

Technická univerzita v Liberci  
Hospodářská fakulta

Studijní program: 6208 - Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

**Elektronické bankovníctví v podmínkách ČR**

**Electronic banking in conditions CZ**

**BP – PE – KFÚ – 2008 01**

**IVA TAUCHMANOVÁ**

Vedoucí práce: Ing. Šárka Čechlovská, Ph.D., katedra financí a účetnictví

Konzultant : Ing. Jitka Vlčková, Waldviertler Sparkasse von 1842 AG

Počet stran: 48

11.01.2008

Počet příloh: 0

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 vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

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

Datum: 11.01.2008

Podpis:

## **Resumé**

Cílem této bakalářské práce je analýza elektronického bankovníctví se zaměřením na podstatu a zabezpečení produktů elektronického bankovníctví včetně nástrojů zabezpečení. Charakterizuje činnosti, které můžeme provádět prostřednictvím médií elektronického bankovníctví. Médii elektronického bankovníctví se rozumí fax, telefon: mobilní i pevná linka, osobní počítač a platební karta. Součástí bakalářské práce jsou profily nabídek elektronického bankovníctví vybraných bank v České republice. Jedná se o banky: Komerční banka, UniCredit Bank, GE Money Bank, Československá obchodní banka a Waldviertler Sparkasse von 1842 AG. V samostatné kapitole je provedena komparace produktů těchto nabídek. Jsou zde hlavně uvedeny rozdíly a zvláštnosti jednotlivých nabídek elektronického bankovníctví oproti nabídkám ostatních bank. V závěru jsou shrnuty poznatky získané vypracováním této bakalářské práce.

## **Resumé**

The aim of the bachelor work is an analysis of the electronic banking. This work is focused on the principle and security of the electronic banking including instruments of the security. It characterizes activities which we can do through the media of the electronic banking. The media of the electronic banking are the fax, telephone, mobile phone, computer and credit card. A part of the bachelor work are profiles of some offers of the electronic banking of particular banks in the Czech Republic. These banks are: Komerční banka, UniCredit Bank, GE Money Bank, Československá banka and Waldviertler Sparkasse von 1842 AG. In the separate chapter there is a comparison of products of these offers. There are showed some differences and some specialities of the particular offers of the electronic banking in comparison with the offers of the other banks. In final part there is a recapitulation of the information of this bachelor work.

## **Klíčová slova**

elektronické bankovníctví, přímé bankovníctví, platební styk, internetbanking, homebanking, GSM SIM Toolkit, WAP banking, platební karta, elektronický podpis, asymetrické šifrování, tajný klíč, veřejný klíč, BPIN, BPUK,

**Obsah:**

<b>Úvod .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Elektronické bankovníctví, charakteristika, produkty a zabezpečení.....</b>	<b>11</b>
1.1. Právní úprava elektronického bankovníctví .....	13
1.2. Produkty.....	14
1.2.1. Fax .....	14
1.2.2. Telefon: pevná linka .....	14
1.2.3. Telefon: mobilní.....	15
1.2.4. WAP banking.....	16
1.2.5. Osobní počítač .....	17
1.2.6. Platební karta .....	18
<b>2. Profily elektronického bankovníctví u vybraných bank v ČR .....</b>	<b>19</b>
2.1. Komerční banka.....	20
2.2. Československá obchodní banka.....	23
2.3. UniCredit Bank Czech Republic .....	27
2.4. GE Money Bank.....	33
2.5. Waldviertler Sparkasse von 1842 AG.....	35
<b>3. Porovnání produktů elektronického bankovníctví u vybraných bank v ČR.....</b>	<b>38</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>46</b>
<b>Seznam literatury .....</b>	<b>48</b>

## Seznam použitých zkratk a symbolů

BBS	Bulletin Board Service
BPIN	bankovní PIN
BPUK	bankovní PUK
CD	Compact Disc
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
EFT/POS	elektronický platební terminál
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
GSM	Global System for Mobile Communications
HTML	HyperText Markup Language
ISDN	Integrated Services Digital Network
IT	informační technologie
KB	Komerční banka
OPK	karta optického klíče
PIN	Personal Identification Number
PDF	Portable Document Format
PUK	Personal Unblocking Key
SIM	Subscriber Identity Module
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SMS	Short message service
TCP/IP	třída protokolů pro komunikaci po internetu
TXT	textový soubor
WAP	Wireless Application Protokol
WSPK	Waldviertler Sparkasse von 1842 AG
XML	eXtensible Markup Language

## Úvod

Výběrem tématu o elektronickém bankovníctví bych chtěla upozornit na vliv nových technologií a rozmachu techniky v oblasti IT technologií. Jak i takový po mnoho let konzervativní obor bankovníctví je nucen reagovat na tento vliv. Některé banky již jsou v tomto směru dále, jiné teprve na začátku. A myslím, že tento vliv tady bude neustále, protože se vyvíjejí stále nové a lepší technologie, tím pádem i banky budou muset neustále reagovat na tento trend v zájmu vybudování silného konkurenčního nástroje. Není ani od věci zmínit, že potenciální zákazník ale i stávající klient je stále náročnější a banku dnes nevybírám pouze dle ceny za produkty a služby, ale stále větší význam přikládám propracovanosti a nabídce elektronického bankovníctví jednotlivých bank.

Tato bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol. V první se zabývám vymezením elektronického bankovníctví, kde a kdy se vyvinulo a jaké jsou jeho počátky. Dále analyzuji jednotlivá média a jejich zabezpečení, která umožňují komunikaci s bankou a zahrnují se do elektronického bankovníctví.

Druhá kapitola je zaměřena již na konkrétní produkty vybraných bank. Jsou zde charakterizovány služby a činnosti, které klient může prostřednictvím těchto produktů využívat k ovládnutí svého účtu. Jsou zde uvedeny především činnosti, které nejsou běžné v nabídce jiných bank a činí tak produkt zajímavým oproti jiným, konkurenčním.

