

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ – MODERNÍ  
NÁSTROJE SPRÁVY BANKOVNÍCH ÚČTŮ**

**Autor práce:** Šárka Horáková  
**Studijní obor:** Management a marketing služeb  
**Forma studia:** Prezenční  
**Vedoucí práce:** Ing. Pavel Studík  
**Katedra:** Katedra managementu a marketingu služeb

**2013**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Pavlovi Studíkovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. V neposlední řadě děkuji také své mamince, která mě podporovala po celou dobu mého studia.

## ABSTRAKT

HORÁKOVÁ, Š. *Internetové bankovníctví – moderní nástroje správy bankovních účtů : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2013. 54 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Pavel Studík.

**Klíčová slova:** bankovníctví, internetové bankovníctví, přímé bankovníctví, bezpečnost

Bakalářská práce pojednává o současné situaci internetového bankovníctví v České republice. Cílem teoretické části práce je představení druhů přímého bankovníctví, seznámení se s historií internetového bankovníctví v České republice a v jaké míře se používá v Evropě. Dále se zabývá jeho bezpečností obecně, bezpečnostním desaterem a možnými útoky, které mohou nastat.

V praktické části zkoumá komparaci vybraných služeb a ceny čtyř nejznámějších bank na českém trhu (Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka a GE Money bank). Na základě modelových příkladů jsou ceny porovnány, a následně je vyhodnocena nejlevnější varianta internetového bankovníctví.

## ABSTRACT

HORÁKOVÁ, Š. *Internet Banking – Modern Instruments of Bank Accounts Administration : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, o. p. s., 2013. 54 p. Supervisor : Ing. Pavel Studík

**Key words:** banking, internet banking, direct banking, security

This bachelor thesis is aimed at introducing present situation of internet banking in Czech Republic. The goal of the theoretical part of this work is to present the types of direct banking, to familiarize with the history of internet banking in the Czech Republic and to what extent it is used in Europe. The general security of internet banking, the security commandments and possible attacks are also included in this part.

The practical part examines the comparison of types of services and prices of the four main banks on the Czech financial market (Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka a GE Money Bank). The prices comparison is based on model examples and the cheapest variant of internet banking is selected.

## Obsah

Úvod.....	9
<b>1 Cíl a metodika bakalářské práce.....</b>	<b>10</b>
<b>2 Druhy přímého bankovníctví.....</b>	<b>11</b>
2.1 Telebanking .....	11
2.2 GSM banking .....	11
2.2.1 SIM Toolkit .....	12
2.2.2 SMS banking .....	12
2.3 WAP banking .....	12
2.4 Homebanking .....	12
2.5 Internetbanking.....	13
<b>3 Historie internetového bankovníctví v České republice.....</b>	<b>14</b>
<b>4 Použití internetového bankovníctví v Evropě.....</b>	<b>15</b>
<b>5 Co všechno internetové bankovníctví umožňuje.....</b>	<b>17</b>
5.1 Co všechno lze vyřídit.....	17
<b>6 Bezpečnost internetového bankovníctví.....</b>	<b>18</b>
6.1 Bezpečnost internetového bankovníctví obecně .....	18
6.1.1 Hlavní zabezpečení.....	18
6.1.2 Doplnkové zabezpečení .....	19
6.2 Bezpečnostní desatero aneb bezpečnostní doporučení bank .....	19
6.3 Techniky útoků na banky i klienty .....	21
6.3.1 Phishing .....	21
6.3.2 Pharming.....	22
6.3.3 Spyware .....	22
<b>7 Nejznámější banky v České republice .....</b>	<b>23</b>
7.1 Česká spořitelna .....	23

7.1.1	Profil společnosti .....	23
7.1.2	SERVIS 24 Internetbanking .....	24
7.1.3	Bezpečnost.....	25
7.1.4	Komparativní výhoda .....	27
7.1.5	Ceník.....	28
7.2	Československá obchodní banka.....	29
7.2.1	Profil společnosti .....	29
7.2.2	ČSOB InternetBanking 24.....	30
7.2.3	Bezpečnost.....	31
7.2.4	Komparativní výhoda .....	32
7.2.5	Ceník.....	33
7.3	Komerční banka .....	34
7.3.1	Profil společnosti .....	34
7.3.2	MojeBanka.....	35
7.3.3	Bezpečnost.....	36
7.3.4	Komparativní výhoda .....	38
7.3.5	Ceník.....	38
7.4	GE Money Bank .....	40
7.4.1	Profil společnosti .....	40
7.4.2	Internet Banka.....	41
7.4.3	Bezpečnost.....	42
7.4.4	Komparativní výhoda .....	43
7.4.5	Ceník.....	44
<b>8</b>	<b>Modelové příklady .....</b>	<b>45</b>
8.1	Konzervativní klient .....	45
8.1.1	Česká spořitelna.....	45

8.1.2	Československá obchodní banka .....	46
8.1.3	Komerční banka.....	46
8.1.4	GE Money Bank .....	46
8.1.5	Hodnocení.....	47
8.2	Běžný klient.....	47
8.2.1	Česká spořitelna.....	47
8.2.2	Československá obchodní banka .....	48
8.2.3	Komerční banka.....	48
8.2.4	GE Money Bank .....	48
8.2.5	Hodnocení.....	49
8.3	Aktivní klient.....	49
8.3.1	Česká spořitelna.....	49
8.3.2	Československá obchodní banka .....	50
8.3.3	Komerční banka.....	50
8.3.4	GE Money Bank .....	50
8.3.5	Hodnocení.....	51
8.4	Student.....	51
8.4.1	Česká spořitelna.....	51
8.4.2	Československá obchodní banka .....	52
8.4.3	Komerční banka.....	52
8.4.4	GE Money Bank .....	52
8.4.5	Hodnocení.....	52
	<b>Závěr.....</b>	<b>53</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>55</b>
	<b>Seznam obrázků a tabulek .....</b>	<b>58</b>



## Úvod

Dnešní doba je uspěchaná a neustále se vymýšlejí různé technologie nebo aplikace, jejichž cílem je usnadnění a urychlení práce. Banky se dlouhou dobu zaměřovaly pouze na osobní styk s klientem a to bylo velmi nákladné jak na čas, tak na peníze. Proto banky začaly využívat nových technologií, s jejichž pomocí by se vyřešil problém komunikace mezi klientem a bankou, aniž by klient musel banku navštívit.

Začaly se využívat různé druhy přímého bankovníctví (telebanking, GSM banking, WAP banking, homebanking a internetbanking). Internetové bankovníctví se stalo nejoblíbenější, protože umožňuje komunikaci s bankou pomocí internetu, a to z jakéhokoliv místa na světě a z jakéhokoliv počítače. Není nutné nic instalovat a je k dispozici 24 hodin 7 dní v týdnu, a díky tomu lidé šetří svůj drahocenný čas, který mohou využít lépe, než čekáním ve frontě v bankovním domě.

Internetové bankovníctví se stalo zcela běžnou součástí našeho života a řada lidí si už nedokáže ani představit, že by museli navštívit banku při každé platbě. Všechny transakce si zaplatí v klidu doma nebo kanceláře. Ze začátku internetové bankovníctví poskytovalo pouze náhled na účet, jeho historii a základní platby. Dnes už je možné si zařadit i další produkty (př. stavební spoření, penzijní připojištění, spořicí účty, cestovní pojištění nebo životní pojištění). Banky se snaží hledat komparativní výhodu, kterou by mohly obstát v konkurenčním boji o klienty a udržet si svou významnou pozici na českém trhu.

Trendem poslední doby je stále častější používání chytrých mobilních telefonů, banky na tuto situaci reagují přenášením internetového bankovníctví prostřednictvím aplikací do těchto mobilních telefonů. Tato funkce má ovšem omezené služby. Mezi nejnovější inovace patří bezkontaktní karty, bezkontaktní nálepky a karta v mobilu. Tyto platby se propojují s internetovým bankovníctvím, aby měl klient perfektní přehled o všech uskutečněných platbách.

Cílem této bakalářské práce je srovnání cen internetového bankovníctví u vybraných bankovních domů a vyhodnocení nejvýhodnější nabídky na základě modelových příkladů, které reprezentují různé druhy klientů.

# 1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je popsání současné situace internetového bankovníctví v České republice. Dílčím cílem je komparace vybraných služeb v různých bankovních domech působících v ČR a vyhodnocení nejlevnějšího internetového bankovníctví na základě modelových příkladů. V této práci bych chtěla objasnit, jaké služby jsou prostřednictvím internetového bankovníctví poskytovány a jaké komparativní výhody k těmto službám nabízí jednotlivé banky.

K naplnění těchto vytyčených cílů budu využívat metody analýzy a komparace. V teoretické části práce jsem využila především odbornou literaturu známých autorů. V praktické části práce jsem využila především elektronické zdroje, materiály poskytnuté jednotlivými bankami a oficiální stránky jednotlivých bankovních domů.

Teoretická část mé práce je členěna do pěti kapitol. V první kapitole je definován pojem přímého bankovníctví a jeho druhy, tak jak je chápán autory odborné literatury. Ve druhé kapitole se snažím zjistit co nejvíce o historii internetového bankovníctví v České republice. Dále se zaměřím na míru a rozdílnost jeho použití ve všech 27 členských státech Evropské unie a dalších šesti zemích (Chorvatsko, Island, Makedonie, Norsko, Srbsko a Turecko), které patří do Evropy.

Následující kapitola shrnuje všechny činnosti, které lze prostřednictvím internetového bankovníctví vyřídit a jaké jsou jeho hlavní přednosti. Poslední kapitola teoretické části je věnována bezpečnosti a je rozdělena do tří podkapitol. První podkapitola popisuje bezpečnost z obecného hlediska a je rozdělena na hlavní zabezpečení a doplňkové zabezpečení. Druhá podkapitola shrnuje zásady bezpečnosti neboli bezpečnostní desatero, které uvádí každá banka na svých webových stránkách. Poslední podkapitola definuje nejčastější techniky útoků na klienty nebo bankovní domy. Nejčastěji se jedná o phishing, pharming a spyware.

Praktická část je rozdělena na dvě hlavní kapitoly, které se dále člení na čtyři podkapitoly. První kapitola popisuje čtyři nejznámější banky v České republice. Je rozebrán jejich profil, internetové bankovníctví a ceník. Poté je proveden rozbor komparativních výhod, pomocí kterých bankovní domy usilují o získání korporátní i privátní klientely. Druhá kapitola obsahuje čtyři modelové příklady rozdělené podle druhů klientů a je provedena analýza nejvýhodnější varianty na základě cen internetového bankovníctví.

## 2 Druhy přímého bankovníctví

Služby přímého bankovníctví jsou služby, které umožňují komunikaci banky a klienta bez toho, aby klient musel banku navštívit.<sup>1</sup> Komunikace probíhá prostřednictvím telefonu (i mobilního), počítače, notebooku či internetu. Mezi druhy přímého bankovníctví patří telebanking, GSM banking, WAP banking, homebanking a internetbanking. Pokud si klient některou z těchto služeb zřídí, odpadnou mu cesty do banky a získá přístup ke svému účtu 24 hodin denně včetně víkendů a svátků. Má možnost aktivně řídit své finanční záležitosti. Platby pomocí přímého bankovníctví jsou díky poplatkové politice bank podstatně výhodnější než klasické platby na přepážce a pomocí pošty.<sup>2</sup> Proto jsou tyto služby u bankovních klientů stále více oblíbené a míra jejich využívání neustále roste.

### 2.1 Telebanking

Někdy se také nazývá phonebanking nebo telefonní bankovníctví. Klient zavolá na většinou bezplatnou linku telefonního bankovníctví. Lze volat i z mobilního telefonu. Banky nabízejí tuto službu ve dvou podobách. U té první klient komunikuje prostřednictvím telefonu s telefonním bankéřem. Ten mu poskytuje stejné služby jako pracovník na přepážce. U té druhé klient komunikuje pomocí klávesnice na svém telefonu s automatickým hlasovým systémem banky. Automat reaguje a plní příkazy klienta.

Lze provádět platby, zadávat trvalé příkazy či příkazy k úhradě, získávat informace o produktech nebo o aktuálním zůstatku. Důležitá je i bezpečnost. Musí se provést identifikace klienta, poté se ověří jeho totožnost na základě jeho identifikačního čísla a bezpečnostního přístupového hesla. Pro ještě větší bezpečnost banky automaticky nahrávají hovory a archivují je. Mezi výhody patří rychlost a možnost komunikace odkudkoliv. Mezi nevýhody patří obava klientů z možnosti zneužití účtu prostřednictvím telefonu.

### 2.2 GSM banking

Komunikace mezi klientem a bankou probíhá prostřednictvím mobilního telefonu. Rozlišují se dva druhy této služby, a to SIM Toolkit a SMS banking.

---

<sup>1</sup> NOVESKÝ, I. *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha, 2009, s. 184. ISBN 80-254-4207-4.

<sup>2</sup> NOVESKÝ, I. *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha, 2009, s. 185. ISBN 80-254-4207-4.

### **2.2.1 SIM Toolkit**

Pro použití této služby je nutné vlastnit SIM kartu a telefon, který podporuje technologii SIM Toolkit. Do mobilního telefonu se nahraje bankovní aplikace, která je poté k nalezení v menu telefonu. SIM karta je zašifrovaná a přístup do aplikace je chráněn bankovním heslem, které se nazývá BPIN. Dále si můžete vybrat některou ze služeb např. zjišťování zůstatku a obrátů na účtu nebo zadat platební příkaz. Na konec obdržíte informaci o Vámi vybrané službě, a to buď formou textové zprávy na mobilní telefon, nebo formou e-mailu do e-mailové schránky, která je předem definovaná.<sup>3</sup>

### **2.2.2 SMS banking**

Tato služba je použitelná u všech mobilních operátorů, bez ohledu jaký mobilní telefon vlastníte. Klient komunikuje s bankou prostřednictvím SMS zpráv. Z hlediska bezpečnosti banka může vydávat autorizační kalkulátor. Ten generuje speciální kód, který se vkládá do SMS zprávy. Bez něj není transakce platná. Hlavní nevýhodou je, že SMS zpráva musí být v přesně stanoveném formátu daným bankou a klient musí být opravdu pozorný.

