

**Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta**

Studijní program: M 6208 – Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

**Analýza a komparace produktů přímého bankovníctví u
vybraných bank v ČR**

**The Analysis and Comparison of the Direct Banking Products
of the selected banks in the Czech Republic**

DP – PE – KFÚ – 2007 - 32

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Jáčová Helena, Ph.D.

Konzultant: Ing. Jiří Žaba

Počet stran: 83

Počet příloh: 2

Datum odevzdání: 11. květen 2007

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Hospodářská fakulta

Katedra financí a účetnictví

Akademický rok: 2006/2007

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Olga SIKORSKÁ**

Studijní program: **M6208 Ekonomika a management**

Studijní obor: **Podniková ekonomika**

Název tématu: **Analýza a komparace produktů přímého bankovníctví
u vybraných bank ČR**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Obecná charakteristika produktů přímého bankovníctví
2. Kanály přímého bankovníctví
3. Porovnání nabídky produktů přímého bankovníctví u vybraných bank ČR
4. K problematice dalšího vývoje přímého bankovníctví

KFU

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

60 - 70

Forma zpracování diplomové práce:

tištěná

Seznam odborné literatury:

- 1) Juřík, P.: Encyklopedia platebních karet. Grada, Praha 2003
 - 2) Juřík, P.: Svět platebních a identifikačních karet. Grada, Praha 2001
 - 3) Přádka, M., Kala J.: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Praha 2000
 - 4) Sokolovský, Z.: Vitální banky. Bankovní institut, Praha 1999
- Odborné statě v časopisech a novinách:
- 5) Juřík, P.: Přímé bankovníctví nahrazuje pobočky. Hospodářské noviny č. 244, 1998, str. 8
 - 6) Machala, K.: E-bankovníctví dobývá svět, Bankovníctví č. 11, 1999, str. 20
 - 7) Zderadička, I.: Strategie elektronického bankovníctví, Bankovníctví č. 14, 1998, str. 6
 - 8) Zrzavý, J.: Bezpečnost přímého bankovníctví, Bankovníctví č. 2, 2004, str. 29

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Ing. Helena Jáčová, Ph.D.

Katedra financí a účetnictví

Konzultant diplomové práce:

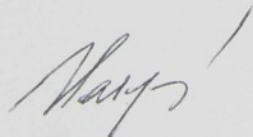
Jiří Žaba

Datum zadání diplomové práce:

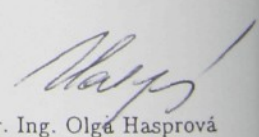
31. října 2006

Termín odevzdání diplomové práce:

11. května 2007


doc. Dr. Ing. Olga Hasprová
děkanka




doc. Dr. Ing. Olga Hasprová
vedoucí katedry

V Liberci dne 31. října 2006

Prohlášení

Byla jsem seznámena 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 vědoma 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: 7. 5. 2007

Podpis:

Alja Šidorska

Resumé

Ve své práci jsem se pokusila zorientovat v dnes již pestré nabídce produktů přímého bankovníctví na českém trhu. Nabídka bankovních domů je již dosti obšírná a proto jsem se rozhodla své hodnocení omezit na největší banky v České republice: Českou spořitelnu, a.s., Komerční banku, a.s., ČSOB, a.s. a samozřejmě i průkopníka přímého bankovníctví e-Banku, a.s. Identifikovala jsem všechny služby, které považuji za produkty přímého bankovníctví a popsala jejich základní charakteristiky. Ve své práci jsem popsala i historický vývoj produktů přímého bankovníctví ve vybraných bankách. Tato práce obsahuje i porovnání jednotlivých produktů z různých aspektů, jako jsou rozsah poskytovaných služeb, úroveň zabezpečení, uživatelská přívětivost a v neposlední řadě i cenová náročnost. Na závěr jsem se vyjádřila i k problematice možných směrů dalšího vývoje.

Klíčová slova

Internetové bankovníctví, Platební karta, Přímé bankovníctví, Telefonní bankovníctví, SIM karta, WAP, příkaz k úhradě, příkaz k inkasu

Resume

I tried to find my bearing in the various offer of direct banking products on the Czech market in my dissertation. Because the present bank offer is so broad, I limited my evaluation to the biggest banks in Czech republic: Česká spořitelna, a.s., Komerční banka, a.s., ČSOB, a.s. and of course eBanka, a.s., the initiator of the direct banking. I identified all services, which I consider to be direct banking products and I described their basic characteristics. I described the history of direct banking in the above mentioned banks. This dissertation contains products comparison at several standpoints, such as: the range of the offered services, level of security, user friendliness and last but not least the price margin. I expressed my opinion on possible tendency of the future development in the conclusion.

Keywords

Internet banking, Payment card, Direct banking, Telephone banking, SIM card, WAP, payment order, encashment

Obsah

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ	9
ÚVOD	10
1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA PRODUKTŮ PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ.....	11
1.1 PLATEBNÍ KARTY	13
1.1.1 Dělení platebních karet.....	13
1.1.2 Z historie platebních karet.....	14
1.1.3 Bankovní sdružení platebních karet.....	17
1.1.4 Ztráta a krádež platební karty	17
1.1.5 Komparace platebních karet.....	20
1.2 TELEFONNÍ BANKOVNICTVÍ.....	23
1.3 GSM BANKING	25
1.3.1 SIM Toolkit	25
1.3.2 SMS banking.....	26
1.3.3 WAP banking.....	26
1.4 INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ	27
1.4.1 Homebanking.....	28
1.4.2 Bezpečnost internetového bankovníctví.....	28
1.4.3 Požadavky internetového bankovníctví.....	30
2 HISTORIE PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ V ČR.....	31
2.1 EXPANDIA BANKA (V SOUČASNOSTI EBANKA).....	31
2.2 KOMERČNÍ BANKA	33
2.2.1 Hlasový informační systém	33
2.2.2 Samoobslužné zóny.....	35
2.2.3 Karta optického klíče.....	36
2.2.4 Bankovní elektronický systém Komerční banky, a.s., tzv. BEST KB.....	37
2.2.5 BBS	39
2.2.6 Internet - SET.....	40
3 SOUČASNOST PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ V ČR.....	43
3.1 EBANKA	43
3.1.1 Osobní elektronický klíč.....	44
3.1.2 Telefonní bankovníctví.....	45
3.1.3 Internet banking.....	46
3.1.4 PDA Banking.....	47
3.1.5 GSM Banking.....	48
3.1.6 WAP banking.....	48
3.1.7 Shrnutí	49
3.1.8 Co bude s eBankou dál?	51
3.2 KOMERČNÍ BANKA, A.S.	51
3.2.1 Expresní linka	52
3.2.2 Expresní linka Plus	54
3.2.3 Mobilní banka.....	56
3.2.4 Moje banka	57
3.2.5 Přímý kanál.....	59
3.2.6 Profi banka	60
3.2.7 Shrnutí	60
3.3 ČSOB, A.S.....	61
3.3.1 ČSOB Linka 24	62
3.3.2 ČSOB Linka 24	63
3.3.3 ČSOB Mobil 24.....	64
3.3.4 ČSOB 24 Internetbanking.....	64
3.3.5 ČSOB BusinessBanking 24.....	65
3.3.6 Shrnutí	66

3.4	ČESKÁ SPOŘITELNA, A.S.	67
3.4.1	SERVIS 24 Telebanking.....	69
3.4.2	SERVIS 24 Internetbanking.....	70
3.4.3	SERVIS 24 GSM banking.....	72
3.4.4	SERVIS 24 - START.....	73
3.4.5	BUSINESS 24 Internetbanking.....	73
3.4.6	Shrnutí	73
4	K PROBLEMATICE DALŠÍHO VÝVOJE PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ V ČR	75
4.1	OČEKÁVANÉ NOVINKY ROKU 2007 V OBLASTI PATEBNÍCH KARET	75
4.1.1	Individuální platební karty.....	75
4.1.2	Vlastní volba PIN kódu.....	75
4.1.3	Cash back	76
4.1.4	Tvar platební karty na přání.....	76
4.1.5	Předplacené karty.....	76
4.2	TELEVIZNÍ BANKOVNICTVÍ.....	77
	ZÁVĚR.....	79
	SEZNAM TABULEK.....	82
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	82
	SEZNAM PŘÍLOH	83

Seznam použitých zkratek a symbolů

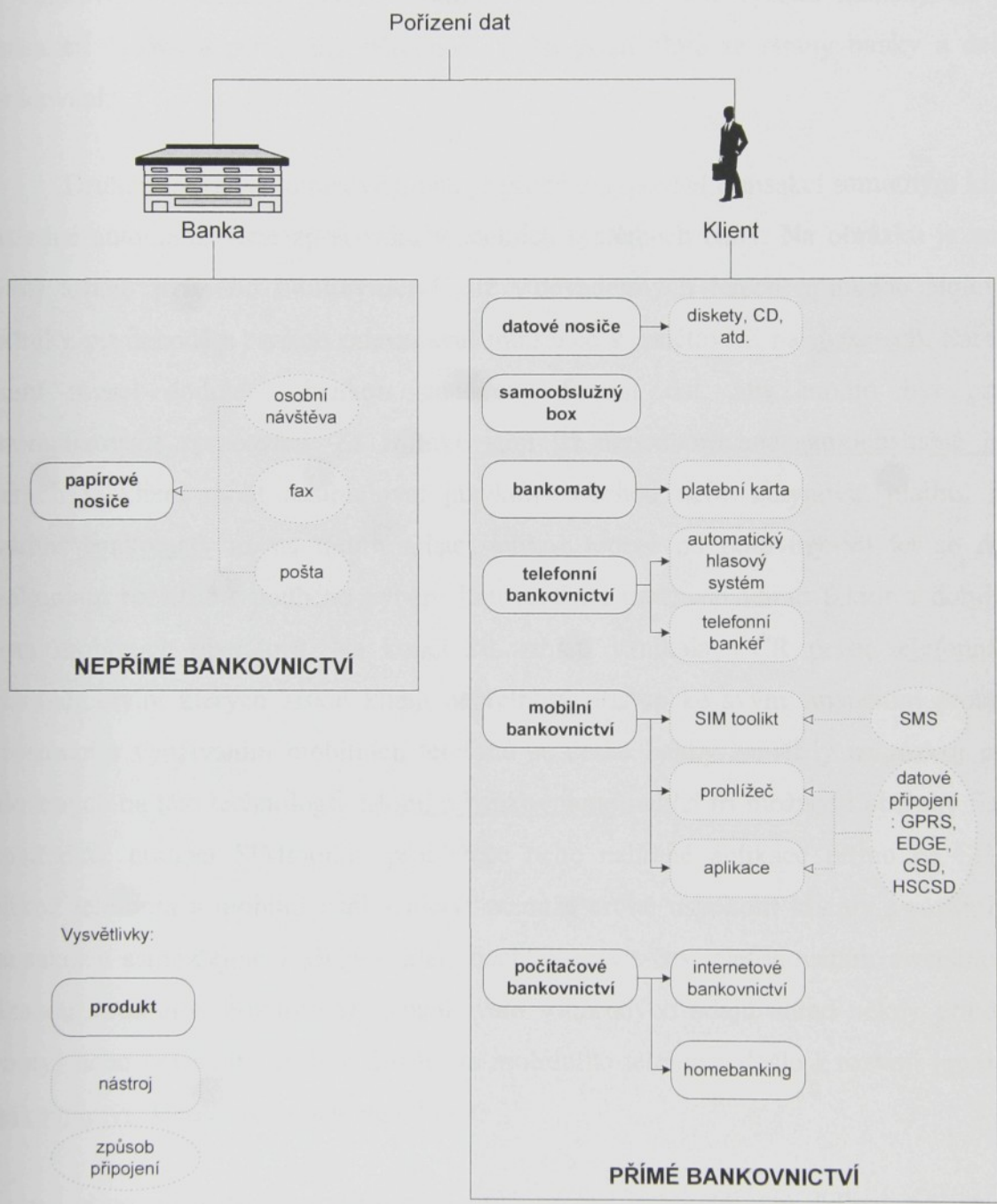
a.s.	akciová společnost,
BBS	Bulletin Board System (produkt KB, a.s.
BEST KB	Bankovní elektronický systém Komerční banky, a.s.
CSD	Circuit Switched Data – základní typ datového spojení v rámci sítí GSM. Jde o spojení bod – bod. [Dostupné z http://www.hw.cz]
CM	cizí měna
ČS a.s.	Česká spořitelna, a.s.
ČSOB, a.s.	Československá obchodní banka, a.s.
ČR	Česká republika
EDGE	Enhanced Data rates for Global Evolution, někdy také jako Enhanced Data rates for GSM Evolution (EDGE) je dalším vývojovým stupněm v technologii GSM po zavedení datových přenosů pomocí GPRS. Technologie EDGE nabízí několik metod a vylepšení, které umožňují dosáhnout efektivního přenosu dat a vysoké spektrální účinnosti v tomto úzkopásmovém buňkovém systému. [Dostupné z http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/194942-edge]
ELKB	Expresní linka Komerční banky
GPRS	General Packet Radio System - obecný paketový rádiový systém, technologie pro efektivnější využití přenosových schopností mobilních telefonů. [Dostupné z http://encyklopedie.seznam.cz/search?s=GPRS]
HIS	Hlasový informační systém
HSCSD	High Speed Circuit Switch Data - technologie rychlých datových přenosů, při stahování může dosáhnout přibližně 45 Kb/s. [Dostupné z http://www.mobilni-telefony-biz.cz/slovník/hscsd?atweb_parfemy=2c5124420234e9254d255f733d997b1e]
IKS KB	Investiční kapitálová společnost Komerční banky
IVR	Automatický hlasový informační systém telefonního bankovníctví
KB, a.s.	Komerční banka, a.s.
Kč	Koruna česká
OPK	Karta optického klíče (produkt KB, a.s.)
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
TB	telefonní bankéř
VS	variabilní symbol
WAP	Wireless Application Protocol

Úvod

Se stále zvyšujícím se rozvojem nových informačních technologií logicky dochází i k rozvoji bankovních produktů a služeb. Dávno pryč jsou doby, kdy člověk musel pro realizaci té nejjednodušší bankovní operace – jako je převod peněz – navštívit banku. Dnešní doba nabízí mnoho způsobů jak zaslat peníze ve prospěch jiného účtu, zadat trvalý příkaz k úhradě či investovat na kapitálových trzích. Jednadvacáté století poskytuje rozsáhlou nabídku produktů tzv. přímého bankovníctví. Mezi produkty přímého bankovníctví jsem zařadila veškeré produkty, prostřednictvím kterých, se klient „obslouží“ sám, aniž by navštívil banku. K dalším výhodám patří časová nezávislost na úředních hodinách bankovních institucí. Neocenitelný přínos mají služby přímého bankovníctví i pro naše tělesně postižené spoluobčany. Touto formou získá klient přístup ke svým účtům většinou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. K nejčastěji oceňovaným výhodám patří ušetřený čas, náklady na dopravu do banky a problémy se zaparkováním apod. Zároveň ve většině případů tohoto samoobslužného vedení finančních prostředků klienti ocení nepřehlédnutelnou výhodu a to úspory na poplatcích. V České republice stále platí pravidlo, že nejdražší je práce bankovního úředníka. Takže v dnešní době nám postačí první návštěva v bance, která může být v mnoha případech i návštěvou poslední. V rámci založení účtu si můžeme vybrat z pestré škály produktů přímého bankovníctví a následně již budeme spravovat své finanční prostředky z pohodlí domova či zaměstnání. Samozřejmě i na druhé straně přináší produkty přímého bankovníctví výhody pro banky, především se jedná o úspory prostor, pracovníků a celkové usnadnění procesu platebního styku. Z pohledu bank se minimalizují chybná zadání úhrad přepisováním z papírových nosičů od klientů do bankovního systému. Dříve měla každá pobočka své vlastní oddělení pro zpracování výstupních dat. Nyní se tato oddělení centralizují a dochází tím i k úspoře počtu zaměstnanců. V neposlední řadě je výhodou i urychlení zúčtování plateb.

1 Obecná charakteristika produktů přímého bankovníctví

Mezi nejčastější prostředky přímého bankovníctví patří platební karty, telefon (pevná linka či mobilní telefon), počítač a internet.



Obrázek 1 - Způsoby pořízení platebního styku
Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku, který jsem vytvořila pro účely této diplomové práce, jsem se pokusila zachytit způsoby pořízení platebního styku, tj. jednorázových úhrad, příkazů k inkasu, trvalých příkazů a zahraničních plateb. Na počátku byl papírový nosič, který klient mohl a ještě i v dnešní době může do banky dopravit osobně nebo zaslat faxem či poštou. Tento způsob pořizování platebních příkazů jsem nazvala **nepřímé bankovníctví**, jelikož klient se na bankovních operacích podílí nepřímo. Nevýhodou jsou vysoké náklady na pořízení transakcí, časová a personální náročnost, vyšší podíl chyb ze strany banky a delší doba zpracování.

Druhou možností zpracování dat, je přímé natypování transakcí samotným klientem a následné automatizované zpracování v účetních systémech bank. Na obrázku je znázorněn vývoj tohoto **přímého bankovníctví**. Již v devadesátých letech minulého století mohly podniky po dohodě s bankou odevzdávat transakce k zaúčtování na disketách. Samozřejmě klient musel dodržet bankou stanovený formát dat, aby mohlo být provedeno automatizované zpracování. Za zmínku stojí již nepodporované samoobslužné boxy, ve kterých si klient mohl nasimulovat jakýkoliv obchod nebo natypovat platbu. Záměrně uvádím bankomaty až na třetím místě, jelikož teprve od poloviny 90 let se funkčnost bankomatů rozšířila z pouhého výběru hotovosti na možnosti úhrad faktur a dobíjení SIM karet mobilních operátorů. Na konci 20. století vznikala v ČR první telefonní centra, prostřednictvím kterých získal klient nepřetržitý přístup ke svým finančním prostředkům. S rostoucím využíváním mobilních telefonů se české banky zaměřily na rozvoj produktů, založených na této technologii. Mobilní bankovníctví nabízí tři možnosti obsluhy finančních prostředků: pomocí SIMtoolkit, prohlížeče nebo nahrané aplikace přímo na SIM kartu. Jelikož telefonní a mobilní bankovníctví nemůže určitě uspokojit klienty s většími objemy transakcí a samozřejmě i klienty, kteří nechtějí trávit čas telefonováním s většinou přísně vázanou strukturou hovoru (např. opakování souhrnných údajů úhrad někdy připomínající roboty) nebo pracovat s malým displejem mobilního telefonu, došlo k rozvoji internetového bankovníctví. Tato oblast může nabídnout:

- připojení k bankou připravené aplikaci na internetu, tzn. klient nemusí žádnou aplikaci instalovat do svého počítače nebo
- tzv. homebanking, kdy je na počítač klienta nainstalován a následně i aktualizován program banky.

V následujících kapitolách jsou výše uvedené možnosti přímého bankovníctví popsány detailně a zároveň je uveden i historický vývoj u vybraných českých bank a jejich nabídka v současnosti.

1.1 Platební karty

Platební karty představují platební prostředek, který umožňuje držiteli elektronicky platit za zboží a služby, vybírat hotovost v bankomatech a v bankách.

Většinou jsou platební karty vyrobeny ze tří vrstev netoxického PVC o rozměrech 85,6 x 54 x 0,76 mm. Na přední straně je uvedeno:

- logo banky, která ji klientovi vydala;
- asociace;
- číslo karty (někdy spolu s číslem účtu, ke kterému je karta vydána);
- jméno držitele karty;
- platnost platební karty.

Na rubu karty je magnetický proužek a proužek s podpisovým vzorem držitele karty.

1.1.1 Dělení platebních karet

Platební karty můžeme rozdělit dle mnoha hledisek:

- místo použití: **mezinárodní** (platební karta je funkční po celém světě) nebo **tuzemské** (možno využít pouze v zemi, ve které byla platební karta vydána).
- způsob použití: **elektronické** - funkčnost karty je omezena pouze na místa s on-line elektronickým platebním terminálem nebo **embosované** - nabízejí širší využití díky možnosti placení i v místech, která vlastní pouze imprinter, tj. mechanický snímač. Veškeré údaje na kartě vystupují z masy plastiku a tato vlastnost umožňuje otisk všech potřebných údajů na stvrzenku. V imprinteru je destička s vystupujícími údaji o místě přijímajícím tento způsob platby, které jsou spolu s údaji o kartě vytlačeny

na stvrzenku. Následně obchodník příp. banka provádí tzv. hlasovou autorizaci, tzn. ověří možnost provedení platby v autorizačním centru. Pokud je výběr platební kartou realizován na pobočkách bank, nazýváme takovou službu Cash advance. Poslední dobou začaly banky nabízet třetí typ karet tzv. **virtuální**. V tomto případě klient získá pouze číslo karty a PIN kód, které následně používá pro placení prostřednictvím internetu. Mezi výhody takové karty patří, že nemůže dojít k vyzrazení těchto údajů při platbách na veřejnosti (ještě dnes v některých restauracích odchází vrchní při placení s kartou mimo dohled zákazníka).

- typ majitele účtu: **osobní** karty, které jsou používány pouze pro soukromé účely a jsou vydány k soukromým účtům fyzických osob občanů nebo **služební** karty, které jsou vydány k účtům fyzických osob podnikatelů a právnických subjektů (např. s.r.o. nebo a.s.).
- způsob čerpání finančních prostředků: **debetní** platební kartou její držitel čerpá prostředky z běžného účtu, ať už své vlastní nebo z bankou nastaveného povoleného debetu, tzv. kontokorentní účet nebo **kreditní** platební karta je vydána vždy k úvěrovému účtu. S držitelem takové karty je domluven úvěrový rámec (výše, do které může být čerpáno). Majitel kreditní karty vždy čerpá úvěr. Většina bank již dnes nabízí tzv. bezúročné období, tzn. pokud držitel karty vrátí načerpané prostředky do určitého termínu, neplatí za takovou půjčku úroky. Takto poskytnutý úvěr je revolvingový, tzn. klient banky může úvěrový rámec čerpat opakovaně.

1.1.2 Z historie platebních karet

Rozšíření platebních karet bylo reakcí na nedostatky plynoucí z hotovostního platebního styku a později i šekového systému. Díky platebním kartám nemusíme při sobě nosit hotovost. Využívání platební karty je pro jejich držitele bezpochyby pohodlnější a bezpečnější. Na druhé straně přináší rozvoj platebních karet výhody i pro jejich vydavatele: úspory nákladů z hotovostních transakcí, úspory nákladů z transakcí ověřování a zúčtování šeků a bezesporu výnosy plynoucí ze samotné nabídky platebních karet.

