

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Hospodářská fakulta

Studijní program: 6208 – Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

**TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ JAKO JEDEN ZE
SEGMENTŮ PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ**

**TELEBANKING AS ONE OF DIRECT BANKING
SEGMENTS**

Petr MÁDLE

Vedoucí diplomové práce: Prof. Ing. Václav Bakule, DrSc. (Katedra financí a
účetnictví)

Konzultant: Ing. Stanislava Půlpánová, Ph.D.

Počet stran: 95

Počet příloh: 5

Datum odevzdání diplomové práce: 26. 08. 2005

PODĚKOVÁNÍ

Chtěl bych poděkovat vedoucímu mé diplomové práce Prof. Ing. Václavu Bakulemu, Drsc. za cenné rady a pomoc, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

PROHLÁŠENÍ

Byl jsem seznámen s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 - školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

Datum: 26. 08. 2005

Podpis:

RESUMÉ

Cílem této diplomové práce je zhodnocení současného stavu přímého bankovníctví v ČR.

Práce je členěna do 4 částí. První obsahuje obecnou charakteristiku přímých komunikačních kanálů – jaké používají technologie, jaké jsou jejich možnosti a popis produktů přímého bankovníctví, které nabízejí české banky. Kapitola s názvem K některým aspektům přímého bankovníctví pojednává o problematice přechodu bank na nové formy komunikace s klienty a jaké to má dopady na klasické pobočkové bankovníctví. Následující část přináší pohled na chod telefonního bankovního centra očima zaměstnance.

Závěrečná část se zabývá rozsáhlou komparací nákladů za služby přímého bankovníctví.

SUMMARY

The goal of the diploma work is an analysis of the actual situation of the direct banking in the Czech Republic.

The diploma work is divided to 4 parts. First one contains the characteristics of direct banking channels – used technology, possibilities and presentation of all products of the direct banking available on the Czech market. The chapter called Some aspects of the direct banking deals with transit of banks to new communication ways with customers and results of this transit to the classic branch banking. Third part contains a view of the bank call Centrum.

At the end of the work there is comparison of direct banking products made on the basis of bank fees?

KLÍČOVÉ POJMY

Přímé bankovníctví

Internetové bankovníctví

Telefonní bankovníctví

Platební karta

Platební styk

KEY WORDS

Direct banking

Internet banking

Telebanking

Payment card

System of payment

ZKRATKY.....	10
ÚVOD	11
1 OBEZNÁ CHARAKTERISTIKA PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....	12
1.1 Platební karty.....	12
1.1.1 Historie platebních karet.....	13
1.1.2 Druhy platebních karet	15
1.1.3 Čipové karty jako moderní forma platebních karet	19
1.1.3.1 Specifičnost čipových karet.....	20
1.1.3.2 Nástup čipové technologie v ČR	23
1.1.4 Internetní platební karty.....	24
1.2 Telefonní bankovníctví.....	29
1.2.1 Bezpečnost.....	30
1.2.2 Možnosti telefonního bankovníctví	32
1.3 Mobilní bankovníctví	34
1.3.1 Bezpečnost.....	37
1.3.2 Možnosti mobilního bankovníctví.....	38
1.4 Internetové bankovníctví.....	38
1.4.1 Požadavky na internet banking	39
1.4.2 Bezpečnost internetového bankovníctví	40
1.4.2.1 Přístup k účtu	41
1.4.2.2 Komunikace mezi klientem a bankou.....	42
1.4.2.3 Autorizace aktivních operací	43
1.4.2.4 Obecné bezpečnostní zásady	44
1.4.3 Možnosti internetového bankovníctví	45
1.5 Homebanking	46
2 K NĚKTERÝM SOUVISLOSTEM PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....	47
2.1 Vliv přímého bankovníctví na počty pracovníků a poboček	47
2.2 Evoluce přímého bankovníctví v ČR.....	50
2.3 Moderní služby přímého bankovníctví jako zdroj vyšších výnosů.....	52
2.4 Gradace přímého bankovníctví v ČR.....	54
2.5 Bankomat jako další přímý kanál.....	57
2.6 Revitalizace poboček.....	60

3	TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ JAKO VÝZNAMNÝ SEGMENT PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ	62
4	KOMPARACE NÁKLADŮ ZA SLUŽBY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....	69
4.1	Poplatky za zřízení a správu přímého bankovníctví.....	69
4.2	Poplatky za operace prováděné v rámci přímého bankovníctví.....	71
4.3	Některá specifika při komparaci nákladů	75
4.3.1	Telekomunikační náklady	77
4.4	Komparace nákladů za služby telefonního bankovníctví	79
4.5	Komparace nákladů za služby internetového bankovníctví	82
4.6	Komparace nákladů na přímé bankovníctví u studentských kont	85
	ZÁVĚR.....	90
	ZDROJE	94
	SEZNAM PŘÍLOH	95

ZKRATKY

JCB – Japan Credit Bureau

DC – Diners' Club

AMEX – American Express

EMV – Europay - MasterCard Visa

GSM – Global System for Mobile Communication

SMS – Short Message Service

PC – Personal Computer

PIN – Personal Identification Number

BPIN – Bank Personal Identification Number

BPUK – Bank Personal Unblock Key

TAN – Transaction Authorization Number

IVR – Interactive Voice Response

SET – Secure Electronic Transaction

ČSOB – Československá obchodní banka

SBK – Sdružení pro bankovní karty

KB – Komerční banka

ŽB – Živnostenská banka

ČS – Česká spořitelna

ATM – Automated Teller Machine

TP – trvalý příkaz

CZK – Czech Republic Koruna

USD – United States Dollar

mil. – milion

mld. – miliarda

např. – například

apod. – a podobně

ÚVOD

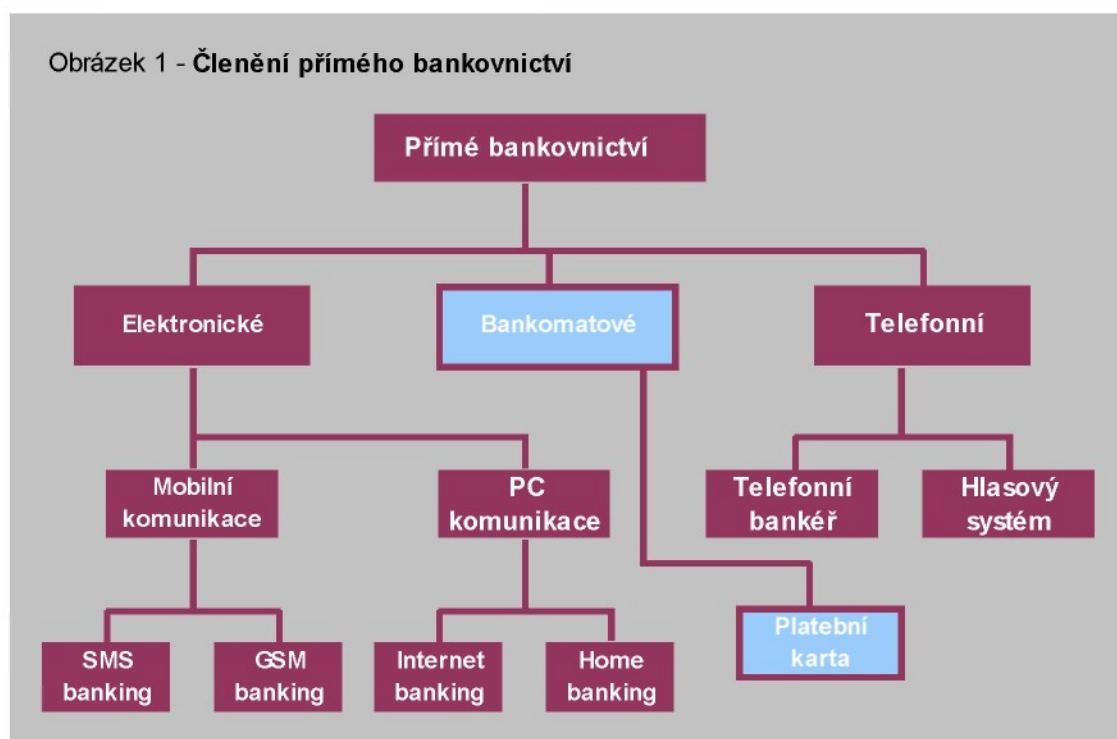
Vlastnictví bankovního účtu se stalo běžnou a nepostradatelnou součástí života každého dospělého občana, protože naprostá většina zaměstnavatelů zasílá výplatu svým zaměstnancům na účet a nevyplácí je v hotovosti. Aby mohl klient disponovat se svými penězi v bance, musel dříve osobně navštívit pobočku. To se ale v posledních letech změnilo. Banky využily možností, které nabízí nejnovější informační a komunikační technologie a začaly masivně nabízet svým klientům správu finančních prostředků na dálku, prostřednictvím tzv. kanálů přímého bankovníctví. Pomocí telefonu, internetu či mobilu tak dnes může klient zadat platební příkaz, otevřít si termínovaný účet, požádat o kreditní kartu nebo třeba sepsat smlouvu o stavebním spoření.

Prudký rozvoj přímého bankovníctví byl jedním z důvodů, proč jsem si tuto oblast zvolil jako téma své diplomové práce. Dalším důvodem byla skutečnost, že již dva roky pracuji jako telefonní bankéř v Komerční bance. To mi umožnilo nahlédnout do dané problematiky i z opačné strany než kterou mohu poznat pouze jako uživatel bankovních služeb. Posledním důvodem byl můj zájem o moderní technologie a oblast bankovních služeb.

Čtenáři by měla tato diplomová práce přinést detailní informace o produktech přímého bankovníctví, které peněžní ústavy nabízejí na českém trhu. Pokusím se nastínit výhody a případně i úskalí spojená s přímých kanálů ke komunikaci s bankou. Čtenář by se měl dozvědět, jaké faktory vedly banky k zavádění nových forem obsluhy bankovního účtu a jaké to mělo dopady na tradiční bankovní činnost. Doufám, že čtenáře alespoň trochu zaujme popis telefonního bankovního centra, jak ho nemá běžný klient možnost poznat. V závěrečné části bych chtěl provést rozsáhlou komparaci nákladů za služby přímého bankovníctví, která může čtenáři posloužit jako jedno z vodítek, při výběru správného bankovního produktu u konkrétního peněžního ústavu.

1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

Následující schéma zobrazuje členění přímého bankovníctví podle jednotlivých komunikačních kanálů.



1.1 Platební karty

Mnoho lidí používá platební kartu pouze k výběru hotovosti, v lepším případě k platbě u obchodníka. Možnosti tohoto 90 let starého platebního nástroje jsou ale mnohem větší. S platební kartou lze dnes prostřednictvím bankomatu běžně dobýt kredit mobilního telefonu, platit faktury za služby mobilních operátorů a ve vybraných bankomatech zadávat jakékoliv platební příkazy. Moderní bankomaty zvládají vedle poskytování hotovosti, peníze také přijímat nebo tisknout výpis z bankovního účtu. Zavedení čipové technologie povede k dalšímu rozšíření oblasti použití platebních karet. Z těchto důvodů obsahuje diplomová práce i

problematiku platebních karet, přestože se obecně do kanálů přímého bankovníctví nezahrnují.

1.1.1 Historie platebních karet

V roce 1914 vydala americká společnost Western Union Telegraf Company vybraným zákazníkům identifikační kartu, která jim dovozovala využívat poskytované telekomunikační služby bez okamžitého placení. Vždy na konci měsíce zaslala společnost zákazníkům soupis všech uskutečněných telefonátů a poslaných telegramů spolu s vyfakturovanou částkou, kterou bylo potřeba jednorázově zaplatit. Cílem zavedení identifikačních karet bylo udržet si dobré klienty a přimět je k bezhotovostnímu placení za nabízené služby. Protože zákazníci platili vždy za určité období, byl jim vlastně poskytován krátkodobý úvěr a tato karta se tak stala předchůdcem dnešní kreditní karty. Úspěch společnosti Western Union Telegraf s věrnostní kartou následovaly další firmy, které poskytovaly svým zákazníkům vlastní verze platebních karet pro úhradu zboží či služeb.

Nevýhodou těchto karet byla jejich omezená použitelnost, protože byly určeny pro placení pouze u společnosti, která byla jejich vydavatelem. Tento nedostatek odstranila společnost Diners' Club International, která začala vydávat svým členům úvěrové karty sloužící k bezhotovostnímu placení u všech smluvních partnerů, mezi které zpočátku patřily hlavně restaurace a hotely. Za zrodem platební karty tak paradoxně nestály banky, ty se o tuto oblast začaly zajímat až po druhé světové válce.

První "bankovní" platební kartu vydala The Franklin National Bank z New Yorku v roce 1951. Karta byla poskytována důvěryhodným klientům zdarma, obchodníci platili bance poplatek za uskutečněné platby. Klienti museli provedené nákupy uhradit do 30, 60 nebo 90 dnů. O několik let později nabízelo karty přes 100 amerických bank, jelikož však bylo jejich vydávání dosti nákladné a nepřinášelo očekávaný zisk, brzy klesl počet těchto bank na polovinu. Po důkladné analýze

programů kreditních karet 55 bank začala v roce 1958 vydávat vlastní platební karty Bank of America. Její karty byly jako první na světě vyrobeny z plastu, což umožňovalo placení pomocí mechanického snímače - imprinteru. Klienti také nemuseli utracenou částku uhradit najednou, ale mohli ji splácet. Svůj úspěšný kartový projekt zpřístupnila Bank of America v roce 1967 formou franšizingu ostatním bankám a také jedné anglické bance, čímž se karty dostaly i do Evropy. Na nátlak přistoupivších bank byly později operace s kartami odděleny od Bank of America a bylo vytvořeno samostatné nezávislé sdružení, dnes známé pod názvem VISA International.

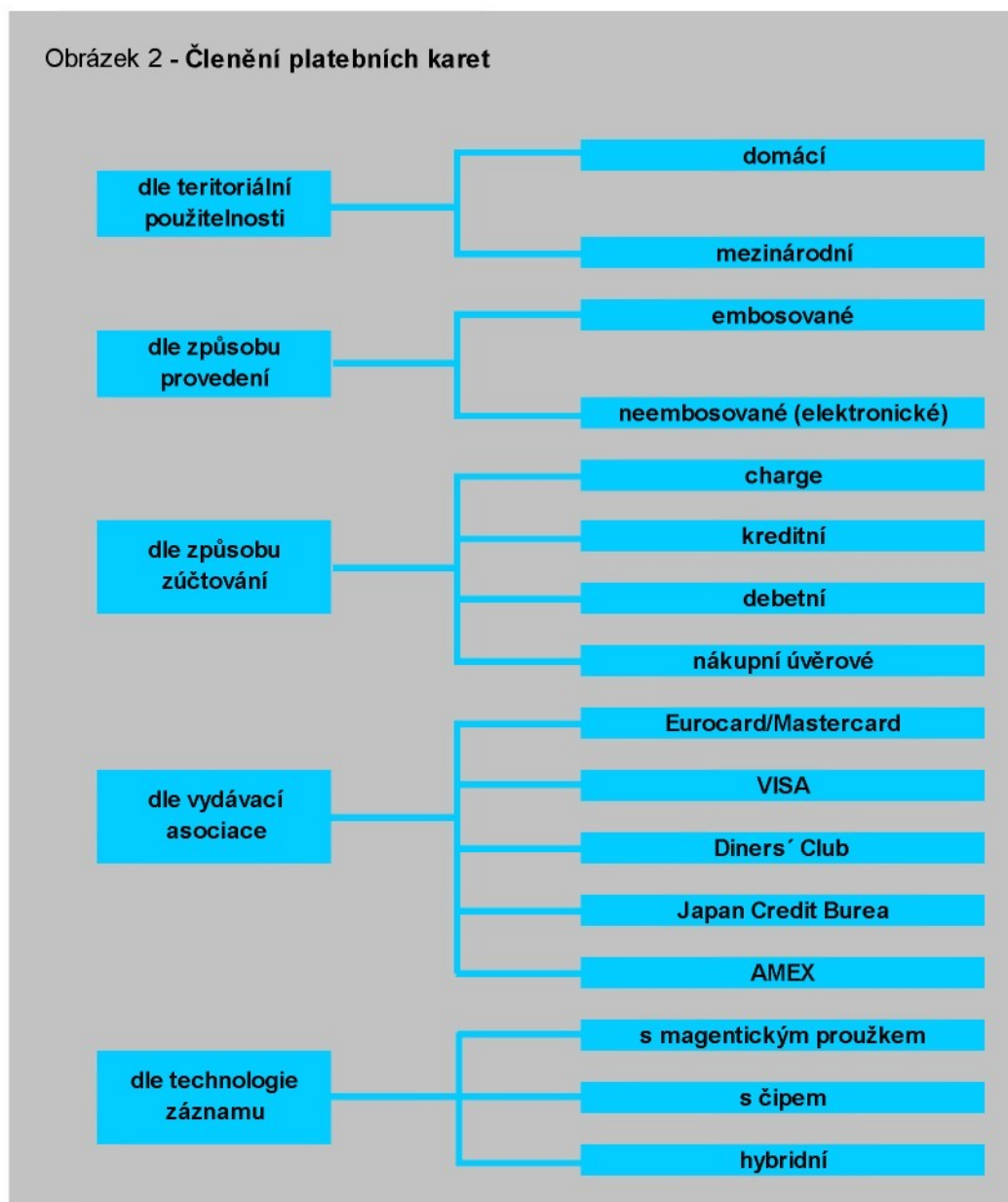
Úspěch projektu karet „Bank Americard“ se snažily napodobit její tradiční konkurenti a brzy vzniklo několik kartových systémů. Nejúspěšnějším z nich se ukázala být asociace několika kalifornských bank Interbank Card Association (ICA), která se později sloučila se sdružením vydávajícím karty „MasterCharge“ a přijala název MasterCard. Od roku 1968 začala spolupracovat s evropskou společností Eurocard International a stali se z nich strategičtí partneři.

Vlastní cestou se vydala společnost American Express (největší vydavatel cestovních šeků), která vstoupila na trh karet ve stejné době jako Bank of America. Ta se od začátku soustředila na nejbonitnější klientelu a dodnes patří její karty mezi nejexkluzivnější.

Na český trh přišly platební karty až mnohem později. První platební karta na našem území byla vydána v roce 1988 Živnostenskou bankou jako dispoziční karta k tuzexovému účtu. Od poloviny roku 1989 nabízela Česká státní spořitelna ke sporožirovým účtům karty sloužící k výběru hotovosti z bankomatu. K masovému rozšíření platebních karet u nás došlo až v devadesátých letech minulého století. V současné době je v České republice vydáno přes 6 miliónů karet, které se staly nepostradatelnou součástí našeho života.

1.1.2 Druhy platebních karet

Jak ukazuje schéma, lze platební karty členit podle mnoha kritérií.



- **teritoriální použitelnost:**

a) domácí karta - umožňuje výběr z bankomatu a platbu u obchodníků pouze na území domácí země. Banky od jejího vydávání v posledních letech ustupují.

b) mezinárodní karta - lze s ní vybírat z bankomatu i platit v obchodech nejen doma ale i v zahraničí. Téměř všechny dnes vydávané karty jsou mezinárodní.

- způsob provedení:

a) neembosovaná (elektronická) karta – dnes nejčastěji používaná karta. Banky ji většinou vydávají k účtu zdarma. Je určena především k výběrům z bankomatu a pro platby u obchodníků, kteří mají elektronický platební terminál. V České republice se jedná o nejrozšířenější typ karty.

b) embosovaná karta - jedná se o platební kartu s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Karta umožňuje nakupovat i v prodejnách, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem. Obchodník používá tzv. imprinter (mechanický snímač), který sejme otisk všech údajů (číslo karty, jméno majitele, platnost) vyražených na kartě a zákazník údaje potvrdí svým podpisem. Na základě toho pak obchodník zúčtuje platbu. Protože při placení touto kartou nedochází k ověření zůstatku účtu v bance pomocí on-line platebního terminálu, má každý obchod nastaven tzv. floor limit, neboli výši transakce, kterou nemusí dále ověřovat. Platby nad tento limit musí obchodník telefonicky ověřit. Výhodou embosované karty je několikanásobně větší počet míst, kde lze jejím prostřednictvím platit za zboží či služby. Zatímco embosované platební karty VISA Classic a Euocard/Mastercard Standard přijímá v České republice přibližně 25 000 obchodních míst, elektronickými kartami VISA Electron či Maestro lze platit pouze v 4500 obchodech, hotelech a restauracích.

Způsob provedení a teritoriální použitelnost ovlivňují také postup při omezení použitelnosti platební karty z důvodu její ztráty či krádeže. U elektronických platebních karet se provádí tzv. **blokace**, která spočívá v dočasném nebo trvalém omezení práva používat platební kartu při on-line ověřovaných transakcích. Oproti

tomu u embosovaných karet, se kterými lze provádět i neověřené transakce, se provádí tzv. **stoplistace**, jež nevratně ruší právo používat platební kartu. Poplatky za blokaci se pohybují v řádu stokorun, ovšem zařazení karty na mezinárodní stoplist může stát držitele karty až několik tisíc korun.

- **způsob zúčtování:**

a) charge karta – umožňuje svému držiteli čerpat úvěr. Dlužná částka musí být uhrazena ke stanovenému datu (obvykle 15 - 30 dní od data výpisu) najednou v celé výši. Klient získává bezúročné období pro platby provedené kartou v délce 15 - 45 dnů (závisí na rozdílu mezi datem transakce a datem výpisu).

b) kreditní karta – obdobně jako charge karta poskytuje držiteli úvěr: Ten se čerpá prostřednictvím revolvingového (opakujícího se) úvěrového limitu, který se obnovuje automaticky po splacení dlužné částky. Rozdíl oproti předchozímu typu karty spočívá v tom, že klient nemusí uhradit celou dlužnou částku na jednou, ale může ji splácet v pravidelných splátkách. Výše splátky se odvíjí od úvěrového limitu a bonitě klienta, obvykle se pohybuje kolem 5 - 10 % z dlužné částky. Bezúročné období se pohybuje od 31 - 55 dnů, ale nevztahuje na výběry z bankomatu, které jsou úročeny hned od data výběru.

c) debetní karta – tato karta je pevně svázána s osobním účtem, ke kterému byla vydána. Provádět transakce prostřednictvím bankomatu nebo platit u obchodníka je možné pouze tehdy, je-li na tomto kontě dostatek peněz. K odečtení částky z účtu klienta dochází ve chvíli provedení transakce nebo do několika dnů (elektronické karty), u embosovaných karet může zúčtovací doba přesáhnout i týden.

d) nákupní úvěrová karta - jedná se o kreditní karty vydávané nebankovními institucemi. Od bankovních karet se liší hlavně cenou, která se za ně platí, výší úročení a často omezenou použitelností.

Zatímco debetní karty mají v České republice více než desetiletou tradici a je jich vydáno přes 6 miliónů (6,69 mil. ke 3. čtvrtletí 2004), historie kreditních karet je poněkud odlišná. Z českých bank nabídla tento produkt jako první Česká spořitelna v roce 1998. Šanci dostali ale jen vybraní zákazníci s prověřenou historií. Vetší rozšíření kreditních karet znamenal vstup Bank Austria Creditanstalt (dnes HVB Bank) v květnu 2000.

- **vydávající asociace:**

- a) karta Eurocard/Mastercard**

- b) karta VISA**

- c) karta American Express (AMEX)**

- d) karta Diners' Club (DC)**

- e) karta Japan Credit Bureau (JBC)**

Naprostá většina karet vydávaných v České republice nese logo asociací Eurocard/Mastercard či VISA. Počet míst, kde lze s kartou obou asociací platit je v České republice přibližně stejný a proto nezáleží na značce (tzv. brandu) karty. Při cestách do zahraničí to ale nemusí platit a proto je vhodné se na pobočce banky informovat o možnostech placení kartou v dané zemi. Vedle uvedených dvou značek se u nás můžeme setkat také s kartami společností AMEX a DC. Ty jsou obecně určeny bonitnějším klientům a představují do jisté míry exkluzivní platební nástroj, který je spojen s dalšími službami. Karty JBC žádná česká banka nevydává, jsou pouze na určitých místech v ČR přijímány k placení.

- **technologie záznamu dat:**

- a) karta s magnetickým proužkem** - na zadní straně je umístěn magnetický proužek, který slouží jako médium pro záznam identifikačních údajů při elektronických transakcích. Složen je ze tří

stop, přičemž u každé z nich je přesně určená struktura dat - o kartě, o držiteli, o účelu použití (zda se jedná o vnitrostátní či mezinárodní kartu určenou k off-line nebo on-line transakcím).

b) karta s čipem - obsahuje zabudovaný mikroprocesor (mikročip), kde jsou zaznamenány veškeré informace potřebné k provádění elektronických transakcí. Čipové karty se dělí na **kontaktní**, kdy je čip umístěn na přední straně karty a při každé transakci je nutné kartu zasunout do čtečky, a **bezkontaktní**, kdy je čip schován uvnitř plastu a kartu stačí jen přiblížit ke čtečce. Čipové karty bývají někdy označovány jako smart (chytré), protože čip obsahuje mikroprocesor, který pracuje s daty uloženými v paměti.

c) hybridní karta - obsahuje jak magnetický proužek tak i čip a proto jsou s ní spojeny výhody obou technologií. V následujících letech bude většina karet vydávána jako hybridní. Důvodem je překlenutí několikaletého období, které banky potřebují pro přechod na čipovou technologii.

1.1.3 Čipové karty jako moderní forma platebních karet

Průkopníkem v zavádění čipových karet je Francie, kde se tato technologie úspěšně používá již od začátku devadesátých let minulého století. Rostoucí škody z podvodů s platebními kartami (kopírování magnetických proužků a vydávání falešných karet) stály za rozhodnutím francouzských bank nahradit vydané karty za čipové, jejichž padělání je velmi obtížné a finančně náročné. Do konce roku 1992 pak byly všechny francouzské karty nahrazeny kartami hybridními (důvodem bylo zajištění plynulosti přechodu na čipovou technologii a také umožnění používání karet v zahraničí, kde bankomaty a platební terminály dokáží pracovat pouze s magnetickým proužkem). Díky tomuto kroku se podařilo v letech 1991 - 1998 snížit ztráty z podvodů s platebními kartami desetkrát z původních 0,162 % na 0,018 %. Dalším pozitivem přechodu na čipovou technologii bylo omezení

nákladů na komunikaci a autorizaci transakcí, protože jen asi 10 % plateb bylo potřeba ověřovat on-line, většina byla ověřena na úrovni čipové karty tzv. off-line.

Francouzský projekt čipových karet nezůstal bez povšimnutí mezinárodních kartových asociací. K jeho celosvětovému rozšíření bylo ale zapotřebí dohodnout se na mezinárodním standardu. Proto v roce 1994 společnosti MasterCard a VISA založily pracovní skupinu EMV Group, která měla vytvořit normu pro čipové platební karty (později se k této skupině přidaly zbývající kartové asociace - American Express, Diners Club a JCB). Konečně v roce 1999 byl vydán standard EMV, který definuje podmínky pro to, aby mohly čipové karty i koncová zařízení (bankomaty a platební terminály) pracovat s produkty MasterCard a VISA. Byl také stanoven časový plán přechodu od magnetických karet na čipové (nejdříve u elektronických, později u embosovaných), jehož součástí bylo určení tzv. liability shift data (den, po kterém ponese odpovědnost za ztrátu z podvodné transakce s platební kartou ta strana, jež nebyla schopna transakci provést jako čipovou). Pro Evropu je tímto datem 1. leden 2005, protože ale některé velké evropské banky dostatečně nepokročili v implementaci čipové technologie, byly podmínky pro přenos zodpovědnosti v roce 2004 změkčeny. V následujících letech budou nejčastěji vydávány hybridní platební karty. Důvodem je zajištění časové návaznosti při přechodu od magnetických proužků k čipům a také mezinárodní použitelnost domácích karet, protože ne všechny země postupují stejně důsledně v aplikaci standardu EMV. Proto je důležitým pravidlem tzv. „fallback“, který spočívá v tom, že každý bankomat nebo terminál schopný číst obě technologie, musí dát přednost použití čipu, pokud detekuje hybridní kartu.¹

1.1.3.1 Specifičnost čipových karet

Čip umístěný na platební kartě obsahuje stejné informace jako magnetický proužek, jsou na něm zaznamenány údaje o čísle účtu, ke kterému je vydána, datu platnosti, jménu majitele karty. Jelikož dokáže mikročip veškerá data šifrovat,

¹ JUŘÍK, P.: „Chytré karty“ po 30 letech. *Bankovníctví*. 2004, č. 9, s. 8 - 12. ISSN 1212-4273

obsahuje karta také osobní kód klienta (tzv. personal identification number neboli PIN). To umožňuje používat čipové karty k elektronickým transakcím bez nutnosti ověření v centru (tzv. off-line transakce), v důsledku čehož dochází k úspoře telekomunikačních nákladů. Komunikace na úrovni karta - terminál trvá pouze 2 vteřiny a proto dochází i k úspoře času při placení (on-line ověření transakce může trvat i jednu minutu). On-line autorizace bude vyžadována pouze tehdy, pokud platba přesáhne určitou částku. V paměti čipu bude vedle PINu uvedena také informace o týdenním limitu pro transakce v bankomatu a u obchodníka. Tento limit se automaticky po uplynutí týdne obnoví.

Bezpečnost čipových karet spočívá ve skutečnosti, že veškerá data na ní uložená jsou zašifrována a prolomení této ochrany je velice složité a finančně nákladné. Proto nehrozí zkopírování informací a výroba duplikátu jako u karty s magnetickým proužkem. Dalším prvkem, který umocňuje bezpečnost, je povinné používání PINu při platbách u obchodníka, což dosud u některých typů elektronických platebních karet (např. VISA Elektron) není nutné. V neposlední řadě umožňují čipové karty změnu PINu, která u stávajících karet není možná.