### **2.3 WAP banking**

Komunikace mezi klientem a bankou probíhá opět prostřednictvím mobilního telefonu. Ten musí být vybaven technologií WAP (Wireless Application Protocol). Dříve tuto technologii umožňovali dražší telefony, dnes tuto funkci má již většina průměrných telefonů. Po autorizaci můžete zjišťovat zůstatek a obraty na účtu, aktuální kurzy měn nebo zadávat příkazy k úhradě. Mezi nevýhody patří nízká rychlost připojení k internetu a omezení rozsahu displeje na telefonu. V České republice dávají klienti přednost jiným rychlejším a levnějším formám přímého bankovníctví.

### **2.4 Homebanking**

Homebanking je propojení počítačového systému klienta s informačním systémem příslušné banky po stanovených datových linkách s (v podstatě) nepřetržitou přístupností.<sup>4</sup> Klient dostane od banky speciální software, ten si nainstaluje a pomocí internetu se spojí s bankou. Lze ovládat vlastní účty v bance nebo provádět domácí

---

<sup>3</sup> NOVESKÝ, I. *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha, 2009, s. 185. ISBN 80-254-4207-4.

<sup>4</sup> POLOUČEK, S. a kol. *Bankovníctví*. Praha, 2006, s. 177. ISBN 80-7179-462-7.

i zahraniční platby či inkasa. Nejčastěji ho využívají právnické osoby a podnikatelé, kteří ho propojí s účetním a ekonomickým softwarem, který se běžně používá.

Mezi výhody patří vysoká ochrana dat. Systém vyniká vysokou bezpečností, která je zajištěna šifrovacími klíči, hesly, elektronickým podpisem apod.<sup>5</sup> Mezi nevýhody patří vysoké náklady a lze používat pouze na počítači, kde je program nainstalován. Rozšířený systém homebankingu se nazývá MultiCash. Je založen na komunikaci klient-banka prostřednictvím bankovního serveru a data jsou šifrovaná a zajištěná elektronickým podpisem.<sup>6</sup>

## 2.5 Internetbanking

Internetbanking, neboli internetové bankovníctví, umožňuje komunikaci s bankou prostřednictvím kteréhokoliv počítače připojeného na internet, a to z jakéhokoliv místa na světě. Vztahuje se na poskytování služeb elektronického bankovníctví prostřednictvím osobního počítače nebo jiných zařízení s možností přístupu na internet.<sup>7</sup> Přihlašuje se do systému banky, a po ověření oprávněnosti k provádění požadovaných úkonů prostřednictvím elektronického klíče nebo přes elektronické podpisy a digitální certifikáty, může přímo zadávat pokyny bance.<sup>8</sup> Poté může obsluhovat svůj účet, prohlížet si jeho historii, zadávat příkazy k úhradě, zadávat nebo rušit trvalé příkazy, zřizovat a rušit termínované vklady nebo získávat informace o stavech na účtech. Hlavní výhodou je dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok a lidé ušetří svůj drahocenný čas, který mohou využít lépe než čekáním ve frontě v bankovním domě.

---

<sup>5</sup> JÍLEK, J. *Peníze a měnová politika*. Praha, 2004, s. 699. ISBN 80-247-0769-1.

<sup>6</sup> MÁČE, M. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha, 2006, s. 173. ISBN 80-247-1725-5.

<sup>7</sup> GKOUTZINIS, A. *Internet Banking and the Law in Europe*. London, 2006, s. 9. ISBN 9780511345722

<sup>8</sup> DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 389. ISBN 80-7201-515-X.

### 3 Historie internetového bankovníctví v České republice

V roce 1998 nabídla družstevní záložna FIO svým klientům první formu internetového bankovníctví, ta spočívala v novém způsobu ovládání bankovního účtu. I přesto se v České republice za prvopočátek považuje rok 1999. Tehdejší Expandia banka (poté eBanka a dnes Raiffeisenbank) nabídla první skutečné internetové bankovníctví, kde bylo možné provádět základní platby. Věřila, že ke komunikaci s klienty jí bude stačit internetové bankovníctví a pouhé čtyři pobočky na celou ČR. Většina tuzemských bank poskytovala spíše telefonní bankovníctví a zřizovala call centra. Například Česká spořitelna nabízela svým klientům Sporotel Telebanking a Sporotel SMS už od roku 1996.

Expandia banka ztratila privilegium internetového bankovníctví v roce 2000, kdy se jako první z velkých bankovních domů k zavedení odhodlala Komerční banka. V roce 2002 tuto službu zavedla Československá obchodní banka i Česká spořitelna. Bankovní domy začaly vymýšlet inovace internetového bankovníctví. V roce 2003 Československá obchodní banka a Poštovní spořitelna začaly z hlediska bezpečnosti nabízet autorizaci platebních operací prostřednictvím SMS klíče. Ostatní banky se k tomuto zabezpečení přidaly v roce 2006. V roce 2005 Česká spořitelna nabídla kromě obsluhy spořicíh a úvěrových účtů i online přístup k účtům stavebního spoření a penzijního fondu. Internetové bankovníctví se stále více rozrůstá a neustále se objevují různá vylepšení, která usnadňují přístup k bankovním službám.

Mezi hlavní důvody, které brání dalšímu rozvoji internetového bankovníctví, patří především dostupnost internetu mezi obyvatelstvem, preference osobního jednání a bezpečnost. Obyvatelstvo ztrácí část svého soukromí, nejčastěji musí zapisovat své osobní údaje, které mohou být zneužity.<sup>9</sup> U starší generace se většinou setkáme s problémem nedostatečných znalostí internetu a počítačů obecně. Dále je mezi lidmi stále vysoká nedůvěra v zabezpečení této služby a obav ze ztráty finančních prostředků. Stále se v České republice vyskytují domácnosti, kde není k dispozici osobní počítač a internet. V roce 2012 vlastnilo osobní počítač 67 % českých domácností a 65 % internet.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> CHROMÝ, J. *Elektronické podnikání*. Praha, 2009, s. 51. ISBN 978-80-86578-96-5.

<sup>10</sup> *Dvě třetiny českých domácností mají počítač* [online]. 2012 [cit. 2012-12-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/dve\\_tretiny\\_ceskych\\_domacnosti\\_maji\\_pocitac20121204](http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/dve_tretiny_ceskych_domacnosti_maji_pocitac20121204)>.

## 4 Použití internetového bankovníctví v Evropě

Evropský statistický úřad (Eurostat) provedl šetření Community Survey on ICT Usage in Households and by Individuals ve všech dvaceti sedmi členských státech Evropské unie a dalších vybraných evropských zemích (Chorvatsko, Island, Makedonie, Norsko, Srbsko a Turecko) v letech 2005 až 2010. Český statistický úřad (ČSÚ) provedl toto šetření v České republice pod názvem Výběrové šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci. Publikované údaje ČSÚ a Eurostatu se mohou mírně lišit. Důvodem je, že ČSÚ uvádí data za všechny domácnosti, ale Eurostat do údajů zahrnuje pouze domácnosti s alespoň jednou osobou ve věku 16 až 74 let.

V následující tabulce jsou uvedeny údaje Evropského statistického úřadu. Zahrnuje respondenty ve věku 16 až 74 let, kteří se alespoň jedenkrát v průběhu posledních třech měsíců před rozhovorem s tazatelem věnovali internetovému bankovníctví. Dotazování bylo ve druhém čtvrtletí příslušného kalendářního roku a nebylo zjišťováno, kolikrát danou činnost prováděli. Tabulka se skládá ze dvou sloupců, které obsahují procentuální hodnoty z celkového počtu jednotlivců a z celkového počtu uživatelů internetu ve sledované zemi v příslušném roce. Pokud se v daném roce údaj nezjišťoval nebo není dostupný, je místo něj v tabulce uvedena tečka.

Evropská unie má 27 členských států a používání internetového bankovníctví v jednotlivých členských zemích je značně rozdílné. Evropský průměr se v průběhu let stále zvyšoval, a to zhruba od 19,4 % v roce 2005 na 36 % v roce 2010. Evropského průměru stále nedosahovala zhruba polovina států, tj. 13. Vysoce nad evropským průměrem se nacházely čtyři státy, které využívaly internetové bankovníctví nad 70 % v roce 2010. Mezi ně patřily Dánsko, Finsko, Německo a Švédsko. Úplně nejméně ho využívali v Bulharsku, Rumunsku a Řecku, kde se užití pohybovalo pod 10 % v roce 2010.

Česká republika též nedosahovala evropského průměru v žádném roce. Ovšem zaznamenala nárůst použití internetového bankovníctví zhruba o 17 % za 5 let (tj. z 5,2 % v roce 2005 na 22,5 % v roce 2010). Česká republika v roce 2005 dosahovala zhruba stejné hodnoty jako Řecko v roce 2010. Z toho lze odvodit, že o používání internetového bankovníctví rozhoduje řada faktorů. V tomto konkrétním příkladu byly důvodem nejspíše problémy související s řeckou ekonomikou.

Použití internetového bankovníctví se značně liší i u vybraných evropských států, které do Evropské unie nepatří. Nejvyšší hodnoty dosahovalo Norsko, kde internetové bankovníctví používalo 83,5 % uživatelů v roce 2010. Dánsko, Finsko, Island, Norsko a Švédsko leží na severu Evropy a používaly internetové bankovníctví ze všech sledovaných států nejvíce. Z toho lze usoudit, že dalším ovlivňujícím faktorem, je poloha země. Mezi státy dosahující nejnižších hodnot pod 10% patřily Makedonie, Srbsko a Turecko. Nachází se na stejné úrovni jako již zmíněné Bulharsko, Rumunsko a Řecko. Chorvatsko s hodnotou 20,3 % v roce 2010 se řadí na stejnou úroveň jako Česká republika.

**Tab. 1: Použití internetového bankovníctví ve sledované zemi v letech 2005– 2010<sup>11</sup>**

Země	Celkem (16-74 let)											
	% z celku						% z uživatelů internetu					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Belgie	23,4	28,4	34,8	39,3	46	51	40,7	45,7	52,1	57,1	61,8	65,7
Bulharsko	.	1,3	1,7	1,5	1,8	2,5	.	5,5	5,4	4,3	4,4	5,7
<b>Česká republika</b>	<b>5,2</b>	<b>9,7</b>	<b>11,5</b>	<b>14,5</b>	<b>18,5</b>	<b>22,5</b>	<b>16,1</b>	<b>22</b>	<b>23,7</b>	<b>24,8</b>	<b>30,6</b>	<b>33,9</b>
Dánsko	48,7	57,2	56,8	61,4	66,1	70,5	63	69,1	69,8	73,2	76,9	80,3
Estonsko	44,6	48,2	52,7	55,5	61,9	65,3	75,3	78,8	82,9	83,8	86,9	88,1
Finsko	56,3	62,8	66,5	71,5	71,9	76,4	77,4	81,4	84	86,6	87,1	88,9
Francie	.	18,1	32,4	40,1	41,7	52,6	.	38,5	51	58,8	60,3	67
Irsko	12,7	20,6	24,1	28	30,1	33,5	34	40,4	42,3	44,8	46,4	49,7
Itálie	7,6	8,9	11,9	13,2	15,9	17,6	22,7	24,7	31	31,5	34,4	34,3
Kypr	5,7	6,1	11,9	11,4	15,4	17,5	18,2	17,9	31,3	29,5	32,2	33,5
Litva	10,3	14,7	21	27,2	32,4	36,8	29,9	35,1	43	51,2	55,8	60,9
Lotyšsko	15,6	22,1	27,8	38,6	42,2	47,5	37,4	43,9	50,2	63,7	65,8	71,6
Lucembursko	37,1	40,8	45,6	48,4	53,7	56,4	53,7	57,5	58,4	60,1	62,2	63
Maďarsko	5,8	8	11,6	13,5	15,9	19,3	15,6	17,9	22,6	23	26,8	31,1
Malta	16	16	21,8	25,2	32,3	37,7	41,6	41,8	48,2	51,7	55,9	60,7
Německo	.	31,7	35,5	38,2	40,9	42,6	.	45,8	49	50,8	53	53,4
Nizozemsko	49,6	58,7	65,1	68,6	73,2	77,3	62,7	72,5	77,1	79,3	82,4	85,6
Polsko	5,9	9,1	12,8	17,1	21,2	25,3	16,8	22,7	29	35	38,2	43
Portugalsko	8,4	9,8	11,7	13,6	17	19,5	26,2	27,5	29,4	32,4	36,6	38,1
Rakousko	22	27,2	29,7	33,7	34,6	37,9	40	44,4	44,5	47,4	48,3	51,2
Rumunsko	.	0,6	1,7	2	2,3	3,3	.	3	6,9	6,9	7	9,1
Řecko	1,4	2,5	3,9	5,1	5,4	5,7	6,1	8,5	11,7	13,2	12,7	12,8
Slovensko	10,1	12,6	15,2	24,4	26,3	32,8	20,1	25,4	27	37	37,6	43,3
Slovinsko	11,5	16,1	19,1	21	24,5	28,5	24,6	31,7	35,9	37,6	39,5	42
Spojené království	26,9	27,8	32,2	37,6	44,9	45,5	40,5	42,3	44,8	49,4	54,9	54,7
Španělsko	13,6	15,1	16,4	19,7	23,5	26,9	30,7	31,6	31,4	34,8	39,3	41,9
Švédsko	50,7	56,9	56,7	64,5	70,7	75	62,3	66	70,8	73,5	78,9	82,6
<b>EU27 průměr</b>	<b>19,4</b>	<b>20,8</b>	<b>25,3</b>	<b>29</b>	<b>32,5</b>	<b>36</b>	<b>37,8</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>47,1</b>	<b>49,8</b>	<b>52,1</b>
Chorvatsko	.	.	9	13,4	16,4	20,3	.	.	23,7	31,5	35,1	37,3
Island	60,9	66,8	72,2	67,6	72,4	.	71	75,6	80,4	74,7	78,2	.
Makedonie	.	0,4	.	3	3,6	.	.	1,5	.	7,2	7,3	.
Norsko	61,9	66,5	70,8	75	77,2	83,5	77,5	82	83	84,4	84,9	90,1
Srbsko	.	.	4,2	.	4,6	.	.	.	14	.	12	.
Turecko	1,8	.	4	.	.	6,3	12,9	.	15	.	.	16,8

<sup>11</sup> Eurostat, vlastní zpracování



## **5 Co všechno internetové bankovníctví umožňuje**

Umožňuje využívat klasické bankovní produkty elektronickou cestou. Bankovní domy motivují klienty k užívání přímého bankovníctví klienty pomocí cenové politiky, transakce uskutečněné přes internetové bankovníctví jsou levnější než na pobočce banky. V případě balíčků mohou být dokonce zdarma.

