

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Produkt internetové bankovnictví u vybraných bank

Jana Bubelová

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

© 2012 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra ekonomiky
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Bubelová Jana

Provoz a ekonomika

Název práce

Produkt internetové bankovnictví u vybraných bank

Anglický název

Internet banking product in selected banks

Cíle práce

Cílem rešeršní části bakalářské práce je vysvětlit pojem internetové bankovnictví a charakterizovat ho jako jednu z možností bezhotovostního platebního styku. Cílem vlastní práce je porovnání tří bank z hlediska zabezpečení, dostupnosti, snadnosti připojení pro zákazníka, nabízených služeb, přehlednosti a zároveň jejich celkové porovnání.

Metodika

Sběr literatury k danému tématu

Prostudování literárních podkladů

Sepsání literární rešerše na základě prostudovaných podkladů

Hodnocení tří bank z hlediska dostupnosti, bezpečnosti, jednoduchosti

Celkové vyhodnocení

Harmonogram zpracování

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

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

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

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

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

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Internet, banka, e-commerce, bezpečnost, heslo

Doporučené zdroje informací

DVORÁK, Petr. Bankovníctví. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998. 341 s. ISBN 80-7079-585-9.

DVORÁK, Petr. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha : Linde Praha, a.s., 2001. 470 s. ISBN 80-7901-310-6.

DVORÁK, Petr. Vybrané otázky z bankovníctví. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 1995. 133 s. ISBN 80-7079-917-X.

GRUBLOVÁ, Eva. Internetová ekonomika : Základy elektronického podnikání. Ostrava : Repro-Print, 2002. 88 s. ISBN 80-7329-000-6.

KALÁBIŠ, Zbyněk. Bankovní služby v praxi. Praha : Computer Press, 2006. 146 s. ISBN 80-251-0882-1.

MÁČE, Miroslav. Platební systémy klasický a elektronický. Praha : Grada Publishing, 2006. 270 s. ISBN 80-247-1725-5.

PŘÁDKA, Miroslav. Elektronické bankovníctví : rady a tipy. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5.

RFKNULOVÁ, Elvira. Banky a platební systémy. Brno : Computer Press, 2004. 197 s. ISBN 80-251-0321-8.

Vedoucí práce

Steininger Michal, Ing., Ph.D.

Termín odevzdání

březen 2012


prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.
Vedoucí katedry




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

V Praze dne 14.2.2012

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

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

V Praze dne 29. 3. 2012

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucímu bakalářské práce Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za pomoc a cenné rady při zpracování bakalářské práce.

PRODUKT INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ U
VYBRANÝCH BANK

INTERNET BANKING PRODUCT IN SELECTED BANKS

SOUHRN

Tato bakalářská práce je zaměřena na internetové bankovníctví pro běžné uživatele na českém trhu. Práce je rozdělena na dvě části. Literární rešerše zahrnuje stručnou historii elektronického bankovníctví, seznámení s internetovým bankovníctvím, obecná charakteristika produktů, výhody a nevýhody užívání internetového bankovníctví a rizika s tím spojená. V praktické části je provedena analýza tří bankovních domů, která je zaměřena na technické požadavky služby, jako je dostupnost, jednoduchost, přehlednost a snadnost užití. V konečné fázi jsou porovnány poplatky jednotlivých bank pro běžné uživatele neboli fyzické osoby. V závěru práce jsou shrnuty veškeré získané informace z vlastní práce a poté následně vyhodnoceny. Z výsledků analýzy byla nejlépe ohodnocena Komerční banka, která ve všech sekcích získala největší počet bodů.

SUMMARY

This bachelor thesis is focused on the internet banking for ordinary users on the Czech market. The work is divided into two parts. Literature search includes a brief history of electronic banking, introduction to internet banking, general characteristics of products, advantages and disadvantages of using internet banking and the associated risks. In the practical part of the analysis of three banks, which focuses on the technical requirements of services such as availability, simplicity, clarity and ease of use. In the final phase, are compared each bank charges for ordinary users. The conclusion summarizes all the information from their own work and were subsequently evaluated. The results of the analysis was the best rated commercial bank, which in all sections received the highest number of points.

KLÍČOVÁ SLOVA

Internet, banka, bezpečnost, heslo, e-commerce.

KEYWORDS

Internet, bank, safety, password, e-commerce.

Obsah

1	Úvod	11
2	Cíl práce a metodika	12
2.1	Cíl práce	12
2.2	Metodický postup	13
3	Platební styk	14
3.1	Bezhotovostní platební styk	14
3.2	Bankovní spojení	15
3.3	Historie elektronického platebního styku	16
3.4	Vývoj elektronického platebního styku	16
4	Produkty Elektronického bankovníctví	17
4.1	Telebanking	18
4.2	GSM Banking	18
4.3	WAP Banking	18
4.4	Homebanking	19
4.5	Internetbanking	19
5	Elektronické bankovníctví	20
5.1	Počátky internetového bankovníctví	20
5.2	Internetové bankovníctví	21
6	Právní úprava	22
6.1	Další právní předpisy	22
6.2	Vymezení platebních produktů	23
7	Možnosti zabezpečení	23
7.1	Bezpečné přihlášení	24
7.2	Bezpečné převádění peněz	25

7.3	Vyšší typy zabezpečení	25
8	Rizika spojená s internetovým bankovníctvím.....	27
8.1	Phishing (Password harvesting fishing).....	28
8.2	Pharming	28
9	Výhody a nevýhody internetového bankovníctví.....	28
9.1	Výhody internetového bankovníctví.....	29
9.2	Nevýhody internetového bankovníctví	29
10	Budoucnost internetového bankovníctví	30
11	Vlastní práce	31
11.1	Česká spořitelna, a.s.....	32
11.2	Charakteristika služby SERVIS 24 internetbanking	32
11.3	Přihlášení do služby SERVIS 24 a nabízené produkty	33
11.4	Bezpečnost a poplatky.....	34
11.5	Vyhodnocení portálu SERVIS 24	34
12	Československá obchodní banka, a.s.....	34
12.1	Charakteristika služby ČSOB Internetbanking 24.....	35
12.2	Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking 24 a nabízené produkty	35
12.3	Bezpečnost a poplatky.....	36
12.4	Vyhodnocení služby ČSOB Internetbanking 24	37
13	Komerční banka, a.s.....	37
13.1	Charakteristika služby MojeBanka	38
13.2	Přihlášení do služby MojeBanka.....	39
13.3	Bezpečnost a poplatky	39
13.4	Vyhodnocení služby MojeBanka	40
14	Bankovní poplatky	40
14.1	Bankovní poplatky u České spořitelny SERVIS 24.....	41

14.2	Bankovní poplatky u služby ČSOB Internetbanking 24.....	41
14.3	Bankovní poplatky u služby MojeBanka v Komerční bance.....	41
14.4	Celkové vyhodnocení produktů internetového bankovníctví a poplatků.....	45
15	Závěr	47
16	Použité zdroje	49
17	Přílohy.....	52

1 Úvod

V dnešní době, kdy je lidstvo díky konzumnímu světu hnáno dopředu a jsme svědky rychlého rozvoje moderních technologií je zřejmé, že ani oblast bankovníctví nemůže zůstat pozadu. Pojem elektronické peníze by ještě nikdo před dvanácti lety nepoužil, dnes jsou však nedílnou součástí téměř každého člověka. Zapříčiňuje to zřejmě i fakt, že počítačová gramotnost lidí a technické vybavení domácností jsou dnes na velmi vysoké úrovni, než byly kdykoliv předtím.

Přímé bankovníctví v současné době nabízí nemalé množství možností jak komunikovat s bankou. Patří sem telebanking, homebanking, GMS banking a v neposlední řadě dnes velmi oblíbený internetbanking. První uživatelé internetbankingu se v České republice objevili v polovině roku 1998, kdy bylo možné vykonávat jen základní bankovní operace. Nyní je možné získat úvěr, pojištění či si zakoupit cenné papíry. Banky se snaží starat o své zákazníky s maximální péčí, přicházejí stále s novými produkty, modernizují služby a zjednodušují úroveň jejich užívání. Otázka bezpečnosti je však stále relativně velkým problémem. I když banky nabízejí vysoká bezpečnostní opatření v podobě čipových karet, certifikátů či jiných možností, stále existuje riziko napadení, což možná vede k tomu, že tuto formu platebního styku stále využívá menší procento obyvatel nežli klasičtější formu, tedy hotovostní platební styk.

Je jen otázkou času, kdy možnosti a vývoj technologií zapříčiní, že pojem internetové bankovníctví nebude jen pojmem, ale bude součástí každého člověka.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je porovnat internetové bankovníctví tří bank z hlediska jeho dostupnosti, přehlednosti, snadnosti připojení, poplatků a obslužnosti zákazníka; deklarovat možnosti nabízených služeb a bezpečnost této formy bankovníctví.

Dílním cílem bakalářské práce (rešeršní části) je definovat pojem internetové bankovníctví a charakterizovat ho jako jednu z možností platebního styku z hlediska právní úpravy. Dalším dílním cílem je uvést problematiku zabezpečení internetového bankovníctví, jeho výhody, nevýhody a rizika s tím související.

2.2 Metodický postup

Ke zpracování bakalářské práce budou nasbírány podklady ve formě potřebné odborné literatury a internetových stránek jednotlivých bank. Na jejich základě bude vypracována teoretická část bakalářské práce, která zahrnuje historii internetového bankovníctví, stručný popis jednotlivých služeb, právní úpravu, výhody a nevýhody, možnosti a rizika s tím spojená.

V praktické části bude čerpáno z osobních zkušeností s aplikacemi internetového bankovníctví, informací jednotlivých bank dostupných na internetových stránkách nebo na pobočkách bank. Budou vybrány tři bankovní domy a jejich aplikace internetového bankovníctví. Do srovnávací analýzy budou zahrnuty tyto produkty bank: Servis24 u České spořitelny, Internetbanking 24 u ČSOB a MojeBanka u Komerční banky. Každá aplikace bude popsána z hlediska technických požadavků, přehlednosti, dostupnosti, snadnosti přihlášení a jednoduchosti užití. Pro větší přehlednost, bude ke každé aplikaci připojen obrázek, který bude možné nalézt v přílohách bakalářské práce. V konečné fázi budou porovnány banky z hlediska poplatků běžných uživatelů tedy fyzických osob. Každá z těchto jednotlivých sekcí bude autorkou subjektivně bodově ohodnocena, bude použita číselná škála od 1 do 5, kdy číslo 5 bude nejlepší a číslo 1 nejhorší hodnocení. V celkovém shrnutí pak budou jednotlivé body sečteny a vyhodnoceny. Pro úplnou přehlednost bude vše graficky znázorněno.

Veškeré získané poznatky budou zpracovány a vyhodnoceny v závěru bakalářské práce.

3 Platební styk

Důležitou funkcí České národní banky (dále jen ČNB) je péče o plynulý a hospodárný platební styk. Platební styk bank obsahuje veškeré hotovostní a bezhotovostní platby, které provádějí banky pro sebe, neboli pro své klienty. Platební styk je proces předání peněz od dlužníka k věřiteli. (Bartošek, 1998)

Primární podmínkou centralizovaného platebního styku je vedení účtů klientů u bank, existence účtů bank u ČNB, stanovení pravidel pro nakládání s těmito účty a vytvoření legislativních, technických a technologických podmínek pro jeho fungování. (Sekerka, 1997)

Platební styk je možné rozdělit do několika kategorií. Základní ukazatel představuje způsob placení. Zde je možné rozlišit hotovostní a bezhotovostní přesuny peněžních prostředků. Dalším možným kritériem je územní členění. Tuzemský (pouze v rámci jednoho státu) nebo mezinárodní (mezi subjekty různých států) platební styk. Podle náležitosti průvodních dokumentů při platebních operacích lze rozčlenit platební styk na nedokumentární (hladké platby, které neobsahují žádný další bankovní závazek) a dokumentární platební styk (obsahující bankovní závazek a vztahuje se k průvodním dokumentům). Toto rozčlenění však není konečné, existuje i mnoho dalších forem platebního styku. Specifickým druhem je elektronický platební styk představující bezhotovostní formu placení. Tento druh patří mezi hlavní složky realizace plateb.

3.1 Bezhotovostní platební styk

Bezhotovostní forma platebního styku se v poslední době stala nedílnou a převažující součástí bank. Bezhotovostním operacím lze rozumět jako převod peněz mezi plátcem a příjemcem platby. Obsahem bezhotovostního platebního styku, který ve většině případů zprostředkovává banka je provedení různých finančních transakcí přes úhrady až po inkasa peněžních částek. Jinými slovy, banka odečte příslušnou částku z jednoho účtu a připíše ji ve prospěch účtu jiného klienta. Tento druh platebních operací je prováděn v elektronické

či klasické papírové formě. Platební operace mohou probíhat v rámci jedné banky, poté se jedná o vnitrobankovní platební styk. Pokud hovoříme o převodu peněz mezi různými bankami, jedná se o mezibankovní platební styk. (pravniradce.ihned.cz, *Bezhotovostní operace*, cit. 2011-10-02)

Pro bezproblémové a stálé zajištění převodů mezi bankami byli vyvinuty dva základní systémy. První je systém korespondentských bank, který je založen na přímém propojení bank přes vzájemně vedené účty, jejichž prostřednictvím si banky zúčtují platby pro sebe a své klienty. Druhý je clearingový systém, při němž dochází k vzájemnému zúčtování pohledávek a závazků zúčtovaných bank pomocí clearingového centra, u něhož má každá banka zřízený nostro účet (běžný účet, který má banka u jiné banky). (pravniradce.ihned.cz, *Převodní systémy*, cit. 2011-10-02)

3.2 Bankovní spojení

Bankovní spojení je klíčovým údajem nejenom v bezhotovostním platebním styku. Bankovní spojení jednoznačně identifikuje účet klienta a banku, ve které je účet veden. Je tvořeno vlastním číslem účtu a identifikačním kódem banky.

