími doklady bývají potvrzení zaměstnavatele o výši platu, výpis z pozemkových knih, výpis z obchodního rejstříku nebo kupní a společenské smlouvy (Kantnerová, 2016).

Dalším typem platební karty je karta kreditní, pomocí které si klient od banky peníze půjčuje do výše úvěrového limitu. Úvěrový limit je klientovi stanoven v závislosti na jeho majetkových poměrech a na zkušenostech s klientem. Pro získání karty není vyžadováno mít založený běžný účet, kreditní karty jsou vydávány jak bankovními, tak nebankovními institucemi. Za čerpání peněz z kreditní karty si banka účtuje úrok, který ale klient nemusí platit, pokud splatí svůj závazek do stanovené lhůty, tzv. v bezúročném období, které trvá většinou 40–55 dní (Přádka, Kala, 2000). Výhodou této karty je, že zde není nutné splácet úvěr bezprostředně po čerpání prostředků. V současnosti většina kreditních karet nabízí různé bonusy, jako např. výběry z bankomatu zdarma nad stanovenou částku, připsání určitého procenta z nákupu zpět na kartu, nebo se získané bonusy připsují na spořicí účet či penzijní připojištění, má-li je u banky klient sjednané. Hlavní nevýhodou naopak je, že se úvěry z kreditní karty úročí až o třetinu vyšší úrokovou sazbou než u jiných spotřebitelských úvěrů, a to z důvodu vysokého rizika jeho nesplácení (Kantnerová, 2016).

Dalším typem je charge karta, která je vydávaná pouze vysoce bonitním klientům banky. Hlavním rozdílem mezi výše vedenými kartami a charge kartou spočívá v tom, že vydavatel karty po určité době, většinou na konci měsíce, zašle klientovi fakturu se součtem veškerých položek zaplacených prostřednictvím charge karty a klient musí



celkovou částku uhradit v plné výši do stanovené doby, obvykle to bývá do poloviny, nebo do konce příštího měsíce. Pokud je celá částka zaplacená do této doby, období je bezúročné. V opačném případě se platí sankční poplatky. Tato karta je často využívána zaměstnanci při placení pohonných hmot či na služebních cestách. Výhodou je, že součástí karty je většinou cestovní pojištění, nabízí lepší kurzy měny, naopak mezi nevýhody patří třeba její finančně náročnější vedení než v případě kreditních karet. Velmi rozšířené jsou karty od společnosti American Express a Diners Club.

Elektronickou platební kartou může klient zaplatit pouze u obchodníka, který má elektronický platební terminál a přímé napojení na autorizační centrum. Embosovaná platební karta se na první pohled od elektronické liší reliéfním písmem, díky tomu může držitel karty platit i u obchodníků, kteří nemají elektronický platební terminál, ale pouze imprinter. Jde o mechanický snímač, který otiskne údaje z platební karty a identifikačního štítku obchodníka na prodejní doklad. Embosovanou kartou tak lze platit na více obchodních místech než s kartou elektronickou. Nevýhodou embosované karty je však skutečnost, že její ztráta je v porovnání s elektronickou kartou z hlediska poplatků několikanásobně dražší (Přádka, Kala, 2000).

Dalším typem platebních karet jsou elektronické peněženky. Jedná se o čipovou kartu, která v sobě nese určitou hodnotu v podobě elektronických peněz. Své peníze si klient převede na elektronickou peněženku a tu poté může dobíjet podle potřeby. Ihned po zaplacení se částka odepíše z peněženky. Při placení se peníze přesouvají z klientovy elektronické peněženky do terminálu obchodníka. Je určena pro platby, při kterých se většinou používají mince či bankovky nízkých nominálních hodnot. Karta ale nemusí být pouze elektronická peněženka, může se jednat o klasickou platební kartu a elektronická peněženka je pouze jednou z funkcí. Výhodou je, že není nutné mít běžný ani jiný účet, který je vázaný na poskytovatele platebního systému (Reveda, 2015). Samotná elektronická peněženka nebývá chráněna PIN kódem, dokonce nemusí být psaná na určité jméno, v takovém případě je ale karta při ztrátě téměř nedohledatelná (Přádka, Kala, 2000).

#### **4.2.2 Telefonní bankovníctví**

Telefonní bankovníctví je přímý komunikační kanál, který umožňuje klientům bezprostředně zadávat bankovní operace, manipulovat s účtem či objednávat služby. Prostřednictvím telefonu lze provést mnoho běžných bankovních operací,

k náročnějším operacím jako je např. hypotéka je ale stále nutná osobní návštěva banky.

Bankovní operace prováděné přes telefon se dělí na aktivní a pasivní. Mezi aktivní operace patří příkaz k úhradě či inkasu, trvalý příkaz k úhradě či inkasu, zahraniční platební styk nebo založení a zrušení termínovaného vkladu. Pasivními operacemi se rozumí sdělování veřejně dostupných údajů o bance, produktech, ale také tak lze zjistit zůstatek na účtu, informace o pohybech na účtu, informace o zadaných, ale neprovedených transakcích, o úrokových sazbách apod. Telefonní bankovníctví umožňuje klientovi také vizualizaci jeho bankovních operací, a to pomocí faxu, který lze připojit k telefonu. Zůstatek je vždy sdělován po vyslovení hesla, pohyby na účtu jsou faxovány na dohodnuté číslo nebo na číslo, ze kterého klient telefonuje (Přádka, Kala, 2000).

Pro využívání tohoto způsobu komunikace s bankou klient nepotřebuje žádné speciální technické zařízení, nutností je pouze jakýkoliv telefon, v současnosti je nejběžnějším prostředkem mobilní telefon. V dnešní době je velmi obvyklé, že pracovníci call centra pracují 24 hodin denně, jsou tak neustále k službám klientům, kteří tak mohou své bankovníctví ovládat odkudkoliv a kdykoliv. Osobitý přístup ke klientům má výhody i pro banku, telefonní bankéř může při rozhovoru s klientem poskytnout veškeré informace o produktech a službách nabízených bankou (KB, 2019).

Druhý způsob telefonního bankovníctví spočívá v komunikaci s automatickým hlasovým systémem (Interactive Voice Response – IVR). Jedná se o hlasový automat, který klientovi předává hlasové informace a klient na ně odpovídá hlasem nebo stiskem tlačítek na telefonu s tónovou volbou (každému tlačítku je přiřazen určitý tón o jiné frekvenci). Výhodou IVR je jeho nákladová nenáročnost, banky tak často ověřování zůstatků nabízí zdarma (techradar.com, 2020).

Identifikace klienta nejčastěji probíhá prostřednictvím PIN kódu nebo dvouúrovňového systému ochrany. PIN kód společně s klientským číslem se často používá při pasivních operacích jako je např. zjišťování zůstatku na účtu. Pro transakční operace se již ale nejedná o nejbezpečnější zajištění, proto se používá dvouúrovňový systém ochrany. Prvním krokem je zadání osobního čísla a hesla, druhým krokem pro aktivní operace je zadat ještě jednorázové heslo, kterých klient dostane více při podpisu smlouvy a při každé aktivní operaci jedno použije. Systém sám

vyžaduje pravidelnou změnu hesla, aby docílil nejvyšší úrovně bezpečnosti. Tuto změnu může provést i klient sám, pokud uzná za vhodné.

### **4.2.3 Mobilní bankovníctví**

Mobilní telefony jsou v dnešní době zařízením, které člověk nosí téměř stále při sobě. Díky jejich širokému využití našly své místo také v bankovníctví. Komunikace klienta s bankou může probíhat na základě SMS zpráv, prostřednictvím standardu GSM SIM Toolkit, služby WAP nebo přes JAVA bankovníctví.

Používání krátkých textových zpráv, tzv. SMS, je v bankovníctví poměrně rozšířené. Nejčastěji slouží k získávání informací o stavu na běžném účtu, aktuálních úrokových sazbách, kurzech měn nebo pohybech na účtu. Využívá se ale také k zadávání příkazu k úhradě či založení termínovaného vkladu. Klient může být o dění na svém účtu informován buď automaticky, tzn. že po provedení bankovní operace je okamžitě zaslána klientovi informativní SMS zpráva. Nebo SMS zprávu může zaslat banka klientovi i na jeho žádost, v tomto případě musí klient bance zaslat správně formátovanou SMS. Bezpečnost je řešena prostřednictvím hesla nebo elektronickým klíčem. Tento typ bankovníctví ale ustupuje do pozadí, a to z důvodu složitého zadávání SMS příkazů bance a také nižší úrovni zabezpečení. Do popředí se proto dostává GSM bankovníctví.

GSM bankovníctví funguje na bázi aplikace SIM Toolkit. Komunikace mezi klientem a bankou probíhá na základě šifrovaných SMS zpráv. Služba je dostupná téměř všude, kde je pokrytí signálem mobilních operátorů dostatečné. Při aktivaci SIM karty banka sdělí klientovi BPUK a na základě tohoto číselného kódu si klient sám vytvoří BPIN, který slouží jako přístupové heslo. Banka přijme pouze zprávu, která je zašifrovaná šifrovacím klíčem, ten je přístupný pouze po zadání správného BPINU.

Díky WAP bankovníctví klient může ovládat svůj bankovní účet pomocí mobilního telefonu, který je vybaven technologií WAP (Wireless Application Protocol). Klienti se pomocí této služby přes internet přihlašují do bankovního systému. Pro zadávání příkazů nebo např. zjišťování zůstatků na účtu je nutné vložit elektronický klíč. V současnosti ale tento typ bankovníctví nahradily modernější metody mobilního bankovníctví jako jsou bankovní aplikace či internetový prohlížeč.

JAVA bankovníctví je další možností mobilního bankovníctví, která je zkombinována s internetovým bankovníctvím. Nazývá se také jako třetí generace mobilního bankovníctví a nabízí klientům používání téměř všech bankovních operací. Klient komunikuje s bankou prostřednictvím datového spojení, proto se jedná o dražší metodu bankovníctví. Výhodou oproti např. GSM bankovníctví je mnohem kratší prodleva v komunikaci mezi klientem a bankou. Zabezpečení spočívá v přihlašovacím jménu, heslu a tzv. TAN (Transaction Number) heslu (Přádka, Kala, 2000).

S příchodem chytrých telefonů se na trhu začaly čím dál častěji objevovat mobilní bankovní aplikace. V této aplikaci klient zjistí nejen svůj zůstatek a pohyby na účtu, ale také může využít zadání příkazů, trvalých příkazů nebo dokonce využít půjčky. Konkurence je v tomto ohledu vysoká, a proto se banky snaží do svých aplikací vložit výhody, které jiná banka nenabízí. Např. aplikace od Air Bank My Air nabízí zákazníkům vrácení určitého procenta z nákupu zpět na účet (AirBank, 2019). Aplikace od České spořitelny George nabízí úschovu veškerých účtenek na jednom místě (ČSÚ, 2020).

#### **4.2.4 Homebanking**

Homebanking známé také jako PC bankovníctví umožňuje komunikaci klienta s bankou prostřednictvím osobního počítače se speciálním softwarem. Přenos dat pak probíhá pomocí modemu a telefonní linky nebo přes přímé připojení k internetu. Tato služba je hojně využívána podniky, a to proto, že je často slučitelná s účetními programy, což jim umožní importovat data přímo do účetnictví nebo naopak bankovní příkazy mohou zadávat přímo z účetního programu (Přádka, Kala, 2000). Prostřednictvím homebankingu může klient uskutečňovat téměř všechny bezhotovostní operace. Nevýhodou je, že licence vždy vázaná na jeden počítač či jednu síť počítačů. Pro bezpečnost operací prováděných přes PC bankovníctví se používá podpisový certifikát (mesec.cz, 2020).