Používání moderních nástrojů pro správu bankovních účtů je výhodné pro obě strany, jak pro banky, tak pro klienty. Banky ušetří náklady (př. lidé, prostory, logistika), čas, automaticky se zpracuje velké množství dat, obslouží se více klientů a mohou tuhle skutečnost využít jako konkurenční výhodu. Klienti šetří svůj čas, účty mohou ovládat nepřetržitě a z pohodlí domova, ušetří za poplatky a provedení transakcí je rychlejší.

Z poboček se postupně stávají poradenská centra a zaměstnanci bank se mění na obchodníky nebo na finanční poradce. Zaměřují se na prodej finančních produktů a vysvětlování neúplných informací klientům. Zaměstnanci absolvují nová školení, aby znali všechny produkty a byli schopni splnit každé přání klienta. Řadu služeb lze přes internetové bankovníctví rozjednat, ale poté je nutné navštívit pobočku banky a službu dojednat.

### **5.1 Co všechno lze vyřídit**

Klient má detailní přehled o pohybech na svých účtech (aktuální zůstatek, transakční historie). Může pohodlně zadávat, měnit nebo rušit platební příkazy (domácí i zahraniční platby, trvalé příkazy, SIPO nebo inkaso). Sledovat transakce provedené platebními kartami (debetními i kreditními). Vytvářet šablony pro často používané platby nebo používat hromadné platby. Může si nastavit zasílání upozorňovacích SMS nebo e-mailů o událostech na účtech či platebních kartách (zůstatky, pohyby). Dále je možné nastavit si elektronický výpis ve formátu PDF a tím vzniká možnost zrušit papírové výpisy. Oblíbenou funkcí je dobítí předplacené SIM karty nebo uhrazení faktury za svůj mobilní telefon. Dále je možné platit v internetových obchodech, mít přehled o dalších bankovních produktech (stavební spoření, penzijní připojištění, hypoteční úvěr a další). Lze spořit (vkladový účet, přehled o zůstatku a historii transakcí), investovat (sledovat stav portfolia, nakupovat a prodávat podílové listy) nebo si půjčit peníze (úvěrový limit, kontokorent, kreditní karta, žádost o půjčku).

## **6 Bezpečnost internetového bankovníctví**

### **6.1 Bezpečnost internetového bankovníctví obecně**

Uživatelé internetu mohou najít na portálu Bezpečný internet.cz užitečné informace o bezpečné práci s internetem. Tento projekt vznikl ve spolupráci společností Česká spořitelna, Microsoft, Seznam.cz a za podpory Policie České republiky. Aby oslovil všechny uživatele internetu, je rozdělen do několika sekcí – začínající uživatel, pokročilý uživatel, rodiče, děti a školy. Obsahuje informace o rizicích spojených s užíváním internetu, ale také o způsobech, jak se účinně bránit. Je zaměřen na zvyšování vzdělanosti v oblasti bezpečnosti internetu.

Sekce pokročilý uživatel přináší mimo jiné informace o bezpečnosti internetového bankovníctví obecně. Zabezpečení je nutné provést na několika úrovních. Jednotlivá zabezpečení se vzájemně doplňují, tím se zajistí dokonalá ochrana. Pokud uživatel bude dodržovat bezpečnostní doporučení banky, tak budou tato bezpečnostní opatření neprolomitelná.

K celkovému bezpečí samozřejmě přispívá i maximální ochrana osobního počítače používaného pro internetové bankovníctví. Je potřeba udržovat aktuální bezpečnostní opravy u operačního systému a průběžně provádět antivirové kontroly včetně aktivování a správného nastavení brány firewall v operačním systému. Z tohoto důvodu se nedoporučuje obsluhovat své finance z veřejně dostupného počítače, kde se střídají neznámí uživatelé. Tyto počítače mohou obsahovat škodlivé programy, které získávají přihlašovací jména a hesla.

#### **6.1.1 Hlavní zabezpečení**

Mezi hlavní zabezpečení patří způsob přihlášení do internetového bankovníctví. K přihlášení se nejčastěji používá klientské číslo a heslo. Pokud se několikrát po sobě (nejčastěji třikrát) při jejich zadávání spletete, hrozí Vám zablokování přístupu ke službě. Důvodem je právě bezpečnost, aby neoprávněná osoba nemohla odhadovat heslo tak dlouho, až se jí to nakonec podaří.

Při autorizaci pokynů bance, tzn. zřízení trvalých příkazů nebo potvrzení platebních příkazů, se používá metoda autorizace kódem z TAN (tj. tabulka autorizačních čísel) nebo autorizace jednorázovým kódem zasláným bankou

v zabezpečené SMS klientovi. Některé banky nabízejí autorizaci heslem, ale pouze do určitého limitu. Čipová karta s klientským certifikátem poskytuje kompletní zabezpečení, uživatele lze jednoznačně rozpoznat prostřednictvím čtečky připojené k počítači.

### **6.1.2 Doplnkové zabezpečení**

Mezi doplňkové zabezpečení patří možnost zablokování účtu, kdykoli a jakkoli často měnit heslo, zasílání informací o transakcích přijatých bankou nebo zůstatku na účtu. Při přihlášení lze použít tzv. elektronickou (grafickou) klávesnici. Ta je vidět na obrazovce počítače a jednotlivé znaky se vybírají myší. Tím se zabezpečíte proti sledování zadávaných znaků na klasické klávesnici pirátskými programy.

K zabezpečení také výrazně přispívají denní limity pro maximální výši peněžní transakce zadané přes internetové bankovníctví. Opatření je užitečné v případě zneužití klientova účtu. Každý uživatel má možnost upravit si denní limity podle vlastní potřeby. Dále funguje automatické odhlášení uživatele po určité době bez jakékoli aktivity. Toto opatření má zabránit zneužití, pokud se uživatel zapomene z internetového bankovníctví odhlásit.

## **6.2 Bezpečnostní desatero aneb bezpečnostní doporučení bank**

Většina tuzemských bank na svých webových stránkách uvádí bezpečnostní desatero správného používání internetového bankovníctví. Doporučují dodržovat určité zásady, které se velmi často shodují. Díky těmto zásadám minimalizujete možnost zneužití Vašich finančních prostředků a snížíte riziko úniku citlivých dat. Myslím si, že každá osoba, která si tuto službu zřídí, by se měla minimálně seznámit s bezpečnostním desaterem své banky. Když bude seznámena se základními opatřeními a bude je dodržovat, vyvaruje se případným problémům, které mohou nastat.

### **1. Chraňte svoje bezpečnostní a osobní údaje.**

Nikdy a nikomu nesdělujte svoje bezpečnostní nebo osobní údaje. Patří mezi ně klientská čísla, hesla, PINy, bezpečnostní kódy a další. Při volbě hesla se vyvarujte snadno odvoditelným kombinacím a pravidelně ho měňte.

## **2. Používejte bezpečný internetový prohlížeč.**

Používejte pouze bezpečný internetový prohlížeč. Měl by obsahovat ochranu proti phishingu a další bezpečnostní opatření. Je nutné používat nejnovější verzi prohlížeče a je dobré zakázat ukládání hesel v prohlížeči. Mezi kvalitní internetové prohlížeče lze zařadit Internet Explorer, Firefox či Operu.

## **3. Udržujte svůj operační systém.**

Používejte legální verzi operačního systému (př. MS Windows, Linux) a pravidelně instalujte bezpečnostní záplaty a aktualizací balíčky, které výrobce doporučuje. Bezpečnostní záplaty jsou vydávány každý měsíc z důvodu odstranění nedostatků v zabezpečení.

## **4. Používejte antivirový program a firewall.**

Používejte aktuální antivirový program a firewall (tj. bezpečnostní zeď). Antivirový program Vás chrání proti virům a škodlivým programům. Musí být pravidelně aktualizován, aby mohl řádně plnit svoji funkci. Proti vzdálenému přístupu a zneužití Vašeho počítače se chraňte pomocí kvalitního personálního firewallu.

## **5. Používejte antispamovou ochranu.**

Používejte ke své e-mailové schránce ochranu proti spamu, protože většina podvodných e-mailů je správnou funkcí antispamové ochrany rozeznána a jsou včas zablokovány.

## **6. Nereagujte na podvodné e-maily.**

Banka nikdy neoslovuje klienty v otázkách bezpečnosti e-mailem, ani nevyzývá k přihlášení nebo ke sdělení osobních údajů prostřednictvím e-mailu. Pokud obdržíte zprávu tohoto typu, nereagujte na ní, neotvírejte přiložené odkazy a neprodleně informujte o této skutečnosti Vaší banku. Tyto e-maily jsou rozesílány útočníky s cílem získání citlivých informací a následného zneužití pro svoje obohacení.

## **7. Vždy se odhlašujte a nepracujte na neznámém počítači.**

Vždy se odhlaste po ukončení práce s internetovým bankovníctvím a zavřete příslušné okno prohlížeče. Není vhodné se přihlašovat ke svému účtu a manipulovat s ním prostřednictvím neznámého počítače (např. internetové kavárny, restaurace, škola nebo veřejně přístupná místa).

## **8. Neotvírejte neznámé odkazy.**

Neotvírejte neznámé odkazy a nestahujte soubory s neznámým obsahem při práci na internetu. Navštěvujte pouze známé a důvěryhodné stránky. Jinak může dojít k pokusu o zavirování počítače.

## **9. Chraňte svůj certifikát v souboru nebo na čipové kartě.**

Osobní certifikát nahrazuje vlastnoruční podpis, je tedy přístupovým klíčem k účtům a financím. Proto je nutné ho chránit před zneužitím neoprávněnými osobami. Doporučuje se jej uložit na přenosné médium a to bezpečně uschovat.

## **10. Zablokování internetového bankovníctví.**

Pokud získáte jakékoliv podezření o možnosti zneužití svých přístupových údajů do internetového bankovníctví, službu neprodleně zablokujte.

### **6.3 Techniky útoků na banky i klienty**

Internet je obrovským zdrojem informací a jeho rozvoj dává svobodu mnoha podvodníkům. Ti využívají především anonymitu a neustále rostou počty i složitost jejich útoků. Kromě přímých útoků (hrubé násilí či odcizení) existují také útoky využívající sociální inženýrství. Mezi tyto útoky se řadí např. phishing, pharming a spyware.

#### **6.3.1 Phishing**

Phishing je podvodná technika používaná na Internetu k získávání citlivých údajů (hesla, čísla kreditních karet apod.) od obětí útoku.<sup>12</sup> Jejím principem je rozesílání e-mailových zpráv, které se tváří jako oficiální žádost banky či jiné podobné instituce a vyzývají adresáta k zadání jeho údajů na odkazovanou stránku.<sup>13</sup>

Pokud uživatel klikne na odkaz v e-mailu, dostane se na falešné stránky podvodníků, které jsou vytvořeny ve stejném stylu, jako originální stránky organizace (banky).<sup>14</sup> Pokud uživatel na této falešné stránce zadá své přihlašovací jméno a heslo, tak je tímto způsobem prozradí útočníkům, kteří oklamali jeho důvěru a vzápětí mu

---

<sup>12</sup> PROCHÁZKA, D. *První kroky s internetem*. Praha, 2010, s. 20. ISBN 978-80-247-3255-8.

<sup>13</sup> BARVÍŘ, T., HAMPL, J., MELIŠOVÁ, Š., *ECDL: Základy práce s počítačem a kancelářskými programy*. Praha, 2011, s. 216. ISBN 978-80-247-3686-0.

<sup>14</sup> Co je to *phishing* [online]. 2013 [cit. 2012-03-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.hoax.cz/phishing/co-je-to-phishing>>.

mohou odcizit peněžní prostředky z jeho účtu. Existuje několik úrovní boje s phishingem: na uživatelské úrovni zejména osvěta a dodržování bezpečnostních pravidel, na softwarové úrovni je možno používat specializované nástroje, které phishingové útoky umožňují detekovat a upozorňovat na ně.<sup>15</sup>

Česká spořitelna je terčem phishingových útoků skoro pravidelně. Důvodem může být její velikost z pohledu klientů a útočníci mají větší šanci na oklamání jejich důvěry. O tom svědčí i fakt, že e-maily obdrží i klienti, kteří nemají účty u této banky. Od začátku roku 2012 až do února 2013 Česká spořitelna na svých webových stránkách upozorňovala na několik podvodných e-mailových zpráv i s jejich náhledem. Jedna ze zpráv dokonce obsahovala fotografii skutečného zaměstnance banky. Banka důrazně upozorňuje, že žádné takové zprávy nerozesílá a prostřednictvím e-mailu nikdy nepožaduje bezpečnostní údaje.

ČSOB též neunikla těmto pokusům a v říjnu 2012 varovala veřejnost prostřednictvím svých webových stránek na e-maily, které upozorňovaly na nemožnost zpracování údajných plateb z důvodu nesprávných údajů v platebním příkazu a vyzývaly odkazem k opravě. Banka upozorňovala, že žádné zprávy tohoto typu neposílá a touto formou nikdy údaje od svých klientů nepožaduje.

### **6.3.2 Pharming**

Pharming je obdoba phishingu, jen promyšlenější. Útočník vytvoří automatické přesměrování na vlastní stránky, které svou podobou vypadají zdánlivě stejně jako webové stránky banky. Když se uživatel do těchto stránek přihlásí, útočník takto získá jeho údaje a může mu odcizit finanční prostředky z účtu.

### **6.3.3 Spyware**

Spyware je speciálně napsaný program, který prostřednictvím sítě internet odesílá data.<sup>16</sup> O tomto programu uživatel vůbec neví a za jeho zády jsou odesílána data o jeho aktivitě (př. navštívené webové stránky, hesla) nebo může zapříčinit kolaps počítače. Jeho fungování se dá přiřadit k virům nebo ke škodlivému programu typu trojského koně.

---

<sup>15</sup> PROCHÁZKA, D. *První kroky s internetem*. Praha, 2010, s. 21. ISBN 978-80-247-3255-8.

<sup>16</sup> PROCHÁZKA, D. *První kroky s internetem*. Praha, 2010, s. 19. ISBN 978-80-247-3255-8.