Přibližně do 70. let 20. století banky vydávaly platební karty pouze svým dobře známých a z pohledu banky solidním klientům. S rostoucí konkurencí bank se banky zaměřily i na střední a malé klienty včetně mládeže a důchodců. Dnes banky ve své nabídce poskytují pestré škálu tzv. balíčků služeb, ve kterých spolu s běžným účtem a chce-li klient i produktem přímého bankovníctví, nabízí různé typy platebních karet s dalšími výhodami jako jsou bezplatné výběry z bankomatů, cestovní pojištění do zahraničí a doprovodných služeb spojených s údržbou karty zdarma (např. změna limitu pro výběr, obnovení magnetického proužku, přístup platební karty pro platby na internetu atd.). Při vydání karty banka s klientem sepisuje smlouvu, ve které jsou uvedeny základní podmínky pro používání karty. Debetní platební karty banky vydávají převážně k běžným (tzn. neterminovaným) účtům vedeným v Kč i cizí měně. Každá banka má stanoveny podmínky, které musí zájemce o platební kartu splnit. Tyto podmínky se liší dle typu karty: čím komfortnější karta (s širšími doprovodnými službami), tím přísnější podmínky pro její vydání (delší doba vedení účtu, vyšší průměrný zůstatek apod.). K získání elektronické karty bance stačí okamžitý zůstatek na účtu řádově ve stovkách korun. Zatímco k získání karty embosované již musí klient prokázat několikaměsíční zůstatek řádově v tisících. K vydání těch nejlepších karet z řady Gold, musí klient mít dokonce průměrný více měsíční zůstatek v řádech statisíců korun.

Banky mají ke svým platebním kartám pevně stanovené denní či týdenní limity pro výběry z bankomatů a pro platby u obchodníků. Výše limitů se liší dle druhu karty a „solidnosti“ klienta. Většinou je vydání platební karty zdarma, ale platí se převážně roční poplatek za využívání platební karty a poplatky za výběry z bankomatů. Výběr z bankomatu domácí banky je mnohem levnější než výběr z bankomatů ostatních bank. Platby za služby a zboží jsou většinou zdarma a to jak v tuzemsku tak v zahraničí.

Karty tzv. první generace byly pouze **embosované**, tzn. prostřednictvím vystupujících údajů o platební kartě a držiteli této karty byl pořízen otisk na stvrzenku a následně banka provedla zaúčtování. Nákup byl možný pouze u obchodníků, kteří měli z bankou uzavřenou příslušnou smlouvu.

Tak jako ve všech oblastech i u platebních karet technologický pokrok konkrétně vývoj elektroniky umožnil vývoj karet druhé generace - karet s magnetickým proužkem,

tzv. **elektronických** karet. Do magnetického proužku banka zaznamená číslo karty a PIN kód, který držitel karty zadává pro úspěšnou realizaci platby. Elektronickými kartami již bylo možné vybírat finanční prostředky z bankomatů a platit u smluvních obchodníků.

Při platbě za zboží a služby obchodník sejme z karty údaje protažením karty (zasunutím části karty, kde se nachází magnetický proužek) terminálovou pokladnou. Držitel karty na PIN čtečce potvrdí částku a zadá PIN kód. Pokud proběhne autorizace v pořádku, obchodník vytiskne stvrzenku, kterou zpravidla držitel karty podepíše. V některých případech není zadání PIN kódu vyžadováno a poté obchodník ručí za ověření podpisu na stvrzence se vzorovým podpisem na platební kartě.

Při výběru hotovosti z bankomatu je karta zasunuta (dle návodu, zpravidla magnetickým proužkem dolů, přičemž musí být magnetický proužek vpravo) do otvoru bankomatu a provedena identifikace držitele karty zadáním PIN kódu. Po úspěšné identifikaci bankomat zobrazí dostupnou nabídku služeb. Kromě samotného výběru hotovosti je již v dnešní době možné zobrazit zůstatek vč. tisku potvrzení o zůstatku nebo zaplatit za mobilní služby operátorů. O každé transakci provedené na bankomatu může držitel karty získat potvrzení. Po ukončení operace bankomat vydá platební kartu zpět.

Vývoj mikroprocesorů vedl k vytvoření třetí generace chytrých karet, tzv. **čipových** karet. V čipové kartě je zabudován mikroprocesor a na něm je uložen PIN kód a číslo účtu, ke kterému je platební karta vydána. Mikroprocesor poskytuje i místo pro uložení dalších informací, např. zůstatku na účtu nebo transakcí provedených touto kartou. Chytré karty se nejvíce rozšířily ve Francii a díky nim došlo k poklesu podvodů s platebními kartami. První karty tohoto typu byly ve Francii testovány v roce 1982. V roce 1996 byl asociací MasterCard a VISA vydán standard čipových karet EMV. Velká Británie se rozhodla, díky růstu padělků karet, o plošném zavedení čipových karet dle standardu EMV až v roce 1998. Postupně se ke standardizaci přidaly American Express, Diner Club a JCB. Poslední verze standardu EMV, tj. verze 4.0, byla vydána v lednu roku 2001. EMV specifikuje požadavky na kompatibilitu více aplikací čipu a kompatibilitu čipu a terminálu.

V únoru roku 2003, Komerční banka jako první banka na českém trhu, vydala platební kartu s čipem ve spolupráci se společností VISA International. Komerční banka nyní vydává hybridní platební karty, tzn. s čipem i s magnetickým proužkem, a to z

důvodu její použitelnosti jak v nových terminálech a bankomatech tak v těch, které ještě touto novou technologií vybaveny nejsou. Bezpečnost těchto platebních karet spočívá v obtížném napodobení čipu. Karta s čipem navíc vyžaduje pro každou transakci zadání PINu.

1.1.3 Bankovní sdružení platebních karet

Ještě donedávna, v rámci konkurenčního boje, existovaly banky, které vydávaly vlastní platební karty, instalovaly své vlastní bankomaty a vytvářely svůj vlastní systém. Nevýhodou takových systémů je nekompatibilita se systémy jiných bank. V České republice to byla např. Česká spořitelna. Její klienti nemohli vybírat v bankomatech jiných bank a naopak, klienti jiných peněžních ústavů nemohli vybírat z bankomatů České spořitelny. Z tohoto důvodu vznikají v jednotlivých zemích bankovní sdružení, která zajišťují systém jednotných karet. S rozvojem globalizace pak vznikly mezinárodní sdružení bank. Banky patřící do tohoto systému vydávají jednotné karty, které se odlišují pouze poplatky, dobou platnosti, teritoriálním způsobem využití (tuzemské a mezinárodní) apod. Mezi nejznámější asociace patří MasterCard, VISA, American Express a Dinners Club Int.

1.1.4 Ztráta a krádež platební karty

V případě krádeže či ztráty platební karty je žádoucí neodkladně nahlásit tuto událost bance, která kartu vydala a požádat o tzv. stoplistaci z důvodu zamezení zneužití. Platební karty vybavené čipem lze zatím (dokud nebudou všechna obchodní místa vybavena čtečkou čipových karet) jednoduše zneužít u míst, která nejsou vybavena čtečkou čipových karet. V takových případech neprobíhá autorizace pomocí PIN kódu, ale pouhým podpisem dle vzoru na platební kartě.

Následující tabulka obsahuje přehled telefonních čísel pro stoplistaci platebních karet u vybraných bank:

Tabulka 1 - Telefonní čísla pro stoplistaci platebních karet u vybraných bank

Banka	Česká republika	Zahraničí
Česká spořitelna, a.s.	800 207 207, 267 201 889	+420 267 201 889
ČSOB, a.s.	495 800 111	+420 495 800 111
EBanka, a.s.	800 124 200	+420 222 115 115
Komerční banka, a.s.	222 412 230 (MasterCard, VISA), 222 412 241 (American Express), 800 111 124 (pro klienty Expresní linky)	+420 222 412 230 (MasterCard, VISA), +420 222 412 241 (American Express)

Zdroj: vlastní zpracování

V dnešní době již banky nabízejí i pojištění platebních karet pro případ krádeže či ztráty, kdy může díky zneužití platební karty majitel účtu přijít o své peníze. Rozsah pojištění této odpovědnosti se u jednotlivých bank liší.

1.1.4.1 Pojištění platebních karet u Komerční banky, a.s.

Komerční banka, a.s. nabízí pro občany pojištění platebních karet pod názvem Merlin a pro podnikatele a právnické subjekty pod názvem Profi Merlin (a to ve dvou variantách). Komerční banka, a.s. ručí za riziko ztrát v plné výši od okamžiku nahlášení ztráty nebo krádeže karty. U transakcí, u nichž držitel karty není schopen doložit přesný čas provedení, přejímá banka 100 % odpovědnost od půlnoci dne, kdy byla ztráta nebo krádež nahlášena. Komerční banka, a.s. vlastně začala jako součást pojištění platebních karet nabízet, na našem trhu jako první, pojištění proti ztrátě klíčů, dokladů a hotovosti. Komerční banka, a.s. jako jedna z mála nabízí pojištění na daný měsíc, ve kterém je pojištění uzavřeno, zdarma. Uzavře-li klient pojištění v průběhu roku, zaplatí pouze příslušnou část z ročního pojistného. Zajímavá je také sleva pro fyzické osoby občany na druhé pojištění ke stejnému účtu, místo 276,- Kč klient zaplatí pouhých 192,- Kč. Jako

jediná nabízí Komerční banka, a.s. pojištění s celoroční platností, tzn. pokud vznikne pojistná událost, pojištění nezaniká.

1.1.4.2 Pojištění platebních karet u ČSOB, a.s.

Pojištění platebních karet nabízí ČSOB pojišťovna v pěti variantách. Za nejlevnější pojištění zaplatíme roční pojistné 150,- Kč pro pojistný limit 15 000,- Kč. Nejdražší pojištění je za roční pojistné 1 300,- Kč, ale pojistný limit činí 200 000,- Kč, což je nejvyšší částka ze všech nabídek mezi konkurencí. Odcizenou hotovost, osobní doklady, klíče, náklady na stoplistaci a novou kartu hradí banka do výše celkového pojistného plnění.

1.1.4.3 Pojištění platebních karet u České spořitelny, a.s.

Česká spořitelna, a.s. je snad jedinou bankou, která ručí za odcizené prostředky automaticky již 48 hodin před stoplistací karty. Na druhou stranu však vyžaduje spoluúčast klienta ve výši 4 500,- Kč. Jak je vidět z níže uvedené tabulky, její pojištění patří k dražším na trhu. Ke kladům lze přičíst, že banka přebírá odpovědnost 4 dny před nahlášením odcizení a zároveň hradí náklady na klíče a doklady až do výše 8.000,- Kč. Pojištění se také vztahuje i na PINové transakce.

1.1.4.4 Pojištění platebních karet u e-Banky, a.s.

E-Banka, a.s. z vybraných bank nabízí nejširší výběr pojištění. Stejně jako Komerční banka, a.s. nabízí také eBanka pojištění s celoroční platností, tzn. pokud vznikne pojistná událost, pojištění okamžitě nezaniká, ale oproti Komerční bance, a.s., pojištění zanikne koncem kalendářního roku. eBanka hradí stoplistaci a vydání nové karty pouze při spoluúčasti 950,- Kč.

Tabulka 2 - Základní parametry pojištění platebních karet u vybraných bank

Banka	Roční pojistné	Délka pojistné ochrany *	Limit pojistného krytí **	Pojištění odcizení hotovosti	Pojištění PINových transakcí	Pojištění ztráty klíčů/dokladů	Úhrada nákladů na stoplistaci
KB, a.s.	276 Kč	neomezeně	30 000 Kč	2 000 Kč	Pouze pod pohrůžkou násilí	5 000 Kč/500 Kč	Ano
	348 Kč		30 000 Kč	2 000 Kč		Ne, ale je pojištěna krádež tržby do 30 000 / 50 000 Kč	
	588 Kč		60 000 Kč	2 000 Kč			
ČSOB, a.s.	150 Kč	72 hodin	15 000 Kč	Ano (do výše pojistného plnění)	Ne	Ano (do výše pojistného plnění)	Ano (do výše pojistného plnění)
	460 Kč		50 000 Kč				
	800 Kč		85 000 Kč				
	1 080 Kč		150 000 Kč				
	1 300 Kč		200 000 Kč				
ČS,a.s.	170 Kč	96 hodin	10 000 Kč	10 000 Kč	Ano	celkem 8 000 Kč	Ano
	320 Kč		30 000 Kč				
	480 Kč		50 000 Kč				
eBanka	230 Kč	120 hodin	20 000 Kč	5 000 Kč	Pouze pod pohrůžkou násilí	celkem 4 000 Kč	Ano - při spoluúčasti 950 Kč
	290 Kč		30 000 Kč				
	360 Kč		40 000 Kč				
	480 Kč		50 000 Kč				
	720 Kč		80 000 Kč				

* Délka pojistné ochrany: kolik hodin před nahlášením odcizení banka ručí za ukradené finanční prostředky.

** Limit pojistného krytí: částka, za kterou banka ručí ve stanovené době před nahlášením ztráty.

Zdroj: vlastní zpracování

1.1.5 Komparace platebních karet

Já osobně jsem dlouholetým klientem Komerční banky, a.s. V současné době používám osobní, mezinárodně platnou, embosovanou platební kartu InterCard VISA. Připravila jsem si porovnání podmínek u mnou vybraných bank pro tuto konkrétní kartu, tzn. **osobní, mezinárodně platnou, embosovanou platební kartu vydanou společností VISA.**

Tabulka 3 – Podmínky vybraných bank pro vydání osobní mezinárodní karty společnosti VISA

	KB, a.s.	ČS, a.s.	ČSOB, a.s.	e-Banka, a.s.
Název karty	InterCard	Visa Classic Partner	VISA Classic	VISA Classic
Poplatky za vydání karty	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Roční poplatek za využívání	700,- Kč / zdarma v rámci balíčku Extra konto	300,- Kč / zdarma v rámci balíčku Komplexní program	500,- Kč / zdarma v rámci balíčku Aktivní konto	490,- Kč
Výběr z bankomatu vlastní banky	6,- Kč/v rámci balíčku Extra konto 3 výběry měsíčně zdarma	6,- Kč / v rámci balíčku Komplexní program 5 výběrů měsíčně zdarma	6,- Kč (v ČR i SR)/ v rámci balíčku Aktivní konto 5 výběrů měsíčně zdarma	6,90 Kč
Výběr z bankomatu jiné banky v %CR	39,- Kč	25,- Kč + 0,5 %	30,- Kč	6,90 Kč - pokud je měsíční příjem na účtu 15.000,- Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	1 %, min. 100,- Kč	100,- Kč + 0,5 %	80,- Kč + 0,5 %	1,5 % min. 140,- Kč
Platba kartou v ČR i v zahraničí	Zdarma	Zdarma	Zdarma (vč. Cash back)	Zdarma
Vydání duplikátu karty (při mechanickém poškození)	250,- Kč	200,- Kč (jako jediná banka poskytuje službu zaslání karty poštou – zdarma).	150,- Kč	180,- Kč
Blokace karty, tzn. dočasné omezení platnosti karty	neposkytuje se	500,- Kč	200,- Kč (vztahuje se pouze na autorizované transakce)	200,- Kč
Stoplistace karty	2.000,- Kč	viz. blokace karty	2.000,- Kč	2.000,- Kč
Vydání náhradní karty do zahraničí při ztrátě, krádeži karty apod.	4.000,- Kč	2.500,- Kč	4.000,- Kč	4.000,- Kč
Zaslání výpisu z transakcí platební karty	3,- Kč/1 výpis	Zdarma	50,- Kč/čtvrtletí (jedná se o tři měsíční výpisy)	Zdarma
Opětovné zaslání PIN k platební kartě	200,- Kč	100,- Kč	150,- Kč	180,- Kč
Změna limitu	Zdarma, vč. změny údajů ke kartě/doplňkové službě, oprava magnetického záznamu na platební kartě	Zdarma první změna limitu, druhá a další změna 50,- Kč	20,- Kč	50,- Kč
V ceně karty cestovní pojištění do zahraničí	ano	Ne: v nabídce 3 varianty od 300,- do 1.500 Kč ročně	Ne: v nabídce 6 variant od 300,- Kč do 2.600,- Kč ročně	Ne: možno přikoupit pojištění Quality za 470,- Kč ročně

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že se vyplatí pořídit platební kartu i s příslušným balíčkem služeb, v rámci kterého je platební karta zdarma. Aby bylo možné určit, ve které bance je získání embosované, osobní, mezinárodně platné platební karty vydané od asociace VISA nejvýhodnější, je zapotřebí porovnat i jednotlivé balíčky služeb. Jediná

Komerční banka, a.s. poskytuje v ceně karty cestovní pojištění do zahraničí. Nejméně přehledné internetové stránky s obtížněji srozumitelnými informacemi má dle mého názoru e-Banka. E-Banka neposkytuje platební karty za zvýhodněných podmínek, tzn. zdarma v rámci balíčku služeb. Jelikož platební kartu používám téměř denně, pro další hodnocení vylučuji e-Banku.

Tabulka 4 - Porovnání balíčků služeb

	KB, a.s.	ČS, a.s.	ČSOB, a.s.
Název balíčku	Extra konto	Komplexní program	Aktivní konto
Roční úroková sazba platná k 3. 5. 2007	0,20 %	< 50.000 Kč: 0,20 % < 100.000 Kč: 0,35 % < 250.000 Kč: 0,55 % < 500.000 Kč: 0,65 % ≥ 500.000 Kč: 0,75 %	0,05 %
Měsíční poplatek za vedení a správu běžného účtu v Kč	125,- Kč	100,- Kč (výpisy poštou) / 90,- Kč (elektronické výpisy)	90,- Kč
Výpisy zasílané poštou	jeden měsíčně	jeden měsíčně (u účtu s měsíčním poplatkem 100,- Kč za vedení a správu účtu)	Jeden měsíčně
Platební karta	InterCard + elektronická + virtuální platební karta	Visa Classic + druhá Visa Classic (pro partnera)	VISA Classic Partner/MC Standard Partner + dle výběru
Cestovní pojištění do zahraničí	ANO	NE	NE
Pojištění ztráty, krádeže platební karty	NE, nutno dokoupit	ANO, ale pouze s limitem plnění do 15.000 Kč (standardní cena 150,- Kč ročně)	NE, nutno dokoupit
Počet výběrů z bankomatu vlastní banky zdarma	3 + 1	5	5
Telefonní bankovníctví	Expresní linka	ČSOB Linka 24	SERVIS 24 Telebanking
Internetové bankovníctví	Moje banka	ČSOB Internetbanking	SERVIS 24 Internetbanking
Mobilní bankovníctví	Mobilní banka	ČSOB Mobil 24	SERVIS 24 GSM banking
Zdarma položky za transakce	- zadané v aplikacích Moje banka a mobilní banka - připsané ve prospěch účtu - vzniklé z trvalého příkazu k úhradě	- pouze 10 elektronicky zadaných transakcí měsíčně - pouze 5 transakcí připsaných ve prospěch účtu měsíčně	- pouze 5 elektronicky zadaných transakcí měsíčně
Něco navíc	x	X	- Program Partner *) - Bonus program **)

Zdroj: vlastní zpracování

*) různé slevy na obuv, oblečení, vybavení bytu, dovolenou aj.

**) odměna za každý nákup kartou formou bodů, které lze snadno vyměnit za věcné odměny, slevy u obchodníků nebo slevy na bankovní produkty

Jelikož patřím mezi klienty s průměrným měsíčním zůstatkem do 50.000,- Kč, veškeré pravidelné platby realizuji prostřednictvím trvalých příkazů k úhradě a v některých měsících obdržím až 20 úhrad ve prospěch svého účtu (za nákup skript pro své spolužáky), je pro mne nejvýhodnější vedení účtu s názvem Extra konto u Komerční banka, a.s. Výhody levného platebního styku předčí jedinou nevýhodu, samostatné sjednání pojištění platebních karet za 276,- Kč ročně, ale s limitem plnění do 30.000,- Kč.

1.2 Telefonní bankovníctví

Telefon nabízí dvě možnosti využití: telefonní bankovníctví nebo v případě mobilního telefonu mobilní bankovníctví. Telefonní bankovníctví tzv. phonebanking většinou poskytují banky ve dvou podobách. Prvotní a jednodušší forma se nazývá **Hlasový informační systém**. Klient zavolá na bankou určené telefonní číslo, identifikuje se prostřednictvím rodného čísla, příp. IČO nebo bankou přiděleného identifikačního čísla a PIN kódem a/nebo heslem. Uživatel telefonního bankovníctví je povinen chránit bezpečnostní prvky. Pokud by došlo k jejich vyjádření, lze službu zneužít. Za tímto účelem banky rozšiřují bezpečnost tohoto typu služby nastavením denního limitu v Kč pro realizaci jednorázových úhrad. Zároveň jsou veškeré hovory nahrávány a archivovány. Klientům, kteří projeví zájem o vyšší úroveň bezpečnosti nabízí pro autentifikaci tzv. autentizační kalkulátor. Následně pomocí nabízených voleb klient získá informace o zůstatcích na svých účtech, informacích o aktuálních kurzech vybraných měn a také např. o aktuálním stavu zpracování: on-line nebo off-line. Režim on-line nabízí skutečně aktuální informace o zůstatku včetně transakcí, které byly provedeny v průběhu dne, tzn. neprošly standardním „nočním“ zpracováním. Režim off-line většinou nabízí informaci o zůstatku po „nočním“ zpracování tzn. jsou v něm zohledněny pouze transakce z předešlého dne. Některé banky investovaly do tohoto způsobu komunikace více peněz a umožňují svým klientům prostřednictvím automatického hlasového systému zadat jednorázové příkazy k úhradě či inkasu a dokonce i trvalé příkazy. V tomto případě je však nutné, aby byl telefon, ze kterého klient volá, vybaven tónovou volbou. Tato forma služby je omezena pouze na předem nahrané fragmenty slov a frází a poskytuje pouze jednoduché a jednoznačné informace, které však mohou postupem času zastarávat.

Druhou formu, kterou začaly v oblasti telefonního bankovníctví finanční domy poskytovat, je **telefonní bankovníctví s „živými“ operátory**, tzv. telefonními bankéři. Ti

poskytují převážně stejné služby jako standardní bankovní poradci na přepážkách kamenných domů. Mezi nabídku poskytovaných služeb patří:

- jednorázové příkazy k úhradě v Kč i cizí měně (i s dopřednou splatností);
- jednorázové příkazy k inkasu;
- zadání, změna nebo zrušení trvalých příkazů;
- zadání, změna nebo zrušení obecných inkas (vč. předem nasmlouvaných inkas např. SIPO (dohoda s Českou poštou, a.s.) nebo Telecom (dohoda se společností Telefonica O2);
- založení termínovaných vkladů, vč. převodů v den splatnosti příp. mimořádných převodů mimo splatnost;
- žádosti o vydání platebních karet: ať už debetních (prostřednictvím kterých klient vybírá vlastní prostředky na svých účtech), tak kreditních (tzn. úvěrových platebních karet);
- odeslání výpisů (faxem, e-mailem či poštou);
- sjednání různých pojištění (platebních karet – pro případ krádeže či zneužití, kapitálové životní pojištění, povinné ručení, havarijní pojištění, úrazové pojištění atd.);
- poskytování informací o dalších produktech a službách;
- informace o platných kurzech a úrokových sazbách k depozitním či úvěrovým produktům;
- sjednání žádosti o spotřebitelský či hypoteční úvěr;
- a mnoho dalších produktů.