## 5 Internetové bankovníctví

### 5.1 Historie internetového bankovníctví

Historie online bankovníctví se začala psát od roku 1981, kdy vznikla první verze internetového bankovníctví. Prvním místem v USA byl New York, kde hlavní čtyři banky – Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank a Manufacturers Hanover umožnili svým zákazníkům přístup k domácímu bankovníctví (gobankingrates.com, 2019). V roce 1992 představila banka Chemical Bank první osobní počítačový bankovní systém, jehož používání zahájil program elektronického bankovníctví Pronto. Obsluhoval zhruba 200 zákazníků, kteří mohli využívat správu šekových knížek, kontrolovat historii a zůstatky na účtech, převody mezi běžnými a spořicími účty, a dále byl rozšířen o další služby jako např. podnikový systém správy hotovosti. Rok po spuštění však program Pronto používalo pouhých 21 tisíc klientů z celkového počtu 1,15 milionu. Důvodem byly vysoké měsíční náklady na předplatné programu (c-journal.cz, 2018). Roku 1983 podobné služby začala nabízet i britská banka Bank of Scotland, která nabídla první službu online bankovníctví pod názvem Homelink. Lidé se mohli pro placení svých účtů a převádění peněz připojit k internetu prostřednictvím svých televizorů a telefonů. Co se dnes považuje za internetové bankovníctví se začalo tvořit právě od této chvíle. Až roku 1994 se první finanční institucí v USA nabízející internetové bankovníctví prostřednictvím webových stránek všem svým zákazníkům stala Stanford Federal Credit Union. O rok později se Presidential Bank stala první bankou v zemi, která zákazníkům nabídla přístup k jejich účtu online. Mnoho dalších bank se snažilo následovat Presidential Bank a poskytnout tak výhody systému internetového bankovníctví svým klientům. Roku 1995 byla založena první čistě internetová banka Security First Network Bank na světě. Roku 1996 ji následovala další internetová banka NetBank. Komfort a výhody internetového bankovníctví se stále vyvíjely, mezi hlavní výhody patřily vyšší úrokové sazby, lepší přístup k bankovním účtům či online převody peněz. Roku 2001 dosáhla Bank of America jako první v historii 3 milionů zákazníků internetového bankovníctví.

Do roku 2006 se internetové bankovníctví rozvinulo natolik, že ho nabízelo 80 % bank v USA. Online bankovníctví se stalo tak rozšířeným, že zákazníci v současnosti očekávají, že se založením účtu bude spojeno také bezplatné internetové bankovníctví.

Mnoho bank funguje pouze „na internetu“, tyto banky tak efektivně snižují režijní náklady, což jim umožňuje nabízet například konkurenceschopnější úrokové sazby na spořicí účtech a využívat vyšší ziskové marže (gobankingrates.com, 2019).

V České republice se internetové bankovníctví začalo zavádět v lednu roku 1998, v tomto roce bylo poskytnuto spotřebním a úvěrním družstvem Rodinná záložna. Klient obdržel šifrovací klíč na disketě a poté se přihlásil pomocí jména a hesla. První bankou v Česku poskytující možnosti internetového bankovníctví byla Expandia Bank (od roku 2001 eBank). Všem svým klientům banka začala nabízet několik nových služeb, od internetového bankovníctví, přes telefonní bankovníctví, GSM banking až po WAP banking (c-journal.cz, 2018). Klienti prostřednictvím internetového bankovníctví mohli provádět především základní platby, tedy jednorázové příkazy k úhradě a trvalé příkazy. V této době bylo důležité přesvědčit klienty bank o bezpečnosti internetového bankovníctví. Na konci devadesátých let banky nejčastěji nabízely pouze telefonní bankovníctví nebo GSM banking. Když se Expandia Bank rozhodla rozvíjet dál své internetové bankovníctví, na český trh se rozhodla se svými internetovými službami vstoupit Komerční banka. Roku 2000 představila klasický internet banking pod názvem „Moje banka“ pro klienty z řad občanů a drobných podnikatelů, a dále PC banking ve službě Profibanka pro větší podnikatele. Až o dva roky později představila internetbanking také ČSOB a Česká spořitelna. ČSOB se o bezpečnost plateb přes internet postarala pomocí zabezpečení přes tzv. SMS klíč, který byl vždy zaslán prostřednictvím SMS pro každou transakci zvlášť. Tuto formu zabezpečení začaly ostatní banky nabízet až od roku 2006. S dalšími inovacemi internetového bankovníctví se rozšiřovaly možnosti obsluhy dalších typů účtů. Nejdříve klienti mohli obsluhovat pouze své spořicí a úvěrové účty, následně pak také účty stavebního spoření či účty penzijního připojištění. S narůstajícím počtem klientů a se zvyšujícími požadavky tak dále rostl jak rozsah služeb v internetovém bankovníctví, tak se také zvyšovala úroveň zabezpečení (penize.cz, 2008).

## **5.2 Internetové bankovníctví v současnosti**

Internetové bankovníctví, také známé jako internetbanking, je v současnosti jednou z nejvyhledávanějších forem přímého bankovníctví. Představuje komunikaci klienta s bankou přes internetovou síť. Díky internetbankingu může klient komunikovat

s bankou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a z jakéhokoliv místa, kde je připojení k internetu. Internetové bankovníctví lze spustit jak na klasickém počítači či notebooku, tak i na chytrém telefonu či tabletu (Přádka, Kala, 2000).

Klient může pomocí internetového bankovníctví využívat pro ovládání svého účtu mnoho funkcí. Mezi základní patří příkazy k úhradě, zadávání či rušení příkazů k inkasu, trvalých příkazů, může zde nahlížet do historie pohybů na účtu, zobrazovat si svůj aktuální bankovní zůstatek a další. Některé banky umožňují tímto způsobem také podat žádost o půjčku či úvěr. Další funkci, kterou je možnost přenesení dat ze svého bankovníctví přímo do účetního programu, hojně využívají firmy či podnikatelé (Moneta Money Bank, 2020).

Největší podíl obětí počítačových zločinů připadá na bankovní podvody, zejména na zneužití platebních karet nebo vstupních údajů do internetového bankovníctví. Nejčastější metodou, jak se zločinci dostávají do cizích internetových účtů, je phishing. Jedná se o falešné e-maily, které vyzývají klienta pod určitou záminkou k zadání svých přihlašovacích údajů k bankovnímu účtu. E-mail sice působí jako oficiální stránky banky, avšak ty ale nikdy takové údaje po e-mailu nevyžadují. Dalším způsobem je pharming, který spočívá v tom, že klient zadává své přihlašovací údaje na webové stránce v domnění, že se jedná o oficiální webové stránky banky, ale následně je přesměrován na podvodné stránky s totožným vzhledem. Pokud na těchto stránkách dojde k přihlášení klienta, přihlašovací údaje jsou odeslány podvodníkovi. Internetové bankovníctví proto vyžaduje vysokou ochranu přenosu dat.

Většina bank používá pro přenosy dat protokol TLS (Transport Layer Security), který zabezpečuje zašifrování veškerých přenosů dat, přenos webových stránek je zabezpečován šifrovaným přenosem dat pomocí protokolu https (Hypertext Transfer Protocol Security). Nejčastější a také nejméně bezpečný způsob pro identifikaci klienta je zadání přihlašovacího jména nebo klientského čísla a hesla či PIN kódu. Lepší zabezpečení nabízí přihlašování pomocí SMS klíče, který je klientovi zaslán na mobilní zařízení ve chvíli, kdy zadá své přihlašovací údaje. Tento SMS kód se používá i při zadávání aktivních operací, bez kódu nemůže být operace dokončena (Král, 2015).

Prostřednictvím internetového bankovníctví lze zařizovat široká škála požadavků. Klienti jej často nevyužívají pouze pro příkazy k úhradě, ale i pro ostatní služby, kvůli kterým by bylo dříve nutno navštívit pobočku.

Nabízené služby jsou rozděleny do různých sekcí, které se v závislosti na bance mohou lišit. Všechny banky také nenabízejí stejné služby, i když se v dnešní době banky snaží svoji nabídku služeb vyrovnat ostatním. Následující popis sekcí s příslušnými službami je proto spíše obecný – nabídku popisovaných služeb lze najít u většiny bank.

## **5.3 Sekce**

### **5.3.1 Správa účtů a karet**

V sekci účty a karty lze najít přehled posledních změn na účtu, ať už jde o běžný účet nebo o spořicí účet. V historii plateb je možné dohledat platbu několik let starou, u mnohých bank jde o desetiletou historii. Vyhledávání platby pak může být podle směru platby, tedy zda se jedná o příchozí nebo odchozí platbu, podle data provedení nebo také podle částky a měny, ve které byla platba provedena. Pokud je klientovi znám protiúčet, variabilní, konstantní či specifický symbol, může vyhledávat platbu i podle těchto údajů.

Klient si prostřednictvím internetového bankovníctví může spravovat také své karty. Na kartě může měnit limity pro výběr peněz v hotovosti, pro placení na internetu či v obchodech. Kartu zde může také blokovat nebo úplně zrušit a zažádat o novou. V některých případech je prostřednictvím internetového bankovníctví možné také ke kartě změnit PIN kód.

Internetové bankovníctví v sekci účtů také obvykle zobrazuje přehledy, ve kterých může klient zjistit vývoj zůstatku na účtu či příjmy a výdaje v období týdnu, měsíce a roku. V neposlední řadě zde klient najde seřazené výpisy z účtů.

Výhodou je, že si majitel účtu může také nastavit, komu mohou být poskytnuty informace o jeho účtu, může si sám zvolit, jak často a jakou formou budou zasílány výpisy z účtu (e-mailem, poštou či do internetového bankovníctví) a další. (AirBank, 2020).

### **5.3.2 Transakce**

Sekce transakcí je zaměřena na veškeré platby, které chce majitel účtu provést. Základní službou je příkaz k úhradě, tedy převedení částky účtu majitele ve prospěch účtu jiného subjektu. Pokud jde o tuzemskou platbu, může být doplněna upřesňujícími



informacemi, kterými jsou např. variabilní symbol, konstantní symbol či specifický symbol. Plátce také může zadat zprávu pro příjemce nebo zprávu pro sebe. Takovýto typ platby lze uložit jako šablonu pro případné další platby. Pro zahraniční platby se pak využívá číslo účtu nebo IBAN (mezinárodní formát číslo bankovního účtu) a BIC (SWIFT) kód (mezinárodní kód banky přidělený poskytovateli společností SWIFT) či ABA kód (devítimístný číselný kód pro platby do USA).

Důležitou službou internetového bankovníctví je zadání trvalých příkazů. Tento příkaz slouží k platbám pevně stanovených částek v pevně daném termínu z účtu plátce na stále stejný protiúčet. Klient si zde může zvolit frekvenci i počet opakování plateb. Nedílnou součástí internetbankingu jsou inkasa a SIPO. V případě inkasa se jedná o svolení vlastníka účtu ke odepsání částky z jeho účtu. Vlastník si vždy určí limit, frekvenci platby a protistranu, tedy účet, který si peníze může strhnout. Často lze u inkasa nastavit, že před uskutečněním inkasní úhrady se banka vždy dotáže na klientův souhlas. Pokud banka souhlas neobdrží, úhradu neprovede. SIPO představuje soustředěné inkaso plateb obyvatelstva, jedná se o službu poskytovanou Českou poštou. Klientovi umožňuje sdružit několik pravidelných inkasních příkazů do jedné platby. Nejčastěji se jedná o platby za energie, nájem, telefon či televizi apod. Plátcovi je vždy přiděleno tzv. spojovací číslo, které je nutno zadat při nastavování do internetového bankovníctví. Toto číslo majitel účtu sdělí poskytovatelům služeb a ti poté inkasují peníze za své služby prostřednictvím SIPO. Tato služba je často využívána klienty, kteří mají zpoplatněny jednotlivé inkasní platby (KB, 2020).

### **5.3.3 Spoření a investice**

Internetové bankovníctví poskytuje možnost založení spořicího účtu, termínovaných vkladů nebo také podílových fondů. Dále nabízí zřízení pravidelných plateb z běžného účtu na spořicí. Opět si klient může nastavit frekvenci a počet opakování plateb. Kromě spořicích účtů může klient často investovat své peníze do podílových fondů dané banky. Výhodou je, že klient může investovat i s menším základním kapitálem v řádech stovek korun (penize.cz, 2020).