Vlastní číslo účtu je tvořeno maximálně 16 číselnými znaky, které se dále dělí na část, obsahující maximálně 10 číselných znaků a na část, obsahující maximálně 6 číselných znaků, která ale nemusí být v čísle účtu zahrnuta. Obě tyto části musí být v písemné podobě od sebe zřetelně odděleny. V praxi bývají odděleny pomlčkou.

Identifikační kód banky obsahuje čtyři číselné znaky a je stanoven Českou národní bankou. Pro každou obchodní banku, působící na území České republiky, je tento identifikační kód jednoznačný. Vlastní číslo účtu a identifikační kód banky musí být od sebe v písemné podobě zřetelně a jednoznačně odděleny lomítkem. Identifikační kód banky je velmi důležitý pro rozpoznání jednotlivých účtů bank u kterých je klient veden. Je to zásadní především při mezibankovním platebním styku. (Kalabis, 2005)

3.3 Historie elektronického platebního styku

Historie elektronického platebního styku sahá do dob 80. let, kdy byla snaha nabídnout velkým firmám, které měly nespočet platebních příkazů, možnost přenášet data elektronicky. Nejednalo se o nic jiného, než o možnost nahrávat data na magnetický nosič a zanést je do banky k dalšímu zpracování. Z dnešního pohledu to byla velmi primitivní forma předávání či přijímání dat v elektronické podobě, ale ve skutečnosti to byl obrovský průlom pro činnost bank i firem. S postupem času a vývojem techniky se nosiče změnily na pásky či CD, nicméně se nic nezměnilo na tom, že banku bylo stále zapotřebí navštěvovat osobně. Proto na začátku 90. a koncem 80. let banky začaly nabízet svým klientům možnost přenášet data pomocí telefonní nebo datové sítě. (Schlossberger,2005)

3.4 Vývoj elektronického platebního styku

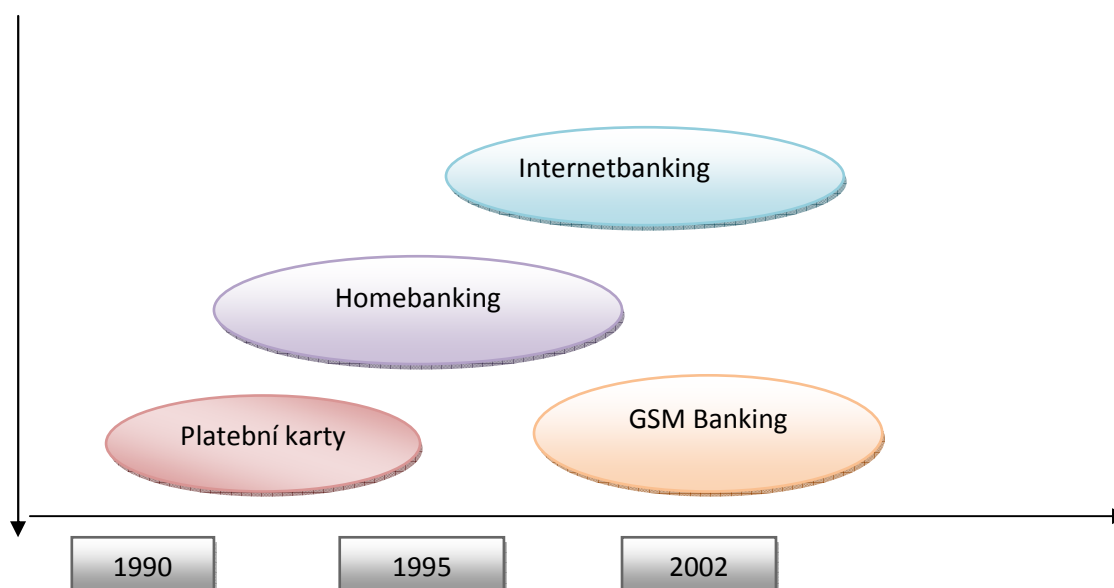
Charakteristiku jednotlivých druhů elektronického bankovníctví lze zařadit do několika vývojových období.

V 80. letech 20. století bylo možné předávat data na kompatibilních médiích, což umožnilo dálkový přenos dat. V 90. letech 20.století bylo zaznamenáno první elektronické bankovníctví pro firemní klientelu tzv. Homebanking a v druhé polovině 90. let se rozšířilo telefonní bankovníctví pro privátní klientelu. S nástupem internetu byly první vlašťovky pro začátky internetbankingu. Mobilní GSM (Global Systém for Mobile communication) sítě a mobilní operátoři přišli s nabídkou telefonních služeb přinášející ve spolupráci s bankami GSM Banking na bázi SIM karet a to koncem 20. století.

Díky vysoké penetraci internetu se v 21. století velice rozšířilo internetové bankovníctví. GSM banking, který je propagován mobilními operátory, bankami a v neposlední řadě i telefonní bankovníctví. (Schlossberger, 2005)

Obrázek č.1 popisuje situaci rozvíjejícího se elektronického bankovníctví v časovém rozmezí.

Obr. č. 1: Vývoj e – bankovníctví v České republice



Zdroj: Schlossberger, 2005

4 Produkty Elektronického bankovníctví

S rozvojem nových technologií nastal průlom i ve sféře bankovníctví. Mnoho bank tak již řadu let nabízí širokou škálu služeb elektronického neboli přímého bankovníctví. Jsou to služby, které umožňují klientovi jednat s bankou z pohodlí svého domova, ale i kdekoliv jinde bez osobní návštěvy banky. Veškeré tyto služby je možné využívat pomocí telefonu, jak klasického, tak mobilního nebo pomocí počítače a internetu.

4.1 Telebanking

Telebanking, jinak také nazývaný phonebanking, umožňuje komunikaci s bankou pomocí pevné linky či mobilního telefonu, kde je možné se prokázat svým identifikačním číslem a číslem PIN, který je přidělen bankou. U většiny bank je toto číslo bezplatné. Existují dva druhy komunikace s bankou prostřednictvím telefonu. První možnost, je možnost komunikace s automatickým hlasovým systémem, ale u této služby je důležité vlastnit telefon s tónovou volbou. A druhou možností je komunikace přímo s bankéřem, který poskytne stejné služby jako pracovník za přepážkou. Tato služba je však omezena pracovní dobou banky. (zlatakoruna.cz, *Telebanking*, cit. 2011-10-28)

4.2 GSM Banking

U GSM Bankingu se využívají dva druhy komunikace s bankou. První je SIM Toolkit. Banka na mobilní telefon (SIM kartu) nahraje vlastní bankovní aplikaci, která se zobrazí v menu telefonu. Při nahrávání aplikace je SIM karta zašifrována a nelze z ní získat žádné informace ani při odcizení telefonu. Tento systém je chráněn bankovním PIN kódem neboli BPIN. Dalším druhem služby je SMS banking, jehož výhodou je použitelnost u všech mobilních telefonů, bez ohledu na operátora. Komunikace probíhá pouze pomocí sms zpráv. I když tato služba na první pohled nevypadá moc bezpečně, banka má oprávnění k této službě vydávat tzv. autentizační kalkulátory, díky kterým vygeneruje bezpečnostní kód, který je vložen do struktury sms zprávy. (zlatakoruna.cz, *GMS banking*, cit. 2011-10-28)

4.3 WAP Banking

Služba WAP Banking umožňuje komunikaci klienta s bankou pomocí technologie WAP (Wireless Application Protocol), která je v mobilním telefonu. Pomocí klíče se uživatel může pohybovat volně na svém účtu. Tuto technologii vlastní většinou dražší telefony.

4.4 Homebanking

Produkt homebanking umožňuje ovládat bankovní účet pomocí počítače připojeného k síti a programu na instalačním CD, který je dodán bankou. Po nainstalování a připojení k internetu je možné volně disponovat se svým účtem. Velkou nevýhodou je fakt, že lze použít pouze ten počítač, ve kterém je program nainstalován. (zlatakoruna.cz, *Homebanking*, cit. 2011-10-28)

4.5 Internetbanking

„Je aplikace, která zprostředkuje přímé propojení počítače a klienta s elektronickým systémem banky prostřednictvím zabezpečených webových serverů.“ (Schlossberger,2005)

Schéma na obrázku č. 2 naznačuje vztah mezi bankou, internetovým serverem a klientem propojený vazbami, které jsou nedílnou součástí pro zajištění funkčnosti systému.

Obr. č. 2: Vztah mezi bankou, internetovým serverem a klientem propojený vazbami



Zdroj: Vlastní úprava, 2011

5 Elektronické bankovníctví

5.1 Počátky internetového bankovníctví

Mezi prvního průkopníka internetového bankovníctví v polovině 90. let 20. století lze považovat Rodinnou záložnu, ta však později zkrachovala. Pomyslné žezlo poté převzala tehdejší družstevní záložna Fio, nyní Fio banka, a nabídla internetové bankovníctví všem svým klientům. Převzetím licence Zemské banky začala 4. května 1998 oficiálně působit Expandia Banka (eBanka) a jako první banka nabídla plné ovládání účtu přes internet. Jako první přišla s komplexní paletou několika různých způsobů Direct Banking – neboli přímého bankovníctví (mimochodem byla i první, která začala tento pojem vůbec v českém překladu používat). Hned zpočátku nasadila kvalitně zabezpečený a funkčně velmi bohatý Internet Banking, Phone Banking, GSM Banking a WAP Banking a krátce nato doplnila i PDA Banking (ten má již pod jménem eBanka dodnes jako jediná na místním trhu). Rychle se rozvíjející služby banky vedly k motivaci ostatních bank pro zřízení vlastního internetového bankovníctví. (mesec.cz, *Počátky internetového bankovníctví*, cit. 2011-08-25)

Z velkých bankovních domů se k zavedení internetového bankovníctví jako první odhodlala Komerční banka. Učinila tak na začátku nového tisíciletí v roce 2000. Nabídla klasický internetbanking „Moje banka“ pro retailové klienty a PC banking ve službě Profibanka pro podnikovou sféru. Shodně také internetbanking rozjely další dvě velké banky, ČSOB a Česká spořitelna v roce 2002. (penize.cz, cit. 2011-08-25)

5.2 Internetové bankovníctví

„Pro komunikaci klienta a banky prostřednictvím moderních komunikačních kanálů a v souvislosti s přizpůsobením produktů této změně se používá termín přímé bankovníctví.“ (Grublová, 2002)

Internetové bankovníctví umožňuje svým klientům jednat s bankou z pohodlí svého domova, odkudkoliv ze světa a z jakéhokoliv počítače za pomoci Internetu a webových stránek 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Není nutná žádná instalace s výjimkou čipové karty.

Internetové bankovníctví nenabízí mnoho kritérií pro jeho rozčlenění. V dnešní době jsou dostupné dva základní typy technologií, které umožňují rozdílnou míru uživatelského komfortu. Neplnohodnotné, které jsou vázány na konkrétní počítač, kdy klient musí nainstalovat bezpečnostní software. Plnohodnotné, dostupné z jakéhokoliv počítače připojeného k internetu. (Grublová, 2002)

Prvotním předpokladem využívání internetového bankovníctví je pochopitelně mít zřízený účet v bance. Musí to být taková banka, která služby internetového bankovníctví poskytuje, což jsou v současné době všechny větší banky. Poté je možné provádět různé operace podle možností bank. Jako např. zjišťování aktuálních zůstatků na účtu, informace o obracech na účtu, provádění plateb tuzemského i zahraničního rázu (příkaz k úhradě, trvalý příkaz a jeho změny, příkaz k inkasu atd.). Zadávat termínované vklady, zjišťovat kompletní informace o dění v bance (úroky, sazby, kurzy aj.), nastavení informovanosti o účtu pomocí sms.

Někdy je také možné žádat pomocí internetového bankovníctví o půjčky, zřízení kontokorentního účtu, posoudit žádost o hypotéku aj.

6 Právní úprava

V posledních letech se objevuje řada nových platebních nástrojů a způsobů provádění bezhotovostních plateb. Vzhledem k rychle se rozvíjejícímu významu internetového bankovníctví bylo nutné vytvořit nové právní normy upravující oblast tohoto druhu platebního styku. Nicméně v České republice neexistuje jednotný právní řád, který by jednoznačně upravoval elektronické bankovníctví.