V některých případech bývají tyto služby dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Jindy může být komunikace s bankovními poradci časově omezena a mimo pracovní dobu klient komunikuje prostřednictvím hlasového informačního systému, tzn. získá základní informace o produktu, příp. zanechá vzkaz a bankovní poradci jej následující pracovní den zpětně kontaktují.

V mnoha případech již bývá telefonní bankovníctví poskytováno kombinovaným způsobem. Pro úvodní identifikaci a autentifikaci prostřednictvím bankou přiděleného PIN kódu, vč. poskytnutí jednoduchých informací (např. o zůstatcích či kurzech vybraných

měn) je bankami využit automatizovaný hlasový systém a pro další nabídku služeb je již klient připojen na telefonního bankéře.

1.3 GSM banking

V období posledních deseti let český spotřebitelský trh zaplavily mobilní telefony. S nástupem mobilních telefonů banky rozšířily svou nabídku služeb a v oblasti GSM bankingu poskytují převážně dva druhy služeb.

1.3.1 SIM Toolkit

První z nich je tzv. SIM Toolkit. U tohoto druhu služby banka nahraje na klientův mobilní telefon, resp. na SIM kartu¹, svou aplikaci, která se následně zobrazí v nabídce mobilního telefonu. V průběhu nahrávání aplikace je z bezpečnostních důvodů SIM karta zašifrována a díky této akci z ní nelze získat žádné údaje. Při přihlašování do aplikace je vstup opět chráněn identifikačním číslem klienta (většinou rodné číslo nebo IČO) a speciálním, bankou přiděleným PIN kódem. Samotná práce s aplikací je, stejně jako u ovládání mobilního telefonu, realizována listováním v menu a výběrem příslušné nabídky. Většinou jsou prostřednictvím SIM Toolkit zajištěny následující služby:

- dotaz na zůstatek;
- přehled historie transakcí;
- zadání jednorázové úhrady;
- informace o aktuálních kurzech vybraných měn.

¹ **SIM karta:** bez této karty nelze využívat služeb operátora a je možné se dovolat pouze na linky tísňového volání. Na kartu lze ukládat telefonní seznam i SMS zprávy. Jednotlivé typy karet se rozlišují rozsahem paměti pro telefonní seznam. Lepší karty umožňují využívat aplikace např. mobilního bankovníctví.

O zvolených krocích je následně klient informován prostřednictvím SMS² či e-mailové zprávy. V dnešní době již lze GSM bankovníctví používat na všech typech mobilních telefonů s funkcí SMS a u jakéhokoliv operátora. V České republice podporují technologii SIM Toolkit všichni tři mobilní operátoři: Vodafone, Oscar i T-mobile.

1.3.2 SMS banking

Druhým typem služby je tzv. SMS banking. U této služby, jak už z názvu vyplývá, probíhá komunikace prostřednictvím SMS zpráv. Bankovní instituce mohou i v tomto případě dosáhnout bezpečnosti a to vydáním k aplikaci tzv. autentizačního kalkulátoru, díky němuž se vygeneruje speciální kód, který klient začlení do obsahu SMS zprávy. Velkou výhodou je neomezený rozsah operátorů a použitelnost u všech typů mobilních telefonů. Mezi hlavní nevýhody patří zdlouhavá manipulace, jelikož zprávy odesílané do banky musí být ve formátu stanoveném bankou.

Služba GSM banking SIM Toolkit je přehlednější a bezpečnější než verze pracující výhradně s technologií SMS.

1.3.3 WAP banking

Technologii tzv. WAP bankingu umožňují převážně dražší telefony. Technologie WAP (Wireless Application Protocol) umožňuje spojení s bankovním účtem pomocí autorizačního klíče např.:

- zadat jednorázové příkazy k úhradě;
- zjistit zůstatek na účtu;
- shlédnout transakční historii na účtu;
- otevřít termínovaný účet nebo

² **SMS zpráva:** z angl. „Short Message Service“ je krátká textová zpráva, kterou lze vytvořit, upravovat, poslat i přijímat prostřednictvím klávesnice mobilního telefonu. Pomocí SMS zpráv nelze odeslat obrázek či melodii.

- zjistit aktuální hodnotu kurzů vybraných měn.

Velkou nevýhodou této služby je zatím poměrně nízká rychlost připojení k internetu, čímž se služba značně prodrazí.

1.4 Internetové bankovnínictví

Ani internet již není v českých domácnostech, natož ve firmách, žádnou novinkou. České banky si již konkurují i v oblasti internetového bankovnínictví³. Pokud má klient přístup k počítači s internetovým připojením, může z jakéhokoli místa na světě řešit své finanční záležitosti. Nemusí instalovat žádnou speciální bankovní aplikaci. Klient získá přístup k aplikaci internetového bankovnínictví zcela jednoduše, zadáním webové adresy dané banky. Pro přihlášení do aplikace je opět zapotřebí zadat buď uživatelské jméno (rodné číslo, IČO, příp. bankou stanovené jedinečné identifikační číslo) nebo cestu k certifikátu (certifikát je pro tyto účely vydán certifikační autoritou dané banky) a heslo k tomuto certifikátu. V současné době je nabídka služeb internetového bankovnínictví skutečně široká:

- zadávání jednorázových příkazů k úhradě v Kč nebo cizí měně;
- zadávání jednorázových příkazů k inkasu v Kč;
- zadání, změna či zrušení trvalých příkazů k úhradě a obecných inkas;
- zadání zahraničních plateb;
- zobrazení historie transakcí včetně možnosti vyhledávání dle různých identifikačních znaků (číslo protiúčtu, částky, symbolů platby atd.);
- zobrazení a tisk výpisů dle klientem vybrané frekvence;

³ **Internetové bankovnínictví:** služba umožňující komunikaci s bankou prostřednictvím sítě internet. K takové komunikaci potřebuje klient vyhovující počítač s připojením na internet s nainstalovaným prohlížečem a java plug-inem. K autentifikaci (ověření totožnosti) mohou banky využít certifikát, identifikační kalkulátor, heslo nebo SMS zprávu.

- zadání různých oznámení (SMS, e-mail, fax) o provedených a přijatých transakcích, platbách platebních kartou, aktuálních kurzech vybraných měn či investičních fondů, úrokových sazbách aj.);
- zadání šablon pro často se opakující platby atp.

1.4.1 Homebanking

Pro klienty s vyšším počtem plateb se vyplatí (z finančních i časových důvodů) využití produktů tzv. Homebankingu⁴, který nabízí kromě standardní nabídky internetového bankovníctví také komunikaci s účetními a ekonomickými programy. Propojením s vlastním ekonomickým systémem společností, klienti mohou získat automatické vyplňování platebních příkazů. Navíc také nabízí přístup k databázi kurzovních lístků, úrokových sazeb, číselníků bank a dalších informací s nabídkou služeb. Tyto produkty jsou postaveny na instalaci softwaru, tj. bankovní aplikace, přímo na počítač klienta. Připojení k internetu je používáno pouze pro stahování a odesílání dat. Veškerá ostatní činnost s aplikací probíhá off-line. Největší výhodou homebankingu je nelepší systém zabezpečení ze všech forem elektronického bankovníctví. Přihlášení do banky probíhá pomocí hesla uživatele a autorizačního certifikátu. Vzájemná komunikace mezi bankou a klientem je samozřejmě kódována. Hlavní nevýhodu homebankingu vidím, že lze používat právě ten počítač, na který byl program nainstalován.

1.4.2 Bezpečnost internetového bankovníctví

Všechna spojení probíhají v zabezpečeném připojení, jsou šifrována a elektronicky ověřována prostřednictvím certifikátů. Pro aktivní operace s účty, jako jsou např. jednorázové příkazy k úhradě nebo trvalé příkazy, vstupuje i ověřování pomocí mobilního

⁴ **Homebanking:** jedná se podobně jako u Internet banking o službu umožňující komunikaci s bankou prostřednictvím internetu, ale také prostřednictvím telefonu. K vlastní komunikaci je zapotřebí mít nainstalovanou aplikaci od banky. Tento způsob komunikace využívají převážně firmy a podnikatelé.

telefonu. Oblast bezpečnosti je nutné stále zdokonalovat a vylepšovat. Je to v zájmu nejenom klientů ale celého bankovního sektoru.

K hlavním zásadám bezpečnosti se obecně řadí následující:

- **Nepřipojovat se k bankovním aplikacím z nedůvěryhodných míst.** Vždy pro tyto účely využívat pouze svůj počítač, ať už doma či v zaměstnání. Nedovolit, aby s naším počítačem pracovala neznámá osoba. V zaměstnání lze takovému kroku předejít uzamčením počítače (pomocí kláves CTRL+ALT+DEL). V žádném případě bychom neměli k těmto účelům používat počítač v např. v internetové kavárně.
- **Promyšlená volba hesla příp. PIN kódu.** Nezasadávat jména a datum narození své či rodinných příslušníků. Nezasadávat stejný PIN, který již máme ke své platební kartě. U hesla se většinou doporučuje volba kombinace velkých a malých písmen, číslic a speciálních znaků, jako je např. tečka, vykřičník a podtržítko. Mezi používané zásady patří i délka hesla, mělo by mít alespoň osm znaků. Pomůckou nám může být tvorba hesla pomocí počátečních písmen jednotlivých slov věty. Např. z věty „S manželem mám tři krásné, poslušné děti.“ Mohu vytvořit heslo „Smm3k,pD“.
- **Ochrana bezpečnostních prvků.** Mezi další zásady můžeme zařadit pravidlo: heslo nebo PIN kód si nikam nepsat, ale zapamatovat si jej. Zároveň bychom si neměli v nastavení počítače povolit zapamatování hesel. Měli bychom se držet zásady, že bezpečnostní prvky se nikomu nesdělují, ani rodinným příslušníkům. Nikdy bychom neměli uvádět osobní údaje, PIN kódy a heslo do e-mailových zpráv. Žádná banka tyto údaje prostřednictvím e-mailu nepožaduje.
- **Na internetu se chovat obezřetně.** Navštěvovat pouze stránky známé a důvěryhodné. Nedoporučuje se na počítač stahovat neznámé soubory. Zároveň není vhodné otvírat e-mailové zprávy od neznámých adresátů. Pokud se nám jeví zpráva podezřelá, neměli bychom otvírat případné přílohy a zprávu bychom měli bez otevření smazat.
- **Certifikát neukládat na pevný disk počítače.** K tomuto účelu jsou vhodné externí nosiče, např.: disketa, USB disk nebo CD. Například Komerční banka, a.s. pro zvýšení bezpečného uložení certifikátu používá čipovou kartu tzv. „můjklíč“. Pomocí certifikátu se uživatel přímého bankovníctví identifikuje a autentifikuje, je to vlastně přístupový klíč k vlastním finančním prostředkům.

- Mezi další bezpečnosti opatření lze zařadit i **využívání standardních oznámení**, které banky k našim účtům nabízí. Oznámení mohou mít podobu SMS zprávy či e-mailu. Já osobně, kromě pojištění platební karty proti případné krádeži a zneužití, využívám SMS zprávy zasílané na můj mobilní telefon o všech transakcích platební kartou. Pokud by mi kartu někdo odcizil, okamžitě bych zjistila podvodnou transakci a kartu nechala zablokovat.
- **Dohlížet na celkové zabezpečení počítače.** Uživatelé svých počítačů by neměli opomíjet ani pravidelnou instalaci aktualizací souborů, díky nimž se odstraní některé chyby či bezpečnostní rizika. Například uživatelé operačního systému Windows mohou na adrese www.microsoft.com/cze/security/protect/ získat informace a soubory k zabezpečení svého systému.
- Odborníci zároveň doporučují **používat antivirový a anti-spyware programy**. Antivirový program zvyšuje ochranu před viry. Anti-spyware program zase zvyšuje ochranu před případným sledováním činnosti na počítači. Tyto programy je vhodné pravidelně aktualizovat, jelikož ani oblasti hackerství se vývoj nevyhýbá.
- Neoprávněnému přístupu na počítač z internetu lze předejít **připojením se k internetu přes tzv. firewall**. Firewall je ochranný program nebo technické zařízení, které zpracovává dotazy zadané do sítě internet pouze oprávněným uživatelem počítače a veškerá ostatní přichodí data nepropustí. Osobní firewall lze stáhnout například ze stránky www.sunbelt-software.com/Kerio.cfm nebo www.symantec.com.

1.4.3 Požadavky internetového bankovníctví

Nejdůležitějším požadavkem je počítač s připojením na internet. Jelikož komunikace probíhá prostřednictvím webového prohlížeče, je další nezbytnou podmínkou využívání služeb internetového bankovníctví správný operační systém. Na IT trhu v ČR zaujímají dominantní postavení Windows a proto většina bank začala provozovat svá internetová bankovníctví právě na tomto systému. Postupem času, tak jak docházelo k rozvoji konkurenčního prostředí, přistoupily banky i k podpoře dalších operačních systémů a to především Linuxu.

2 Historie přímého bankovníctví v ČR

Pojem „přímé bankovníctví“ je v České republice relativně novým. Není tomu ani deset let, kdy začal rozvoj v této oblasti i u nás. V jeho počátcích stála pouze eBanka, dříve nazývaná Expandia Banka. Tato banka vznikla v roce 1997 a to převzetím Zemské banky, a. s. v Olomouci. Expandia Banka zahájila svoji činnost v polovině roku 1998. V té době to byla jediná banka, která nabízela své služby veškerými existujícími formami přímého bankovníctví: Phone banking, GSM Banking, WAP banking a Internet banking. Neopominula svůj rozvoj ani v oblasti PDA banking⁵. Expandia Banka působila v této oblasti skutečně jako první. Řada jejích konkurentů začala rozvíjet přímé bankovníctví až na přelomu 21. století. Telefonní bankovníctví v roce 1999 nabízely také Česká spořitelna, Komerční banka, IPB, ČSOB a Bank Austria/Creditanstalt. O rok později se k poskytování internetového bankovníctví přidaly Živnostenská banka a Union Banka. Ve stejném roce (rok 2000) začala poskytovat GE Money Bank službu GSM banking. Komerční banka vstoupila na trh s internetovým bankovníctvím až v roce 2001 a o něco později se přidaly Citibank, Česká spořitelna, Raiffeisenbank (v současné době majitel eBanky), Bank Austria/Creditanstalt a jako poslední, na konci roku 2001 i GE Money Bank.

K nastínění historického vývoje produktů přímého bankovníctví jsem si vybrala Komerční banku a samozřejmě průkopníka v této oblasti eBanku.

2.1 Expandia Banka (v současnosti eBanka)

Od 1. března 1999 do 28. února 2003 probíhal pod názvem eCity projekt Expandia Banky. Hlavním cílem projektu bylo zařazení internetového bankovníctví do podvědomí a zájmu klientů. Jednalo se o simulaci virtuálního města budoucnosti. Na vzniku této on-line hry se podílely tři společnosti: Expandia Banka (dnes e-Banka), SPT Telecom (dnes Telefónica O2 Czech Republic) a RadioMobil (dnes T-Mobile Czech Republic). V této hře měl každý hráč svůj vlastní virtuální účet v eKorunách, který byl samozřejmě spojen s existujícím účtem u Expandia Banky. Hráči mohli nakupovat ve virtuálním obchodě Psion, nakupovat pozemky a vybírat nájemné. Tímto způsobem hráči získávali body za plnění úkolů. Čím vyšší počet bodů hráč měl, tím vyšší dostával plat a platil vyšší daně.

⁵ **PDA Banking:** spravování účtu pomocí kapesního počítače

Současně s rozvojem virtuální hry se úspěšně na trh uvedl systém pro úhrady za nákupy na internetu, který vyvinula také Expandia Banka. Tento systém byl následně používán ve více než stovce internetových prodejen.

Tento projekt, jako snad každý, měl i stinné stránky. Expandia Banku jistě těšil velký zájem, ale Český Telecom nebyl na takový nápor hráčů připraven. Již v prvních dnech se objevily problémy s připojením (dvě 128kilobitové linky u GTS nestíhaly takový nápor) a s nedostatečnou ochranou uživatelských dat. Tisíce hráčů se v prvních dnech projektu nepodařilo vůbec připojit.

Ze statistických údajů eCity jsem se dozvěděla, že v průběhu prvních 17ti dnů se stalo obyvateli eCity 36.845 lidí. Jejich průměrný věk byl 25,7 let a z 90ti % převažovali muži. V těchto dnech provedli obyvatelé eCity přes čtvrt milionu nákupů za 6,244mld. eKorun. K naplnění projektu eCity došlo ve chvíli, kdy jeho obyvatelé změnili své eCity účty za účty v Expandia Bance. Od té doby, co Expandia Banka začala za účet v eCity vybírat peníze, začal o hru upadat zájem a v roce 2003 byl projekt ukončen. S další formou přímého bankovníctví, tzv. službou WAP Banking, přišla Expandia Banka v roce 2000. Tento produkt získal v roce 2000 na jarním veletrhu Pratur Internet World 1. místo v soutěži Služba roku 2000.

V roce 2001 byla Expandia Bank přejmenována na eBanku. V tomto roce se jakoby probudily konkurenční banky a začaly svým klientům také nabízet nové formy přímého bankovníctví. Zároveň eBanka znatelně pocítila, že bez sítě bankomatů a kamenných poboček mezi konkurenty u klientů neuspěje. Proto na trh přišla s dalšími technologickými novinkami: mobilním elektronickým klíčem pro firemní klientelu a následně jako čtvrtá banka ve střední a východní Evropě zavedla tzv. internetovou platební kartu, která umožňuje snadné platby v internetových obchodech.

V následujících dvou letech se eBanka zaměřila na růst portfolia klientů a rozšířila nabídku svých produktů. V únoru roku 2003 přišla eBanka na trh se zcela novým komunikačním kanálem, pomocí kterého mohli klienti ovládat své účty, a to prostřednictvím PDA/MDA zařízení. Služba se nazývá PDA Banking a eBanka byla opět první bankou v České republice, která zavedla takovou formu přímého bankovníctví.

V roce 2005 eBanka přišla s novou aplikací, prostřednictvím které mohou její klienti internetového bankovníctví získat úvěr. Klient nemusí chodit do banky, jelikož celý průběh od žádosti až po čerpání úvěru probíhá zcela elektronicky. Podmínkou je, že musí být eBanka pro klienta hlavní bankou a na účtu klienta musí být pravidelně realizovány transakce v požadovaném objemu.

Pozice eBanky se v oblasti zavádění nových kanálů přímého bankovníctví oslabila. ČSOB se totiž ve 3. čtvrtletí minulého roku stala první, která na český trh přišla s novou službou Videobankéře.

2.2 Komerční banka

Komerční banka vznikla v lednu roku 1990 vyčleněním obchodní činnosti z bývalé Státní banky československé. O dva roky později byl tento státní peněžní ústav přeměněn na akciovou společnost. V červnu roku 2001 odkoupila Société Générale státní podíl a stala se tak majoritním vlastníkem. O rok později, v říjnu roku 2001, Komerční banka zavedla novou segmentaci klientů, které přizpůsobila i organizaci obchodní sítě. V souvislosti s touto změnou uvedla také novou firemní identitu, která se přibližuje k mezinárodní bankovní skupině Société Générale.

Vývoj Komerční banky v oblasti přímého bankovníctví je popsán v následujících kapitolách, ve kterých uvádím skutečnou historii, tzn. popisují pouze produkty bankou již nepodporované. Současné nabídky produktů přímého bankovníctví je věnována třetí kapitola.

2.2.1 Hlasový informační systém

Mezi první produkty přímého bankovníctví můžeme zařadit Hlasový informační systém, tzv. HIS. Tato služba klientům umožňuje získat informace o svých účtech a to prostřednictvím telefonního přístroje s možností tónové volby. Jedná se o bezplatnou linku HIS KB 800 124 365. Toto telefonní číslo bylo vybíráno velice pečlivě. První číslice „1“ znamená dostupnost po celý jeden rok, dvojčíslí „24“ vyjadřuje dostupnost 24 hodin denně a poslední trojčíslí „365“ značí počet dnů v roce, kdy je tato služba dostupná. Na

bezplatnou linku 800 124 365 je možné volat z kteréhokoliv místa v České republice. Pokud klient volá ze zahraničí, musí použít již placenou linku +420 02 22412345.

HIS v úvodu umožňuje pro komunikaci volbu jazyka: českého nebo anglického. V základní nabídce jsou následující volby:

- Informace o zůstatcích na účtech (volba 1).
- Změna osobních parametrů (volba 8). Prostřednictvím této volby mohou klienti změnit svůj PIN.
- Možnost přepojení na bankovního pracovníka (volba 9). Tato volba je dostupná pouze v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hodin.
- Náповěda obsahuje informace o možnostech určité nabídky (volba 0).

Dostupnost 24 hodin denně je zajišťována ve dvou provozních režimech:

- a) v režimu on-line: oficiálně v pracovní dny od 8:00 do 18:00, ale v závislosti na provozních podmínkách tohoto informačního systému může být on-line režim dostupný již od cca 6:00 hodin. V tomto režimu obsahují informace o zůstatcích na účtech i platby zpracované v průběhu pracovního dne. Je-li účetní systém banky v uvedené době nedostupný, je centrální databáze banky také nedostupná, režim on-line je přerušen a v provozu HIS zůstávají pouze volby: změna parametrů, náповěda a přepojení na kontaktního pracovníka.
- b) v režimu off-line: v pracovní dny od 18:00 do 8:00 hodiny a v dny pracovního volna a klidu.

HIS sděluje zůstatky způsobem „stav účtu k dnešnímu dni“. V případě, že z jakéhokoliv důvodu není možné sdělovat aktuální zůstatky k dnešnímu dni, informuje HIS klienta o dni, ke kterému jsou zůstatky sdělovány a to způsobem „stav účtu ke dni ...“. V každé nabídce je možnost zadání tří standardních možností: stisknutím čísla 0 lze poslechnout náповědu, stisknutím čísla 9 budeme přepojeni na bankovního pracovníka a stisknutím křížku se vrátíme do předchozí nabídky. Podání informace je podmíněno zadáním identifikačního čísla klienta a čísla příslušného účtu. Na závěr zadávání identifikačního čísla i čísla účtu je třeba vždy stisknout křížek.

Tento systém byl prvotně vyvinut pro snížení potřeby klientů zjišťování zůstatku telefonicky na pobočkách. Službu mohou využívat všichni klienti Komerční banky z řad fyzických osob občanů i podnikatelů a právnických osob, kteří mají u Komerční banky otevřen alespoň jeden běžný účet v Kč. Připojení na HIS KB je možné na základě uzavřené Smlouvy mezi bankou a klientem.