Srovnání jednotlivých produktů vybraných bank je obsahem třetí kapitoly. Zde je formou tabulek provedeno srovnání podle zvolených kritérií. Srovnání těchto produktů není lehké z důvodu odlišné potřeby jednotlivých klientů. Každý klient je individuální s jinými potřebami a bude proto třeba dávat přednost jiným službám a činnostem, které může vykonávat prostřednictvím produktů elektronického bankovníctví, než ostatní klienti.

Cílem této bakalářské práce je přiblížit možnosti elektronického bankovníctví a jeho zabezpečení. Ukázat na průřezu nabídek několika vybraných bank, kam se elektronické bankovníctví vývojem posunulo. Výběr bank je zaměřen na to, aby zde byly zastoupeny odlišné banky, které se zaměřují na klientelu s odlišnými potřebami, aby byly patrné rozdíly nabídek těchto bank.



## 1. Elektronické bankovníctví, charakteristika, produkty a zabezpečení

Elektronické bankovníctví nebo také nazývané přímé bankovníctví spočívá v tom, že klient má ke svým peněžním prostředkům přístup 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce a má tak kdykoliv a odkudkoliv přehled o svých peněžních prostředcích. Je to ulehčení jak pro klienta, nemusí chodit do banky, řídit se otevírací dobou banky, tak i pro banku, pro kterou to znamená úsporu nákladů ale i zatraktivnění služeb pro klienta a tím i větší konkurenceschopnost.

Elektronické bankovníctví se vyvinulo začátkem 70. let 20. století v USA. Navazuje na rozvoj e-commerce, která spočívá v elektronické výměně dat, která si nejdříve začaly vyměňovat velké organizace. Jedná se o elektronickou podobu obchodních dokumentů ve standardizovaném formátu. V současnosti již takto komunikuje mnoho lidí. Elektronická komerce má více aspektů. Zahrnuje nákup a prodej zboží přes internet, koupí elektronické informace, zaměřuje se i na spotřebitele. Dnes je to i systém, který podporuje také produkci příjmů (tvorba poptávky, služby zákazníků).

Cesta k dnešní formě elektronického bankovníctví byla dlouhá. Začátky elektronického bankovníctví se vztahují k používání počítačů v účetnictví firem, kdy začaly vznikat účetní programy, kde se zadávaly platební příkazy přímo v počítači. Banky ve spolupráci s počítačovými firmami proto začaly pracovat na přenášení platebních příkazů ve formě elektronické. Proč zadávat platební příkazy znovu, když již jednou byly vytvořeny. Z toho plyne úspora pracovní síly pro banky a také předchází chybovost dat při přenosu, kdy se data zadávají ručně. V počátcích se příkazy přenášely na disketách vygenerované v dané formě tzv. kontrolních větách domluvené mezi firmami a bankami. Kontrolní věty byly řetězce znaků s přesně stanovenou strukturou se zabezpečovacím kódem pro daný den. Po disketách již přišly na řadu přenosy dat z počítače do počítače prostřednictvím BBS (Bulletin Board Service) stanice.

Dnes již tento přenos dat mezi bankou a klientem probíhá on-line a to i díky růstu významu elektronické komerce. Elektronická komerce umožnila nové formy podnikání, které využily i bankovní ústavy. První banky specializující se na elektronické bankovníctví, s využitím internetu, vznikly v 90. letech v USA. Byly to úplně nové banky, které neměly žádnou fyzickou pobočku a dokázaly klientovi založit a vést účet, aniž by musel klient vstát od klávesnice počítače. Jak se zvyšovalo využívání internetu a i počet uživatelů

internetu rostl, rozhodly se i stávající banky, které měly pouze kamenné pobočky, vstoupit na tento trh. Začaly tomu uzpůsobovat svou nabídku produktů a služeb. [4]

Graf č. 1: Vývoj uživatelů internetu v České republice

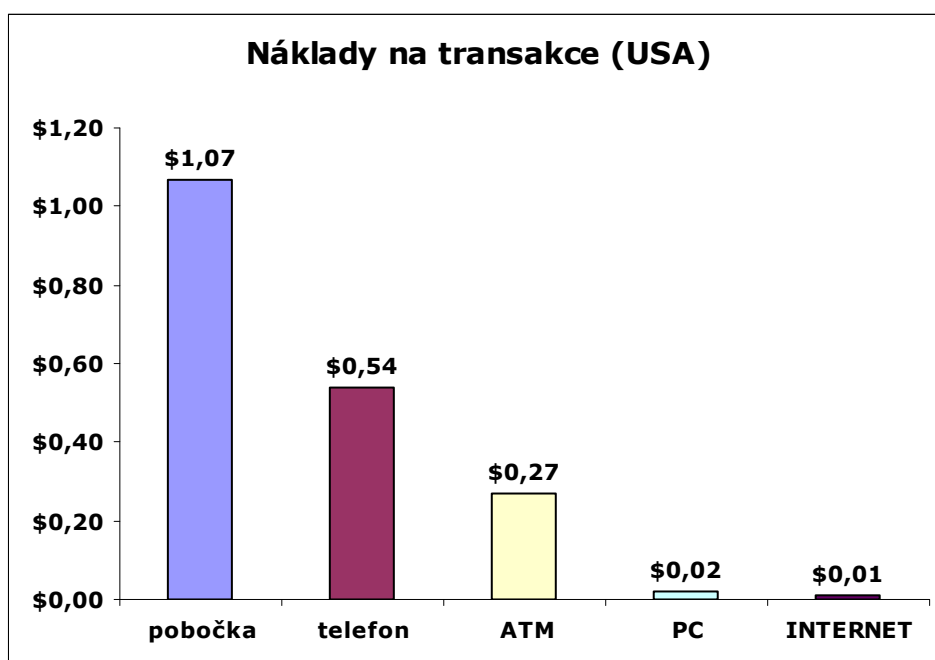


Zdroj: [http://www.marketingovenoviny.cz/testovaci/index.php3?Action=View&ARTICLE\\_ID=5444](http://www.marketingovenoviny.cz/testovaci/index.php3?Action=View&ARTICLE_ID=5444)