## 7 Neznámější banky v České republice

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala čtyři neznámější banky (Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka a GE Money Bank). První tři banky jsou na trhu největší z pohledu počtu klientů. Čtvrtou banku jsem si vybrala, protože její internetové bankovníctví je dlouhodobě klienty hodnocené jako nejlepší na českém trhu. V praktické části se zaměřím na profil každé společnosti, její internetové bankovníctví, bezpečnost, jakou nabízí komparativní výhodu a poplatky účtované za danou službu.

### 7.1 Česká spořitelna

#### 7.1.1 Profil společnosti

Spořitelna česká je nejstarší právní předchůdce České spořitelny, která zahájila činnost v roce 1825. V roce 1992 na tradici českého a později československého spořitelnictví navázala Česká spořitelna jako akciová společnost. Od roku 2000 je členem Erste Group. Ten je jedním z předních poskytovatelů finančních služeb ve střední a východní Evropě se 16,6 miliony klientů v sedmi zemích světa.

Je moderní bankou působící na českém trhu již 187 let. Orientuje se na drobné klienty, malé a střední firmy, velké korporace, města a obce. Patří mezi významné obchodníky s cennými papíry a zároveň je největším bankovním domem na českém trhu s více než 5,3 miliony klientů.

V soutěži Fincentrum Banka roku 2012 získala podeváté v řadě titul Nejdůvěryhodnější banka roku. Tento titul se uděluje na základě hlasování veřejnosti a odborná porota rozhoduje o ostatních titulech. Bankéřem roku se opět stal Pavel Kysilka, který je předsedou představenstva a generálním ředitelem České spořitelny.

#### **Základní údaje České spořitelny k 31. 12. 2012:**

Aktiva celkem	808 795 000 Kč
Počet klientů	5 297 398
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví	1 475 517
Počet poboček	658
Průměrný počet zaměstnanců	10 760
Počet bankomatů	1466

## 7.1.2 SERVIS 24 Internetbanking

Internetové bankovníctví České spořitelny se nazývá SERVIS 24 Internetbanking a BUSINESS 24 Internetbanking. Podmínkou pro získání této služby je založení jakéhokoliv běžného účtu. Služba je určena fyzickým osobám starším 15 let, podnikatelům a malým firmám s obratem do 30 milionů Kč. K jejímu zřízení je nutné navštívit pobočku této banky. Z důvodu přehlednosti je bankovníctví rozděleno do několika hlavních částí: účty, spoření, úvěry, investování, pojištění a e-shop.

Přes kanály přímého bankovníctví se provede více než 90 % finančních transakcí, z nichž nejvíce je využíváno internetové bankovníctví. V roce 2012 se přes tyto kanály realizovalo 95 milionů finančních transakcí a bylo převedeno 2,6 bilionů Kč. V tomto roce se také zvýšil počet aktivních uživatelů bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24 na 1,48 milionů. Meziroční nárůst byl téměř 5%. Přímé bankovníctví je poskytováno firmám, městům a obcím či ostatním právnickým subjektům.

Mobilní banka umožňuje vstupovat do aplikace internetbankingu a je nejvýznamnější novinkou přímého bankovníctví. Aktivně jí používá už téměř 50 tisíc klientů. Stále oblíbenější je služba elektronické fakturace, která měla 26 tisíc klientů v roce 2012, kteří obdrželi více než 80 tisíc elektronických faktur. Od konce ledna 2013 lze nově v internetovém bankovníctví pojmenovat souhlas s inkasem, což usnadní orientaci mezi jednotlivými inkasy. Dále je možné do sekce spoření nově přiřadit účelové spoření a úvěr od Buřinky.

**Obr. 1: Úvodní tabulka SERVIS 24 Internetbanking<sup>17</sup>**



<sup>17</sup> Česká spořitelna



### **7.1.3 Bezpečnost**

#### **Technické předpoklady pro využití služby**

Pro správné fungování služby SERVIS 24 Internetbanking je potřeba mít na osobním počítači nainstalovaný operační systém Microsoft Windows (Windows XP, Windows Vista nebo Windows 7) a internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer verze 7.0 a 8.0 nebo Mozilla Firefox verze 3.5 a 3.6). Při používání jiného operačního systému či internetového prohlížeče není zaručeno správné fungování služby, protože aplikace internetového bankovníctví nemusí být plně podporována.

#### **Bezpečnost a identifikace klienta**

Mezi standardní bezpečnostní údaje České spořitelny patří klientské číslo s heslem, bezpečnostní kód a autorizační SMS. Mezi další prvky zvyšující bezpečnost služby lze zařadit grafickou klávesnici, automatické odhlášení, možnost změny hesla, možnost změny výše limitů, možnost volby používání klientského certifikátu, možnost zaslání informací o účtu prostřednictvím SMS zpráv, digitální podpis nebo zaznamenávání a archivace veškeré komunikace vedené přes služby SERVIS 24 ze strany banky.

Česká spořitelna je chráněná hardwarovými a softwarovými obrannými prvky (př. firewally, detektory průniku či oddělení jednotlivých informačních systémů od přístupu z Internetu) proti napadení svých systémů. Jejich účinnost je pravidelně kontrolována. Aby nebyl modifikován příkaz k bankovní operaci, je použito 128 bitové šifrování komunikace s bankou pomocí technologie SSL. Pro ještě větší bezpečnost je použit certifikát serveru banky vydaný důvěryhodnou certifikační autoritou.

Pro provádění aktivních a pasivních transakcí je nutná identifikace klienta prostřednictvím údajů nebo klientského certifikátu. Jedná se například o klientské číslo, které je desetimístné a slouží k ověření totožnosti při přihlašování do aplikace internetového bankovníctví. Heslo je kombinace číslic a písmen o minimální délce 8 a maximální délce 30 znaků. Při volbě hesla se nepoužívá diakritika. Musí obsahovat minimálně dvě písmena a dvě číslice. Stanoví se při prvním přihlášení do aplikace. V případě ztráty, je možné si zažádat o nastavení hesla nového.

Česká spořitelna dále požaduje bezpečnostní kód. To je osmimístné číslo, ze kterého systém vybere vždy čtyři náhodně vybrané znaky a ty je nutné zadat. Vyžaduje se při prvním přihlášení ke službě, při prvním přihlášení do správce certifikátu a při odblokování služby. Dalším prvkem je autorizační SMS zaslaná bankou klientovi na jeho mobilní telefon a obsahuje SMS kód. Slouží především k autorizaci transakcí provedených prostřednictvím SERVIS 24 Internetbanking, ale může sloužit i jako elektronický podpis připojený klientem k datové zprávě a ta je adresována bance.

Přihlašovací SMS zasílá banka klientovi na mobilní telefon a obsahuje SMS kód. Slouží k autorizaci bezpečnostních údajů při přihlašování do aplikace internetového bankovníctví. O aktivaci autorizačních nebo přihlašovacích SMS si klient může zažádat při sjednání služeb SERVIS 24 a nastavit si číslo mobilního telefonu pro jejich zaslání. Zažádat si o ně lze i dodatečně prostřednictvím obchodních míst nebo aplikace Internetbanking pokud klient využívá klientský certifikát.

Volitelně lze využívat klientský certifikát. Je to soubor dat uložených na čipové kartě, kterým lze prostřednictvím čtečky připojené k počítači jednoznačně identifikovat klienta služby SERVIS 24 Internetbanking nebo autorizovat jeho transakce. O jeho zřízení je nutné požádat již při sjednání služby nebo kdykoli prostřednictvím obchodního místa. Platnost klientského certifikátu je jeden rok a jeho vygenerování stojí 350 Kč. Před vypršením jeho platnosti je možné ho obnovit opět za 350 Kč. Čipovou kartu s klientským certifikátem lze chránit pomocí hesla PIN. Jedná se minimálně o čtyřmístné číslo, které si klient sám zvolí.

#### 7.1.4 Komparativní výhoda

##### E-Faktura

Česká spořitelna začala jako první poskytovat elektronickou fakturaci na bankovním trhu. Stále je jedinou bankou, která službu nabízí i pro vzájemnou výměnu faktur firemním zákazníkům. Od zavedení této služby v roce 2008 bylo přijato více než 250 000 faktur. Elektronická fakturace je využívána desetitisíci klienty.

E-faktura je elektronická verze zcela totožné faktury, kterou dostáváte poštou do schránky.<sup>18</sup> Obdržíte ji do svého internetového bankovníctví, odkud ji můžete vytisknout, uložit a zaplatit. Dozvíte se o ní nebo o její splatnosti pomocí informativní SMS nebo e-mailem. Automaticky je Vám připravena domácí platba s vyplněnými údaji, které lze využít pro zaplacení. Odpadá ruční zadávání dat a eliminuje se riziko chybovosti. E-faktury jsou dostupné od data jejich přijetí a nahlížet do nich lze ještě 24 měsíců po jejich splatnosti. Pokud si je uložíte do počítače, můžete do nich nahlížet neomezeně.

E-Faktury je možné přijímat od 8 výstavců: ČEVAK, ČEZ Prodej, E.ON, Kooperativa, MARFA (Lidové noviny a Mladá fronta DNES), Pojišťovna České spořitelny, RWE a SmVak Ostrava. Stačí provést její aktivaci. Po přihlášení do SERVIS 24 kliknete na záložku „účty“ a v levém menu vyberete „E-faktura“, teď už zbývá jen vybrat výstavce a zadat identifikační číslo, pod kterým jste evidován u daného výstavce. Po ukončení aktivace je požadavek zaslán výstavci faktur.

Mezi hlavní výhody e-faktur patří, že jsou přijímány elektronicky a nemohou se ztratit z poštovní schránky, lze je ukládat do počítače a mít o nich přehled, sníží se riziko posláni platby na jiný účet nebo s jinou částkou či chybným variabilním symbolem. Služba je zdarma, stačí jí aktivovat a není nutná návštěva banky. O každé nově přijaté e-faktuře můžete být informováni prostřednictvím SMS nebo e-mailu.

Myslím si, že tato služba je rozhodně konkurenční výhodou České spořitelny, o tom svědčí i její rychlý rozvoj a zvyšující se oblíbenost mezi obyvatelstvem. V dnešní uspěchané době lidé touží po funkcích nebo aplikacích, které jim usnadní život nebo pomohou rychleji zvládat rutinní práce, jako je placení velkého množství složenek. Nápad e-faktury se mi opravdu líbí.

---

<sup>18</sup> SERVIS 24 – *Internetbanking* [online]. 2013 [cit. 2013-06-06]. Dostupné z WWW: <[http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/faq\\_ie\\_12.xml](http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/faq_ie_12.xml)>.

## 7.1.5 Ceník

### Osobní účet Standard I

Osobní účet Standard I je určen pro dospělé klienty od 18 let a vedení účtu stojí 29 Kč měsíčně. K dispozici je 1 služba zdarma (př. výběry z bankomatu u ČS).

### Osobní účet Standard II

Osobní účet Standard II je určen pro dospělé klienty od 18 let, rodiny a domácnosti. Vedení účtu stojí 69 Kč měsíčně a k dispozici jsou 2 až 3 služby zdarma z předem dané nabídky (př. kontokorent, debetní karta, přímé bankovníctví, výběry z bankomatu ČS, zůstatkové SMS a platby v rámci ČS). Klient si může vybrat 3 služby, které mu nejvíce vyhovují. Pokud si klient chce vybrat více služeb, je to možné, ovšem cena za vedení účtu se zvýší. Např. pokud si vybere 4 až 5 služeb, cena za vedení osobního účtu se zvýší na 109 Kč měsíčně.

### Osobní účet Student

Osobní účet Student je určen pro studenty jakéhokoliv denního studia ve věku od 15 do 30 let. Poplatek za vedení konta není účtován a k dispozici jsou na výběr 3 služby zdarma dle studentova výběru (př. platební karta, internetové bankovníctví, neomezené výběry z bankomatu ČS, platby v rámci ČS, zůstatkové sms).

**Tab. 2: Sazebník SERVIS 24 Internetbanking<sup>19</sup>**

<b>Položky</b>	<b>Pobočka</b>	<b>Internet banking</b>
Příchozí platba	5 Kč	5 Kč
Jednorázový platební příkaz	15 Kč (sběrný box)	2 Kč
Trvalý platební příkaz	5 Kč	5 Kč
Souhlas s inkasem, SIPO	5 Kč	5 Kč
Výběr hotovosti	65 Kč	6 Kč (bankomat)
Příplatek za platbu z/do jiné banky	2 Kč	2 Kč

<sup>19</sup> Česká spořitelna, vlastní zpracování

## 7.2 Československá obchodní banka

### 7.2.1 Profil společnosti

Československá obchodní banka byla založena v roce 1964 státem a poskytovala služby v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnové operace na československém trhu. V roce 1999 se jejím majoritním vlastníkem stala belgická KBC Bank. ČSOB převzala Investiční a poštovní banku v červnu 2000 a do konce roku 2007 působila na českém i slovenském trhu. Slovenská pobočka ČSOB byla oddělena do samostatné právnické osoby ovládané také společností KBC Bank prostřednictvím 100% podílu na hlasovacích právech 1. ledna 2008.

Československá obchodní banka působí jako univerzální banka v České republice a je 100% ovládána společností KBC Group. Poskytuje své služby všem klientským segmentům: fyzickým osobám, malým a středním podnikům, korporacím a institucím. Působí pod značkami ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. Klienti jsou obsluhováni prostřednictvím ČSOB, Finančních center a na obchodních místech Poštovní spořitelny.<sup>20</sup> Prostřednictvím služby CashBack si mohou klienti na pokladnách v obchodech Albert a COOP nebo na čerpacích stanicích ČEPRO či EuroOil vybrat hotovost.

ČSOB získala titul Nejlepší banka v ČR 2012 od magazínu Global Finance. Hospodářské noviny vyhlásily Poštovní spořitelnu jako Klientsky nejpřívětivější bankou. V soutěži Fincentrum Banka roku 2012 získala podruhé v řadě titul Banka bez bariér. Aplikace pro smartbanking pod značkou Era a ČSOB obsadily první dvě příčky v kategorii Peníze a nakupování v soutěži Mobilní aplikace roku 2012.

#### **Základní údaje Československé obchodní banky k 31. 12. 2012:**

Aktiva celkem	937 174 000 Kč
Počet klientů	3 054 000
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví	1 379 000
Počet poboček	322
Průměrný počet zaměstnanců	7 801
Počet bankomatů	914

<sup>20</sup> *O společnosti ČSOB* [online]. 2013 [cit. 2013-06-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>>.