Tato služba je sice doposud funkční a dostupná, ale svým klientům ji Komerční banka již aktivně nenabízí.

2.2.2 Samoobslužné zóny

Pro klienty, kteří nedisponovali vlastní výpočetní technikou nabízela Komerční banka, a.s. tzv. „Samoobslužné zóny“. I zde měli klienti možnost využívat služeb 24 hodin denně po celý rok (samozřejmě vyjma časů nutných pro údržbu systému). Komerční banka zavedla prostor samoobslužné zóny pouze na následujících pobočkách:

- Praha – Příkopy 33, Na Příkopě 33.
- Praha – východ, Václavské náměstí 42.
- Ústí nad Labem, Bílinská 2.
- Liberec, 8. března 14.
- Prostějov, Poděbradovo náměstí 11 – 12.
- Brno, náměstí Svobody 21.

Předpokladem pro využívání služeb samoobslužných zón byla písemně uzavřená smlouva s bankou a vedení alespoň jednoho běžného účtu v Kč. Samoobslužné zóny nabízely výpisový a platební terminál. Pro služby poskytované platebním terminálem musel klient vlastnit bankovní kartu OPK, tzv. kartu optického klíče. Pro služby poskytované výpisovým terminálem stačila platební karta KB. Do prostoru samoobslužných zón se vstupovalo prostřednictvím platební karty, kterou klient vsunul do slotu instalovaného před vchodem do zóny.

Na výpisovém terminálu mohli klienti zjistit aktuální informace o běžném zůstatku (tj. zůstatku z předchozího pracovního dne) a provedených transakcích na svých účtech.

Bohužel komunikace s výpisovým terminálem byla možná pouze v českém jazyce. K jedné platební karty byly poskytovány výpisy ze všech běžných (soukromých i podnikatelských) účtů majitele, tj. i z běžných účtů, k nimž nebyla platební karta vydána. Výpis byl poskytován v rozsahu max. 5ti stránek, na kterých mohlo být zobrazeno až 40 transakcí.

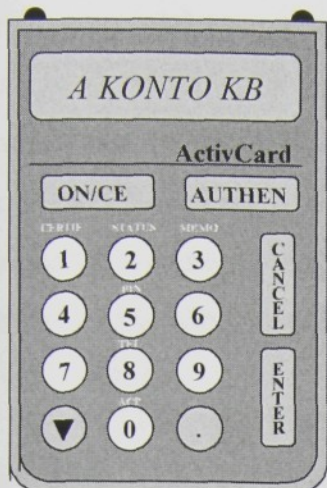
Platební terminál byl ovládán pomocí dotykové obrazovky. Služby byly uspořádány ve dvou větvích:

- a) Informační větev: poskytovala informace o bance a jejích aktivitách, o Finanční skupině KB, o úrokových sazbách, o cenách a provizích ze Sazebníku KB, o kurzech cizích měn a cenných papírů, o nových produktech a v neposlední řadě si klient sám mohl vymodelovat obchodní případ buď depozitního nebo úvěrového charakteru. Tato větev byla volně přístupná všem klientům bez omezení. Komunikace probíhala jak v českém tak v anglickém jazyce.
- b) Platební větev: umožňovala zadávat příkazy k úhradě v Kč, a to jak jednorázové tak i trvalé, bez ohledu na obchodní místo, ve kterém byl účet veden. Zároveň poskytovala informace o běžném zůstatku účtu. Tato větev byla přístupná pouze pro klienty KB, kteří byli držiteli bankovní karty OPK.

Značnou nevýhodou jsou velké náklady na vybudování samoobslužné zóny a její vázanost na danou lokalitu. Klient musí dojít na určité místo, stejně jako by šel do banky. Samoobslužné zóny jsou většinou paradoxně umístěny právě v pobočkách bank. Díky těmto skutečnostem Komerční banka s vývojem kanálů přímého bankovníctví od samoobslužných zón upustila.

2.2.3 Karta optického klíče

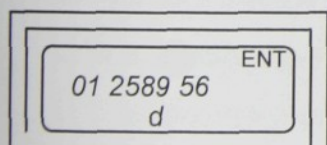
Karta optického klíče (OPK) je aktivní šifrovací karta s optickým čtecím zařízením. Je podobná malé kalkulačce. Touto kartou klient rozšiřuje svá dispoziční práva v rámci celé Komerční banky, a.s. Svou identifikaci může uskutečnit jak v pobočce, která vede jeho účet, tak v jakékoliv jiné pobočce.



Obrázek 2 - Karta optického klíče

Zdroj: Příručka pro držitele karty OPK

Generování dynamického hesla (například při autentifikaci na Expresní lince) probíhá následovně: klient zadá číselnou výzvu, kterou mu sdělí telefonní bankéř a stiskne ENTER (klient). Karta zobrazí dynamické heslo v desítkové soustavě (což jsou pouze číslice) nebo hexadecimální soustavě (obsahuje číslice a 6 písmen: A, B, C, D, E, F). Způsob zobrazení je indikován písmenem "d" (desítková) nebo "h" (hexadecimální). Stisknutím klávesy ENTER může klient provádět přechod mezi desítkovým a hexadecimálním zobrazením hesla. Heslo klient sdělí telefonnímu bankéři. Následně telefonní bankéř klientovi oznámí výsledek autentizace. Jestliže klient nestihne heslo oznámit do cca 40 sekund, displej na kartě zhasne a celý proces autentizace je třeba opakovat. Uvedenou dobu lze však prodloužit opakovaným stisknutím klávesy ENTER.



Obrázek 3 - Příklad celého dynamického hesla v desítkové formě

Zdroj: Příručka pro držitele karty OPK

2.2.4 Bankovní elektronický systém Komerční banky, a.s., tzv. BEST KB

Tento systém umožňoval klientům přímé poskytování vybraných služeb, až do místa jejich pracovního prostředí, prostřednictvím počítačové komunikace systémů klienta s informačním systémem banky. Elektronický přenos dat byl uskutečňován pomocí

dočasného telefonického připojení do veřejné datové sítě, která zprostředkovala spojení s počítačem pro elektronické bankovní služby. Mezi poskytované služby patřily: realizace platebního styku, informace o účtech, přehled o kurzovním lístku a stavu na burze, import a export dat z/do vlastní aplikace klienta do/ze systému BEST KB a také přímé administrativní činnosti na pracovišti klienta (zadat různá přístupová oprávnění uživatelům, autorizace příkazu k provedení platby a v neposlední řadě archivace dat).

Na základě uzavřené Smlouvy Komerční banka nainstalovala klientovi SW klientské části aplikace BEST KB. Prvních deset pracovních dní od instalace používal klient BEST KB v testovacím režimu.

Souhrn služeb poskytovaných v rámci BEST KB:

1) Příkazy k platbám a objednávky (tzn. následné zpracování bylo realizováno pracovníky banky):

- interaktivní typování a dávkové předávání příkazů k úhradě v tuzemsku (v Kč a v cizí měně – v případě cizí měny lze realizovat pouze platby v rámci KB s podmínkou, že účet plátce a protiúčet příjemce byl ve stejné měně) a jejich formální kontrola před zpracováním;
- interaktivní typování a dávkové předávání příkazů k inkasu v tuzemsku v Kč a jejich formální kontrola před zpracováním;
- dávkové předání platebních příkazů do zahraničí formou objednávky plateb;
- import souborů platebních příkazů ve formátu kompatibilních médií vytvořených aplikací klienta a jejich okamžitá kontrola;
- objednávka trvalého platebního příkazu;
- objednávka převodu úroků.

2) Informace o účtech:

- dávkové předání zůstatků účtů a provedených transakcí;
- export souborů provedených transakcí ve formátu kompatibilních médií do aplikace klienta;
- párování plateb a provedených transakcí;
- přehled zůstatku účtů;
- vyhledání pohybu na účtech dle volitelných kritérií (částka, datum, příjemce, symboly);

- archivace dat.
- 3) Služby související s operacemi na peněžním a finančních trhu, tzn. informace o kurzovním lístku KB s možností sledovat trend.
- 4) Služby související s investičním bankovníctvím, tzn. kurzovní lístek Burzy cenných papírů Praha, a.s., minulého dne, polední fixing běžného dne s možností sledovat trend v případě, že klient zajistil archivaci dat formou jejich denního vytištění.
- 5) Obecné informace:
 - informace o stávajících a nových produktech;
 - periodické informace např. nabídková a poptávková služba, úrokové sazby vybraných produktů;
 - informace o časech pro odeslání dat ke zpracování v daném dni a o aktualizaci dat na Tandemu (Kurzovní lístek, Burza CPP apod.).
- 6) Dodatkové programy BESTPLUS – pro tisk výpisu KB (denní při pohybu), sestava úplných informací o platbách s rozsáhlým tříděním podle druhu plateb, data splatnosti, podle čísla uživatele, který platbu pořídil nebo podle čísla účtu atd.

2.2.5 BBS

Klienti KB měli v minulosti možnost předávat do pobočky platební příkazy a odebírat informace o zúčtování v datových souborech modemem systémem BBS (Bulletin Board System) nebo v případě nefunkčnosti tohoto systému předchůdcem jakési modernizace pořizování vstupních dat - na disketách.

Klient, který projevil zájem o předávání a přejímání dat platebního styku v datových souborech, se obrátil na svou domácí pobočku, která s ním uzavřela smlouvu. Následně bylo u klienta nainstalováno aplikační programové vybavení BBS, které pracovalo pod operačním systémem MS DOS. Základní podmínkou pro využívání systému BBS bylo:

- vlastní výpočetní technika klienta;
- předávání nezavirovaných disket;
- správné používání zabezpečovacích prvků;
- dodržování stanovených podmínek KB.

Předávání dat platebního styku Komerční bance, tzn. platební příkazy:

- mohly být vytvářeny ve vlastních účetních aplikacích (definovaný formát dat);
- klient mohl použít aplikační programové vybavení dodávané bankou „KB_DATA“ (ve formátu KB);
- tyto soubory mohly být předány modemem po BBS nebo na disketách;
- v bance byly zpracovávány automatizovaně.

Tabulka 5 - Způsob předávání dat systémem BBS

platební příkazy	vytváření datových souborů		předání		zpracování v bance	
	ve vlastní účetní aplikaci	v programovém vybavení banky „KB_DATA“	modemem BBS	na disketách	automatizovaně	manuálně
* v tuzemsku * v Kč	√	√	√	√	√	X
* do zahraničí v Kč i v CM * v KB v CM	X	√	√	X	X	√

Legenda:
√: ano
X: ne

Zdroj: vlastní zpracování

Objednávky plateb do zahraničí a plateb v rámci KB s i bez konverze:

- mohly být vytvářeny pouze prostřednictvím aplikačního programového vybavení dodávaného bankou „KB_DATA“ (neboť nebyl popsán a bankou vyhlášen formát těchto dat);
- jednalo se pouze o objednávky k provedení plateb;
- tyto soubory mohly být předány pouze modemem, tzn. na disketách nebyly přijímány;
- v bance byly zpracovány manuálně.

2.2.6 Internet - SET

Pro držitele platebních karet Komerční banka, a.s. nabízela od 30. června 1999 doplňkovou službu Internet – SET (Secure Electronic Transaciton), která umožňovala bezpečnou platu prostřednictvím sítě Internet.

Obchodník musel takovýto způsob placení akceptovat, což na svých webových stránkách demonstroval logem SETu. Pro zabezpečení platebních instrukcí proti zneužití se používal protokol SET šifrování, digitální certifikáty a digitální podpisy. Certifikáty

zabraňují tomu, aby se při transakci někdo vydával za někoho jiného. Digitální podpis jednoznačně určuje autora platební instrukce a zabezpečuje neporušenost platební instrukce. Digitální podpis je vždy jedinečný. Je to jakási elektronická obdoba klasického ručně psaného podpisu a používá se pro potvrzení zdroje a obsahu části nebo celé zprávy při elektronické výměně dat. Protokol SET zajišťoval to, že se obchodník nedozvěděl informace o platební kartě a banka se nedozvěděla, co je předmětem obchodu.

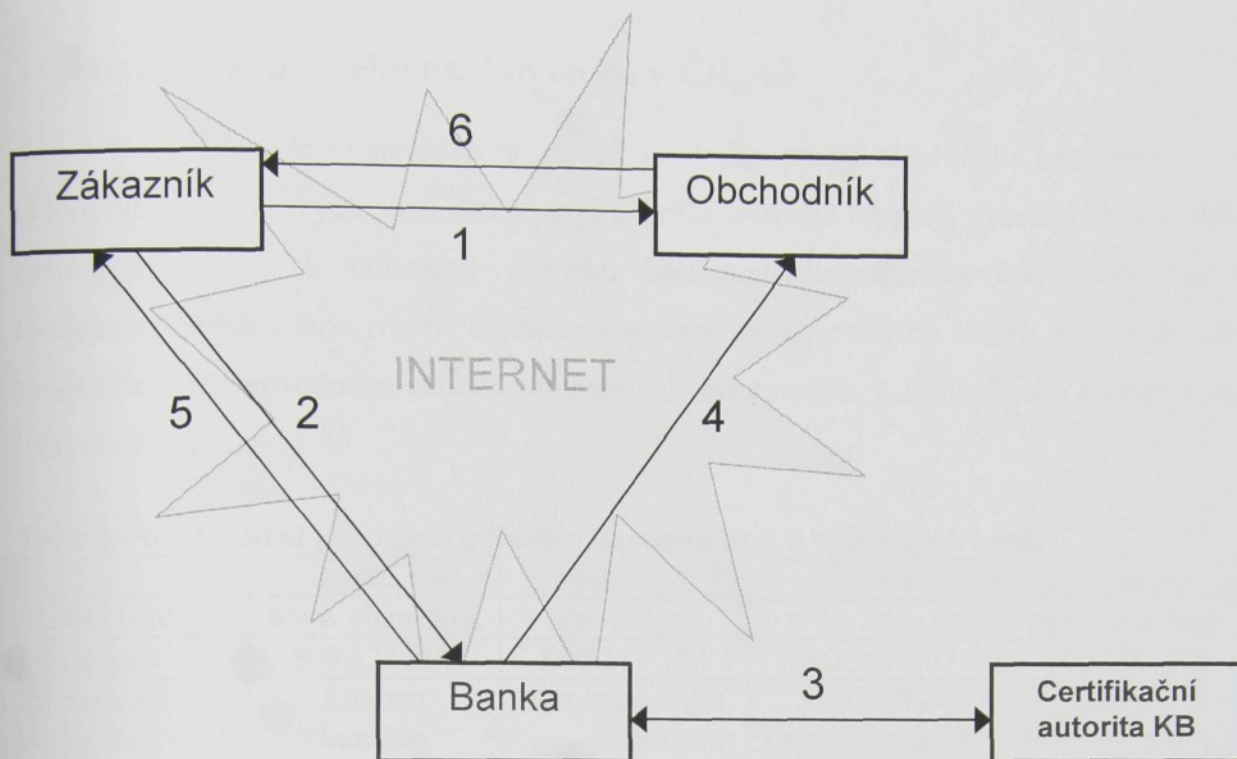
Podmínky pro držitele platební karty k využívání této služby byly následující:

- držitel osobní nebo služební platební karty EuroCard/Master Card vydané Komerční bankou;
- sepsaná tzv. „Žádost o účast“ s Komerční bankou, a.s.;
- přístup k internetu;
- minimální vybavení: RAM 16 MB, HDD 5 MB trvale a 15 MB dočasně pro instalaci, operační systém Windows 95 nebo NT a prohlížeč Netscape Navigátor 2.0 nebo MS Internet Explorer 3.0 (pro NT 3.02).

Praktický postup držitele karty při placení:

1. Pomocí svého prohlížeče si klient vybral zboží na webových stránkách obchodníka a stiskl tlačítko „Platím SETem“.
2. Automaticky se otevřela tzv. „Elektronická peněženka“ s popisem objednávky.
3. Ze seznamu svých platebních karet si klient vybral tu, kterou chtěl platit.
4. Zobrazila se skutečná identifikace obchodníka.
5. Klient potvrdil platbu.
6. Elektronická peněženka se sama uzavřela.

Popis procesu obrazně: jedna velká zapečetěná obálka, ve které jsou dvě menší. První obsahuje výběr zboží a druhá platební informace. Banka a obchodník se dostane pouze ke svým položkám a potvrdí je. Zpráva se zabalí a odešle se k autorizačnímu interface (kontrola nedošlo-li k porušení, porovná zda jsou informace správné, provede autorizaci platební karty). Je-li vše v pořádku, pošle potvrzující zprávu jak držiteli karty, tak obchodníkovi, tak samozřejmě i bance.



Obrázek 4 - Proces bezpečné transakce Internet - SET

- Legenda:
- 1: Objednávka zboží
 - 2: Příkaz k zaplacení zboží
 - 3: Ověření platby
 - 4: Platba na účet obchodníka
 - 5: Platba z účtu zákazníka
 - 6: Dodávka zboží

Zdroj: vlastní zpracování

3 Současnost přímého bankovníctví v ČR

V této kapitole se zaměřím na stávající nabídku produktů přímého bankovníctví u mnou vybraných českých bank. Jak vyplývá z níže uvedené tabulky, vybrané banky mají zastoupení ve všech oblastech přímého bankovníctví: internetovém, mobilním i telefonním. Rozdíly jsou zřejmé nejenom v rozsahu poskytovaných služeb, ale i v úrovni zabezpečení, doprovodného servisu, dostupných informací a samozřejmě i cenách za jednotlivé produkty.

Tabulka 6 – Přehled produktů přímého bankovníctví u vybraných bank

	eBanka, a.s.	KB, a.s.	ČS, a.s.	ČSOB, a.s.
Adresa banky	www.ebanka.cz	www.kb.cz	www.csas.cz	www.csob.cz
Infolinka	800 124 100	800 111 124	800 207 207	800 300 300
Internetové bankovníctví	Internet banking	Expresní linka Plus, Mojebanka, Profibanka, Přímý kanál	SERVIS 24 Internetbanking, BUSINESS 24 Internetbanking	ČSOB Internetbanking 24, ČSOB Businessbanking 24
GSM bankovníctví	GSM banking	Mobilní banka	SERVIS 24 GSM banking	ČSOB Mobil 24
Telefonní bankovníctví	Klientská linka banky	Expresní linka KB	SERVIS 24 Telebanking	ČSOB Linka 24

Zdroj: vlastní zpracování

3.1 eBanka



Jak jsem již uvedla, eBanka, jako první banka v České republice (v té době tzv. Expandia banka), nabídla svým klientům internetové bankovníctví. V současné době nabízí vstup do banky pomocí telefonního bankovníctví, mobilního telefonu nebo internetu. Klient se může na svůj účet přihlásit prostřednictvím Osobního, Mobilního nebo Internetového elektronického klíče. Ze sazebníku eBanky je zřejmé, že telefonní bankovníctví řadí tato banka do nepřímých komunikačních kanálů.

Elektronické klíče eBanky plní dvě základní funkce:

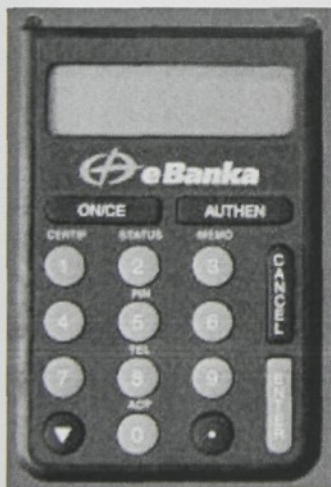
- **Autentizaci:** prostřednictvím které eBanka prokazatelně ověří pomocí autentičního kódu totožnost klienta.
- **Certifikaci:** jedná se o jednoznačné potvrzení správnosti předávaného pokynu. Díky elektronickému klíči je vytvořen elektronický podpis a právě certifikací klient

svůj pokyn podepíše. Banka následným ověřením certifikačního kódu zjistí, zda nedošlo k pozměnění pokynu neoprávněnou osobou.

Osobnímu elektronickému klíči jsem věnovala celou následující kapitolu. **Mobilní elektronický klíč** využívá technologii SIM Toolkit. Přístup k tomuto klíči je umožněn speciálním osobním identifikačním číslem tzv. BPIN. **Internetový elektronický klíč** využívá technologii elektronických podpisů. Přístup k tomuto klíči je chráněn heslem, které si může klient kdykoliv změnit. Jeho používání je vhodné v případě využívání vlastního zabezpečeného počítače.

3.1.1 Osobní elektronický klíč

Autentizace klienta a banky, certifikace dat posílaných klientem do banky a ověřování mohou být v eBance prováděny osobním elektronickým klíčem. Jedná se o zařízení velikosti kapesní kalkulačky, vyráběné francouzskou firmou ActivCard. Elektronický klíč využívá principu symetrického šifrování.



Obrázek 5- Osobní elektronický klíč eBanky

Zdroj: http://www.ebanka.cz/klientskySystem/OFF_PrihlaseniKUctuHelp_OEk.htm

Elektronický klíč obsahuje naprogramovaný šifrovací algoritmus a šifrovací klíč DES (Data Encryption Standard) délky 56 bitů. Autentizace probíhá na principu symetrického zašifrování zprávy na straně klienta i banky a porovnání výsledků. Certifikace probíhá podobně s tím, že součástí zprávy jsou jednotlivé údaje o příkazu

klienta. Banka kontroluje, zda certifikační kód vyslaný klientem je po rozšifrování totožný s došlými údaji klienta, a teprve potom provede příkaz.

Posloupnost generování kódů je nepředpověditelná, tj. na základě znalostí předchozích kódů není možné zkonstruovat následující kód. Technologie elektronického klíče je tak vhodná pro jakoukoli komunikaci prostřednictvím zabezpečeného přenosového kanálu (telefon, fax, GSM, internet).

Osobní elektronický klíč je sám o sobě chráněn čtyřmi základními bezpečnostními prvky:

- Práce s ním je umožněna až po zadání čtyřmístného PINu. Elektronický klíč přitom neumožňuje, aby jako PIN byly použity triviální kombinace – čtyři stejná čísla, vzestupná či sestupná číselná řada. PIN si může uživatel kdykoli změnit.
- Elektronický klíč si pamatuje tři poslední použité PINy, které tak nemohou sloužit jako nový PIN.
- V případě, že je třikrát zadán chybný PIN, elektronický klíč se sám zablokuje. Odblokování může provést pouze zaměstnanec banky po ověření totožnosti.
- Po 60 vteřinách nečinnosti se elektronický klíč automaticky vypne. Při zapnutí je opět požadován PIN.

3.1.2 Telefonní bankovníctví

E-Banka, s Komerční bankou jako jediná z vybraných bank, poskytuje telefonní bankovníctví na bezplatné telefonní lince a to bez automatického hlasového systému. Služba je klientům dostupná na telefonním čísle 800 124 200 nepřetržitě 24 hodin denně a umožňuje veškeré služby, které může klient využívat prostřednictvím kanálů přímého bankovníctví. E-banka poskytuje telefonní bankovníctví jako součást služeb k běžnému účtu. Internetově zaměřená eBanka sice nabízí služby telefonního bankovníctví s „živým“ telefonním bankéřem, ale nepovažuje je za bankovníctví přímé a tuto skutečnost dává klientům znatelně najevo ve svém ceníku. Operace realizované prostřednictvím telefonního bankéře jsou navíc zpoplatněny Kč 20,- stejně jako operace realizované osobním bankéřem na pobočce.