Elektronické bankovníctví slouží především k provádění platebního styku. Hlavně pro firmy je rozhodující faktor - rychlost provedení, kterou právě elektronické bankovníctví oproti klasickému platebnímu styku zvyšuje. Co největší rychlost přenosu dat je jeho cílem i konkurenčním nástrojem. Dle studie společnosti Arthur D. Little většina dotázaných firem dává přednost rychlosti prováděných transakcí platebního styku před cenou. Rozsáhlá pobočková síť není pro tyto firmy důležitá, neboť pobočku banky navštěvují minimálně. Ale i pro fyzické osoby je to velké ulehčení, že nemusí s každým příkazem na pobočku banky, ale mohou ho poslat v klidu z domova.[1]

Plus je to i pro samotné banky, kdy náklady na provoz kamenné pobočky a pracovníky, obsluhující pobočku jsou dosti vysoké. Banky proto i poplatky za platební styk, prováděný s využitím elektronického bankovníctví, zvýhodňují. Pro klienta tak používání některé služby k provádění platebního styku vyjde i několikanásobně levněji. Náklady za provedenou transakci jednotlivými komunikačními kanály ukazuje graf č.2. Výsledky pocházejí z USA, ale domnívám se, že rozdíly ve výši nákladů jsou obdobné i v České republice.

Graf č. 2: Náklady na transakce v USA



Zdroj: KOSIUR DAVID A KOL. Elektronická komerce, Principy a praxe. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, ISBN 80-7226-097-9

### 1.1. Právní úprava elektronického bankovníctví

Na základě rozšíření používání elektronického bankovníctví a jeho stálého růstu je jeho používání upraveno i právně. Za základní normy v rámci EU lze považovat Směrnici č. 2000/46/ES, o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejich výkonu a obezřetnostním dohledu nad touto činností. Dále je to Směrnice č. 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a Směrnice č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, ve kterých je upraven postup při zneužití platební karty. Komise ES rovněž vydala doporučení č. 97/489/ES, o operacích prováděných elektronickými platebními prostředky a zejména o vztahu mezi vydavatelem a držitelem, které je zaměřeno především na jasnou úpravu vztahů mezi vydavatelem a držitelem s akceptem na ochranu práv držitele.

V České republice je oblast elektronického bankovníctví upravena v zákoně č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech.

## **1.2. Produkty**

Produkty elektronického bankovníctví se rozlišují podle média, prostřednictvím kterého klient obsluhuje svoje účty. Média s jejíž pomocí může klient obsluhovat svůj účet jsou: fax, telefon: pevná linka nebo mobilní telefon, počítač, platební karta. Jednotlivá média mohou být využita více způsoby k ovládní účtu, které je patrné z následující charakteristiky.

### **1.2.1. Fax**

Fax byl jeden z prvních prostředků, který byl použit k tomu, aby klient nemusel s každým příkazem k úhradě osobně chodit do banky. K tomu účelu slouží tzv. faxová tabulka, kde jsou vygenerovány bankou hesla. Tato hesla mají striktně dáno pořadí, v jakém je má klient uvádět na tiskopise Příkazu k úhradě. Toto heslo lze použít pouze jednou. Pomocí faxu lze provádět následující služby:

Příkazy k úhradě a inkasu v tuzemském platebním styku

Příkazy k úhradě v zahraničním platebním styku

Ovládní termínovaných a spořicíh účtů

Ovládní trvalých a inkasných příkazů

Bezpečnost u tohoto způsobu ovládní účtu záleží na tom, kde a jakým způsobem bude klient uchovávat faxovou tabulku. Při dodržování určitých zásad bezpečnosti je tento způsob docela bezpečný. Tímto způsobem se dá v dnešní době provádět pouze zlomek bankovních operací.

### **1.2.2. Telefon: pevná linka**

Telefon resp. pevná linka, se dá považovat, tak jako fax, za jeden z prvních prostředků pro použití přímého bankovníctví. Komunikace klienta s bankou pomocí telefonu může probíhat dvěma způsoby, a to komunikace s:

- telefonním bankéřem, kdy klient hovoří přímo s pracovníkem banky a může řešit i složitější a neobvyklé situace.
- prostřednictvím automatického telefonního systému, klient je naváděn podle operací, vybere si tu, kterou chce provést a to provádí pomocí tlačítek na telefonu, tak jak ho

navádí systém. Pro provádění bankovních operací tímto způsobem je nutné mít telefon s tónovou volbou.

Pomocí telefonu může klient provádět tyto bankovní operace:

Příkazy k úhradě a inkasu v tuzemském platebním styku

Příkazy k úhradě v zahraničním platebním styku

Převody mezi účty klienta

Ovládání termínovaných a vkladových účtů

Informace o zůstatku na účtu

Informace o podání příkazu

Informace o pohybech na účtu

Informace o neprovedených transakcích

Ovládání termínovaných a spořicíh účtů

Žádosti o informace bance, pobočkové síti a produktech banky

Hotline<sup>1</sup> k platebním kartám a komunikačním programům

Bezpečnost telefonního bankovníctví je zaručena zadáním klientova osobního čísla a PINu (hesla), to je pro zjišťování pasivních operací jako je zůstatek na účtu, pohyby na účtu apod. V případě aktivní operace např. zadání příkazu k úhradě obdrží klient při podpisu smlouvy o telefonním bankovníctví tabulku s hesly (např. dvacet, padesát čísel), které jdou za sebou a při zadání příkazu k úhradě použije heslo, které je zrovna na řadě a tím autorizuje tuto operaci. Toto heslo je jednorázové. Některé banky mají ještě nastavený maximální limit pro provedení operace. Výši tohoto limitu si může určit sám klient.

### **1.2.3. Telefon: mobilní**

S rozšířením mobilních telefonů přišlo i uplatnění těchto telefonů v bankovníctví. Mobilní telefon lze využít třemi způsoby. A to:

- SMS, i těmito krátkými textovými zprávami lze ovládat bankovní účet nebo také slouží jako kontrola klienta, kdy banka zasílá SMS jako potvrzení o provedení určité bankovní operace. Při zadávání příkazu k úhradě se musí dodržovat přesná struktura zaslání. Je to náročnější, neboť je kladen značný důraz na správnost.