Termínovaný vklad je druh spoření, sjednává se na předem danou dobu a s pevnou úrokovou sazbou na celé období vkladu. S finančními prostředky není možné manipulovat po dobu trvání vkladu, v případě potřeby výběru peněz jsou majiteli

účtovány poplatky. Úroková sazba je proto často vyšší než u spořicíh účtů (Moneta Money Bank, 2020).

Spořicí účet spojuje výhody termínovaného vkladu a běžného účtu. Slouží ke zhodnocování volných finančních prostředků, které jsou na něm úročeny vyšší úrokovou sazbou než na běžném účtu. Spořicí účet je velmi oblíbený díky jeho bezpečnosti, je ze zákona pojištěn do výše 100 % vkladu, maximálně však ekvivalentu 100 000 EUR. Spořicí účty jsou zakládány buď s, anebo bez výpovědní lhůty. Účet s výpovědní lhůtou představuje formu, při které majitel své uložené prostředky nesmí vybrat. Naopak z účtu bez výpovědní lhůty majitel může své finanční prostředky vybírat dle libosti bez poplatků či jiných sankcí (finance.cz, 2020).

Investicí do podílových fondů se rozumí nákup podílových listů. Finanční prostředky od jednotlivých investorů poté investiční společnost (podílový fond) investuje na finančním trhu podle předem určené strategie. Tyto fondy jsou vhodné jako dlouhodobější investice. Jednotliví investoři poté získávají výnos z rozdílu mezi nákupem a prodejem podílových listů (investice.cz, 2020).

#### **5.3.4 Pojištění**

V současné době má mnoho obchodních bank smlouvu s pojišťovkami a společně se klientům snaží nabídnout zvýhodněné služby. V internetovém bankovníctví tak klient může nalézt nabídky na různé druhy pojištění nebo si může pojištění sestavit podle vlastního uvážení. Jedná se jak o dlouhodobé cestovní pojištění, tak i krátkodobé pojištění na jakoukoliv cestu v rozsahu třeba jen několik dní. Lze si také vybrat různé druhy pojištění podle aktivit či podle finančního krytí. Klient si často sám může pojištění individuálně upravit a přizpůsobovat svým potřebám, lze přidat např. pojištění zavazadel či připojištění kvůli adrenalinovým sportům.

Banky dále k pojištění nabízejí nadstandardní asistenční služby či právní služby. Tato pojištění sjednaná prostřednictvím internetového bankovníctví začínají platit zpravidla do 5 hodin od jejich sjednání (AirBank, 2020).

#### **5.3.5 Správa půjček a úvěrů**

Půjčky i úvěry již v dnešní době klienti mohou spravovat v internetovém bankovníctví, a to od samotné žádosti o půjčku, kde si klient přesně zvolí výši půjčky a měsíční

splátku a automatická kalkulačka vypočítá počet splátek a určí roční úrokovou sazbu a uvede RPSN. Často zde nechybí ani pojištění pravidelných výdajů pro případ neschopnosti splácet půjčku. Velkou výhodou je snadné sjednání a vedení půjčky z domova, obvykle zcela bez poplatků. V internetovém bankovníctví klient dále může měnit výši splátky nebo změnit den splácení. Další zde dostupnou službou je převod či sloučení půjček, které přináší výhody ve formě úspor na splátkách a také možnost získání více peněz. Klient si zde může sjednat také kontokorentní úvěr. Banka mu sama určí částku, kterou maximálně může čerpat a klient si sám zvolí, jak vysoký kontokorent chce.

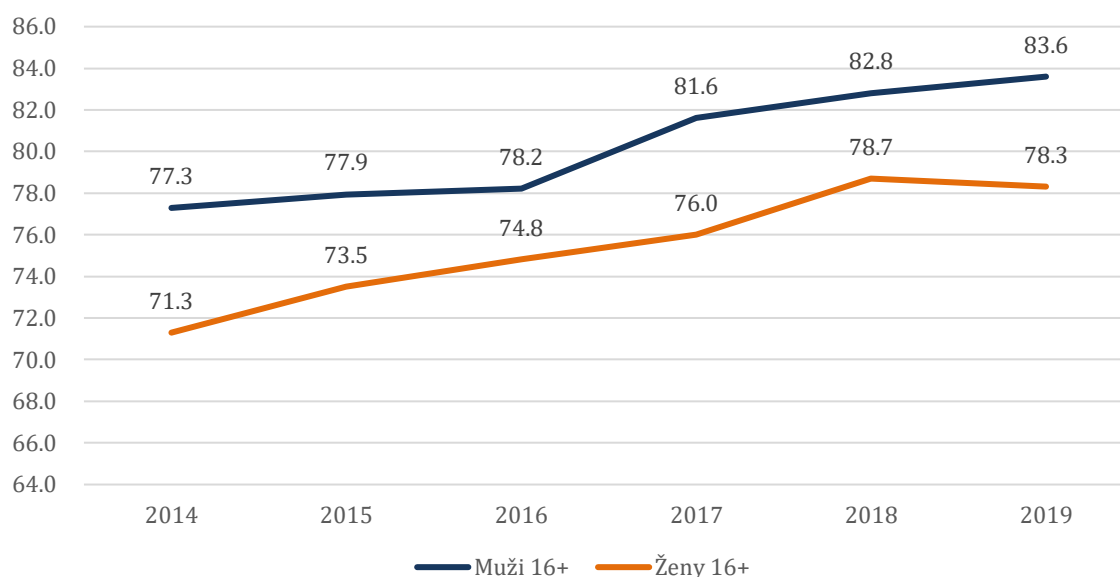
Dalšími službami nabízenými prostřednictvím internetového bankovníctví v této oblasti je třeba možnost podat žádost o hypoteční úvěr či zajistit převod hypotečního úvěru z jiné banky. Internetové bankovníctví klientovi poskytne náhled, jaké by mohly být parametry hypotečního úvěru, a umožní mu i nahrání nezbytných podkladů. Smlouva o úvěru je pak klientovi doručena poštou, po jejím podepsání a po splnění dalších podmínek čerpání jsou peníze zaslány klientovi na účet (AirBank, 2020).

## 6 Analýza používání internetového bankovníctví

V České republice žilo k datu 30. září 2019 celkem 10 681 161 obyvatel (ČSÚ, 2019). Podle průzkumu Českého statistického úřadu z roku 2019 využívá v České republice internet každý den více než 70 % obyvatel starších 16 let, což představuje téměř 6,2 milionu lidí. Naopak pouhých 14,4 % osob internet nikdy nepoužilo. Největší aktivita na internetu je zaznamenávána u věkové skupiny 25 až 54 let.

Od roku 2009 využívá internet stále více lidí. V roce 2014 internet použilo alespoň jednou za 3 měsíce více než 74 % obyvatelstva, v roce 2019 to bylo již téměř 81 %:

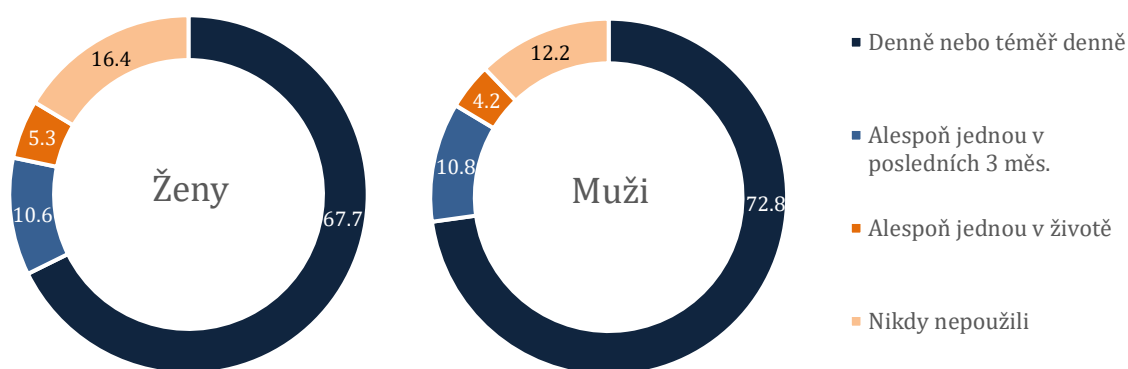
**Graf 1: Vývoj používání internetu v letech 2014–2019 (%).**



Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ.

V průběhu roku 2019 využívali častěji internet muži než ženy. Více než 16 % žen v tomto roce internet nepoužilo, v porovnání s muži jde o rozdíl větší než čtyři procentní body. Největší část těchto obyvatel tvoří lidé ve věkové skupině 65 až 74 let.

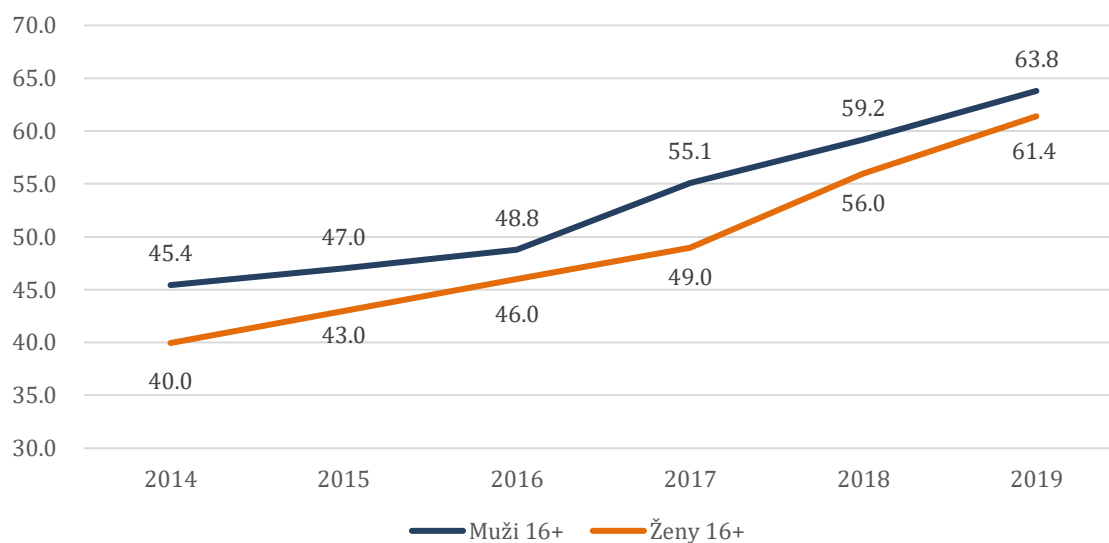
**Graf 2: Frekvence používání internetu u žen a mužů v roce 2019 (%).**



Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ.

S rostoucím zájmem o internet rostl také zájem o využívání internetového bankovníctví. Mezi lety 2016 a 2017 překonal podíl obyvatelstva využívající internetové bankovníctví 50 %. V roce 2019 jej využívalo již více než 62 % obyvatelstva starších 16 let:

**Graf 3: Využívání internetového bankovníctví v letech 2014–2019 (%).**

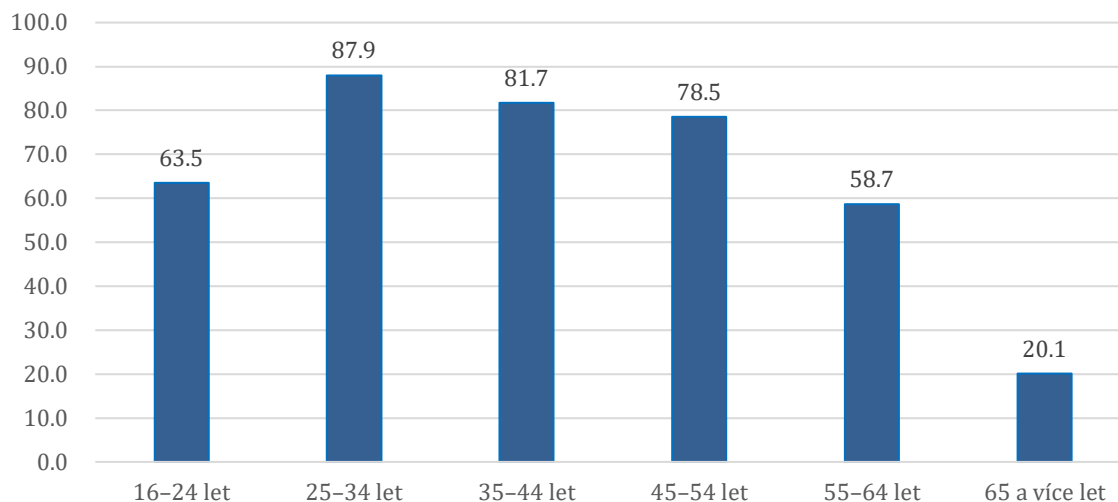


Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ.