Od 1.1.2003 však vstoupil v platnost zákon č.124/2002 Sb.,o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku). Zákon o platebním styku upravuje tuzemské i zahraniční bezhotovostní platby a představuje první komplexní úpravu platebního styku u nás. Další je zákon č.229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o finančním arbitrovi), který vnesl řadu právních norem a požadavků z Evropské unie. (Máče, 2006)

6.1 Další právní předpisy

Důležité je se zmínit o vyhlášce České národní banky č.62/2004 Sb., která stanovuje způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy při opravném zúčtování. Za normu, která upravuje elektronické bankovníctví, je možné považovat Směrnici č. 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejím výkonu a obezřetnostem dohledu nad touto činností. Cílem této směrnice je zabránit nekontrolovatelnému vydávání elektronických peněz a zvýšit právní jistotu klienta. Dále pak např. Směrnice č. 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. (pravniradce.ihned.cz, *Další právní předpisy*, cit. 2011-10-08)

6.2 Vymezení platebních produktů

Veškeré formy, při kterých je prováděn kontakt mezi bankou a klientem elektronickou formou, lze považovat za platební produkty elektronického bankovníctví.

Při vymezení platebních produktů elektronického bankovníctví lze vycházet ze zákona o platebním styku, který identifikuje dvě možnosti elektronických platebních prostředků. A to prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užití je vyžádána autorizace držitele za pomoci identifikačního čísla přiděleného bankou či jiný způsob identifikace. Druhou variantou je elektronický peněžní prostředek, kterým je platební prostředek uchovávan jako peněžní hodnota v elektronické podobě a který je i jinými osobami přijímán jako platební prostředek. Peněžní hodnota uchovávaná na elektrickém peněžním prostředku se potom označuje jako elektronické peníze.

Toto rozdělení má zásadní význam, protože v případě elektronického peněžního prostředku se jedná o vznik nové formy peněz tedy elektronických peněz, kdežto v prvním případě lze pouze hovořit o nové možnosti využívání klasických platebních prostředků. (Máče, 2006)

7 Možnosti zabezpečení

Protože internetové bankovníctví pracuje s velkým množstvím dat, informací a peněz, je pro něj velmi důležitá bezpečnost. Jak ze strany banky tak i klienta. Ochranný systém internetového bankovníctví lze přirovnat ke skládačce, systém ochrany je navržen z několika základních a na sobě nezávislých prvků. Jakmile by jakýkoliv prvek chyběl nebo nesouhlasil, nebylo by možné provádět transakci ani měnit nastavení. Ochranný systém lze rozčlenit do několika úrovní.

První ze základních bariér proti zneužití je způsob přihlášení se do internetbankingu, k němuž slouží přihlašovací klientské ID (číslo) a heslo. Také při autorizaci bance, tzn. zřízení trvalých příkazů, změny v nastavení internetového

bankovníctví se používají různé druhy zabezpečení. Další z nabízených bariér je autorizace pomocí kódu TAN(tabulka autorizovaných čísel) nebo zaslání jednorázového kódu bankou klientovi v zabezpečené sms. Některé banky nabízejí svým klientům možnost autorizovat transakce do určitého limitu pouhým heslem. Celkové zabezpečení pak nabízí čipová karta s klientským certifikátem, prostřednictvím čtečky pak lze jednoznačně rozpoznat uživatele. K dispozici jsou i doplňkové prvky ochrany jako grafická klávesnice, zablokování účtu, možnost časté změny hesla, zaslání informací o transakci přijatých bankou, stanovení denního limitu a automatické odhlášení uživatele. (bezpecnyinternet.cz, cit. 2011-08-29)

7.1 Bezpečné přihlášení

Bezpečné přihlášení představuje jednu z prvních a nejdůležitějších možností zabezpečení. Klient se obvykle ke svému účtu přihlašuje pomocí klientského čísla a hesla. Toto heslo se doporučuje měnit každé tři měsíce a zvolit takovou kombinaci malých a velkých písmen a čísel, které se nepadno zapamatují. Pokud třikrát po sobě nedojde ke správnému přihlášení, přístup ke službě se automaticky zablokuje. Kromě toho, pro vyšší úroveň zabezpečení se používá přihlašovací sms, kdy se klient do internetového bankovníctví přihlásí pouze s pomocí ID, hesla a přihlašovací sms, kterou obdrží na svůj mobilní telefon. V přihlašovací sms je zadáno další heslo, které ale platí pouze pro toto přihlášení. Velkou výhodou přihlašovací sms je fakt, že obsahuje kód, jehož platnost je časově omezena. Tento prostředek přihlášení je tudíž bezpečný i na počítačích, které využívá více lidí. (bezpecnyinternet.cz, *Bezpečně se přihlásit*, cit. 2011-08-29)

7.2 Bezpečné převádění peněz

Díky internetovému bankovníctví lze zadat řadu finančních operací. Nejčastěji se využívá jednoduchý příkaz k úhradě, hromadný příkaz k úhradě či souhlas s inkasem, což umožňuje další osobě (firmě) strhávat peníze z účtu. K tomu, aby zadaná transakce nebyla zneužita, přispívají další bezpečnostní prvky, a sice autorizace jednotlivých transakcí. Ve skutečnosti to znamená, že jakákoliv transakce prováděná s penězi se musí autorizovat. To lze provést dvěma způsoby. Za prvé pomocí autorizované sms zprávy, kterou zašle internetbankingová aplikace do mobilního telefonu po vyplnění formuláře na obrazovce a za druhé pomocí klientského certifikátu uloženého na čipové kartě. Banka také může svého klienta informovat o transakci pomocí sms nebo e-mailu. (bezpecnyinternet.cz, *Bezpečně převádět peníze* cit. 2011-08-29)

7.3 Vyšší typy zabezpečení

Nadstandardní zabezpečení zaručuje klientský certifikát na čipové kartě. V čipové kartě je bezpečně uložen tajný klíč a každá zpráva od klienta bance je tímto klíčem přímo v kartě podepsána tzv. elektronickým podpisem. Tajný osobní klíč klienta nelze z karty nijak získat ani uhodnout, proto bez této karty není možné elektronický podpis padělat. Banka přijme zprávu od klienta jen po ověření elektronického podpisu podle certifikátu, který klientovi ke kartě vydala. V tabulkách č. 1 a 2 jsou znázorněny možnosti zabezpečení jednotlivých bank.

Tab. č. 1 Autorizace transakcí

	Certifikát	Čipová karta	SMS kód	PIN kalkulátor
EBanka	Ano		Ano	Ano
GE Money Bank	Ano			
HVB Bank				Ano
Komerční banka	Ano	Ano		
Poštovní spořitelna			Ano	
Raiffeisenbank	Ano		Ano	
Volksbank	Ano			
WSPK	Ano			
Živnostenská banka	Ano			

Zdroj: Vlastní práce získaná z dostupných podkladů jednotlivých bank, 2011

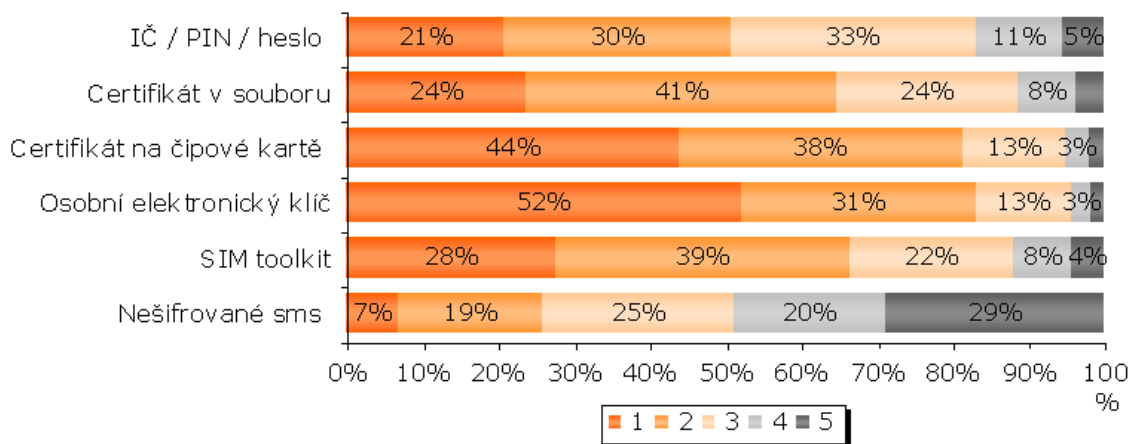
Tab č. 2 Autentizace transakcí

	Uživ.jméno a heslo	Certifikát	Čipová karta	SMS kód	PIN kalkulátor
BAWAG Bank	Ano				
Citibank	Ano				
Česká spořitelna	Ano		Ano		Ano
ČSOB	Ano		Ano		
EBanka		Ano		Ano	Ano
GE Money Bank	Ano	Ano			
HVB bank					Ano
Komerční banka		Ano	Ano		
Poštovní spořitelna	Ano				
Raiffeisenbank	Ano				
Volksbank	Ano				
WSPK	Ano				
Živnostenská banka	Ano	Ano			

Zdroj: Vlastní práce získaná z dostupných podkladů jednotlivých bank, 2011

V grafu č.1 je možné nahlédnout do průzkumu hodnocení internetového bankovníctví z hlediska zabezpečení. Hodnocení bylo provedeno českými uživateli.

Graf č. 1 Hodnocení bezpečnosti IB českými uživateli



Poznámka: 1 – nejlepší hodnocení; 5 – nejhorší hodnocení

(Průzkum agentury NMS pro ČSOB)

Zdroj: Žádné internetové bankovníctví není zcela bezpečné. *Měšec.cz* [online]. Měšec.cz, 1998-2012 [cit. 2011-10-25]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/zadne-internetove-bankovnictvi-neni-zcela-bezpecne/>

8 Rizika spojená s internetovým bankovníctvím

Každodenní užívání Internetu a s ním spojené řízení peněz z pohodlí domova je úzce spjata s riziky, které hrozí při užívání internetového bankovníctví. Jedním z možných rizik může být Phising a pharming. Představují nástroje internetových pirátů, kteří se s jejich pomocí mohou dostat k přístupným heslům internetového bankovníctví nebo k PIN kódům platebních karet.

8.1 Phising (Password harvesting fishing)

Phising neboli podvodné e-mailové zprávy vzbuzují dojem, že byly odeslány z e-mailové adresy banky. Zpráva může být psána špatnou češtinou nebo je v angličtině, obsahuje link neboli odkaz na webovou stránku banky a žádá klienta o potvrzení bankovních údajů. Phisingová zpráva může na první dojem vypadat jako informace o neprovedení platby, výzva k aktualizaci bezpečnostních údajů nebo jako výzkum klientské spokojenosti. Cílem podvodného e-mailu je získat přihlašovací údaje k internetovému bankovníctví, PIN kódu platebních karet nebo dalších bezpečnostních údajů k jejich zneužití. (bezpecnyinternet.cz, *Phising a pharming*, cit. 2011-08-29)

8.2 Pharming

Pharming využívá specifické počítačové programy, které uživatele při přihlášení do internetového bankovníctví přesměrují na stránky, které sice na první pohled vypadají jako stránky banky, ale ve skutečnosti jsou pouze jejich imitací. Poté uživatele požádají o přihlašovací údaje (heslo, ID číslo), pokud tak klient učiní, mohou se neoprávněně uživatele přihlásit na účet a pokud uživatel nevlastní vyšší zabezpečení jako např. (přihlašovací sms, klientský certifikát či stanovení denního limitu) mohou nepozorovaně převádět peníze z účtu. (bezpecnyinternet.cz, *Phising a pharming*, cit. 2011-08-29)

9 Výhody a nevýhody internetového bankovníctví

„Rozvoj elektronického bankovníctví a elektronických peněz může zvýšit efektivnost bankovníctví a platebního systému a snížit náklady na drobné operace jak v národním tak i v mezinárodním měřítku. To by mohlo vést ke zvýšení produktivity a ekonomického bohatství.“ (Máče, 2006)

9.1 Výhody internetového bankovníctví

Nesmírnou výhodou internetového bankovníctví je fakt, že klient může jednat s bankou kdykoliv a odkudkoliv 24 hodin 7 dní v týdnu, bez toho aby jí musel osobně navštívit, čímž odpadají zdlouhavé návštěvy poboček bank. Běžné bankovní operace lze provádět v klidu a pohodlí svého domova či kanceláře. Dalším velkým přínosem je skutečnost, že klient má přehled o svých finančních prostředcích. Ihned po přihlášení je možné zjistit transakční historii, aktuální dění na kontě a nemuset čekat na zdlouhavé papírové výpisy. Zároveň je možné dozvědět se o nových produktech banky, úrokových sazbách, měnových kurzech, nastavit změny na osobním účtu, sjednávat smlouvy na úvěr či kontokorent nebo dobíjet telefon. Aspekt, který sehraává klíčovou roli v rozhodování, zda si pořídit internetové bankovníctví, je cena služeb. Mnoho služeb, které banka nabízí je v podstatě levnější než na pobočkách.

9.2 Nevýhody internetového bankovníctví

Pro klienta v tomto oboru je nevýhodou nutnost pořídit si technické vybavení (počítač, čipovou kartu) a naučit se s ním řádně zacházet. Uživatel se musí naučit tento systém používat a dodržovat vysoké bezpečnostní podmínky užívání.

Nevýhody pro banku jsou v tom, že prvotní náklady spojené s pořízením a zavedením elektronického systému bývají vysoké. Problémem je rovněž jednoznačná identifikace klienta a velmi vysoké nároky na bezpečnost komunikace na všech úrovních.