- Hlas, tento způsob je stejný jako u klasického telefonu viz 1.2.2.

---

<sup>1</sup> vyhrazené telefonní číslo, na kterém jsou klientovi poskytovány telefonické konzultace týkající se produktu banky

- GSM SIM TOOLKIT, tuto aplikaci podporují pouze určité typy mobilních telefonů. Jedná se o bankovní software, který se nahraje do mobilního telefonu a pomocí něj klient ovládá svůj účet, stačí když si v menu nalistuje konkrétní operaci, kterou chce provést.

O provedení operace banka zasílá potvrzení buď formou SMS nebo na e-mail zadaný klientem.

Pomocí mobilního telefonu lze provádět tyto bankovní operace:

Příkazy k úhradě a inkasu v tuzemském platebním styku

Převody mezi účty klienta

Informace o podání příkazu

Kurzovní lístek

Úrokové sazby

Ovládání termínovaných a vkladových účtů

Poslání SMS zpráv při změně účtu

Bezpečnost u technologie GSM SIM Toolkit je podobná jako u klasického mobilního telefonu. Pro přístup k bankovním službám slouží BPUK (PUK pro bankovní aplikaci), pomocí něj si klient vytvoří BPIN (PIN pro bankovní aplikaci). BPUK sdělí klientovi banka při zřízení této služby. A ani když je telefon odcizen, nemůže se zloděj dostat k této aplikaci, neboť SIM karta telefonu je již při nahrávání bankou zašifrovaná.

Pro větší bezpečnost u SMS, lze využít tzv. autentizační kalkulátor, jenž vygeneruje speciální kód, který se zadá k příkazu k úhradě.

#### **1.2.4. WAP banking**

WAP (Wireless Application Protocol) se dá přirovnat k webovým stránkám, ale tyto stránky jsou uzpůsobeny k tomu, aby se mohly zobrazit na displeji mobilního telefonu. Jedná se proto pouze o textové informace. Tuto službu podobně jako GSM SIM Toolkit podporují pouze některé mobilní telefony. Prostřednictvím této služby lze provádět tyto operace:

Příkazy k úhradě a inkasu v tuzemském platebním styku

Příkazy k úhradě v zahraničním platebním styku

Převody mezi účty klienta

Informace o podání příkazu

Kurzovní lístek

Úrokové sazby

Ovládání termínovaných a vkladových účtů

K zajištění bezpečnosti použití této technologie k bankovním službám je elektronický klíč.

### **1.2.5. Osobní počítač**

Pomocí počítače je ovládání účtu klienta z mého hlediska nejjednodušší. Jsou dva způsoby ovládání účtu pomocí počítače. A to:

- Internetbanking, účet lze ovládat z jakéhokoliv počítače. Jednotlivé banky mají různé formy internetbankingu. Služeb internetbankingu klient využívá přes www stránky jednotlivých bank pomocí přihlašovacího hesla.

- Homebanking, klient může svůj účet ovládat pouze z jednoho počítače, tam kde si z instalačního CD nahrál program homebanking nebo v rámci firmy je možnost propojení programu homebanking do lokální sítě firmy. Homebanking je vhodný zejména pro firmy, které si můžou propojit homebanking se svým účetním programem.

Pro autorizaci obou způsobů slouží elektronický klíč nebo elektronický podpis.

Lze provádět tyto operace:

Příkazy k úhradě i k inkasu v tuzemském platebním styku

Příkazy k úhradě v zahraničním platebním styku

Trvalé příkazy k úhradě a k inkasu

Výpisy z účtu

Historie pohybu na účtech za zvolené období

Zůstatky na účtech, možnost odeslání i SMS zprávou klientovi dle jeho volby

Avíza k tuzemským platbám

Avíza k zahraničním platbám

Avíza k nezpracovaným tuzemským platbám

Kurzovní lístek

Textové informace klientům banky

Ovládání termínovaných vkladů

Ovládání vkladových účtů s výpovědní lhůtou

Ovládání SIPO

### 1.2.6. Platební karta

Zařazení platebních karet do oblasti přímého bankovníctví nemá zcela jednoznačnou podporu odborné veřejnosti. Lze se setkat s názorem, že platební karta není klasickou formou komunikace mezi klientem a bankou, neboť jejím prostřednictvím nelze provést jinou operaci než nejtriviálnější platbu.<sup>2</sup>

Z mého pohledu by se platební karta měla zahrnovat do elektronického bankovníctví. S použitím platební karty ovládám svůj účet na dálku a ve spojení s některým dalším produktem elektronického bankovníctví mi umožní provádět veškeré operace „na dálku“. Dnes již i některé bankomaty konkrétních bank umožňují zadávání příkazů k úhradě a rozvoj tohoto produktu pokračuje dál a stále nové technologie umožňují další operace, které můžeme provádět prostřednictvím platební karty.

Platební karta je v podstatě identifikační doklad. Její fyzické náležitosti stanovuje mezinárodní norma ISO 3554. Dnes jsou již všechny platební karty mezinárodní. Platební karty dělíme dle způsobu provedení na elektronické a embosované. Rozdíl je v tom, že embosované mají reliéfní písmo a navíc je můžeme použít k placení u obchodníků, kteří mají imprinter, tj. mechanické snímací zařízení, také hovorově nazývané „žehlička“. V případě ztráty nebo odcizení jsou elektronické platební karty zablokovány a nelze tudíž s nimi provést žádnou transakci. V případě ztráty nebo odcizení embosované platební karty dojde také k zablokování a současně k zapsání na tzv. stoplist, který by měl každý obchodník, který používá imprinter zkontrolovat. Je logické, že v tomto případě je zneužití platební karty jednodušší, neboť zkontrolování stoplistu je dosti časově náročné, jelikož je mezinárodní, tudíž počet platebních karet na tomto listu je značný.