Nejvýznamnější skupinou využívající internetové bankovníctví jsou jednotlivci ve věku 25 až 34 let, v této věkové kategorii používá internetové bankovníctví necelých 88 % osob. Hned po nich do svého online bankovníctví nejčastěji vstupují lidé ve věku 35 až 44 let. Největší podíl na využívání internetového bankovníctví mají zaměstnaní, ze kterých ho využívá více než 82 %. Dále také ženy či muži v domácnosti zahrnující

i ženy a muže na mateřské či rodičovské dovolené, z těchto dotazovaných používá internetové bankovníctví 78,6 %:

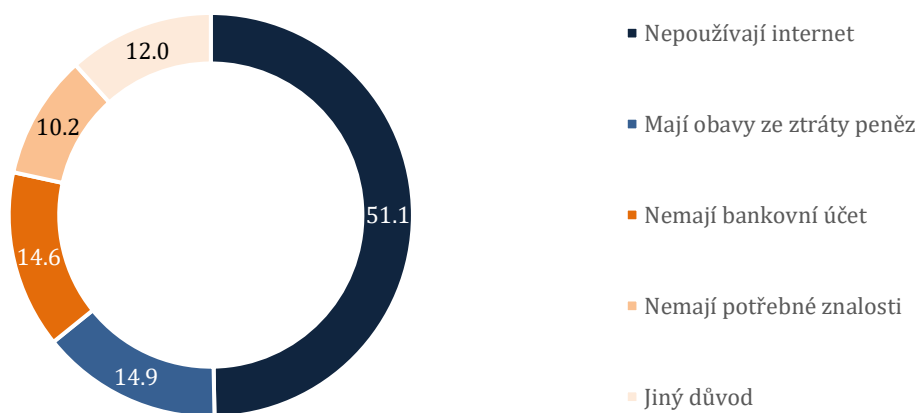
**Graf 4: Využívání internetového bankovníctví v roce 2019 (%).**



Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ.

V této době má již okolo 90 % lidí potřebné znalosti k využívání internetového bankovníctví, proto jsou důvody k jeho nevyužívání ve většině případů jiné. Nejčastějším důvodem, kvůli kterému obyvatelé České republiky nepoužívají internetové bankovníctví, je nepřipojení domácností k internetu, resp. jeho nevyužívání. Největší podíl takových respondentů tvoří starobní důchodci, jedná se o 74,8 %. U studentů je důvodem ve více než 80 % skutečnost, že nemají bankovní účet:

**Graf 5: Důvody nevyužívání internetového bankovníctví v roce 2019 (%).**



Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ.

## **7 Dotazníkové šetření**

Sestaveným dotazníkem a následným šetřením bylo zjišťováno, jakou pozici na trhu má v současné době internetové bankovníctví v porovnání s jinými platebními metodami či komunikačními kanály, a jaký lze očekávat vývoj internetového bankovníctví do budoucnosti.

V první části dotazníku byly obsaženy otázky zaměřující se na obecné informace o respondentech (pohlaví, věk, velikost obce, status a vzdělání), tyto otázky se vyskytovaly na začátku a na konci dotazníku. Ve druhé části byly použity otázky přímo spojené s internetovým bankovníctvím. Otázky se týkaly bankovního účtu, frekvence využívání internetového bankovníctví či využívání internetového bankovníctví s ohledem na druh nákupu. Ve třetí části dotazníku se respondenti věnovali otázkám hodnocení internetového bankovníctví z různých hledisek v porovnání s ostatními nástroji komunikace s bankou.

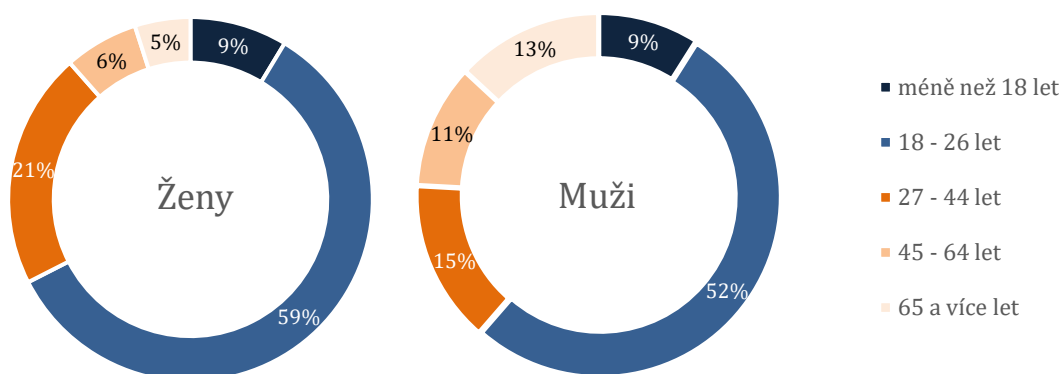
Dotazník obsahoval otevřené i uzavřené otázky, na které respondent odpovídal výběrem z daných alternativ či prováděl hodnocení dle referenční stupnice. Dotazníkové šetření probíhalo elektronickou formou přibližně jeden měsíc, započalo 25. února 2020 a ukončeno bylo 27. března 2020. Mezi respondenty byly zastoupené všechny věkové kategorie neohledně na jejich ekonomické či sociální postavení. Výběr všech respondentů probíhal na základě dobrovolnosti.

Veškerá data byla zpracována v Microsoft Excel, pro finální hodnocení byl využit také systém pro podporu rozhodování Criterium Decision Plus.

### **7.1 Charakteristika respondentů**

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 388 respondentů všech věkových kategorií, z toho 243 žen a 145 mužů. Z dotazovaných žen tvoří největší podíl ženy ve věkové kategorii 18–26 let (59 %) a ve věku 27–44 let (21 %). I u mužů nejčastěji odpovídala věková skupina 18–26 let, která představovala přesně 52 %, a dále skupina ve věku 27–44 let, která představovala 15 %:

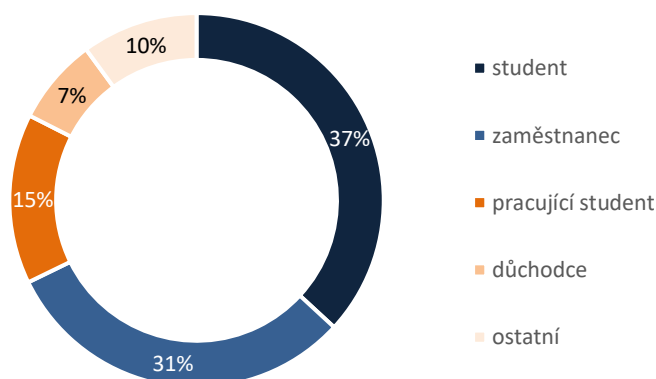
**Graf 6: Počet respondentů podle pohlaví a věku.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Nejpočetnější skupinu 143 respondentů představují studenti, kterých je 37 %. Další početnou skupinou jsou zaměstnanci, kterých vyplnilo dotazník 120 a tvoří tak 31 % všech dotazujících. Nejmenší část respondentů představují pracující důchodci (1 %), nezaměstnaní (2 %) či lidé na mateřské nebo rodičovské dovolené (3 %):

**Graf 7: Podíl respondentů dle statusu.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Největší část respondentů tvoří středoškolsky vzdělaní lidé, kterých je z celkového počtu 58 %. Vysokoškolsky vzdělaných osob je pak 23 %, vyššího odborného vzdělání dosáhlo 5 % a se základním vzděláním se zúčastnilo dotazníkového šetření celých 14 % respondentů. Respondenti byli shromážděni nezávisle na regionu České republiky, 45 % jich žije v obci s počtem obyvatel vyšším než 50 tis., dalších 16 % obývá obce s počtem obyvatel od 10 001 do 50 000. Z obcí o velikosti 3 000 až 10 000 obyvatel je 16 % respondentů, přibližně stejný počet žije také v obcích s méně než 3 000 obyvateli.



## 7.2 Výsledky dotazníkového šetření

Dotazníkovým šetřením bylo v první řadě zjišťováno, kolik respondentů internetové bankovníctví skutečně využívá. Z výsledků vyplývá, že ho používá téměř 96 % z dotázaných osob. Internetové bankovníctví z 388 respondentů nevyužívá pouhých 16, z toho 9 žen a 7 mužů:

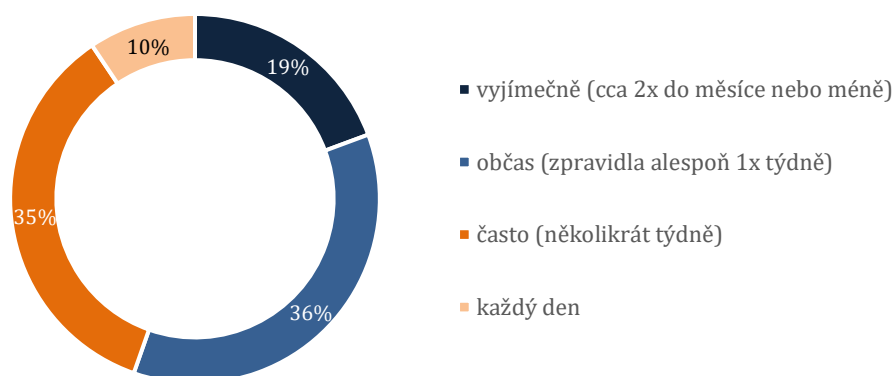
**Tabulka 1: Využívání internetového bankovníctví.**

Využívání internetového bankovníctví				
věková kategorie	využívají		nevyužívají	
	žena	muž	žena	muž
Méně než 18 let	17	12	4	1
18–26 let	140	73	3	3
27–44 let	51	20	0	1
45–64 let	14	15	2	1
65 a více let	12	18	0	1
Celkem	234	138	9	7

Zdroj: Vlastní zpracování.

Z respondentů využívajících internetové bankovníctví ho celých 35 % navštěvuje několikrát týdně. Převážně se ale jedná o zaměstnance (40 %) a studenty (27 %), na rozdíl od důchodců, kteří tvoří pouhé 1,5 %. Alespoň jednou týdně do svého internetové bankovníctví vstupuje 36 % dotázaných osob, z nichž je největší podíl studentů (40 %) a zaměstnanců (25 %). Z odpovědí vyplývá, že důchodci a pracující důchodci používají internetové bankovníctví spíše občas, tzn. alespoň 1x týdně, a nebo zcela výjimečně.