Vyšší bezpečnost a možnost off-line autorizace transakcí nejsou jedinou výhodou, kterou přináší čipová technologie. Paměť čipu je mnohonásobně větší než magnetický proužek a to spolu s globální platformou standardu EMV umožňuje implementovat na platební kartu další aplikace.

V praxi to znamená, že například dopravní podnik bude moci využít čipových karet jako elektronických jízdenek. Vytvoří si vlastní program, který pak svým zákazníkům "dokopíruje" na jejich bankovní karty. Předtím ale bude muset uzavřít dohodu s vydavatelem karty (bankou), neboť jednotlivé aplikace musí být od sebe odděleny účinnou "zdí", aby nedošlo k neoprávněnému čtení údajů.

Na jedné kartě tak bude moci být vedle platební aplikace také elektronická jízdenka, identifikační karta sloužící ke vstupu do knihovny apod. Velký potenciál pro čipové karty představují různé věrnostní programy. Zákazník nakupující

v supermarketu získá při každém placení kartou určitý počet bodů, které se mu zapíší do paměti karty. Později bude moci tyto body proměnit ve slevu z ceny nebo vybraný dárek. To by mělo vést k většímu používání karet k placení, v důsledku čehož by se zvýšily tržby obchodů a také příjmy bank z poplatků za transakce.

Mezi další aplikace umístitelné na čipovou platební kartu patří **elektronická peněženka**. Tato virtuální peněženka, jejíž obsah si klient bude moci kdykoliv doplnit ze svého účtu prostřednictvím bankomatu, by měla nahradit placení velmi malých částek v hotovosti. V principu se elektronická peněženka podobá předplacené telefonní kartě, ale její možnosti placení jsou mnohem širší. Protože je určena k úhradě drobnějších plateb, nebude nevyžadovat žádnou autorizaci. To spolu s použitím bezkontaktního čipu podstatně zjednoduší a urychlí bezhotovostní placení např. v parkovacích automatech, samoobslužných prodejních automatech, vstupních turniketech, provozovnách rychlého občerstvení či nákupu novin v trafice. Další výhodou je to, že obchodník nebude muset u plateb realizovaných prostřednictvím elektronické peněženky platit bance žádnou provizi (u plateb s platební kartou si banka strhává provizi ve výši 2 – 3 %).

Čipová karta umožní také bezpečně ovládat bankovní účet prostřednictvím internetového bankovníctví. Držitel karty vloží svou EMV čipovou kartu do čtečky připojené k počítači, která mu po zadání PINu vygeneruje jednorázový kód. Ten bude moci následně použít k přístupu do internetového bankovníctví nebo při platbě v on-line obchodě, kdy zpracovatelský systém při autorizaci ověří, zda byla použita originální karta se správným PINem.

Proti těmto nesporným výhodám stojí náklady spojené s přechodem na čipovou technologii. Ty jsou dány jednak samotnou výměnou karet (výroba čipové karty stojí od 2 - 6 dolarů v závislosti na použitém mikročipu, což je několikanásobně víc než u karet s magnetickým proužkem) a dále úpravou zařízení, která se používají pro transakce s platební kartou - platební terminály v obchodech a bankomaty. Jen v České republice se celkové náklady spojené s přechodem na čipovou

technologii vyšplhají podle odhadů bank na jednu miliardu korun. To je důvodem, proč banky nejen u nás ale i v zahraničí příliš nespíchájí s přechodem na „chytré“ karty.²

1.1.3.2 Nástup čipové technologie v ČR

Čip přinesla na český trh jako první Poštovní spořitelna, protože zařízení České pošty dokázalo komunikovat pouze s čipovou kartou. Od roku 1996 začala Poštovní spořitelna vydávat Maxkartu, která obsahovala čip i magnetický proužek, aby mohli klienti používat tuto kartu také k výběrům v bankomatech a platbám v obchodech zvyklých na klasickou kartu. V současné době je v oběhu přes milion Maxkaret z nichž přibližně čtvrtina splňuje standard EMV, ostatní karty budou postupně nahrazeny za nové.

Česká spořitelna, která s počet vydaných karet přesahujícím 2,6 milionu³ (40 % z celkového počtu vydaných karet u nás) zaujímá první místo mezi českými bankami a která má také nejširší síť bankomatů, začne vydávat nové karty odpovídající standardu EMV v roce 2005, celý proces přechodu na „chytré“ karty by měla dokončit do roku 2007.

U ostatních bank v České republice lze pozorovat obdobný časový harmonogram. Některé z nich jako třeba KB nebo ČSOB začali vydávat čipové karty už v letech 2002 resp. 2003, většina peněžních ústavů je začala nabízet až v roce 2005. Úpravu platebních terminálů a bankomatů na novou technologii by měly domácí banky zvládnout nejpozději do konce roku 2005.

² RYSOVÁ, S.: V čem je zakopaný čip. *Ekonom.* 2004, č. 49, s. 68. ISSN 1210-0714

³ údaj platí k 31. 12. 2004

1.1.4 Internetní platební karty

Přestože je platební karta celosvětově nejpoužívanějším prostředkem pro placení v on-line obchodech, u nás dávají zákazníci při nákupech na internetu stále přednost hotovostní úhradě při dodání zboží (¾ všech nákupů). K dalším způsobům placení patří klasický bankovní převod, platební brána eBanky a GSM banking. Platební karty jsou dle četnosti použití až na posledním místě (kartové operace se podílejí na obratu on-line obchodů jen asi 6 - 7% ⁴). Existuje několik důvodů, proč tomu tak je.

Stále existují lidé, kteří použijí platební kartu jednou měsíčně, aby si vybrali celou výplatu a poté vše platí hotově. Lidé také nejsou příliš ochotní k placení předem. V anonymním prostředí internetu nemá spotřebitel mnoho možností, jak si ověřit serióznost obchodníka, který se prezentuje pouze svými webovými stránkami. Proto mnoho zákazníků platí až při dodání, kdy mají jistotu, že za své peníze skutečně obdrží požadované zboží. Dalším důvodem méně častého použití platební karty na internetu je nutnost vlastnit embosovanou kartu (pouze každá desátá vydaná platební karta v ČR ⁵), protože české banky neumožňují provádět on-line transakce s elektronickými kartami. Z daleka největší překážkou, která brání většímu použití karty k placení v on-line obchodech, jsou obavy ze zneužití údajů zasílaných do prostředí internetu. Tyto obavy nespátřují pouze samotní zákazníci, ale také české banky, které donedávna vůbec nechtěli s obchodníky uzavírat smlouvy o zúčtování on-line plateb. Obrat k lepšímu přinesl až systém 3-D Secure, s jehož implementací započaly v roce 2004 dvě banky - ČSOB a Česká spořitelna.

Nejméně bezpečný a dosud poměrně dost rozšířený způsob placení kartou spočívá v tom, že zákazník posílá údaje o své platební kartě - číslo, datum platnosti, typ karty a informace o držiteli, případně i tzv. CVC2/CVV2 kód ⁶ přímo

⁴ [cit. 28.11.2004]. Dostupné z <<http://www.e-komerce.cz>>

⁵ Sdružení pro bankovní karty [online]. [cit. 15.11.2004]. Dostupné z <<http://www.bankovnikarty.cz>>

⁶ třímístný číselný kód vytištěný na zadní straně karty u podpisového vzoru

obchodníkovi. V tomto případě záleží na tom, zda je obchodník seriózní a má dostatečně zajištěnou ochranu přijatých dat, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Z bezpečnostních důvodů některé české banky (KB, ČS, eBanka, GE Money Bank, Živnobanka) chrání své karty před platbami na internetu jejich blokací. O odemknutí karty pro tento typ úhrady musí klient požádat. Při použití tohoto systému by měl klient vždy před odesláním údajů ověřit, zda komunikace mezi ním a obchodem probíhá v zabezpečeném (šifrovaném) režimu. To pozná podle toho, adresa začíná **https://** místo obvyklého **http://** a v dolní liště internetového prohlížeče se objeví ikonka záměčku.

V polovině 90. let dvacátého století byl vyvinut tzv. **SET** (Secure Electronic Transaction) systém, který měl nabídnout řešení pro bezpečné placení kartou na internetu. Přestože se na jeho vývoji podílely kartové společnosti MasterCard a VISA spolu s významnými softwarovými a hardwarovými firmami (IBM, Microsoft, Netscape, RSA), nikdy se příliš nerozšířil. Důvodem byla jeho komplikovanost a dále vysoké náklady na jeho implementaci a provoz. V České republice ho před několika lety používalo asi 10 obchodů ve spolupráci s KB.

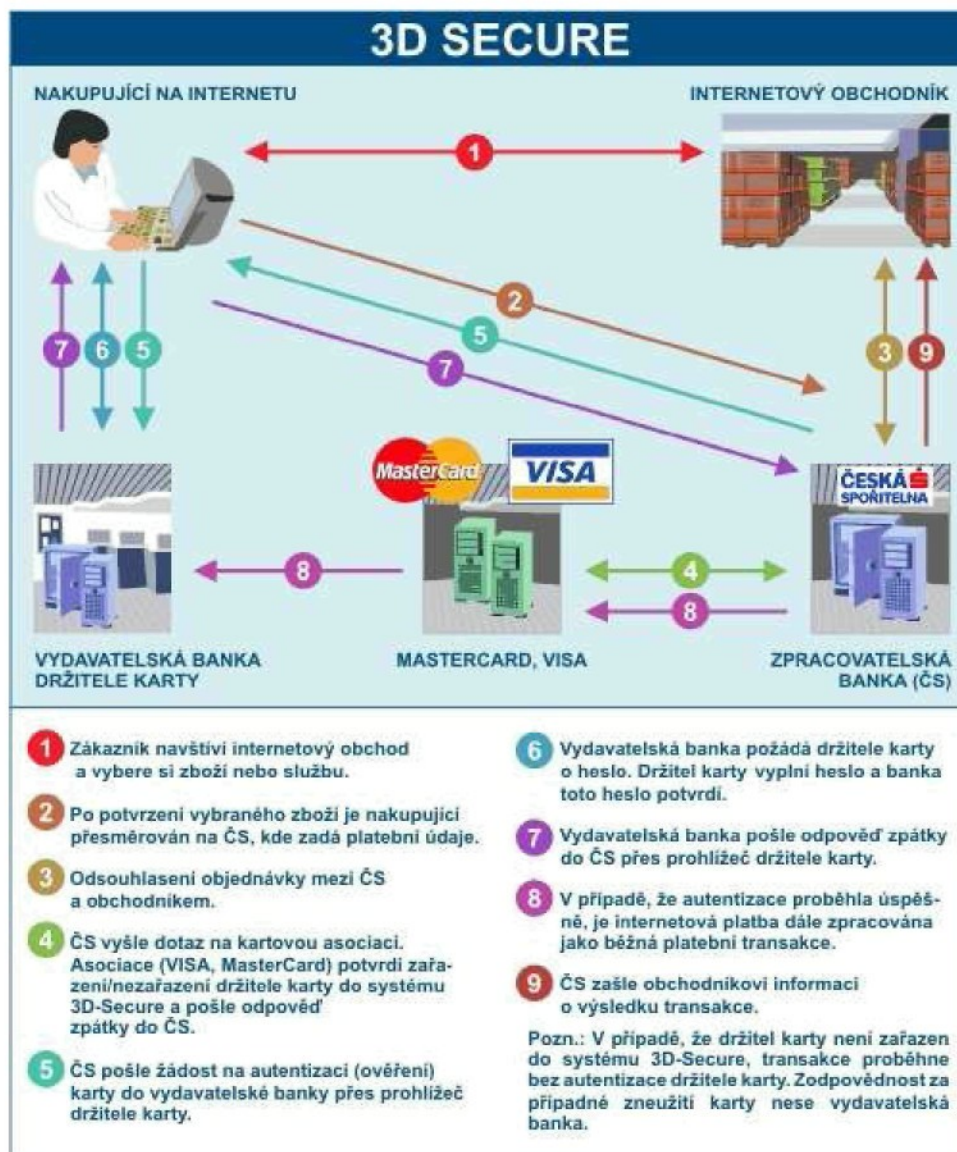
Obrat internetových obchodů roste každým rokem o desítky procent ⁷ a proto je v zájmu kartových společností nabídnout jednotný systém, který umožní jednoduchou a přitom bezpečnou platbu kartou. Řešením se zdá být systém 3-D Secure, se kterým přišly na přelomu tisíciletí dvě největší kartové společnosti MasterCard a VISA. Každá z asociací používá odlišný obchodní název pro službu založenou na tomto standardu - **MasterCard SecureCode** a **Verified By VISA**.

Při použití standardu **3-D Secure** jsou do průběhu placení zahrnuty čtyři subjekty: držitel karty, vydavatelská banka, internetový obchod a zpracovatelská banka internetového obchodu. Zásadní rozdíl oproti dříve používanému způsobu plateb kartou na internetu je, že v tomto případě držitel karty zadává údaje o kartě přímo zpracovatelské bance internetového obchodníka. Internetový obchod tedy

⁷ [cit. 28.11.2004]. Dostupné z <<http://www.e-komerce.cz>>

nedisponuje číslem platební karty zákazníka. Veškerá komunikace při placení probíhá v zabezpečeném módu, kdy jsou všechny údaje před odesláním zašifrovány. Obrázek číslo 6 zobrazuje průběh placení v systému 3-D Secure.

Obrázek 6



Zdroj: www.csas.cz

Skutečnost, že on-line obchod umožňuje platby kartou pomocí systému 3-D Secure, pozná zákazník podle následujících log.

Obrázek 3



Zdroj: www.bankovníkarty.cz

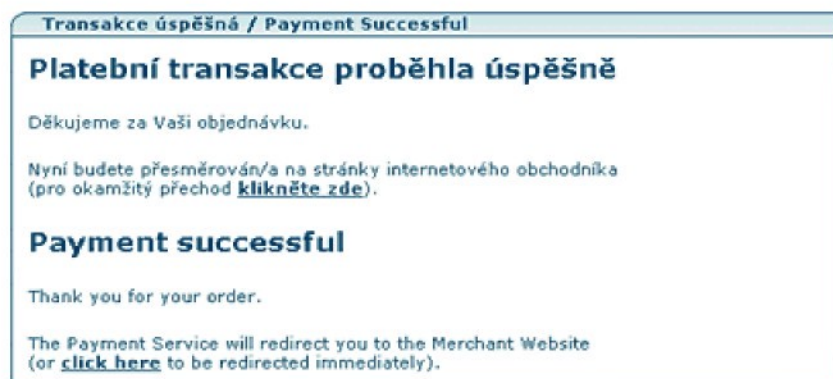
Placení prostřednictvím standardu MasterCard SecureCode respektive Verified By Visa probíhá následujícím způsobem. Zákazník - držitel karty - si vybere zboží u internetového obchodníka a zvolí si způsob úhrady platební kartou. Jakmile klikne na tlačítko „zaplatit“, je přesměrován na zpracovatelskou banku. Údaje o platební kartě (číslo, konec platnosti a CVC2/CVV2 kód) vyplní do zabezpečeného formuláře banky a poté stiskne tlačítko „potvrdit“. Zpracovatelská banka ověří tyto údaje přes kartové centrum u vydavatelské banky a pokud je výsledek kladný, zákazník i obchod obdrží zprávu o autorizaci platy. Zmíněný postup ilustrují následující 2 obrázky.

Obrázek 4

Objednávka:	Objednávka č.: 0804000600
Částka:	30.00 CZK
Vyplňte prosím následující údaje o Vaší platební kartě.	
Číslo karty: (bez mezer)	451161100205XXXX
Datum ukončení platnosti karty: (MMYY)	0807
CVC2/CVV2*:	YYY
-Potvrdit platbu-	
Přenos údajů o Vaší platební kartě je zabezpečen šifrovacím protokolem SSL.	
Pokud je Vaše karta zapojena do programu 3-D Secure, můžete být po kliknutí na tlačítko "Potvrdit platbu" vyzván/a k identifikaci Vaší totožnosti. Správná identifikace je v tomto případě nezbytná pro úspěšné dokončení transakce.	
*CVC2/CVV2 je třímištný číselný kód vytištěný v pravé části podpisového proužku na Vaší platební kartě. CVC2/CVV2 napomáhá k ověření Vaší totožnosti oprávněného držitele karty. Zadáním tohoto kódu lze minimalizovat riziko zneužití Vaší platební karty.	

Zdroj: www.vltava.cz

Obrázek 5



Poté je zákazník přesměrován zpět na nezabezpečené stránky on-line obchodu. V České republice nabízejí banky pouze akceptaci karet v systému 3-D Secure (představují banku obchodníka), žádná z nich zatím nevydává karty využívající tento systém. Z toho vyplývá, že současný platební model postrádá autentizaci na straně zákazníka. Až budou platební karty do systému plně zapojeny (do 1 – 2 let), obdrží každý klient osobní heslo (obdobné současnému PINu k platební kartě), které bude používat pouze pro on-line transakce.

Vedle vysoké míry bezpečnosti a jednoduchosti implementace jsou výhodou systému 3-D Secure oproti SET standardu také nízké náklady na zavedení platební brány. Pokud se internetový obchodník rozhodne akceptovat platební karty, může si v současné době (únor 2005) vybrat z nabídky 2 peněžních ústavů. Česká spořitelna nabízí zřízení a provoz služby zdarma, účtuje si pouze poplatky za jednotlivé transakce, které se pohybují v rozmezí 2 – 4%. Naproti tomu ČSOB má zpoplatněnu také aktivaci služby (13 200 Kč bez DPH) a dále požaduje měsíční provozní poplatek ve výši 150 Kč bez DPH.

Standard 3-D Secure si našel od svého představení velmi rychle cestu na světový internetový trh. Jen v Evropě podporuje platby prostřednictvím MasterCard SecureCode nebo Verified By VISA téměř 20 000 internetových obchodníků. Banky navíc garantují proplacení jejich pohledávek za odebrané zboží či služby i v případě, že držitel karty reklamuje transakci s odůvodněním, že ji nezrealizoval.

Lze očekávat, že s rozšířením standardu 3-D Secure se stane platba kartou i na českém internetu běžným způsobem úhrady za zboží. To ostatně potvrzují dosavadní zkušenosti, kdy např. v internetovém knihkupectví Kosmas vzrostl počet transakcí s platební kartou po zavedení tohoto systému dvojnásobně.⁸

Ještě před příchodem platebního systému 3-D Secure začaly nabízet některé české banky (KB, eBanka, GE Money Bank) tzv. **virtuální platební kartu**. Jedná se mezinárodní kartu embosovaného typu určenou výhradně k provádění transakcí prostřednictvím sítě internet. Nelze ji tedy použít k výběru hotovosti z bankomatu ani k platbě v klasické síti kamenných obchodů. Klient neobdrží klasickou plastovou kartu ale pouze papírovou obálku, kde je uvedeno 16 místné číslo karty, její platnost, mezinárodní systém, ve kterém je virtuální karta vydána a kód CVC2/CVV2. Osobní identifikační kód tzv. PIN není ke kartě generován. Výhodou virtuální karty je skutečnost, že držitel si může podle svých potřeb nastavit denní limit pro platby a dále maximální počet transakcí provedených za jeden den.

1.2 Telefonní bankovníctví

Služba telefonního bankovníctví, jinak také telebanking nebo phonebanking, nabízí klientům možnost operovat se svým účtem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a to prakticky odkudkoliv. Princip této služby je jednoduchý. Klient zavolá na linku telefonního bankovníctví (u většiny bank je toto číslo bezplatné a lze na ně volat jak z pevné linky tak i z mobilního telefonu), kde po průchodu bezpečností procedurou může provádět běžné operace se svým účtem stejně jako kdyby navštívil svoji pobočku.

Telebanking se vyskytuje ve dvou verzích. U té první klient komunikuje s **automatickým hlasovým systémem** (tzv. **IVR** = Interactive Voice Responding

⁸ Placení kartou on-line je nyní bezpečnější, ale málo rozšířené. *Mladá Fronta DNES*. 19. 11. 2004. ISSN 1210-1168

system), který reaguje na jeho příkazy, pokud stiskne tlačítko čísla přiřazeného k nabízené službě. Aby mohl klient komunikovat s automatickým hlasovým systémem, musí mít telefon s **tónovou volbou** (při vytočení čísla je vyslán signál o různé výšce tónu). Ta se vyskytuje u všech mobilních telefonů a přístrojů zapojených prostřednictvím digitálních telefonních ústředen. V České republice se můžeme setkat také s přístroji s **pulzní volbou** čísel, kdy je při vytočení čísla vyslán zvuk připomínající cvakání o různé délce. Pulzní volba čísla se používá pouze u přístrojů zapojených prostřednictvím starších analogových telefonních ústředen. Výhoda automatického hlasového systému spočívá v anonymitě a bezpečí, nevýhoda pak v omezené nabídce služeb, protože některé banky umožňují pomocí IVR provádět pouze pasivní operace.

Ve druhé verzi telefonního bankovního komunikuje klient přímo s operátorem - **telefonním bankéřem**, který poskytuje stejné služby jako pracovník na přepážce.

Nejčastěji bývají oba systémy zkombinovány. Klient se po zavolání na linku telefonního bankovního nejprve ocitne v automatickém hlasovém systému a pokud potřebuje provádět operaci, kterou IVR neumožňuje nebo dává přednost komunikaci s „živým“ člověkem, je přepojen na telefonního bankéře. Banky přistupují k této filtraci hovorů z důvodu omezené kapacity telefonních center a také proto, že lze řadu požadavků klientů vyřídit rychleji, efektivněji a levněji přes hlasový systém.

1.2.1 Bezpečnost

Přístup do systému telefonního bankovního se sestává ze dvou fází. V první je klient požádán hlasovým systémem případně telefonním bankéřem o zadání identifikačního čísla (může to být rodné číslo, IČO, číslo účtu, klientské číslo), podle něhož systém identifikuje, o kterého klienta se jedná. U některých bank je toto číslo tajné (klientské číslo, číslo platební karty) a klient by ho měl bezpečně chránit. V tomto případě při identifikaci dochází zároveň k částečné autentizaci. V druhé fázi se ověřuje, zda-li je osoba na druhé straně telefonního přístroje

skutečně oprávněna k přístupu k telefonnímu bankovníctví. Banky používají k zabezpečení telefonního bankovníctví následující způsoby **autentizace**:

- **heslo** - nejméně bezpečná varianta, kdy klient po úspěšném identifikování zadává do hlasového systému celé heslo. Pokud probíhá bezpečnostní procedura s telefonním bankéřem, je klient požádán pouze o náhodné pozice z hesla, aby nemohlo dojít k vyobrazení bezpečnostního prvku, pokud by byl hovor odposlechnut cizí osobou.
- **PIN + heslo** - mluvíme o tzv. dvoustupňovém systému autentizace, kdy se bezpečnostní procedura sestává ze zadání PINu a zároveň hesla.
- **autentizační kalkulátor (elektronický klíč, karta optického klíče)** - zajišťuje vysokou míru zabezpečení přístupu. Jedná se o zařízení podobné kalkulačce, které na základě zadání PINu (ten klientovi vygeneruje banka a slouží k zabezpečení zařízení před použitím nepovolanou osobou např. při ztrátě nebo zcizení kalkulátoru) vygeneruje jedinečný kód, který poté klient sdělí telefonnímu bankéři.

Z bezpečnostních důvodů je počet pokusů pro zadání bezpečnostních prvků nejčastěji omezen na 3 - 5 pokusů. Při vyčerpání tohoto počtu dochází k zablokování služby telefonního bankovníctví (odblokování je možné provést na pobočce nebo v rámci jiného přímého kanálu), případně nastupuje alternativní postup průchodu bezpečností (zodpovězení doplňujících otázek).

V případě podezření, že se bezpečnostní údaje k ovládání účtu přes telefon dostaly do nepovolaných rukou, má klient několik možností. Může službu telebankingu zrušit, zablokovat, změnit si heslo případně nechat si vygenerovat nový PIN. Ke zvýšení míry bezpečnosti patří také nastavení denního limitu pro provádění platebních transakcí. Jeho maximální výše se nejčastěji odvíjí od způsobu bezpečnosti. Čím vyšší míru zabezpečení služby klient využívá, tím vyšší může být suma peněžních prostředků, s kterými může přes telefon disponovat.

Některé banky nabízejí klientům doplňkovou formu zabezpečení, kdy je potřeba každou aktivní transakci autorizovat. K tomuto účelu se nejčastěji používají následující autentizační prvky:

- **jednorázová transakční hesla (TAN)** - klient obdrží na pobočce nebo doporučeně poštou obálku s určitým počtem číselných kódů. Pokud zadává např. jednorázový příkaz k úhradě, je povinen ho na závěr potvrdit tímto kódem. Toto heslo je jednorázové a po jeho použití se stává neplatné.
- **autentizační kalkulátor** - viz přístup k telebankingu na předchozí straně
- **mobilní (SMS) klíč** - netypická autentizační metoda, která v bankovníctví v ČR zaznamenala velký boom. Po zadání údajů potřebných k provedení platby je klientovi na registrované číslo mobilního telefonu zaslán jednorázový autorizační kód buď formou zprávy SMS (přenos běžných textových zpráv není nijak chráněn) nebo formou zprávy přijaté SIM Toolkitovou aplikací (pokud klient využívá mobilní bankovníctví dané banky). V druhém případě je komunikace mezi mobilem a banku šifrovaná a navíc je zpráva ještě chráněna BPINem⁹. I v případě běžné SMS zprávy představuje mobilní klíč relativně vysokou míru bezpečnosti, protože tento kód je jednorázový a navíc je jeho použitelnost časově omezena. Po uplynutí určité doby (1-10 minut) se stává autorizační kód neplatným. Klient obdržený kód následně zadá do IVR systému případně sdělí telefonnímu bankéři. Samotný kód má podobu několikamístného alfanumerického řetězce, který může být pro lepší přehlednost rozdělen pomlčkami (např. asd-v1b-gh7)

1.2.2 Možnosti telefonního bankovníctví

Rozsah a úroveň služeb poskytovaných v rámci telefonního bankovníctví se velice liší. Vždy záleží na konkrétní bance a na skutečnosti, zda klient používá automatický hlasový systém nebo hovoří s telefonním bankéřem. U některých

⁹ čtyř až osmimístné číslo, které používá klient při přístupu do mobilního bankovníctví

bank je možné zjistit pouze informace o použitelném zůstatku a zadat jednorázový příkaz k úhradě. Jinde klient přes telefon vyřídí téměř všechny finanční záležitosti, kvůli kterým by jinak musel navštívit osobně pobočku. Obecně se služby dělí na **pasivní a aktivní** ¹⁰.

Do první skupiny patří nejrůznější informace o účtu klienta:

- použitelný či běžný zůstatek
- povolené čerpání debetu
- informace o posledních provedených transakcích
- informace o termínovaných či spořicíh účtech
- informace o zadaných trvalých či inkasních platbách
- informace o platební kartě (limity pro transakce, seznam transakcí)
- informace o úvěrových účtech
- kurzy zahraničních měn
- obecné informace o službách a produktech banky

Do druhé skupiny mohou patřit následující operace:

- zajištění tuzemského platebního styku v domácí i zahraniční měně
- zadání úhrady do zahraničí
- zadání, změna, zrušení trvalého příkazu
- otevření či zrušení termínovaného vkladu nebo spořicího účtu
- zadání, změna, zrušení šablony pro opakované příkazy k úhradě
- podání žádosti o vydání platební karty
- změna údajů k platební kartě (např. limity pro transakce)
- provedení stoplistace platební karty při její ztrátě či krádeži
- reklamace kartových

¹⁰ aktivní operací chápeme možnost disponování s účtem, naopak při pasivních operacích získává klient pouze informace. Je potřeba neplést tyto pojmy s pojmy aktivní bankovní operace (poskytování úvěrů) či pasivní bankovní operace (příjem depozit), které patří do oblasti bankovních obchodů.

- povolení, změna či zrušení inkasa
- zařízení služeb spojených s platbami SIPO
- zaslání mimořádného výpisu z běžného účtu za určité období
- investice do cenných papírů
- uzavírání pojistných smluv
- zablokování přístupu k telefonnímu bankovníctví

Tento výčet služeb není jistě úplný, protože neustále dochází k rozšiřování a zlepšování služeb poskytovaných bankami. Telefonní bankovníctví mohou v současné době používat klienti téměř všech peněžních ústavů v České republice, které se zaměřují na retailové bankovníctví. V nabídce ho nemá pouze Volksbank, Bawag Bank a Waldviertler Sparkasse.

1.3 Mobilní bankovníctví

Jedná se o službu nabízející obsluhu běžného účtu prostřednictvím mobilního telefonu. Stejně jako telebanking umožňuje přístup k účtu 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Specifickou předností je pak dostupnost, protože služba je použitelná prakticky všude, kde je pokrytí signálem mobilních operátorů. Mobilní bankovníctví se vyskytuje ve dvou variantách.

Starší a dnes téměř nepoužívanou variantou je **SMS banking**, kdy komunikace probíhá pouze prostřednictvím krátkých textových zpráv neboli zpráv SMS. Jeho výhodou je použitelnost u všech mobilních telefonů, bez ohledu na operátora. Nevýhodou je složitější manipulace, protože SMS zprávy musí být zasílány přesně ve formátu daném bankou. Např. *PLAT_z účtu*kód měny_na účet*kód banky_částka*desetinná místa_měna_konstantní symbol_variabilní symbol_specifický symbol*. Zadávaní tedy vyžaduje velkou pozornost, aby nedošlo k přepsání. Další nevýhodou je nízká bezpečnost, protože komunikace mezi bankou a klientem není nijak chráněna. Ani rozsah služeb není u této verze příliš

široký a sestává se především z pasivních operací + zadávání jednorázových platebních příkazů.