Pomocí platební karty lze provádět tyto transakce:

Vybírání hotovosti z bankomatu

Placení za zboží a služby

Měnová konverze

Informace o aktuálním zůstatku na účtu

Dobíjení kreditu mobilního telefonu

---

<sup>2</sup> KALA JAN, PŘÁDKA MICHAL *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2002, 166 s. ISBN 80-7226-328-5, str. 11



Součástí každé platební karty je magnetický proužek nebo čip nebo obojí. Magnetický proužek je více zneužitelný. Dají se z něho podvodným jednáním okopírovat důležitá data, které napomáhají ke zneužití platební karty a ne vždy při platbě zboží nebo služby požaduje obchodník respektive „terminál“ zadání PINu. Magnetický proužek má i omezenou kapacitu dat. Programovatelný mikročip umožňuje, aby přímo na platební kartě byly uloženy informace jako PIN, finanční limit apod. Tato data jsou zašifrována. Platební karty s čipem při jakékoli transakci vyžadují zadání PINu, čímž se omezuje zneužití platební karty třetí osobou. Při použití není potřeba on-line spojení obchodníka s autorizačním centrem. Zabezpečení platební karty je dáno PINem, což je čtyřmístný kód, přidělený držiteli karty bankou při vydání platební karty. Klient ho používá při výběru z bankomatu a v některých případech při platbě zboží a služeb na elektronických platebních terminálech EFT/POS. PIN by si měl klient pamatovat, nepsat ho na platební kartu nebo někde do její blízkosti. Dnes každá nově vydaná platební karta má čip.

Bezpečnost použití platební karty také záleží na tom, zda klient se chová tak, aby omezil její zneužití. Při výběru z bankomatu by neměl být někdo jiný v blízkosti, klient by měl zakrýt klávesnici bankomatů rukou, aby nebylo vidět jaký PIN zadává. Při platbě zboží a služeb obchodník požaduje potvrzení platby PINem a také vysílá požadavek na autorizaci k provedení platby a také podpisem účtenky, který je ovšem jako prvek zabezpečení nedostačující.

## **2. Profily elektronického bankovníctví u vybraných bank v ČR**

Rozhodla jsem se porovnat produkty elektronického bankovníctví následujících bank: Komerční banku, Československou obchodní banku, UniCredit Bank Czech Republic, GE Money Bank a banku Waldviertler Sparkasse von 1842 AG. Tyto banky jsem si vybrala, abych porovнала nabídku bank, které nabízí produkty, které se liší kvalitou, nabízenými službami a nakonec i cenou a jsou určeny různým klientům. Jde o to zamyslet se z pohledu klienta, které služby vůbec potřebuji, co očekávám a kolik jsem ochoten za ně zaplatit a podle toho si vyberu produkt, který se mi zdá nejvíce vhodný pro mé potřeby.

## 2.1. Komerční banka

Komerční banka nabízí svým klientům pět produktů elektronického bankovníctví. Jsou to produkty Mojebanka, Expresní linka, Mobilní linka, Profibanka a Přímý kanál. Komerční banka patří v České republice k největším bankám. Proto i její elektronické bankovníctví je na značné úrovni. Všechny produkty nabízí také v anglické verzi. Klientům je k dispozici bezplatná telefonní linka uživatelské podpory banky v rámci České republiky někdy též nazývaná klientská linka. Hovory ze zahraničí nebo v anglickém jazyce jsou standardně zpoplatněny.

### Mojebanka

Je určena jak podnikatelům a firmám, tak i občanům. Produkt Mojebanka je homebanking, může být spojený s účetním systémem firmy. Tento produkt nabízí informace o všech účtech klienta, které si klient může pro srozumitelnost pojmenovat podle svého. Vedle standardních operací jako je zadávání trvalých příkazů, inkas, příkazů k úhradě apod., umožňuje vytvoření šablon partnerů opakovaných příkazů k úhradě. Mojebanka klientovi navíc umožňuje zavést vícenásobnou kontrolu nad provedenými transakcemi – podle principu "účetní připravuje, manažer autorizuje" <sup>3</sup>. Samozřejmostí je možnost dobíjení kreditu mobilního telefonu všech tuzemských operátorů sobě nebo komukoli jinému a v případě Vodafone i možnost platit faktury za jeho služby. Se zadáváním zahraniční platby pomůže klientovi jednoduchý průvodce. Přístup do produktu Mojebanka může mít více uživatelů. Klient zde vidí aktuální zůstatky na účtech, transakce provedené PK, došlé platby apod.. Tyto informace lze získávat pomocí filtru dle požadavku klienta. Klient si může stahovat v elektronické podobě výpisy z účtu i výpisy k platební kartě. Starší chybějící výpisy si klient může přes tuto službu objednat. Klient má možnost zvolit si zasílání informací o účtu např. aktuální zůstatek, připsání platby, provedení platby apod. e-mailem, SMS či faxem. Tento produkt umožňuje i uzavření smlouvy on-line o investování do podílových fondů. Do oddílu Schránka klient dostává různé informace od banky.

Nyní nově může klient využít nabídky požádat si o spotřebitelský úvěr nebo o kreditní kartu pomocí této služby.

---

<sup>3</sup> Komerční banka [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/products/mojebanka.shtml>

Bezpečnostní řešení, které Mojebanka využívá, je osobní certifikát uložený na přenosném médiu nebo na čipové kartě. Tímto certifikátem uživatel podepisuje každou aktivní operaci v případě certifikátu na přenosném médiu musí mít uživatel zaregistrované číslo mobilního telefonu pro zasílání zpráv s doplňujícím autorizačním SMS kódem.

### **Expresní linka**

Je určena zejména drobným podnikatelům i občanům. Jedná se o ovládání účtu prostřednictvím telefonní linky. Služba nabízí možnost obsluhovat účet i ze zahraničí. Je možno zadávat příkazy k úhradě v rámci KB i v cizích měnách, podat žádost o vydání platební nebo kreditní karty, změnit údaje k platební kartě, provést stoplistaci karty a reklamovat transakce uskutečněné platební nebo kreditní kartou.