## 7.2.2 ČSOB InternetBanking 24

Internetové bankovníctví Československé obchodní banky se nazývá ČSOB InternetBanking 24 nebo ČSOB BusinessBanking 24. Podmínkou pro získání této služby je vlastnění jakéhokoliv běžného účtu (korunového i devizového). Služba je určena pro všechny klienty ČSOB a je dostupná ve třech jazykových mutacích (CZ, EN, DE). K jejímu zřízení je nutné navštívit kteroukoliv pobočku této banky.

Na jejích webových stránkách je k dispozici demoverze, díky které si sami můžete tuto službu vyzkoušet. Nabídka operací je rozdělena do několika záložek (informace o účtech, platby, inkasa, PaySec, mobilní operátoři, komfortní vyúčtování, info 24 a zprávy z banky). Kromě základních operací s účtem, nabízí i dobítí kreditu předplacených SIM karet mobilních operátorů (T-Mobile, Telefónica O2, Vodafone). Dále je možné využít služby info 24 a získávat informace prostřednictvím standardních i šifrovaných SMS zpráv nebo e-mailů. Nahlížet můžete i na spořicí účty, termínované vklady, penzijní fondy, úvěry a platební karty. Je možné si zažádat o půjčku nebo navýšit úvěrový limit.

V lednu 2012 se stala velmi populární smartbankingová aplikace. Za 1 rok si jí stáhlo přes sto tisíc uživatelů a provedené transakce převyšovaly pět miliard korun českých. Postupně byly přidány nové funkce, např. dobíjení kreditu, sjednání cestovního pojištění či prohlížení platební karty.

Obr. 2: Úvodní tabulka ČSOB InternetBanking 24<sup>21</sup>

Helpdesk 844 111 124 3.11.2009 13:58:08 přihlášen TEST EBPP [odhlásit](#)

zůstatek účtu  bezpečnostní limit 19:12  
aktuální 46 444,75 CZK [obnovit](#)  
disponibilní 46 444,75 CZK 2 zprávy 5 vyúčtování

Účty a transakce Investice a spoření Úvěry Platební karty Nastavení

Obíbené \*

- Informace o účtech
- Platby
- Inkasa
- PaySec
- Mobilní operátoři
- Komfortní vyúčtování (5)
- Info 24
- Zprávy z banky

Vítejte ve službě ČSOB InternetBanking 24  
vaše poslední přihlášení 02.11.2009 13:35 ([historie](#))  
Doporučujeme vám [změnu PIN](#) (poslední proběhla 19.3.2008 0:00)

<sup>21</sup> Československá obchodní banka

### **7.2.3 Bezpečnost**

#### **Technické předpoklady pro využití služby**

Pro správné fungování služby ČSOB InternetBanking 24 je potřeba mít na osobním počítači nainstalovaný operační systém Microsoft Windows s nejnovější aktualizací (Windows 2000, Windows XP nebo Windows Vista) a internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer 6, 7 a 8 nebo Mozilla Firefox 1.5, 2.0 a 3.0. či Opera 9.x). Při používání jiného operačního systému či internetového prohlížeče není zaručeno správné fungování služby, protože aplikace internetového bankovníctví nemusí být plně podporována.

#### **Bezpečnost a identifikace klienta**

Veškerá komunikace mezi Československou obchodní bankou a klientem probíhá šifrovaně na internetové adrese <http://ib24.csob.cz>. Přihlásit se do aplikace internetového bankovníctví lze třemi způsoby. První způsob je prostřednictvím identifikačního čísla a PIN. Identifikační číslo lze zadávat neomezeně, avšak po třetím chybném pokusu zadání PIN je služba zablokována. K odblokování služby je nutné navštívit pobočku ČSOB.

Druhý způsob je prostřednictvím identifikačního čísla, PIN a SMS klíče. SMS klíč je autorizační kód zasláný SMS zprávou na mobilní telefon klienta. Skládá se z písmen a číslic. Zadat ho je nutné do 10 minut, poté vyprší jeho platnost. Na jeho zadání je pět pokusů, poté je služba zablokována. Pokud má klient zřízenou službu ČSOB Mobil 24, je SMS klíč zaslán šifrovanou SMS zprávou.

Třetí způsob je prostřednictvím čipové karty s elektronickým podpisem. Před přihlášením je nutné nainstalovat si Správce čipové karty a čtečku. Čipová karta se zasune do čtečky a je v ní ponechána po celou dobu využívání elektronického podpisu. Elektronický podpis slouží k autorizaci aktivních operací. Z důvodu maximální bezpečnosti je čipová karta chráněná heslem PIN, které je možné změnit. ČSOB doporučuje jeho změnu minimálně 1x ročně. Údaje z karty nelze zkopírovat.

K vyšší míře zabezpečení přispívá i automatické odhlášení ze služby, pokud klient do dvaceti minut neprovede žádnou operaci. Dále si může zkontrolovat i historii přihlášení. Zobrazí se mu seznam přihlášení do služby, kde je uvedený datum a čas. Zkontrolovat si lze až 50 přihlášení, maximálně však do 30 dnů v minulosti.

## 7.2.4 Komparativní výhoda

### Komfortní vyúčtování

ČSOB zařadila do svého internetového bankovníctví službu komfortní vyúčtování. Spočívá v pohodlném placení výdajů za provoz domácnosti. Nahrazuje papírové platební dokumenty elektronickými, které se objeví v internetovém bankovníctví. Elektronické dokumenty si lze prohlédnout, zkontrolovat a zaplatit. Tato služba je zdarma a elektronická vyúčtování jsou daňově uznatelná.

Tyto dokumenty jsou rozděleny na aktuální a vyřešené. Aktuální jsou nově přijaté a je potřeba je zaplatit. Vyřešené jsou již prohlédnutá nebo zaplacená vyúčtování, která byla přesunuta ze seznamu aktuálních. Archivují se zde 18 měsíců od data doručení, poté jsou smazána. Pokud si vyúčtování chcete i nadále ponechat, můžete si je pravidelně ukládat do svého počítače.

Vyúčtování je nutné objednat. Prostřednictvím záložky komfortní vyúčtování v internetovém bankovníctví si stačí vybrat společnost, od které chcete dostávat vyúčtování. Mezi společnostmi, které jsou nyní k dispozici, patří MF DNES a Lidové noviny, Telefónica O2, UPC Česká republika a ČSOB Pojišťovna. Protože další společnosti jsou v jednání, je možné, že v nejbližší době se seznam rozroste o další.

### PaySec

PaySec je nový internetový platební systém. Zjednodušuje a zrychluje nakupování na internetu (v e-shopech). Je vhodný pro zákazníky, kteří nechtějí k platbám na internetu využívat platební karty. Obchodník obdrží úhradu ihned po její autorizaci zákazníkem a okamžitě vyexpeduje zboží. Služba je dostupná nepřetržitě a je vhodná pro malé i velké částky.

Platbu lze provést prostřednictvím platebního tlačítka ČSOB či platebního tlačítka Poštovní spořitelny. V internetovém bankovníctví se objeví již vyplněný příkaz k úhradě. Teď už stačí jen transakci autorizovat prostřednictvím SMS. Nebo je možné využít elektronickou peněženku PaySec. Takto platit můžete u všech PaySec obchodníků. Na e-shopech by mělo být uvedeno klasické logo Paysec.



## 7.2.5 Ceník

### ČSOB Běžný účet

Tento účet je základní a neposkytuje žádné výhodné služby, kromě možnosti zasílání informačních e-mailových zpráv. Jeho vedení stojí 30 Kč měsíčně.

### ČSOB Konto

Vedení účtu stojí 60 Kč měsíčně a poskytuje některé služby zdarma: 2 tuzemské příchozí platby, 2 výběry z bankomatů ČSOB a 2 tuzemské odchozí platby zadané elektronicky (netýká se inkas). K účtu je možné využívat debetní kartu MasterCard, elektronické bankovníctví, informační e-mailové zprávy a je povoleno přečerpání účtu.

### ČSOB Aktivní konto

Za vedení konta je účtováno 100 Kč. K tomuto kontu jsou poskytovány některé služby měsíčně zdarma: 5 tuzemských příchozích plateb, 5 výběrů z bankomatů ČSOB, 10 tuzemských odchozích plateb zadaných elektronicky (netýká se inkas) a 5 inkas či SIPO. Dále je možné využívat služby jako u ČSOB Konta a navíc je možné obnovit bezpečnostní certifikát pro elektronické bankovníctví.

### ČSOB Studentské konto

Poplatek za vedení konta není účtován a některé služby jsou poskytovány měsíčně zdarma neomezeně: tuzemské příchozí položky, výběry debetní kartou z bankomatu ČSOB a tuzemské odchozí transakce zadané elektronicky. Dále je možné využívat studentskou kreditní kartu, elektronické bankovníctví, přečerpání účtu a informační e-mailové zprávy.

**Tab. 3: Sazebník ČSOB InternetBanking 24<sup>22</sup>**

<b>Položky</b>	<b>Pobočka</b>	<b>Internet Banking</b>
Příchozí platba	6 Kč	6 Kč
Jednorázový platební příkaz	30 Kč (sběrný box)	3 Kč
Trvalý platební příkaz	6 Kč	3 Kč
Souhlas s inkasem, SIPO	6 Kč	6 Kč
Výběr hotovosti	60 Kč	6 Kč (bankomat)

<sup>22</sup> Československá obchodní banka, vlastní zpracování

## 7.3 Komerční banka

### 7.3.1 Profil společnosti

Komerční banka byla založena jako státní instituce v roce 1990. V roce 1992 byla transformována na akciovou společnost. Její akcie jsou kótovány na Burze cenných papírů Praha a v RM-Systému už od jejich vzniku. Od roku 1995 je obchodováno s globálními depozitními certifikáty, které zastupují akcie KB na Burze cenných papírů v Londýně. Société Générale koupila 60% státní podíl v Komerční bance v roce 2001. Po této privatizaci začala rozvíjet své aktivity také pro individuální zákazníky a podnikatele. V roce 2006 koupila zbývající 60% podíl v Modré pyramidě, a tímto krokem získala plnou kontrolu nad třetí největší stavební spořitelnou v České republice.

Komerční banka je univerzální třetí největší bankovní institucí na českém trhu podle počtu zákazníků. Nabízí služby v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Do jejího produktového portfolia můžeme zařadit další specializované služby, např. penzijní připojištění, stavební spoření, leasing, faktoring, spotřebitelské úvěry či pojištění. Tyto služby jsou dostupné prostřednictvím poboček banky a přímého bankovníctví. Mezi hlavní zákaznické segmenty patří občané, podnikatelé a malé firmy, podniky a municipalities, velké podniky. Korporátní klientela je rozdělena do dvou segmentů Corporate a Top Corporations podle ročního obrátu klienta a škály produktů, které využívá. V pěti obchodních divizích (4 v ČR, 1 na Slovensku) působí specializovaní bankovní poradci, kteří se těmto klientům věnují.

Podle studie časopisu Global Finance byla Komerční banka druhou nejbezpečnější bankou v roce 2012. V hodnocení Hospodářských novin získala KB druhé místo v kategorii inovátor za bezkontaktní mobilní platby.

#### **Základní údaje Komerční banky k 31. 12. 2012:**

Aktiva celkem	786 836 000 Kč
Počet klientů	1 602 000
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví	944 000
Počet poboček	399
Průměrný počet zaměstnanců	7 845
Počet bankomatů	702

## 7.3.2 MojeBanka

Internetové bankovníctví Komerční banky se nazývá MojeBanka nebo MojeBanka Business. Podmínkou pro získání této služby je vlastnění jakéhokoliv běžného účtu. Je určena občanům, podnikatelům a firmám. K jejímu zřízení je nutné navštívit jakékoliv obchodní místo Komerční banky.

Službu si můžete vyzkoušet pomocí demoverze, která je k dispozici na webových stránkách banky. Operace jsou rozděleny na platby, účty, karty, spoření a investice, úvěry a pojištění. K dispozici jsou informace o výběrech z bankomatů a platbách provedených platební kartou. Dále je možné nahlédnout na přehled aktuálních dostupných úvěrových limitů, úvěr je možné získat bez příjmů, zajištění a bez nutnosti návštěvy pobočky. Prostřednictvím služby „schránka“ Komerční banka informuje o důležitých provozních záležitostech a nabídkách. Je možné dobíjet kredit mobilního telefonu u všech tuzemských operátorů. Uživatelskou podporu je možné volat přes Skype.

Komerční banka inovovala internetové bankovníctví MojeBanka a bankovníctví v mobilním telefonu Mobilní Banka v roce 2012. Byla vylepšena funkčnost a ergonomie celého systému internetového bankovníctví. Z důvodu odlišných potřeb klientů, bylo odděleno internetové bankovníctví pro retailové a korporátní klienty. MojeBanka Business, kromě základních funkcí, obsahuje i speciální funkce (např. dávkové příkazy, elektronická zástava pohledávek).

Obr. 3: Úvodní tabulka MojeBanka<sup>23</sup>

The screenshot displays the MojeBanka web interface. At the top, there is a navigation bar with the KB logo and a search bar. Below this, a row of menu items includes Domů, Platby, Účty, Karty, Úvěry, Spoření a investice, and Pojištění. The main content area is divided into four columns, each representing a different account type: Můj účet, Optimální půjčka, Lady karta, and KB Spořicí konto. Each column shows the account name, balance, and a list of recent transactions with dates and amounts. Below the transaction lists are buttons for 'Příkaz k úhradě', 'Historie transakcí', and 'Dobíjí mobilu'. At the bottom of the page, there are three promotional banners: 'Schránka', 'S námi se nemusíte bát bydlet ve vlastním', and 'Obilíbené'.

<sup>23</sup> Komerční banka

### **7.3.3 Bezpečnost**

#### **Technické předpoklady pro využití služby**

Pro správné fungování služby MojeBanka je potřeba mít na osobním počítači nainstalovaný operační systém Microsoft Windows (Windows XP, Windows Vista, Windows 7 a 8) a internetový prohlížeč (MS Internet Explorer 8.0, 9.0 nebo Mozilla Firefox 19.x a novější verze Google Chrome 26 či Opera 12.1).

Při používání jiného operačního systému či internetového prohlížeče není zaručeno správné fungování služby, protože aplikace internetového bankovníctví nemusí být plně podporována. Komerční banka umožňuje jednoduchý test s názvem: Otestujte si svůj počítač. Klient klikne na odkaz a dozví se, zda je jeho počítač správně nastavený a splňuje všechny technické požadavky.