Aby byla obsluha účtu pomocí mobilu jednodušší, přehlednější a bezpečnější, začali banky ve spolupráci s mobilními operátory nabízet **GSM banking** pomocí funkce SIM Toolkit ¹¹. Tato verze mobilního bankovníctví pracuje stylem klient - server, to znamená, že na straně mobilního telefonu (v interní paměti SIM karty) je klientská aplikace, která se o bankovníctví stará a komunikuje se serverem, který je na straně banky. Klientská aplikace vysílá směrem na server příkazy (pomocí SMS zpráv) k provádění operací a server tyto požadavky plní.

K používání GSM bankingu je potřeba vlastnit mobilní telefon podporující funkci SIM Toolkit (všechny dnes prodávané nové mobilní telefony tuto podmínku splňují). Další nezbytnou podmínkou je mít SIM kartu (speciální karta s rozšířenou pamětí), která GSM bankovníctví umí. Pokud má klient starší kartu SIM, může požádat o její výměnu, aniž by přišel o své dosavadní telefonní číslo. Cena za výměnu se pohybuje v rozmezí 300 - 400 Kč ale u některých bank je výměna ve spolupráci s mobilním operátorem zdarma. V neposlední řadě musí GSM banking nabízet klientova banka.

Tabulka 1 - Banky nabízející GSM bankovníctví ve spolupráci s operátory

	Oskar mobil	Eurotel	T-mobile
Česká spořitelna	x	x	x
ČSOB	x	x	x
eBanka	x	x	x
GE Money Bank	x	x	x
Poštovní spořitelna	x	x	x
Živnostenská banka	x	x	x
Raiffeisenbank	-	x	-
HVB Bank	-	-	x

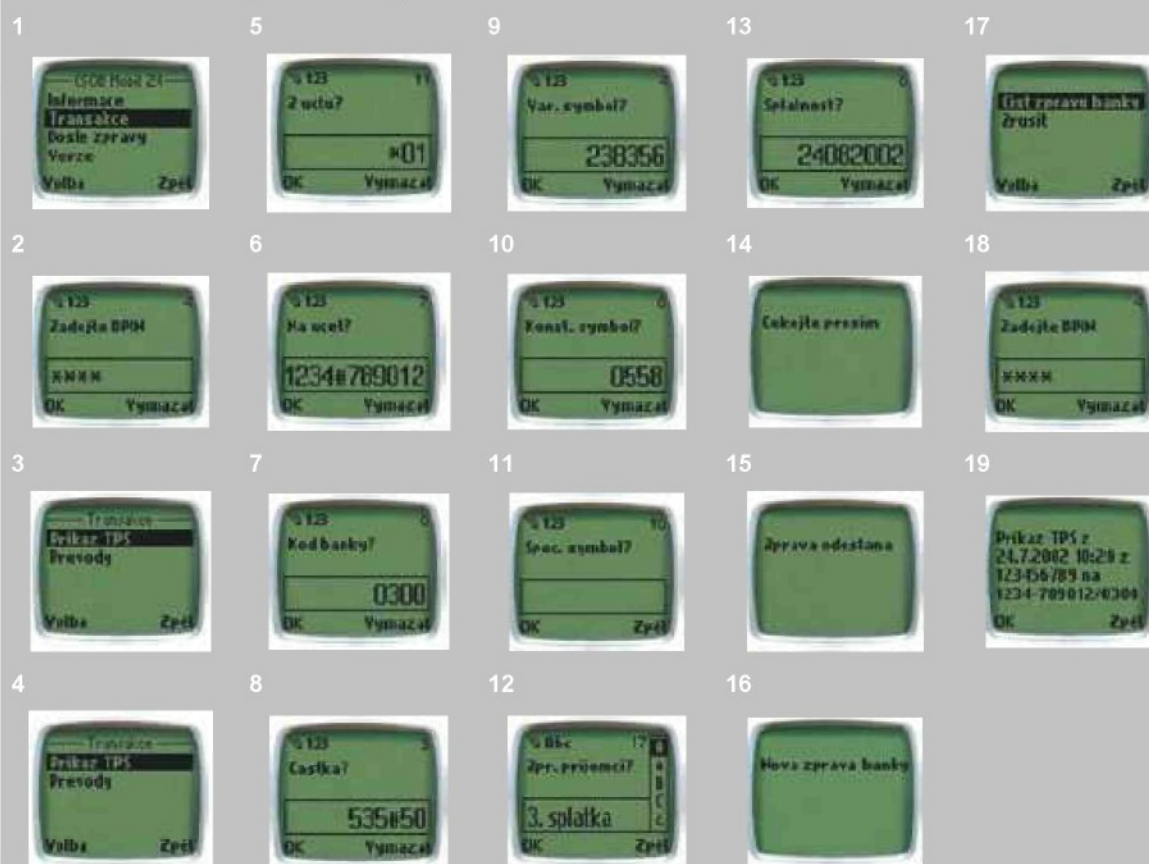
Stav k 8. 2. 2005, zdroj: banky

¹¹ SIM Toolkit dovoluje přes vzdušné rozhraní libovolně měnit menu telefonu.

Klienti sítě T-Mobile musí navštívit pobočku své banky, která jim nahraje na SIM kartu bankovní aplikaci. Uživatelé sítě Eurotel a Oskar mají bankovní aplikaci na kartě SIM již nahranou přímo od operátora a banka ji pouze aktivuje speciální textovou zprávou. Zatímco v počátcích se dal přes mobil ovládat pouze účet u jedné banky (kvůli omezené paměti SIM karty), dnes už je možné ovládat účty více bank. T-Mobile tak v rámci jediné SIM karty umí uložit aplikace dvou různých bank, přičemž každá má své vlastní menu. Eurotel i Oskar mobil umožňují ovládat z jedné SIM karty až deset bank, ale používají jedno univerzální menu pro všechny.

Po aktivaci GSM bankovníctví se objeví v telefonu nová položka menu (označená názvem banky). Ovládání bankovního konta je stejně jednoduché jako procházení menu telefonu. To dokládá následující obrázek.

Obrázek 7 - Zadání platebního příkazu



Zdroj: www.csob.cz

Stačí si v menu aplikace vybrat některou ze služeb, potvrdit ji stiskem tlačítka a pokračovat podle instrukcí, které se objeví na displeji. Nakonec obdrží klient požadovanou informaci nebo potvrzení o přijetí požadavku a to buď formou textové zprávy na mobilní telefon, nebo formou e-mailové zprávy do e-mailové schránky, která je předem definovaná.

1.3.1 Bezpečnost

Vstup do bankovního menu není nijak chráněn, ale při jakémkoli požadavku aktivní nebo pasivní operace je uživatel GSM bankovníctví vždy požádán o zadání svého bankovního PINu, tzv. BPINu. Díky němu není možné, aby s účtem nakládal někdo neoprávněný, když mobilní telefon zůstane ležet bez dozoru. BPIN také chrání soukromé informace, které vám mohou z banky přijít na telefon. Kód BPIN si uživatel volí sám s využitím tzv. kódu BPUK, který vygeneruje banka a předá zákazníkovi na základě uzavření smlouvy o používání GSM bankovníctví. BPUK slouží také k odblokování aplikace (k jejímu zablokování dojde pokud klient třikrát chybně zadá BPIN).

Veškerá komunikace mezi klientskou částí bankovní aplikace (mobil) a její serverovou částí (banka) je chráněna silnými šifrovacími mechanismy (3-D). Ty jsou založeny na tzv. symetrickém šifrování, což znamená že se pracuje s dvojicí identických klíčů (které musí zůstat tajné). Tím se liší od asymetrického šifrování (např. elektronický podpis), který pracuje s dvojicí komplementárních klíčů (privátní a veřejný). Výhodou symetrického šifrování jsou podstatně menší nároky na výpočetní kapacitu nutnou pro faktické šifrování, na druhou stranu je nutné pečlivě pohlídat, aby se tajný klíč nedostal do rukou nikoho nepovolaného. To je u GSM bankingu dostatečně zajištěno, protože jeden z tajných klíčů si ponechává banka a druhý instaluje opět banka (resp. mobilní operátor ve spolupráci s bankou) do čipu SIM karty při nahrávání příslušné bankovní aplikace.

1.3.2 Možnosti mobilního bankovníctví

Rozsah nabízených služeb závisí na variantě používaného mobilního bankovníctví (GSM SIM Toolkit x SMS banking) a dále na bance a mobilním operátorovi. Téměř vždy však vychází ze struktury uvedené na následující straně.

- zjištění aktuálního zůstatku na účtu
- historie transakcí
- zadání jednorázového nebo trvalého platebního příkazu
- zřízení termínovaného vkladu
- informace o úrokových sazbách a měnových kurzech
- přímé spojení s infolinkou banky

Doplňkové služby GSM bankovníctví nejsou zdaleka tak široké jako u telefonního či internetového bankovníctví. Ke specifickým službám patří např. možnost dobíjení kreditu předplacených služeb mobilních operátorů. V některých bankách lze také zadat povolení k inkasu, SIPO úhradě či zrušit platbu.

1.4 Internetové bankovníctví

Internet patří z hlediska přímého bankovníctví ke komunikačním kanálům s největším potenciálem dalšího rozvoje. Lze předpokládat, že s rostoucím počtem českých domácností připojených na internet se bude zvyšovat i počet klientů využívajících elektronické bankovníctví. Mluví pro to několik důvodů. Stále dochází k většímu propojování počítačů a spotřební elektroniky (už dnes lze přijímat internet na televizní obrazovce) a tak internetové bankovníctví nebude odepřeno ani lidem, kteří neumí pracovat s počítačem. Dále je on-line obsluha účtu rychlá, velmi přehledná a pohodlná. V jeho prospěch mluví i finanční stránka, protože banky elektronické bankovníctví cenově zvýhodňují a to nejen ve srovnání s osobní návštěvou na pobočce ale také v porovnání s telebankingem.

V České republice nabídla internetové bankovníctví jako první Expandia banka (později přejmenovaná na eBanku), která byla založena se záměrem obsluhovat své klienty prostřednictvím přímých kanálů a dodnes se na systémy elektronického bankovníctví specializuje. Klienti Expandia banky tak mohli už v roce 1998 ověřovat zůstatek a historii účtu, zadávat transakce nebo založit termínovaný účet on-line. Ostatní peněžní ústavy zareagovaly se zpožděním, ale v současné době neexistuje na českém trhu žádná významnější banka, která by neumožňovala přístup k účtu prostřednictvím internetu.

1.4.1 Požadavky na internet banking

Ke komunikaci klienta s bankou je zapotřebí pouze počítač připojený na internet a webový prohlížeč. Žádné další programy nejsou nutné (tím se služba liší od homebankingu, kdy je nutné instalovat speciální program). Přesto je potřeba říci, že ne každý počítač lze využít k plnohodnotnému ovládání účtu na dálku. Zařízení založená na platformě Apple Macintosh pracují s odlišným programovým vybavením a proto jsou jejich vlastníci o internetové bankovníctví ochuzeni. Ostatní uživatelé osobních počítačů musí splňovat minimální hardwarové požadavky (dnes prodávaná PC je několikanásobně překračují) a dále používat doporučené programové vybavení. Drtivá většina počítačů v práci, na úřadech, ve školách či domácnostech má nainstalovaný software od firmy Microsoft (operační systém Windows a webový prohlížeč Internet Explorer) a proto zde vážnější problémy nevznikají. Uživatelům, kteří dávají přednost alternativním operačním systémům (Linux) či jiným internetovým prohlížečům (Firefox, Opera) bohužel internetové bankovníctví dané banky nemusí vždy fungovat. Následující tabulka ukazuje minimální softwarové požadavky jednotlivých bank.

Tabulka 2 - Minimální softwarové požadavky na internetbanking

Jméno banky	Název internetové aplikace	Oficiální sw požadavky
Citibank	Citibank Online	OS MS Window s, MS IE 4.0 a vyšší nebo NN 4.0 a vyšší
Česká spořitelna	SERVIS 24 Internetbanking	OS MS Window s, MS Internet Explorer 5.5 a vyšší
ČSOB	ČSOB Internet banking 24	OS MS Window s, MS IE 5.5 (128 Bit šif.) a vyšší
eBanka	Internetové bankovníctví	OS MS Window s, MS IE 5.0 a vyšší nebo NN 4.70 a vyšší, MS Java nebo Java Sun
GE Money Bank	Internet Banka, Internet Banka Genius	OS MS Window s, MS IE 5.0 a vyšší, MS Java VM 2752 a vyšší nebo Java Sun 1.3
HVB Bank	Online Banking	OS MS Window s, MS IE 4.0 a vyšší nebo NN 4.07-4.75
Komerční bank	Mojebanka, Expresní linka Plus	OS MS Window s, MS IE 5.0 a vyšší, MS Java
Raiffeisenbank	Internetové bankovníctví	podpora standard HTML 4.0, podpora Javy (pro aktivní operace)
Volksbank	Internetbanking	32bit OS MS Window s, MS IE 6.0 a vyšší nebo NN 6.0 a vyšší, podpora jazyka Java
Živnostenská banka	NetBanka	OS MS Window s, MS IE 5.0 a vyšší, MS Java verze 2752 nebo SUN Java 1.3 (doporučená), popřípadě alternativní prohlížeč s podporou standardu HTML 4.0, ale bez technické podpory
Baw ag Bank	lbnet	MS Internet Explorer 5.5 nebo vyšší, pro aktivní operace podpora Javy - MS Java VM nebo SUN Java Virtual Machine 1.4.x (popřípadě 1.3.x)
Stav k 1. 1. 2005, zdroj: banky		

1.4.2 Bezpečnost internetového bankovníctví

Prostředí celosvětové sítě skýtá mnohá nebezpečí a pouhý jeden případ většího nabourání se do cizího kanálu internetového bankovníctví by znamenal nejen individuální ztrátu poškozeného, ale také citelnou ránu pro celý systému přímého bankovníctví, protože by mohlo velké množství klientů ztratit důvěru v tento komunikační kanál. Z tohoto důvodu banky používají nejmodernější a vícestupňové bezpečnostní systémy chránící finanční prostředky klientů používajících internetové bankovníctví.

1.4.2.1 Přístup k účtu

Obdobně jako u telefonní bankovnictví, i zde klient musí projít bezpečností procedurou před tím, než může disponovat se svým účtem. Autentizace může mít několik podob, obdobně jako u telebankingu:

- **uživatelské jméno (číslo) a heslo (PIN)** - jedná se patrně o nejrozšířenější ale také nejméně bezpečnou metodu. Důvodem je skutečnost, že existují softwarové nástroje, pomocí kterých může nepovolaná osoba zjistit stisky kláves na klávesnici a podle toho odhalit přihlašovací jméno a heslo. Pokud se klient přihlašuje ke svému účtu tímto způsobem, měl by vždy dodržovat obecné zásady bezpečné práce s počítačem a dále by u aktivních operací měla být vyžadována další autorizace.
- **certifikát (elektronický podpis)** - využívá princip tzv. **asymetrické kryptografie**, která je založena na existenci 2 šifrovacích klíčů. Jeden z nich – **soukromý** drží klient v tajnosti a druhý – **veřejný** je dostupný komukoli. Základní vlastností těchto dvou klíčů je, že to co jeden zašifruje, lze pouze druhým z dvojice rozšifrovat. Veřejný klíč a osobní informace určující identitu osoby, které daný veřejný klíč patří, svazuje dohromady **digitální certifikát**. Jeho vydávání zajišťují tzv. certifikační autority (nejčastěji banky) po ověření totožnosti osoby a prokázání vlastnictví soukromého klíče. Soukromý klíč má podobu datového souboru, který může mít klient uložen na pevném disku počítače, na čipové kartě nebo na tokenu (zařízení o velikosti zapalovače, které se zasune do USB portu počítače). Zaručeně nejbezpečnější je varianta uložení soukromého klíče na čipové kartě (protože údaje z ní nelze prakticky okopírovat), její nevýhodou je však nutnost dokoupit si k ní speciální čtecí zařízení.
- **autentizační kalkulátor** - princip vysvětlen v kapitole 1.2.1 Bezpečnost

Mezi další prvky, které zvyšují bezpečnost patří informace o datu a čase posledního přihlášení, která se u některých bank (např. Bawag Bank, ČSOB, ČS)

po připojení k internetovému bankovníctví zobrazuje. Jiným ochranným prvkem je automatické odhlášení ze systému, pokud klient po určité době nevyvíjí žádnou činnost.

1.4.2.2 Komunikace mezi klientem a bankou

Aby nemohlo dojít k pozměnění dat zasílaných mezi počítačem klienta a serverem banky, je zapotřebí vzájemnou komunikaci zabezpečit. K tomu slouží šifrovací technologie SSL, která pracuje se sadou digitálních klíčů. Privátní klíč je instalován na serveru banky a nikdo mimo majitele k němu nemá přístup. Naopak veřejný klíč je volně dostupný všem. Pouze vlastník privátního klíče může rozluštit to, co bylo zašifrováno pomocí příslušného veřejného klíče. Tak jsou chráněny údaje, které odesílá klient bance. Naproti tomu, pokud uživatel používá určitý veřejný klíč, může si být jistý, že informace pochází od toho, kdo ho dal dispozici a že byla zašifrována pomocí příslušného privátního klíče. O zabezpečený přenos dat se stará internetový prohlížeč bez nutnosti aktivního zásahu uživatele. Ten je na tuto skutečnost pouze upozorněn zaklapnutým zámečkem, který se objeví v dolní liště prohlížeče. Moderní webové prohlížeče používají 128-bitové šifrovací klíče (existuje 2^{128} možných kombinací), které jsou se současným stavem technologie nerozluštitelné. Jak tedy komunikace probíhá.

- Uživatelův prohlížeč pošle požadavek na zabezpečenou komunikaci (https://)
- Server pošle klientovi veřejný klíč
- Prohlížeč uživatele vytvoří šifrovací klíč na jedno použití. K jeho bezpečnému odeslání použije získaný veřejný klíč.
- Je vytvořeno zabezpečené spojení mezi serverem a klientem. Uživatel si může v zaslaném certifikátu přečíst s kým opravdu komunikuje.

Pro klienta je důležité vědět, že ten s kým šifrovaně komunikuje, je opravdu bankovní aplikace. Proto se banka prokazuje certifikátem třetí strany (CA, Certifikační Autorita), které buď klient věří, nebo si jeho pravost může ověřit jiným komunikačním kanálem (např. pomocí telefonu). V České republice je největším poskytovatelem služeb spojených s vydáváním a správou certifikátů společnost První certifikační autorita, a.s. (I.CA).

1.4.2.3 Autorizace aktivních operací

Pokud se dostane nepovolaná osoba k přihlašovacím údajům některého uživatele on-line bankovníctví, ještě to nemusí znamenat ztrátu jeho peněžních prostředků. Peněžní ústavy ve většině případů vyžadují autorizaci aktivních operací prováděných prostřednictvím internet bankingu. Tato autorizace je nutná buď pro každou transakci nebo pouze při překročení stanoveného limitu (maximální limit pro jednu transakci nebo celkový denní limit všech operací). Klient může provádět elektronický podpis několika způsoby:

- **certifikát** - více v kapitole 1.4.2.1 Přístup k účtu
- **autentizační kalkulátor (elektronický klíč)** – více v kapitole 1.2.1 Bezpečnost
- **mobilní (SMS) klíč** – více v kapitole 1.2.1 Bezpečnost

Klient si může také nastavit nulový limit pro aktivní operace prováděné on-line. V tomto případě bude internetové bankovníctví nabízet pouze pasivní operace (aktuální zůstatek, historie transakcí, zadané trvalé či inkasní platby, údaje o platební kartě a další informace o účtu).

Již dnes se uvažuje o dalších formách ověřování identity klienta, jako jsou především biometrické metody. V případě využití těchto metod by se uživatel mohl prokazovat například otiskem prstu, očním pozadím, tvarem duhovky nebo

hlasem. Z technologických a hlavně finančních důvodů si na takové formy zabezpečení budeme muset ještě nějakou dobu počkat.

1.4.2.4 Obecné bezpečnostní zásady

Internetová síť velkou měrou zjednodušuje a zefektivňuje styk s bankou. Aby byla správa finančních prostředků prostřednictvím tohoto bezpečná, nestačí implementace sofistikovaných bezpečnostních systémů ze strany banky. Je zapotřebí, aby i uživatel dodržoval obecné zásady bezpečné práce s počítačem. Ty lze shrnout do několika bodů:

- Klient by neměl k systému internetového bankovníctví přistupovat z nedůvěryhodných míst jako je například internetová kavárna.
- Počítač, z kterého se klient připojuje k internetovému bankovníctví, by měl být dobře zabezpečen. Základem je přítomnost antivirového systému a jeho pravidelná aktualizace. Dále se doporučuje použití firewallu (softwarový nebo hardwarový produkt, který chrání počítač napojený na internet před případnými útoky zvenčí ze strany hackerů) a instalace antispywarového softwaru, který dokáže odstranit nevyžádané programy (spyware, trojské koně ¹²).
- Nenavštěvovat pornografické a jiné potenciálně nebezpečné stránky, ze kterých se můžou do počítače dostat nevyžádané programy v podobě spyware či trojských koní.
- Pokud klient používá k autentizaci či autorizaci certifikát, měl by ho mít uložen na čipové kartě nebo na tokenu, uložení na pevném disku počítače se za bezpečné nepovažuje.

¹² spyware - špión sledující činnost uživatele (navštívené stránky, stisky kláves na klávesnici apod.); trojský kůň - program, který dovoluje třetí osobě přístup do cizího; počítačového systému

- Při e-mailové komunikaci by měl uživatel dbát zvýšené opatrnosti. Zejména by neměl otevírat neznámé a podezřelé přílohy zpráv, nevyžádanou poštu by měl rovnou mazat. Za žádných okolností by neměl zasílat e-mailem citlivé údaje, protože by se mohl stát obětí tzv. „phishingu“ (do češtiny překládaný jako „rhybaření“). Jeho podstata spočívá v tom, že cizí osoba přesvědčí uživatele k nějaké činnosti, kterou by jinak neudělal. V praxi to může vypadat následovně. Klientovi je doručen e-mail, který se tváří dojmem, že ho poslala jeho banka (adresa odesílatele je info@vasebanka.cz, hlavička obsahuje firemní logo) s žádostí o vyplnění citlivých údajů na stránce uvedené v odkazu. Stránky, na které je klient přesměrován, samozřejmě nepatří bance a útočník tak získá klientova data. V případě obdržení takového e-mailu je nejlépe neodpovídat a oznámit tuto skutečnost své bance.
- Samozřejmostí je dobré chování s heslem. Nemělo by být úplně triviální a lehce uhodnutelné. Pokud ho má klient někde napsáno, měl by ho uchovávat na bezpečném místě.

Doposud nebyl v České republice zaznamenán žádný neoprávněný průnik do systému internetového bankovníctví, který by byl zaviněn bankou. Pokud se klient chová obezřetně při práci na počítači, nemusí mít žádné obavy z používání této moderní formy bankovníctví.

1.4.3 Možnosti internetového bankovníctví

Při výběru internetového bankovníctví hraje důležitou roli nejen bezpečnost, ale také rozsah poskytovaných služeb. Ty se liší nejen mezi jednotlivými peněžními ústavami ale také v rámci banky, protože některé z nich (GE Money Bank a KB) nabízejí vedle plnohodnotné varianty ještě jednodušší verzi on-line bankovníctví. Ta je omezena nabídkou služeb nebo výší peněžního limitu, do kterého lze provádět aktivní operace. Přesto může tato jednodušší varianta určité skupině lidí plně vyhovovat. Výhodou jsou samozřejmě nižší poplatky spojené s jejím

využívání. Internetové bankovníctví mohou využívat i cizinci, protože některé ústavy ho nabízejí nejen v češtině ale i v jiném, nejčastěji anglickém, jazyce.

Banky mají na svých oficiálních stránkách vedle odkazu na přihlášení do bankovního systému také k dispozici demoverze internetového bankovníctví. Klient si tak může před zřízením této služby prohlédnout, jak vypadá a které možnosti nabízí. Nejdále zašla v této oblasti eBanka, která o sobě tvrdí, že jako jediná banka na světě provozuje demoverzi internetového bankovníctví v plném rozsahu poskytovaných služeb. Po přihlášení pomocí virtuálního autentizačního kalkulátoru nebo mobilního telefonu je možné spravovat ve virtuální měně (eK) počáteční vklad 500 000 eK. Potenciální klient si tak může vyzkoušet opravdu vše.

O tom, jak vypadá internetové bankovníctví v praxi, pojednává případová studie služby ČSOB Internetbanking 24, která je uvedena v příloze číslo 1.

1.5 Homebanking

Homebanking nazývaný též PC bankovníctví je historicky nejstarší službou nabízející aktivní prvky přímého bankovníctví pomocí osobního počítače napojeného na bankovní systém (spojení je zajištěno buď pevnou linkou nebo přes internet). Aby mohl být tento produkt využíván, je nezbytná předchozí instalace příslušného softwaru dodaného bankou. Z toho plyne nevýhoda, že je služba vázána na konkrétní počítač. Naopak velká výhoda homebankingu spočívá v jeho kompatibilitě s účetními a ekonomickými programy. Z uvedené skutečnosti vyplývá, že homebankingové systémy jsou určeny převážně pro podnikatele a firmy. Tato práce je zaměřena na přímé bankovníctví používané drobnými klienty a proto je PC bankovníctví pouze stručně vysvětleno a v dalších kapitolách mu nebude věnována pozornost.

2 K NĚKTERÝM SOUVISLOSTEM PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

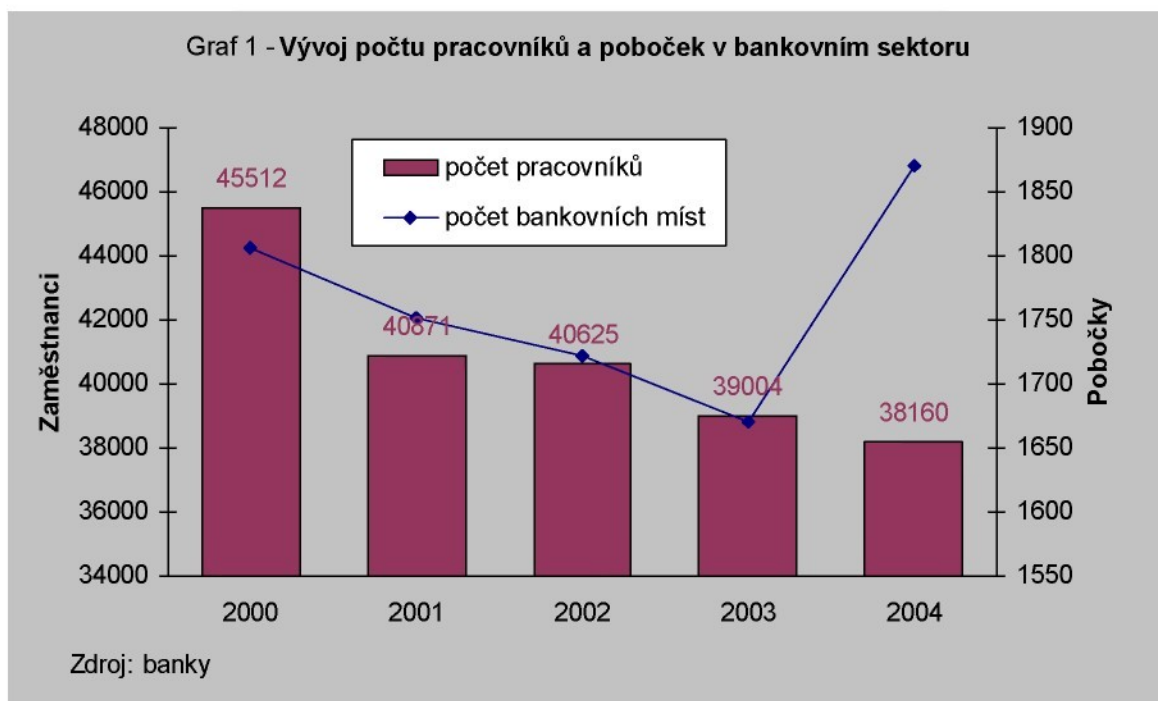
Masový nástup přímých distribučních kanálů do oblasti bankovníctví má několik příčin. První spočívá v samotném rozvoji informačních a komunikačních technologií, který zaznamenal v posledních letech nebývalý rozmach. Málokdo by si dokázal před deseti lety představit, že mobilní telefon, dříve symbol úspěšného podnikatele, se stane běžnou součástí našeho života a bude ho vlastnit skoro každý. Dávno také neplatí, že mobilní telefon slouží především k telefonování, jeho možnosti jsou mnohonásobně širší. Přibližně ve stejné době jako mobilní komunikace se začala rozvíjet internetová síť. Z nástroje sloužícího původně k přenosu informací v akademickém prostředí se stal celosvětový fenomén, který uživatelům přináší informace všeho druhu, zprostředkovává zábavu, umožňuje nakupovat nejrůznější zboží či služby nebo vzdáleně vyřizovat finanční záležitosti.