U tohoto produktu je výhoda, že klient si může založit termínovaný účet, informovat se o dostupnosti osobního nebo podnikatelského úvěru, obchodovat s cennými papíry – tady je nevýhoda, že klient musí mít základní znalosti a zkušenosti a vědět do jakých cenných papírů investovat, neboť tato služba je bez poskytování investičních rad a doporučení. Dále lze uzavřít smlouva o obchodování s podílovými fondy nebo smlouvu na penzijní připojištění, uzavírat vybrané pojistné smlouvy a to vše bez jediné návštěvy banky. Samozřejmostí jsou informace o vybraných produktech KB a jejich dceřinných společnostech, o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a Sazebníku KB. S touto službou může klient aktivovat doplňkové služby Expresní linky Plus a Mobilní banky

Zabezpečení Expresní linky je zajištěno identifikací a autentizací volajícího. Podle svých potřeb si klient můžete vybrat jednu ze dvou forem zabezpečení:

- a) PIN a heslo
- b) kartu optického klíče<sup>4</sup> (OPK) s vyššími denními bezpečnostními limity

Pro rychlejší přístup ke službám Expresní linky je výhodné si zaregistrovat číslo svého mobilního telefonu. Pokud klient telefonuje ze zaregistrovaného čísla, nebude muset při vstupní bezpečnostní proceduře zadávat jeho identifikační číslo a okamžitě bude přepojen do hlavní nabídky automatického hlasového systému.

---

<sup>4</sup> přístroj, který po zadání PINu vygeneruje jednorázové heslo pro přihlášení do aplikace Expresní linky

Nadstavbou této služby je Expesní linka plus, kde klient má přístup ke svým účtům prostřednictvím internetu.

### **Mobilní banka**

Jedná se o tzv. WAP banking. Služba je určena pro drobné podnikatelé, ale i pro občany. Zavedení služby je podmíněno tím, že klient musí mít nejdříve aktivovanou službu Expesní linka, neboť pro tyto dvě služby platí stejné zabezpečení. Nevýhoda je v tom, že tento produkt nelze zřídít jako samostatný, klient pak platí dva poplatky: za produkt Expesní linka i za produkt Mobilní banka. S tímto produktem může klient získávat aktuální zůstatky na účtech i transakce provedené platební kartou. Dále umožňuje standardní operace jako je zadávání příkazu k úhradě, využívání šablon opakujících se příkazů, dobítí mobilního telefonu všech operátorů apod.

### **Profibanka**

Je určena pro podnikatelé. K ovládní této služby stačí internet s lokální aplikací. Tato služba je podobná službě Mojebanka, ale navíc umožňuje klientovi zasílání velkého množství příkazů k úhradě, informace o odeslaných konkrétních platbách může klient pomocí zpráv SMS, e-mailu nebo faxu zasílat i svým obchodním partnerům. Profibanka umožňuje zavést vícenásobnou kontrolu platebních příkazů zasílaných do banky. Integrovaná funkce vícenásobné autorizace dovoluje nechat každý příkaz či dávku podepsat až pěti podpisy. Dokud nemá platební příkaz požadovaný počet podpisů, banka ho nezpracuje.<sup>5</sup> To je vhodné zejména pro firmy, kde platební příkazy vytváří účetní a majitel firmy chce mít ještě navíc kontrolu, jaké platby odcházejí z jeho účtu.

### **Přímý kanál**

Je nadstavbou služby Mojebanka. Spolupracuje s účetními systémy klienta. Služba je určena pro firmy, které přenáší pomocí této služby velké množství příkazů (více jak 3500 plateb za měsíc). Služba zajišťuje jejich rychlé přenášení a má možnost stahovat výpisy přímo z prostředí účetního systému. Data se stahují automaticky pomocí firemního certifikátu. Firma si může zvolit libovolný interval stahování např. 10 sekund.

---

<sup>5</sup> Komerční banka [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/cs/seg/seg4/products/profibanka.shtml>>

U KB je možnost použití stejných bezpečnostních prvků u více produktů, které si klient zvolí.

## **2.2. Československá obchodní banka**

Československá obchodní banka patří dle bilanční sumy k největším bankám v České republice. Byla založena v roce 1964 státem a od té doby si vytvořila silnou pozici na našem trhu. V rámci elektronického bankovníctví nabízí tyto produkty: ČSOB Info 24, ČSOB Linka 24, ČSOB Mobil 24, ČSOB Internetbanking 24, ČSOB BusinessBanking 24, ČSOB BusinessBanking 24 Online, Platební tlačítko. Pro podporu klientů má banka zřízenou bezplatnou klientskou linku - Infolinku.

### **ČSOB Info 24**

Tato služba je určena fyzickým osobám, podnikatelům i firmám. Slouží klientovi k získávání informací prostřednictvím SMS nebo e-mailu. Klient si prostřednictvím této služby může zjistit informace o např. aktuálním zůstatku účtu, kdy si může přesně určit k jakému dni a hodině, chce zůstatek poslat. Také lze požadovat informaci, kdy na účtu došlo k dosažení určitého zůstatku nebo zda již došlo k zaúčtování platby tuzemského i zahraničního platebního styku plus informace o dalších operacích jako neprovedení platebního příkazu z důvodu nedostatku finančních prostředků na účtu, autorizaci transakce platební kartou v bankomatech i v obchodech, zbývajícím limitu platební karty, ukončení platnosti certifikátu elektronického podpisu apod. Navíc může klient ještě získat informace, které se zasílají pouze e-mailem a to: elektronický výpis z účtu, kurzovní lístek ČSOB a kurzovní lístek ČNB.

Tato služba má minimální zabezpečení. Tyto informace banka posílá formou standardních SMS nebo e-mailů. Pouze když má klient aktivovanou službu ČSOB Mobil 24, posílá banka šifrované SMS zprávy.

### **ČSOB Linka 24**

Tuto službu můžou využívat jak občané, tak i podnikatelé a firmy. Využití spočívá v použití klasického i mobilního telefonu. Klient zjišťuje informace o stavu a pohybech na účtu a má i možnost provádět některé bankovní operace. A to pomocí poradců tzv. modré linky,

s kterými se spojí za účelem provedení některé operace jako jsou běžné operace tj. podávání tuzemských i zahraničních příkazů k úhradě či inkasu, zřizovat, měnit či rušit trvalé platební příkazy či souhlasy k inkasu apod. Klient si může dobíjet kredity předplacených SIM karet mobilních operátorů. Může také zadávat pokyny ke své platební kartě týkající se např. změny limitu platební karty, opětovného vydání PIN kódu, vydání nové platební karty apod. nebo lze zadat i výpověď ze spořicího účtu. Pomocí automatické hlasové služby lze pouze zjišťovat standardní operace např. zůstatky na účtech, zkrácený výpis, neprovedené platby tuzemského platebního styku, úrokové sazby nebo bankovní poplatky, změna PIN apod.