10 Budoucnost internetového bankovníctví

Banky mají snahu využívat takové technologie, které vylučují lidský faktor, neboli usilují o zrychlení procesu, protože využití těchto technologií znamená snížení nákladů. Zavedení přímého neboli elektronického bankovníctví však neznamená zrušení bankovních poboček, protože i přes rychle se rozvíjející a snadno dostupný druh komunikace klienta s bankou, bude existovat část populace, která nebude ochotna přijmout moderní technologie. A to i přesto, že doba se tímto směrem uchyluje. (Grublová, 2002)

Moderní banky však budou postupně přetvářet své pobočky na jakási konzultantsko-prodejní místa, kde klient nebude vyřizovat běžné bankovní operace, ale bude ji navštěvovat pouze tehdy, pokud tam dostane hodnotu ve formě rady. Běžné operace bude klient provádět sám pomocí technologií, které mu budou blízké. Velikost poboček se tedy výrazně zmenší. Pobočky budou směřovány do velkých obchodních domů, kde se běžně shromažďují velké masy zákazníků a potenciálních klientů. (Grublová, 2002)

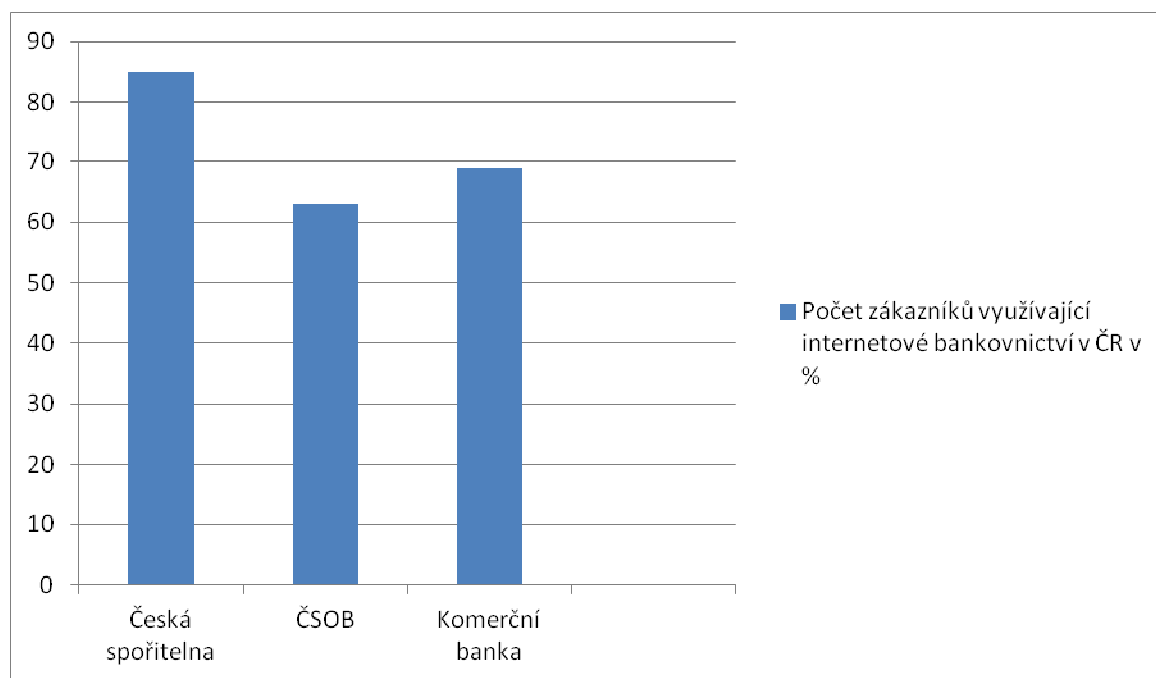
V nejbližší době se zřejmě nečeká nějaký prudký rozvoj elektronického bankovníctví. Banky budou inovovat možnosti, které produkty přímého bankovníctví nabízejí a budou se snažit do nich zařadit více interaktivních funkcí souvisejících s prodejem produktů. „Velký prostor je určitě v elektronickém prodeji podílových fondů, akcií a dalších produktů. Většina bank je dnes začleněna do velkých finančních skupin a bude se proto snažit zcela jistě více vytěžit z této synergie.“ (finexpert.cz, cit. 2011-11-23)

11 Vlastní práce

V praktické části práce se autorka zaměřila na konkrétní tři banky a porovnávala jejich stránky z technického hlediska. Jde o uživatelský komfort ve smyslu přehlednosti, postupu přihlášení, jednoduchosti použití, úrovně zabezpečení a poplatků z pohledu fyzické osoby (občana). Vybrány jsou tři konkrétní banky, Česká spořitelna, Komerční banka a Československá obchodní banka dále jen ČSOB, a to z důvodu nejvíce využívaných bank v autorčině okolí.

Do srovnávací analýzy byly zahrnuty tyto produkty bank: Servis24 u České spořitelny, Internetbanking 24 u ČSOB a MojeBanka u Komerční banky.

Graf č. 2 Počet klientů využívající přímé bankovníctví v ČR v roce 2011



Zdroj: Výroční zprávy vybraných bank z roku 2011

Z grafu č. 2 je zřejmé, že nejvyššího počtu zákazníků užívajících přímé bankovníctví v ČR v roce 2011 dosáhla Česká spořitelna se svými 85 %, což je 1,3 milionu klientů. ČSOB

s počtem 558 946 klientů obsadila druhou příčku. Poslední třetí příčku obsadila Komerční banka s 722 tis. klientů užívajících služeb přímého bankovníctví bank.

11.1 Česká spořitelna, a.s.

Historie České spořitelny spadá do roku 1825, kdy nejstarší právní předchůdce České spořitelny, Spořitelna česká zahájila svou činnost. Česká spořitelna v roce 1992 navázala na tradici spořitelnictví jako akciová společnost. 5,3 milionu klientů je zřejmým důkazem o pevném postavení na českém trhu.

Orientace České spořitelny je zaměřena na drobné klienty, malé a střední firmy a na města a obce. Významnou roli hraje také v oblasti financování velkých korporací a v poskytování služeb v oblasti finančních trhů. Česká spořitelna je největší bankou na trhu, vydala 3,2 mil. platebních karet, disponuje sítí 664 poboček a provozuje více než 1317 bankomatů. Na českém kapitálovém trhu patří Česká spořitelna mezi významné obchodníky s cennými papíry. (cs.cz, cit. 2011-09-03)

11.2 Charakteristika služby SERVIS 24 internetbanking

Služba SERVIS 24 slouží k řízení účtů přes Internet s pomocí internetbankingové aplikace. Zadáním www.servis24.cz nebo na stránkách banky www.cs.cz lze navázat spojení s internetbankingem banky. Správný technický předpoklad pro využití služby SERVIS 24 je mít nainstalovaný operační systém Microsoft Windows s podporovanými verzemi jako Windows XP, Windows Vista a Windows 7 a prohlížeč (Microsoft Internet Explorer verze 8.0. a 9.0., Mozilla Firefox verze 3.6. a 4.0.). Pokud je však používán jiný internetový prohlížeč neznamená to, že se do služby není možné přihlásit. Jen není zaručeno, že se aplikace zobrazí správně a všechny nabízené funkčnosti budou správně zpracovány.

11.3 Přihlášení do služby SERVIS 24 a nabízené produkty

Po obdržení speciální doporučené zásilky s bezpečnostními údaji, které lze získat při aktivaci služby SERVIS 24 je možné se pomocí klientského čísla (10-ti místné číslo) a bezpečnostního hesla opakovaně přihlašovat (viz. příloha č. 2). Klientské číslo, na rozdíl od hesla nelze po prvním přihlášení změnit, takže je nutné si toto číslo zapamatovat. Heslo se doporučuje měnit každé tři měsíce a to v kombinaci čísel a písmen. Pro vyšší bezpečnost přihlášení se doporučuje přihlašovat pomocí grafické klávesnice, která je umístěna pod přihlašovacími údaji.

Při úspěšném přihlášení je možné stránku rozdělit do tří sekcí (viz. příloha č. 3). První představuje hlavní lištu, druhý úsek zobrazuje podokno hlavní lišty s jednotlivými službami, které banka nabízí a třetí ukazuje konkrétní úkony pro provedení operací či jiných možností služby. Pro rozlišení jednotlivých úseků banka zvolila kombinaci tří barev, tmavě modré, světle modré a výrazné červené, jenž umožňuje zákazníkovi jasnou orientaci na stránce. Ihned po přihlášení se na hlavní stránce zobrazuje datum a čas posledního přihlášení, počet dní od poslední změny hesla, možnost změny hesla a aktuální finanční stav na účtu.

Na levé straně hlavní lišty se zobrazují produkty služby rozdělené do šesti oddílů. Platební transakce umožňují přehled účtů a zůstatků, transakční historii, nezaúčtované transakce, příkazy k úhradě aj.; spoření a investování zobrazuje klientovi přehled a informace o majetkových účtech, vkladových účtech a penzijním připojištění, které vlastní. V sekci financování banka nabízí možnost stanovení kontokorentních limitů, přehled o spotřebitelských a hotovostních úvěrech. V oknech bydlení a pojištění informuje banka klienta o hypotékách a úvěrech, které si zřídil, zobrazuje přehled smluv životního pojištění a stavebního spoření, které uzavřel. Na pravé straně je možnost nastavení služby internetbanking, od změny hesla až po nastavení výpisů či sms zpráv, další jsou informace a kontakty a červeně zvýrazněně odhlášení, které uživatel nemůže přehlédnout. Během celého přihlášení se zákazníkovi zobrazuje linka servisu 24 pro případnou komunikaci s operátorem. Pokud aplikace není používána po dobu delší jak deset minut, dojde z bezpečnostních důvodů k automatickému odhlášení.

11.4 Bezpečnost a poplatky

Služba zaručuje vysokou úroveň zabezpečení. Banka je chráněna proti případnému ataku svých systémů účinnými prvky jako jsou firewally, detektory průniku nebo oddělení jednotlivých informačních systémů od přístupu k Internetu. Prvky jako heslo, klientské číslo, certifikace či autorizační sms jsou samozřejmostí. Aby bankovní operace nebyli nijak modifikovány, používá banka 128 bitové šifrování komunikace s bankou pomocí technologie SSL. Navíc banka zaručuje pravost svých stránek díky certifikaci (viz příloha č. 1).

Banka si účtuje běžné poplatky ve smyslu: vedení účtu + internetového bankovníctví, zasílání přihlašovacích či zůstatkových sms zpráv. Autorizační sms zprávy banka zasílá zdarma. Poplatky ohledně bezhotovostních plateb (platební příkazy, odchozí platby) se řídí tarifem banky, který je veřejně přístupný na stránkách České spořitelny.

11.5 Vyhodnocení portálu SERVIS 24

Z hlediska přehlednosti a technických možností banky, autorka jako běžný uživatel hodnotí tuto službu velmi přehlednou. Během přihlášení ale i přímo v programu banka nabízí rady a nápovědy pokud si klient neví rady. Barevné kompozice oken umožňují uživateli jasně se orientovat v prostředí stránky. Možnost odhlášení je červeně zvýrazněna, tudíž nelze přehlédnout. Kontakty na službu či telefonní operátory jsou zobrazeny po celou dobu užívání. Nesmírnou výhodou je interaktivní klávesnice při přihlášení, která umožňuje vyšší zabezpečení. Nicméně nedostatkem je velikost písma, která je pro některé uživatele nedostačující. Veškeré bodové ohodnocení za jednotlivé parametry služby je možné nalézt v příloze č. 13.

12 Československá obchodní banka, a.s.

Československou obchodní banku založil stát v roce 1964 jako banku pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu. Jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank v roce 1999 kdy byla ČSOB privatizována. V červnu 2000 ČSOB

převzala Investiční a poštovní banku (IPB). V roce 2007 se stala jediným akcionářem ČSOB KBC Bank poté co odkoupila většinu menšinových podílů. Do konce roku 2007 působila ČSOB i na slovenském trhu než došlo k oddělení k 1. lednu 2008.

V České republice působí ČSOB na finančním trhu pod dvěma obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna. Své služby poskytuje fyzickým osobám, malým i velkým podnikům a korporátním klientům. Klienti jsou obsluhováni za pomoci poboček ČSOB, Finančních center Poštovní spořitelny a obchodních míst České pošty. ČSOB nabízí současně se svými produkty a službami i ucelenou nabídku produktů a služeb celé skupiny ČSOB. Služby pod značkou ČSOB i Poštovní spořitelna jsou dále poskytovány prostřednictvím distribučních kanálů v rámci skupiny ČSOB a různých distribučních kanálů přímého bankovníctví. (csob.cz, cit. 2011-12-26)

12.1 Charakteristika služby ČSOB Internetbanking 24

Služba ČSOB Internetbanking se nachází na webové stránce <https://ib24.csob.cz> nebo přímo na stránkách ČSOB v sekci Online. Předpokladem pro správné spuštění jsou alespoň minimální hardwarové požadavky a operační systém. Služba internetbanking 24 podporuje následující internetové prohlížeče: Microsoft Internet Explorer 6,7 a 8, Mozilla Firefox 1.5, 2.0, 3.0, Opera 9.x. Pro elektronický podpis je navíc zapotřebí mít nainstalovanou aplikaci SecureStore. Aplikace je veřejně přístupná ke stažení na stránkách banky.