3.1.3 Internet banking

V případě internetového bankovníctví je veškerá komunikace s bankou chráněna protokolem SSL/TLS s minimální délkou symetrického klíče 128bitů.

Aplikace internetového bankovníctví nabízí přehlednou a intuitivní obsluhu. Obrazovka aplikace je rozdělena do tří částí: nejmenší horní, levou část pro nabídku funkčnosti a hlavní prostřední část pro zobrazování jednotlivých formulářů. V levé části obrazovky je nabídka funkcí k realizaci běžných bankovních operací.:

- zobrazení historie účtu: informace o zůstatku a transakcích;
- zadání jednorázového i trvalého příkazu k úhradě a obecného inkasa vč. SIPO;
- zřízení a správa úvěrů;
- založení a změny jednorázových, revolvingových i inteligentních termínovaných vkladů;
- nastavení zasílání zpráv pro různé události.

Z těchto funkcností mě zaujaly vzory platebních příkazů - pro jednorázové platby s podobnými údaji nabízí aplikace možnost využít vzor, tj. dříve realizovanou platbu. Klienti zároveň mohou prostřednictvím internetového bankovníctví požádat o Osobní úvěrovou linku (kontokorentní úvěr) a Osobní úvěr (spotřebitelský úvěr).

Horní menu nabízí ovládání méně častých bankovních operací:

- správa již sjednaného hypotečního úvěru, žádost o hypoteční úvěr vč. simulace splátek a ověření bonity (tzn. posouzení, zda klient splňuje podmínky);
- stavební spoření (opět včetně založení);
- životní pojištění: lze získat základní informace o produktech a požádat o schůzku s pracovníkem pojišťovny;
- penzijní připojištění;
- investice do podílových fondů.

Jelikož banka neposkytuje služby z oblasti stavebního spoření, životního pojištění, penzijního připojištění a investičních produktů, k zajištění posledních čtyř služeb využívá banka spolupráce se třetími stranami.

3.1.4 *PDA Banking*

PDA Banking poskytuje možnost ovládat účet pomocí kapesního počítače (PDA = Personal Digital Asistent). Tuto službu zatím nabízí pouze eBanka. Kapesní počítač můžeme k internetu připojit buď pomocí datových přenosů mobilního telefonu (což je nejčastěji používaný způsob) nebo lze k tomuto účelu použít tzv. synchronizační kolébku, která spojí kapesní počítač s běžným počítačem připojeným na internet. Nevýhodou druhého způsobu připojení je ztráta mobility. PDA bankovníctví je plně funkční také na kapesním počítači s mobilním telefonem T-Mobile MDA. Nejnovější typy kapesních počítačů podporují připojení k internetu pomocí tzv. hotspotů, tj. technologie bezdrátových sítí s vysokou přenosovou rychlostí. Nevýhoda je opět v mobilitě, protože se klient musí nacházet v oblasti, která je nějakým hotspotem pokryta.

K využívání PDA bankingu zcela postačí kapesní počítač s připojením k síti internet. Není zapotřebí instalovat žádný software. Jedinou podmínkou je, aby kapesní počítač měl internetový prohlížeč, který podporuje SSL protokol⁶.

Pro přihlášení do služby PDA banking postačí otevření stránky <http://pda.ebanka.cz/> (v anglické verzi pda.ebanka.com). Pro identifikaci uživatele se zadává bankou přidělené klientské číslo. K autentizaci a certifikaci uživatel potřebuje mobilní nebo osobní elektronický klíč. Mobilní elektronický klíč je zdarma. Bezpečnější je však využívání osobního elektronického klíče a za přístup k účtu prostřednictvím tohoto klíče klient zaplatí 89,- Kč měsíčně.

Prostřednictvím služby PDA Banking lze realizovat běžné bankovní operace a získávat informace různého charakteru:

- Vyhledání zůstatku účtu a plateb z transakční historie.

⁶ **SSL protokol:** z angl. Secure Sockets Layer. Jedná se o druh protokolu, který navrhla společnost Netscape Communications a slouží mimo jiné k zabezpečení komunikace po internetu. Tento protokol umožňuje zašifrovanou a autentizovanou komunikaci. Stránky zobrazené SSL protokolem rozeznáme tak, že začínají https (oproti http).

- Zadání jednorázového příkazu k úhradě.
- Přehled provedených plateb.
- Zadání trvalého příkazu k úhradě v Kč.
- Přehled trvalých příkazů k úhradě.
- Karetní blokace, tj. informace o tzv. holdech (tzn. zatím nezaúčtovaných transakcích) platebních karet.
- Založení a přehled termínovaných vkladů.
- Uložení údajů: tato volba umožňuje nastavení čísla účtu a klientského čísla jako výchozího pro vyplňování jednotlivých formulářů Klientského systému eBanky.

Funkčnost PDA Banking nelze porovnávat s možnostmi internetového bankovníctví. Jiné, než výše uvedené služby jsou pro PDA nevhodné, např. z důvodu velikosti formuláře, nebo nejsou klienty požadovány.

3.1.5 GSM Banking

Služby GSM banking a PDA banking se nejen odlišují strukturou informací, které lze získat, ale také rozsahem poskytovaných služeb. Například prostřednictvím GSM banking nelze na rozdíl od PDA zadávat trvalé příkazy k úhradě nebo tzv. inteligentní a spořicí revolvingové termínované vklady. Inteligentní vklady mají v sobě zakomponovánu možnost nastavení parametru udržovaného disponibilního zůstatku na běžném účtu, ze kterého se nově zřízený vklad dotuje.

Využívat služeb GSM banking může pouze majitel mobilního telefonu podporující SIM Toolkit. V rámci této služby klient může svůj účet řídit v nahrané aplikaci banky pomocí menu telefonu. Tímto způsobem lze získat informace o zůstatku účtu, poslední příchozí nebo odchozí transakci, kurzovním lístku a úrokových sazbách. Zároveň lze zadat platební příkaz nebo založit termínovaný účet.

3.1.6 WAP banking

WAP (Wireless Application Protocol) poskytuje přístup k internetu prostřednictvím bezdrátových zařízení např. osobní digitální organizéry, pagery, palubní počítače

v automobilech a nejčastěji používané mobilní telefony. Klienti mobilního operátora T-Mobile mohou WAPový prohlížeč využívat bez nutnosti aktivace. Zákazníci mobilní sítě O2 a Vodafone musí o aktivaci služby WAP požádat operátora na informační lince eBanky.

Ochrana dat během přenosu v síti mobilního operátora záleží na nastavení mobilního telefonu klienta. Pro bezpečnou komunikaci eBanka doporučuje mít nastaveno Zabezpečení spojení na Zapnuto. Přenos příkazů mezi bránou operátora a eBankou je chráněn pomocí protokolu SSL/TLS s minimální délkou symetrického klíče 128 bitů.

Na WAPu eBanky klient nalezne:

- **základní informace:** důležité kontakty klientských center, aktuální kurzy měn a úrokové sazby na termínovaných účtech;
- **informace o účtu:** zůstatek, příchozí a odchozí transakce;
- **transakce:** zadání platebního příkazu nebo založení termínovaného účtu.

3.1.7 Shrnutí

U eBanky klient automaticky získá s běžným účtem i přístup ke svému účtu prostřednictvím produktů přímého bankovníctví. Volba používaného kanálu přímého bankovníctví se odvíjí od zvoleného typu zabezpečení, tzn. dle klientem vybraného typu elektronického klíče.

Osobní účet v rámci cenové nabídky „Základ – zdarma“ je určen pro klienty s měsíčními příjmy na účtu přesahujícími 15.000,- Kč. Při splnění podmínky tohoto měsíčního obratu nebude klient platit žádné poplatky za vedení účtu a za příchozí transakce. Navíc bude z bankomatů všech bank v ČR vybírat za jednotný poplatek 6,90 Kč. V případě, že měsíční příjmy na účtu přesahují částku 30.000,- Kč, nabízí eBanka výhodnější nabídku „Plus – zdarma“. Kromě uvedených výhod nabídky „Základ – zdarma“ jsou v tomto programu i nižší poplatky za vybrané transakce. Nesplní-li klient podmínku cenového programu „Základ – zdarma“, zaplatí za vedení účtu 50,- Kč měsíčně a k tomu poplatek za vedení přístupu k účtu prostřednictvím kanálů přímého bankovníctví ve výši Kč 59,- měsíčně.

S překvapením jsem zjistila, že prezentace informací na internetových stránkách eBanky mi ze všech vybraných bank nejméně vyhovuje. Strukturování informací dle jednotlivých dílčích služeb se pro mne stala chaotickou a neumožnila mi rychlou orientaci. Informace o produktech přímého bankovníctví jsou dle mého názoru nedostatečné a povrchní. Demoverze aplikace má velmi omezenou funkčnost a jedná se spíš o prezentaci některých postupů s možností částečného vyzkoušení. Zároveň jsem na internetových stránkách nenalezla ucelený sazebník k poskytovaným produktům. Ceníky jsou uspořádány odděleně dle jednotlivých cenových programů, takže ceny nelze jednoduše porovnat. K tomu je zapotřebí sledovat i informace ve zvlášť umístněném změnovém listu ceníku.

Tabulka 7 - Komparace cen použitého komunikačního kanálu

Operace	Cena
Použití přímého komunikačního kanálu: Internet, e-mail, Samoobslužný terminál	zdarma
Použití přímého komunikačního kanálu: WAP, SMS zpráva (včetně zpětné zprávy), GSM SIM Toolkit, Konverzant	zdarma
Použití nepřímého komunikačního kanálu: Osobní bankéř v Klientském centru, pošta, fax	20,- Kč
Použití nepřímého komunikačního kanálu: Telefonní bankéř	20,- Kč

Zdroj: sazebník eBanky

Tabulka 8- Komparace cen operací u eBanky

	Plus zdarma	Základ zdarma
Vedení služby měsíčně	zdarma	
Jednorázový příkaz k úhradě/inkasu v Kč zpracovaný v den předání	2,90	5,90
Trvalé příkazy: zadání	zdarma	
Trvalé příkazy: změna/zrušení	30,-	
Inkaso: zadání	zdarma	
Inkaso: změna/zrušení	30,-	

Zdroj: vlastní zpracování informací ze Sazebníku eBanky

Cena za poskytnutou bankovní službu je součtem ceny operace a ceny použitého komunikačního kanálu.

3.1.8 Co bude s eBankou dál?

Dne 24. července 2006 byla s Reiffeisenbank podepsána kupní smlouva o prodeji eBanky a po třech měsících, tzn. 24. října 2006 byl prodej eBanky dokončen. V první fázi je realizován výběr těch nejlepších produktů z obou bank. Klientům e-Banky jsou nabízeny kreditní karty, hypoteční úvěry a investiční produkty Reiffeisenbank. Naopak klienti Reiffeisenbanky si mohou zřídit účet eBanky. Na pobočkách obou bank mohou klienti těchto bank provádět hotovostní transakce. Problémovou oblastí je internetové bankovnínictví e-Banky, které bylo veřejností mnohokrát vyhodnoceno jako nejlepší v České republice. Důvodem je přímé propojení internetového bankovnínictví e-Banky na její vnitřní bankovní systém. Toto netradiční řešení, způsobí problémy při integraci IT systémů obou bank a proto bude tento krok realizován až jako poslední.

Další komplikaci vidím v naprosto odlišných cenových politikách obou bank. U eBanky klienti s měsíčním příjmem ve prospěch účtu nad 15.000,- Kč neplatí většinu poplatků. Naopak v Reiffeisenbank platí klienti za vedení účtu a oproti eBance mnohé další služby bez rozdílu segmentu klientů.

Integrace by měla dle plánů trvat tři roky a během ní přijde eBanka o své jméno a její pobočky budou pracovat pod jednotným názvem Reiffeisenbank. Se značkou eBanka by se klienti měli setkávat pouze u názvu účtu a internetového bankovnínictví.

3.2 **Komerční banka, a.s.**



V oblasti přímého bankovnínictví Komerční banka nabízí hned několik produktů. Klienti, kteří nemají přístup k internetu mohou využívat služeb telefonního bankovnínictví **Expresní linka KB** nebo mobilního bankovnínictví **Mobilní banka**. Pro začínající uživatele internetu, kteří doposud z produktů přímého bankovnínictví vyzkoušeli pouze Expresní linku KB, tzn. bankovnínictví telefonní, je vhodný produkt **Expresní linka Plus**. Zájemcům o skutečné internetové bankovnínictví s aktivním přístupem k účtu poslouží aplikace **Moje banka**. Pro větší podnikatelské subjekty, kteří potřebují ke spravování finančních záležitostí více uživatelů, Komerční banka nabízí produkt **Profibanka**. Nelze se nezmínit o produktu zaměřeném pouze na oboustranný přenos dat z účetních programů firem do banky, tzv. **Přímém kanálu**.

Pozitivně hodnotím prezentaci služeb Komerční banky na internetu, většinu služeb si může každý vyzkoušet díky demoverzím umístěných na www.mojebanka.cz. Jelikož využívám služeb Komerční banky, mohu konstatovat, že demoverze nejsou aktuální, např. v únoru roku 2007 Komerční banka rozšířila služby aplikace Moje banka o povolení inkas, které v demoverzi nejsou zobrazeny. Obdobě je tomu u Expresní linky Plus, která již od února roku 2007 neumožňuje zadání aktivních operací (jednorázové úhrady), ale demoverze je stále nabízí. Tuto informaci však nemohu zařadit do komparace produktů přímého bankovníctví u vybraných bank, jelikož nemám přístup k produkčním verzím konkurentů Komerční banky.

3.2.1 Expresní linka

Telefonní bankovníctví Komerční banky uspokojí klienty z řad občanů a drobných podnikatelů. Služba je poskytována prostřednictvím bezplatné telefonní linky 800 111 124.

Expresní linka nabízí svým klientům většinu bankovních operací v následujícím rozsahu:

- informace o zůstatku na všech účtech klienta;
- zadání příkazů k úhradě v Kč (vč. investic do Rodiny otevřených podílových fondů IKS KB) a v rámci Komerční banky i v cizí měně vč. možnosti použití šablon často prováděných plateb (jsou propojeny s aplikacemi internetového bankovníctví, tzn. klient si prostřednictvím aplikace Moje banka zadá šablonu pro často opakovanou platbu a pokud je zároveň klientem Expresní linky, může tuto šablonu použít telefonní bankéř pro zadání úhrady);
- zadání, změna a zrušení trvalých příkazů k úhradě a obecných inkas vč. SIPO a Telefónica O2 ČR;
- otevření termínovaných účtů;
- získat oznámení o zůstatcích a různých transakcích formou SMS, e-mailu nebo faxu (funkčnost je také propojena s aplikacemi internetového bankovníctví);
- podat žádost o vydání debetní/kreditní platební karty, provést stoplistaci karty nebo reklamovat transakci realizovanou platební kartou. U debetní

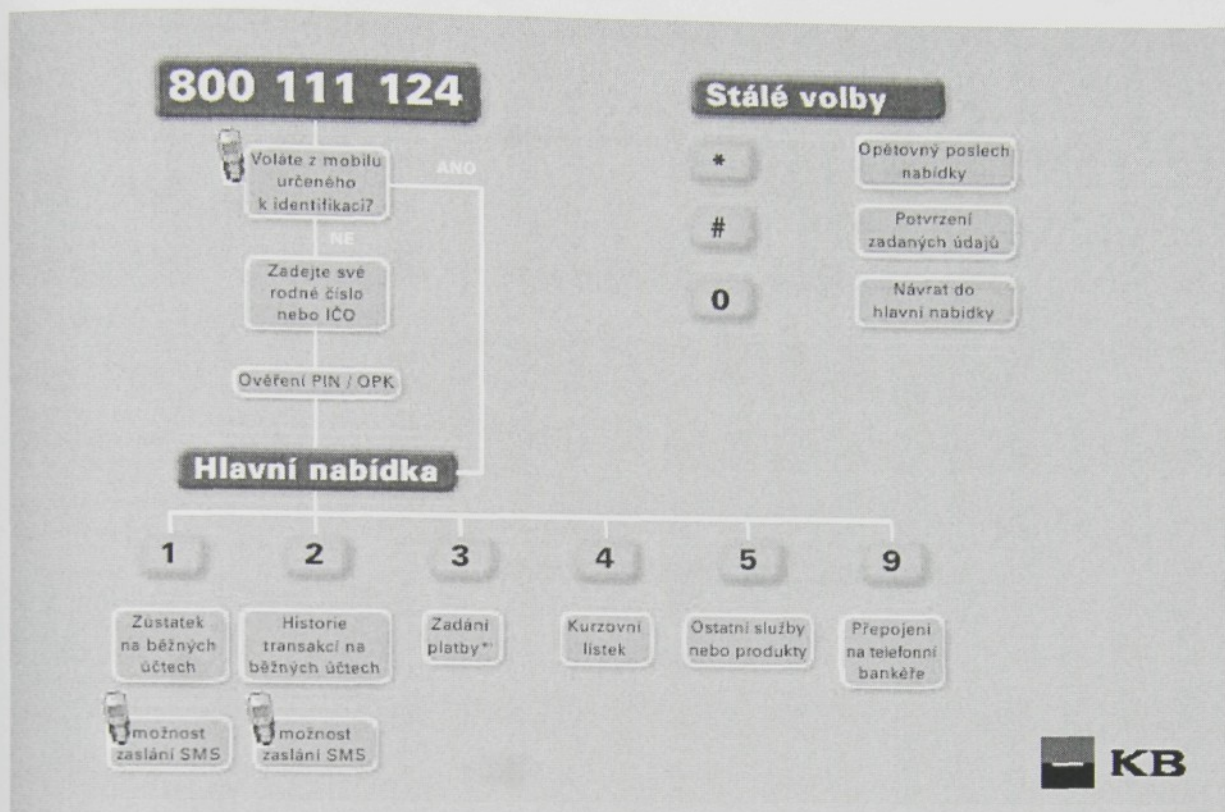
platební karty je zároveň možné změnit údaje k této kartě (zrušit automatické vydání karty po ukončení její platnosti, povolení/zrušení zobrazení zůstatku v bankomatech KB, změna limitu);

- uzavřít pojištění platebních karet;
- uzavřít smlouvu o obchodování s podílovými fondy IKS KB;
- získat informace o produktech a službách Komerční banky, o úrokových sazbách, aktuálních kurzech a ze Sazebníku KB;
- aktivovat službu Expresní linka Plus;
- změnit si heslo, požádat o vygenerování nového PINu či dočasně zablokovat přístup k Expresní lince KB.

Služby Expresní linky jsou klientům poskytovány kombinovaným způsobem obsluhy - prostřednictvím hlasového informačního systému a zároveň s využitím „živého“ telefonního bankéře. Klient může požádat o nastavení svého mobilního telefonu pro identifikaci, tzn. po zavolání na 800 111 124 je hlasovým systémem identifikován a vpuštěn do hlavní nabídky, ve které získá informace o zůstatku na svých běžných účtech, informace o posledních 5ti transakcích nebo o vybraných kurzech Komerční banky. Zároveň má možnost se nechat přepojit na telefonního bankéře. Schéma nabídky hlasového systému je znázorněno na níže uvedeném obrázku.

V případě, že klient nemá nastavený svůj mobil pro identifikaci, na počátku hovoru je takový klient identifikován pomocí rodného čísla nebo IČO (v případě cizinců prostřednictvím bankou přiděleného identifikačního čísla) a následně autentifikován zadáním pozic z čtyřmístného PINu a později u telefonního bankéře z šesti až osmi místného hesla, které si klient stanoví sám. Klienti, kteří vlastní kartu optického klíče, mohou autentifikaci svázat s tímto produktem.

K bezpečnosti přispívá přesměrování hovorů automatickou ústřednou, takže telefonní bankéř neovlivní, se kterým klientem bude mluvit. Veškeré hovory jsou nahrávány a archivovány. Stejně jako u internetových aplikací je také Expresní linka poskytována ve dvou jazykových mutacích: v češtině a v angličtině na již zpoplatněné lince 485 264 444.



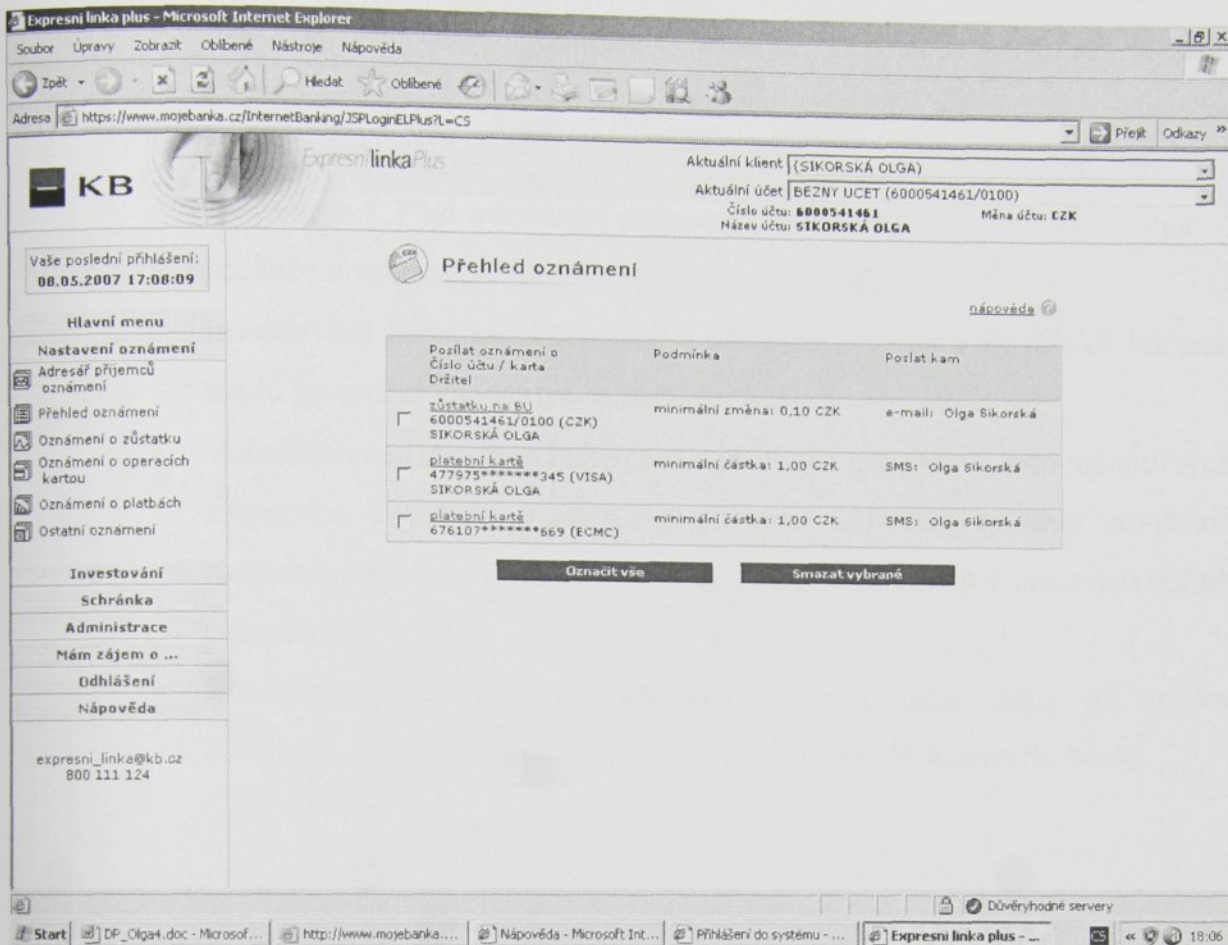
Obrázek 6 - Schéma hlavní nabídky Expressní linky

Zdroj: http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/products/express_line.shtml

3.2.2 *Expresní linka Plus*

Tato služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu vyjma neděle od 01:00 do 04:00 hod, kdy je prováděna pravidelná technická údržba aplikace. EL Plus je určena pouze klientům telefonního bankovníctví Expressní linky, kteří chtějí ke svému účtu pasivně přistupovat také prostřednictvím internetu a je poskytována zcela zdarma. Pro vstup do aplikace EL Plus jsou používány stejné bezpečnostní prvky jako pro vstup na EL KB, tzn. rodné číslo nebo IČO a dvě pozice z PINu. Přistupovat lze také prostřednictvím karty optického klíče, pokud má klient tuto kartu jako bezpečnostní prvek k Expressní lince.

Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL, tzn. data jsou šifrována silným symetrickým šifrovacím algoritmem s využitím 128-bit šifrovacího klíče a šifrovací klíč je jedinečný pro každé připojení k serveru banky. Oprávněný uživatel se může do aplikace EL Plus přihlásit z internetové stránky www.expresni-linka.cz. Aplikace Expressní linka Plus ve skutečnosti nabízí omezenou funkčnost aplikace Mojebanka.



Obrázek 7 - Obrazovka "Přehled oznámení" z aplikace EL Plus

Zdroj: aplikace Expresní linka Plus Komerční banky, a.s.

Uživatelé jsou dostupné následující pasivní služby:

- **Přehled účtů** umožňuje ke všem obsluhovaným účtům získat následující informace: číslo, název, měna a typ účtu, běžný zůstatek, úroková sazba a výše povoleného debetu.
- **Přehledy** zobrazují k jednotlivým účtům: aktuální použitelný zůstatek, transakční historii, neprovedené příkazy, blokace a limity k platebním kartám, dnešní činnost, přehled povolených inkas a přehled aktivních trvalých příkazů.
- **Výpisy** umožňují zobrazit: informace o všech typech bankou zasílaných výpisů, samotné výpisy a připravuje se možnost změny způsobu zasílání výpisů (poštou, elektronicky nebo poštou i elektronicky).
- **Informace o KB** nabízí: kurzovní lístek KB vč. sledování trendu, lístek cenných papírů a aktuální úrokové sazby termínovaných účtů.

- **Nastavení oznámení** umožňuje nastavit: příjemce oznámení (e-mail, mobilní telefon, fax) a samotná oznámení (různých typů, např. o zůstatku k účtu pouze při pohybu nebo každý den, o operacích platební kartou, o platbách aj.). Před odesláním požadavku musí uživatel zadat dvě, náhodně počítačem vybrané, pozice z hesla.
- **Investování** zobrazuje informace o přehledu investic a aktuálních kurzech fondů Investiční kapitálové společnosti KB.
- **Administrace** obsahuje informace o profilech uživatele a jeho jednotlivých subjektech a účtech. V sekci Administrace uživatelů aplikace umožňuje nastavení zobrazení účtů uživatele, tj. pojmenování účtů a nastavení pořadí zobrazení).
- **Mám zájem ...** poskytne uživateli možnost zadat dotaz do on-line dotazníku, který následně vyřídí kontaktní pracovník Komerční banky.

3.2.3 Mobilní banka

Tento produkt je určen především pro fyzické osoby občany a drobné podnikatele. Klient získává přístup ke svým financím prostřednictvím mobilního telefonu v síti libovolného českého mobilního operátora. Komunikace mezi klientem a bankou je zajištěna šifrováním pomocí protokolu AES. Přístup klienta do aplikace je ošetřen (stejně jako u Expresní linky) nejprve identifikací, tj. zadáním rodného čísla nebo IČO a následně i autentifikací. K autentifikaci mohou být využívány buď PIN a heslo nebo karta optického klíče. Nezbytným předpokladem fungování služby Mobilní banka je funkční přístup k datovým službám, který si klient zajistí u svého mobilního operátora.

Klient službu využívá pomocí aplikace, kterou si nahráje do svého mobilního telefonu. Aplikace Mobilní banky je designem podobná aplikaci Moje banka. Mobilní telefon využívá pro komunikaci mezi klientem a bankou datových přenosů s využitím technologie GPRS a EDGE nebo vytáčeného připojení CSD, což jsou technologie, které již nově nabízené mobilní telefony umožňují. Klienti si mohou ověřit, zda jejich mobilní telefon splňuje podmínky pro využívání služby Mobilní banka, na internetových stránkách Komerční banky http://www.mojebanka.cz/cs/services/ml/supported_phones.shtml.

Podmínkou využívání služeb Mobilní banka je aktivovaná služba Expresní linka. Postup zřízení služby Mobilní banka je následující:

- 1) klient o aktivaci Mobilní banky požádá na Expresní lince, na které telefonní bankéř pomůže klientovi s nastavením telefonu. Telefonní bankéř zároveň klientovi sdělí jednorázový desetimístný kód pro aktivaci služby a zašle SMS zprávu s adresou pro stažení aplikace Mobilní banka;
- 2) klient si nainstaluje aplikaci do svého mobilního telefonu;
- 3) v rámci prvního přihlášení klient zadá první čtyři znaky z PINu, prvních 6 znaků z hesla a jednorázový desetimístný aktivační kód. Pokud klient využívá kartu optického klíče, zadává místo PINu a hesla sériové číslo karty optického klíče;
- 4) po vygenerování šifrovacích klíčů již klient může standardně využívat služeb Mobilní banky.

Mobilní banka poskytuje následující rozsah služeb:

- informace o zůstatcích na účtech klienta;
- informace o zaúčtovaných transakcích a blokacích z operací platebních karet;
- zadání jednorázového příkazu k úhradě v Kč s možností využití šablon platebních příkazů (tato funkčnost je opět propojena s aplikacemi internetového bankovníctví);
- dobítí kreditu předplacené SIM karty mobilních operátorů a platba faktur za telekomunikační služby Vodafone ČR.

3.2.4 Moje banka

Služba Moje banka je dostupná nepřetržitě po celý rok vyjma času určeného pro pravidelnou technickou údržbu aplikace, což je každou neděli od 01:00 do 04:00 hod. Tato služba je určena pro klienty s méně než 100 odeslanými platebními příkazy a méně než 200 přijatými transakcemi měsíčně. Pomocí služby Moje banka může klient obsluhovat všechny své účty, které může zpřístupnit i více uživatelům.

Aplikace Moje banka velmi dobře poslouží klientům, kteří chtějí mít aktuální informace o svých účtech i transakcích a prakticky odkudkoliv a kdykoliv provádět platby a další operace. Mezi výhody této služby lze kromě úspory času zařadit i znatelnou úsporu nákladů za prováděné transakce.

Komunikace v rámci aplikace probíhá v protokolu SSL. Veškerá data jsou šifrována silným symetrickým šifrovacím algoritmem a to standardně s využitím 128-bit šifrovacího klíče, který je jedinečný pro každé připojení.

Pro vstup do aplikace Moje banka musí mít uživatel vydaný Osobní certifikát, což je bankou autorizovaný veřejný RSA klíč. Tento certifikát se používá pro navázání komunikace se serverem banky a následně i pro podepisování aktivních operací. Navíc jsou aktivní operace zabezpečeny i povinným zadáním 10ti číselného kódu, který uživatel pro každé přihlášení po kliknutí na aktivní operaci obdrží na svůj mobil. Osobní certifikát může mít uživatel uložený ve svém počítači (pokud má vhodně zajištěnou bezpečnost), na disketě, na přenosném paměťovém médiu nebo na čipové kartě. Přístup k Osobnímu certifikátu je chráněn heslem nebo v případě čipové karty PINem, který si určuje pouze majitel certifikátu.

K dalším bezpečnostním prvkům lze zařadit povinné stanovení limitu uživatelů k jednotlivým účtům a subjektu, na jehož účty je prostřednictvím aplikace nahlíženo. Zároveň pokud uživatel neprovede po dobu 20 minut žádnou akci, která by požadovala přenos dat z/do banky, je relace ukončena a uživatel se musí do aplikace opětovně přihlásit.

Do aplikace se oprávněný uživatel přihlásí prostřednictvím volby „Mojebanka on-line“ na internetové adrese www.mojebanka.cz. Kromě pasivních operací, které jsem popsala v předchozí kapitole věnované aplikaci Expresní linka Plus, má uživatel k dispozici následující aktivní služby:

- **Platební příkazy:** v této sekci klient může zadat jednorázový příkaz k úhradě/inkasu v Kč, jednorázový příkaz k úhradě v CM v rámci KB a zahraniční platbu. Z nabídky je dostupná i volba pro příkazy k autorizaci, která umožňuje autorizovat a odeslat ke zpracování dříve připravené platby. Velmi praktická funkčnost „Šablony příkazů“ umožní uživatelům zadat

neměnicí se parametry často odesílaných plateb a následně při zadávání úhrady pomocí těchto šablon zadávat již pouze měnicí se údaje (např. částku nebo variabilní symbol).

- **Mobilní služby** poskytují buď dobítí kreditu předplacených karet mobilních telefonů od všech našich mobilních operátorů O2, T-Mobile a Vodafone nebo zaplacení faktury za mobilní služby Vodafone a to zcela zdarma (bez poplatku za realizaci úhrady).
- **Dávkové příkazy** umožňují zobrazení, autorizaci a předání dávkových příkazů k úhradě/inkasu z počítače uživatele ve formě souboru (vygenerovaného např. účetním systémem uživatele) ve formátu BEST KB či KM (kompatibilních médií) do systému aplikace Mojebanka.
- **Trvalé příkazy** slouží pro zadání/změnu/zrušení pravidelných plateb, u kterých jsou pevně stanovené částky v Kč a jsou realizovány v pevném termínu z běžného účtu na stále stejný účet příjemce.
- **Inkaso** umožňuje povolení, změnu a zrušení obecných inkas, SIPO a inkas pro Telefónica O2 ČR.
- **Investování:** uzavření smlouvy s Investiční kapitálovou společností, díky které může následně uživatel investovat do jednotlivých fondů obhospodařovaných touto společností. Funkčnost nabízí i přehled investic, přestup mezi fondy a zpětný prodej těchto podílových listů.

3.2.5 Přímý kanál

Služba Přímý kanál je doplňkovou službou k aplikaci Moje banka a je určena pro klienty s vlastním účetním systémem s max. počtem 100 tisíc odeslaných platebních příkazů a 400 tisíc přijatých transakcí denně. Aplikace umožňuje klientům jednoduše a rychle odesílat platební příkazy a stahovat bankovní výpisy přímo v prostředí účetního systému klienta.

Aplikace Přímý kanál využívá pro přenosy dat síť Internet nebo připojení přes Privátní datovou síť banky. Stejně jako u aplikace Moje banka je podmínkou pro využívání aplikace Přímý kanál platný osobní nebo firemní certifikát, který slouží pouze pro stažení

dat z banky (nelze s ním tedy odesílat příkazy do banky). Veškerá komunikace se serverem KB probíhá opět v protokolu SSL.

3.2.6 Profi banka

Funkčnost aplikací Moje banka a Přímý kanál spojenou s výkonností lokálních aplikací poskytuje služba Profi banka. Profi banka, která je instalována na počítače klientů, je určena pro podnikatele a firmy se 100 až 3.500 odeslaných platebních příkazů a 200 až 7.000 přijatých transakcí za měsíc.

Aplikace Profi banka využívá pro přenosy dat síť Internet nebo připojení přes Privátní datovou síť banky. Stejně jako u aplikace Moje banka je podmínkou pro využívání této aplikace platný osobní certifikát. Veškerá komunikace se serverem KB probíhá opět v protokolu SSL a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem.

Aplikace Profi banka patří dle mého názoru mezi složitější. Uživatelům však poskytuje kromě funkcí popsaných v kapitolách o aplikaci Moje banka a Přímý kanál komfort:

- v úpravě zobrazení jednotlivých obrazovek aplikace dle přání uživatele;
- komplexního řešení firemního platebního styku;
- časově neomezené transakční historie;
- rozsáhlé administrace rolí a uživatelů.

3.2.7 Shrnutí

Klienti Komerční banky mohou k pořízení platebního styku kromě drahých služeb poskytovaných pracovníky poboček využívat i levnější služby telefonního bankovníctví Expresní linky. K Expresní lince Komerční banka nabízí zdarma pasivní služby internetového bankovníctví Expresní linka Plus a za měsíční příplatek Kč 15,- službu Mobilní banka. Nejlevněji lze pořídit platební příkazy prostřednictvím internetu a to v rámci aplikací Moje banka, Profi banka a Přímý kanál. Služba Přímý kanál je poskytována jako doplněk k aplikaci Moje banka. Pro větší podniky je určena Profibanka.

Tabulka 9 - Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví KB

	Pobočka	Expresní linka	Mobilní banka	Moje banka	Profibanka a Přímý kanál
Vedení služby měsíčně	x	55,- / 170,- / 170,-	15,-	44,- / 170,- / 170,-	290,- (zřízení Profibanka 3.000,-)
Jednorázový příkaz k úhradě/inkasu v Kč zpracovaný v den předání	50,- / 50,- / 54,-	6,- / 11,- / 11,-	3,- / 3,- / 1,90	3,- / 3,- / 1,90	3,- / 3,- / 1,90
Trvalé příkazy: zadání/změna	45,-	30,-	x	zdarma	zdarma
Trvalé příkazy: zrušení	zdarma	zdarma	x	zdarma	zdarma
Inkaso: zadání/změna	45,-	30,-	x	zdarma	X
Inkaso: zrušení	zdarma	zdarma	x	zdarma	X

Legenda:

Ceny jsou uvedeny v Kč.

Pořadí cen „xx/xx/xx“: první cena je pro fyzické osoby, druhá cena pro podnikatelské subjekty v obsluze poboček a třetí cena pro podnikatelské subjekty v obsluze obchodních center a divizí.

x: služba není danou aplikací podporována

Zdroj: vlastní zpracování informací ze Sazebníku KB

Tabulka 9 obsahuje v prvním řádku informaci o ceně vedení vybrané služby měsíčně. Tuto informaci jsem uvedla do tabulky pouze orientačně, jelikož všechny aplikace lze získat v nabídce balíčků služeb zdarma. Např. v rámci Perfektonta (balíček služeb pro fyzické osoby občany) může klient mimo jiné využívat Expresní linku nebo aplikaci Moje banka v rámci měsíčního poplatku za vedení účtu ve výši Kč 59,-.

Internetovému bankovníctví Komerční banky mohou vytknout snad jedinou věc a to, že své aplikace podporuje pouze pro prohlížeč Internet Explorer a operační systém Windows. Existuje však způsob (změnou identifikace prohlížeče), jak aplikaci Moje banka spustit v operačním systému Linux s použitím prohlížeče Konqueror (ale tato konfigurace není Komerční bankou podporována). Pokud aplikace funguje i v jiném operačním systému, neměla by banka spuštění aplikace omezovat pouze na doporučenou konfiguraci.

3.3 ČSOB, a.s.



Československá obchodní banka, a.s., jak již ze samotného názvu vyplývá, působí na dvou bankovních trzích: českém a slovenském. Tato banka je součástí KBC Group N.V., která své služby poskytuje převážně ve střední Evropě a v Belgii.

ČSOB na svých internetových stránkách prezentuje produkty přímého bankovníctví pod názvem „elektronické bankovníctví“. Občané, podnikatelé i firmy si mohou vybrat z následující nabídky:

- **ČSOB Info 24:** služba umožňující pouze pasivní přístup k finančním prostředkům klienta.
- **ČSOB Linka 24:** telefonní bankovníctví.
- **ČSOB Mobil 24:** obsluha finančních prostředků z mobilního telefonu.
- **ČSOB Internetbanking 24:** přístup k účtu prostřednictvím webové aplikace.
- **ČSOB BusinessBanking 24:** internetové bankovníctví určené pouze podnikatele a firmy.

3.3.1 ČSOB Linka 24

Tato služba umožňuje klientům získávat prostřednictvím SMS zpráv (standardních nebo šifrovaných – pouze při současném využívání služby ČSOB Mobil 24) nebo e-mailových zpráv následující informace:

- aktuální zůstatek na účtu;
- při dosažení klientem stanoveného zůstatku;
- o příchozích platbách (v rámci ČR i ze zahraničí);
- o zadání platby na vrub účtu;
- o výběru nebo vkladu hotovosti;
- o neprovedení platebního příkazu z důvodu nedostatečného zůstatku nebo vyřazení platebního příkazu z kartotéky plateb;
- o transakci realizované platební kartou (pouze v případě autorizace realizované v systémech ČSOB);
- o zbývajícím limitu nebo ukončení platnosti platební karty;
- o ukončení platnosti certifikátu elektronického podpisu;
- o kurzovním lístku ČSOB nebo ČNB (pouze formou e-mailu);
- elektronický výpis z účtu (pouze formou e-mailové zprávy).

Služeb ČSOB Info 24 může využívat pouze klient, který má založený jakýkoliv běžný účet a k němu vydanou platební kartu. Tato služba je zároveň dostupná klientům služeb ČSOB Linka 24 a ČSOB BusinessBanking 24.

3.3.2 ČSOB Linka 24

Telefonní bankovníctví ČSOB poskytuje *formou hlasového informačního systému* a klienti mohou v případě potřeby hovořit s poradci Klientského centra. Rozsah poskytovaných služeb je následující:

- *informace o zůstatku na účtech;*
- *informace o zaúčtovaných a neprovedených transakcích;*
- *informace o kurzech ČSOB nebo ČNB, úrokových sazbách a bankovních poplatcích;*
- zadání jednorázových příkazů k úhradě/inkasu a plateb do zahraničí;
- založení, změna a zrušení trvalého příkazu, obecného inkasa vč. SIPO a Telefonica O2 ČR;
- dobíjení kreditu předplacených SIM karet mobilních operátorů ČR;
- zadání výpovědi ze spořicích účtů;
- služby k platební kartě: změna limitu, opětovné zaslání PINu, zadat/zrušit automatickou obnovu platební karty a požádat o duplikát platební karty v případě mechanického poškození).

Z výše uvedených služeb mohou klienti prostřednictvím hlasového informačního systému získat kurzívou zvýrazněné služby a navíc i zkrácený výpis nebo duplikát standardního výpisu. Podmínkou využívání telefonního bankovníctví je vedení jakéhokoliv běžného účtu u ČSOB.

Přístup k informacím je na ČSOB Lince 24 zabezpečen - obdobně jako u konkurentů – nejprve identifikací klienta (prostřednictvím bankou přiděleného identifikačního čísla) a následně autentifikací (zadáním náhodných znaků bezpečnostních prvků).

3.3.3 ČSOB Mobil 24

GSM banking ČSOB nabízí klientům spravování financí prostřednictvím technologie SIM Toolkit. Jedinou podmínkou využívání této služby je, kromě mobilního telefonu podporujícího technologii SIM Toolkit, vedení jakéhokoliv běžného účtu u ČSOB. K zabezpečení přenosu dat používá ČSOB šifrování a případné neoprávněné použití aplikace je zabezpečeno šifrovacími klíči SIM karty.

Zřízením této služby klient získá přístup i k telefonnímu bankovníctví ČSOB Linka 24. Rozsah služeb pro ČSOB Mobil 24 je rozdílný dle jednotlivých českých operátorů.

Tabulka 10 - Nabídka operací ČSOB Mobil 24 dle jednotlivých operátorů

	T-Mobile	Telefónica O2	Vodafone
Zůstatek na účtu (SMS)	√	√	√
Informace o historii transakcí	SMS, e-mail, fax	SMS	SMS
Zadání tuzemského platebního příkazu k úhradě	√	√	√
Zadání a zrušení trvalého platebního příkazu	√	√	√
Změna trvalého platebního příkazu	x	x	√
Zadání a zrušení obecného inkasa	x	x	√
Informace o kurzech ČSOB/ČNB,	√	√	√
Informace o úrokových sazbách ČSOB	x	√	x
Dobíjení SIM karty platnou z účtu	√	√	√
Zaplacení faktury mobilního operátora	x	x	√
Platba předem a navýšení volací zálohy	x	x	√
Vyhledávání plateb podle částky nebo variabilního symbolu	x	√	√

Legenda: √ ano
 x ne

Zdroj: vlastní zpracování informací z <http://www.csob.cz>

3.3.4 ČSOB 24 Internetbanking

Prostřednictvím internetového bankovníctví ČSOB mohou klienti obsluhovat své účty z libovolného počítače připojeného na internet. Tato služba se také (stejně jako ČSOB

Mobil 24) poskytuje pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24. Pro autorizaci transakcí si klient může vybrat ze dvou druhů zabezpečení:

- **elektronický podpis**, který se generuje přímo na čipové kartě a je jedinečný pro každou operaci. Čipovou kartu si klient zakoupí při zřízení služby ČSOB Internetbanking 24 a uloží na ni své identifikační údaje spolu s certifikátem. Obdobně jako u čipové karty Komerční banky lze kartu využívat pouze po zadání PIN kódu.
- **SMS klíč**: v případě přihlášení do aplikace prostřednictvím identifikačního čísla klienta a PINu je následně pro autorizaci aktivních operací použit tzv. SMS klíč. Před odesláním aktivní transakce do banky klient požádá o zaslání autorizačního kódu, který klient obdrží formou SMS zprávy na svůj mobilní telefon. Tento jednorázový devítimístný alfanumerický kód klient zadá před odesláním transakce do určeného pole ve formuláři.

Z nabídky služeb ČSOB 24 Internetbanking mohou klienti využívat:

- informace o účtech, historii transakcí a příkazů čekajících na zpracování;
- zadání jednorázových i hromadných příkazů k úhradě;
- funkčnost správy trvalých příkazů k úhradě/inkasu a obecných inkas vč. SIPO a Telefónica O2;
- vlastní vzory příkazů k úhradě;
- zadání zahraniční platby;
- dobíjení předplacených SIM karet všech českých mobilních operátorů.