Další příčina souvisí se sílící konkurencí. V České republice nabízí v současné době své služby 29 bank, na západ od našich hranic je konkurence na peněžním trhu ještě silnější. Aby banky v tomto konkurenčním boji obstály, musí nabízet svým klientům stále kvalitnější a novější služby a zároveň zlepšovat své ekonomické výsledky. Pro měření úspěšnosti podnikatelského subjektu, bank nevyjímaje, je často používanou veličinou výše dosahovaného zisku. Cestou k jeho zvyšování je buď snižování nákladů nebo zvyšování výnosů. Přímé bankovníctví se ukázalo velmi užitečným nástrojem, pomocí kterého mohou banky dosahovat jednak úspor nákladů ale i výrazně zvyšovat své příjmy.

2.1 Vliv přímého bankovníctví na počty pracovníků a poboček

Po expanzi celého bankovního sektoru v první polovině devadesátých letech začaly české banky optimalizovat svoji činnost, aby zvýšili produktivitu a efektivnost. To se projevilo ve snižování počtu zaměstnanců a obchodních míst. Vstup zahraničních vlastníků do velkých českých bank (ČSOB, KB, Česká

spořitelna) pak tyto změny dále urychlil a prohloubil. Následující graf zobrazuje situaci v bankovním sektoru v posledních pěti letech.



Celkový počet lidí pracujících v peněžním sektoru se snížil v posledních čtyřech letech o 7,5 tisíce na 38160 (stav k 31. 12. 2004), oproti roku 2000 tak došlo k poklesu o 12,3 %. V roce 2003 mělo velký vliv na pokles ukončení činnosti 2 peněžních ústavů – Plzeňské banky a Union banky, což znamenalo ztrátu práce pro 1132 lidí. Obdobný vývoj jako u pracovních míst je možné pozorovat i u poboček. I jejich počet klesal pouze však do roku 2003, v následujícím roce banky otevřely celkem 201 nových poboček. Tabulky na další straně ukazují vývoj zaměstnanosti a pobočkové sítě u vybraných bank.

Tabulka 3 - Vývoj počtu zaměstnanců u vybraných bank

	2000	2001	2002	2003	2004
KB	11865	9873	8935	8683	7855
ČSOB	-	7367	7660	7430	7061
ČS	14133	11958	11518	11234	11019
HVB Bank	-	1158	1163	1215	1258
GE Money Bank	2154	1995	1949	1919	2056
Raiffeisenbank	500	829	1037	1041	1107
Živnobanka	755	797	798	803	793
Volksbank CZ	209	292	337	386	364
eBanka	393	592	610	701	903

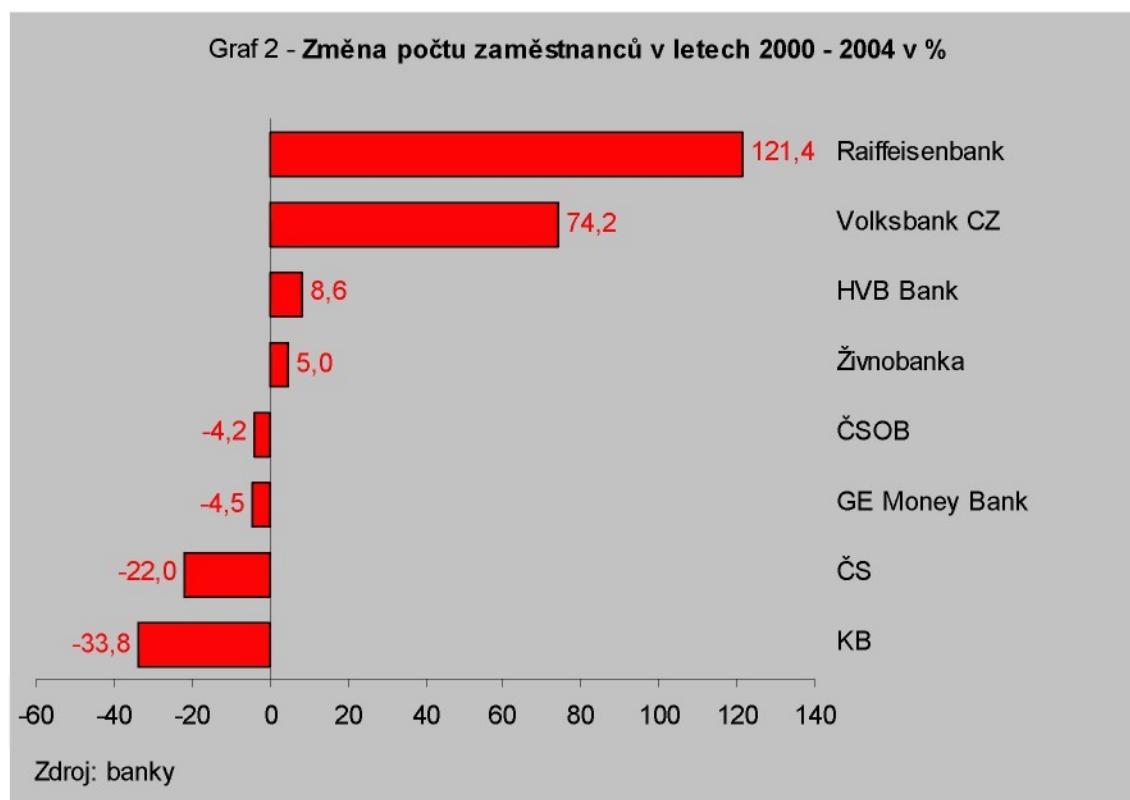
Zdroj: banky

Tabulka 4 - Vývoj počtu bankovních míst u vybraných bank

	2000	2001	2002	2003	2004
KB	334	323	331	335	338
ČSOB	240	191	183	208	210
ČS	707	684	673	667	647
HVB Bank	-	24	23	23	24
GE Money Bank	226	191	187	185	192
Raiffeisenbank	17	33	41	43	48
Živnobanka	9	9	17	26	40
Volksbank CZ	10	13	15	18	19
eBanka	9	23	26	32	41

Zdroj: banky

Redukce pracovních a bankovních míst v uplynulých několika letech je charakteristická především pro velké banky jako je Komerční banka nebo Česká spořitelna. Naopak u středních a malých bank je patrná opačná tendence. To souvisí s tím, že tyto banky se stále více zaměřují na retailové bankovníctví, které je provozně náročnější a vyžaduje alespoň minimální pobočkovou strukturu i větší počet zaměstnanců.



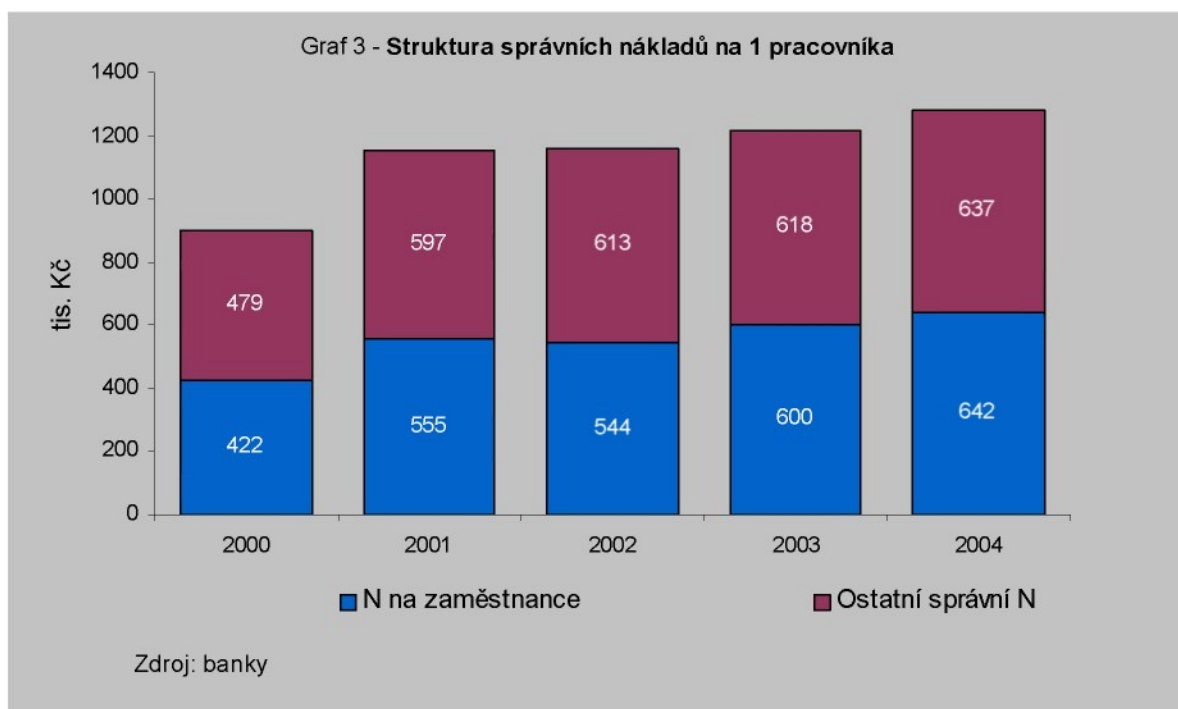
Zvyšování efektivity a produktivity bankovního podnikání věnují banky velkou pozornost. Snahy o optimalizaci pobočkové sítě a počtu pracovníků a snižování dalších nákladů spojených s provozem banky se odrážejí v celkové úrovni provozních nákladů. Aby nedocházelo ke snižování provozních nákladů na úkor kvality a dostupnosti bankovních služeb, banky začaly masivně zavádět nové formy obsluhy zejména prostřednictvím přímého bankovníctví.

2.2 Evoluce přímého bankovníctví v ČR

První službou přímého bankovníctví, se kterou se mohli klienti v České republice setkat, byl telebanking. Teleshopping existuje již řadu let a proto byla implementace telefonu jako komunikačního kanálu do oblasti bankovníctví relativně jednoduchá. Naopak internet banking začaly banky zavádět mnohem později, protože se jednalo o zcela nový komunikační kanál. Banky musely vyřešit technologické problémy spočívající v propojení celosvětové sítě a svého informačního systému

včetně otázky zabezpečení komunikace klienta s bankou, aby nemohlo dojít ke ztrátě peněžních prostředků. Dalším důvodem byla velmi nízká penetrace internetového připojení v domácnostech. Jakmile se však začala situace v této oblasti zlepšovat, banky začaly nabízet produkty umožňující správu finančních prostředků klientů prostřednictvím internetu.

Vedla je k tomu především nákladová diferenciací jednotlivých komunikačních kanálů. Prostřednictvím internetu dokáže banka realizovat bankovní operace z oblasti platebního styku efektivněji než je tomu u telefonního bankovníctví. V telefonním centru banka zaměstnává operátory (neplatí to v případě, že používá pouze automatický hlasový systém), kteří pro ni představují značné mzdové náklady. Neustále rostoucí nároky na kvalifikaci zaměstnanců dále zvyšují osobní náklady, protože banky investují značné prostředky do školení o produktové nabídce, kurzů zaměřených na komunikaci s klienty, jazykové výuky či školení zaměřených na informační technologie. Jednou z možností, jak omezit osobní náklady, je přesvědčit klienty, aby k zadávání platebních příkazů upřednostňovali systémy internetového bankovníctví.



Předcházející graf zobrazuje vývoj osobních a správních nákladů v bankovním sektoru za uplynulých pět let. Pokračující růst provozních nákladů je mimo jiné důsledkem přechodu na moderní formy elektronického bankovníctví. Přímé bankovníctví by mělo vést ke snižování nákladů bank (má nižší nároky na počet zaměstnanců a na rozsah provozních prostor). Na druhou stranu rozjezd a prohlubování povědomí klientů o novém distribučním kanálu nutně vyžaduje vysoké náklady (obzvláště když se ukazuje, že klienti bank jsou poměrně konzervativní a k novým službám přecházejí pouze postupně).

Skutečnost, že přímé bankovníctví je z hlediska nákladů pro banku skutečně levnější, potvrzuje tabulka porovnávající náklady na provedení transakce podle použitého komunikačního kanálu.

Tabulka 5 - Náklady na provedení transakce	
Komunikační kanál	Náklady v USD
na pobočce (papírový nosič)	1,00 - 1,50
prostřednictvím telefonního bankéře	0,50
prostřednictvím IVR systému	0,05 - 0,10
na internetu	0,01 - 0,05
Zdroj: www.bankovnictvi.ihned.cz	

Z porovnání poplatků za bankovní služby lze usuzovat, že náklady na transakci provedenou pomocí GSM bankingu se pohybují přibližně na stejné úrovni jako v případě internetového bankovníctví.

2.3 Moderní služby přímého bankovníctví jako zdroj vyšších výnosů

Moderní komunikační kanály nepřinášejí bankám pouze úsporu nákladů. S přímým bankovníctvím jsou automaticky spojeny i nové služby. Protože většina bank v České republice zpoplatňuje využívání telefonního, internetového či GSM

bankingu a počet uživatelů těchto moderních služeb neustále roste, znamená to pro peněžní ústavy další výnosy.

Český bankovní trh je velmi saturovaný a proto jsou možnosti získávání nových klientů omezené. Aby banky dosahovaly vyšších zisků, musí prodávat více produktů stávajícím klientům. Nástrojem jak toho dosáhnout je takzvaný křížový prodej (cross-selling)¹³, který lze dobře uplatnit v ucelených finančních skupinách, do kterých banky patří.

Dříve se křížový prodej používal zejména pro prodej produktů, které nebyly považovány za klasické bankovní, například investiční produkty, penzijní nebo životní pojištění. Dnes se už pod tímto pojmem skrývá víceméně prodej čehokoli jiného než běžného účtu (úvěry, kreditní karty, služby přímého bankovníctví apod.). Jako důkaz, že lze křížový prodej úspěšně využít i pro distribuci produktů, které spolu nemají zdánlivě vůbec nic společného, je možné uvést někdejší kampaň GE Capital Bank. Ta začala nabízet při zřízení GSM bankingu mobil zdarma nebo za symbolickou cenu a pomohla tak nastartovat celý trh mobilního bankovníctví u nás.¹⁴

Přímé komunikační se ukázaly velice vhodné pro křížový prodej. Díky nim mají banky mnohem širší možnosti, jak oslovit své klienty, protože už nejsou omezeny pouze rozsahem své pobočkové sítě. Klienti se tak čím dál častěji setkávají s telefonáty z banky, při kterých se jim operátor snaží nabídnout určitý produkt. Další možností, jak upozornit na nějakou službu či nový produkt, je rozesílání e-mailových nebo textových zpráv vybraným klientům.

Důležitým pravidlem je nikdy klientům nevnucovat něco, co nepotřebují nebo dokonce nechťejí. Křížový prodej banka nemůže propagovat prostřednictvím masivní produktové kampaně, vždy se musí zaměřit pouze na zvolený okruh

¹³ Za cross-aktivity lze obecně označit jakoukoliv spolupráci dvou a více firem, které zpravidla nejsou v přímém konkurenčním vztahu a jejichž produkty se vzájemně vhodně doplňují.

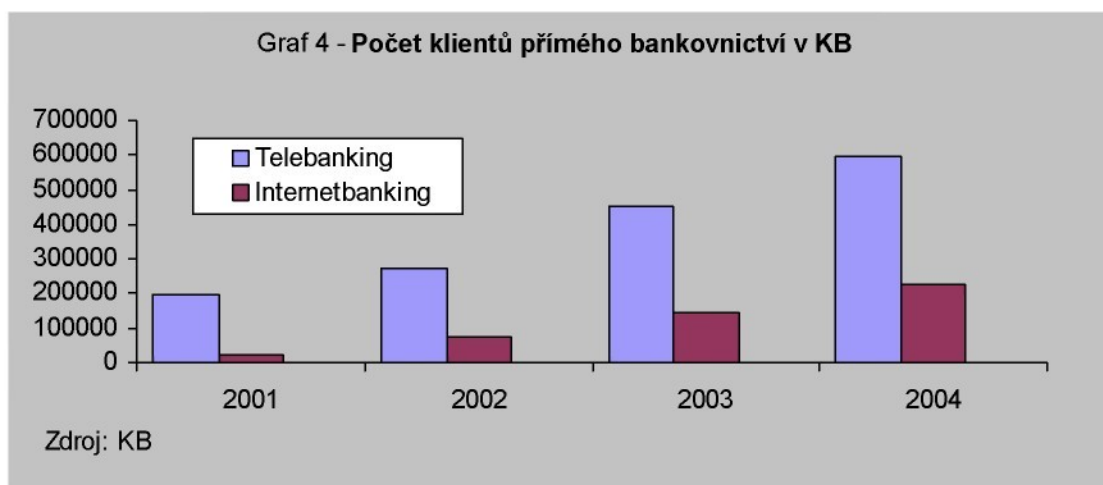
¹⁴ MAJER, J.: Cross-selling: Zkratka k novým klientům. *Pioneer Broker*. 2005, č. 12

klientů, který nejlépe vyhovuje nabídce daného produktu. Například vybere segment zákazníků, kteří často používají platební kartu v zahraničí a následně je osloví s nabídkou cestovního pojištění nebo pojištění karty proti ztrátě či krádeži. Předpokladem úspěšného křížového prodeje je tedy důkladná analýza portfolia klientů (segmentace) na základě všech dostupných informací o klientech.

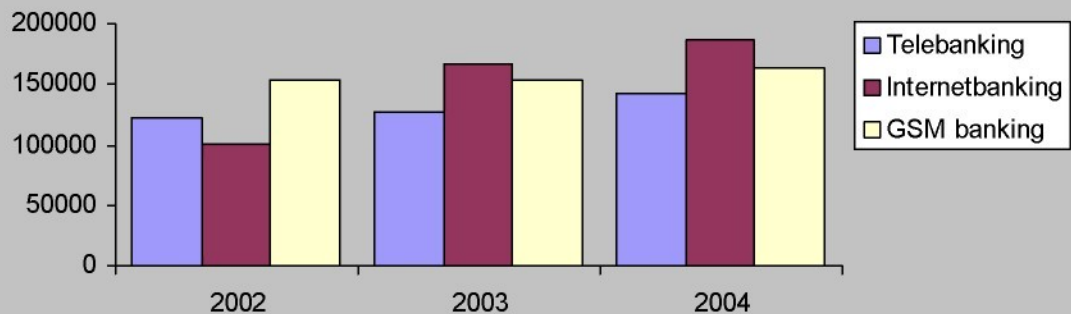
Další možnost využití přímého bankovníctví při prodeji ilustruje následující případ. Klient si může pomocí internetu nebo telefonního centra namodelovat své finanční potřeby (úvěry, životní či penzijní pojištění, hypotéka a další). Poradce na pobočce, který bude s klientem sepisovat případnou smlouvu, by pak měl mít možnost s těmito daty pracovat a pomoci klientovi najít optimální řešení. K tomu banky potřebují informační systémy, které toto propojení umožňují. Sdílení všech informací je nutné i v opačném směru. Nemělo by se stávat, že klient obdrží telefonní hovor s nabídkou určitého produktu zrovna v době, kdy na pobočce podává nějakou stížnost.

2.4 Gradace přímého bankovníctví v ČR

Počet klientů používajících některý z nástrojů přímého bankovníctví se zvyšuje každý rok o desítky procent. Dokládají to údaje Komerční banky, ČSOB, České spořitelny a GE Money Bank.

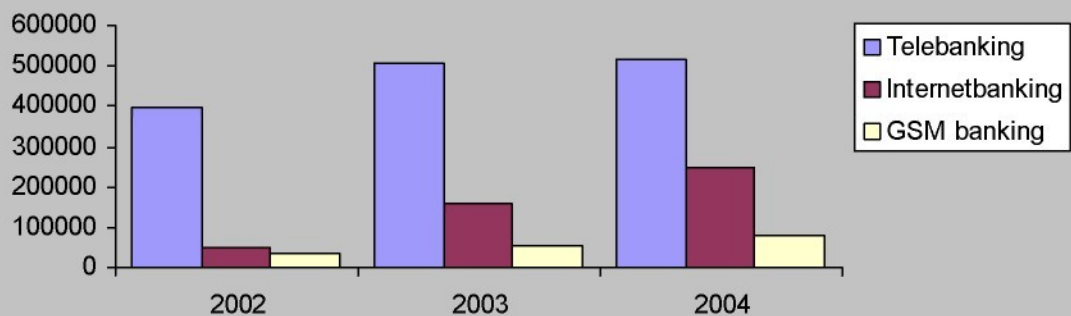


Graf 5 - Počet klientů přímého bankovníctví v GE Money Bank



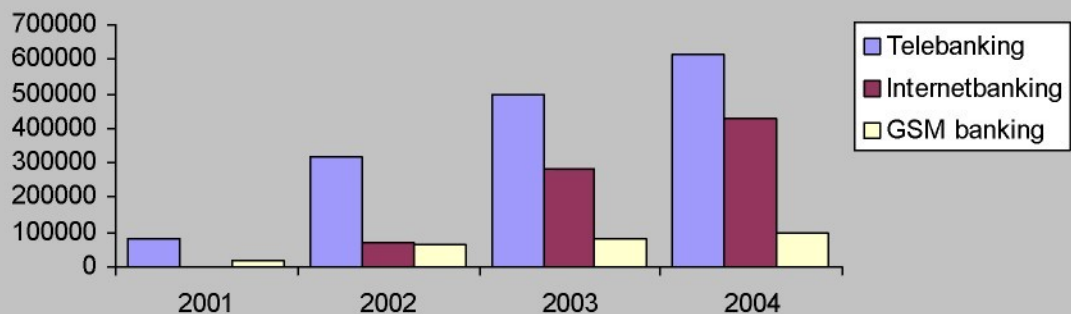
Zdroj: GE Money Bank

Graf 6 - Počet klientů přímého bankovníctví v ČSOB



Zdroj: ČSOB

Graf 7 - Počet klientů přímého bankovníctví v České spořitelně



Zdroj: ČS

Počet klientů ČSOB, kteří mají ke svým účtům zřízenou některou ze služeb elektronického bankovníctví, se v r. 2004 dále zvyšoval a dosáhl 890 tisíc. Koncem roku 2004 tak mělo 28 % klientů aktivováno telefonní, internetového či mobilní bankovníctví. Podíl elektronicky zadaných příkazů na celkovém počtu realizovaných tuzemských plateb činil v tomto roce přibližně 68 %. ¹⁵

V Komerční bance vzrostl v roce 2004 v porovnání s předcházejícím rokem celkový počet klientů využívajících kanály přímého bankovníctví o 31% na 698 tisíc. Nejvíce využívanou službou je stále Expresní linka (telefonní bankovníctví), kterou má aktivovanou 598 tisíc zákazníků, tj. o 32 % více než ke konci roku 2003. S rostoucím počtem klientů přímého bankovníctví roste i využívání těchto služeb; 71 % všech plateb a 76 % zahraničních plateb bylo v roce 2004 zadáváno prostřednictvím telefonu nebo počítače. Na Expresní lince, obsluhované telefonním centrem KB v Liberci, bylo v roce 2004 přijato více než 12 milionů hovorů. Specialisté pro prodej služeb přes telefon provedli 800 tisíc odchozích hovorů s vysokou úspěšností především v prodeji kreditních karet. ¹⁶

Servis 24 (služba přímého bankovníctví České spořitelny) si v roce 2004 sjednalo dalších 135 tisíc klientů, což představuje 20% nárůst. Česká spořitelna v závěru roku 2004 evidovala téměř 813 tisíc uzavřených smluv služby Servis 24. Prostřednictvím služby Servis 24 bylo obsluhováno přibližně 800 tisíc sporožirových a 45 tisíc běžných účtů, realizováno bylo 8 milionů jednorázových příkazů. V rámci přímého bankovníctví opět posílil svoji pozici Servis 24 Internetbanking. Počet jeho uživatelů vzrostl v roce 2004 o 50 % na 426 tisíc, o 19 % na 6,8 milionu se zvýšil i počet uskutečněných transakcí. Servis 24 Telebanking si ve stejném roce nově aktivovalo 114 tisíc uživatelů, čímž jejich celkový počet dosáhl 611 tisíc (nárůst o 23 %), klienti Servisu 24 Telebanking uskutečnili 2,3 milionu transakcí. Také u služby GSM Banking SIM Toolkit nastal během roku 2004 další rozvoj, a to především v oblasti rozšíření mobilních plateb. Celková

¹⁵ Výroční zpráva ČSOB za rok 2004

¹⁶ Výroční zpráva KB za rok 2004

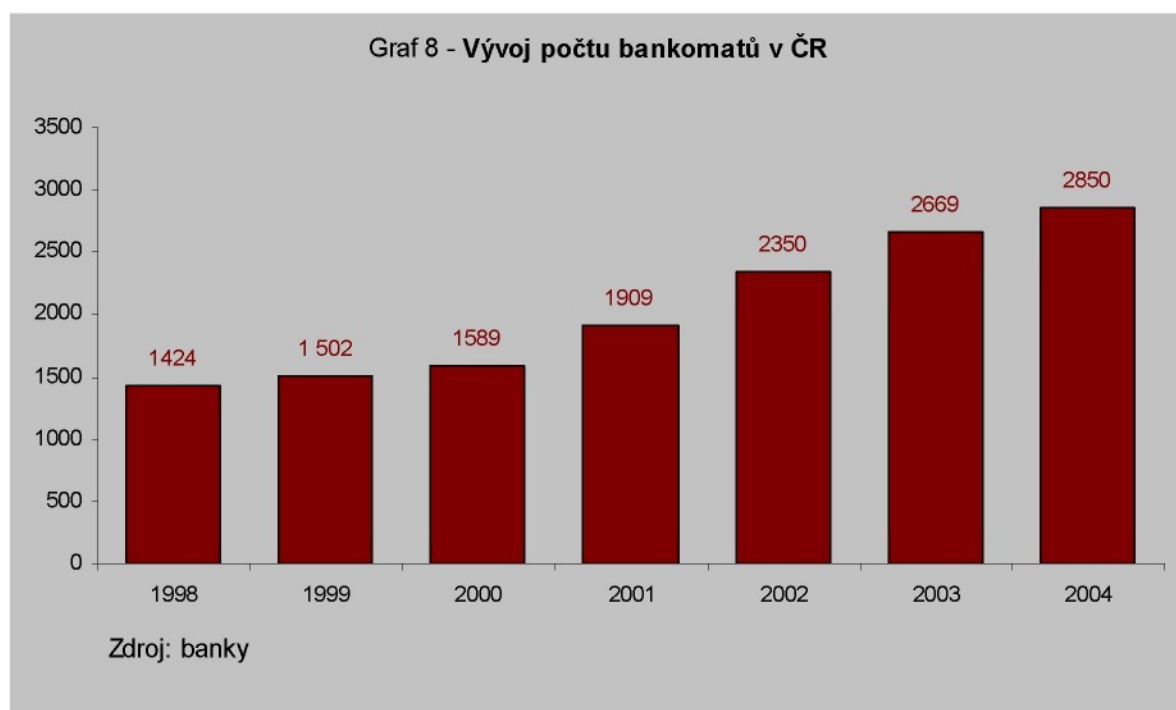
hodnota plateb realizovaných prostřednictvím služby GSM banking – SIM Toolkit činila za rok 2004 více než 130 milionů Kč, což reprezentuje nárůst o 96 %. Počet klientů vzrostl o 26 % na 86 tisíc. Prostřednictvím všech kanálů přímého bankovníctví bylo realizováno 96 % všech tuzemských plateb. V roce 2004 zpracovaly telefonní systémy Klientského centra (telefonní bankéři i systém IVR) více než 5,3 milionů příchozích hovorů. Největší nárůst vykazuje aktivní kontaktování klientů (odchozí hovory), ať již s cílem nabídky produktů finanční skupiny nebo za účelem upomínání nesplácených pohledávek. Celkový počet aktivních hovorů přesáhl hranici 400 tisíc (nárůst o 31 %). Vedle telefonních služeb je úkolem telefonního centra také obsluha hlavní e-mailové schránky České spořitelny. Za rok 2004 bylo zodpovězeno více než 43 tisíc e-mailových dotazů (98 % z nich do následujícího pracovního dne).¹⁷

Z grafů i navazujících údajů je patrné, že nejrychleji roste internetové bankovníctví a tento trend bude v dalších letech pokračovat. Telefonní bankovníctví je u klientů také stále oblíbené, ale lze předpokládat, že přírůstky nových uživatelů tohoto nástroje již nebudou nabývat takových hodnot jako v jeho počátcích. Největší růstový potenciál z přímých komunikačních kanálů má do budoucna jistě GSM banking. Penetrace mobilního telefonu dosahuje v České republice téměř 100 % a jeho možnosti se neustále rozšiřují. Nové telefonní přístroje a příchod rychlých mobilních sítí 3. generace pak povede k propojení internetového a mobilního bankovníctví, které klientům přinese široké spektrum služeb dostupné kdykoliv a takřka kdekoli prostřednictvím jejich mobilního telefonu.

2.5 Bankomat jako další přímý kanál

Bankomatová síť se v posledních letech stává dalším komunikačním kanálem mezi klientem a bankou. Již dávno neplatí, že bankomat slouží pouze pro výběr hotovosti. Jak se rozšiřuje pokrytí těmito přístroji (k 1. čtvrtletí 2005 bylo v ČR instalováno 2873 bankomatů), rozšiřuje se i spektrum služeb, které nabízí.

¹⁷ Výroční zpráva České spořitelny za rok 2004



V letech 1998 – 2000 rostl počet instalovaných bankomatů v průměru o 6 % ročně, v následujících třech se počet nových bankomatů zvyšoval téměř o 20 procent ročně. Impulem k takovému razantnímu nárůstu bylo vypovězení smlouvy o používání bankomatové sítě ze strany České spořitelny v roce 2001. Podle nově uzavřené dohody musely banky za použití bankomatu ČS svým klientem zaplatit více než dvakrát tolik. Banky téměř okamžitě přenesly tyto náklady na své klienty (zvýšili poplatek za výběr z cizího bankomatu) a zároveň začaly razantně zvyšovat počet svých bankomatů. Přesto zůstává Česká spořitelna stále jedničkou na trhu, pokud jde o počet bankomatů.