12.2 Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking 24 a nabízené produkty

Po splnění technických požadavků služby lze přejít k samotnému přihlášení (viz. příloha č. 4). Do služby ČSOB Internetbanking 24 je možné se přihlásit dvěma způsoby. První způsob je pomocí certifikátu k elektronickému podpisu uloženému na čipové kartě, druhé klasičtější přihlášení funguje pomocí ID čísla a PIN kódu. Pokud si uživatel aktivuje funkci SMS klíč (jednorázový autorizační kód), je po vyplnění autorizačních údajů (ID čísla a

PIN) odkázán na další stranu, kde musí vyplnit klíč, který je majiteli účtu zaslána sms zprávou (viz. příloha č. 5). Kód je omezen limitem 10 minut, složen je z malých písmem a číslic. Služba má nastaven bezpečnostní limit 20 minut. Pokud během této doby není provedena žádná operace na účtu, uživatel je automaticky odhlášen.

Po přihlášení je možné aplikaci rozdělit do tří sekcí, na hlavní straně se zobrazuje zůstatek na účtu (viz. příloha č. 7). Avšak je důležité, aby zákazník znal rozdíl mezi aktuální částkou a disponibilním zůstatkem, což zde však není přímo vysvětleno. Banka si zvolila koncepci tří barev, tmavý a světlý odstín modré, který na bílém pozadí působí trochu nevýrazně, nicméně jej doplnila o kontrastní oranžovou barvu na hlavní liště, která umožňuje snadnější orientaci.

Hlavní lištu banka rozdělila do pěti oken, kde se na pravé straně nachází nastavení aplikace a na levé produkty, které služba nabízí. Mezi nabízené produkty je možné zařadit informace o účtu, běžné platební operace, zasílání informačních sms a e-mailů, dobíjení kreditu, informace o podílových fondech a investicích, penzijní připojištění či úvěrové produkty aj. První okno jsou účty a transakce, uživatel zde může provádět aktivní operace, které jsou však podmíněny autorizací pomocí sms klíče nebo elektronickým podpisem na čipové kartě, pasivní operace nepožadují žádný kód. Další okno jsou investice a spoření. Banka zde informuje klienta o stavu na penzijním fondu, dále zpravuje zákazníka o investicích či portfoliu. V sekci úvěry jsou nabízeny různé druhy úvěrů přes hypotéky až po žádosti o půjčku. V posledním okně platební karty, je uživatel informován o kartách, které vlastní, může snadno zjistit historii změn či platnost platební karty.

12.3 Bezpečnost a poplatky

Veškerá komunikace mezi klientem a ČSOB probíhá šifrovanou formou včetně častých dotazů. Autorizace příkazů je zabezpečena elektronickým podpisem, který je uložen na čipové kartě. Kartu chrání PIN, bez něhož ji v případě krádeže či ztráty nelze použít. Při autorizaci sms klíčem jsou k zaslání zpráv používány šifrované nebo nešifrované sms zprávy.

Pro uživatele banka vytvořila zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví, kde je sepsáno třináct bezpečnostních rad, kterými by se klient měl řídit při přihlášení na účet. Lze je nalézt v sekci internetového bankovníctví. Patří mezi ně ochrana čipové karty, osobního počítače, PIN čísla, ochrana proti virům a spyware, zvýšení bezpečnosti pomocí sms zpráv či e-mailem nebo důvěryhodnost webových stránek banky.

Služba internetbanking je vedena zcela zdarma pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24, kdy klient může komunikovat s bankou pomocí operátora 24 hodin denně. Poplatky za ostatní služby jsou uvedeny v aktualizovaném sazebníku na stránkách banky.

12.4 Vyhodnocení služby ČSOB Internetbanking 24

Pro běžného uživatele je služba poněkud náročnější na ovládání, nicméně nabízí širší portál služeb banky. Avšak z hlediska přehlednosti, pro pokročilejšího uživatele a v porovnání s jinými servery je služba velmi přehledná a pomocí barevné kompozice umožňuje relativně snadnou orientaci na stránce.

Mezi nedostatky služby je možné zařadit nedostačující informace o posledním přihlášení a obtížnost pro méně pokročilejšího uživatele. Veškeré bodové ohodnocení za jednotlivé parametry služby je možné nalézt v příloze č. 13.

13 Komerční banka, a.s.

Komerční banka, a.s. (dále jen KB) je mateřskou společností Skupiny KB a je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générales. Komerční banka byla založena v roce 1990 jako státní instituce a v roce 1992 byla transformována na akciovou společnost. V roce 2001 koupila státní 60 % podíl v Komerční bance Sociétés Générale. Po této privatizaci začala KB kromě své tradičně silné pozice na trhu podniků a municipalit výrazně rozvíjet aktivity také pro individuální zákazníky a podnikatele. Součástí rozvoje podnikových aktivit byl

i nákup zbývajícího 60 % podílu v Modré pyramidě v roce 2006, kterým Komerční banka získala plnou kontrolu nad třetí největší stavební spořitelnou v České republice.

V regionu střední a východní Evropy a v České Republice patří Komerční banka mezi přední bankovní instituce. KB nabízí široké spektrum v oblasti prodejního, investičního a podnikového bankovníctví. Společnosti Skupiny KB nabízejí další služby, které zahrnuje penzijní připojištění, stavební spoření, faktoring, pojištění a spotřebitelské úvěry, dostupné prostřednictvím sítě poboček KB, přímého bankovníctví a vlastní distribuční sítě. Komerční banka poskytuje své služby i ve Slovenské republice.

Komerční banka rozdělila korporátní klientelu do dvou skupin, kritériem je obvykle roční obrat klienta a množství produktů, které využívá. Korporace s obratem od 60. do 1.500 mil. Kč jsou obsluhovány zpravidla na obchodních centrech segmentu Corporate, klienty s vyššími obraty jsou obsluhováni divizemi segmentu Top Corporation v Praze, Brně a Bratislavě. (kb.cz, cit. 2011-12-26)

13.1 Charakteristika služby MojeBanka

Aplikace MojeBanka je dostupná na internetových stránkách www.kb.cz v sekci on-line služby. První nezbytný krok pro založení služby MojeBanka je vytvoření osobního certifikátu v souboru nebo na čipové kartě. Certifikát slouží pro zabezpečení komunikace mezi bankou a klientem při přihlašování a podepisování transakcí. Je možné využít dvě verze zabezpečení a to certifikátem v souboru nebo čipovou kartou. Pro používání osobního certifikátu v souboru, který může být uložen na přenosném médiu (disketa, USB flash disk, CD) je nezbytné mít pro aktivní operace registrované mobilní telefonní číslo pro zasílání autorizačních sms zpráv (viz. příloha č. 6). V případě čipové karty je nezbytné nainstalovat čtecí zařízení, instalační prvky potřebné pro dokončení instalace jsou dostupné na webových stránkách banky.

Dalším parametrem pro aktivaci služby jsou minimální požadavky softwaru. Aplikace podporuje operační systém Windows XP, Vista, 7, Linux, MacOS.

13.2 Přihlášení do služby MojeBanka

Po splnění minimálních požadavků a získání certifikátu je možné se přihlásit do služby MojeBanka (viz. příloha č. 8). Při otevření aplikace se na hlavní straně zobrazí název klienta a jeho číslo účtu. Velmi výrazně se také zobrazuje platnost certifikátu k využívání služby, který je platný na dva roky, poté se musí prodloužit. Dále je na hlavní straně vidět přehled účtu, kde je možné se informovat o transakční historii, aktuálním zůstatku či přehledu příkazů k úhradě. Na levé straně je přístupná lišta s nabídkou produktů banky.

Koncept aplikace je rozvržen do dvou částí. Jedna nabízí veškeré informace o vedení účtu, kde se klient informuje o stavu peněz a pohybech s tím spojených. Pokud zákazník vlastní více účtů, je možné se zde informovat o každém z nich. Druhá část umožňuje využívat služby přímého bankovníctví MojeBanka. Služby jsou rozvrženy do lišty, kde si klient volí mezi nabídkami oblíbené, zde je možné si nastavit oblíbené služby internetbankingu jako je příkaz k úhradě, transakční historie aj., hlavní menu, umožňující podat platební, mobilní, dávkové, trvalé příkazy, inkaso, přehledy, výpisy transakcí. Služba také nabízí informace o platebních kartách, investování, spoření, úvěrech (viz příloha č. 9). Další možností je nastavení oznámení o peněžním zůstatku, operacích kartou, o platbách, dávkách atd. V neposlední řadě si uživatel může pomocí služby MojeBanka sjednat schůzku s poradcem či si prodloužit platnost certifikátu pomocí certifikačního průvodce.

Banka pro barevné rozvržení zvolila klasickou trojbarvu, dva odstíny modré a výraznou červenou. Tato kombinace s výraznou červenou pomáhá při snazší orientaci ve službě a zákazník se tak může přehledně pohybovat mezi jednotlivými sekcemi. Velmi dobrým bezpečnostním opatřením je informace o posledním přihlášení uživatele, který umožní jasný přehled o pohybu na účtu při případném zneužití jinou osobou. Přehlednost, jasnost i rozvržení usnadní práci i úplným začátečníkům.

13.3 Bezpečnost a poplatky

Pro vyšší zabezpečení přístupu ke službám přímého bankovníctví banka využívá infrastrukturu veřejných klíčů (PKI – public key infrastructure), splňujících bezpečnostní

požadavky pomocí asymetrického šifrování, ověření identity uživatele pomocí osobního certifikátu a použití podpisu jako prostředku nepopiratelnosti a integrity dat. Jako další bezpečnostní prvek banka využívá přihlašovací sms kód.

Banka také vytvořila pro zákazníka bezpečnostní desatero, kde se zmiňuje o osobním certifikátu, zabezpečením pomocí hesla a PIN kódu, v tomto případě radí použít kombinaci malých a velkých písmen, číslic a speciálních znaků. Další radou je zasílání sms zpráv o pohybech na účtu, nevyužívat neznámé počítače a chránit svůj počítač antivirovými programy.

Služba je vedena za poplatek 39 Kč/měsíc. V rámci této služby jsou veškeré transakce vedené prostřednictvím internetového či mobilního bankovníctví zcela zdarma. Ostatní služby se řídí platným sazebníkem banky.

13.4 Vyhodnocení služby MojeBanka

Služba internetového bankovníctví MojeBanka je nenáročná na použití. Přehlednost, snadnost a jasnost usnadňuje uživateli snadnou práci z pohodlí domova či kanceláře. Navíc pro nového zákazníka nabízí informace o prvním přihlášení či jak postupovat při zřízení osobního certifikátu.

Jako nevýhodu by autorka hodnotila opatření přenosného média či čipové karty, které jsou z bezpečnostního hlediska, výborně zabezpečené, ale pokud uživatel zapomene či ztratí přenosné medium, není šance se do služby přihlásit. Veškeré bodové ohodnocení za jednotlivé parametry služby je možné nalézt v příloze č. 13.

14 Bankovní poplatky

V této části analýzy budou vyhodnoceny bankovní poplatky produktů přímého bankovníctví (internetbankingu) pro fyzické osoby (občany). Veškeré získané informace byly použity z platných sazebníků jednotlivých bank, které jsou dostupné na webových stránkách banky.

14.1 Bankovní poplatky u České spořitelny SERVIS 24

Banka stanovila jednotné platební tarify pro službu SERVIS 24, kterou se řídí fyzické osoby (viz. příloha č. 10). V případě vyššího zabezpečení v podobě čipové karty či klientského certifikátu si účtuje jednotnou sazbu 350 Kč. V tabulce č. 3 jsou jednotlivé poplatky využívající formu bezhotovostního platebního styku vypsány.

14.2 Bankovní poplatky u služby ČSOB Internetbanking 24

Služba ČSOB Internetbanking 24 nastavila jednotný cenový paušál pro využívání služeb (viz. příloha č. 11). V případě vydání čipové karty na přenosných mediích si účtuje sazbu 500 Kč a ve formě PCMCIA karty 2000 Kč. Klientské certifikáty mohou být vydány či obnoveny na pobočce za 400 Kč a prostřednictvím využití internetového bankovníctví za 200Kč, ostatní poplatky prováděné za pomoci bezhotovostního platebního styku jsou uvedeny v tabulce č. 4.

14.3 Bankovní poplatky u služby MojeBanka v Komerční bance

Poplatky v Komerční bance u služby MojeBanka je nutné rozdělit do dvou skupin (viz. příloha č. 12). Při využívání nejběžnějšího konta MůjÚčet či studentského konta G2.2 se účtují jiné poplatky než u využívání jiných běžných účtů. Navíc u konta MůjÚčet a G2.2 při měsíčním plnění 39 Kč jsou veškeré transakce provedené prostřednictvím mobilního či internetového bankovníctví zcela zdarma. Další důležitou informací, kterou je třeba sdělit, je fakt, že samotné zřízení služby je zdarma. Nicméně pro funkčnost služby je nutné si opatřit osobní certifikát, který banka poskytne zdarma či čipovou kartu, která v kompletu s čtečkou stojí 640 Kč. Tabulka č. 5 popisuje nejběžnější poplatky bezhotovostního platebního styku platných od 1.2.2012

Tab.č. 3 Nejběžnější poplatky služby SERVIS 24 platné od 1.3.2012

SERVIS 24	
Zřízení služby	zdarma
Měsíční vedení účtu	100,-
Příkaz k úhradě (zřízení)	zdarma
Příkaz k úhradě (trvalý)	5,-
Příkaz k úhradě (změna či zrušení)	zdarma
Inkaso, Sipo	5,-
Odchozí platba	-
Příchozí platba	5,-
Odesílání vyžádaných oznámení	
SMS	1,50,-
E-mail	zdarma
Fax	10,-
Pošta	25,- + poštovné
Zrušení služby	zdarma

Zdroj: Vlastní práce získaná z dostupných sazebníků banky, 2012

Ceny jsou uvedeny v Kč.