#### **Bezpečnost a identifikace klienta**

Veškerá komunikace mezi Komerční bankou a klientem probíhá šifrovaně prostřednictvím internetové adresy <http://www.mojebanka.cz>. Přihlásit se do aplikace internetového bankovníctví lze dvěma způsoby.

První způsob je přihlášení souborovým certifikátem. Je potřeba zadat cestu k elektronickému certifikátu nebo vybrat certifikát a zadat heslo pro přístup. Může být požadováno zadání přihlašovacího SMS kódu. Při provádění aktivních operací může být vyžádán autorizační SMS kód. Proto je nutné navštívit pobočku Komerční banky a nastavit si číslo svého mobilního telefonu, na které budou přihlašovací a autorizační SMS kódy bankou odeslány. Banka doporučuje vytvořit si zálohové médium s certifikátem a jeho uložení na bezpečné místo pro případ chyby původního média.

Druhým způsobem je přihlášení pomocí certifikátu uloženého na čipové kartě a zadáním hesla PIN. Aby se klient takto mohl přihlásit, je nutné mít na osobním počítači nainstalováno zařízení pro práci s čipovými kartami (tzv. čtečka). Aktivní operace provedené prostřednictvím aplikace MojeBanka je nutné autorizovat zadáním PINu. Pokud je PIN zadán třikrát po sobě chybně, čipová karta se zablokuje. Pro její odblokování je nutné navštívit pobočku Komerční banky. Certifikát z čipové karty nelze zkopírovat, proto je jeho zneužití prakticky vyloučeno a to přispívá k ještě větší bezpečnosti.

Certifikát je platný dva roky a jeho prodloužení lze provést elektronicky maximálně devadesát dnů před vypršením jeho platnosti v Certifikačním průvodci. Ten slouží nejen k prodloužení certifikátu, ale i k jeho vyzvednutí, obsluze nebo ke změně hesla. Vydání a prodloužení osobního certifikátu je zdarma. Nový certifikát bude uložen do stejného umístění jako starý certifikát a heslo pro přístup bude zachováno. Před vypršením platnosti certifikátu se bude při každém přihlášení do internetového bankovníctví objevovat 30 dnů předem upozornění na tuto skutečnost.

K vyšší míře zabezpečení přispívá i automatické odhlášení ze služby. Pokud klient neprovede po dobu dvaceti minut žádnou akci, je ze služby automaticky odhlášený. Pro pokračování je nutné se opět přihlásit. Mezi další prvky zvyšující bezpečnost lze zařadit možnost změny hesla, možnost změny výše limitů, možnost volby o druhu používání klientského certifikátu, možnost zasílání informací o účtu prostřednictvím SMS zpráv nebo zaznamenávání a archivace veškeré komunikace vedené přes službu MojeBanka ze strany Komerční banky.

### **7.3.4 Komparativní výhoda**

#### **Videobankéř**

Komerční banka v polovině roku 2012 spustila novou službu Videobankéř. Klienti, kteří mají zájem o zřízení účtu nebo kreditní karty, se mohou spojit online s bankovním poradcem. Ten jim pomůže vybrat nejvhodnější produkt prostřednictvím zvuku, obrazu a rozhraní pro chat.

Z produktů pro občany jsou k dispozici na výběr dva druhy účtů (MůjÚčet a studentský účet G2.2) a dva druhy kreditních karet (Lady karta a A karta). Z produktů pro podnikatele jsou k dispozici na výběr dva druhy účtů (Profi účet a účet pro základní kapitál) a přijímání platebních karet.

Videobankéř může pomoci klientovi s vyplněním online žádosti na produkt, o který má zájem. Nebo si může žádost vyplnit sám a v případě problému kontaktovat bankovního poradce, který mu pomůže problém vyřešit. Videobankéř může převzít rozpracovaný formulář a dokončit ho, klientovi se přitom zobrazuje, co je vyplňováno. Poté už stačí jen si vyzvednout balíček na pobočce banky, kterou jste si vybrali a to v den, který Vám bude nejvíce vyhovovat.

Pro využití této služby není nutné nic instalovat, ani objednávat čas virtuální schůzky. Stačí na webových stránkách této banky kliknout na tlačítko spojit s videobankéřem a můžete začít konzultovat. V pracovních dnech je služba k dispozici od 8:00 do 20:00 a o víkendech od 10:00 do 18:30. Výhodou této služby je, že nemusíte navštívit pobočku banky a objednání produktu můžete vyřešit z pohodlí domova nebo kanceláře.

### **7.3.5 Ceník**

#### **Běžný účet**

Tento účet je základní a neposkytuje žádné výhodné služby. Měsíční poplatek za tento účet činí 50 Kč a jeho vedení je nejlevnější ze všech ostatních účtů Komerční banky. K účtu je možné sjednat pouze povolení čerpání finančních prostředků do nezajištěného debetu standard, a to zdarma.

## MůjÚčet

MůjÚčet je běžný účet v Kč a měsíční výpis je zasílaný elektronicky, dále je k dispozici embosovaná karta s cestovním pojištěním, jakýkoliv kanál přímého bankovníctví a sjednání povoleného čerpání finančních prostředků do nezajištěného debetu. Měsíční poplatek za jeho vedení je 68 Kč.

V ceně konta jsou zahrnuty tyto služby: příchozí platby, příplatek za platbu zpracovanou prostřednictvím mezibankovního platebního styku, zadávání trvalých příkazů k úhradě a oprávnění k inkasu včetně SIPO zdarma 3 měsíce od založení účtu.

### G2.2

Konto G2.2 je studentský účet určený mladým lidem od 15 do 19 let, studentům od 20 do 30 let (v případě prezenčního studia) a absolventům VŠ (pokud předloží doklad o úspěšném absolvování VŠ). Poplatek za vedení konta není účtován. K dispozici je platební karta s cestovním pojištěním s jedním výběrem zdarma v zahraniční měsíčně nebo platební karta se slevovým programem.

Dále je možné využívat jakýkoliv kanál přímého bankovníctví. V rámci konta jsou tyto služby zdarma: příchozí platby, příplatek za platbu zpracovanou prostřednictvím mezibankovního platebního styku, sjednání povoleného čerpání finančních prostředků do nezajištěného debetu a zadávání trvalých příkazů k úhradě a oprávnění k inkasu vč. SIPO zdarma 3 měsíce od založení účtu.

**Tab. 4: Sazebník MojeBanka<sup>24</sup>**

<b>Položky</b>	<b>Pobočka</b>	<b>Internet banking</b>
Příchozí platba	5 Kč	5 Kč
Jednorázový platební příkaz	39 Kč (sběrný box)	6 Kč
Trvalý platební příkaz	6 Kč	6 Kč
Souhlas s inkasem, SIPO	6 Kč	6 Kč
Výběr hotovosti	60 Kč	9 Kč (bankomat)

<sup>24</sup> Komerční banka, vlastní zpracování

## 7.4 GE Money Bank

### 7.4.1 Profil společnosti

Thomas Alva Edison spojil svojí společnost Edison General Electric Company a Thomas-Houston Electric Company v roce 1892 a vznikla General Electric Company (GE). GE vyrostla v jednu z nejobdivovanějších, nejrespektovanějších a nejinnovativnějších společností světa za více než 100 let své existence. Působí ve více než 100 zemích průmyslové, technologické a finanční divize GE Capital. V České republice jsou dvě hlavní společnosti GE Money Bank a GE Money Auto, které zde působí od roku 1997.

GE Money Bank je univerzální bankou, která patří mezi největší české peněžní ústavy. Své služby orientuje na občany, malé a střední podniky. Je součástí jedné z největších a nejsilnějších společností na světě, to je její výhodou, protože má různorodé portfolio průmyslových a finančních firem. Byla první velkou bankou v České republice, která představila plnohodnotný elektronický výpis z účtu, plnohodnotnou komunikaci s klienty pomocí zabezpečeného internetového chatu nebo nové způsoby bezkontaktního placení formou NFC (platební karta, bezkontaktní platební nálepka či karta v mobilu).

V soutěži Zlatá koruna se Internet Banka umístila mezi všemi produkty všech kategorií v Ceně veřejnosti, jako nejlepší finanční produkt roku, již počtvrté v roce 2012. Takový úspěch ještě žádná banka v historii této soutěže neměla. Mezi zajímavosti o GE patří, že Neil Armstrong vstoupil na Měsíc v botách z gumy vyrobené v GE, její vědci byli již dvakrát oceněni Nobelovou cenou, ročně registruje několik tisíc patentů a uskutečnila v USA první televizní přenos v roce 1940 v New Yorku.

#### **Základní údaje GE Money Bank k 31. 12. 2012:**

Aktiva celkem	135 474 323 Kč
Počet klientů	1 060 815
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví	618 000
Počet poboček	260
Průměrný počet zaměstnanců	3 346
Počet bankomatů	706



## 7.4.2 Internet Banka

Internetové bankovníctví GE Money Bank se nazývá Internet Banka. Podmínkou pro získání této služby je založení jakéhokoliv běžného účtu, spořicího účtu typu Genius nebo kreditní karty. Služba je určena pro osobní i firemní finance. K jejímu zřízení je nutné navštívit pobočky či obchodní místa GE Money Bank. Můžete si jí i personalizovat, např. si nastavíte oblíbené stránky, vlastní obrázek a oslovení.

Na webových stránkách banky je k dispozici virtuální průvodce, který Vás seznámí s fungováním Internet Banky. Prostřednictvím Internet Banky můžete provádět základní operace s účtem (zadávání, změna nebo zrušení platebních příkazů, SIPO, inkaso), sledovat transakce provedené platebními kartami, dobýt předplacené karty všech mobilních operátorů nebo využít přímé platby faktury Vodafone. Mezi další poskytované služby patří GE Money Manager (osobní rozpočet), PayU (online platba v e-shopech), infolimit (kolik si můžete půjčit), expres půjčka (zažádání i její načerpání), ovládání účtů pravidelného spoření, spořicích a revolvingových účtů. Založení smlouvy na investování, nakupování a prodávání investičních podílových listů.

Internetové bankovníctví bylo přizpůsobeno do mobilní verze, kterou lze prohlížet v chytrých telefonech. Mezi další novinky patří rozšíření GE Money Managera o přehled rozpočtu, blokace platební karty, věrnostní program bene+, platební příkaz z kreditní karty, export a import do účetnictví a rozšíření Internet Banky ke kreditní kartě o aktivní operace. Mezi inovace roku 2013 patří bezkontaktní nálepka, bezkontaktní karta a bezkontaktní karta v mobilu.

Obr. 4: Úvodní tabulka Internet Banka<sup>25</sup>

The screenshot shows the 'Přehled transakcí' (Transaction Overview) page in the GE Money Internet Bank interface. The page includes a navigation menu at the top, a search bar, and various filters for transactions. A table of transactions is displayed, showing details such as the date, amount, account number, and category for each transaction. The table is filtered for the period from 19.07.2009 to 19.08.2009.

Odesláno	Číska	Číslo protičtu	Variabilní symbol	Kategorie	Popis transakce
19.08.2009	10 000,00	168312126900	9	PŘIDAT KATEGORII	PŘEVOD
19.08.2009	-700,00	609440987406000	123456	PŘIDAT KATEGORII	TRVALÝ PŘÍKAZ ÚHRADĚ
19.08.2009	700,00	168312126900		PŘIDAT KATEGORII	AUTOMATICKÝ PŘEVOD
17.08.2009	-500,00	168384860000	6021510755	PŘIDAT KATEGORII	TRVALÝ PŘÍKAZ ÚHRADĚ
14.08.2009	500,00	168312126900		PŘIDAT KATEGORII	AUTOMATICKÝ PŘEVOD

Období: 19.07.2009 do 19.08.2009 Počáteční stav: 19 300,00 Konečný stav: 26 298,00

<sup>25</sup> GE Money Bank

### **7.4.3 Bezpečnost**

#### **Technické předpoklady pro využití služby**

Pro správné fungování služby Internet Banka je potřeba mít na osobním počítači nainstalovaný operační systém Microsoft Windows (Windows XP, Windows Vista, Windows 7 a 8) a internetový prohlížeč (Microsoft Internet Explorer 8.0 a vyšší, Google Chrome 5 a vyšší nebo Mozilla Firefox 4 a vyšší). Pro správné fungování Internet Banky s certifikáty je nutné mít nainstalovanou ještě aktuální verzi Java Oracle. Při používání jiného operačního systému či internetového prohlížeče není zaručeno správné fungování služby, protože aplikace internetového bankovníctví nemusí být plně podporována.

#### **Bezpečnost a identifikace klienta**

Veškerá komunikace mezi GE Money Bank a klientem probíhá šifrovaně (128 bitové šifrování). Přenos dat přes Internet je zajištěn pomocí technologie SSL. Přihlásit se do aplikace internetového bankovníctví lze na internetové adrese <http://ibs.internetbanka.cz/ibs31/ControllerServlet>. V nových verzích prohlížeče se navíc příkazový řádek zeleně podbarví a zobrazuje se ikona zamčeného visacího zámku. Po kliknutí na ní se zobrazí informace o bezpečnostním certifikátu.

Jsou dva druhy Internet Banky: Internet Banka s mobilním klíčem a Internet Banka s certifikáty. Internet Banka s mobilním klíčem vyžaduje přístup po zadání přihlašovacího jména a hesla. Při provádění aktivní operace je vyžadován mobilní klíč. Ten je bankou zaslán na mobilní telefon klienta, který má u GE Money Bank registrovaný. Internet Banka s certifikáty požaduje při vstupu do aplikace Internet Banky prokázání prostřednictvím digitálního certifikátu. Ten je nutné si vygenerovat a všechny aktivní operace musí být podepsány digitálním podpisem, tj. podpisovým certifikátem. K dispozici je i Internet Banka Mini, do které je přístup po zadání přihlašovacího jména a hesla. Tento typ ovšem neumožňuje převádět finanční prostředky.

Platnost každého certifikátu je dva roky a před vypršením jeho platnosti je třeba ho obnovit. Na tuto skutečnost bude klient při každém přihlášení do internetového bankovníctví upozorněn 30 dnů před jeho vypršením. Zasílání SMS klíčů na mobilní telefon i generování bezpečnostních certifikátů je zdarma. Mezi další prvky zvyšující bezpečnost lze zařadit možnost změny výše limitů nebo automatické odhlášení.