Pro zabezpečení této služby se používá identifikační číslo, které slouží pro vstup do systému a následná autorizace, která spočívá ve sdělení pouze některých znaků z bezpečnostních prvků klienta.

## **ČSOB Mobil 24**

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám, která umožňuje přistupovat k účtu prostřednictvím mobilního telefonu. Služba využívá moderní technologie SIM Toolkit. Jednotlivé služby se liší dle mobilních operátorů. Služby, které jsou společné pro všechny tři operátory jsou: informace o zůstatcích na účtech (prostřednictvím SMS), podávání tuzemských platebních příkazů k úhradě, informace o kurzech ČSOB/ČNB, převody mezi účty téhož klienta vedenými v ČSOB ve stejné měně i v různých měnách (s konverzí). Služby, které jsou specifické pro jednotlivé operátory jsou pro:

### **T-Mobile**

historie účtu (prostřednictvím SMS, e-mailu nebo faxu), trvalý platební příkaz (zřízení a zrušení), dobíjení Twist SIM karty z účtu.

### **Telefónica O2**

vyhledávání plateb podle částky nebo variabilního symbolu, historie účtu (prostřednictvím SMS), trvalý platební příkaz (zřízení a zrušení), informace úrokových sazbách ČSOB, dobíjení O2 SIM karty z účtu

### **Vodafone**

vyhledávání plateb podle částky nebo variabilního symbolu (prostřednictvím SMS), historie účtu (prostřednictvím SMS), trvalý platební příkaz (zřízení, změna a zrušení), inkaso (zřízení a zrušení), finanční operace Vodafone: dobíjení Vodafone karty z účtu, zaplacení faktury, platba předem a navýšení volací zálohy.

Při zřízení této služby se automaticky zaktivuje klientovi také služba ČSOB Info 24.

Zajištění bezpečnosti je u tohoto produktu šifrovacími klíči, které má každá SIM karta vlastní.

### **ČSOB Internetbanking 24**

Služba určená občanům, podnikatelům i firmám, která umožňuje přistupovat k účtu prostřednictvím osobního počítače s připojením k internetu. Vedle běžných standardních operací jako je historie účtů, příkazů k úhradě lze zjišťovat a zadávat operace jako je příkazy čekající na zpracování, podrobné informace o účtu, převody mezi účty klienta, vlastní vzory příkazů k úhradě/inkasu, příkaz k úhradě do zahraničí, dobíjení předplacených SIM karet mobilních operátorů, provádění dalších plateb operátorovi Vodafone. Při zřízení této služby se automaticky zaktivuje klientovi také služba ČSOB Info 24.

U této služby si klient může vybrat ze dvou způsobů autorizace (elektronický podpis, SMS klíč) a tří způsobů přihlášení (identifikačním číslem a PINem, identifikačním číslem, PINem a SMS klíčem, certifikátem k elektronickému podpisu (na čipové kartě)).

### **ČSOB BusinessBanking 24**

Služba určená podnikatelům a firmám k obsluze podnikových financí z osobního počítače s připojením k internetu. Klient může pracovat jak v on-line, tak i v off-line režimu. V jednotlivých režimech může klient provádět tyto operace:

#### **On-line režim**

tuzemské příkazy k úhradě/inkasu, příkazy k úhradě do zahraničí, příkazy k převodům mezi vlastními účty, trvalé příkazy k úhradě/inkasu (zřízení, změna, zrušení), svolení k inkasu (zřízení, změna, zrušení), tuzemské prioritní platby, dobíjet kredit předplacených SIM karet všech mobilních operátorů a provádět další platby operátorovi Vodafone, získávat informace o zůstatku (aktuálním i disponibilním) a historii účtu, exportovat/importovat data do/z účetních systémů, nastavit automatické zasílání vybraných informací prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailem (ČSOB Info 24).

### **Off-line režim**

tuzemské příkazy k úhradě/inkasu, příkazy k úhradě do zahraničí, zobrazit kreditní i debetní avíza, výpisy z účtů a kurzovní lístky, tuzemské prioritní platby, exportovat/importovat data do/z účetních systémů.

U této služby má možnost klient vybrat si některou z jazykových verzí (česká, anglická, německá, maďarská, slovenská).

Zabezpečení u této služby je zajištěno digitálním podpisem oprávněné osoby uložené na čipové kartě.

### **ČSOB BusinessBanking 24 Online**

Služba určená podnikatelům a firmám k obsluze podnikových financí prostřednictvím osobního počítače s připojením k internetu. Tato služba podporuje výměnu dat s účetními systémy. Pracuje pouze v on-režimu a můžeme provést stejné operace jako v on-line režimu u služby ČSOB BusinessBanking 24 plus tyto operace navíc: importovat dávky příkazů k úhradě nebo k inkasu v Kč, exportovat data pro účetní programy, zobrazovat, tisknout a zasílat elektronické výpisy ve formátu PDF, TXT, HTML, XML, Také jako u předchozí služby můžeme si zvolit jazykovou verzi programu.

### **Platební tlačítko**

Služba je určena podnikatelům i firmám, které provozují virtuální obchodní domy na internetu a chtějí svým zákazníkům usnadnit platbu. Pro zřízení této služby nemusí být firma, která chce tento produkt využívat, klientem ČSOB.