Tab.č 4 Nejběžnější poplatky služby ČSOB Internetbanking 24 platný k 1. 2. 2012

ČSOB Internetbanking 24	
Zřízení služby	zdarma*
Měsíční vedení účtu	zdarma
Příkaz k úhradě (zřízení)	zdarma
Příkaz k úhradě (trvalý)	3,-
Příkaz k úhradě (změna či zrušení)	6,-/zdarma
Inkaso, Sipo	6,-
Odchozí platba	3,-
Příchozí platba	6,-
Odesílání vyžádaných oznámení	
SMS	2
E-mail	zdarma
Fax	10
Pošta	20
Zrušení služby	zdarma

* Služba se poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24

Zdroj: Vlastní práce získaná z dostupných sazebníků banky, 2012

Ceny jsou uvedeny v Kč.

Tab. č 5 Nejběžnější poplatky služby MojeBanka

MojeBanka		
	<i>MůjÚčet a G2.2</i>	<i>Běžné účty</i>
Zřízení služby	zdarma	zdarma
Měsíční vedení účtu	39,-	39,-
Příkaz k úhradě (zřízení)	6,-	4,-
Příkaz k úhradě (trvalý)	6,-	6,-
Příkaz k úhradě (změna či zrušení)	60,-	60,-
Inkaso, Sipo	4,-	4,-
Odchozí platba	-	-
Příchozí platba	zdarma	5,-
Odesílání vyžádaných oznámení		
SMS	2,50,-	2,50,-
E-mail	zdarma	zdarma
Fax	5,-	5,-
Pošta	35,-	35,-
Zrušení služby	zdarma	zdarma

Zdroj: Vlastní práce získaná z dostupných sazebníků banky, 2012

Ceny jsou uvedeny v Kč.

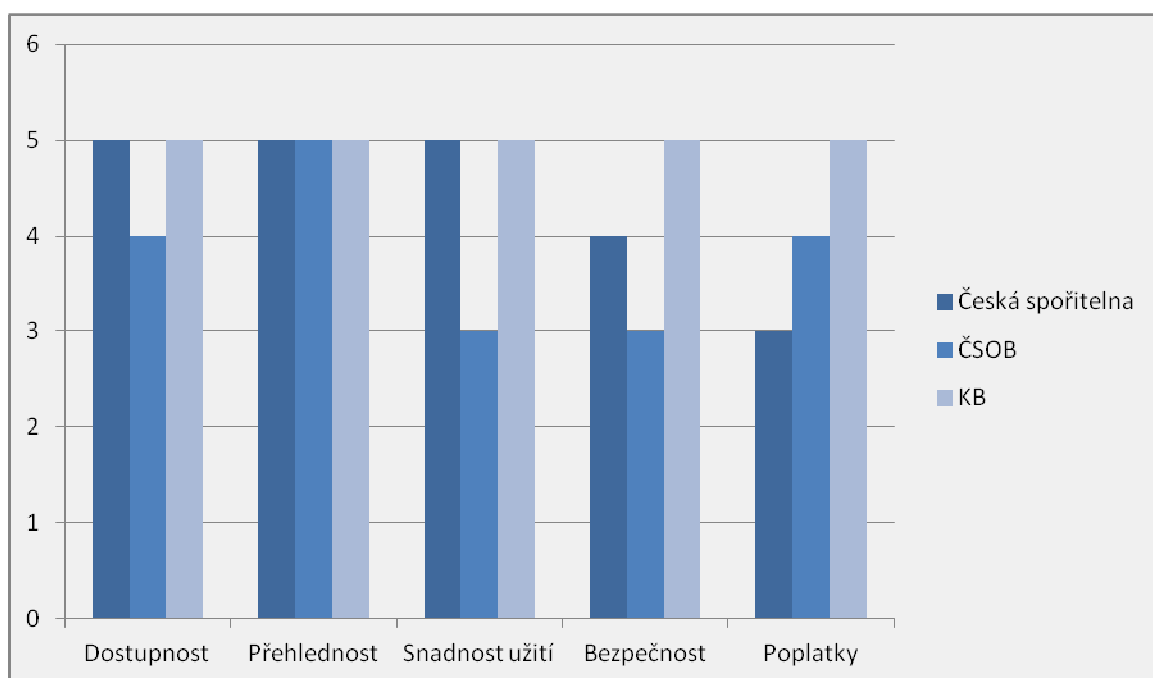
14.4 Celkové vyhodnocení produktů internetového bankovníctví a poplatků

Z analýzy bankovních poplatků je zřejmé, že zřízení služby je u všech bank zcela zdarma. Naprosto bezplatnou službou je i zrušení internetového bankovníctví. Ceny se ovšem liší při měsíčním vedení účtu, kdy u ČSOB je účet veden zcela zdarma, kdežto u KB je za 39 Kč. Nejvyšší sazbu má Česká spořitelna s částkou 100 Kč/měsíc. Platební příkazy, jako trvale zřízený platební příkaz, inkaso a SIPO jsou u jednotlivých bank v rozmezí od 3 do 6 Kč. V tomto případě má v průměru nejvyšší poplatky KB. Česká spořitelna a ČSOB obsadily stejné místo. Nejvyšší cenu za příchozí platbu lze nalézt u ČSOB, která činí 6 Kč. Česká spořitelna si za příchozí platby účtuje 5 Kč. KB tuto službu vede zcela zdarma. Při odesílání oznamovacích zpráv jsou poplatky velmi podobné, při zasílání oznámení e-mailem si ČSOB účtuje jednu korunu. KB a Česká spořitelna mají tuto službu zdarma. Částka oznamovací sms se mezi jednotlivými bankami liší nejvýše o korunu. U České spořitelny jsou oznamovací sms zcela zdarma. Celkové bodové ohodnocení poplatků lze nalézt v příloze č. 13.

Po celkové analýze produktů internetového bankovníctví a poplatků jednotlivých bank lze říci, že z technického hlediska je nejpřijatelnější služba SERVIS 24 a MojeBanka. Stránky jsou jasné, jednoduché a přehledné, pro začátečníky velmi dobře vysvětlené a ovladatelné. Proto obě aplikace v součtu shodně dostávají 15 bodů (viz. příloha č. 13). Aplikace ČSOB Internetbanking 24 je už poněkud náročnější na užívání, nicméně nabízí vysokou kvalitu služeb, podle autorčina hodnocení získává v součtu hodnocených parametrů 12 bodů. Nejvyšší úroveň zabezpečení má služba Komerční banky MojeBanka, protože bez přístupového kódu, přenosném na médiu či čipové kartě se do služby není možné přihlásit (5 bodů). Ostatní banky službu čipové karty také nabízejí, ale běžněji se využívá přihlášení pomocí ID čísla a PIN kódu či přihlašovací sms. Protože aplikace SERVIS 24 vlastní jako prvek zabezpečení interaktivní klávesnici získává 4 body, Internetbanking 24 jen 3 body. Z finančního hlediska se jasným vítězem stala Komerční banka, která si sice účtuje 39 Kč za měsíční vedení účtu, ale zároveň při aktivaci této služby jsou všechny transakce uskutečněné prostřednictvím internetového bankovníctví zcela zdarma (5 bodů). To může být jeden z důvodů, proč se Komerční banka stala Bankou roku 2011. ČSOB si za vedení účtu nic neúčtuje a poplatky spojené s vedením a běžným

užitím účtu jsou v rozmezí od 3 do 6 Kč, proto byla autorkou ohodnocena 4 body. Česká spořitelna má nejvyšší poplatek za vedení účtu, ačkoliv nejvyšší cena za poplatky dosahuje max. 5 Kč získala pouze 3 body. V grafu č. 2 jsou bodově vyjádřeny jednotlivé výsledky autorčiny analýzy.

Graf č. 3 Bodové vyhodnocení produktů



Zdroj: Vlastní práce vytvořená z tabulky bodového hodnocení, 2012

Bez ohledu na všechny aspekty je ovšem podle zákazníků nejdůvěryhodnější bankou Česká spořitelna. Což s přihlédnutím k výše uvedeným skutečnostem potvrzuje fakt, že internetové bankovníctví zde využívá nejvíce klientů. To, že ČSOB podle analýzy nezískala ani v jedné z hodnocených sekcí nejvyšší počet bodů, neznamená, že služby, které nabízí, nejsou kvalitní, protože každý zákazník si vybírá banku podle svých zřejmých důvodů, ať už jsou ovlivněny okolím či jinými aspekty.

15 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo objasnit problematiku elektronického bankovníctví, zejména pak internetbankingu. A to nejen z technické stránky, jako je dostupnost, přehlednost či jednoduchost užití, ale i porovnání bank z hlediska bezpečnosti a poplatků. Na základě těchto získaných poznatků a vlastních zkušeností vyhodnotit aplikace tří bankovních domů v České republice.

Z dosažených informací bylo velmi těžké vyhodnotit nejlepší banku, protože každý zákazník vyznává jinou škálu preferencí. Jeden se zaměří spíše na bezpečnostní prvky, kdežto druhý upřednostňuje škálu produktů, které banka nabízí. Pro jiného jsou rozhodující poplatky za služby, které využívá. Nicméně rozdíly mezi jednotlivými produkty byly jen minimální. Každá banka se totiž snaží svému klientovi vyjít maximálně vstříc, proto se její služby stále zdokonalují a nabírají na významu. Důkazem tomu může být nárůst transakcí prováděných prostřednictvím elektronického bankovníctví za poslední dobu a celkové zvýšení úrovně bankovníctví.

Z vlastní analýzy tedy vyplynulo, že pokud uživatel preferuje snadné užívání aplikace, je jednoznačnou volbou (tj. 5 bodů) produkt SERVIS 24 u České spořitelny a produkt MojeBanka u Komerční banky. Aplikace mezi sebou mají jen nepatrné rozdíly v užití, ale v základu jsou v podstatě stejné, a proto, zde už bude záležet jen na zákazníkovi, co upřednostní. Z hlediska zabezpečení nejlépe dopadla služba MojeBanka (tj. 5 bodů), která pro přihlášení vyžaduje osobní certifikát přenosný na mediích jako je USB systém či CD nebo čipovou kartu. Bez těchto prvků se není možné do služby přihlásit. Ostatní banky prvek čipové karty nebo elektronického podpisu také nabízejí, ale běžnější je přihlášení pomocí ID čísla a PIN kódu. Protože aplikace SERVIS 24 vlastní navíc jako prvek zabezpečení interaktivní klávesnici získala podle autorky práce 4 body. Internetbanking 24 u ČSOB využívá klasičtější prvky úrovně zabezpečení a proto získal 3 body. Produkty, které banky svým klientům nabízejí, jsou v zásadě stejné. Je to dáno i tím, že konkurence na trhu je v současné době obrovská, a proto, kdyby se banka nepřizpůsobila současnému i budoucímu trendu, nemohla by na trhu obstát. Banky tedy v základu nabízejí pomocí internetového bankovníctví příkazy k úhradě, platební transakce, výpisy z účtů, transakční historie, informace o kartách, úvěrech či spoření nebo

možnost sjednat si hypotéku či úvěr. Poplatky za služby se u jednotlivých bank liší. Nejvyššího poplatku 100 Kč/měsíc za vedení služby dosáhla aplikace SERVIS 24, i když poplatky za užití služby dosahují maximální částky 5 Kč získala v hodnocení pouhé 3 body. Služba ČSOB Internetbanking 24 je vedena zcela zdarma, poplatky spojené s běžným užitím jsou v rozmezí od 3 do 6 Kč, v hodnocení tedy získala 4 body. Aplikace MojeBanka je vedena za poplatek 39 Kč/měsíc, ale v případě této služby je nesmírnou výhodou, že pokud se tento produkt aktivuje u nejběžnějšího účtu MůjÚčet nebo studentského konta G2.2, jsou veškeré platební transakce provedené prostřednictvím internetového bankovníctví zcela zdarma. Proto podle autorky získala nejvyšší počet 5 bodů.

Z celkového bodového ohodnocení tedy nejlépe dopadla Komerční banka, která ve všech hodnocených sekcích získala nejvyšší počet bodů (tj. 25 bodů). Česká spořitelna dosáhla nejlepšího ohodnocení v sekci jednoduchost užití neboli technické požadavky (tj. 15 bodů), za poplatky spojené s vedením účtu získala nejhorší bodové ohodnocení a to zejména z důvodu nejvyššího poplatku za měsíční vedení účtu (tj. 3 body). Celkem tedy získala 22 bodů. ČSOB byla nejlépe ohodnocena v sekci poplatky, kde získala 4 body, i když maximální částka spojená s užíváním účtu je 6 Kč, většina ostatních služeb je vedena zdarma. Celkem tedy byla ohodnocena 19 body. Přehled bodového ohodnocení lze nalézt v příloze č. 13.