## 7.4.4 Komparativní výhoda

### GE Money Manager

GE Money Manager Vám zajistí dokonalý přehled o příjmech a výdajích, budete mít kontrolu nad svými financemi a usnadní Vám plánování osobního rozpočtu. Díky němu můžete zvýšit své budoucí úspory. Na webových stránkách banky je k dispozici virtuální průvodce touto službou. Díky němu si můžete službu prohlédnout, nebo pokud již službu vlastníte se názorně podívat, jak službu ovládat.

GE Money Manager je tvořen 5 nástroji: Historie zůstatků, osobní rozpočet, kategorie transakcí, přiřazení kategorií a pravidla kategorií. Historie zůstatků je nástroj, díky kterému můžete v přehledné tabulce a grafu sledovat jak se vyvíjely zůstatky na Vašich účtech (korunových, běžných a devizových) až rok zpětně. Osobní rozpočet je nástroj, díky kterému lze sestavit si svůj osobní rozpočet, stačí zadat počáteční zůstatek a své pravidelné i nepravidelné měsíční příjmy a výdaje. V grafu a tabulce poté můžete vidět, jak se pravděpodobně bude vyvíjet Váš rozpočet v následujících 12ti měsících.

Kategorie transakcí je nástroj, který umožňuje roztřídit si příjmy a výdaje podle svých potřeb. Díky němu zjistíte, které položky nejvíce zatěžují Váš osobní rozpočet a naopak, které jsou největším zdrojem Vašich příjmů. Další nástroj usnadňuje přiřazení předdefinovaných kategorií k jednotlivým transakcím, např. nájem, elektřina, dovolená, jídlo, benzín či internet. Samozřejmě je možné si nastavit i svojí vlastní novou kategorii. Pravidla kategorií je poslední nástroj, který slouží k usnadnění přiřazování kategorií při větším objemu transakcí. Stačí si nastavit pravidla, která automaticky přiřadí kategorie nejen k novým transakcím, ale i k transakcím již provedeným.

GE Money Bank inovovala svoji Internet Banku a největší změny se týkaly služby GE Money Manager. Kategorie transakcí se rozšířila na kategorizaci karetních transakcí (kreditní, debetní karty), lze najít platby uskutečněné platebními nálepkami i NFC kartami v mobilu. V grafech se navíc zobrazují výběry z bankomatů i odměny, které mohou nasbírat majitelé karet zapojení do věrnostního programu bene+.

Tato služba mě opravdu nadchla, protože si jako studentka musím neustále hlídat svůj osobní rozpočet. A jeho plánování mi zabere spoustu času, jelikož používám starou osvědčenou metodu „papír a tužku“. Problém nastává, při každé změně, kdy musím celý rozpočet přeplánovat. Začala jsem uvažovat, že si tuto službu zřídím.

## 7.4.5 Ceník

### Konto Genius Start

Tento účet je základní a neposkytuje žádné výhodné služby, za jeho vedení včetně měsíčních elektronických výpisů je účtováno 59 Kč měsíčně. K tomuto účtu je poskytováno internetové bankovníctví a debetní karta.

### Konto Genius Active

Za vedení konta včetně měsíčních elektronických výpisů je účtováno 139 Kč nebo může být zdarma při měsíčním kreditním příjmu na běžném účtu od 40 000 Kč za kalendářní měsíc. V ceně konta jsou zahrnuty tyto služby: veškeré výběry z bankomatů GE Money Bank, veškeré příchozí a odchozí jednorázové platební příkazy realizované elektronicky, trvalé příkazy, inkasa a SIPO. Dále je k dispozici platební karta, služby přímého bankovníctví, SMS servis (50 zaslaných SMS měsíčně zdarma), infolimit a nižší úroková sazba u hypotéky o 0,3 %.

### Konto Genius Student

Konto Genius Student je určeno pro studenty od 15 do 27 let a jeho vedení je zdarma. Mezi další poskytované služby zdarma patří veškeré výběry z bankomatů GE Money Bank, měsíční elektronické výpisy, všechny příchozí platby, zadávání trvalých a ostatních pravidelných plateb elektronicky (kromě inkasa) a informační SMS zprávy.

**Tab. 5: Sazebník Internet Banka<sup>26</sup>**

<b>Položky</b>	<b>Pobočka</b>	<b>Internet banking</b>
Příchozí platba	6 Kč	6 Kč
Jednorázový platební příkaz	50 Kč	6 Kč
Trvalý platební příkaz	8 Kč	8 Kč
Souhlas s inkasem, SIPO	8 Kč	8 Kč
Výběr hotovosti	60 Kč	15 Kč (bankomat)

<sup>26</sup> GE Money Bank, vlastní zpracování

## 8 Modelové příklady

Tato kapitola bude zaměřena na čtyři modelové příklady. Každý modelový příklad bude reprezentovat jiný segment klientů. Uvedeny budou čtyři nejčastější segmenty klientů, mezi které patří konzervativní klient, běžný klient, aktivní klient a student. U každého klienta bude provedena stručná charakteristika daného segmentu a sestaveny transakce provedené na jeho účtu. Na základě těchto modelových příkladů budou porovnány ceny internetového bankovníctví již zmíněných českých bank a na závěr vyhodnocena nejlevnější varianta konkrétního modelového příkladu.

### 8.1 Konzervativní klient

Typickým příkladem konzervativního klienta jsou důchodci, tedy lidé ve věkové skupině nad 60 let. Nejčastěji chodí operace s účtem vyřizovat na pobočku s pracovníkem banky. Internetové bankovníctví nepoužívají z důvodu nedostatečných znalostí a obav z internetu, bankomaty využívají výjimečně z důvodu špatného zraku. Platební karty též nejsou u nich moc oblíbené a používají je co nejméně. Důvodem může být strach z krádeže platební karty nebo problémy při vzpomnutí si na PIN kód.

Transakce provedené na účtu konzervativního klienta: poplatek za vedení účtu, 1 výběr hotovosti na přepážce banky, 1 příchozí platba (př. starobní důchod), 2 souhlasy s inkasem (př. SIPO, elektřina), 1 jednorázový platební příkaz podaný do sběrného boxu (př. pobyt v nemocnici).

#### 8.1.1 Česká spořitelna

##### Celkový přehled cen modelového příkladu Konzervativní klient u ČS:

Vedení účtu (Osobní účet Standard I)	29 Kč
1x příchozí platba	5 Kč (položka)
2x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	2x 5 Kč (položka) + 1x 2 Kč
1x jednorázový platební příkaz (sběrný box)	15 Kč
1x výběr hotovosti na přepážce	65 Kč
<b>Celkem</b>	<b>126 Kč</b>

### 8.1.2 Československá obchodní banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Konzervativní klient u ČSOB:

Vedení účtu (ČSOB Běžný účet)	30 Kč
1x příchozí platba	6 Kč (položka)
2x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	2x 6 Kč (položka)
1x jednorázový platební příkaz (sběrný box)	30 Kč
1x výběr hotovosti na přepážce	60 Kč
<b>Celkem</b>	<b>138 Kč</b>

### 8.1.3 Komerční banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Konzervativní klient u KB:

Vedení účtu (Běžný účet)	50 Kč
1x příchozí platba	5 Kč
2x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	2x 6 Kč
1x jednorázový platební příkaz (sběrný box)	39 Kč
1x výběr hotovosti na přepážce	60 Kč
<b>Celkem</b>	<b>166 Kč</b>

### 8.1.4 GE Money Bank

Celkový přehled cen modelového příkladu Konzervativní klient u GE:

Vedení účtu (Konto Genius Start)	59 Kč
1x příchozí platba	6 Kč
2x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	2x 8 Kč (položka)
1x jednorázový platební příkaz (sběrný box)	50 Kč
1x výběr hotovosti na přepážce	60 Kč
<b>Celkem</b>	<b>191 Kč</b>

### 8.1.5 Hodnocení

Pro konzervativního klienta (důchodce) je nejvýhodnější Česká spořitelna. V modelovém příkladu její poplatky vychází nejlevněji, a to na 126 Kč měsíčně. Výběr hotovosti na přepážce je o 5 Kč dražší než u ostatních bank. Zato má nejlevnější vedení účtu a podání jednorázového platebního příkazu prostřednictvím sběrného boxu je zhruba o polovinu levnější než u ostatních bank. Druhou nejlevnější bankou je ČSOB, kde vedení účtu je dražší o 12 Kč oproti České spořitelně. Nejdražší bankou pro konzervativního klienta se ukazuje GE Money bank jejíž vedení účtu stojí 191 Kč měsíčně.

## 8.2 Běžný klient

Běžní klienti tvoří většinu všech klientů banky. Do této kategorie patří ti, kteří plně používají platební kartu, ovládají internetové bankovníctví. Vybírají si hotovost výhradně z bankomatu. Pobočky bank navštěvují v případě nejasností nebo za účelem vyřešení problému.

Transakce provedené na účtu běžného klienta: poplatek za vedení účtu, 2 výběry hotovosti z bankomatu, 2 příchozí platby (př. výplata), 3 jednorázové platební příkazy (př. nákup v e-shopech), 4 souhlasy s inkasem (př. stravné, elektřina, mobilní telefon, internet), 2 trvalé platební příkazy (př. stavební spoření), 1 SIPO. Všechny platby jsou provedené přes internetové bankovníctví a platby platební kartou jsou zdarma.

### 8.2.1 Česká spořitelna

Celkový přehled cen modelového příkladu Běžný klient u ČS:

Vedení účtu (Osobní účet Standard II)	69 Kč
2x příchozí platba (1x mezibankovní)	2x 5 Kč (položka) + 1x 2 Kč
3x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	3x 2 Kč (položka) + 1x 2 Kč
4x souhlas s inkasem (2x mezibankovní)	4x 5 Kč (položka) + 2x 2 Kč
2x trvalý platební příkaz	2x 5 Kč (položka)
1x SIPO	5 Kč
2x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>128 Kč</b>

### 8.2.2 Československá obchodní banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Běžný klient u ČSOB:

Vedení účtu (ČSOB Konto)	60 Kč
2x příchozí platba (1x mezibankovní)	zdarma
3x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	1x 3 Kč (položka)
4x souhlas s inkasem (2x mezibankovní)	4x 6 Kč (položka)
2x trvalý platební příkaz	2x 3 Kč (položka)
1x SIPO	6 Kč
2x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>99 Kč</b>

### 8.2.3 Komerční banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Běžný klient u KB:

Vedení účtu (MůjÚčet)	68 Kč
2x příchozí platba (1x mezibankovní)	zdarma
3x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	3x 6 Kč (položka)
4x souhlas s inkasem (2x mezibankovní)	4x 6 Kč (položka)
2x trvalý platební příkaz	2x 6 Kč (položka)
1x SIPO	6 Kč
2x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>128 Kč</b>

### 8.2.4 GE Money Bank

Celkový přehled cen modelového příkladu Běžný klient u GE:

Vedení účtu (Konto Genius Start)	59 Kč
2x příchozí platba (1x mezibankovní)	6 Kč
3x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	3x 6 Kč (položka)
4x souhlas s inkasem (2x mezibankovní)	4x 8 Kč (položka)



2x trvalý platební příkaz	2x 8 Kč (položka)
1x SIPO	8 Kč
2x výběr z bankomatu	2x 15 Kč
<b>Celkem</b>	<b>169 Kč</b>

### 8.2.5 Hodnocení

Pro běžného klienta je nejlevnější variantou Československá obchodní banka. Její vedení účtu a platby přes internetové bankovníctví vychází na 99 Kč měsíčně. Jako druhou nejlevnější variantu je možné si vybrat mezi Českou spořitelnou a Komerční bankou. U obou bank vychází vedení účtu na 128 Kč měsíčně, tedy o 29 Kč draž oproti ČSOB. Nejdražší bankou se pro běžného klienta opět stává GE Money Bank.

## 8.3 Aktivní klient

Aktivní klienti pobočky bank téměř nepoužívají. Jen v ojedinělých případech. Vystačí si s internetovým bankovníctvím a platební kartou, kterou platí u obchodníků. Hotovost si vybírají jedině z bankomatů.

Transakce provedené na účtu aktivního klienta: poplatek za vedení účtu, 3 výběry hotovosti z bankomatu, 3 příchozí platby (př. výplata, podnikání), 5 jednorázových platebních příkazů, 9 trvalých příkazů (př. 1x nájem, 1x úvěr, 1x leasing, 2x životní pojištění, 2x důchodové pojištění, 2x stavební spoření), 6 souhlasů s inkasem (př. 2x stravné, 2x mobilní telefon, 1x pevná linka, 1x internet), 1 SIPO. Všechny platby jsou provedené přes internetové bankovníctví a platby platební kartou jsou zdarma.

### 8.3.1 Česká spořitelna

Celkový přehled cen modelového příkladu Aktivní klient u ČS:

Vedení účtu (Osobní účet Standard II)	69 Kč
3x příchozí platba (2x mezibankovní)	3x 5 Kč (položka) + 2x 2 Kč
5x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	5x 2 Kč (položka) + 2x 2 Kč
6x souhlas s inkasem (3x mezibankovní)	6x 5 Kč (položka) + 3x 2 Kč
9x trvalý platební příkaz (5x mezibankovní)	9x 5 Kč (položka) + 5x 2 Kč

1x SIPO	5 Kč
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>198 Kč</b>

### 8.3.2 Československá obchodní banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Aktivní klient u ČSOB:

Vedení účtu (ČSOB Aktivní konto)	100 Kč
3x příchozí platba (2x mezibankovní)	zdarma
5x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	zdarma
6x souhlas s inkasem (3x mezibankovní)	4 zdarma + 2x 6 Kč (položka)
1x SIPO	zdarma
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>139 Kč</b>

### 8.3.3 Komerční banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Aktivní klient u KB:

Vedení účtu (MůjÚčet)	68 Kč
3x příchozí platba (2x mezibankovní)	zdarma
5x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	5x 6 Kč (položka)
6x souhlas s inkasem (3x mezibankovní)	6x 6 Kč (položka)
9x trvalý platební příkaz (5x mezibankovní)	9x 6 Kč (položka)
1x SIPO	6 Kč
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>194 Kč</b>

### 8.3.4 GE Money Bank

Celkový přehled cen modelového příkladu Aktivní klient u GE:

Vedení účtu (Konto Genius Active)	139 Kč
3x příchozí platba (2x mezibankovní)	zdarma

5x jednorázový platební příkaz (2x mezibankovní)	zdarma
6x souhlas s inkasem (3x mezibankovní)	zdarma
9x trvalý platební příkaz (5x mezibankovní)	zdarma
1x SIPO	zdarma
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>139 Kč</b>

### 8.3.5 Hodnocení

Pro aktivního klienta z modelového příkladu vychází jako nejlevnější varianta ČSOB nebo GE Money Bank. Vedení účtu a platby přes internetové bankovníctví stojí u obou bank 139 Kč měsíčně. Z těchto dvou bank bych si vybrala GE Money Bank, protože při použití konta Genius Active je většina plateb zdarma a cena by se při zadání více plateb neměla zvyšovat. Nejdražší je Česká spořitelna a vedení účtu stojí 198 Kč měsíčně.