Podmínkou využívání služeb internetového bankovníctví je vedení jakéhokoli typu běžného účtu u ČSOB, počítač s přístupem na internet a v případě autorizací SMS klíčem i mobilní telefon.

3.3.5 ČSOB BusinessBanking 24

Tato služba nabízí firmám a podnikatelům on-line i off-line přístup k účtům pomocí počítače s připojením k internetu. Funkčnost vychází ze služby ČSOB 24 Internetbanking a navíc je rozšířena o instalační a servisní služby specializované firmy AutoCont,

kompatibilitu a vzájemnou výměnu dat s většinou účetních systémů a možnost administrace uživatelských práv.

3.3.6 Shrnutí

Ze služeb přímého bankovníctví mohou klienti ČSOB využívat telefonní bankovníctví ČSOB Linka 24 nebo mobilní bankovníctví pod názvem ČSOB Mobil 24. K oběma službám ČSOB automaticky poskytuje službu ČSOB Info 24, prostřednictvím které klienti získají různá oznámení. Všechny výše zmíněné služby jsou poskytovány zdarma, pouze za jednotlivá oznámení klienti platí. Souhlasím se zpoplatněním oznámení zaslaném ve formě SMS zprávy, faxem nebo poštou. Překvapil mě však poplatek 1,- Kč za každé oznámení odeslané e-mailem. Tento typ zprávy banku nic nestojí a mohla by ji nabízet zdarma. Z internetové adresy <https://ib24.csob.cz> mají klienti internetového bankovníctví přístup ke svým účtům prostřednictvím služby ČSOB Internetbanking 24. K obdobné službě pod názvem ČSOB BusinessBanking24 mají přístup podnikatelé a firmy z internetové adresy <http://bb24.csob.cz>.

Tabulka 11 – Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví ČSOB

	Pobočka	ČSOB Info 24	ČSOB Linka 24	ČSOB Mobil 24	ČSOB Internet banking 24	ČSOB Business Banking 24
Zřízení služby	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	1.400,-
Vedení služby měsíčně	x	zdarma ¹⁾	zdarma	40,-/20,- ²⁾	zdarma	230,- /100,- ⁵⁾
Jednorázový příkaz k úhradě/inkasu v Kč zpracovaný v den předání	30,-	x	9,- ³⁾	3,- ³⁾	3,- ³⁾	3,- ³⁾
Platba s konverzí	9,-	x	9,- ³⁾	x	9,- ³⁾	9,- ³⁾
Zadání trvalého příkazu k úhradě/inkasu, povolení inkasa vč. SIPO	zdarma	x	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Položka vzniklá z trvalého příkazu	6,-	x	6,-	3,-	3,-	3,-
Položka vzniklá z obecného inkasa	6,-	x	6,-	6,-	6,-	6,-
Zrušení a změna jednorázového platebního příkazu, trvalého příkazu k úhradě/inkasu, povolení inkasa vč. SIPO	40,-	x	6,-	6,-	6,- ⁴⁾	6,-

Legenda: Ceny jsou uvedeny v Kč.

1) Zpoplatněny jednotlivé zprávy: SMS 1,- Kč; E-mail 1,- Kč; Fax 10,- Kč; Pošta 20,- Kč.

2) Cena 40,- Kč při užívání služeb ČSOB Linka 24, cena 20,- Kč při používání ČSOB Linka 24 v kombinaci s ČSOB Internetbanking 24 a/nebo ČSOB Mobil 24.

3) Převody mezi účty téhož klienta jsou zdarma.

4) Jednorázový příkaz nelze zrušit ani změnit.

5) Cena 230,- Kč při užívání služeb on-line i off-line (nutná instalace aplikace na počítač klienta, cena 100,- Kč při užívání služeb pouze on-line.

x: služba není danou aplikací podporována

Zdroj: vlastní zpracování informací ze Sazebníku ČSOB

Tabulka 11 dokazuje, že nejlevněji lze platební styk realizovat prostřednictvím služeb internetového bankovníctví ČSOB Internetbanking 24, ČSOB BusinessBanking 24 a aplikace ČSOB Mobil 24. Bohužel jsem neměla příležitost si aplikace přímého bankovníctví vyzkoušet a zhodnotit jejich uživatelskou přívětivost. ČSOB, jako jediná z vybraných bank, nemá na svých internetových stránkách umístěny demoverze.

3.4 Česká spořitelna, a.s.



První zmínku v souvislosti s Českou spořitelnou nalezneme již v roce 1825, ve kterém zahájil svou činnost její předchůdce pod názvem Spořitelna česká. V roce 1992 se Česká spořitelna transformovala v akciovou společnost a od roku 2000 je členem středoevropské Finanční skupiny Erste Bank. Tato banka poskytuje své služby v cca 640 prodejních místech.

Česká spořitelna nabízí své služby přímého bankovníctví vlastně prostřednictvím balíčku služeb s názvem SERVIS 24. Tyto služby jsou určeny fyzickým osobám občanům starším 15ti let, podnikatelům a malým společnostem s obratem do 30 mil Kč. Podmínkou využívání služby je vedení spořicího účtu nebo běžného účtu v Kč příp. v cizí měně, který je pro SERVIS 24 podporován. Klienti, kteří již vlastní spořicí nebo běžný účet, mohou službu SERVIS 24 sjednat na kterékoliv pobočce České spořitelny nebo prostřednictvím Klientského centra České spořitelny na bezplatném telefonním čísle 800 207 207.

Mezi **standardní** bezpečnostní prvky pro Telebanking a Internetbanking patří:

- Klientské číslo – bankou přidělené jedinečné desetimístné číslo.
- Heslo pro Telebanking – bankou přidělené šestimístné číslo, které se používá pro každé přihlášení do služby Telebanking nebo pro první přihlášení do služby Internetbanking. Při přihlašování je klient vyzván k zadání tří náhodně zvolených znaků. Klient si jej může kdykoliv změnit.
- Heslo pro Internetbanking – klientem zvolená libovolná kombinace číslic a písmen (bez diakritiky) o délce min. 8 a max. 14 znaků.
- Bankovní PIN (pro GSM banking) – je určen pro přístup do bankovní aplikace. V případě mobilního operátora Telefónica O2 ČR je dodáván

přímo se SIM kartou. U T-Mobile a Vodafone si tento PIN klient stanoví sám po zadání bankovního PUK, který mimo jiné slouží i pro první přihlášení do bankovní aplikace.

- Bezpečnostní kód – je vyžadován při prvním přihlášení ke službě nebo do správce certifikátu, při odblokování uživatele a při nastavení zasílání SMS zpráv.

Klient může využít i **vyšší typy** zabezpečení:

- Autorizační SMS – transakce zadané prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking lze autorizovat speciálním kódem zasláným bankou pro účel úhrady na mobilní telefon klienta. SERVIS 24 GSM banking má tento typ zabezpečení ve standardu služby.
- Autentizační kalkulátor – zařízení, které využívá i Komerční banka (karta optického klíče) a eBanka (osobní elektronický klíč), je podobné kapesní kalkulačce, které na základě vstupních údajů vygeneruje jedinečnou odpověď. Mohou využívat pouze klienti, kteří o něj požádali do konce roku 2005, nově se již neposkytuje.
- Klientský certifikát – určen pro uživatele služby SERVIS 24 Internetbanking k identifikaci při vstupu do aplikace a k autorizaci odeslaných transakcí. Certifikát je uložen na čipové kartě, tzn. uživatel potřebuje čtečku čipových karet, kterou připojí ke svému počítači.

Pro bezpečnou komunikaci klienta s bankou po internetu je použito silné 128 bitové šifrování pomocí technologie SSL. E-maily informující o změně zůstatků, elektronické výpisy stahované ze služby SERVIS 24 Internetbanking a potvrzení o bankou přijatých transakcích ve formátu PDF jsou zabezpečeny digitálním podpisem.

V aplikaci je zároveň možné nastavit zasílání potvrzení o bankou přijatých transakcích, o změně zůstatku či překročení/poklesu zůstatku oproti nastaveným limitům prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailů.

3.4.1 SERVIS 24 Telebanking

Telefonní bankovníctví České spořitelny umožňuje spravovat finance klientů pomocí telefonu. Na bezplatném telefonním číslem 844 111 144 nejprve klienta přivítá hlasový informační systém, který nabízí následující volby:

- 1) informace o produktech a službách finanční skupiny ČS;
- 2) informace o úrokových sazbách a kurzech;
- 3) operace s bankovními účty;
- 4) operace s produkty finanční skupiny ČS;
- 5) podpora služeb Servis 24;
- 6) volba anglického jazyka;
- 7) podpora služby BUSINESS 24.

V průběhu dialogu se klient může kdykoliv přepnout na telefonního bankéře stisknutím nuly nebo se vrátit do předchozí nabídky stisknutím hvězdičky. Jestliže klient nemůže telefon přepnout na tónovou volbu, vyčká na ohlášení telefonního bankéře.

Přehled operací poskytovaných Českou spořitelnou v rámci služby SERVIS 24 Telebanking:

- informace o zůstatku na účtech klienta;
- informace o transakční historii účtu;
- zadání jednorázového příkazu k úhradě (možné i prostřednictvím hlasového informačního systému) nebo k inkasu;
- zadání zahraniční platby;
- zadání, změna a zrušení trvalého příkazu k úhradě/inkasu (zadání trvalého příkazu k úhradě je možné i prostřednictvím hlasového informačního systému);
- založení, změna a zrušení souhlasu s inkasem vč. plateb SIPO;
- mobilní platby: dobíjení předplacených karet mobilních operátorů;
- založení a změna vkladového účtu v Kč i v cizí měně;

- informace o investicích do otevřených podílových fondů a zajištěných produktů⁷ Investiční společnosti ČS včetně nákupu a zpětného prodeje;
- žádost o vydání debetní platební karty vč. změn platebních karet (obnovení nebo zrušení automatického vydávání karty, změna limitu, změna adresy pro zaslání PINu, opětovné zaslání PIN k platební kartě a blokace či odblokování platební karty;
- informace o pojistných produktech Pojišťovny ČS, Stavební spořitelny ČS a Penzijního fondu vč. drobných úprav smluvních parametrů;
- informace o produktech a službách, kurzovním lístku ČS, úrokových sazbách a kurzech otevřených podílových fondů ISČS.

Telefonní poplatky za volání z pevného telefonu na 844 111 124 se pohybují na úrovni cen místního volání. Je-li klient uživatelem mobilního telefonu, může pro kontaktování této služby využít telefonní čísla se zvýhodněnou sazbou: O2 – 726 111 144, T-Mobile – 605 661 144 a Vodafone – 776 991 144.

Při prvním volání na službu SERVIS 24 Telebanking je klient požádán o zadání:

- klientského čísla;
- tří systémem náhodně vybraných znaků hesla;
- čtyř znaků (náhodně zvolených systémem) z bezpečnostního kódu.

Při druhém a dalším volání na službu SERVIS 24 Telebanking klient zadává:

- klientské číslo;
- tři znaky (náhodně vybrané systémem) z hesla.

3.4.2 SERVIS 24 Internetbanking

Tato služba umožňuje klientům přístup ke svým finančním prostředkům pomocí webové aplikace, do které lze vstoupit z adresy www.servis24.cz.

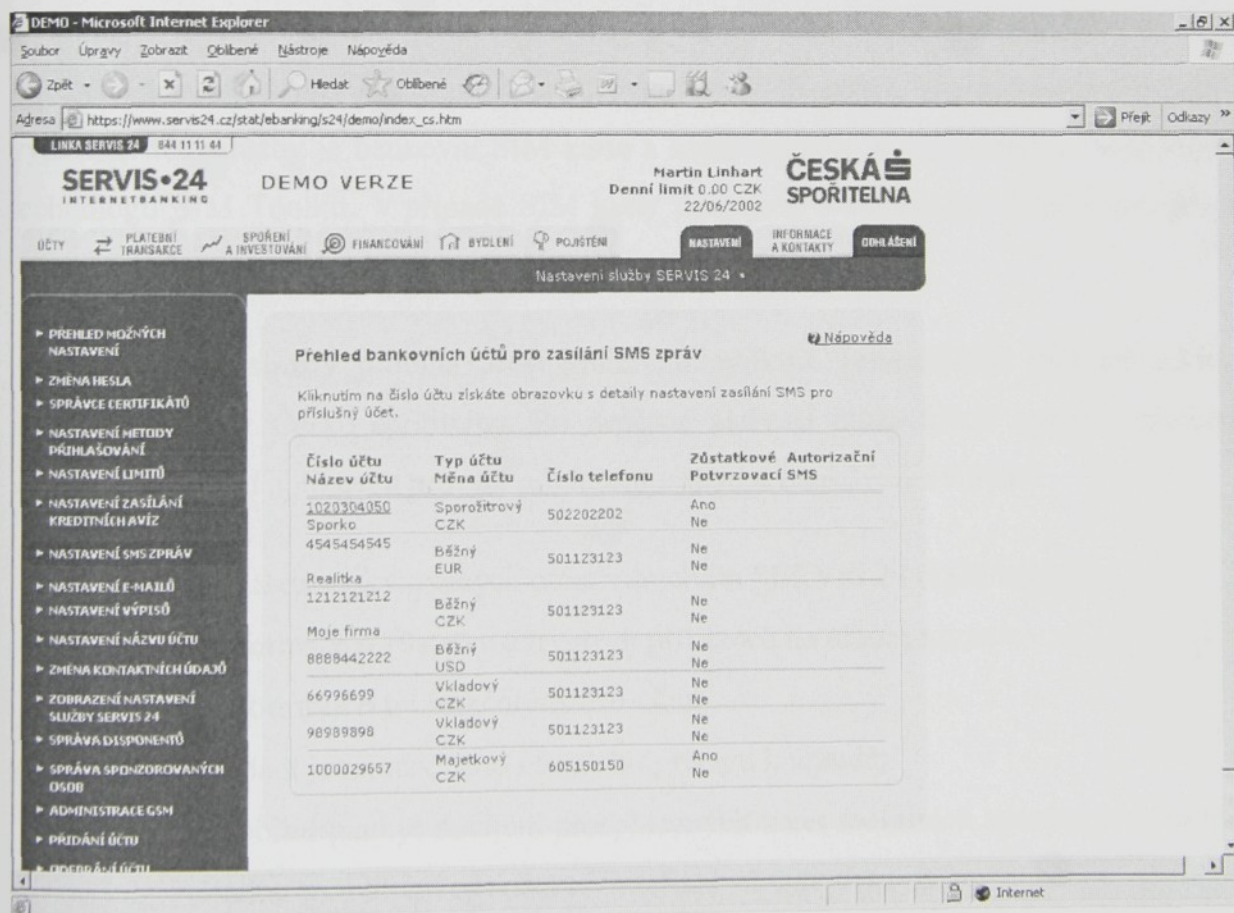
Mezi doporučené vybavení pro správné fungování aplikace Česká spořitelna zařadila osobní počítač s nainstalovaným operačním systémem Microsoft Windows a

⁷ Zajištěnými produkty jsou zajištěné fondy, prémiové vklady, dluhopisy a hypoteční zástavní listy evidované na sběrném dluhopisu.

prohlížeč Microsoft Internet Explorer nebo Mozilla Firefox. Pro jiné operační systémy nebo prohlížeče nemusí být aplikace plně funkční.

V rámci prvního přihlášení do aplikace SERVIS 24 Internetbanking je klient vyzván k zadání klientského čísla a bezpečnostního hesla SERVIS 24 Telebanking. Nevyužívá-li klient službu Telebanking, obdrží pro tento účel zvláštní heslo. Po úspěšném ověření údajů klient zadá čtyři znaky (náhodně vybrané systémem) z bezpečnostního kódu a následně si zvolí heslo pro Internetbanking. Pokud pro další přihlašování bude klient využívat klientský certifikát uložený na čipové kartě nebo autentizační kalkulátor, označí příslušnou možnost po prvním přihlášení, aby mohl zvolený způsob příště využít.

Pro druhé a další přihlášení již klienta zadává pouze klientské číslo a bezpečnostní heslo nebo kód z autentizačního kalkulátoru. V případě vstupu do aplikace pomocí certifikátu uloženém na čipové kartě klient zadává pouze heslo k čipové kartě.



Obrázek 8 - Obrazovka "Nastavení SMS zprávy" z aplikace SERVIS 24 Internetbanking

Zdroj: https://www.servis24.cz/stat/ebanking/s24/demo/index_cs.htm

Tato aplikace umožňuje přenos datových souborů – dávek a výpisů – z/do bankovní aplikace do/z účetního systému klienta. Dávka pro import příkazů k úhradě musí být v ABO formátu⁸. Export datových výpisů může probíhat ve formátu ABO nebo CSV. Služba SERVIS 24 Internetbanking poskytuje kromě založení, změny a zrušení trvalého příkazu k inkasu a žádosti o vydání debetní platební karty vč. změn platebních karet stejný rozsah služeb jako SERVIS 24 Telebanking a navíc:

- platby faktur mobilního operátora Vodafone vč. navýšení jistiny;
- hromadné příkazy k úhradě;
- import a export datových souborů;
- různé přehledy plateb, zadaných transakcí.

3.4.3 *SERVIS 24 GSM banking*

Služba SERVIS 24 GSM banking nabízí obsluhu účtů s využitím mobilního telefonu a je poskytována prostřednictvím aplikace SIM Toolkit. Komunikace mezi klientem a bankou probíhá pomocí zašifrovaných SMS zpráv. Nezbytnou podmínkou využívání této služby je bankovní SIM karta a samozřejmě i mobilní telefon podporující technologii SIM Toolkit. V případě SIM karty operátora T-Mobile je vyžadováno první nahrání bankovní aplikace přímo v pobočce České spořitelny.

Aktivace služby probíhá prostřednictvím aplikací Telebanking, Internetbanking nebo na pobočce České spořitelny. Po úspěšné aktivaci může klient v menu telefonu vyhledat bankovní aplikaci a provést přihlášení zadáním bankovního PINu.

Přehled služeb poskytovaných prostřednictvím SERVIS 24 GSM banking:

- informace o zůstatku a trvalých příkazech na účtech klienta;
- informace o transakční historii účtu;
- zadání jednorázového i trvalého příkazu k úhradě;
- mobilní platby: dobíjení předplacených karet mobilních operátorů a placení faktur mobilního operátora Vodafone vč. navýšení jistin;
- informace o smlouvě o penzijním připojištění;

⁸ ABO formát je standardní formát, který podporuje většina účetních systémů.

- informace o kurzech vybraných měn.

3.4.4 SERVIS 24 - START

I Česká spořitelna nabízí svým klientům zjednodušenou verzi služby SERVIS 24 a to pod názvem SERVIS 24 – START, která nabízí stejný rozsah služeb jako SERVIS 24 s výjimkou založení vkladového účtu, omezenou nabídkou v aplikaci SERVIS 24 Internetbanking a SERVIS 24 Telebanking. Pro tuto omezenou službu platí stejná pravidla, principy i technické podmínky jako pro službu SERVIS 24. O změnu služby na plnohodnotnou pod názvem SERVIS 24 může klient požádat na pobočce, kde sepsal smlouvu o využívání služby SERVIS 24 – START.

3.4.5 BUSINESS 24 Internetbanking

Pro podniky s obratem nad 30 mil Kč poskytuje Česká spořitelna internetové bankovníctví pod názvem BUSSINES 24 Internetbanking, která je dostupná z internetové stránky www.business.24.cz. Tato služba nabízí obsluhu účtů klienta prostřednictvím internetové aplikace. Obdobně jako u Komerční banky je tato aplikace velmi podobná Internetbankingu pro občany, a to jak designem tak funkcí, ale je rozšířena v oblasti nastavení společného jednání disponentů a jejich uživatelských práv.

3.4.6 Shrnutí

Produktové balíčky České spořitelny se nazývají Výhodný a Komplexní program. Tyto balíčky v sobě zahrnují správu a vedení spořicího účtu, vedení přímého bankovníctví, platební kartu a povolený nezajištěný debet. Díky těmto balíčkům klient získá zdarma dvě nebo pět elektronických transakcí a dva nebo pět výběrů hotovosti z bankomatů ČS.

Využívání služeb přímého bankovníctví pro pořizování transakcí vyjde klienta výrazně levněji než zadávání příkazů prostřednictvím obchodních míst. Česká spořitelna svým klientům poskytuje ucelenou nabídku služeb přímého bankovníctví, v rámci jedné smlouvy klient získá přístup ke všem formám přímého bankovníctví. Ceny za zpracování

transakcí (viz. Tabulka 12) jsou pro všechny typy klientů stejné, tzn. banka transakce zpoplatňuje dle skutečných nákladů bez ohledu na segmentaci klientů.

Tabulka 12 - Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví ČS

	Pobočka	SERVIS 24 Telebanking	SERVIS 24 GSM Banking	SERVIS 24 Internetbanking	BUSINESS 24 Internetbanking
Vedení služby měsíčně	x	Sjednané ke sporožirovému účtu FOO: 25,- Sjednané k běžnému účtu FOO a PS: 100,- (SERVIS 24 – Start zdarma)			200,-
Jednorázový příkaz k úhradě/inkasu v Kč zpracovaný v den předání	53,-	IVR: 2,- TB: 3,50	2,-	2,-	2,-
Trvalé příkazy: zadání	zdarma / 50,-*	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Trvalé příkazy: změna, zrušení	30,- / 50,-*	zdarma	x	zdarma	zdarma
Inkaso: zadání	zdarma / 50,-*	zdarma	x	zdarma	zdarma
Inkaso: změna, zrušení	30,- / 50,-*	zdarma	x	zdarma	zdarma

Legenda:

ceny jsou uvedeny v Kč

x: služba není danou aplikací podporována

* komerční klientela: významní klienti (podnikatelé) v obsluze komerčních center

Zdroj: vlastní zpracování informací ze Sazebníku ČS

I Česká spořitelna nabízí produkty přímého bankovníctví zdarma v případě využívání některého z balíčku služeb. Z nejlevnějších balíčků pro občany, který již službu SERVIS 24 v sobě zahrnuje, je balíček pod názvem „Výhodný program“ za měsíční cenu 45,- Kč.

4 K problematice dalšího vývoje přímého bankovníctví v ČR

Z předešlých kapitol je zřejmé, že oblast přímého bankovníctví prošla rozsáhlými změnami. Jaké změny v současné době na klienty českého bankovníctví čekají?

4.1 Očekávané novinky roku 2007 v oblasti platebních karet

Platební karty jsem zařadila mezi produkty přímého bankovníctví. Určitě stojí za zmínku, co v této oblasti přinese rok 2007.