Tabulka 6 - Počet bankomatů vybraných bank

	KB	GE Money Bank	ČSOB	Česká spořitelna
2000	297	70	*	890
2001	335	222	*	954
2002	440	280	403	1011
2003	519	330	487	1067
2004	555	362	524	1071

* údaj není k dispozici, zdroj: banky

Investice do rozvoje sítě bankomatů jsou velmi vysoké. Cena jednoho ATM začíná na 700 tisících korun, horní hranice se snadno dostane přes jeden milión korun. Přesná výše záleží na dodavateli, počtu odebraných kusů, zda se jedná o vnitřní či vnější přístroj, typu ATM – monofunkční (pouze výdej bankovek) či multifunkční (výdej bankovek, příjem deposit, speciální tiskárna formátu A4), použitém softwaru a dalších faktorech. Banky mají zájem na co nejrychlejší návratnosti vložených prostředků do nákupu nových bankomatů a proto vytvářejí další služby, které mohou klienti prostřednictvím své platební karty a bankomatu využívat.

Kromě výběru hotovosti mohou dnes klienti prostřednictvím bankomatu snadno nabíjet kredit svého mobilního telefonu. Tuto službu umožňují bankomaty téměř všech českých bank a to pro všechny tři operátory. Klienti GE Money Bank si mohou na svých ATM zjistit výši potenciální půjčky a také o ni požádat. Klient zadá své telefonní číslo a nejpozději následující pracovní den se mu ozve bankéř, který s ním dojedná veškeré podrobnosti.

Díky softwarové úpravě bankomatu mohla Česká spořitelna v prosinci roku 2004 nabídnout svým klientům další službu a sice zadávání jednorázových platebních příkazů. Tato služba je dostupná držitelům debetní karty ke sporožirovému účtu na přibližně třetině bankomatů České spořitelny. Jedná se o bankomaty, které jsou umístěny v dosahu velkého počtu klientů, ale nikoli na neexponovanějších místech (zadání úhrady je časově náročnější než třeba výběr hotovosti a tak by to prodloužilo čekací dobu na přístup k přístroji).

Živnobanka jako jediná v České republice umožňuje ve vybraných bankomatech tisk minivýpisu a také vkládání hotovosti přes bankomat. Česká spořitelna v březnu 2005 instalovala první bankomat v ČR pro nevidomé a slabozraké klienty. Ten pomocí hlasové navigace "napovídá" nevidomým klientům přímo do sluchátek, jak mají postupovat při výběru hotovosti.

V možnostech bankomatů je poskytování řady dalších služeb, např. prodej známek a vstupenek na koncerty nebo sportovní utkání, výdej hotovosti v jiných měnách apod. Zavedení dalších služeb bude záležet na zájmu veřejnosti. V současné chvíli nabídka služeb bankomatů přece jenom zaostává za možnostmi např. internetového bankovníctví.

2.6 Revitalizace poboček

Po euforii přímého bankovníctví došlo k vystřízlivění a banky v poslední době preferují takzvanou multikanálovou strategii, ve které mají pobočky nezastupitelnou úlohu. Nenaplnily se tak představy o jejich zániku, spíše počet poboček roste. Nově otevíraná obchodní místa jsou ale jiná, než na jaké jsme byli zvyklí - menší, zaměřená na prodej, s minimálním počtem pokladen a personálu (3 zaměstnanci). Často jdou banky s těmito minipobočkami za klienty i do nákupních a kancelářských center.¹⁸

O nutnosti existence pobočkové sítě se přesvědčila i eBanka (dříve Expandia banka). Ta původně vznikla jako čistě elektronická banka, kde mohou klienti většinu svých finančních záležitostí vyřídit prostřednictvím přímých kanálů bez nutnosti osobní návštěvy pobočky. Peníze jsou konzervativní a podobně konzervativní jsou i jejich uživatelé. Existuje i část klientů, která se nechce učit pracovat s novými distribučními kanály a zůstala neoblomena i po poplatkových změnách, zdražujících klasické pobočkové bankovníctví. Z těchto důvodů eBanka nakonec přehodnotila svoji strategii a výrazně investovala do rozšíření pobočkové

¹⁸ JURÍK, P.: Trendy v bankovním sektoru. *Bankovníctví*. 2004, č. 9, s. 32 - 34. ISSN 1212-4273

sítě. Nyní má asi 35 poboček (navíc využívá 110 obchodních míst České pojišťovny, kde mohou klienti vkládat nebo vybírat hotovost) a zřídila službu osobního bankéře.

3 TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ JAKO VÝZNAMNÝ SEGMENT PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

První telefonní centra, též nazývaná kontaktní centra či klientská centra, začaly české banky budovat v druhé polovině devadesátých let. Za relativně krátkou dobu dokázaly banky v této oblasti ujit velký kus cesty a kvalitou poskytovaných služeb se zařadily na srovnatelnou úroveň obdobných zařízení ve světě. Obecně o kvalitě českých telefonních center, nejen bankovních, mluví skutečnost, že mnohé zahraniční společnosti u nás otevírají nová call centra, která obsluhují klienty nejen v ČR ale i v zahraničí.

Bankovní call centra se nijak zvlášť neliší od ostatních telefonních center. Rozdíly můžeme spatřovat spíše v komplexnosti poskytovaných služeb, bezpečném přístupu k nim a kvalitě. Komplexnost spočívá v tom, že tato call centra obsluhují jak příchozí hovory, tak sama aktivně volají klientům, zpracovávají e-maily, přijímají reklamace, zajišťují odesílání textových zpráv na mobilní telefon. To vše probíhá z jednoho místa podpořeného špičkovou technologií pro směrování a zpracování hovorů.

Telefonní bankéři (operátoři) jsou vyškoleni v několika oblastech, aby dokázali klientům vyhovět bez nutnosti nadměrného přepojování. U příchozích hovorů hraje vedle zodpovídání dotazů ohledně produktů banky a zadávání platebních příkazů stále větší roli pomoc klientům při ovládání přímého bankovníctví, zejména internet bankingu. Řeší se jak jednoduché otázky spojené s ovládáním této aplikace, tak složitější související s nastavením počítače klienta nebo vygenerováním bezpečnostního certifikátu. Při odchozích hovorech kontaktují bankéři klienty, kteří z různých důvodů neplní svoje povinnosti vůči bance v oblasti úvěrů. V poslední době ale převládají prodejní telefonáty, kdy operátor nabízí nové a zajímavé produkty a služby banky.

Bezpečný přístup je prioritou, protože si žádná banka nedovolí hazardovat důvěrou klientů. Ochrana bankovního tajemství vede k potřebě klienty na telefonu

jednoznačně identifikovat. Dnes je nejčastěji používaným způsobem identifikace pomocí klientského čísla a hesla. Pokud chce klient provádět pomocí telefonu i transakce o vyšších objemech (dnes není problém takto provádět operace v řádech milionů korun), pak již potřebuje speciální zařízení, která generují podle zadaných údajů jedinečný kód, kterým klient platbu bance potvrdí.¹⁹

Uspořádání telefonního centra může být různé - záleží na velikosti banky, počtu klientů používajících telebanking, rozsahu poskytovaných služeb a dalších faktorech. Některé peněžní ústavy zvládají obsluhovat klienty po telefonu s třiceti zaměstnanci, jiné banky vlastní velké call centrum, kde pracují stovky lidí. Jeho vnitřní uspořádání může vypadat podobně jako na ilustračním obrázku.

Obrázek 8



Zdroj: internet

¹⁹ Více informací o bezpečném přístupu ke službám telefonního bankovníctví je uvedeno v kapitole 1.2.1 Bezpečnost

V hale je řada stolů, které jsou odděleny přepážkami, které tvoří zvukovou bariéru chránící před hlasem okolních operátorů. Tímto způsobem vzniknou desítky kójek, z nichž každá obsahuje standardní počítačové periferie – klávesnici a monitor a dále tzv. call master. To je speciální telefonní aparát, který má vedle běžných funkcí také některé další, operátor například vidí, zda a případně jak dlouho čeká první klient ve frontě na spojení hovoru. Sluchátka s mikrofonom má každý bankéř vlastní.

Obrázek 9

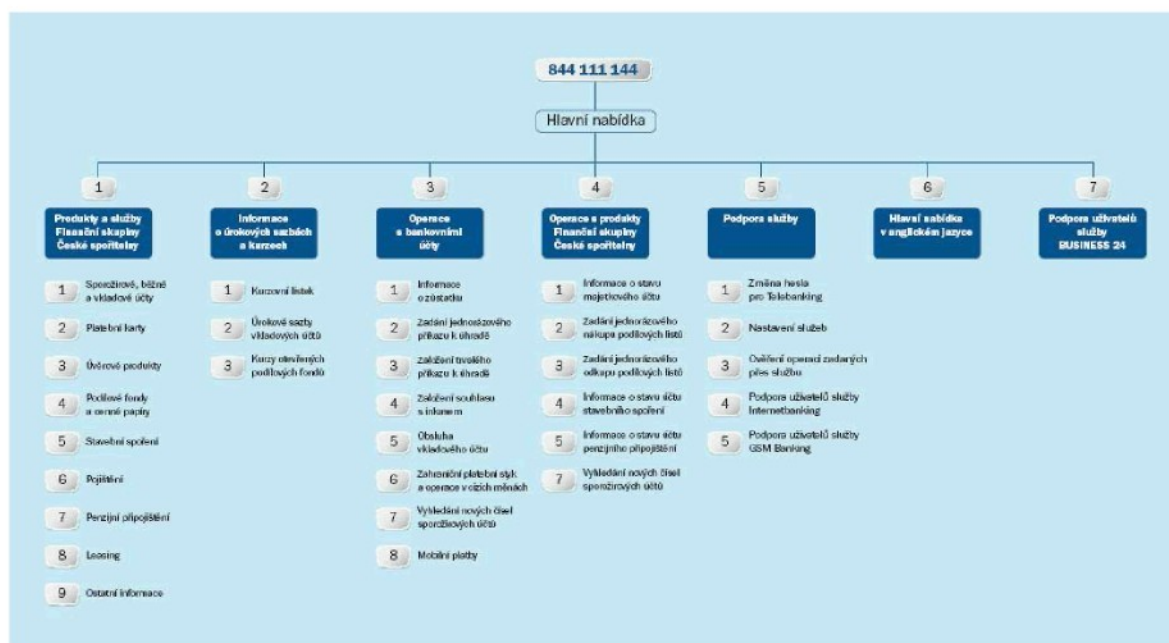


Zdroj: internet

Toto řešení umožňuje naprostou mobilitu zaměstnanců. Telefonní centrum je klientům k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a to vyžaduje směnný provoz. Zaměstnanci se tak střídají na svém pracovišti, telefonní bankéř může pokaždé sedět v jiné kójce.

Protože bývá komunikační i informační systém v centru propojen, operátor ovládá hovory (přijmutí, podržení, přepojení, ukončení) z PC. Stačí tedy jedno stisknutí klávesy a bankéř může hovořit. Zároveň se mu na obrazovce objeví jméno klienta (pokud se volající již identifikoval v systému IVR) a požadovaná služba (pokud ji klient zvolil v nabídce hlasového systému stisknutím přiřazeného tlačítka na svém telefonu). Následující schéma ukazuje uspořádání hlasového systému telefonního bankovníctví České spořitelny.

Obrázek 10



Zdroj: www.csas.cz

Následuje pozdrav, představení bankéře a upřesnění požadavku klienta. Po průchodu bezpečnostní procedurou se bankéři otevře okno bankovní aplikace s údaji o klientovi a může začít plnit přání klienta. Aby se předešlo případným nedorozuměním, zadávají se ke klientům tzv. poznámky, které obsahují informace důležité pro komunikaci, například: výslovnost jména u cizinců; klient špatně slyší, mluvit hlasitě; klient je po úraze a má problémy s řečí.

Často poskytovanou službou na lince telefonního bankovníctví je zadání jednorázového platebního příkazu, přestože mnoho bank v posledním roce provedlo změny poplatků, které znevýhodňují platební styk realizovaný prostřednictvím telefonního bankovníctví v porovnání s internet bankingem či GSM bankingem. Bankéř zadá klientem sdělené údaje platebního příkazu do aplikace a poté je všechny zopakuje. Tento postup je nutný, aby se vyloučily případné chyby na straně bankéře i klienta (operátor například špatně klientovi porozumí a zadá jiné číslo variabilního symbolu). Teprve po jednoznačném odsouhlasení těchto údajů klientem může bankéř úhradu potvrdit a odeslat k dalšímu zpracování. Odsouhlasení se netýká pouze jednorázových úhrad, všechny aktivní operace (změna v trvalém příkazu, zvýšení limitu u platební karty, aktivace služby zasílání

SMS zpráv o zůstatku na mobilní telefon a další) musí klient jednoznačně odsouhlasit, jinak nemůže být žádná aktivní operace provedena. Obdobná situace nastane i pokud dojde k přerušení spojení mezi bankou a klientem ještě před odsouhlasením rozhodujících údajů.

Jak již bylo zmíněno, telefonní centra stále častěji realizují odchozí telefonáty s nabídkou bankovních produktů. Prodejní aktivity bank jdou ale dál. Telefonní bankéř může klientovi určitou službu či produkt nabídnout i při příchozím hovoru, pokud se vyskytne vhodný okamžik. S těmito nabídkami se můžeme nejčastěji setkat při marketingových kampaních na nové produkty či služby.

Při práci telefonního bankéře jsou kladeny velké nároky na komunikativnost a dále produktové znalosti. Samozřejmě není v silách jednoho člověka znát podrobnosti ke všech nabízeným bankovním produktům. Proto má operátor k dispozici intranet (podnikový internet), kde jsou tyto údaje v přehledné formě uvedeny. Dále zde bankéř nalezne kompletní informace o ceníku, manuály k bankovním aplikacím a další užitečné informace. Všechny důležité informace (nové služby, změna funkčnosti aplikace, provozní záležitosti) jsou bankéřům zasílány také e-mailovou poštou.

Pokud nemá bankéř dostatek informací nebo si není jist, zda je schopen bezchybně obsloužit klienta, vždy má možnost obrátit se s dotazem na vedoucího týmu (skupina o počtu 10 – 20 lidí) nebo přepojit klienta s jeho požadavkem na kolegu s vyšší komunikační a produktovou úrovní (typicky se tak děje u nových telefonních bankéřů).

V malých telefonních centrech pracují většinou univerzální bankéři, kteří poskytují všechny služby. V call centrech se stovkami zaměstnanců bývají bankéři rozděleni do oddělení, která zajišťují služby služby. Například úsek infolinky – poskytuje údaje o produktech a službách, podrobnosti k ceníku, informace o pobočkách a dále vyřizuje e-mailovou komunikaci s klienty. Jistě zde bude úsek podpory internetového a mobilního bankovníctví, kde pracovníci klientům pomáhají řešit

otázky týkající se přihlášení do systému internetového bankovníctví, ovládání aplikace, nastavení počítače nebo mobilního telefonu klienta. Prodejní úsek má na starosti odchozí telefonáty s nabídkou produktů a služeb. V dalším oddělení jsou bankéři zajišťující platební styk. Cílem tohoto členění je zajištění co nejvyšší efektivnosti provozu a samozřejmě spokojenosti klienta s rychlostí a kvalitou obsluhy.

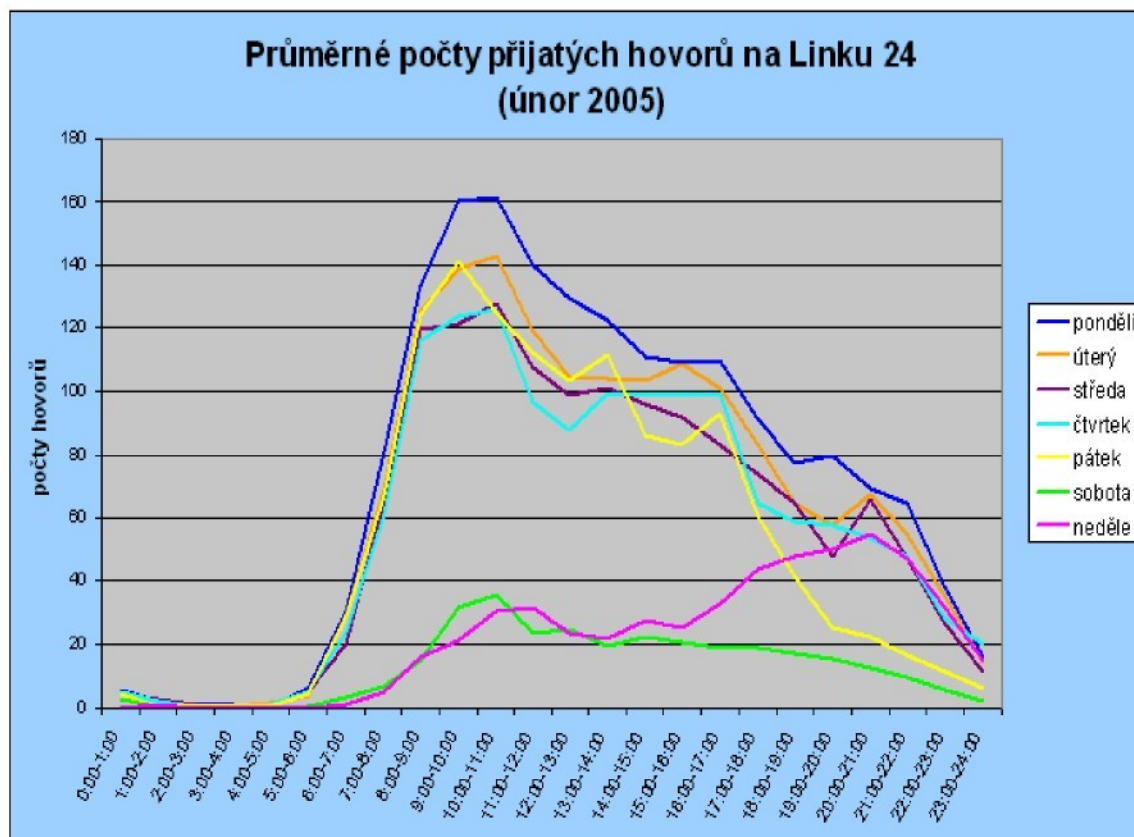
V každé servisně orientované organizaci hrají primární úlohu lidé. Kvalita služeb telefonního centra závisí vedle technologického zajištění z velké části na schopnostech, znalostech a zkušenostech operátorů. Předpokladem vysoké kvality nabízených služeb je již výběr vhodných osob do pozice telefonního bankéře. Adept musí mít výborné komunikační a vyjadřovací schopnosti, dále výborný mluvený projev. Měl by být schopen zvládat stresové situace, být dostatečně empatický, předpokládá se u něj znalost práce na PC. Před nástupem do práce vybraný uchazeč samozřejmě prochází intenzivním školením, kde se naučí správně komunikovat po telefonu, pracovat s potřebnými bankovními aplikacemi a obdrží také základní informace o bankovních produktech. Tím ale práce s lidmi nekončí. Aby banky uspěly v tvrdé konkurenci, musí stejně jako jiné podniky, neustále rozvíjet lidský potenciál ve firmě. Zaměstnanci proto průběžně absolvují školení o nových produktech či změnách ve funkčnosti bankovních aplikací, účastní se jazykových kurzů.

Důležitým nástrojem zlepšování kvality služeb v call centru je tzv. koučing. Ten spočívá v tom, že nadřízený či jiný pověřený pracovník v pravidelných intervalech náhodně vybere hovor operátora²⁰, který si přeposlechne a následně zhodnotí jeho zvládnutí bankéřem po stránce komunikační i produktové. Hodnotící zpráva obsahuje body, ve kterých je pochválen za správné vyřízení hovoru a dále případné chyby či nedostatky, které je potřeba odstranit či zlepšit.

²⁰ všechny hovory v telefonním centru jsou nahrávány a archivovány z důvodu případných reklamací a dále pro účely školení operátorů

Důležitou činností v telefonním centru je plánování pracovních sil podle jeho vytíženosti. Optimální stav je takový, kdy nedochází k přetěžování centra a z toho plynoucího čekání klientů na spojení hovorů, ale ani situace, kdy příliš mnoho bankéřů čeká na hovor. To by bylo pro banku neefektivní. Při přípravě týdenního či měsíčního plánu se vychází z podkladů o vytíženosti telefonního centra v minulých obdobích (mnohá bankovní centra existují již řadu let a proto mají dostatek statistických informací o počtu hovorů, průměrné délce hovoru, průměrné čekací době na spojení a dalších údajů za různá období). V úvahu se bere také stále se zvyšující počet klientů i četnost využívání služeb telefonního centra. Při přípravě plánu počtu operátorů se přihlíží např. i k programové nabídce českých televizí, protože i to má vliv počet klientů, kteří mohou zavolat na linku telefonního bankovníctví. Situaci dokresluje graf, kde je zobrazena četnost hovorů na linku telefonního bankovníctví ČSOB v průběhu dne i týdne.

Obrázek 11



Zdroj: www.csob.cz

4 KOMPARACE NÁKLADŮ ZA SLUŽBY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

Tato práce je zaměřena především na segment retailového bankovníctví a proto jsou v této kapitole porovnávány náklady za služby přímého bankovníctví pouze pro fyzické osoby - občany. Srovnávány byly pouze banky nabízející služby telefonní bankovníctví, z tohoto důvodu chybí v přehledu Volksbank, Bawag Bank a Waldviertler Sparkasse. Poštovní spořitelna, která poskytuje pasivní telebanking (po telefonu lze zjistit pouze zůstatek na účtu), není v přehledu také uvedena.

Poplatky, které banky účtují klientům za své služby, se velmi liší v závislosti na používaných komunikačních kanálech. Náklady na přímé bankovníctví můžeme rozdělit do dvou skupin. Jednak jsou to pravidelné platby za používání nástrojů přímého bankovníctví a dále si banky účtují poplatky za jednotlivé operace (jednorázový platební příkaz, trvalý příkaz, povolení k inkasu) realizované prostřednictvím těchto kanálů.

4.1 Poplatky za zřízení a správu přímého bankovníctví

Pro banky je výhodné pokud její klienti používají pro správu svého účtu přímé komunikační kanály namísto osobních návštěv na pobočce. Proto žádná z devíti sledovaných bank nevyžaduje žádný poplatek za zřízení některé ze služeb přímého bankovníctví. U většiny peněžních ústavů je zdarma i zrušení této služby. Pouze 2 banky - HVB Bank a Raiffeisenbank – si účtují za zrušení přímého bankovníctví poměrně vysoký poplatek. Naopak za používání telefonního či internetového bankovníctví si již většina bank účtuje měsíční poplatek. Ten se pohybuje od 20 do 50 korun, v případě Citibank a eBanky je při splnění určitých podmínek tento poplatek nulový.

Tabulka 7 - Poplatky za služby přímého bankovníctví v Kč

Banka/přímý kanál	Internet	Mobil	Telefon
Komerční banka			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/44,- ⁸ /0,-	-	0,-/55,- ⁸ /0,-
HVB Bank			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/50,-/200,-	0,-/35,-/200,-	0,-/50,-/200,-
Živnobanka			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/30,-/0,-	0,-/30,-/0,-	0,-/30,-/0,-
GE Money Bank			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/39,-/0,-	0,-/39,-/0,-	0,-/39,-/0,-
ČSOB			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/20,- ¹ /0,-	0,-/20,- ² /0,-	0,-/40,- (20,- ³)/0,-
Raiffeisenbank ⁴			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/35,-/100,-	0,-/35,-/100,-	0,-/35,-/100,-
eBanka ⁵			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/0,-/0,-	0,-/0,-/0,-	0,-/0,-/0,-
Česká spořitelna ⁶			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/25,-/150,-	0,-/25,- (0,- ⁷)/0,-	0,-/25,-/150,-
Citibank			
Zřízení/správa (měsíčně)/zrušení	0,-/0,-/0,-	-	0,-/0,-/0,-

Platnost k 29. 03. 2005, zdroj: banky

¹ při zřízení služby ČSOB Internet (internetové bankovníctví) získá klient také službu ČSOB Linka 24 (telebanking) a ČSOB Mobil 24 (GSM banking)

² při zřízení služby ČSOB Mobil získá klient možnost používat také službu ČSOB Linka 24 a ČSOB Internet

³ užívání služby v kombinaci s dalším přímým kanálem (telebanking nebo GSM banking)

⁴ při používání 2 přímých kanálů je měsíční poplatek 60,-; při použití všech 3 kanálů 80,-

⁵ nulové poplatky za správu platí pro cenový program Plus a Základ při splnění podmínky měsíčního příjmu na účet 30, resp. 15 tis. Kč, v opačném případě platí klient měsíční poplatek 75,- resp. 45,-. Program Student nabízí služby PB zdarma a program eLinka za cenu 45,- měsíčně.

⁶ Česká spořitelna nabízí službu SERVIS 24, která obsahuje telebanking a internetbanking

⁷ pokud je zřízena i služba Servis 24

⁸ první 2 měsíce po zřízení služby je její používání zdarma

4.2 Poplatky za operace prováděné v rámci přímého bankovníctví

Tabulka 8 - Poplatky za účetní operace z hlediska použitého komunikačního kanálu

Banka/platební kanál	Pobočka	Internet	Mobil *	Telefon
Komerční banka ¹				
Jednorázový příkaz k úhradě	10,- (30,-) ²	3,-	-	6,-/10,- ³
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/20,-/20,-	-	0,-/30,-/30,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	60,-/60,-/60,-	60,-/60,-/60,-	-	60,-/60,-/60,-
HVB Bank				
Jednorázový příkaz k úhradě	20,-	3,50	2,-	7,-
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	50,-/50,-/50,-	0,-/0,-/0,-	0,-/-/-	0,-/0,-/0,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	50,-/50,-/50,-	0,-/0,-/0,-	0,-/-/-	0,-/0,-/0,-
Živnobanka ⁴				
Jednorázový příkaz k úhradě	10,- (20,-)	2,-(6,-)	2,-(6,-)	2,-(6,-)
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	30,-/30,-/30,-	10,-/15,-/15,-	10,-/-/15,-	10,-/15,-/15,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	30,-/30,-/30,-	10,-/15,-/15,-	-	10,-/15,-/15,-
GE Money Bank				
Jednorázový příkaz k úhradě	16,-	3,-	3,-	3,-
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	0,-/-/0,-	0,-/0,-/0,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	-	0,-/0,-/0,-
ČSOB				
Jednorázový příkaz k úhradě	18,- (40,-)/9 ⁵	3,-	3,-	6,-
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/40,-/40,-	0,-/6,-/6,-	0,-/6,-/6,-	0,-/6,-/6,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	0,-/40,-/40,-	0,-/6,-/6,-	0,-/-/6,-	0,-/6,-/6,-
Raiffeisenbank ⁶				
Jednorázový příkaz k úhradě	15,-/9,- (25,-/9,-) ⁷	2,- (3,-)	2,- (3,-)	3,- (4,-)
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	0,-/-/0,-	0,-/10,-/10,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	-	0,-/10,-/10,-
eBanka ⁸				
- program Základ, Plus, Student				
Jednorázový příkaz k úhradě ⁹	22,90 (26,10)	2,90 (6,10)	2,90 (6,10)	2,90 (6,10)
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	20,-/50,-/50,-	0,-/30,-/30,-	-	0,-/30,-/30,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	20,-/50,-/50,-	0,-/30,-/30,-	-	0,-/30,-/30,-
- program eLinka				
Jednorázový příkaz k úhradě	22,9	22,90	2,90	2,90
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	20,-/50,-/50,-	20,-/50,-/50,-	-	0,-/30,-/30,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	20,-/50,-/50,-	20,-/50,-/50,-	-	0,-/30,-/30,-
Česka spořitelna ¹⁰				
Jednorázový příkaz k úhradě	45,- (8,-) ¹¹	2,-	2,-	2,- (3,50) ¹²
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	0,-/-/-	0,-/0,-/0,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	0,-/30,-/30,-	0,-/0,-/0,-	-	0,-/0,-/0,-
Citibank				
Jednorázový příkaz k úhradě	24,-	6,-	-	15,-
Trvalý příkaz - zadání/změna/zrušení	0,-/58,-/58,-	0,-/40,-/40,-	-	0,-/49,-/49,-
Povolení k inkasu - zadání/změna/zrušení	0,-/58,-/58,-	0,-/40,-/40,-	-	0,-/49,-/49,-
Platnost k 29. 03. 2005, zdroj: banky				

* rozsah nabízených služeb záleží na používaném mobilním operátorovi

¹ účetní položka příchozí z jiné banky nebo odchozí do jiné banky je navíc zpoplatněna částkou 2,-

² splatnost následující den po dni zadání úhrady/splatnost v den zadání úhrady

³ 1. - 5. položka v měsíci/každá další položka v měsíci

⁴ poplatky platí pro platby v rámci Živnobanky, v závorce jsou uvedeny účetní položky příchozí či odchozí z/do jiné banky

⁵ zadaný na přepážce se splatností následující den (se splatností v den zadání)/přes sběrný box se splatností následující den

⁶ poplatky platí pro platby v rámci Raiffeisenbank, v závorce jsou uvedeny účetní položky příchozí či odchozí z/do jiné banky

⁷ zadaný na přepážce/přes sběrný box

⁸ účetní položka příchozí z jiné banky nebo odchozí do jiné banky je navíc zpoplatněna částkou 2,-. Poplatky u telebankingu platí pouze při použití automatického hlasového systému. Pokud klient komunikuje přímo s TB je potřeba připočítat částku 20,- (pro program Základ, Plus a Student) respektive částku 4,- (pro program eLinka)

⁹ ceny platí pro programy Plus a Student, v závorce uvedeny poplatky pro program Základ

¹⁰ účetní položka příchozí z jiné banky nebo odchozí do jiné banky je navíc zpoplatněna částkou 2,-

¹¹ zadaný na přepážce (přes sběrný box)

¹² zadaný přes automatický hlasový systém (přes telefonního bankéře)

Při komparaci nákladů za služby přímého bankovníctví je potřeba zohlednit také poplatky, které si banky účtují za prováděné operace prostřednictvím těchto kanálů. Tyto poplatky jsou uvedeny v předchozí tabulce

Z ní je jasné patrné, že banky zvýhodňují ty klienty, kteří k provedení bezhotovostní úhrady použijí některý z přímých kanálů namísto osobní návštěvy pobočky. Zvýhodnění spočívá nejen v nastavení poplatků za podání platebního příkazu, ale také v rychlosti jeho zpracování. Banky nabízejí u úhrad zadaných přes telefon (do stanoveného časového intervalu) standardně splatnost ještě týž den oproti tomu na pobočce bývá splatnost „papírového“ platebního příkazu standardně až následující den a za realizaci platby v den podání příkazu si musí klient v mnoha případech připlatit. V poslední době se na pobočkách některých bank objevují samoobslužné zóny. Ty spočívají v tom, že si klient vyplněný platební příkaz sám orazítkuje, odtrhne si kopii a originál vhodí do sběrného boxu. Poplatky za takto podaný příkaz bývají často poloviční ve srovnání s příkazem

podaným na přepážce, protože banka nemusí zaměstnávat pracovníka provádějícího tuto činnost.