## 8.4 Student

Studenti jsou zvláštní skupinou klientů, kterým jsou poskytovány určité výhody. Nejčastěji jsou jim nabízeny účty vedené zdarma a slevy na další služby. Převážně používají internetové bankovníctví, u obchodníků platí platební kartou a hotovost si vybírají z bankomatů. Na pobočky bank chodí zřídka.

Transakce provedené na účtu studenta: 3 výběry hotovosti z bankomatu vlastní banky, 1 příchozí platba (př. od rodičů), 3 souhlasy s inkasem (př. kolej, stravné, mobilní telefon). Platby provedené platebními kartami jsou zdarma.

### 8.4.1 Česká spořitelna

Celkový přehled cen modelového příkladu Student u ČS:

Vedení účtu (Osobní účet Student)	zdarma
1x příchozí platba	5 Kč (položka)
3x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	3x 5 Kč (položka) + 1x 2 Kč
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>22 Kč</b>

#### 8.4.2 Československá obchodní banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Student u ČSOB:

Vedení účtu (ČSOB Studentské konto)	zdarma
1x příchozí platba	zdarma
3x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	3x 6 Kč (položka)
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>18 Kč</b>

#### 8.4.3 Komerční banka

Celkový přehled cen modelového příkladu Student u KB:

Vedení účtu (G2.2)	zdarma
1x příchozí platba	zdarma
3x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	3x 6 Kč (položka)
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>18 Kč</b>

#### 8.4.4 GE Money Bank

Celkový přehled cen modelového příkladu Student u GE:

Vedení účtu (Konto Genius Student)	zdarma
1x příchozí platba	zdarma
3x souhlas s inkasem (1x mezibankovní)	3x 8 Kč (položka)
3x výběr z bankomatu	zdarma
<b>Celkem</b>	<b>24 Kč</b>

#### 8.4.5 Hodnocení

Pro studenta z modelových příkladů vychází nejvýhodněji ČSOB a Komerční banka. Poplatky související s vedením účtu stojí 18 Kč měsíčně. Vedení účtu a výběry z bankomatu jsou všemi bankami poskytovány zdarma. Česká spořitelna je o 4 Kč dražší a jako jediná neposkytuje příchozí platby zdarma. Nejdražší je GE Money Bank.

## Závěr

Služby poskytované přes internetové bankovníctví jednotlivých bank jsou většinou stejné nebo podobné. Proto jsem se zaměřila na hledání komparativní výhody, kterou jednotlivé banky nabízejí. Mezi tyto výhody jsem zařadila e-fakturu, komfortní vyúčtování, PaySec, videobankéře a Ge Money Managera. Za nejlepší službu považuji GE Money Managera od GE Money Bank, který zajistí dokonalý přehled o příjmech a výdajích, zároveň umožní plánování osobního rozpočtu. Druhá nejlepší služba je podle mého názoru e-faktura od České spořitelny, která usnadní placení vyúčtování v domácnosti. ČSOB navázala na e-fakturu a vytvořila komfortní vyúčtování, které zatím poskytuje pouze u čtyř společností.

Z modelových příkladů jasně vyplynulo, že konzervativní klienti, kteří nepoužívají internetové bankovníctví, platební kartu a bankomaty minimálně nebo vůbec, platí za služby podstatně více, než běžní nebo aktivní klienti. Ceny v modelových příkladech vyšly u konzervativního a aktivního klienta velmi podobně, přestože aktivní klient provedl o mnoho více transakcí. Je to logické, protože se banky svou poplatkovou politikou snaží klienty přimět využívat tyto služby, aby si vyřizovali většinu transakcí sami, bez její pomoci. Studenti mají u všech bank vedení účtu a výběry z bankomatu zdarma. Celková měsíční cena vyšla kolem dvaceti korun českých.

Internetové bankovníctví se neustále zdokonaluje a banky rozšiřují nabídku svých služeb za účelem získání komparativní výhody. Stále se snaží přijít na nové způsoby usnadnění bezhotovostního platebního styku. Příkladem mohou být bezkontaktní platební karty, bezkontaktní platební nálepky nebo karta v mobilu. V dnešní době se snaží většina lidí ušetřit, proto je díky poplatkům ochotná tyto služby využívat.

Stále se zvyšuje počet lidí využívající internetové bankovníctví, poté nastává situace, že na pobočky bankovních domů chodí velmi zřídka. Proto jsou některé produkty podmíněné návštěvou banky, bankéř vyřeší klientovi jeho potřeby ke spokojenosti, a ještě mu nabídne nový finanční produkt, o kterém by klient normálně ani neuvažoval. V poslední době je trend, kdy se bankovní přepážky začaly měnit spíše na obchodní místa, jejichž cílem je získání klientů a podepsání smluv, než rutinní zadávání platebních transakcí.

Doporučuji potencionálním klientům tyto služby využívat, protože jsou levnější, rychlejší a obsluha je snadná. Pokud se budou řídit bezpečnostním desaterem, neposkytovat své přihlašovací údaje jiným osobám a nereagovat na podezřelé e-maily, jejich finance budou v bezpečí a nemusí se o ně bát. Zároveň ušetří svůj čas a nemalé částky za provedené transakce.

Při výběru banky a účtu je potřeba zvážit mnoho faktorů. Nejdůležitější je zamyslet se, kolik bude zhruba měsíčně provedeno transakcí a od toho by se měl výběr odvíjet. Banky poskytují mnoho účtů a zvýhodněných balíčků, takže si klienti mohou vybrat účet, který jim bude nejvíce vyhovovat. Dalším faktorem může být blízkost banky k bydlišti nebo dostupnost bankomatů.

Banky si mezi sebou snaží přetáhnout klienty, proto jsme neustále upozorňováni na různé akce týkající se finančních produktů. Využití některé akce může být pro Vás výhodnější. Ovšem je potřeba se pořádně informovat na všechny poplatky, které se akce týkají. Příkladem může být nedávná akce České spořitelny, která nabízela na 5 let vedení účtu zdarma pro Vás a osobu, která si s Vámi založí nový účet.

Když porovnáám poplatky za transakce provedené přes internetové bankovníctví mezi jednotlivými bankami, tak se celková měsíční cena liší v řádu několika desítek korun. Pokud by ovšem např. aktivní klient místo internetového bankovníctví začal chodit na přepážku nebo by využíval sběrné boxy, poplatky by vzrostly v řádu několika stovek korun.

## Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

1. BARVÍŘ, T., HAMPL, J., MELIŠOVÁ, Š., *ECDL: Základy práce s počítačem a kancelářskými programy*. Praha : Grada, 2011. 239 s. ISBN 978-80-247-3686-0.
2. DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha : Linde, 2005. 688 s. ISBN 80-7201-515-X.
3. GKOUTZINIS, A. *Internet Banking and the Law in Europe*. London : Cambridge, 2006. 404 s. ISBN 9780511345722
4. CHROMÝ, J. *Elektronické podnikání*. 2. přeprac. vyd. Praha : Vysoká škola hotelová, 2009. 109 s. ISBN 978-80-86578-96-5.
5. JÍLEK, J. *Peníze a měnová politika*. Praha : Grada, 2004. 744 s. ISBN 80-247-0769-1.
6. MÁČE, M. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
7. NOVESKÝ, I. *Slabikář finanční gramotnosti*. Praha : Cofet, 2009. 448 s. ISBN 80-254-4207-4.
8. POLOUČEK, S. a kol. *Bankovníctví*. Praha : C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
9. PROCHÁZKA, D. *První kroky s internetem*. 3. aktualiz. vyd. Praha : Grada, 2010. 108 s. ISBN 978-80-247-3255-8.

### Elektronické zdroje

1. Bezpečný internet. *Internetové bankovníctví* [online]. 2013 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/internetove-bankovnictvi/default.aspx>>.
2. Česká spořitelna. *Co můžu dělat pomocí SERVIS 24 Internetbanking* [online]. 2013 [cit. 2013-05-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/onas/co-muzu-delat-pomoci-servis-24-internetbanking-d00014278>>.
3. Česká spořitelna. *E-faktura* [online]. 2013 [cit. 2013-06-06]. Dostupné z WWW: <[http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/faq\\_ie\\_12.xml](http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/faq_ie_12.xml)>.

4. Česká spořitelna. *Produktový sazebník: Osobní účet ČS* [online]. 2013 [cit. 2013-06-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-ii/sazby-a-poplatky-d00018891>>.
5. Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2013 [cit. 2013-06-06]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.
6. Česká spořitelna. *Výroční zpráva 2012* [online]. 2013 [cit. 2013-06-06]. Dostupné z WWW: <[http://www.csas.cz/static\\_internet/cs/Obecne\\_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz\\_2012.pdf](http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz_2012.pdf)>.
7. Česká spořitelna. *Zásady bezpečného používání internetbankingu* [online]. 2013 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/zasady-bezpecneho-pouzivani-internetbankingu-d00014438>>.
8. Československá obchodní banka. *Komfortní vyúčtování* [online]. 2013 [cit. 2013-06-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/Komfortni-vyuctovani.aspx>>.
9. Československá obchodní banka. *O společnosti ČSOB* [online]. 2013 [cit. 2013-06-07]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>>.
10. Československá obchodní banka. *Platební řešení PaySec* [online]. 2013 [cit. 2013-06-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/firmy/Podnikatele/Sluzby-pro-internetove-obchodniky/Stranky/Platebni-reseni-PaySec.aspx>>.
11. Československá obchodní banka. *Sazebník pro fyzické osoby – občany ve znění k 1. 5. 2013* [online]. 2013 [cit. 2013-06-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/Sazebniky/Stranky/Sazebnik-pro-fyzicke-osoby-obcany.aspx#eb>>.
12. Československá obchodní banka. *Výroční zpráva 2012* [online]. 2013 [cit. 2013-06-07]. Dostupné z WWW: <[http://www.csob.cz/webcsob/csob/o-csob/vztahy-k-investorum/vyrocni-pololetni-zpravy/vyrocni-zpravy/vz\\_csob\\_2012.pdf](http://www.csob.cz/webcsob/csob/o-csob/vztahy-k-investorum/vyrocni-pololetni-zpravy/vyrocni-zpravy/vz_csob_2012.pdf)>.
13. Český statistický úřad. *Dvě třetiny českých domácností mají počítač* [online]. 2012 [cit. 2012-12-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/dve\\_tretiny\\_ceskych\\_domacnosti\\_maji\\_pocitac\\_20121204](http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/dve_tretiny_ceskych_domacnosti_maji_pocitac_20121204)>.



14. Český statistický úřad. *Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci* [online]. 2012 [cit. 2013-02-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/domacnosti\\_a\\_jednotlivci](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/domacnosti_a_jednotlivci)>.
15. GE Money Bank. *O společnosti GE Money* [online]. 2013 [cit. 2013-06-09]. Dostupné z WWW: <<https://www.gemoney.cz/o-nas/ge-money>>.
16. GE Money Bank. *Tisková zpráva* [online]. 2013 [cit. 2013-06-10]. Dostupné z WWW: <<https://www.gemoney.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/zprava?id=114598>>.
17. GE Money Bank. *Sazebníky poplatků a úrokové sazby* [online]. 2013 [cit. 2013-06-30]. Dostupné z WWW: <<https://www.gemoney.cz/dokumenty-ke-stazeni/sazebniky#sazebniky-poplatku>>.
18. GE Money Bank. *Výroční zpráva 2012* [online]. 2013 [cit. 2013-06-09]. Dostupné z WWW: <<https://www.gemoney.cz/documents/cz/press/gemb-vyrocnizprava-2012.pdf>>.
19. Hoax. *Co je to phishing* [online]. 2013 [cit. 2013-03-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.hoax.cz/phishing/co-je-to-phishing>>.
20. Komerční banka. *Desatero bezpečnosti* [online]. 2013 [cit. 2013-06-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.mojebanka.cz/cs/desatero-bezpecnosti.shtml>>.
21. Komerční banka. *MojeBanka* [online]. 2013 [cit. 2013-05-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/mojebanka.shtml>>.
22. Komerční banka. *Sazebník a úrokové sazby* [online]. 2013 [cit. 2013-06-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.sazebnik-kb.cz/cs/index.shtml>>.
23. Komerční banka. *Se založením účtu v Komerční bance pomohou nově videobankéři* [online]. 2012 [cit. 2013-07-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/se-zalozenim-uctu-v-komercni-bance-pomohou-nove-videobankeri-1448.shtml>>.
24. Komerční banka. *Výroční zpráva* [online]. 2013 [cit. 2013-06-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/file/cs/o-bance/vztahy-s-investory/publikace/vyrocnizpravy/kb-2012-vyrocnizprava.pdf?ddcc09e11e28e77d5554b3620f91ee66>>.
25. Komerční banka. *Základní informace* [online]. 2013 [cit. 2013-06-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.

26. Peníze. *Internetová banka roku startuje!* [online]. 2005 [cit. 2012-12-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.penize.cz/internetbanking/17217-internetova-banka-roku-startuje!](http://www.penize.cz/internetbanking/17217-internetova-banka-roku-startuje!>)>.

## **Seznam obrázků a tabulek**

### **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Úvodní tabulka SERVIS 24 Internetbanking

Obrázek 2: Úvodní tabulka ČSOB InternetBanking 24

Obrázek 3: Úvodní tabulka MojeBanka

Obrázek 4: Úvodní tabulka Internet Banka

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Použití internetového bankovníctví ve sledované zemi v letech 2005 – 2010

Tabulka 2: Sazebník SERVIS 24 Internetbanking

Tabulka 3: Sazebník ČSOB InternetBanking 24

Tabulka 4: Sazebník MojeBanka

Tabulka 5: Sazebník Internet Banka