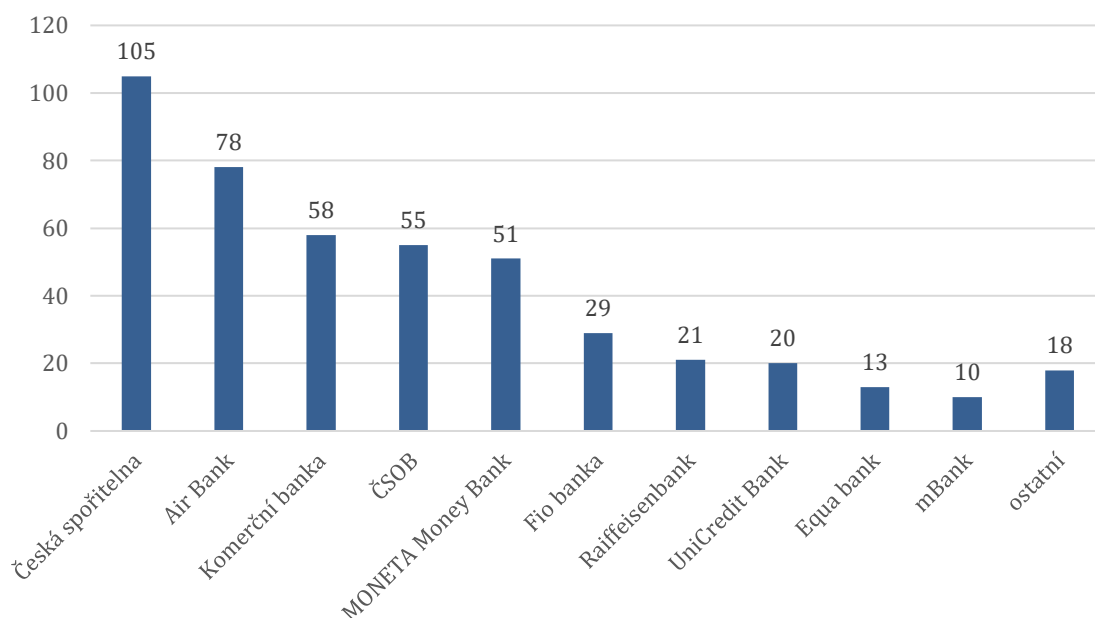
**Graf 8: Frekvence využívání internetového bankovníctví.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Největší část respondentů, téměř 23 %, má založený bankovní účet u České spořitelny, ačkoliv jde o banku, která podle dotázaných nejčastěji účtuje poplatky. Druhou nejoblíbenější bankou je podle dotázaných Air Bank, kterou zvolilo více než 17 % respondentů. Na třetím místě se umístila Komerční banka, u které má účet vedený více než 12,5 %. O něco méně respondentů, tj. 12 %, pak využívá služby ČSOB a hned další často volenou bankou je MONETA Money Bank. Mezi banky, které volila menší část respondentů patří např. Fio banka, Raiffeisenbank, Unicredit Bank či Equa Bank.

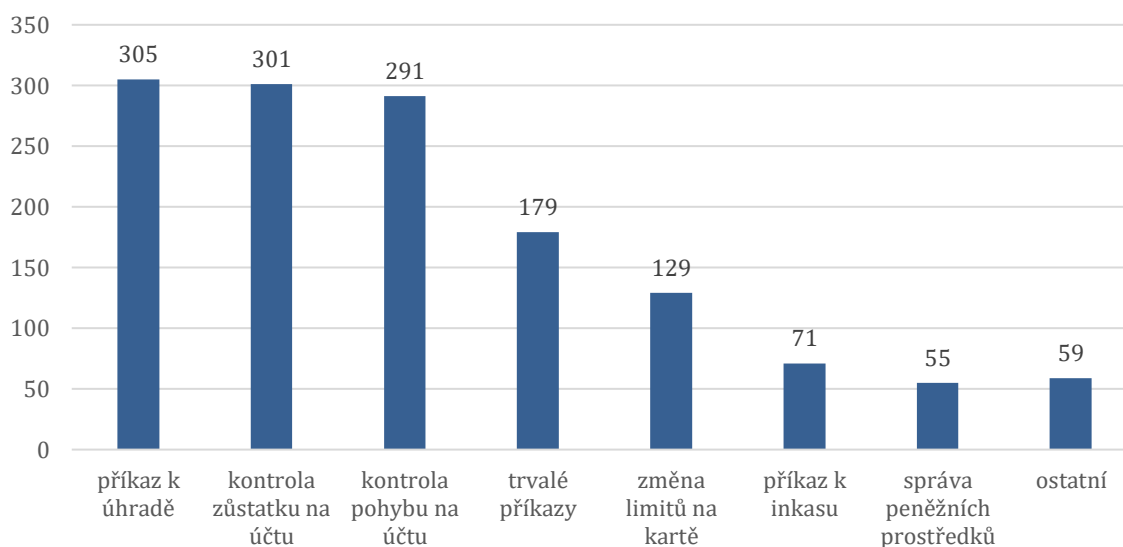
**Graf 9: Počet respondentů – klientů jednotlivých bank.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Nejčastějším důvodem, kvůli kterému respondenti vstupují do svého internetového bankovníctví, je zadání příkazu k úhradě, který využívá 305 respondentů, tj. více než 80 %. Naopak příkaz k inkasu využívá pouze necelých 19 % z nich. Dalším častým důvodem k návštěvě internetového bankovníctví je pro dotazované osoby kontrola zůstatku na účtu, takových respondentů je 301 (téměř 80 %), a o něco méně (291 osob, tj. 77 %) kontroluje pohyb na účtu. Typickou službou využívanou prostřednictvím internetového bankovníctví jsou také trvalé příkazy, které využívá více než 47 % respondentů. Dotazované osoby také využívají možnosti změny limitů na kartě, konkrétně tuto možnost využívá 129 respondentů (34 %). Další službou, kterou využívá více než 14 % respondentů je správa peněžních prostředků, která zahrnuje založení spořicího účtu, termínovaných vkladů či investice do podílových fondů. Mnohem méně využívanou službou je pak žádost o půjčku, kterou využívají 4 % dotazovaných. Zřízení kontokorentního úvěru prostřednictvím internetového bankovníctví označilo v dotazníku pouze devět respondentů, může to být proto, že respondenti častěji zřizují kontokorent přes telefon s bankéřem nebo osobně na pobočce. Dalšími službami, které internetové bankovníctví nabízí, ale klienti je využívají zřídka, jsou např. podání žádosti o hypoteční úvěr, zřízení cestovního pojištění nebo sloučení půjček. Dále se jedná o vydání výpisu k daňovému přiznání, odblokování kreditní karty pro platby přes internet, sledování změn smluvních podmínek či dobíjení kreditu.

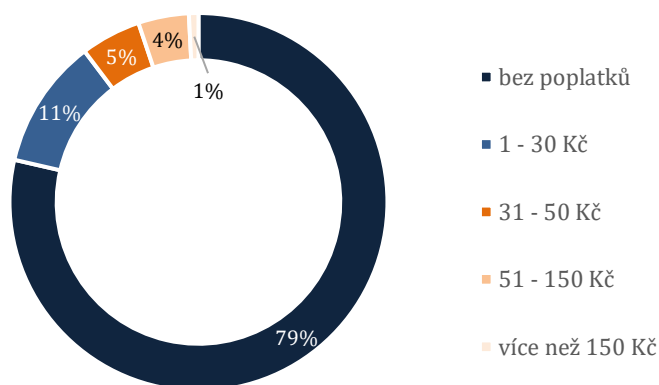
**Graf 10: Nejvyužívanější služby internetového bankovníctví.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Z hlediska finanční náročnosti internetového bankovníctví odpovídalo 290 respondentů, tj. necelých 79 %, jednotně a to tak, že veškeré činnosti spojené s ním jsou u jejich banky bez poplatků. Tato skutečnost může být způsobena vysokou konkurencí na bankovním trhu a snahou bank přilákat co nejvíce klientů. Dalších 11 % (41 respondentů) uvádí, že poplatky jejich banky se pohybují v rozmezí 1 až 30 Kč za měsíc. Více než 30 Kč za měsíc zaplatí na poplatcích 5 % dotazovaných osob (19 respondentů), výše jejich poplatků však nepřevyšuje 50 Kč. Ještě nižší je počet lidí, kteří na poplatcích spojených s využíváním internetového bankovníctví zaplatí 51 až 150 Kč, takových respondentů odpovědělo 4 %, tj. 16 osob. Více než 150 Kč měsíčně na poplatcích zaplatí pouze 3 respondenti, tvoří tak pouze 1 %. Z výsledku je také patrné, že respondenti, kteří neplatí téměř žádné poplatky, jsou osoby mladší 18 let, ze kterých pouze dva dotazovaní (7 %) platí poplatky bance, a to v hodnotách 1–30 Kč a 51–150 Kč. Také téměř 80 % respondentů ve věkové kategorii 18–26 let využívá internetové bankovníctví bez poplatků. Může to být způsobeno tím, že mladí lidé mají často zřízené studentské účty, které jsou ve většině případů vedeny bez poplatků.

**Graf 11: Měsíční poplatky spojené s internetovým bankovníctvím.**



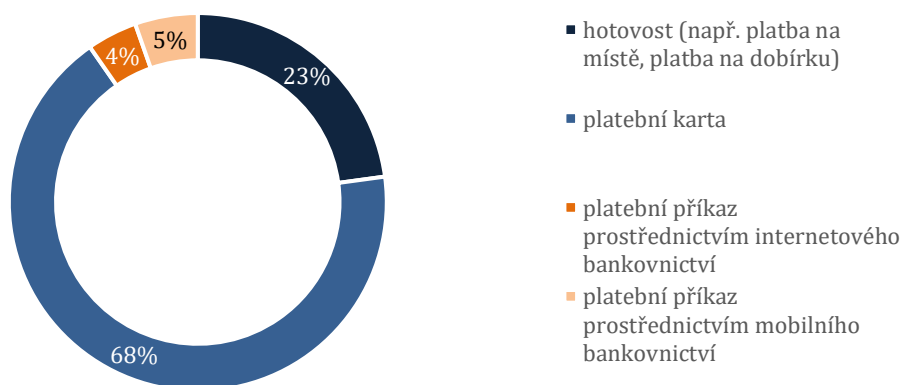
Zdroj: Vlastní zpracování.

Nejvíce poplatky zatížené vedení internetového bankovníctví je podle respondentů u České spořitelny, kde podle zjištěných údajů platí poplatky 35 % respondentů ze všech dotazovaných platících poplatky (28,6 % ze všech respondentů, kteří mají účet u České spořitelny). Druhou bankou, která za vedení internetového bankovníctví či služby spojené s ním účtuje nejvíce poplatků, je Moneta Money Bank, kde platí poplatky 16 % respondentů zatížených poplatky (27,5 % ze všech respondentů, kteří mají účet vedený u Moneta Money Bank). O něco lépe je na tom ČSOB, kde poplatky hradí 11 % respondentů (16,4 % všech respondentů s účtem vedeným u ČSOB). Nejméně poplatků

však platí klienti AirBank, kde je sice poplatky ovlivněno 9 % všech poplatky zatížených respondentů, v celkovém počtu jde ale pouze o osm klientů z celkových 78, což činí 10 % všech respondentů s účtem vedeným u Air Bank.

V případě, že si respondenti mohou vybrat ze čtyř platebních metod, kterými jsou hotovost, platební karta, platební příkaz zadaný prostřednictvím internetového bankovníctví a platební příkaz zadaný prostřednictvím mobilního bankovníctví, až 68 % dotazovaných si vybírá platební kartu. Největší podíl z nich tvoří lidé ve věkovém rozmezí 18–26 let, kterých by upřednostnilo kartu 149 z 213 dotázaných (70 %). Lze předpokládat, že platba platební kartou je pro respondenty rychlejší a pohodlnější než ostatní způsoby. Platbu v hotovosti pak preferuje 23 % respondentů. Hotovost je populární spíše u věkové skupiny 65 a více let, kde s ní nejčastěji platí přesně 50 % dotázaných. I u mladších osob se zájem o hotovost stále nevytratil a upřednostňuje ji více než 41 % respondentů mladších 18 let. To může být zapříčiněno tím, že spousta lidí, kteří ještě nedovršili 18 let, nemá založený bankovní účet, a tak nepoužívá ani platební kartu. Hotovost ale nepatří mezi nejpreferovanější platební metodu věkové kategorie 45–64 let, kde ji jako nejvhodnější zvolil pouze jeden respondent. Výsledky oblíbenosti internetového a mobilního bankovníctví jsou si velmi podobné, liší se v celku pouze o 1 %, přeci jen je ale v současnosti populárnější platba prostřednictvím mobilního bankovníctví. Největší zájem o platbu prostřednictvím mobilní aplikace banky mají lidé mladší 18 let (13,8 %) a následně ve věku 18 až 27 let (6 %). Pokud jde o porovnání pouze internetového a mobilního bankovníctví, více než 55 % by si vybralo platbu prostřednictvím mobilní aplikace.