Zajímavý posun v pohledu na telebanking je možné pozorovat u Komerční banky. Ta po změně ceníku v lednu 2004 zvýšila výrazně poplatky u telefonního bankovníctví a cena za provedení úhrady přes telefon se tak v některých případech dostala na stejnou úroveň jako u platby zadané na pobočce. Důvodem je zřejmě skutečnost, že náklady na provedení platby přes telefonního bankéře jsou několikanásobně vyšší v porovnání s dalšími kanály přímého bankovníctví. Banka totiž musí v call centru (obdobně jako na pobočce) zaměstnávat pracovníky, kteří klientem sdělené údaje natypují do bankovního systému. U internetového či mobilního bankovníctví tato činnost odpadá, protože klient zadává potřebné údaje do přednastavených polí odkud se bez potřeby lidského zásahu přesunou do bankovního systému.

Z důvodu úspory osobních nákladů některé banky také rozlišují, zda klient při zadání úhrady komunikuje s automatickým hlasovým systémem (aktivní IVR ²¹ nepoužívá ČSOB, HVB Bank, KB a Raiffeisenbank) nebo s telefonním bankéřem. Pro banky je použití hlasového systému výhodnější, protože data do něj zadaná jsou kompatibilní s bankovním systémem a není potřeba je dále přepisovat nebo jinak upravovat. Záleží pouze na klientovi, zda dá přednost dražšímu „živému“ operátorovi nebo levnějšímu strojovému hlasu počítače. Cenové rozdíly mohou být v tomto případě značné, například u eBanky klient zaplatí při komunikaci s telefonním bankéřem o 20 korun více (u cenového programu eLinka pouze 4 koruny) za každou úhradu v porovnání se stejným úkonem provedeným v rámci hlasového automatu.

Obecně je cenově nejvýhodnější zadávat platební příkazy prostřednictvím internetového či mobilního bankovníctví (banky mezi oběma systémy nerozlišují

²¹ automatický hlasový systém umožňující zadávání jednorázových úhrad případně trvalých příkazů a povolení k inkasu

s výjimkou HVB Bank, kde je GSM banking levnější) a u některých bank také s použitím hlasového systému telebankingu.

Obdobnou situaci jako u jednorázových úhrad lze pozorovat i u trvalých příkazů či povolení k inkasu. Jejich zadání, změna či zrušení je podstatně dražší na pobočce než u telefonního bankovníctví s výjimkou Komerční banky, která má u obou způsobů nastaveny stejné poplatky. Pokud klient zadá či změní trvalý příkaz prostřednictvím internetu nebo mobilu, může ušetřit ještě více peněz. Pouze 3 ze sledovaných bank - HVB Bank, GE Money Bank a Česká spořitelna - nezaplatňují při použití jakéhokoliv kanálu přímého bankovníctví žádnou z operací (zadání, změnu, zrušení) s trvalým příkazem či povolením k inkasu.

Poslední tabulka zobrazuje poplatky za příchozí platby na účet a dále za úhrady provedené na základě trvalého příkazu nebo povolení k inkasu.

Tabulka 9 - Poplatky za účetní operace	
Banka	Příchozí platba/platba na základě TP/platba na základě inkasa
Komerční banka ¹	5,- / 4,50 / 4,50
HVB Bank	5,- / 5,- / 5,-
Živnobanka ²	0,- (6,-) / 2,- (6,-) / 2,- (6,-)
GE Money Bank	5,- / 6,- / 6,-
ČSOB	7,- / 6,- (3,-) / 6,- (3,-) ³
Raiffeisenbank	5,- / 5,- / 7,-
eBanka (program Plus a eLinka) ¹	2,90 / 2,90 / 2,90
eBanka (program Základ) ¹	6,10 / 6,10 / 6,10
Česka spořitelna ¹	5,- / 5,- / 5,-
Citibank	0,- / 6,- / 6,-
Platnost k 29. 03. 2005, zdroj: banky	

¹ účetní položka příchozí z jiné banky nebo odchozí do jiné banky je navíc zpoplatněna částkou 2,-

² poplatky platí pro platby v rámci Živnobanky, v závorce jsou uvedeny účetní položky z/do jiné banky

³ provedení úhrady na základě TP nebo povolení k inkasu zadaného na pobočce nebo přes tel. bankéře (zadaného přes internet nebo mobil)

Při pohledu na tabulku zjistíme, že poplatky za příchozí platby z jiného peněžního se nejčastěji pohybují v rozmezí 5 až 7 korun. Jedinou bankou, kde klient za příchozí platbu nezaplatí nic, je Citibank. U Živnostenské banky jsou tyto platby zdarma pouze v rámci peněžního ústavu. Obdobné poplatky si účtují banky také u úhrad provedených na základě trvalého příkazu či povolení k inkasu. eBanka zřejmě z důvodu zjednodušení sazebníku zpoplatňuje tyto úhrady stejnou částkou jako jednorázové platební příkazy. Za povšimnutí stojí sazby ČSOB, kde poplatek za provedení TP či inkasa závisí na komunikačním kanálu, který byl k pravidelné úhradě použit.

4.3 Některá specifika při komparaci nákladů

V současné době banky až na výjimky nenabízejí samotný běžný účet. V jejich nabídce nalezneme produktové balíčky či cenové programy, které obsahují vedle běžného účtu navíc například platební kartu, kontokorentní úvěr nebo přímé bankovníctví. Za všechny služby a produkty nabízené v rámci balíčku pak klient bance platí pouze jeden měsíční poplatek. Aby mělo srovnání nákladů na přímé bankovníctví mezi bankami určitou vypovídací hodnotu, bylo pro každý peněžní ústav vybráno několik typů těchto balíčků. Jejich přehled se stručným popisem služeb a produktů je uveden v příloze číslo 2 v závěru práce.

Z důvodu porovnatelnosti celkových ročních nákladů spojených s používáním přímého bankovníctví mezi bankami bylo zapotřebí vycházet z určitých zjednodušujících předpokladů:

- pokud běžný účet, případně produktový balíček neobsahuje telefonní (internetové) bankovníctví, byl o tuto službu doplněn a samozřejmě byl připočten náležitý poplatek.
- absence platební karty v produktovém balíčku znamenala přičtení poplatku za její vydání a vedení (vždy byla vybrána nejlevnější varianta platební karty dle sazebníku konkrétní banky) k ročním nákladům, protože majitel

bankovního účtu se bez tohoto platebního nástroje v dnešní době neobejde.

- pokud účet standardně neobsahoval měsíční výpis, byl poplatek za vedení účtu zvýšen o přírážku za tuto službu.
- vybrané bankovní účty byly srovnávány pro 3 typy klientů lišící se počtem prováděných transakcí v kalendářním měsíci.
- všechny příchozí (odchozí) platby procházeli přes zúčtovací centrum ČNB, jedná se tedy o mezibankovní platební styk. Důvodem je skutečnost, že některé banky poplatkově rozlišují, zda se jedná o účetní položku v rámci banky nebo do/ z jiného peněžního ústavu.
- při komparaci nákladů na telefonní bankovníctví klient používal pro provádění platebního styku výhradně služeb telefonního bankovníctví (kde upřednostňoval komunikaci s automatickým hlasovým systémem).
- při komparaci nákladů na internetové bankovníctví používal klient k zadávání platebních příkazů pouze internet banking.
- některé produktové balíčky obsahují pouze časově omezenou nabídku určitých služeb (zdarma platební karta první rok, zdarma založení TP/inkasní platby do určité doby od založení účtu). Tyto omezené nabídky nebyly brány v potaz.
- klienti Živnobanky platí při každém hovoru na linku telefonního bankovníctví poplatek za přístup do systému. Ten se pohybuje ve výši 3 koruny při použití hlasového systému, respektive 6 korun při hovoru s telefonním bankéřem. Protože nelze přesně odhadnout počet telefonátů, nebyl tento poplatek započítán do celkových nákladů.
- v nákladech nejsou zahrnuty ani poplatky za telefonní (internetové) spojení účtované telekomunikačními společnostmi.

Náklady, které slouží k porovnání cenové výhodnosti či nevýhodnosti jednotlivých bankovních účtů, jsou spočítány za období jednoho roku a mají následující skladbu:

- poplatek za vedení účtu včetně měsíčního výpisu zaslaného poštou

- poplatek za používání telefonního (internetového) bankovníctví
- poplatek za 2 výběry hotovosti z vlastního bankomatu měsíčně
- poplatek za vydání a vedení platební karty
- poplatek za změnu jednoho trvalého příkazu a jedné inkasní platby ročně
- poplatek za zadání jedné inkasní platby ročně
- poplatek za zřízení dvou trvalých příkazů ročně
- poplatky za provedení účetních operací na účtu v závislosti na aktivitě klienta

4.3.1 Telekomunikační náklady

Přestože nejsou telekomunikační poplatky zohledněny v nákladech za přímé bankovníctví, je potřeba se o nich krátce zmínit. Z následující tabulky je vidět, že pět ze sledovaných bank poskytuje telefonní bankovníctví na bezplatném čísle, tzn. že náklady na hovor hradí zcela ze svého. Dvě banky - ČSOB a Česká spořitelna - se o telekomunikační náklady s klientem dělí, protože své služby nabízí na tzv. modré lince (telefonát je zpoplatněn pouze jako místní hovor). Konečně klienti GE Money Bank a Citibank hradí náklady za telefonní spojení se svojí bankou v celé výši.

Tabulka 10 - Linky telefonního bankovníctví

Banka	Telefonní číslo
Komerční banka	800 111 124/ 800 150 250
HVB Bank	800 100 024
Živnobanka	800 122 412
GE Money Bank	224 441 234
ČSOB	844 113 114
Raiffeisenbank	800 900 900
eBanka	800 124 200
Česká spořitelna	844 111 144
Citibank	233 062 222
Zdroj: banky	

Náklady za telefonní spojení nelze přesně vyčíslit, protože na ně má vliv mnoho faktorů, například: kolik hovorů klient za měsíc uskuteční, zda telefonuje z pevné linky nebo mobilního telefonu, zda volá v telekomunikační špičce nebo mimo ni, kolik platebních příkazů podá během jednoho telefonátu, jaká je v době hovoru vytíženost telefonního centra banky a mnoho dalších. Lze pouze velmi přibližně odhadnout výši telekomunikačních nákladů. K tomu byly použity údaje zjištěné při testu telefonního bankovníctví, který provedl v březnu roku 2005 deník Mladá Fronta Dnes. Ten podle několika měření zjistil průměrnou dobu potřebnou k vyřízení platebního příkazu po telefonu.

Tabulka 11 - Doba zadání příkazu k úhradě přes operátora	
Banka	Doba (minuty:sekundy)
Raiffeisenbank	2:19
Komerční banka	2:21
ČSOB	2:22
Česká spořitelna	2:23
HVB Bank	2:59
Živnobanka	3:09
eBanka	3:14
GE Money Bank *	3:26
Citibank	5:34
Zdroj: www.idnes.cz ze dne 5. 4. 2005	
* pouze IVR systém	

V tabulce je uveden celkový čas telefonátu potřebný pro zadání jedné úhrady prostřednictvím telefonního bankéře a to včetně čekání na spojení s operátorem (v případě velkého vytížení linky), průchodu bezpečnostní procedurou a závěrečného rozloučení. MF Dnes dále uvedla, že transakce zadané přes hlasový automat (pokud to banka umožňuje) mohou být rychlejší, ale v některých případech i zdlouhavější než v případě využití služeb telefonního operátora. Jejich průměr je oproti telefonnímu centru vyšší jen cca o 20 sekund. Výhodou je, že ani ve špičce nemusí klient čekat, až se „uvolní“ některý z telefonních bankéřů.

Odhadované náklady za uskutečněné hovory na linku telefonního bankovníctví se mohou v případě modré linky pohybovat v rozmezí několika desetikorun až

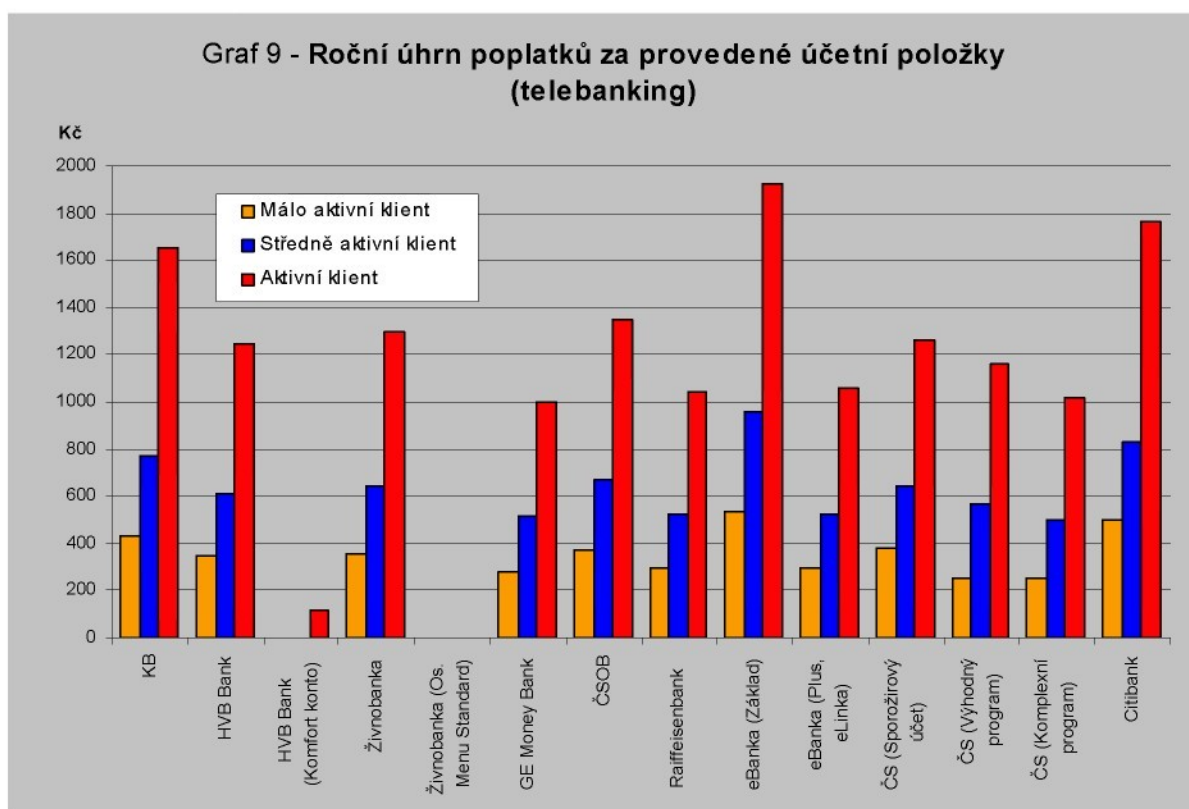
stokorun ročně. Naopak u klienta Citibank, který by platil meziměstské hovory, se může roční účet za telefon vyšplhat až k částce blížíící se jednomu tisíci korun.

4.4 Komparace nákladů za služby telefonního bankovníctví

Při porovnání celkových ročních nákladů za služby telefonního bankovníctví se jeví jako nejlevnější peněžní ústav Česká spořitelna se svým produktem Výhodný program a to v kategorii málo aktivní klient a středně aktivní klient. V kategorii aktivní klient nabízí cenově nejvýhodněji své služby Živnostenská banka s programem Osobní Menu Standard. Naopak nejdražší obsluhují svoje finance klienti Citibank, kde dosahují náklady na vedení účtu nejvyšších hodnot pro všechny tři typy klientů.

Na následující straně jsou v tabulce seřazeny všechny hodnocené bankovní produkty podle zjištěných hodnot celkových ročních nákladů (podrobnější údaje jsou uvedeny v tabulce přílohy číslo 3). Je z ní patrné, že mezi nejlevnější, respektive nejdražší bankovní účty (tučně zvýrazněné) patří v převážné většině stále stejné bankovní balíčky bez ohledu na aktivitu klienta, pouze se mění jejich pořadí. Červenou barvou je označen bankovní účet, jehož celkové náklady se nejvíce blíží průměrným nákladům.

V případě málo aktivního klienta roční náklady prvních dvou bankovních produktů nepřesáhly částku jednoho tisíce korun. Výdaje u následujících 5 účtů se lišily pouze v řádu desetikorun a proto by při volbě konkrétního produktu rozhodovaly jiné důvody (obsah balíčku, kvalita a rozsah služeb nabízených po telefonu, bezplatnost hovorů na linku telebankingu). U středně aktivního klienta se lišily náklady dvou nejlevnějších účtů pouze o 78 korun, naopak u aktivního klienta je tento rozdíl skoro čtyři sta korun a s více pohyby na účtu by byl ještě větší. Je to dáno tím, že majitel Osobního Menu Standard u Živnobanky neplatí žádné poplatky (viz následující graf) za provedené transakce, což při rostoucí aktivitě výrazně snižuje celkové náklady.



V grafu je uveden roční součet nákladů za provedené jednorázové platby, TP a inkasa.

Málo aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby

Středně aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platba, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby

Aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platba, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby

Díky absenci poplatků za realizaci platebního styku se Živnobanka se svým balíčkem Osobní Menu Standard umístila na 3. místě v kategorii středně aktivní klient a na prvním místě v kategorii aktivní klient, přestože je tento produkt spojen s relativně vyšším měsíčním poplatkem. Velmi nízké poplatky za provedené transakce jsou spojeny také s Komfort kontem od HVB Bank, bohužel za tento účet zaplatí měsíčně klient velmi vysokou částku (Kč 184,-) a tak patří toto konto spíše k dražším (u aktivního klienta se blíží průměrným nákladům). Zdaleka nejvíce peněz za provedené účetní položky zaplatí klienti s programem Základ u eBanky. Navíc tento produkt neobsahuje kromě vedení účtu žádnou další službu zdarma (za telefonní bankovníctví a platební kartu si musí klient připlatit), proto jsou celkové náklady za program Základ velmi vysoké.

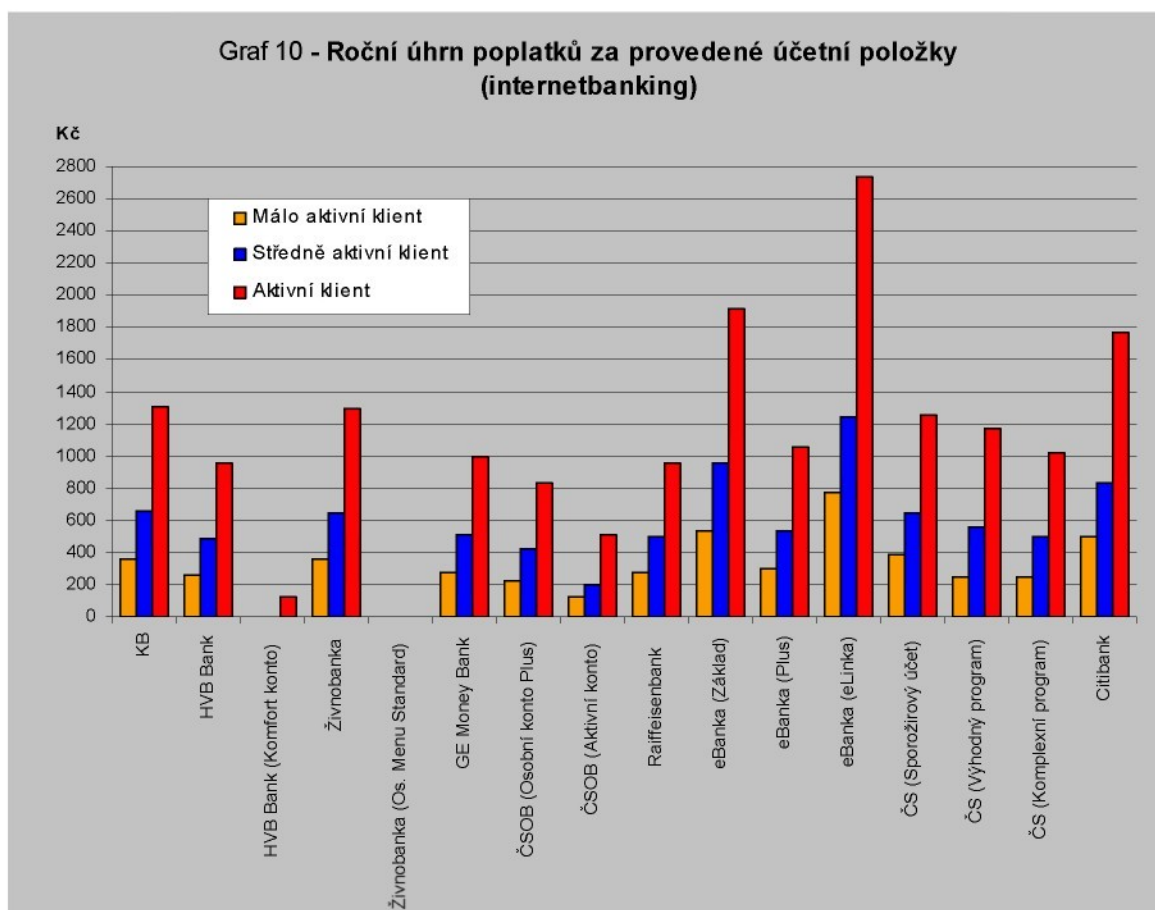
Dále bylo zjištěno, že samotný účet (Osobní konto u HVB Bank, Běžný účet u Živnobanky a GE Money Bank, Sporožirový účet u ČS a programy Základ a Plus u eBanky) bez dalších služeb a produktů je pro klienty v celkovém součtu dražší než různé bankovní balíčky, které v jednom paušálním poplatku obsahují již např. služby telefonního bankovníctví či vedení platební karty (jedinou výjimkou tvoří Sporožirový účet u České Spořitelny, který je nákladově levnější než její Komplexní program). To je dáno skutečností, že pro banku je lepší nabídnout klientovi za výhodnou cenu balíček produktů a služeb než je prodávat jednotlivě za standardní cenu.

Na nejnižším místě pomyslného žebříčku se umístila Citibank s Běžným účtem a to z jediného důvodu - tato banka se zaměřuje na velmi bonitní klientelu, která si ráda připlatí za celosvětovou prestiž a exkluzivitu tohoto peněžního ústavu.

4.5 Komparace nákladů za služby internetového bankovníctví

Při pohledu na tabulku na následující straně (podrobnější údaje jsou uvedeny v tabulce přílohy číslo 4) je patrné, že pořadí bankovních produktů z hlediska nákladů za služby internetového bankovníctví se příliš neliší od výsledků komparace bankovních produktů z hlediska nákladů na telefonní bankovníctví.

V případě nejlevnějšího, respektive nejdražšího účtu došlo ke změně pouze u varianty aktivní klient, kde se na pozici nejdražšího produktu dostal program eLinka od eBanky a to z jediného důvodu. Tento produkt je navržen speciálně pro klienty používající pouze telefonní a mobilní bankovníctví, ostatní komunikační kanály jsou cenově znevýhodněny. Pokud tedy klient eLinky zadá příkaz k úhradě přes internet banking, zaplatí za to stejně vysoký poplatek jako kdyby provedl tuto operaci na pobočce. Tuto vlastnost eLinky zobrazuje i následující graf.



V grafu je uveden roční součet nákladů za provedené jednorázové platby, TP a inkasa.

Málo aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby

Středně aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platba, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby

Aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platba, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby

U HVB Bank (Komfort konto), Živnobanky, České spořitelny, Citibank a eBanky (s výjimkou programu eLinka) se poplatky za provedení transakcí přes internet banking v porovnání s telefonním bankovníctvím vůbec nemění. U ostatních bank a typů balíčků došlo k jejich mnohdy velmi významnému poklesu.

4.6 Komparace nákladů na přímé bankovníctví u studentských kont

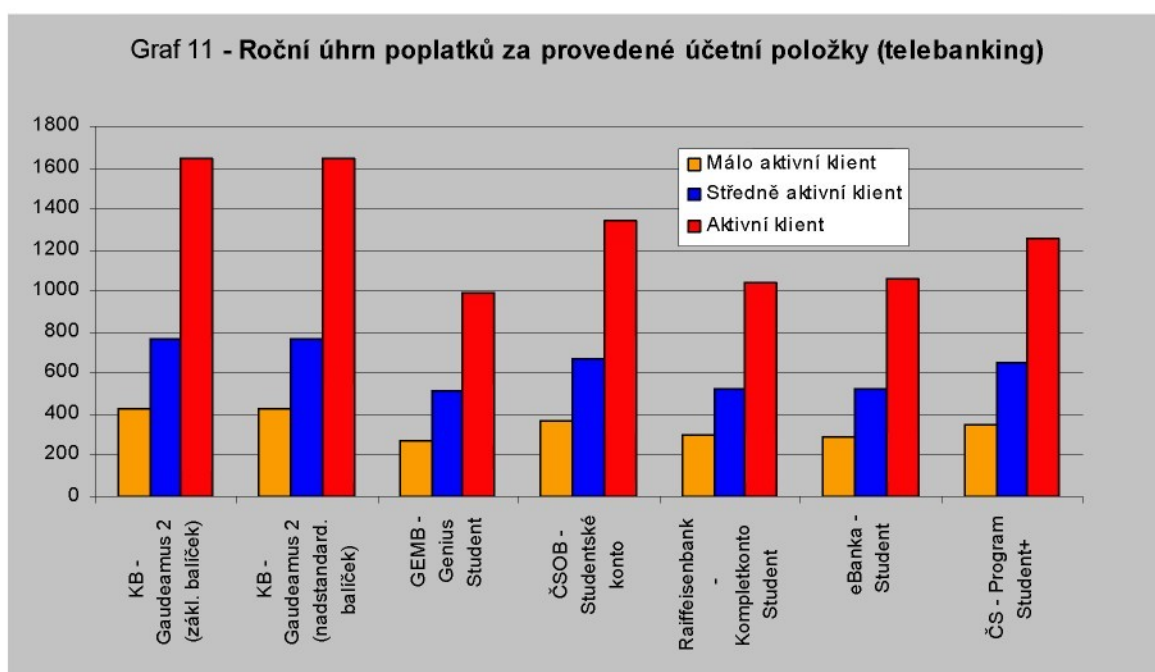
Studenti středních a vysokých škol tvoří zvláštní segment trhu. Většina těchto mladých lidí v průběhu studia nemá moc peněz a nepředstavuje tak pro banku příliš výnosnou klientelu. Do budoucna ale tato skupina lidí skrývá ohromný potenciál (hypotéky, spotřebitelské úvěry, příjmy z budoucího povolání). Banky se proto snaží získat tyto lidi již během studia, protože se dá předpokládat, že po jeho ukončení většina z nich zůstane nadále věrná svému peněžnímu ústavu.

Přestože nenabízejí všechny banky studentská konta, existuje na tomto trhu velká konkurence a tomu odpovídají i nabídky jednotlivých bank. Studentská konta jsou jednoznačně výhodnější než retailové produkty pro nestudenty. Mezi výhody patří například: nabídka kompletního balíčku služeb (vedení účtu včetně výpisů, vydání a vedení platební karty, kanály přímého bankovníctví) za nulový poplatek, možnost čerpání kontokorentu, možnost získání až půlmilionového úvěru s velmi zajímavými platebními podmínkami (během studia může klient splácet pouze úroky), možnost využití nejrůznějších či získání peněžitých bonusů.

Ze sledovaných bank nabízí speciální účty pro studenty 6 bankovních ústavů, z toho tři z nich - Česká spořitelna, ČSOB a Komerční banka (konto Gaudeamus² v základním balíčku) - zdarma bez měsíčních poplatků.

Na následující straně jsou uvedeny tabulky se srovnáním nákladů za služby telefonního a internetového bankovníctví (podrobné údaje jsou uvedeny v tabulce přílohy číslo 5).