4.1.1 *Individuální platební karty*

Již přes dva a půl roku umožňují některé karetní asociace (MasterCard, VISA a Diners Club) držitelům platebních karet výběr vlastního obrázku na platební kartu. Žádná z českých bank zatím tuto službu neposkytuje. V únoru roku 2007 oznámily Komerční banka a ČSOB, že tuto službu připravují a v průběhu letních měsíců roku 2007 ji zařadí do své nabídky. Česká spořitelna teprve možnost vydávání takto personalizovaných karet zvažuje. Již jsou připravena i omezení obsahu obrázků. Na platební karty nebudou moci jejich držitelé umístit obrázky zejména s motivy náboženskými, rasistickými a sexuálními. Zároveň budou nepřipustná loga, ochranné známky firem a obrázky chráněné autorským právem. Pro dohled nad dodržováním uvedených pravidel motivu obrázků bude v ČSOB zřízena komise. Komerční banka si pro tento účel vybrala specializovanou zahraniční firmu. Klienti Komerční banky si budou moci vytvořit a následně i objednat platební kartu se svým navrženým designem na internetové adrese <http://www.mojekarta.cz>. Již nyní je pro tvorbu designu karty stránka funkční, mohu si nahrát svůj vlastní obrázek, který lze následně upravovat: měnit velikost nebo rotací umístit našikmo. Úplnou tiskovou zprávu Komerční banky jsem umístila do přílohy 1 a úplnou tiskovou zprávu ČSOB jsem umístila do přílohy 2.

4.1.2 *Vlastní volba PIN kódu*

Čeští držitelé platebních karet Komerční banky se zároveň dočkají, ve světě již standardně poskytovaných služeb: možnosti změnit si PIN ke své platební kartě a vybírat hotovost platební kartu u on-line pokladních terminálů, tzv. cash back. Možnost změny

PIN kódu v České republice jako první nabízela Citibank a nedávno ji začala poskytovat i Česká spořitelna. Komerční banka slíbila zavést službu změny PIN kódu na svých bankomatech také do prázdnin roku 2007. O zavedení možnosti změny PIN kódu zatím ČSOB neuvažuje.

4.1.3 Cash back

ČSOB byla naopak první bankou, která umožnila výběr hotovosti při nákupu zboží, tzv. cash back. Tuto službu zatím zavedla u supermarketů Albert a Hypernova pouze pro své klienty, ale poskytuje ji zdarma. Komerční banka a Česká spořitelna již cash back připravují také. Předpokládaný termín zavedení této služby mají obě zmíněné banky naplánován na konec roku 2007. Na rozdíl od ČSOB bude tato služba dostupná i pro klienty ostatních bank. Cash back bude možno využít při nákupu nad 300,- Kč a maximální vybíraná hotovost nebude smět přesáhnout 1 500,- Kč.

4.1.4 Tvar platební karty na přání

Další možností personalizace platebních karet jsou "karty s ušima", tj. karty, které mají různý tvar. Tyto karty není možné používat pro výběr z bankomatů, ale pouze pro placení za služby a zboží na on-line platebních terminálech. Z tohoto důvodu jsou „karty s ušima“ vhodné spíše pro kreditní karty nebo pro předplacené karty.

4.1.5 Předplacené karty

Tuto službu české banky zatím nenabízejí. Jedná se o karty nabité určitou částkou, které lze použít výhradně k platbě u obchodníků. Tyto platební karty nejsou napojeny na běžný účet a ani na úvěrový rámec. V ostatních zemích světa se již tyto platební karty s oblibou používají. Nejoblíbenější jsou u mladých lidí, vládních úřadů a zaměstnavatelů apod. Z evropských zemí zatím nejvýraznější využití našly předplacené karty v Itálii a ve Velké Británii. Ve Velké Británii jsou předplacené karty využívány například jako poukázky pro seniory, kteří si s nimi platí stravování v restauracích. V Itálii předplacené karty začaly využívat lidé, kteří nevlastní v bance žádný běžný účet, pro nákupy po internetu. Domnívám se, že tento produkt má vysoké naděje na úspěch, jelikož existuje

celá řada účelů, jak by šlo předplacené karty využívat, např.: darování hotovosti, náhrada stravenek a jízenek, výplata mezd, elektronické kapesné pro děti apod. Mezi předplatné karty lze, dle mého názoru, v současné době snad zařadit pouze Liberecké městské karty, kterými lze platit např. v dopravních prostředcích, za rezervace v divadlech a kinech, na vlecích aj. kulturních a společenských akcích.

Uvedení výše zmíněných karet na trh v ČR je plně v kompetenci českých bank. Právě s nimi totiž vedou karetní asociace (MasterCard, VISA a Diners Club) jednání.

4.2 Televizní bankovníctví

Postupně se rozšiřující přechod k digitálnímu vysílání sebou přináší další možnosti i v bankovníctví. V některých částech České republiky, konkrétně v Praze, Brně, Ostravě a na Domažlicku, mohou televizní diváci díky digitálnímu signálu a tzv. set-top-boxům⁹ např. hlasovat v televizních anketách, opětovně shlédnout vybranou scénu z filmu nebo odložit o několik minut na svých přijímačích zobrazení vysílání. Celé území České republiky má být pokryto digitálním signálem pravděpodobně v roce 2010. Jak tato technologie funguje? Pro převod digitálního signálu do analogové podoby, srozumitelné pro televizory, se používá tzv. set-top-box, což je krabička podobná DVD přehrávači. Toto zařízení se zapojuje mezi anténu a televizor. Působí vlastně jako filtr, který rozkóduje zkomprimovaná digitální data.

Poštovní spořitelna k dosavadním funkcí přidá též ovládání účtu. Do konce roku 2007 rozšíří tato banka svou nabídku produktů přímého bankovníctví o tzv. **televizní bankovníctví**.

Ale vůbec první produkt z oblasti televizního bankovníctví nabídla ČSOB. Dne 1. srpna roku 2006 tato banka zahájila svůj pilotní provoz nové služby „videobankéře“. Jednání klienta s videobankéřem probíhalo pomocí dvou počítačů vybavených webovou kamerou. Jejich komunikace probíhala jako standardní videotelefonní hovor. Na třech

⁹ Samostatné zařízení, které umožňuje příjem a dekodování digitálního vysílání na analogovém televizoru.

vybraných pobočkách v Plzni, Nymburce a Brně mohli klienti této banky komunikovat s hypotečními specialisty prostřednictvím videopřenosu. Klienti si mohli s videobankéřem domluvit podmínky hypotečního úvěru a v případě zájmu získat závaznou nabídku ČSOB platnou po dobu 30ti dnů. Záměrem ČSOB bylo ověřit zájem klientů o tuto službu a v případě zájmu ji rozšířit nejenom na další pobočky, které navštěvují jejich klienti nejčastěji, ale i do ústavů dlouhodobě nemocných a areálů nemocnic. Pilotní provoz se však neosvědčil a ČSOB nyní hledá jiné možnosti využití této technologie.

Co v této oblasti přinese druhý pokus? Poštovní spořitelna nabídne napojení videopřenosu na stávající produkty přímého bankovníctví. Klienti budou moci ovládat své účty dálkovým ovladačem set-top-boxu a informace uvidí na televizní obrazovce. Bankovní aplikace České spořitelny využívá standardu Domácí multimediální platformy (MHP) a k její obsluze budou diváci potřebovat dražší set-top-boxy umožňující komunikaci přes internet. Poštovní spořitelna chce tyto přístroje poskytnout svým klientům zdarma (průměrná cena se pohybuje kolem 3 tisíc Kč). Dle zatím dostupných informací bude možné prostřednictvím televize provádět nejprve jen základní bankovní operace. Poštovní spořitelna počítá u televizního bankovníctví s obdobným zabezpečením jako u produktů internetového bankovníctví. Komerční banka ani Česká spořitelna zatím o zřízení služby televizního bankovníctví neuvažuje.

Závěr

Přestože se každá banka snaží prezentovat svou nabídku služeb jako jedinečnou, rozsah nabídky produktů přímého bankovníctví vybraných bank je více méně obdobný. Zabezpečení těchto produktů je také velmi podobné - všechny banky, v zájmu svém a svých klientů, dbají na bezpečnost přenosu dat a informací. Kromě šifrování dat a certifikátů využívají i autentizační kalkulátory a jedinečné autorizační kódy, zasílané klientům na mobilní telefon. Rozdíly lze nalézt v cenové politice a v rozsahu poskytovaných služeb prostřednictvím kanálů přímého bankovníctví.

Všechny vybrané banky, vyjma eBanky, nabízí hlavní produkty pro správu financí ve formě produktových balíčků. Klient za jednu cenu kromě běžného účtu získá přístup ke svému účtu prostřednictvím kanálů přímého bankovníctví, platební kartu, povolený nezajištěný debet a většinou i zpracování vybraných transakcí. Marketingová politika eBanky je založena na neplacení paušálních poplatků za vedení účtu a využívání kanálů přímého bankovníctví, bude-li měsíční kreditní obrat na účtu klienta dosahovat požadované výše. Nejširší škálu balíčků služeb nabízí Komerční banka. Naopak jednoduchosti v nabídce pouze dvou typů dává přednost eBanka, která se více orientuje na oblast internetových produktů. E-Banka má tuto oblast nejvíce propracovanu, nabízí klientům všechny kanály přímého bankovníctví (vyjma nejnovější služby videobankéře) a jako jediná nabízí i tzv. PDA banking.

Nejobtížnější pro mne byla orientace v informacích uvedených na internetových stránkách jednotlivých bank v souvislosti s popisem produktu a sazebníků. Každá banka používá svou vlastní terminologii a jejich sazebníky jsou složité a nepřehledné. Je potřeba prostudovat mnoho odkazů a poznámek, než se zjistí výsledný poplatek. Naštěstí všechny banky poskytují svým klientům (i potenciálním) služby informačních linek, na kterých speciálně proškolení bankéři nejasné informace ochotně vysvětlí.

Je zcela na rozhodnutí klienta, jaké služby vlastně potřebuje a která politika bank mu je nejbližší. Na základě takové úvahy si může vybrat z nabídky jednotlivých bank. V průběhu zpracování této práce jsem si zaznamenávala zjištění, která mě překvapila a to

jak v pozitivním, tak v negativním slova smyslu. Z níže uvedené tabulky je zřejmé, že mě nejvíce zaujala nabídka České spořitelny.

Tabulka 13 - Pozitiva a negativa vybraných bank

	Pozitiva	Negativa
eBanka	Produkty přímého bankovníctví obsahují všechny možné kanály, které dnešní doba umožňuje.	Omezená až strohá nabídka informací o jednotlivých službách na internetových stránkách banky.
	Přehledně uspořádaná aplikace přímého bankovníctví, která nabízí rozsáhlou nabídku služeb včetně stavebního spoření a penzijního fondu.	Demoverze internetového bankovníctví je spíše prezentace vybraných funkcí. Neumožňuje detailní seznámení s aplikací.
Komerční banka	Bezplatné volání na linku telefonního bankovníctví 800 111 124.	Aplikace Moje banka je snad poslední aplikací internetového bankovníctví v ČR, která nepodporuje alternativní prohlížeče a operační systémy. Paradoxní je, že aplikace funguje např. i pod Linuxem, pouze arogantně filtruje cokoli jiného než Internet Explorer a operační systém Windows.
	Široká nabídka cenově zvýhodněných produktových balíčků, ze kterých si může vybrat skutečně každý.	
Česká spořitelna	Sepsání pouze jedné smlouvy pro využívání všech služeb přímého bankovníctví.	Zpoplatněné volání na linku služby SERVIS 24 Telebanking.
	Ceny za služby jsou pro různé segmenty stejné, tzn. tvorba cen dle skutečných nákladů.	Od roku 2006 nenabízí svým klientům autentizační kalkulačtor.
	Rozsáhlá nabídka služeb v IVR telefonního bankovníctví (včetně aktivních operací) a v internetovém bankovníctví zahrnuté služby dceřiných společností (kromě investičních fondů i stavebního spoření a penzijního fondu).	Internetové stránky obsahují pouze základní informace. Pro vytvoření představy o produktu je nutné nahlédnout do uživatelských příruček (ale jsou na internetových stránkách k dispozici).
ČSOB	Většinu služeb přímého bankovníctví může klient využívat zdarma.	Na svých internetových stránkách nenabízí demoverze aplikací přímého bankovníctví.
	Z vybraných bank nejlevnější poplatky za realizaci platebního styku.	Zpoplatňuje oznámení odeslané e-mailem (zpráva za 1,- Kč).

Zdroj: vlastní zpracování

Seznam literatury

Knižní publikace:

- [1] PŘÁDKA, M., KALA J.: Elektronické bankovníctví, Computer Press, Praha 2000, ISBN 80-7226-328-5
- [2] SOKOLOVSKÝ, Z.: Vitální banky, Bankovní institut, Praha 1999, ISBN 80-7265-024-6
- [3] JUŘÍK, P.: Encyklopedie platebních karet, Grada, Praha 2003, ISBN 80-247-0685-7
- [4] JUŘÍK, P.: Svět platebních a identifikačních karet, Grada, Praha 2001, ISBN 80-247-0195-2

Odborné statě v časopisech a novinách:

- [1] JUŘÍK, P.: Přímé bankovníctví nahrazuje pobočky, Hospodářské noviny č. 244, 1998, str. 8
- [2] MACHALA, K.: E-bankovníctví dobývá svět, Bankovníctví č. 11, 1999, str. 20
- [3] ZDERADIČKA, I.: Strategie elektronického bankovníctví, Bankovníctví č. 14, 1998, str. 6
- [4] ZRZAVÝ, J.: Bezpečnost přímého bankovníctví, Bankovníctví č. 2, str. 29

Internet:

- [1] <http://www.ebanka.cz>
- [2] <http://www.kb.cz>
- [3] <http://www.mojebanka.cz>
- [4] <http://www.csob.cz>
- [5] <http://www.csas.cz>

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Telefonní čísla pro stoplistaci platebních karet u vybraných bank	18
Tabulka 2 - Základní parametry pojištění platebních karet u vybraných bank	20
Tabulka 3 – Podmínky vybraných bank pro vydání osobní mezinárodní karty společnosti VISA.....	21
Tabulka 4 - Porovnání balíčků služeb	22
Tabulka 5 - Způsob předávání dat systémem BBS	40
Tabulka 6 – Přehled produktů přímého bankovníctví u vybraných bank.....	43
Tabulka 7 - Komparace cen použitého komunikačního kanálu	50
Tabulka 8- Komparace cen operací u eBanky	50
Tabulka 9 - Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví KB	61
Tabulka 10 - Nabídka operací ČSOB Mobil 24 dle jednotlivých operátorů	64
Tabulka 11 – Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví ČSOB.....	66
Tabulka 12 - Komparace cen platebního styku v přímém bankovníctví ČS	74
Tabulka 13 - Pozitiva a negativa vybraných bank.....	80

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Způsoby pořízení platebního styku.....	11
Obrázek 2 - Karta optického klíče.....	37
Obrázek 3 - Příklad celého dynamického hesla v desítkové formě.....	37
Obrázek 4 - Proces bezpečné transakce Internet - SET.....	42
Obrázek 5- Osobní elektronický klíč eBanky	44
Obrázek 6 - Schéma hlavní nabídky Expresní linky	54
Obrázek 7 - Obrazovka "Přehled oznámení" z aplikace EL Plus.....	55
Obrázek 8 - Obrazovka "Nastavení SMS zprávy" z aplikace SERVIS 24 Internetbanking	71

Seznam příloh

Příloha 1 - Tisková zpráva Komerční banky ze dne 19.2.2007

Příloha 2 – Tisková zpráva ČSOB ze dne 20. 2. 2007

Komerční banka oslaví 15 let historie platebních karet řadou produktových novinek

Pondělí 19. 2. 2007

V Praze, 19. února 2007 - Komerční banka si vybudovala za uplynulých 15 let, během kterých vydala svým klientům více než 3,5 milionu platebních karet, pověst vedoucího inovátora v této oblasti v České republice. V průběhu roku 2007 bude banka tuto pověst nadále posilovat řadou novinek, které držitelům platebních karet KB zpříjemní život.

Klienti si budou moci sami vybrat, jak by měla vypadat jejich karta, nebo jaký budou mít PIN

"V blízké době nabídneme klientům karty s jejich vlastním designem. Na přední stranu platební karty tak budou moci klienti Komerční banky umístit svou vlastní fotografii, fotografii svých blízkých, fotografii oblíbeného místa nebo třeba svého zvířecího miláčka," uvedl Zdeněk Mojžíšek, výkonný ředitel pro marketing Komerční banky. Možnost volby vlastního designu platební karty je velmi zajímavou službou, která si získala oblibu klientů řady bank v zahraničí.

Objednání karty bude probíhat na připravovaném internetovém portálu www.mojekarta.cz. Klient zde nahraje do zvláštní aplikace vlastní obrázky a bude jej moci sám jednoduše upravit. "Aplikace zkontroluje, zda je fotografie dostatečně kvalitní a ukáže náhled finální podoby karty – tedy včetně čipu a loga karetní asociace," dodal Zdeněk Mojžíšek.

Další významnou novinkou bude také zavedení možnosti změnit PIN karty vydané Komerční bankou v kterémkoli bankomatu, který banka provozuje. Pro službu bude použita nová aplikace, která klienta přímo na obrazovce bankomatu provede změnou nastavení. Počet změn bezpečnostního PIN přitom nebude nijak omezen.

"Kombinace obou těchto služeb, tedy možnosti zvolit si vlastní design i vlastní PIN na platebních kartách Komerční banky, dá našim klientům unikátní možnost nastavit si parametry platební karty co nejvíce podle vlastních představ," zdůraznil Zdeněk Mojžíšek.

Později se klienti také dočkají služby cashback, tedy možnosti vybrat při platbě kartou v obchodě vybaveném terminálem Komerční banky hotovost do výše 1 500 Kč. Jedinou omezující podmínkou bude výše nákupu platební kartou přesahující 300 Kč. Tato služba výrazně rozšíří dostupnost hotovosti a to nejen ve velkých obchodních řetězcích, ale i u menších obchodníků a v místech, kde není instalovaný bankomat.

Komerční banka – inovátor na poli platebních karet v ČR

Zahájení vydávání platebních karet v Komerční bance se datuje do roku 1992. Během uplynulých patnácti let představila banka řadu progresivních produktů a řešení, díky kterým si získala neomyslitelnou pověst vedoucího inovátora v oblasti platebních karet v České republice. Mezi nejvýznamnější milníky, kterými Komerční banka přispěla k rozvoji tohoto odvětví v ČR, patří následující události:

1992: PRVNÍ on-line síť bankomatů ve střední a východní Evropě

1994: PRVNÍ instalovaný POS terminál u obchodníka v ČR

2001: jako **PRVNÍ** nabídla KB v rámci své bankomatové sítě služby všech tří mobilních operátorů (např. služba dobíjení předplacených karet)

2003: jako **PRVNÍ** zahájila KB migraci všech platebních karet na čipovou technologii standardu EMV

2003: **PRVNÍ** vydaná čipová karta standardu EMV v rámci střední a východní Evropy

2005: **PRVNÍ** kreditní karta pro podnikatele s bezúročným obdobím až 45 dní

2006: jako **PRVNÍ** nabídla KB svým klientům plošně výběry debetní kartou z vlastních bankomatů zdarma

Ke konci roku 2006 evidovala Komerční banka 1,498 milionu vydaných aktivních platebních karet a více než 41 tisíc virtuálních karet, které jsou určeny pro bezpečné placení v prostředí internetu. Těmito kartami uskutečnili jejich držitelé v roce 2006 více než 41,5 milionu transakcí v souhrnném objemu 126,6 mld. Kč (meziroční nárůst počtu transakcí o 13,2 %, objemu transakcí o 15,4 %). Komerční banka provozuje síť 650 bankomatů a 16 591 terminálů u obchodníků na území České republiky. Počet platebních karet finanční skupiny Komerční banky dále rozšiřuje také dceřiná společnost Essox se svými více než 85 tisíci vydanými kreditními kartami.

Komerční banka je třetí největší bankou v České republice podle velikosti aktiv, která poskytuje klientům komplexní služby v oblasti drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Na 7 500 zaměstnanců Komerční banky obsluhuje téměř 1 500 000 klientů, kteří mohou využít rozsáhlé sítě 378 obchodních míst po celé republice. KB provozuje 650 bankomatů a více než 800 000 klientů využívá jeden z kanálů přímého bankovníctví.

Komerční banka je součástí skupiny Société Générale, která je jednou z největších bankovních skupin eurozóny. Jejích 120 000 zaměstnanců obsluhuje 21 miliónů retailových klientů na celém světě.

Pondělí 19. 2. 2007

Nabídka ČSOB: "Kliente, navrhni si sám svou platební kartu"

ČSOB ještě v letošním prvním pololetí nabídne svým klientům unikátní možnost, aby si sami navrhli podobu líčové strany své platební karty. Klienti ČSOB si tak budou moct na platební kartu umístit portrét svých blízkých, momentku z dovolené anebo fotografii domácích mazlíčků a to zcela podle jejich přání. Personalizovanou kartu nabídne ČSOB nejprve svým nejlepším klientům. Ve druhé fázi, zhruba kolem letních prázdnin, bude tato unikátní karta nabízena na masovém retailovém trhu.

Personalizovanou kartu, zcela ojedinělou na zdejšímu trhu, přináší do České republiky skupina KBC Group na základě velkého zájmu, s nímž se setkala v Belgii a v období loňských vánoc také v Maďarsku, kde ji vydává K&H Bank (vzor karty přiložen). ČSOB tak při uvedení tohoto nového karetního produktu na český trh těží ze skupinových zkušeností a synergií.

„Věříme, že personalizovaná karta z ČSOB se stane formou sebevyjádření, osobitého stylu jejího držitele podobně jako melodické zvonění mobilních telefonů, parfémy, značkové hodinky či různé střihy džínů“, řekl Martin Eyberger, manažer retailového segmentu Platební komfort. „Zkušenosti KBC ukazují, že 75 % všech držitelů karet dává přednost vlastnímu designu a že neváhá kdykoliv vyměnit svou dosavadní kartu, dostane-li možnost zvolit motiv na její líčové straně. V Maďarsku kromě toho projevíli klienti zájem získat ji i jako druhou, tedy doplňkovou kartu k témuž účtu a její osobitý, neopakovatelný design využít jako dárek svým nejbližším“, říká Eyberger.

Možnost mít na své platební kartě obrázek podle vlastní volby staví užívání karet do zcela jiné perspektivy. Takováto karta „šitá na míru“ není už jen platebním nástrojem, ale stává se předmětem, který rádi berete do rukou, kterým se rádi prezentujete, protože k němu máte osobní vztah. Prostě karta vás může potěšit pokaždé, když ji vyjmete z peněženky.

Milan Tománek
výkonný ředitel
Externí komunikace a vztahy k investorům

kontakt pro média:
Kateřina Bednářová, Externí komunikace
kbednarova@csob.cz; tel.: +420 261351020

takto vypadá personalizovaná karta vydávaná naší sesterskou bankou K&H Bank ze Skupiny KBC v Maďarsku; K&H Bank vydává kartu pod obchodním názvem „MyCard“



V 86/09H
+CD