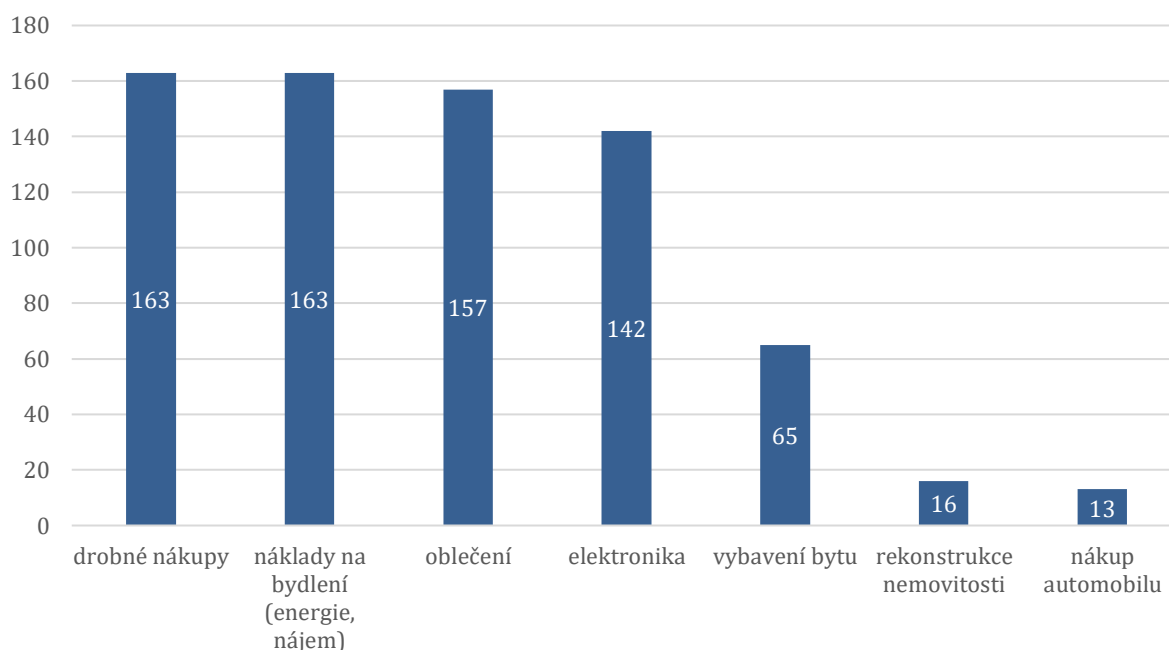
**Graf 12: Popularita vybraných platebních metod.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Ačkoliv je příkaz k úhradě prostřednictvím internetového bankovníctví podle odpovědí respondentů nejméně vyhledávaným způsobem platby, jeho škála využití je široká, a proto ho respondenti i tak využívají k určitým platbám. Mezi nejčastější platby prostřednictvím internetového bankovníctví patří platby za energie a nájem bydlení, které využívá téměř 47 % respondentů, tj. 163 osob. Naprosto stejný podíl respondentů pak využívá příkaz k úhradě přes internetové bankovníctví k drobným nákupům jako je nákup potravin či drogerie. Vhodný se zdá být také 157 respondentům (45 %) k úhradě plateb za oblečení a 142 respondentům (41 %) k úhradě elektroniky. Tyto platby nejčastěji využívají osoby mladší 18 let a dále věková skupina 18 až 44 let. Mnohem méně respondentů využívá příkaz k úhradě pro nákup automobilu či platby za rekonstrukci nemovitosti, je pravděpodobné, že je to způsobeno tím, že se nejedná o často opakující se platby.

**Graf 13: Nejčastější platby prostřednictvím internetového bankovníctví.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

### **7.3 Srovnání dle hledisek**

Dotazníkové šetření obsahovalo také pět otázek zabývajících se hodnocením nástrojů komunikace s bankou – internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví a návštěva pobočky. Výsledky tohoto hodnocení vyjadřují, které z těchto komunikačních nástrojů respondenti podle různých hledisek (kritérií) preferují, resp. které z nich spatřují jako

vhodné či nikoli. Vybráno bylo celkem pět kritérií – rychlost, jednoduchost, bezpečnost, dostupnost a komplexnost. Pro úplnost je nutné podotknout, že žádné hodnocení nebylo pro respondenty povinné – jednalo se o opatření, které mělo zamezit nerelevantním odpovědím v případě, pokud by respondenti některý z komunikačních nástrojů neznali či o něm neměli dostatek informací. Hodnocení každého z komunikačních nástrojů bylo v případě každého kritéria prováděno na čtyřstupňové škále. Podle četností každého stupně všech hledisek bylo vypočítáno průměrné hodnocení všech komunikačních nástrojů (hodnotící kritérium C) podle všech pěti kritérií dle vzorce:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^n c_i}{n}$$

kde  $c_i$  představuje dílčí hodnocení na čtyřstupňové škále každého z respondentů – nabývá hodnot od jedné („nejhorší“ možnost) do čtyř („nejlepší“ možnost) a  $n$  označuje celkový počet respondentů, kteří daný komunikační nástroj dle konkrétního hlediska hodnotili (platí  $n \leq 388$ ).

Procentuální vyjádření bylo poté získáno s použitím vzorce:

$$C_p = \frac{100C}{4}$$

Takto získaná hodnota byla následně využita při závěrečném multikriteriálním srovnání v programu pro podporu rozhodování Criterium Decision Plus.

Respondenti hodnotili jako nejrychlejší komunikační nástroj mobilní bankovníctví, což může být způsobeno rozšířením využívání chytrých telefonů, na kterých lidé mohou ovládat své bankovníctví přes mobilní aplikaci. Aplikace často umožňuje přístup i aktivaci platby prostřednictvím otisku prstu či skenu tváře, což může být jeden z důležitých aspektů takového hodnocení. O něco méně rychlejší je pak podle dotázaných osob internetové bankovníctví, toto hodnocení by mohlo být ovlivněno právě složitějším přihlášením do bankovníctví oproti mobilnímu bankovníctví. Návštěva pobočky je dle respondentů podstatně pomalejší komunikační nástroj s bankou.

**Tabulka 2: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska rychlosti.**

Rychlost	Hodnota	Internetové bankovníctví	Mobilní bankovníctví	Návštěva pobočky
Velmi rychlé	4	214	231	49
Spíše rychlé	3	141	101	104
Pomalé	2	9	8	149
Velmi pomalé	1	5	12	55
<i>n</i>		369	352	357
<i>C</i>		3,53	3,57	2,41
<i>C<sub>p</sub></i> (%)		88,21	89,13	60,29

Zdroj: Vlastní zpracování.

Z hlediska jednoduchosti se zdá respondentům nejlepší opět mobilní bankovníctví, převážná většina z nich ho hodnotí jako velmi jednoduché. Podobně je na tom také internetové bankovníctví, tyto dva komunikační nástroje hodnotili jako jednoduché převážně osoby mladší 18 let a dále ve věkové kategorii 18 až 64 let, přičemž z věkové skupiny 27 až 45 let neoznačil žádný z respondentů dané dva komunikační nástroje za složité. Na rozdíl od návštěvy pobočky, která byla často hodnocena jako spíše složitá. Může to být zapříčiněno tím, že klient na pobočce musí bankéři vždy specifikovat svůj požadavek na rozdíl od ostatních komunikačních kanálů, kde si klient sám zařídí, co potřebuje. Avšak lidé ve věkové kategorii 65 a více let hodnotili jako složité používání mobilního bankovníctví, což může být ovlivněno tím, že tito lidé často neovládají nové technologie nebo jim používání samotného mobilního telefonu přijde obtížné.



**Tabulka 3: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska jednoduchosti.**

Jednoduchost	Hodnota	Internetové bankovníctví	Mobilní bankovníctví	Návštěva pobočky
Velmi jednoduché	4	197	225	137
Spíše jednoduché	3	143	100	124
Spíše složité	2	20	18	71
Složité	1	6	9	27
<i>n</i>		366	352	359
<i>C</i>		3,45	3,54	3,03
<i>C<sub>p</sub></i> (%)		86,27	88,42	75,84

Zdroj: Vlastní zpracování.

Nejbezpečnějším způsobem komunikace s bankou je podle respondentů návštěva pobočky, vybralo ji tak více než 98 % z respondentů, kteří na tuto otázku odpověděli. Již méně bezpečný způsob, jak komunikovat s bankou, je internetové bankovníctví a úplně nejhůře v tomto hodnocení dopadlo mobilní bankovníctví.

**Tabulka 4: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska bezpečnosti.**

Bezpečnost	Hodnota	Internetové bankovníctví	Mobilní bankovníctví	Návštěva pobočky
Velmi bezpečné	4	123	101	265
Spíše bezpečné	3	203	156	90
Spíše rizikové	2	34	74	4
Velmi rizikové	1	6	21	2
<i>n</i>		366	352	361
<i>C</i>		3,21	2,96	3,71
<i>C<sub>p</sub></i> (%)		80,26	73,93	92,80

Zdroj: Vlastní zpracování.

Mobilní bankovníctví jako velmi rizikový způsob, jak komunikovat s bankou, hodnotili převážně osoby starší 65 let, což může být také způsobeno nedostatkem informací o zabezpečení těchto nástrojů či nedůvěrou v moderní technologie. Tyto výsledky jsou pravděpodobně dále ovlivněny obavami z odcizení mobilního telefonu, krádeže dat při používání Wi-Fi sítě či strachem, že by se mohli stát obětí phishingu.

Z pohledu dostupnosti je internetové bankovníctví a mobilní bankovníctví hodnoceno téměř totožně, a to jako velmi dostupné. To může být zapříčiněno skutečností, že používání internetu má v populaci stále rostoucí trend, a tak mají lidé snazší přístup ke vstupu do svého bankovníctví, ať už prostřednictvím internetového bankovníctví či mobilní aplikace z různých míst. Na rozdíl od návštěvy pobočky, která často nemusí být v blízkosti klientova bydliště. Na druhou stranu se zde vyskytli i jedinci, kteří hodnotí internetové a mobilní bankovníctví jako méně dostupný komunikační nástroj, jedná se ve většině případů o osoby starší 65 let, což může být ovlivněno tím, že často ještě nevlastní chytrý telefon nebo, jak vyplývá z analýzy využívání internetu, nepoužívají internet vůbec.

**Tabulka 5: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska dostupnosti.**

Dostupnost	Hodnota	Internetové bankovníctví	Mobilní bankovníctví	Návštěva pobočky
Velmi dostupné	4	267	272	107
Spíše dostupné	3	90	62	152
Spíše nedostupné	2	5	9	91
Nedostupné	1	4	9	10
<i>n</i>		366	352	360
<i>C</i>		3,69	3,70	2,99
<i>C<sub>p</sub></i> (%)		92,35	92,40	74,72

Zdroj: Vlastní zpracování.

Pokud jde o komplexnost jednotlivých nástrojů komunikace s bankou, respondenti z největší části považují za komunikační nástroj, díky kterému mohou zařídit veškeré své požadavky, návštěvu pobočky.

Méně komplexnější je pak internetové bankovníctví, ve kterém si podle dotázaných osob, dokáží lidé zařídit většinu svých požadavků. Nejméně komplexní je mobilní bankovníctví, což je pravděpodobně způsobeno tím, že nabídka služeb v mobilní aplikaci je často omezena oproti nabídce služeb v internetovém bankovníctví.