Nejlevněji nabízí své služby v kategorii málo aktivní a středně aktivní klient Česká spořitelna s programem Student+, naopak nejvíce peněz zaplatí za konto student u eBanky. Důvod, proč je eBanka nejdražším peněžním ústavem pro první 2 kategorie klientů je dán tím, že jako jediná neposkytuje v rámci měsíčního poplatku za účet platební kartu a bylo potřeba v jejím případě přičíst k celkovým nákladům 280 korun za její pořízení. Absence platební karty ovlivnila celkový výsledek více než fakt, že tato banka provádí platební operace za velmi nízké poplatky.



V grafu je uveden roční součet nákladů za provedené jednorázové platby, TP a inkasa.

Málo aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby

Středně aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platba, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby

Aktivní klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platba, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby

V kategorii aktivní klient zvítězila s minimálním odstupem od druhé České spořitelny (Student+) GE Money Bank s kontem Genius Student. V tabulce zobrazující celkové roční náklady si můžeme také povšimnout, že s rostoucí

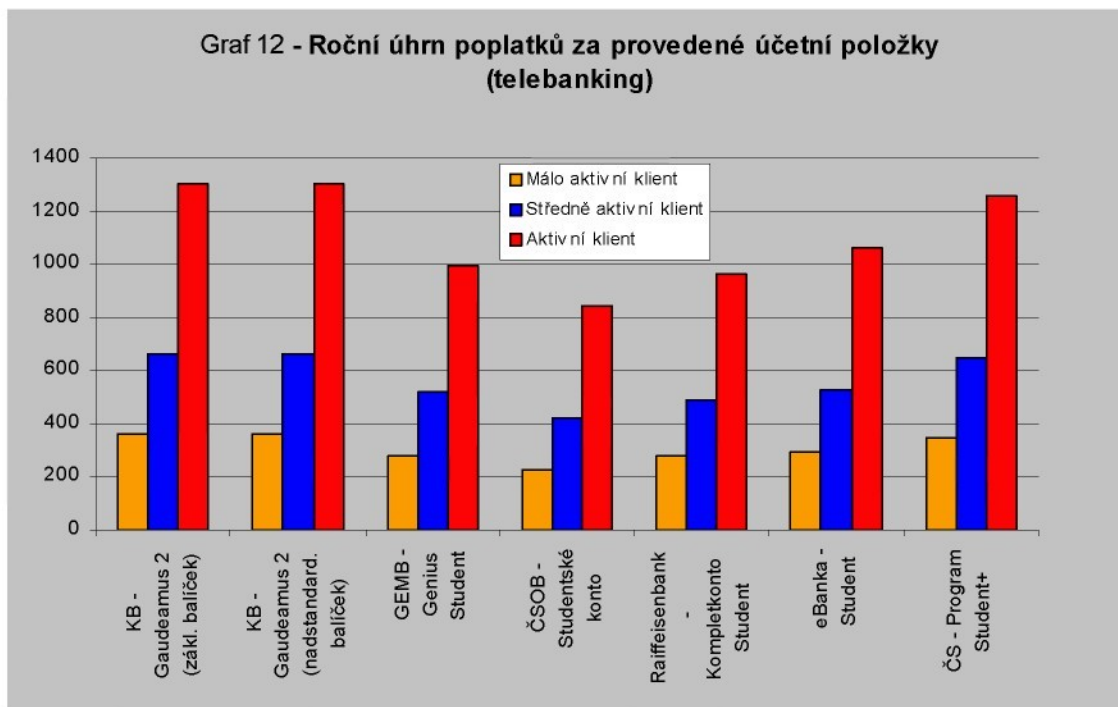
aktivitou klienta dochází k postupnému vyrovnávání jednotlivých produktů. Zatímco u málo aktivního klienta je rozdíl v nákladech mezi nejlevnějším a nejdražším účtem 237 %, u modelu aktivního klienta je to už pouze 83 %.

Pokud by student používal k ovládání svého účtu internetové bankovníctví, ušetřil by nejvíce peněz u České spořitelny, respektive u ČSOB. Naopak nejdražší by studenta vyšlo konto Gaudeamus² (základní balíček) u KB, přestože je tento produkt nabízen za nulový měsíční paušál. Zde je ale potřeba uvést několik poznámek.

Komparace nákladů za služby přímého bankovníctví byla provedena za pevně stanovených podmínek, aby byla zajištěna objektivita srovnání jednotlivých účtů mezi sebou. V reálné životě má každý klient odlišné preference ohledně nabízených bankovních produktů a služeb a to se může výrazně projevit v konečném hodnocení výsledků.

Pokud by se majitel konta Gaudeamus² spokojil pouze se čtvrtletním výpisem z účtu (prostřednictvím internetového bankovníctví si může prohlédnout historii svého účtu za poslední tři měsíce), zjednodušenou verzí internetového bankovníctví (lze provádět transakce pouze do limitu 10 tisíc korun denně, nelze zadávat platební příkazy s dopřednou splatností a trvalé příkazy) a navíc by každý měsíc provedl dvě úhrady u obchodníka pomocí platební karty (za dodržení této podmínky získá klient bonus 333 korun), dostal by se tento účet z pozice nejdražšího mezi účty s nejnižšími náklady.

Pro úplnost je doplněn graf, zobrazující poplatky za provedené operace prostřednictvím internetového bankovníctví.



Pouze u GE Money Bank, eBanky a České spořitelny se poplatky nemění v závislosti na použitém kanálu pro komunikaci s bankou. U ostatních bank vede použití internet bankingu v porovnání s telebankingem k poklesu nákladů za účetní operace.

Jak už bylo v úvodu této kapitoly uvedeno, jsou studentské účty výhodnější než účty nabízené ostatním občanům. Správa financí se studentských kontem je v průměru o 53 – 125 % levnější než se standardním účtem pro fyzické osoby občany. Tento fakt dokládá poslední tabulka.

Tabulka 15 - Roční náklady za služby přímého bankovníctví			
	Málo aktivní klient	Středně aktivní klient	Aktivní klient
telebanking - nejlevnější produkt	792,00	1104,00	1308,00
telebanking - průměrné náklady	1712,48	1978,88	2598,08
telebanking - nejlevnější produkt (student. účty)	348,00	648,00	1224,00
telebanking - průměrné náklady (student. účty)	761,71	1049,89	1701,49
internetbanking - nejlevnější produkt	792,00	1104,00	1308,00
internetbanking - průměrné náklady	1701,32	1949,72	2812,76
internetbanking - nejlevnější produkt (student. účty)	348,00	558,00	978,00
internetbanking - průměrné náklady (student. účty)	792,86	1047,60	1589,49

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývá problematikou přímého bankovníctví v České republice se zaměřením na retailovou klientelu. Její čtenář by měl získat přehled o možnostech, které moderní komunikační prostředky při komunikaci s bankou přinášejí, o stavu přímého bankovníctví v ČR a o produktech, které v této oblasti peněžní ústavy nabízejí. Závěrečná komparace nákladů za služby přímého bankovníctví odpovídá na otázku, v jaké bance a pomocí kterého přímého kanálu je nejvýhodnější vyřizovat své finanční záležitosti. Práce je rozdělena do čtyř částí.

První kapitola obsahuje obecnou charakteristiku jednotlivých nástrojů přímého bankovníctví, se kterými se můžeme na českém trhu setkat. Jaké jsou technické předpoklady pro používání telefonního, internetového či mobilního bankovníctví a jaké služby tyto moderní produkty poskytují. Zvýšená pozornost je věnována otázce zabezpečení komunikace mezi klientem a bankou, protože existence přímého bankovníctví je přímo závislá na důvěře klientů, že jejich finanční prostředky jsou při používání přímých komunikačních kanálů v naprostém bezpečí. Rozsáhlá část první kapitoly je věnována také problematice platebních karet. Čtenář si může přečíst o stručné historii platebních karet a jejich členění, o mezinárodním standardu pro platby kartou na internetu a o nastupující čipové technologii, která přinese další možnosti použití platební karty a to nejen v bankovní oblasti.

Druhá část diplomové práce se zabývá některými aspekty integrace moderních informačních a komunikačních prostředků do oblasti bankovníctví. Čtenář se dozví, jaké důvody vedly banky k tomu, aby začaly své služby nabízet pomocí moderních komunikačních kanálů. Na základě dat o počtu poboček je odvozen vývoj v chápání potřeby a funkčnosti obchodních míst, protože přímé bankovníctví zcela změnilo pohled na klasické pobočkové bankovníctví. Pomocí konkrétních čísel o počtu klientů používajících služby přímého bankovníctví, počtu transakcí provedených elektronicky či množství obslužených hovorů v telefonních centrech je

ilustrován rozvoj přímého bankovníctví v České republice v roce 2004. Pro lepší názornost je tato kapitola doplněna řadou grafů a tabulek.

Třetí část práce přináší pohled na provoz telefonního bankovního centra, jak jsem ho měl možnost poznat při práci v přední české bance. Čtenář by si měl udělat představu o tom, jak takové centrum vypadá a funguje, jaké požadavky jsou kladeny na telefonní bankéře a jakým způsobem mohou banky zvyšovat kvalitu služeb poskytovaných po telefonu.

Poslední část analyzuje nabídku produktů českých bank z hlediska nákladů na služby přímého bankovníctví. Náklady na obsluhu bankovního účtu jsou jedním z důležitých kritérií, která ovlivňují rozhodování klientů o tom, do jakého peněžního ústavu svěří své peníze. Důvodem zařazení této kapitoly do diplomové práce byla i skutečnost, že problematika poplatků za bankovní služby je v poslední době velmi často diskutována v médiích a zabývá se jí i ministerstvo financí.

Svoje osobní poznatkové přístupy bych shrnul do následujících odstavců. Především bych se chtěl zmínit o problematice platebních karet. Platební karty ani bankomaty se obecně neřadí do kanálů přímého bankovníctví, já jsem ale opačného názoru a proto jim v diplomové práci věnuji nemalou pozornost. Jaké jsou důvody tohoto mého rozhodnutí? Bankomaty už dávno neslouží pouze svému primárnímu účelu. Neustále se zvyšující objem bezhotovostních transakcí s platební kartou vede k menšímu používání bankomatů pro výběr hotovosti. Protože však banky v minulosti investovaly značné částky do rozvoje bankomatové sítě, byly nuceny hledat další možnosti využití těchto přístrojů. Dnes tak mohou klienti prostřednictvím bankomatu dobíjet kredit svého mobilního telefonu, hradit faktury od mobilních operátorů, zadávat jednorázové platební příkazy či požádat o úvěr. Některé přístroje dokážou tisknout výpis z bankovního účtu nebo přijímat hotovost. Multifunkčnost ATM a rozsah bankomatové sítě vytvářejí předpoklady pro chápání platební karty jako dalšího komunikačního kanálu mezi klientem a bankou.

Spojitost mezi platební kartou a přímým bankovníctvím lze vidět i v jiné oblasti. Banky v poslední době začínají přecházet na čipovou technologii, která dále rozšíří pole použití platebních karet. Klient tak bude moci po zasunutí své karty do jednoduché čtečky připojené k počítači vstupovat do systému internetového bankovníctví a autorizovat prováděné transakce.

Dále jsem věnoval pozornost bezpečnosti internetového bankovníctví. Ani nejmodernější bezpečnostní systémy bank nedokáží ochránit peněžní prostředky spravované prostřednictvím on-line bankovníctví, pokud se klient chová nezodpovědně. Proto jsem na základě svých zkušeností s informačními systémy vypracoval seznam obecných zásad pro bezpečnou práci na internetu.

V kapitole věnované telefonnímu bankovníctví jsem popsal svoje zkušenosti s prací bankéře v telefonním centru Komerční banky. Doufám, že se mi podařilo alespoň trochu zajímavým způsobem ukázat čtenářům oblast, která klientům telefonního bankovníctví zůstává jinak skryta. Při práci v call centru se mi v praxi potvrdily také některé trendy vývoje přímého bankovníctví, které jsem popsal v kapitole nazvané k některým souvislostem přímého bankovníctví. Jedním z těchto trendů je postupný přesun realizace platebního styku z telefonního bankovníctví na systémy internetového či mobilního bankovníctví, které jsou pro banky nákladově výhodnější. Bankovní telefonní centra se tak stále více mění na poradenská a prodejní centra a opakuje se tak analogicky situace z pobočkového bankovníctví, kdy se s nástupem přímého bankovníctví pobočky přeměnily z původně transakčního místa na obchodní jednotky zaměřené na prodej a poradenský servis.

Diplomovou práci uzavírá rozsáhlá komparace nákladů za služby přímého bankovníctví. Zabýval jsem se v ní všemi peněžními ústavami, které poskytují své služby drobným klientům a zároveň mají v nabídce jak telefonní tak i internetové bankovníctví. Z nabídky každé banky, splňující předchozí kritéria, jsem vybral vždy několik typů účtů (produktových balíčků) a u každého z nich provedl kalkulaci nákladů. Celková částka nákladů za rok se skládala ze součtu poplatků za

používání přímých komunikačních kanálů, poplatků za realizaci platebního styku a poplatků spojených s používáním platební karty.

Aby byly výstupy porovnatelné mezi jednotlivými bankami a jejich produkty, vycházel jsem z určitých zjednodušujících předpokladů, které jsem shrnul v kapitole číslo 4.3. Při komparaci nákladů nebylo možné určit jednoznačného vítěze, protože na volbu optimálního produktu má vliv mnoho faktorů – jak často klient využívá služeb banky, jaké produkty a služby banka nabízí v rámci tzv. cenových programů, zda dává klient přednost při obsluze účtu telefonu či počítači připojenému na internet apod. Výsledky jsem proto rozdělil do několika kategorií – podle aktivity klienta a podle použitého komunikačního kanálu. Zvláště pak bylo provedeno srovnání nákladů za přímé bankovníctví u produktů určených studentům středních a vysokých škol. Souhrnné výsledky jsem uvedl do tabulek a doprovodil četnými komentáři a grafy. Podrobné kalkulace nákladů může čtenář nalézt v přílohách této diplomové práce.

Přímé bankovníctví umožnilo bankám vstoupit úspěšně do jedenadvacátého století. Bude zajímavé dále sledovat vývoj v této oblasti, protože možnosti informačních a komunikačních technologií se dnes zdají být neomezené. Věřím, že prostředky přímého bankovníctví povedou k postupnému vytlačování hotovostních peněz z běžného života.

ZDROJE

- [1] PŘÁDKA, M - KALA, J.: *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5
- [2] JUŘÍK, P.: *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0195-2
- [3] JUŘÍK, P.: *Encyklopedie platebních karet*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-2470-685-7
- [4] SOKOLOVSKÝ, Z.: *Vitální banky*. Praha: Bankovní institut, 1999. ISBN 80-7265-024-6
- [5] *Bankovníctví*. 2002 – 2005. Praha: Economia, ISSN 1212-4273
- [6] *Euro*. 2004 – 2005. Praha: Euronews, ISSN 1212-3129
- [7] *Bankovní dohled*. 2000 – 2004, Česká národní banka
- [8] *Výroční zpráva*. 2000 – 2004, Komerční banka
- [9] *Výroční zpráva*. 2000 – 2004, Československá obchodní banka
- [10] *Výroční zpráva*. 2000 – 2004, Česká spořitelna
- [11] Internetové stránky Sdružení pro bankovní karty: www.bankovnikarty.cz
- [12] Internetové stránky časopisu Bankovníctví: www.bankovnictvi.ihned.cz
- [13] Internetové stránky Hospodářských novin: www.ihned.cz
- [14] Internetové stránky Mladé Fronty DNES: www.idnes.cz
- [15] Internetové stránky České spořitelny: www.csas.cz
- [16] Internetové stránky Komerční banky: www.kb.cz
- [17] Internetové stránky Československé obchodní banky: www.csob.cz
- [18] Internetové stránky eBanky: www.ebanka.cz
- [19] Internetové stránky GE Money Bank: www.gemoney.cz
- [20] Internetové stránky Živnostenské banky: www.ziba.cz
- [21] Internetové stránky HVB Bank: www.hvbbank.cz
- [22] Internetové stránky Raiffeisenbank: www.raiffeisenbank.cz
- [23] Internetové stránky Volksbank: www.volksbank.cz

SEZNAM PŘÍLOH

1. Případová studie ČSOB INTERNETBANKING 24
2. Produktové balíčky (cenové programy) bank
3. Komparace nákladů za služby telefonního bankovníctví
4. Komparace nákladů za služby internetového bankovníctví
5. Komparace nákladů za služby telefonního a internetového bankovníctví (studentské účty)

Tabulka 12 - Celkové roční náklady za služby telefonního bankovníctví v Kč

	Bankovní účet	Málo aktivní klient		Bankovní účet	Středně aktivní klient		Bankovní účet	Aktivní klient
1.	ČS - Výhodný program	792,00	CS - Výhodný program	1104,00	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00		
2.	eBanka - Plus zdarma	946,00	eBanka - Plus zdarma	1181,20	ČS - Výhodný program	1704,00		
3.	ČSOB - Osobní konto Plus	1110,00	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00	eBanka - Plus zdarma	1710,40		
4.	ČS - Sporožirový účet	1130,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1398,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1914,00		
5.	Živnobanka - Konto Economy	1140,00	ČSOB - Osobní konto Plus	1410,00	GE Money Bank - Genius konto	1944,00		
6.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1170,00	Živnobanka - Konto Economy	1428,00	ČS - Sporožirový účet	2042,00		
7.	eBanka - Základ zdarma	1186,00	ČS - Sporožirový účet	1430,00	Živnobanka - Konto Economy	2076,00		
8.	GE Money Bank - Genius konto	1224,00	GE Money Bank - Genius konto	1464,00	ČSOB - Osobní konto Plus	2082,00		
9.	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00	ČS - Komplexní program	1584,00	ČS - Komplexní program	2100,00		
10.	KB - Perfekt konto	1320,00	HVB Bank - Pohoda	1596,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	2154,00		
11.	HVB Bank - Pohoda	1332,00	eBanka - Základ zdarma	1613,20	HVB Bank - Pohoda	2232,00		
12.	ČS - Komplexní program	1332,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	1638,00	GE Money Bank - Běžný účet	2460,00		
13.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	1410,00	KB - Perfekt konto	1656,00	eBanka - eLinka	2478,40		
14.	KB - Ideal konto	1644,00	eBanka - eLinka	1949,20	KB - Perfekt konto	2538,00		
15.	HVB Bank - Rodina	1692,00	HVB Bank - Rodina	1956,00	HVB Bank - Komfort	2544,00		
16.	eBanka - eLinka	1714,00	KB - Ideal konto	1980,00	eBanka - Základ zdarma	2574,40		
17.	GE Money Bank - Běžný účet	1740,00	GE Money Bank - Běžný účet	1980,00	HVB Bank - Rodina	2592,00		
18.	Živnobanka - Běžný účet	1905,00	Živnobanka - Běžný účet	2193,00	Živnobanka - Běžný účet	2841,00		
19.	eBanka - Základ	2338,00	HVB Bank - Komfort	2424,00	KB - Ideal konto	2862,00		
20.	HVB Bank - Komfort	2424,00	eBanka - Základ	2765,20	eBanka - Plus	3414,40		
21.	KB - Expreskonto	2476,00	KB - Expreskonto	2812,00	ČSOB - Aktivní konto	3522,00		
22.	ČSOB - Aktivní konto	2550,00	ČSOB - Aktivní konto	2850,00	KB - Expreskonto	3694,00		
23.	eBanka - Plus	2650,00	eBanka - Plus	2885,20	eBanka - Základ	3726,40		
24.	HVB Bank - Osobní účet	2892,00	HVB Bank - Osobní účet	3156,00	HVB Bank - Osobní účet	3792,00		
25.	Citibank běžný účet	3387,00	Citibank běžný účet	3711,00	Citibank běžný účet	4647,00		

Tabulka 13 - Celkové roční náklady za služby internetového bankovníctví v Kč

	Bankovní účet	Málo aktivní klient		Bankovní účet	Středně aktivní klient		Bankovní účet	Aktivní klient
1.	ČS - Výhodný program	792,00	CS - Výhodný program	1104,00	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00		
2.	eBanka - Plus zdarma	946,00	ČSOB - Osobní konto Plus	1158,00	ČSOB - Osobní konto Plus	1578,00		
3.	ČSOB - Osobní konto Plus	966,00	eBanka - Plus zdarma	1181,20	ČS - Výhodný program	1704,00		
4.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1116,00	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00	eBanka - Plus zdarma	1710,40		
5.	ČS - Sporožirový účet	1130,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1332,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Start	1800,00		
6.	Živnobanka - Konto Economy	1140,00	Živnobanka - Konto Economy	1428,00	HVB Bank - Pohoda	1938,00		
7.	eBanka - Základ zdarma	1186,00	ČS - Sporožirový účet	1430,00	GE Money Bank - Genius konto	1944,00		
8.	GE Money Bank - Genius konto	1224,00	GE Money Bank - Genius konto	1464,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	2040,00		
9.	HVB Bank - Pohoda	1248,00	HVB Bank - Pohoda	1470,00	ČS - Sporožirový účet	2042,00		
10.	Živnobanka - Osobní Menu Standard	1308,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	1572,00	Živnobanka - Konto Economy	2076,00		
11.	ČS - Komplexní program	1332,00	ČS - Komplexní program	1584,00	ČS - Komplexní program	2100,00		
12.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Klasik	1356,00	eBanka - Základ zdarma	1613,20	HVB Bank - Rodina	2298,00		
13.	KB - Ideal konto	1420,00	KB - Ideal konto	1720,00	KB - Ideal konto	2362,00		
14.	HVB Bank - Rodina	1608,00	HVB Bank - Rodina	1830,00	GE Money Bank - Běžný účet	2460,00		
15.	GE Money Bank - Běžný účet	1740,00	GE Money Bank - Běžný účet	1980,00	HVB Bank - Komfort	2544,00		
16.	KB - Perfekt konto	1756,00	KB - Perfekt konto	2056,00	eBanka - Základ zdarma	2574,40		
17.	Živnobanka - Běžný účet	1905,00	Živnobanka - Běžný účet	2193,00	ČSOB - Aktivní konto	2694,00		
18.	ČSOB - Aktivní konto	2298,00	ČSOB - Aktivní konto	2382,00	KB - Perfekt konto	2698,00		
19.	eBanka - eLinka	2314,00	HVB Bank - Komfort	2424,00	Živnobanka - Běžný účet	2841,00		
20.	eBanka - Základ	2338,00	KB - Expreskonto	2684,00	KB - Expreskonto	3326,00		
21.	KB - Expreskonto	2384,00	eBanka - Základ	2765,20	eBanka - Plus	3414,40		
22.	HVB Bank - Komfort	2424,00	eBanka - eLinka	2789,20	HVB Bank - Osobní účet	3498,00		
23.	eBanka - Plus	2650,00	eBanka - Plus	2885,20	eBanka - Základ	3726,40		
24.	HVB Bank - Osobní účet	2808,00	HVB Bank - Osobní účet	3030,00	Citibank běžný účet	3864,00		
25.	Citibank běžný účet	3144,00	Citibank běžný účet	3360,00	eBanka - eLinka	4278,40		

Tabulka 14 - Celkové roční náklady za služby telefonního bankovníctví v Kč (studentské účty)

		Málo aktivní klient		Středně aktivní klient		Aktivní klient
1.	ČS - Program Student+	348,00	ČS - Program Student+	648,00	GE Money Bank - Genius Student	1224,00
2.	GE Money Bank - Genius Student	504,00	GE Money Bank - Genius Student	744,00	ČS - Program Student+	1260,00
3.	ČSOB - Studentské konto	510,00	ČSOB - Studentské konto	810,00	ČSOB - Studentské konto	1482,00
4.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	870,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	1098,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	1614,00
5.	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	936,00	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	1272,00	eBanka - Student	1938,40
6.	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	1032,00	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	1368,00	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	2148,00
7.	eBanka - Student	1174,00	eBanka - Student	1409,20	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	2244,00
	Průměrné náklady	767,71	Průměrné náklady	1049,89	Průměrné náklady	1701,49

Celkové roční náklady za služby internetového bankovníctví v Kč (studentské účty)

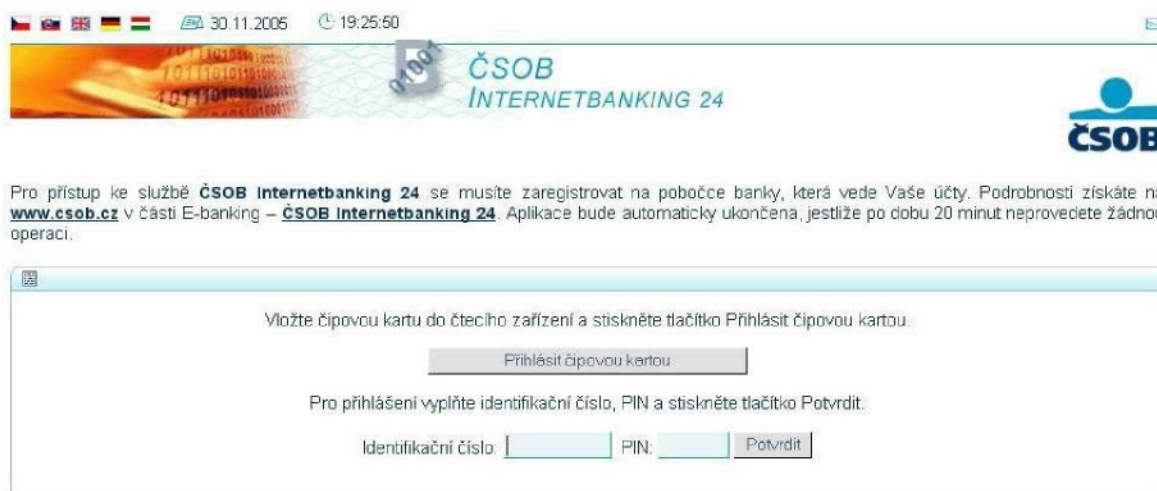
		Málo aktivní klient		Středně aktivní klient		Aktivní klient
1.	ČS - Program Student+	348,00	ČSOB - Studentské konto	558,00	ČSOB - Studentské konto	978,00
2.	ČSOB - Studentské konto	366,00	ČS - Program Student+	648,00	GE Money Bank - Genius Student	1224,00
3.	GE Money Bank - Genius Student	504,00	GE Money Bank - Genius Student	744,00	ČS - Program Student+	1260,00
4.	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	846,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	1062,00	Raiffeisenbank - Kompletkonto Student	1530,00
5.	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	940,00	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	1240,00	KB - Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	1882,00
6.	eBanka - Student	1174,00	eBanka - Student	1409,20	eBanka - Student	1938,40
7.	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	1372,00	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	1672,00	KB - Gaudeamus ² (zákl. balíček)	2314,00
	Průměrné náklady	792,86	Průměrné náklady	1047,60	Průměrné náklady	1589,49

PŘÍPADOVÁ STUDIE ČSOB INTERNETBANKING 24

Tato studie by měla čtenáři, který nepoužívá internetové bankovníctví žádné banky, umožnit bližší seznámení s touto službou. Obsahuje konkrétní informace o možnostech internetového bankovníctví včetně obrázků znázorňujících prostředí aplikace. Protože jsem klientem ČSOB, zabýval jsem se její službou Internetbanking 24.

Přihlášení do aplikace internetového bankovníctví probíhá na internetové adrese <https://ib24.csob.cz/>. Klient si může vybrat, zda k průchodu bezpečnostní procedurou zvolí čipovou kartu nebo zadá své identifikační číslo a PIN.

Obrázek I



Pro přístup ke službě **ČSOB Internetbanking 24** se musíte zaregistrovat na pobočce banky, která vede Vaše účty. Podrobnosti získáte na www.csob.cz v části E-banking – **ČSOB Internetbanking 24**. Aplikace bude automaticky ukončena, jestliže po dobu 20 minut neprovedete žádnou operaci.

Vložte čipovou kartu do čtečky zařízení a stiskněte tlačítko Přihlásit čipovou kartou.

Přihlásit čipovou kartou

Pro přihlášení vyplňte identifikační číslo, PIN a stiskněte tlačítko Potvrdit.

Identifikační číslo: PIN: Potvrdit

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Samotná aplikace a nápověda je k dispozici v českém, slovenském, anglickém, německém a maďarském jazyce. Navigace je rozdělena do pěti vysouvacích menu - Informace o účtu, Platební operace, ČSOB Info 24, Uživatelské služby a Nápověda.

V první části **Informace o účtu** je možné nechat si zobrazit nebo zaslat SMS či email s aktuálním nebo disponibilním zůstatkem. V historii účtu si může klient ověřit proběhlé transakce – ty může dále filtrovat podle částky (větší, menší než; větší nebo rovna, menší nebo rovna než; rovná se, nerovná se) nebo čísla konkrétního protiúčtu, setřídít si je vzestupně nebo sestupně a rozlišovat debety, kredity nebo oboje. Odpověď na požadavek si může zobrazit nebo poslat na email. Bohužel interval může být maximálně 31 dnů a historie sahá pouze 3 měsíce zpět. V této části je také seznam neprovedených příkazů k úhradě a příkazů čekajících ke zúčtování.

Obrázek II

The screenshot shows the ČSOB Internetbanking 24 interface. At the top, there is a navigation bar with links: Informace o účtu, Platební operace, ČSOB Info 24, Uživatelské služby, and nápověda. Below this, a table displays account details for user PETR MADLE. The table has columns for Přihlášení, Klient, Identifikační číslo, Přihlášení ve službě od, Bezpečnostní limit, and a button Odhlásit. Below the table, there is a section titled 'Zůstatek účtu ze dne 22.11.2005' which contains a table with columns: Číslo účtu, Měna, Aktuální zůstatek, Disponibilní zůstatek, Alias účtu, and Název účtu. Two accounts are listed: 162604974 (ČSOB Studentské konto v CZK) and 162611584 (Přečerpání ČSOB Stud. konto v CZK). Below the table, there is a dropdown menu for 'Odpověď' with the option 'poslat e-mailem na' and a 'Zaslat' button.