Je-li možné to shrnout, tak vždy bude u produktů přímého bankovníctví záležet na preferencích zákazníka a možnostech, které mu budou dostupné. A proto si každý sám zvolí, co je pro něj nejvýhodnější. Problematika internetového bankovníctví je velmi zajímavé a v mnoha ohledech nedocenené téma, avšak je jen otázkou času, kdy se dostane do povědomí každého člověka.

16 Použité zdroje

Knihy a publikace:

BARTOŠEK, Karel, Dana FELSBERGOVÁ a Pavel JAROŠ. *Bankovníctví v České republice*. 3., přeprac. vyd. Praha: Bankovní institut, 1998, 353 s. ISBN 80-902243-93.

DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998. ISBN 8070795859.

DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde Praha, a.s., 2001. ISBN 8072013106.

DVOŘÁK, Petr. *Vybrané otázky z bankovníctví*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1995. ISBN 807079917x.

GRUBLOVÁ, Eva. *Internetová ekonomika: Základy elektronického podnikání*. Ostrava: Repronis, 2002. 88 s. ISBN 8073290006.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Praha: Computer Press, 2006. 148 s. ISBN 8025108821.

MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 8024717255.

SCHLOSSBERGER, Otakar. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. ISBN 8072650734.

SEKERKA, CSC., Bohuslav. *Banky a bankovní produkty*. Praha: Miroslav Háša PROFESS, 1977. ISBN 808523551x.

Internetové zdroje:

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *Bezpečnost internetového bankovníctví obecně* [online]. 2000-2010 [cit. 2011-08-29]. Dostupné z:

<http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/bezpecnost.aspx>

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *Bezpečnost internetového bankovníctví obecně:Bezpečně se přihlásit* [online]. 2000-2010 [cit. 2011-08-29]. Dostupné z:

<http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/bezpecnost.aspx>

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *Bezpečnost internetového bankovníctví obecně:Bezpečně převádět peníze*[online]. 2000-2010 [cit. 2011-08-29]. Dostupné z:

<http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/bezpecnost.aspx>

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *Bezpečnost internetového bankovníctví obecně:Phising a pharming*[online]. 2000-2010 [cit. 2011-08-29]. Dostupné z:

<http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/bezpecnost.aspx>

ČESKÁ SPORITELNA. *O Nás: Profil České spořitelny* [online]. 2012 [cit. 2011-09-03]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>

ČSOB. *O společnosti ČSOB* [online]. 2012 [cit. 2011-12-26]. Dostupné z:

<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

KOMERČNÍ BANKA. *Základní informace* [online]. 2010 [cit. 2011-12-26]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

MĚŠEC.CZ. *Internetové bankovníctví: Počátky internetového bankovníctví* [online].

Internet Info s.r.o., 1998-2012 [cit. 2011-08-25]. Dostupné z:

<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>

PENÍZE.CZ. *Odkud kam míří český internetbanking* [online]. Peníze.cz a dodavatelé, 2000-2012 [cit. 2011-08-25]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking>

PRÁVNÍ RÁDCE. *Právní regulace bezhotovostního platebního styku: Bezhotovostní operace* [online]. Economica, a.s., 1996-2012 [cit. 2011-10-02]. Dostupné z:

<http://pravnicradce.ihned.cz/c1-22286300-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku>

PRÁVNÍ RÁDCE. *Právní regulace bezhotovostního platebního styku: Další právní předpisy*[online]. Economica, a.s., 1996-2012 [cit. 2011-10-08]. Dostupné z: <http://pravniciradce.ihned.cz/c1-22286300-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku>

PRÁVNÍ RÁDCE. *Právní regulace bezhotovostního platebního styku: Převodní systémy* [online]. Economica, a.s., 1996-2012 [cit. 2011-10-02]. Dostupné z: <http://pravniciradce.ihned.cz/c1-22286300-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku>

ZLATÁ KORUNA. *Co byste měli vědět o elektronickém bankovníctví: GMS banking*[online]. pdMEDIA, s.r.o., 2003-2012 [cit. 2011-10-28]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/14561-co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>

ZLATÁ KORUNA. *Co byste měli vědět o elektronickém bankovníctví: Homebanking*[online]. pdMEDIA, s.r.o., 2003-2012 [cit. 2011-10-28]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/14561-co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>

ZLATÁ KORUNA. *Co byste měli vědět o elektronickém bankovníctví: Telebanking*[online]. pdMEDIA, s.r.o., 2003-2012 [cit. 2011-10-28]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/14561-co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>

17 Přílohy

Seznam příloh:

Příloha číslo 1 – Certifikát pravosti banky

Příloha číslo 2 – Přihlášení do služby SERVIS 24

Příloha číslo 3 – Zobrazení účtu po přihlášení do služby SERVIS 24

Příloha číslo 4 – Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking

Příloha číslo 5 – Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking pomocí aktivační sms

Příloha číslo 6 – Přihlášení do služby MojeBanka pomocí certifikátu v souboru

Příloha číslo 7 – Zobrazení účtu po přihlášení do služby ČSOB Internetbanking

Příloha číslo 8 – Vzhled stránky po přihlášení do aplikace MojeBanka

Příloha číslo 9 – Nabídky služby MojeBanka

Příloha číslo 10 – Sazebník České spořitelny pro službu SERVIS 24

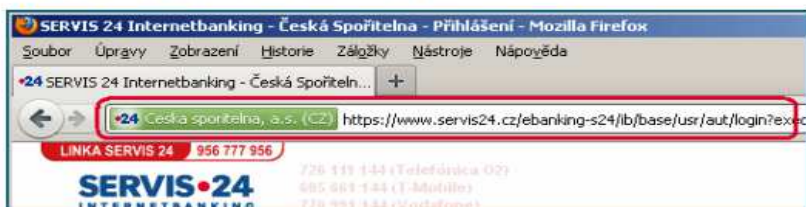
Příloha číslo 11 – Sazebník ČSOB pro službu Internetbanking 24

Příloha číslo 12 – Sazebník Komerční banky pro službu MojeBanka

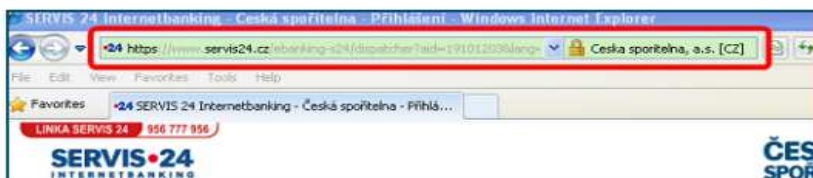
Příloha číslo 13 – Bodové hodnocení jednotlivých parametrů

Příloha č. 1 Certifikát pravosti banky

Adresní řádek v prohlížeči Firefox verze 5.0



Adresní řádek v prohlížeči Internet Explorer verze 8



Zdroj: www.cs.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 2 Přihlášení do služby Servis 24



Zdroj: www.cs.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 3 Zobrazení účtu po přihlášení do služby SERVIS 24

The screenshot shows the SERVIS 24 internet banking interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Produkty účty', 'Platební transakce', 'Spoření a investování', 'Financování', 'Bydlení', and 'Pojištění'. The user's name 'Jana Bubelová' and the date '26/11/2011' are displayed in the top right corner. The main content area is titled 'Přehled aktivovaných produktů služby SERVIS 24'. It includes a message about the last successful login on 25/11/2011 and a list of menu items such as 'ZMĚNA HESLA', 'PŘIDÁNÍ PRODUKTU', and 'ODEBRÁNÍ PRODUKTU'. Below this, there is a section for 'Zprávy banky' with three news items. The main part of the page is a table titled 'Přehled aktivovaných produktů služby SERVIS 24' which lists active products for the user.

Majitel produktu	Skupina produktů	Číslo účtu/kód banky	Název produktu	Stav skupiny	Stav produktu	Poznámka	Odkazy
Jana Bubelová	Běžné účty					2K	
	Sporočinný	1866700133/0800				2K	Platba Účetní zůstatek Historie

Zdroj: www.cs.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 4 Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking 24

The screenshot shows the ČSOB Internetbanking 24 login page. At the top, there is a header with the phone number 'Helpdesk 844 111 124', the date '26.3.2009 10:19:35', and flags for various countries. The main content area is divided into several sections. On the left, there are two registration options: 'Přihlášení' (Login) and 'Přihlášení' (Login) with instructions on how to use a chip card or PIN/SMS key. In the center, there is a 'Aktuality' (News) section with a headline 'Internetové bankovníctví dostalo novou tvář' (Electronic banking has a new look) and a 'Tipy pro vás' (Tips for you) section. On the right, there is a 'Provozní informace' (Operational information) section with a 'Bezpečnostní upozornění' (Security warning) and a 'Pravidelně provádějte aktualizace operačních systémů a internetových prohlížečů' (Regularly update operating systems and internet browsers) section.

Zdroj: www.csob.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 5 Přihlášení do služby ČSOB Internetbanking pomocí aktivační sms

Helpdesk 844 111 124 26.3.2009 10:19:35

CSOB InternetBanking 24 Přístup ke službě si můžete zřídit ve své pobočce ČSOB, která vede vaše účty. Více informací na www.csob.cz.
Neprovedete-li po dobu 20 minut žádnou operaci, aplikace vám bude automaticky odhlášena.

Přihlášení [test systému](#)

Transakce číslo 287289
Zadejte autorizační kód, který jsme vám k této transakci zaslali na mobilní telefon.

- -

Časový limit pro zadání SMS klíče: 09:11

TIPY
Příručky a návody naleznete [zde](#)
Zásady pro bezpečné užívání ČSOB Elektronického bankovníctví naleznete [zde](#)
Pokud si nevíte rady s přihlášením do nového Internetového bankovníctví ČSOB, [zde](#) máte pomocnou ruku.

Na mobilní telefon jste obdrželi SMS zprávu obsahující kód transakce.

Zdroj: www.csob.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 6 přihlášení do služby MojeBanka pomocí certifikátu v souboru

Certifikát v souboru Certifikát na čipové kartě

Certifikát: C:\KBcertifikat\KOUDELKA_FRANTIŠEK_certifikatKB.p12

Heslo:

Zdroj: www.kb.cz, cit. 20.3.2012

Příloha: 7 Zobrazení účtu po přihlášení do služby ČSOB Internetbanking

Helpdesk 844 111 124 26.3.2009 10:23:55  přihlášen Jan Novák odhlásit

ČSOB InternetBanking 24 zůstatek účtu **ČSOB Aktivní konto v CZK, 12345678, CZK, 421, JAN NOVÁK** bezpečnostní limit **19:54**
 aktuální 69 146,38 CZK [obnovit](#)
 disponibilní **69 121,38 CZK** [1 zprávy](#)

Účty a transakce **Investice a spoření** **Úvěry** **Platební karty** **Nastavení**

Oblíbené ★
 ▶ Informace o účtech
 ▶ Platby
 ▶ Inkasa
 ▶ Mobilní operátoři
 ▶ Info 24
 ▶ Zprávy z banky

TIPY
 Chcete být informováni o stavu svého platebního příkazu SMS zprávou nebo e-mailem? Nastavte si je ve volbě Zaslání informací > Pohyby a stavy účtů.

Zvolte si libovolnou položku z menu v jakékoli záložce. Zobrazí se vám vždy příslušná obrazovka, kterou si můžete u vybraných položek nechat vyplnit ukázkovými údaji a simulovat jejich odeslání do banky.