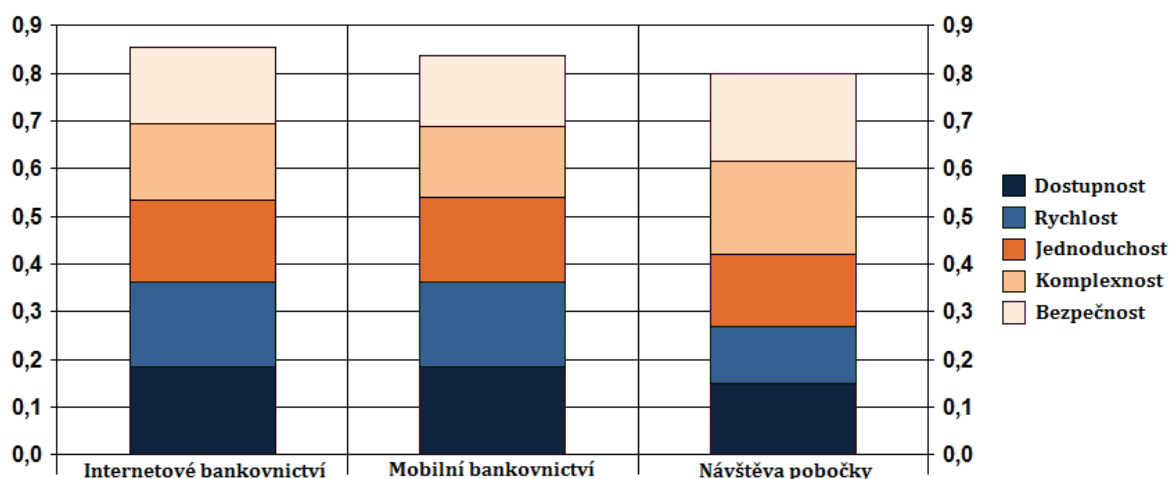
**Tabulka 6: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska komplexnosti.**

Komplexnost	Hodnota	Internetové bankovníctví	Mobilní bankovníctví	Návštěva pobočky
Lze zařídit vše	4	115	88	312
Lze zařídit většinu	3	223	176	42
Lze zařídit pouze část	2	24	78	3
Nelze zařídit téměř nic	1	3	7	0
<i>n</i>		365	349	357
<i>C</i>		3,23	2,99	3,87
<i>C<sub>p</sub></i> (%)		80,82	74,71	96,64

Zdroj: Vlastní zpracování.

Po vyhodnocení výše uvedených dílčích hledisek v systému pro podporu rozhodování Criterium Decision Plus bylo celkově jako nejvíce preferovaný nástroj komunikace s bankou zvoleno internetové bankovníctví, které získalo hodnocení 85,6 %. Internetové bankovníctví respondenti hodnotili v porovnání s mobilním bankovníctvím lépe hlavně z hlediska komplexnosti a bezpečnosti. Nástrojem, který získal hodnocení 83,7 % a je tak druhým upřednostňovaným komunikačním nástrojem, je mobilní bankovníctví. Ve srovnání s návštěvou pobočky je pro respondenty dostupnější, rychlejší a jednodušší. Na druhou stranu návštěva pobočky, jejíž hodnocení je 80,1 %, je oproti mobilnímu i internetovému bankovníctví pro dotázané osoby bezpečnější a komplexnější, tj. zařídí díky ní více svých požadavků.

**Graf 14: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou podle jednotlivých hledisek.**



Zdroj: Vlastní zpracování.

Z výsledků dotazníkového šetření a výsledků hodnocení v programu pro podporu rozhodování vyplývá, že internetové bankovníctví je stále velmi preferovanou formou komunikace s bankou, a to převážně díky své kombinaci dostupnosti, rychlosti a jednoduchosti.

## 8 Shrnutí výsledků

Na základě dat Českého statistického úřadu byla provedena analýza využívání internetového bankovníctví a s využitím informací získaných dotazníkovým šetřením byl zjištěn možný budoucí vývoj internetového bankovníctví.

Používání internetu má za poslední desetiletí stále rostoucí trend, což také přispívá k stále rostoucímu zájmu o využívání internetového bankovníctví. Jen od roku 2014 do roku 2019 vzrostl počet uživatelů internetového bankovníctví o více než 20 %. V současnosti je největší počet uživatelů ve věkových skupinách od 25 do 64 let, kde podíl uživatelů internetové bankovníctví tvoří až 88 %, přičemž s rostoucím věkem podíl osob využívající internetové bankovníctví klesá. Ze starších věkových kategorií využívá internetové bankovníctví nepatrná část, konkrétně 20 %. Důvodem nepoužívání služeb internetového bankovníctví však v dnešní době ve většině případů není nedostatek informací o něm, ale z největší části jde o fakt, že takoví lidé nepoužívají ani internetové připojení, přičemž podíl těchto osob tvoří více než 50 %.

S cílem zjistit, jakým způsobem lidé využívají internetové bankovníctví, jaké postavení má na trhu s ohledem na přírůstek nástrojů komunikace s bankou, či v porovnání s jinými platebními metodami a za účelem zjištění, jaký budoucí vývoj lze očekávat, bylo provedeno dotazníkové šetření. Sestavený dotazník byl vyplněn zástupci respondentů všech věkových kategorií. Největší část respondentů tvořili studenti a zaměstnanci. Podle zjištěných výsledků do svého internetového bankovníctví vstoupí alespoň 1x týdně 81 % respondentů, nejčastěji se tak děje za účelem zadání příkazu k úhradě a kontroly zůstatku a pohybu na účtu. S rostoucí konkurencí na bankovním trhu začaly banky snižovat poplatky spojené s internetovým bankovníctvím na minimum, proto tak téměř 80 % dotázaných využívá internetové bankovníctví naprosto bez poplatků. Pokud by se internetové bankovníctví považovalo pouze za platební metodu, upřednostnilo by ji před hotovostí, platební kartou a mobilním bankovníctvím pouhých 5 % dotázaných. Internetové bankovníctví jako platební metoda je tak nejméně preferovaným způsobem placení, v tomto porovnání bezkonkurenčně vítězí platební karta, kterou preferuje téměř 68 % respondentů.

Díky zjištěným informacím prostřednictvím dotazníkového šetření bylo pomocí systému pro podporu řízení Criterium Decision Plus zjištěno, že v rámci nástrojů komunikace s bankou je internetové bankovníctví nejvíce preferovanou formou, a to

nejčastěji z důvodu dostupnosti, rychlosti a jednoduchosti. Ačkoliv se hned druhým nejvíce preferovaným komunikačním kanálem stalo mobilní bankovníctví, které se v dnešní době těší oblibě převážně u mladé generace, respondenti stále více důvěřují z hlediska bezpečnosti internetovému bankovníctví a oceňují jeho komplexnost. Třetí komunikační kanál, který představovala návštěva pobočky, „nepřesvědčil“ respondenty díky omezené dostupnosti, rychlosti a složitosti provedení jejich požadavků.

Významným zjištěním je fakt, že i přes nárůst nových možností mobilního bankovníctví v podobě mobilních aplikací v době technologických inovací si internetové bankovníctví stále drží své místo na trhu jako spolehlivý nástroj komunikace s bankou.

## 9 Závěr

Internetové bankovníctví se v České republice rozvíjí od roku 1998, avšak za posledních deset let zaznamenalo vysoký nárůst popularity díky své dostupnosti a zároveň tak úspoře času, jednoduchosti využívání nabízených služeb a také komplexnosti, která klientům bank zaručuje splnění většiny jejich potřeb. I přes příchod moderních platebních metod, a tedy přes rozvoj komunikačních možností s bankou, má využívání internetového bankovníctví stále rostoucí trend.

V dnešní době se na trhu vyskytuje velké množství platebních metod, které se využívají při hotovostním i bezhotovostním platebním styku. Využívání internetového bankovníctví jako platební metody (např. formou příkazů k úhradě) je silně ovlivněno existencí platebních karet, které jsou nejčastěji využívaným platebním prostředkem současně s hotovostí. Většina lidí proto považuje internetové bankovníctví spíše za nástroj komunikace s bankou nežli za běžný platební prostředek.

Na základě výsledků dotazníkového šetření lze tvrdit, že ačkoliv potenciál rozvoje internetového bankovníctví jako platební metody není příliš velký, tak jako nástroj komunikace s bankou je preferováno hned z několika důvodů. Lidé jej považují za velmi dostupné a rychlé, jeho ovládání se zdá být většině velmi jednoduché a díky jeho komplexnosti si klienti z různých míst mohou vyřídit téměř všechny své požadavky. Napomáhá tomu také skutečnost, že internetové bankovníctví je hodnocené hned po osobní návštěvě banky jako druhý nejbezpečnější komunikační nástroj.

Vzhledem k celkovým výsledkům zkoumání je patrné, že největší konkurent internetového bankovníctví v rámci komunikačních nástrojů je mobilní bankovníctví, které se do popředí dostává díky technologickému pokroku. V současnosti je největší výhodou internetového bankovníctví oproti tomu mobilnímu právě jeho bezpečnost a komplexnost, kterou by měly banky z důvodu vysoké konkurence ve vlastním zájmu nejen zachovat, ale postupně i rozvíjet a zvyšovat. Dále je možné spatřovat prostor pro vytvoření internetového bankovníctví ještě více dostupnějším, neboť se jedná o hledisko, ve které ho již mobilní bankovníctví předčilo. Banky by tak mohly zvážit snazší, a tím i rychlejší přístup do internetového bankovníctví, což by pro klienty mohlo zvýšit jeho atraktivitu.

Podle výsledků dotazníkového šetření je také zřetelné, že většina klientů má své internetové bankovníctví vedeno zcela bez poplatků, což by mohl být důležitý aspekt při rozhodování ve výběru banky, a dokonce i při výběru platební metody. Banky, které služby spojené s internetovým bankovníctvím zpoplatňují, by proto měly existenci těchto poplatků nebo jejich výši pečlivě zvážit – může se jednat o důvod odchodu jejich klientů ke konkurenci.

Díky zmíněnému technologickému pokroku je možné spatřovat velkou pravděpodobnost dalšího rozvoje veškerých forem elektronického bankovníctví. Již v současnosti dochází k propojování internetového bankovníctví s mobilním bankovníctvím. Internetové bankovníctví má tak možnost získat nové vlastnosti a funkcionality, udržet si tak svou pozici na bankovním trhu a nabídnout klientům bank takové možnosti, aby považovali své banky za partnery.

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat vývoj internetového bankovníctví v České republice a na základě dotazníkového šetření odhadnout jeho vývoj do budoucnosti. Tento cíl byl splněn.