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MADLE		22.11.2005 20:54:11	18:53	Odhlásit

Číslo účtu	Měna	Aktuální zůstatek	Disponibilní zůstatek	Alias účtu	Název účtu
162604974	CZK			ČSOB Studentské konto v CZK	MADLE PETR
162611584	CZK			Přečerpání ČSOB Stud. konto v CZK	MADLE PETR

Odpověď: poslat e-mailem na [text input]
[Zaslat]

© 2005, ČSOB

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Platební operace umožňují zadávání jednorázových, trvalých a hromadných příkazů k úhradě. K těmto operacím je možné navíc definovat až deset vzorů, které pak slouží jako šablona. Dále zde klient může převádět finance mezi účty ČSOB, zadávat souhlas k inkasu, SIPO a Český Telecom, příkaz k inkasu a také příkaz k úhradě do zahraničí. Prostřednictvím internetového bankovníctví ČSOB si může klient dobíjet kredit mobilního telefonu pro všechny tři české mobilní operátory.

Obrázek III

22.11.2005 20:58:37

ČSOB INTERNETBANKING 24

Informace o účtu | Platební operace | ČSOB Info 24 | Uživatelské služby | Náповěda

Volby označené následujícími symboly vyžadují autorizaci SMS klíčem.

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MÁDLE		22.11.2005 20:54:11	19.19	Odhlásit

Příkaz k úhradě Transakce číslo: 6042331

[.txt](#) [.slk](#) [.pdf](#) [Náповěda](#)

Vytvořit ze vzoru

* Datum splatnosti: 23.11.2005 (DD.MM.RRRR)

Číslo účtu plátce: ČSOB Studentské konto v CZK, 162604974, CZK, 498, PETR MÁDLE

* Číslo účtu příjemce: * Kód banky:

* Částka: KS: VS: SS:

Zpráva pro příjemce:

Odpověď: pouze zobrazit

[Zaslat autorizační kód](#)

* povinné pole

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Obrázek IV

22.11.2005 21:30:30

ČSOB INTERNETBANKING 24

Informace o účtu | Platební operace | ČSOB Info 24 | Uživatelské služby | Náповěda

Volby označené následujícími symboly vyžadují autorizaci SMS klíčem.

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MÁDLE		22.11.2005 21:28:33	19.54	Odhlásit

Mobilní operátoři Transakce číslo: 6043621

[Náповěda](#)

Číslo účtu plátce: ČSOB Studentské konto v CZK, 162604974, CZK, 498, PETR MÁDLE

Telefonní číslo dobíjeného mobilního telefonu: +420

Částka (200 až 9 999): CZK

Úspěšné dobíjení bude potvrzeno SMS zprávou operátora na dobíjené telefonní číslo.

Vyberte jako způsob potvrzení SMS nebo Email pro případnou informaci o odmítnutí požadavku na dobíjení mobilním operátorem.

Odpověď: pouze zobrazit

[Zaslat autorizační kód](#)

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Ve třetí části - **ČSOB Info 24** - lze nastavit všemožné oznamování. V informacích o účtu si klient nejprve definuje SMS nebo emailové spojení a pak si může u jednotlivých událostí (aktuální zůstatek na účtu, dosažení zůstatku a další) nastavit jestli má být zaslán email nebo SMS a pak také detaily - v kolik hodin nebo v které dny se má zpráva zasílat. Takže např. SMS zpráva se zůstatkem může být doručována ve 12 hodin v pondělí, ve středu a v pátek. Informace navíc mohou být zasílány v češtině, slovenštině, maďarštině, němčině nebo angličtině.

Obrázek V

The screenshot shows the ČSOB Internetbanking 24 interface. At the top, there's a header with the ČSOB logo and 'INTERNETBANKING 24'. Below the header is a navigation bar with links: 'Informace o účtu', 'Platební operace', 'ČSOB Info 24', 'Uživatelské služby', and 'Nápověda'. The 'ČSOB Info 24' link is active. Below the navigation bar, there's a message: 'Volby označené následujícími symboly vyžadují autorizaci SMS klíčem 88.' Below this is a table with account information:

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MÁDLE		30.11.2005 21:04:39	18.58	Odhlásit

Below the table is a section titled 'Pohyby a stavy účtů - nastavení'. It contains a form for setting up notifications. The account number is 182604974. There are checkboxes for 'Sms' and 'Email' for various events. The 'Email' checkbox for 'Pravidelné informace o zůstatku' is checked. To the right of the checkboxes are buttons labeled 'Detaily'.

Číslo účtu: 182604974

Sms Email

Pravidelné informace o zůstatku ☐ ☒ [Detaily](#)

Informace o dosažení nastaveného zůstatku ☐ ☐ [Detaily](#)

Avízo o zaúčtování platby ☐ ☐ [Detaily](#)

Zaslání výpisu z účtu ☐ ☐ [Detaily](#)

Avízo o zahraniční platbě ☐ ☐ [Detaily](#)

Zpráva o podání platebního příkazu ☐ ☐ [Detaily](#)

Zpráva o výběru/vkladu hotovosti na pobočce ☐ ☐ [Detaily](#)

Zpráva o neprovedení platebního příkazu z důvodu nedostatku zdrojů ☐ ☐ [Detaily](#)

Zpráva o vyřazení platebního příkazu ze zpracování ☐ ☐ [Detaily](#)

* Detaily označené červeně je třeba vyplnit

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

V informacích o platební kartě je možné si nastavit oznamování vztahující se ke kartě vydané k účtu - informace o autorizaci transakce, o zbývajícím limitu nebo o ukončení platnosti platební karty. Jazyk zprávy může být vybrán ze stejné nabídky jako byla předchozí.

Obrázek VI

The screenshot shows the ČSOB Internetbanking 24 interface. At the top, there is a header with the ČSOB logo and 'INTERNETBANKING 24'. Below the header is a navigation bar with links: 'Informace o účtu', 'Platební operace', 'ČSOB Info 24', 'Uživatelské služby', and 'Nápověda'. The 'Uživatelské služby' link is highlighted. Below the navigation bar, there is a message: 'Volby označené následujícími symboly vyžadují autorizaci SMS klíčem'. Below this message is a table with the following data:

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MÁDLE		22.11.2005 21:28:33	19:03	Odhlásit

Below the table is a section titled 'Transakce platební kartou - nastavení'. It contains a 'Nápověda' button and a 'Číslo karty:' field. There are three rows of settings, each with a checkbox and a 'Detaily' button:

- Informace o autorizaci transakce uskutečněné platební kartou ☐ [Detaily](#)
- Informace o zbývajícím limitu platební karty ☐ [Detaily](#)
- Informace o ukončení platnosti platební karty ☐ [Detaily](#)

Below these settings is a section titled 'Adresy pro odeslání'. It contains four fields:

- Spojení SMS:
- Spojení Email:
- Jazyk zprávy:
- Typ SMS:

At the bottom of the section is an 'Uložit' button.

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Mezi další možné zasílané informace patří kurzovní lístek ČSOB nebo ČNB (pouze emailem). V části ČSOB Info 24 si může klient také nechat zobrazit aktuální kurzovní lístek ČSOB nebo ČNB nebo novinky.

V předposlední části **Uživatelské služby** si klient může přizpůsobit chování aplikaci internetového bankovníctví podle svých představ. Lze si nastavit, jaké informace se mají objevit na obrazovce ihned po přihlášení (např. zůstatek či historie účtu). Pokud klient obsluhuje více účtů, může pro snadnější orientaci využít možnosti pojmenování jednotlivých účtů. V části Uživatelské služby klient nalezne také seznam historie přihlášení. Zde se uchovávají informace o přihlášení k účtu (datum, čas a způsob přihlášení) v posledních 30 dnech. Jedná se o velice zajímavou funkci, díky které může klient zjistit, jestli internetové bankovníctví ke svému účtu využívá pouze on.

Obrázek VII







































22.11.2005 21:31:01






ČSOB
 INTERNETBANKING 24

Informace o účtu | Platební operace | ČSOB Info 24 | Uživatelské služby | **Nápověda**



Volby označené následujícími symboly vyžadují autorizaci SMS klíčem .

Přihlášení	Klient	Identifikační číslo	Přihlášení ve službě od	Bezpečnostní limit	
PIN	PETR MÁDLE		22.11.2005 21:28:33	19:57	Odhlásit

Historie přihlášení

Pořadí	Datum a čas přihlášení	Přihlášení	Status
1	22.11.2005 21:28:33	PIN	Úspěšné
2	22.11.2005 20:54:11	PIN	Úspěšné
3	29.10.2005 14:38:56	PIN	Úspěšné

Zdroj: <https://ib24.csob.cz>

Nápověda, která je poslední položkou v menu, umožňuje zobrazení uživatelské příručky k aplikaci, seznam často kladených dotazů a také kontakt na helpdesk.

PRODUKTOVÉ BALÍČKY (CENOVÉ PROGRAMY) BANK

Komerční banka

Ideal konto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma

Perfekt konto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- 2 bezplatné výběry z bankomatů KB každý měsíc
- možnost čerpat povolený debet ihned po otevření účtu
- telefonní bankovníctví (Expresní linka)
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma

Expreskonto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní embosovaná platební karta na jeden rok zdarma
- cestovní pojištění
- možnost čerpat povolený debet ihned po otevření účtu
- telefonní bankovníctví (Expresní linka) a internetové bankovníctví (mojebanka)
- bezplatné zřízení plateb SIPO a jiných inkasních plateb do 3 měsíců od otevření účtu

Gaudeamus ² (základní balíček)

- vedení účtu a zaslání čtvrtletního výpisu z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma

- telefonní bankovníctví (Expresní linka) a internetové bankovníctví (Expresní linka Plus^{*})
- roční bonus 333 korun, pokud student provede alespoň jednu platbu kartou u obchodníka měsíčně
- slevová karta EURO<26 pro první rok zdarma

Gaudeamus² (nadstandardní balíček)

- stejné výhody jako u základního balíčku a navíc
- internetové bankovníctví (mojebanka)
- 2 bezplatné výběry z bankomatů KB každý měsíc

HVB Bank

Osobní účet

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou

Konto POHODA

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní embosovaná platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma
- výběr z jakéhokoli bankomatu v ČR za 9,-
- 2 kanály PB zdarma

Konto RODINA

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní embosovaná platební karta a mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma
- výběr z jakéhokoli bankomatu v ČR za 9,-

^{*} jedná se o doplněk klasické EL o možnost ovládání účtu přes internet. Oproti službě mojebanka je EL+ spojena s určitými omezeními: nelze zadávat platby do zahraničí; nelze zadávat, měnit či rušit trvalé příkazy a povolení k inkasu; denní limit pro aktivní operace pouze 10 tis. Kč. Klient prochází stejnou bezpečnostní procedurou jako u klasické EL.

- všechny kanály PB + 5 bankovních informací formou SMS zpráv měsíčně zdarma

Konto KOMFORT

- výhody jako u Konto RODINA a navíc
- 2 došlé platby, 10 jednorázových odchozích plateb provedených přes kanály PB, 5 plateb na základě TP a 5 plateb na základě svolení k inkasu měsíčně

Živnobanka

Běžný účet

- vedení účtu a zaslání výpisu z účtu poštou

Konto Economy

- vedení účtu a zaslání čtvrtletního výpisu z účtu poštou
- přijetí/změna nebo zrušení TP podaného elektronicky nebo prostřednictvím telefonního bankéře
- přijetí/změna nebo zrušení souhlasu s inkasem podaného elektronicky nebo prostřednictvím telefonního bankéře
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma
- 2 výběry hotovosti z bankomatu Živnostenské banky měsíčně
- jeden kanál přímého bankovníctví

Osobní Menu Standard

- vedení účtu a zaslání čtvrtletního výpisu z účtu poštou
- všechny příchozí platby
- všechny odchozí platby zadané elektronicky nebo prostřednictvím telefonního bankéře
- přijetí a provedení TP

- změna a zrušení TP podaného elektronicky nebo prostřednictvím telefonního bankéře
- přijetí/změna nebo zrušení souhlasu s inkasem a provedení platby na základě souhlasu s inkasem
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma
- výběry z bankomatů Živnostenské banky
- všechny kanály přímého bankovníctví

GE Money Bank

Běžný účet

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou

Genius konto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- klient může v rámci měsíčního poplatku využívat 2 z následujících produktů: kontokorent, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví, telebanking, mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta, mezinárodní embosovaná platební karta, internetová platební karta, spořicí účet
- každý další produkt je zpoplatněn částkou 20,- měsíčně
- 2 výběry hotovosti z vlastního ATM měsíčně

Genius Student

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- klient může v rámci měsíčního poplatku využívat 3 z následujících produktů: kontokorent, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví, telebanking, mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta, mezinárodní embosovaná platební karta, internetová platební karta, spořicí účet
- každý další produkt je zpoplatněn částkou 20,- měsíčně

- 2 výběry hotovosti z vlastního ATM měsíčně

ČSOB

Osobní konto Plus

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- všechny 3 kanály přímého bankovníctví (ČSOB Internet banking s SMS klíčem)
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu zdarma
- možnost získat kontokorentní úvěr

Aktivní konto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- všechny 3 kanály přímého bankovníctví (ČSOB Internet banking se zabezpečením certifikátem, včetně čipové karty a čtečky čipových karet)
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- kreditní karta po celou dobu vedení účtu
- možnost získání úvěru
- měsíčně 10 odchozích plateb provedených elektronicky včetně provedení TP zadaných elektronicky (GSM nebo internet banking)

Studentské konto

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- kontokorent
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- ISAC karta pro jeden rok zdarma
- všechny kanály přímého bankovníctví (ČSOB Internet banking s SMS klíčem)

Raiffeisenbank

Kompletkonto Start

- vedení účtu a zaslání čtvrtletního výpisu z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- jeden nástroj PB
- možnost kontokorentu

Kompletkonto Klasik

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- mezinárodní embosovanou platební kartu po celou dobu vedení účtu + pojištění proti jejímu zneužití
- 3 nástroje PB
- kontokorent

Kompletkonto Student

- vedení účtu a zaslání ročního výpisu z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- 2 nástroje PB
- kontokorent

Česká spořitelna

Sporožirový účet

- vedení účtu zdarma pouze pokud je zřízena služba přímého bankovníctví, jinak 10,-

Výhodný program

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- další mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta v prvním roce zdarma
- 2 výběry hotovosti z bankomatu ČS v měsíčně
- SERVIS 24 (telebanking a internetbanking) včetně GSM bankingu
- 2 účetní položky měsíčně provedené přes kanály PB (internet, GSM, automatický hlas. systém)
- kontokorent

Komplexní program

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- 2 mezinárodní (neembosované) elektronické platební karty po celou dobu vedení účtu
- 5 výběrů hotovosti z bankomatu ČS měsíčně
- SERVIS 24 (telebanking a internetbanking) včetně GSM bankingu
- 5 účetních položek měsíčně provedených přes kanály PB (internet, GSM, automatický hlas. systém)
- kontokorent

Program Student+

- vedení účtu a zasílání měsíčních výpisů z účtu poštou
- mezinárodní (neembosovaná) elektronická platební karta po celou dobu vedení účtu
- SERVIS 24 (telebanking a internetbanking) včetně GSM bankingu
- kontokorent
- ISAC karta pro jeden rok zdarma

eBanka

Základ - zdarma

- vedení účtu a všechny kanály přímého bankovníctví zdarma za podmínky, že měsíční příjem na účet dosáhne minimálně 15 tis. Kč

Základ

- vedení účtu

Plus - zdarma

- vedení účtu a všechny kanály přímého bankovníctví zdarma za podmínky, že měsíční příjem na účet dosáhne minimálně 15 tis. Kč

Plus

- vedení účtu

Student

- vedení účtu a všechny kanály přímého bankovníctví

eLinka

- vedení účtu

Příloha 3 - Komparace nákladů za služby telefonního bankovníctví

	Účtováno měsíčně v Kč			Účtováno ročně v Kč				Účtováno měsíčně v Kč			Celkové roční náklady v Kč			Celkové roční náklady v % ¹²		
	Vedení účtu (včetně měsíčního výpisu z účtu poštou)	Telefonní bankovníctví	2 výběry z vlastního ATM	PK - vydání a vedení	1 změna TP, 1 změna inkasní platby a 1 zrušení TP	Zadání inkasní platby	Zadání 2 TP	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹
KB																
Ideal konto	19,00	55,00	12,00	0,00	120,00	60,00	0,00	36,00	64,00	137,50	1644,00	1980,00	2862,00	207,58	179,35	218,81
Perfekt konto	59,00	0,00	0,00	0,00	120,00	60,00	0,00	36,00	64,00	137,50	1320,00	1656,00	2538,00	166,67	150,00	194,04
Expreskonto	85,00	0,00	12,00	700,00 ³	120,00	60,00 ⁴	0,00	36,00	64,00	137,50	2476,00	2812,00	3694,00	312,63	254,71	282,42
HVB Bank																
Osobní účet	72,00	55,00	60,00	300,00	0,00	0,00	0,00	29,00	51,00	104,00	2892,00	3156,00	3792,00	365,15	285,87	289,91
Pohoda	64,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,00	51,00	104,00	1332,00	1596,00	2232,00	168,18	144,57	170,64
Rodina	94,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,00	51,00	104,00	1692,00	1956,00	2592,00	213,64	177,17	198,17
Komfort	184,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	2424,00	2424,00	2544,00	306,06	219,57	194,50
Živnobanka																
Běžný účet	70,00	30,00	10,00	150,00	45,00	10,00	20,00	30,00	54,00	108,00	1905,00	2193,00	2841,00	240,53	198,64	217,20
Konto Economy	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	54,00	108,00	1140,00	1428,00	2076,00	143,94	129,35	158,72
Osobní Menu Standard	109,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1308,00	1308,00	1308,00	165,15	118,48	100,00
GE Money Bank																
Běžný účet	35,00 ⁵	39,00	18,00	360,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	1740,00	1980,00	2460,00	219,70	179,35	188,07
Genius konto	79,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	1224,00	1464,00	1944,00	154,55	132,61	148,62
ČSOB																
Osobní konto Plus	50,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	31,00	56,00	112,00	1110,00	1410,00	2082,00	140,15	127,72	159,17
Aktivní konto	170,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	31,00	56,00	112,00	2550,00	2850,00	3522,00	321,97	258,15	269,27
Raiffeisenbank																
Kompletkonto Start	60,00	0,00	10,00	0,00	30,00	0,00	0,00	25,00	44,00	87,00	1170,00	1398,00	1914,00	147,73	126,63	146,33
Kompletkonto Klasik	80,00	0,00	10,00	0,00	30,00	0,00	0,00	25,00	44,00	87,00	1410,00	1638,00	2154,00	178,03	148,37	164,68
eBanka																
Základ zdarma ⁶	9,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	44,50	80,10	160,20	1186,00	1613,20	2574,40	149,75	146,12	196,82
Plus zdarma ⁷	9,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	946,00	1181,20	1710,40	119,44	106,99	130,76
Základ	60,70	45,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	44,50	80,10	160,20	2338,00	2765,20	3726,40	295,20	250,47	284,89
Plus	76,70	75,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	2650,00	2885,20	3414,40	334,60	261,34	261,04
eLinka	28,70	45,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	1714,00	1949,20	2478,40	216,41	176,56	189,48
Česká spořitelna																
Sporočirový účet	11,50	25,00	12,00	200,00	0,00	0,00	0,00	29,00	54,00	105,00	1130,00	1430,00	2042,00	142,68	129,53	156,12
Výhodný program	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,00	47,00	97,00	792,00	1104,00	1704,00	100,00	100,00	130,28
Komplexní program	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,00	42,00	85,00	1332,00	1584,00	2100,00	168,18	143,48	160,55
Citibank																
Citibank běžný účet	200,00 ⁸	0,00	28,00	0,00	147,00	0,00	0,00	42,00	69,00	147,00	3387,00	3711,00	4647,00	427,65	336,14	355,28

Zdroj: Banky, platnost k 29.03.2005

³ v 1. roce zdarma⁴ v prvních 3 měsících od založení účtu zdarma⁵ při průměrném měsíčním zůstatku nad 40 000,- je vedení účtu včetně měsíčního výpisu z účtu poštou zdarma⁶ měsíční příjem na účet dosahuje minimálně 15 tis. Kč⁷ měsíční příjem na účet dosahuje minimálně 30 tis. Kč⁸ zdarma, pokud je průměrný zůstatek nad 300 tis. Kč⁹ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby¹⁰ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platba, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby¹¹ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platba, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby¹² za základ 100% je považována varianta (účet) s nejnižšími celkovými náklady pro danou verzi klienta

Příloha 4 - Komparace nákladů za služby internetového bankovníctví

	Účtováno měsíčně v Kč			Účtováno ročně v Kč				Účtováno měsíčně v Kč			Celkové roční náklady v Kč			Celkové roční náklady v % ¹²		
	Vedení účtu (včetně měsíčního výpisu z účtu poštou)	Internetové bankovníctví	2 výběry z vlastního ATM	PK - vydání a vedení	1 změna TP, 1 změna inkasní platby a 1 zrušení TP	Zadání inkasní platby	Zadání 2 TP	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹	Málo aktivní klient ⁹	Středně aktivní klient ¹⁰	Aktivní klient ¹¹
KB																
Ideal konto	19,00	44,00	12,00	0,00	100,00	60,00	0,00	30,00	55,00	108,50	1420,00	1720,00	2362,00	179,29	155,80	180,58
Perfekt konto	59,00	44,00	0,00	0,00	100,00	60,00	0,00	30,00	55,00	108,50	1756,00	2056,00	2698,00	221,72	186,23	206,27
Expreskonto	85,00	0,00	12,00	700,00 ³	100,00	60,00 ⁴	0,00	30,00	55,00	108,50	2384,00	2684,00	3326,00	301,01	243,12	254,28
HVB Bank																
Osobní účet	72,00	55,00	60,00	300,00	0,00	0,00	0,00	22,00	40,50	79,50	2808,00	3030,00	3498,00	354,55	274,46	267,43
Pohoda	64,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	40,50	79,50	1248,00	1470,00	1938,00	157,58	133,15	148,17
Rodina	94,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	40,50	79,50	1608,00	1830,00	2298,00	203,03	165,76	175,69
Komfort	184,00	0,00	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	2424,00	2424,00	2544,00	306,06	219,57	194,50
Živnobanka																
Běžný účet	70,00	30,00	10,00	150,00	45,00	10,00	20,00	30,00	54,00	108,00	1905,00	2193,00	2841,00	240,53	198,64	217,20
Konto Economy	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,00	54,00	108,00	1140,00	1428,00	2076,00	143,94	129,35	158,72
Osobní Menu Standard	109,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1308,00	1308,00	1308,00	165,15	118,48	100,00
GE Money Bank																
Běžný účet	35,00 ⁵	39,00	18,00	360,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	1740,00	1980,00	2460,00	219,70	179,35	188,07
Genius konto	79,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	1224,00	1464,00	1944,00	154,55	132,61	148,62
ČSOB																
Osobní konto Plus	50,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	19,00	35,00	70,00	966,00	1158,00	1578,00	121,97	104,89	120,64
Aktivní konto	170,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	10,00	17,00	43,00	2298,00	2382,00	2694,00	290,15	215,76	205,96
Raiffeisenbank																
Kompletkonto Start	60,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	41,00	80,00	1116,00	1332,00	1800,00	140,91	120,65	137,61
Kompletkonto Klasik	80,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	41,00	80,00	1356,00	1572,00	2040,00	171,21	142,39	155,96
eBanka																
Základ zdarma ⁶	9,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	44,50	80,10	160,20	1186,00	1613,20	2574,40	149,75	146,12	196,82
Plus zdarma ⁷	9,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	946,00	1181,20	1710,40	119,44	106,99	130,76
Základ	60,70	45,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	44,50	80,10	160,20	2338,00	2765,20	3726,40	295,20	250,47	284,89
Plus	76,70	75,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	2650,00	2885,20	3414,40	334,60	261,34	261,04
eLinka	28,70	45,00	13,80	280,00	150,00	20,00	40,00	64,50	104,10	228,20	2314,00	2789,20	4278,40	292,17	252,64	327,09
Česká spořitelna																
Sporočirový účet	11,50	25,00	12,00	200,00	0,00	0,00	0,00	29,00	54,00	105,00	1130,00	1430,00	2042,00	142,68	129,53	156,12
Výhodný program	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,00	47,00	97,00	792,00	1104,00	1704,00	100,00	100,00	130,28
Komplexní program	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,00	42,00	85,00	1332,00	1584,00	2100,00	168,18	143,48	160,55
Citibank																
Citibank běžný účet	200,00 ⁸	0,00	28,00	0,00	120,00	0,00	0,00	24,00	42,00	84,00	3144,00	3360,00	3864,00	396,97	304,35	295,41

Zdroj: Banky, platnost k 29.03.2005

³ v 1. roce zdarma⁴ v prvních 3 měsících od založení účtu zdarma⁵ při průměrném měsíčním zůstatku nad 40 000,- je vedení účtu včetně měsíčního výpisu z účtu poštou zdarma⁶ měsíční příjem na účet dosahuje minimálně 15 tis. Kč⁷ měsíční příjem na účet dosahuje minimálně 30 tis. Kč⁸ zdarma, pokud je průměrný zůstatek nad 300 tis. Kč⁹ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby¹⁰ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platby, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby¹¹ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platby, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby¹² za základ 100% je považována varianta (účet) s nejnižšími celkovými náklady pro danou verzi klienta

Příloha 5 - Komparace nákladů za služby telefonního bankovníctví (studentské účty)

	Účtováno měsíčně v Kč			Účtováno ročně v Kč				Účtováno měsíčně v Kč			Celkové roční náklady v Kč			Celkové roční náklady v % ⁶		
	Vedení účtu (včetně měsíčního výpisu z účtu poštou)	Telefonní bankovníctví	2 výběry z vlastního ATM	PK - vydání a vedení	1 změna TP, 1 změna inkasní platby a 1 zrušení TP	Zadání inkasní platby	Zadání 2 TP	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵
KB																
Gaudeamus ² (zákl. balíček)	15,00	0,00	12,00	0,00	120,00	60,00	0,00	36,00	64,00	137,00	936,00	1272,00	2148,00	268,97	196,30	175,49
Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	35,00	0,00	0,00	0,00	120,00	60,00	0,00	36,00	64,00	137,00	1032,00	1368,00	2244,00	296,55	168,89	183,33
GE Money Bank																
Genius Student	19,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	504,00	744,00	1224,00	144,83	114,81	100,00
ČSOB																
Studentské konto	0,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	31,00	56,00	112,00	510,00	810,00	1482,00	146,55	125,00	121,08
Raiffeisenbank																
Kompletkonto Student	35,00	0,00	10,00	0,00	30,00	0,00	0,00	25,00	44,00	87,00	870,00	1098,00	1614,00	250,00	169,44	131,86
eBanka																
Student	28,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	1174,00	1409,20	1938,40	337,36	217,47	158,37
Česká spořitelna																
Program Student+	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,00	54,00	105,00	348,00	648,00	1260,00	100,00	100,00	102,94

Zdroj: Banky, platnost k 29.03.2005

Komparace nákladů za služby internetového bankovníctví (studentské účty)

	Účtováno měsíčně v Kč			Účtováno ročně v Kč				Účtováno měsíčně v Kč			Celkové roční náklady v Kč			Celkové roční náklady v % ⁶		
	Vedení účtu (včetně měsíčního výpisu z účtu poštou)	Internetové bankovníctví	2 výběry z vlastního ATM	PK - vydání a vedení	1 změna TP, 1 změna inkasní platby a 1 zrušení TP	Zadání inkasní platby	Zadání 2 TP	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵	Málo aktivní klient ³	Středně aktivní klient ⁴	Aktivní klient ⁵
KB																
Gaudeamus ² (zákl. balíček)	15,00	44,00	12,00	0,00	100,00	60,00	0,00	30,00	55,00	108,50	1372,00	1672,00	2314,00	394,25	299,64	236,61
Gaudeamus ² (nadstandard. balíček)	35,00	0,00	0,00	0,00	100,00	60,00	0,00	30,00	55,00	108,50	940,00	1240,00	1882,00	270,11	222,22	192,43
GE Money Bank																
Genius Student	19,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,00	43,00	83,00	504,00	744,00	1224,00	144,83	133,33	125,15
ČSOB																
Studentské konto	0,00	0,00	10,00	0,00	18,00	0,00	0,00	19,00	35,00	70,00	366,00	558,00	978,00	105,17	100,00	100,00
Raiffeisenbank																
Kompletkonto Student	35,00	0,00	10,00	0,00	30,00	0,00	0,00	23,00	41,00	80,00	846,00	1062,00	1530,00	243,10	190,32	156,44
eBanka																
Student	28,70	0,00	13,80	280,00	90,00	0,00	0,00	24,50	44,10	88,20	1174,00	1409,20	1938,40	337,36	252,54	198,20
Česká spořitelna																
Program Student+	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29,00	54,00	105,00	348,00	648,00	1260,00	100,00	116,13	128,83

Zdroj: Banky, platnost k 29.03.2005

³ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 1 příchozí platba, 2 odchozí platby, provedení 1 TP a 1 inkasní platby⁴ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 2 příchozí platba, 3 odchozí platby, provedení 3 TP a 1 inkasní platby⁵ klient má každý měsíc následující pohyby na účtu: 4 příchozí platba, 7 odchozí platby, provedení 5 TP a 2 inkasní platby⁶ za základ 100% je považována varianta (účet) s nejnižšími celkovými náklady pro danou verzi klienta