[přidat mezi „Oblíbené“](#)
[uživatelské nastavení](#) | [zasílání informací na SMS a e-mail](#)

váš poslední přihlášení 26.03.2009 08:52 ([historie](#))
 váš certifikát pro podpis se sériovým číslem 10101010 (983333) vyprší dne 14.03.2009 16:45
 váš certifikát pro podpis se sériovým číslem 10110111 (9BB6BB) vyprší dne 29.07.2009 14:15
 váš certifikát pro přihlášení se sériovým číslem 1212121 (22FF27) vyprší dne 29.07.2009 14:15

Osobní úvěrové limity

nabízíme vám	výše/limit až	akce
půjčka na cokoliv ve výši až	70 000 CZK	mám zájem
povolené přečerpání účtu s limitem až	30 000 CZK	mám zájem
půjčka na lepší bydlení ve výši až	100 000 CZK	mám zájem
kreditní kartu s limitem až	30 000 CZK	mám zájem

Zdroj: www.csob.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 8 Vzhled stránka po přihlášení do aplikace MojeBanka

Aktuální klient: (KOUDELKA FRANTIŠEK)
 Aktuální účet: Demo ucet (12-34567890/0100)

Vaše poslední přihlášení: 30.06.2010 10:22:59
 Vaším bankovním poradcem je **Kamila Beránková**
[sjednat schůzku v bance](#)

Oblíbené
 • Příkaz k úhradě v CZK
 • Transakční historie
Hlavní menu

Ve schránce máte nepřečtené zprávy. Počet nepřečtených zpráv: 2 **Přečíst**

MŮŽETE SI SJEDNAT:

Hypotéku		Zařadit online	Video ▶	více informací
Spotřebitelský úvěr	250 000 CZK	Získat online	Video ▶	více informací
Osobní kreditní kartu	60 000 CZK	Získat online	Video ▶	více informací
Povolený debet	60 000 CZK	Sjednat schůzku v bance		více informací
Stavební spoření		Získat online	Video ▶	více informací
Cestovní pojištění u Komerční pojišťovny		Získat online	Video ▶	více informací

Aktuální klient: (KOUDELKA FRANTIŠEK)
 Aktuální účet: Demo ucet (12-34567890/0100)

Vaše poslední přihlášení: 30.06.2010 10:22:59
 Vaším bankovním poradcem je **Kamila Beránková**
[sjednat schůzku v bance](#)

Oblíbené
 • Příkaz k úhradě v CZK
 • Transakční historie
Hlavní menu

Přehled účtů

Jméno/název subjektu: **KOUDELKA FRANTIŠEK**

	Číslo účtu IBAN	Běžný zůstatek Měna	Úroková sazba Povolený debet Rezervace/blokace/ vinkulace
BĚŽNÉ ÚČTY	12-34567890 CZ8901000000001234567890 KOUDELKA FRANTIŠEK KOUDELKA FRANTIŠEK Demo ucet	102 653,32 CZK	0,40 % 0,00 0,00

Profil účtu | **Aktuální použitelný zůstatek** | **Přehled příkazů** | **Transakční historie**

Zdroj: (www.kb.cz, cit. 20.3.2012)

Příloha č. 9 Nabídky služby MojeBanka

Hlavní menu

- [Přehled účtů](#)
- [Platební příkazy](#)
- [Mobilní služby](#)
- [Dávkové příkazy](#)
- [Trvalé příkazy](#)
- [Inkaso](#)
- [Přehledy](#)
- [Výpisy transakcí](#)
- [eVýpisy](#)
- [Informace KB](#)

Platební karty
Investování
Spoření a pojištění
Úvěrové obchody
Schránka
Nastavení oznámení

Zdroj: www.kb.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 10 Sazebník České spořitelny pro službu SERVIS 24

Soukromá klientela

III. Přímé bankovníctví



Sazebník České spořitelny, a.s., pro bankovní obchody
(dále jen Sazebník)
část:

III. Přímé bankovníctví

Obsah:

1. SERVIS 24 (Telebanking, Internet banking, GSM banking, Mobilní banka)
2. Režim vyšší bezpečnosti přímého bankovníctví - s čipovou kartou

1. SERVIS 24 (Telebanking, Internet banking, GSM banking, Mobilní banka)

	SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, GSM banking, Mobilní banka)	SERVIS 24 - Start
Zřízení služby	zdarma	zdarma
Měsíční cena - sporožirové účty včetně Internetového spoření České spořitelny	25	x
Měsíční cena - běžné účty	100	x
Měsíční cena - pro klienty FSCS bez sporožirového a/nebo běžného účtu	x	zdarma
Změna údajů ve smlouvě	zdarma	x
Aktivace, deaktivace každého dalšího sporožirového a běžného účtu	zdarma	x
Zaslání potvrzení transakce, výčtu z historie transakcí, detailu účtu či výsledku simulace stavebního spoření		
emailem	zdarma	x
faxem	10	x
poštou	25 + poštovné	x
Opětovné vygenerování a zaslání bezpečnostních údajů	100	x
Odblokování přístupu do služby Internetbanking; vygenerování bezpečnostního kódu	zdarma	x
Zrušení služby z podnětu klienta	zdarma	x
	SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, GSM banking, Mobilní banka)	SERVIS 24 - Start
Zaslání autorizační SMS	zdarma	zdarma
Zaslání konfirmační SMS	zdarma	x
Zaslání přihlašovací SMS	1,50	zdarma

Účinnost od 01.03.2012

strana 1/2

Zdroj: www.cs.cz, cit. 20.3.2012



C Elektronické bankovníctví

SLUŽBA ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	ČSOB Linka 24	ČSOB Mobil 24	ČSOB InternetBanking 24
Zřízení služby	zdarma	zdarma ¹⁾	zdarma ¹⁾
Měsíční paušál za vedení služby ²⁾	40,-/20,- ³⁾	zdarma	zdarma

¹⁾ Služba se poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24. ²⁾ Služba může být poskytována bezplatně nebo se slevou v rámci některých kon. ³⁾ Cena 40 Kč platí při užívání služeb ČSOB Linka 24, cena 20 Kč platí v kombinaci s jinou službou elektronického bankovníctví (cena za každou zmocněnou osobu).

✘ - službu nelze zřídit

POTVRZOVACÍ ZPRÁVY, ČSOB INFO 24	SMS	E-mail	Fax	Pošta
Zřízení služby	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Používání služby	2,-/zprávu	1,-/zprávu ¹⁾	10,-/zprávu	20,-/zprávu

¹⁾ V rámci všech produktových kon. nabízeno zdarma.

OSTATNÍ SLUŽBY

Opětovné poskytnutí PIN	100,-
SMS zprávy přijaté prostřednictvím ČSOB Mobil 24	zdarma
SMS zprávy odeslané prostřednictvím ČSOB Mobil 24	dle sazebníku operátora
Vydání čtečky čipových karet (USB, USB a sériový port) ¹⁾	500,-
Vydání čtečky čipových karet (ve formě PCMCIA karty) ¹⁾	2 000,-
Vydání a obnova bezpečnostního certifikátu pro elektronické bankovníctví provedená pracovníkem banky na pobočce (v ceně je i případné vydání nebo výměna čipové karty)	400,-
Obnova bezpečnostního certifikátu pro elektronické bankovníctví provedená klientem prostřednictvím ČSOB Internetového bankovníctví ²⁾	200,-
Mimořádná obnova bezpečnostního certifikátu	400,-

Mimořádnou obnovou se rozumí obnova certifikátu v době delší jak jeden měsíc před koncem platnosti předchozího certifikátu. ¹⁾ Při prvním vydání čtečky čipové karty, případně při náhradě za znehodnocenou čtečku, nepodléhá její cena DPH. V osazených případech prodeje čtečky čipových karet je nutné cenu navýšit o 20 % DPH. ²⁾ Služba může být poskytována bezplatně v rámci některých kon.

F Platební styk, hotovostní a směnárenské operace

BEZHOTOVOSTNÍ OPERACE					
TUZEMSKÝ PLATEBNÍ STYK	Na přepážce	Sběrný box	ČSOB Linka 24	ČSOB Internet-Banking 24	ČSOB Mobil 24
Odchozí platba s datem splatnosti následující den	40,-	15,-	15,- ¹⁾	3,- ¹⁾	3,- ¹⁾
Odchozí platba s datem splatnosti tentýž den	50,-	✘	15,- ¹⁾	3,- ¹⁾	3,- ¹⁾
Trvalý příkaz k převodu (za odchozí položku)	6,-	6,-	6,-	3,-	3,-
Inkaso, SIPO (za odchozí položku)	6,-	6,-	6,-	6,-	6,-
Zřízení jednorázového i trvalého příkazu k převodu, inkasu, svolení k inkasu včetně SIPO	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Změna jednorázového i trvalého příkazu k převodu, k inkasu, svolení k inkasu, včetně SIPO	40,-	40,- ⁴⁾	6,-	6,-	6,- ²⁾
Zrušení jednorázového i trvalého příkazu k převodu, k inkasu, svolení k inkasu, včetně SIPO	40,-	40,- ⁴⁾	6,-	zdarma	6,- ²⁾
Odchozí platba z cizoměnového účtu nebo z korunového na cizoměnový	9,-	9,-	9,- ⁶⁾	9,- ⁶⁾	✘
Prioritní platba do jiné banky ve stanovené lhůtě (po stanovené lhůtě cena bude stanovena podle skutečných nákladů)	200,-	✘	✘	100,-	✘
Čtvrtý a další příkaz ke snížení vkladu v kalendářním čtvrtletí z ČSOB Spořicího účtu s prémie (za odchozí položku)	50,-	50,-	50,-	50,- ⁵⁾	✘
Příchozí platba ³⁾				6,-	
Inkaso splátky úvěru				6,-	
Vystavení potvrzení o provedení odchozí platby				100,-	
Oznámení o neprovedení platby				zdarma	

¹⁾ Převody mezi účty téhož klienta jsou zdarma. ²⁾ Jednorázový příkaz nelze zrušit a změnit. ³⁾ Platí i pro příchozí platby z cizoměnového účtu. ⁴⁾ Příkaz lze změnit nebo zrušit nejpozději 2 dny před datem splatnosti. ⁵⁾ V případě že je služba zavedena. ⁶⁾ Převody mezi účty téhož klienta jsou zdarma do počtu 1 000 převodů měsíčně.

✘ služba není k dispozici

Zdroj: www.csob.cz, cit. 20.3.2012

Příloha č. 12 – Sazebník Komerční banky pro službu MojeBanka

Přímé bankovníctví

>> Služby přímého bankovníctví

	Expresní linka	Expresní linka Plus	MojeBanka	Mobilní banka
Měsíční vedení	39,-	zdarma	39,-	19,-
Oprávnění pro první zmocněnou osobu	zdarma			
Oprávnění pro druhou a každou další zmocněnou osobu	55,-	zdarma	44,-	--

>> Odeslání vyžádaných oznámení

	Prostřednictvím e-mailové zprávy	Prostřednictvím SMS zprávy	SMS zprávy vyžádané prostřednictvím automatizovaného hlasového systému	Prostřednictvím faxové zprávy
Odeslání oznámení	zdarma	2,50	2,50 ^{*)}	5,-

^{*)} Cena za vyžádanou transakční historii je 0,50 Kč za jednu SMS.

>> MojeBanka

Zpracování příkazu k administraci předaného na papírovém nosiči	100,-
První příkaz k administraci po zřízení služby přímého bankovníctví není zpoplatněn.	
Zpracování příkazu k administraci prostřednictvím systémů přímého bankovníctví	zdarma

>> eTrading

Zřízení služby eTrading	zdarma
Používání služby eTrading	zdarma

>> Zabezpečení služeb přímého bankovníctví

Vydání nebo opětovné vystavení Osobního certifikátu pro služby přímého bankovníctví	zdarma
Vydání čipové karty MůjKlíč	390,-
Vydání čtečky čipových karet	250,- + 20 % DPH
Vydání kompletu čtečka a čipová karta MůjKlíč	640,-
Vydání karty optického klíče	1 000,-
Blokace nebo odblokování karty optického klíče	zdarma

Platební styk

Nejpoužívanější položky bezhotovostního platebního styku pro balíčky MůjÚčet a G2.2

	Expresní linka KB	MojeBanka, Profibanka, Přímý kanál	Mobilní banka KB	MojePlatba	Pobočka (papírový nosič)
Položka vzniklá z příkazu k úhradě	14,-	6,-	6,-	6,-	29,-
Položka vzniklá z příkazu k inkasu v rámci KB (připsané inkaso)	-	6,-	-	-	29,-
Automaticky generované položky (vzniklé z trvalých příkazů, automatických převodů), připsaná inkasa z jiných bank v ČR a odepsaná inkasa			6,-		
Příchozí platba (mimo připsaných inkas)			zdarma		
Příplatek za platby zpracované prostřednictvím mezibankovního platebního styku			zdarma		

V případě zakoupení Balíčku transakcí za cenu 39 Kč měsíčně všechny transakce uskutečněné prostřednictvím internetového nebo mobilního bankovníctví zdarma.

Nejpoužívanější položky bezhotovostního platebního styku pro balíčky MůjÚčet a G2.2

	Expresní linka KB	MojeBanka, Profibanka, Přímý kanál	Mobilní banka KB	MojePlatba	Pobočka (papírový nosič)
Položka vzniklá z příkazu k úhradě	14,-	6,-	6,-	6,-	29,-
Položka vzniklá z příkazu k inkasu v rámci KB (připsané inkaso)	-	6,-	-	-	29,-
Automaticky generované položky (vzniklé z trvalých příkazů, automatických převodů), připsaná inkasa z jiných bank v ČR a odepsaná inkasa			6,-		
Příchozí platba (mimo připsaných inkas)			zdarma		
Příplatek za platby zpracované prostřednictvím mezibankovního platebního styku			zdarma		

V případě zakoupení Balíčku transakcí za cenu 39 Kč měsíčně všechny transakce uskutečněné prostřednictvím internetového nebo mobilního bankovníctví zdarma.

Nejpoužívanější položky bezhotovostního platebního styku pro běžné účty a balíčky (vyjma balíčků MůjÚčet a G2.2)

	Expresní linka KB	MojeBanka, Profibanka, Přímý kanál	Mobilní banka KB	MojePlatba	Pobočka (papírový nosič)
Položka vzniklá z příkazu k úhradě	14,-	6,-	6,-	6,-	29,-
Položka vzniklá z příkazu k inkasu v rámci KB (připsané inkaso)	-	6,-	-	-	29,-
Automaticky generované položky (vzniklé z trvalých příkazů, automatických převodů), připsaná inkasa z jiných bank v ČR a odepsaná inkasa			6,-		
Příchozí platba (mimo připsaných inkas)			6,-		
Příplatek za platby zpracované prostřednictvím mezibankovního platebního styku			2,-		

Zdroj: www.kb.cz, cit: 20.3.2012

Příloha č. 13 – Bodové hodnocení jednotlivých parametrů

	Technické požadavky			Bezpečnost	Poplatky	Celkem
	Dostupnost	Přehlednost	Snadnost užití			
Česká spořitelna	5	5	5	4	3	22
ČSOB	4	5	3	3	4	19
Komerční banka	5	5	5	5	5	25

Zdroj: Subjektivní hodnocení autorky