## 10 Seznam použitých zdrojů

1. Airbank.cz: [online] *Internetové bankovníctví*. [2020-03-12] Dostupný z: <https://ib.airbank.cz>
2. Airbank.cz: [online] *Mobilní aplikace*. [2020-03-12] Dostupný z: <https://www.airbank.cz/produkty/mobilni-aplikace/>
3. ALBERSTADT, Rachel. [online] *How important was trade in early medieval societies?* [2019-10-09] Dostupný z: [https://www.academia.edu/8685195/How\\_important\\_was\\_trade\\_in\\_early\\_medieval\\_societies](https://www.academia.edu/8685195/How_important_was_trade_in_early_medieval_societies)
4. C-journal.cz: [online] *Jak internetové bankovníctví změnilo svět financí*. [2020-03-13] Dostupný z: <https://www.c-journal.cz/clanky/jak-internetove-bankovnictvi-zmenilo-svet-financi/>
5. Cnb.cz: [online] *České bankovky*. [2019-11-02] Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/bankovky-a-mince/bankovky/>
6. Cnb.cz: [online] *O ČNB*. [2019-10-28] Dostupný z: [https://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/](https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/)
7. Csas.cz: [online] *George*. [2020-02-23] Dostupný z: <https://www.csas.cz/cs/internetove-bankovnictvi/george>
8. Czso.cz: [online] *Obyvatelstvo*. [2020-03-30] Dostupný z: [https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo\\_lide](https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide)
9. Czso.cz: [online] *Používání internetu jednotlivci*. [2020-03-30] Dostupný z: <https://www.czso.cz/csu/czso/3-pouzivani-pocitace-a-jinych-zarizeni-k-pristupu-na-internet>
10. Czso.cz: [online] *Používání vybraných finančních služeb online*. [2020-03-30] Dostupný z: <https://www.czso.cz/csu/czso/14-identifikace-na-internetu-b22tuwgu22>
11. Finance.cz: [online] *Co je to spořicí účet*. [2020-03-12] Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/sporici-ucty-a-vklady/abeceda-sporicich-uctu/co-je-to-sporici-ucet/>
12. Gobankingrates.com: [online] *History of Online banking. How Internet banking went mainstream*. [2020-04-01] Dostupný z: <https://www.gobankingrates.com/banking/banks/history-online-banking/>

13. Historie.cnb.cz: [online] *Historie centrálního bankovníctví*. [2019-10-02]  
Dostupný z: <https://www.historie.cnb.cz/cs/>
14. Investice.cz: [online] *Co je podílový fond?* [2020-03-12] Dostupný z:  
<https://www.investice.cz/co-je-podilovy-fond/>
15. JUŘÍK, Pavel. *Platební karty. Ilustrovaná historie placení*. Praha: Libri, 2012, ISBN 978-80-7277-498-2.
16. JUŘÍK, Pavel. *Platební karty. Velká encyklopedie 1870-2006*. Praha: Grada Publishing, 2006, ISBN 80-247-1381-0.
17. KANTNEROVÁ, Liběna. *Základy bankovníctví. Teorie a praxe*. Praha: C. H. Beck, 2016. ISBN 978-80-7400-595-4.
18. Kb.cz: [online] *Jaký je rozdíl mezi platbami sipo, inkaso a trvalým příkazem*. [2020-03-12] Dostupný z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/ucty-a-platby/jaky-je-rozdil-mezi-platbami-sipo-inkaso-a-trvalym>
19. KRÁL, Mojmír. *Bezpečný internet. Chraňte sebe i svůj počítač*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015, ISBN 978-80-247-5453-6.
20. Mesec.cz: [online] *Homebanking (domácí bankovníctví)*. [2019-11-29] Dostupné z: <https://www.mesec.cz/financni-portal/ucty/homebanking-domaci-bankovnictvi/>
21. MEJSTRŮ, Michal, Magda PEČENÁ, Petr TEPLÝ. *Bankovníctví v teorii a praxi = Banking in theory and practice*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.
22. Moneta.cz: [online] *Co je internetové bankovníctví*. [2020-01-04] Dostupné z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/co-je-internetove-bankovnictvi>
23. Moneta.cz: [online] *Co je to termínovaný vklad*. [2020-03-12] Dostupný z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/co-je-terminovany-vklad>
24. Peníze.cz: [online] *Investice na par kliků. Je to snadné a vyděláte, lákají banky*. [2020-03-12] Dostupné z: <https://www.penize.cz/podilove-fondy/406392-investice-na-par-kliku-je-to-snadne-a-vydelate-lakaji-banky>
25. Peníze.cz: [online] *Odkud kam míří český internetbanking*. [2020-04-01] Dostupný z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>
26. PŘÁDKA, Michal, Jan KALA. *Elektronické bankovníctví*. První vydání, Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5.

27. REVENDA, Zbyněk, Martin MANDEL, Jan KODERA, Petr MUSÍLEK, Petr DVOŘÁK. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 6. aktual. vyd. Praha: Management press, 2015. ISBN 978-80-7261-279-6.
28. ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava a kolektiv. *Bankovníctví I – 4. aktualizované vydání*, Praha: Eupress, 2005. ISBN 80-86754-53-7.
29. Techradar.com: [online] *Best interactive voice response (IVR) services*. [2019-12-01] Dostupný z: <https://www.techradar.com/best/best-interactive-voice-response-ivr-services>
30. Ústava České republiky 1/1993, čl. 98.
31. Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.
32. Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance.

## 11 Seznam obrázků

Obrázek 1: Ochranné prvky bankovky. ....	14
Obrázek 2: Možnosti komunikace klienta s bankou.....	15
Obrázek 3: Ochranné prvky platební karty. ....	16

## 12 Seznam grafů

Graf 1: Vývoj používání internetu v letech 2014–2019 (%). ....	29
Graf 2: Frekvence používání internetu u žen a mužů v roce 2019 (%). ....	30
Graf 3: Využívání internetového bankovníctví v letech 2014–2019 (%). ....	30
Graf 4: Využívání internetového bankovníctví v roce 2019 (%). ....	31
Graf 5: Důvody nevyužívání internetového bankovníctví v roce 2019 (%). ....	31
Graf 6: Počet respondentů podle pohlaví a věku. ....	33
Graf 7: Podíl respondentů dle statusu. ....	33
Graf 8: Frekvence využívání internetového bankovníctví. ....	35
Graf 9: Počet respondentů – klientů jednotlivých bank. ....	35
Graf 10: Nejvyužívanější služby internetového bankovníctví. ....	36
Graf 11: Měsíční poplatky spojené s internetovým bankovníctvím. ....	37
Graf 12: Popularita vybraných platebních metod. ....	38
Graf 13: Nejčastější platby prostřednictvím internetového bankovníctví. ....	39
Graf 14: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou podle jednotlivých hledisek. ....	45

## 13 Seznam tabulek

Tabulka 1: Využívání internetového bankovníctví. ....	34
Tabulka 2: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska rychlosti. ....	41
Tabulka 3: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska jednoduchosti. ....	42
Tabulka 4: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska bezpečnosti. ....	42
Tabulka 5: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska dostupnosti. ....	43
Tabulka 6: Hodnocení nástrojů komunikace s bankou z hlediska komplexnosti. ....	44

## **14 Seznam příloh**

Příloha 1: Dotazník - Internetové bankovníctví.

## Příloha 1: Dotazník - Internetové bankovníctví.

### Internetové bankovníctví

Vážení respondenti,

jsem studentkou Fakulty informatiky a managementu na Univerzitě Hradec Králové. Zpracovávám bakalářskou práci na téma Internetové bankovníctví a chtěla bych Vás tímto požádat o vyplnění krátkého dotazníku.

Dotazník je zcela anonymní a je určen pro každého. Cílem dotazníku je zjistit preference respondentů v komunikaci s bankou a odhadnout budoucí vývoj internetového bankovníctví.

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění mého dotazníku.

\*Povinné pole

1. Jaké je Vaše pohlaví? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

žena

muž

2. Kolik je Vám let? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

méně než 18

18 - 26 let

27 - 44 let

45 - 64 let

65 a více let

3. U jaké banky máte založený bankovní účet? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- nemám bankovní účet
- Komerční banka
- ČSOB
- Česká spořitelna
- MONETA Money Bank
- Fio banka
- mBank
- Raiffeisenbank
- UniCredit Bank
- Air Bank

Jiné:  \_\_\_\_\_

4. Využíváte internetové bankovníctví? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- ano
- ne

5. Jak často vstupujete do svého internetového bankovníctví?

*Označte jen jednu elipsu.*

- vyjimečně (cca 2x do měsíce nebo méně)
- občas (zpravidla alespoň 1x týdně)
- často (několikrát týdně)
- každý den

6. Jaké služby internetového bankovníctví využíváte?

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- příkaz k úhradě
- příkaz k inkasu
- trvalé příkazy
- kontrola pohybu na účtu
- kontrola zůstatku na účtu
- správa peněžních prostředků (např. založení spořicího účtu, termínovaných vkladů, podílových fondů)
- žádost o půjčku
- sloučení půjček
- zřízení kontokorentu
- změna PIN kódu ke kartě
- změna limitů na kartě

Jiné:  \_\_\_\_\_

7. Kolik zaplatíte měsíčně na poplatcích spojených s internetovým bankovníctvím? (včetně poplatků za služby, např. příkaz k úhradě)

*Označte jen jednu elipsu.*

- bez poplatků
- 1 - 30 Kč
- 31 - 50 Kč
- 51 - 150 Kč
- více než 150 Kč



8. Při jakých nákupech nejčastěji využíváte příkaz k úhradě prostřednictvím internetového bankovníctví?

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- drobné nákupy (potraviny, drogerie, parfumerie)
- oblečení
- elektronika
- vybavení bytu
- náklady na bydlení (energie, nájem)
- rekonstrukce nemovitosti
- nákup automobilu

9. Pokud máte na výběr z více platebních metod, kterou upřednostňujete? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- hotovost (např. platba na místě, platba na dobírku)
- platební karta
- platební příkaz prostřednictvím internetového bankovníctví
- platební příkaz prostřednictvím mobilního bankovníctví

10. Jak hodnotíte následující nástroje komunikace s bankou z hlediska rychlosti?

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	velmi rychlý	spíše rychlý	pomalý	velmi pomalý
internetové bankovníctví	<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"/>
návštěva pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Jak hodnotíte následující nástroje komunikace s bankou z hlediska jednoduchosti?

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	velmi jednoduché	spíše jednoduché	spíše složité	složité
internetové bankovníctví	<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"/>
návštěva pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Jak hodnotíte následující nástroje komunikace s bankou z hlediska bezpečnosti?

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	velmi bezpečné	spíše bezpečné	spíše riziková	velmi riziková
internetové bankovníctví	<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"/>
návštěva pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Jak hodnotíte následující nástroje komunikace s bankou z hlediska dostupnosti?

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	velmi dostupné	spíše dostupné	spíše nedostupné	nedostupné
internetové bankovníctví	<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"/>
návštěva pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Jak hodnotíte následující nástroje komunikace s bankou z hlediska komplexnosti? (zda vyřídíte vše, co potřebujete)

*Označte jen jednu elipsu na každém řádku.*

	Ize zařídit vše	Ize zařídit většinu	Ize zařídit pouze část	nelze zařídit téměř nic
internetové bankovníctví	<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"/>
návštěva pobočky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kolik obyvatel má obec, ve které žijete? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- 3 000 obyvatel a méně  
 3 001 - 10 000 obyvatel  
 10 001 - 50 000 obyvatel  
 50 001 obyvatel a více

16. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- základní  
 středoškolské  
 vyšší odborné  
 vysokoškolské

17. Váš status je: \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- student
- pracující student
- zaměstnanec
- OSVČ (osoba samostatně výdělečně činná)
- majitel firmy
- nezaměstnaný
- mateřská nebo rodičovská dovolená
- důchodce
- pracující důchodce

## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Lucie Tlustá</b>
Studium:	I1700416
Studijní program:	B6208 Ekonomika a management
Studijní obor:	Finanční management
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Internetové bankovníctví</b>
Název bakalářské práce AJ:	Internet banking

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Cíl: Analyzovat vývoj internetového bankovníctví v České republice a na základě dotazníkového šetření odhadnout jeho další vývoj.

Osnova:

1. Úvod a cíle
2. Bankovní systém
3. Platební metody
4. Internetové bankovníctví
5. Analýza trhu
6. Dotazníkové šetření
7. Shrnutí výsledků
8. Závěr
9. Zdroje

1. Platební karty. Ilustrovaná historie placení, Pavel Juřík, 2012 2. Elektronické bankovníctví, Michal Příkladka, Jan Kala, 2000 3. Peněžní ekonomie a bankovníctví, Zbyněk Revenda, Martin Mandel, Jan Kodera, Petr Musílek, Petr Dvořák, 2015 4. Bankovníctví v teorii a praxi = Banking in theory and practice, Michal Mejstřík, Magda Pečená, Petr Teplý, 2014

Garantující pracoviště: Katedra ekonomie,  
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: Ing. et Bc. Martin Král

Datum zadání závěrečné práce: 15.10.2018