Po implementaci do své webové stránky umožní firmy svým zákazníkům přímo a jednoduše platit za objednané služby/zboží z jejich účtu v ČSOB prostřednictvím stávajících služeb ČSOB Elektronického bankovníctví.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Československá obchodní banka [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/Firmy/Podnikatele/Elektronicke-bankovnictvi/CSOB-Platebni-tlacitko.htm>>



### **2.3. UniCredit Bank Czech Republic**

UniCredit Bank Czech Republic zahájila svoji činnost na českém trhu teprve nedávno a to 5. listopadu 2007. Vznikla spojením dvou úspěšných bankovních domů HVB Bank a Živnostenské banky. V oblasti elektronického bankovníctví tedy došlo ke spojení obou jmenovaných bank plus bylo využito zkušeností Skupiny UniCreditBank, která má pobočky ve 23 zemích a působí na území celé Evropy. Myslím, že vznikla nabídka velmi propracovaných produktů elektronického bankovníctví. Jsou to tyto produkty: Zasílání informací, Online Banking, Online Card, GSM Banking, Smart Banking, Telebanking, BusinessNet, Business Linka, Eltrans 2000, Multicash.

#### **Zasílání informací**

Služba je určena pro fyzické osoby, podnikatelé i firmy. Prostřednictvím SMS zpráv a e-mailů dostává klient informace např. o zůstatku na účtu, zaúčtované pohyby na účtu, položky vyřazené ze zpracování, informace o provedené transakci debetní kartou, úrokové sazby termínovaných vkladů. Zajímavá je informace, která má i bezpečnostní charakter, kdy klient obdrží informaci o přihlášení do systému – pro uživatele produktů Online Banking, BusinessNet, Telebanking, Business Linka, Smart Banking.

Zabezpečení těchto zpráv je pouze v případě, kdy klient má aktivní produkt GSM Banking, pak jsou zprávy posílány v zašifrované podobě.

#### **Online Banking**

Je určen pro fyzické osoby i podnikatelé a firmy. Komunikuje se pomocí počítače s přístupem na internet. Klient může provádět a zjišťovat standardní služby jako přehled účtů a zůstatků a historie transakcí na účtech, přehled debetních a kreditních karet a historie kartových transakcí, příkazy k úhradě tuzenské i zahraniční, trvalé příkazy.

U této služby lze zadávat i zahraniční trvalé příkazy apod.

Tato služba nabízí klientovi nepřeborné množství nestandardních informací a služeb. Je to přehled a historie cenných papírů (včetně aktuálního ocenění portfolia cenných papírů), možnost nastavení automatického zasílání bankovních informací na klientův e-mail (např. informace o zůstatku nebo pohybech na účtu), služba příchozí/odchozí pošta - možnost bezpečně komunikovat s bankou prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví

(včetně zasílání příloh), „Úhrada karty“ - tuzemská platba s předdefinovanými údaji pro splátku kreditní karty vydané UniCredit Bank, převod pevné částky, převod nadlimitního zůstatku, možnost zrušení platby s budoucí splatností (pokud ještě nebyla zaúčtována), platba šekem do zahraničí/v rámci ČR, termínované vklady (zřízení / pro opakovaný TV i změna / zrušení), termínování nadlimitního zůstatku, možnost individuálního nastavení uživatele např. omezit aktivní přístup k účtu - uživatel může pouze získávat pasivní informace o účtu/kartě/cenném papíru, ale nemůže provádět platby, omezit platby v tuzemsku nebo platby do zahraničí nebo obojí, omezit platby pouze na majitelem účtu definovaný seznam příjemců.

Vzhledem k množství služeb, které se týkají všech transakcí v cizí měně, je tato služba vhodná zejména pro klienty, kteří obchodují v rámci Evropy popř. celého světa.

Zabezpečení je dáno pomocí identifikačního čísla pro přihlášení do aplikace. Pro autentizaci slouží bezpečnostní klíč, který po zadání PINu vygeneruje automaticky jednorázové bezpečnostní kód pro požadovanou transakci. Během přenosu jsou data zašifrována.

### **Online Card**

Služba poskytující přehled o platbách a výběrech kreditní kartou přes internet. Služba je určena všem, kdo vlastní kreditní kartu UniCredit Bank a nemusí mít vedený žádný účet u této banky. Nebo je tato služba součástí služeb Online Banking a BusinessNet, kdy klient má vedený účet u banky. Pro držitele kreditní platební karty je určitě dobré mít možnost kdykoliv zjistit informace jako je přehled kreditních karet, detaily kreditních karet včetně informací z posledního výpisu kreditní karty, historie karetních transakcí, služba „Příchozí/odchozí pošta“ - možnost bezpečně komunikovat s bankou prostřednictvím aplikace se zasíláním příloh.

Ochrana dat je zabezpečena uživatelským číslem a vstupním bezpečnostním kódem, který si klient volí sám. Číslo kreditní karty je v aplikaci skryté. Je vidět pouze několik prvních a posledních číslic. Během přenosu jsou data zašifrována.

## **GSM Banking**

Tato služba je určena jak fyzickým osobám, tak i podnikatelům. Jedná se o ovládání účtu prostřednictvím menu (SIM Toolkit) v mobilním telefonu. Klient může zadávat a zjišťovat např. tyto služby: přehled o pohybech a zůstatcích na účtu, informace o kurzech měn, informace o úrokových sazbách termínovaných vkladů, tuzemská platba v Kč, trvalý příkaz v Kč, konverze mezi vlastními cizoměnovými účty, termínované vklady a to zadání, změnu i zrušení, dobítí předplacené karty mobilních operátorů, možnost nastavit si zasílání informace o zůstatku.

Výměna dat mezi klientem a bankou probíhá formou šifrované datové komunikace. Autorizace je zajištěna BPUKem. U tohoto produktu je stanoven denní limit, není možné zadat platby nad stanovený rámec limitu.

## **Smart Banking**

Je moderní způsob komunikace s bankou. Je určen všem osobám i firmám. Jedná se o ovládání účtu pomocí mobilního telefonu s připojením na internet. Na rozdíl od GSM Bankingu není závislý na mobilním operátorovi a používání bankovní SIM karty. Vyžaduje pouze telefon podporující programovací jazyk Java. Prostřednictvím této služby klient získává informace a přehled o pohybech a zůstatcích na účtu, informace o kurzech měn a o úrokových sazbách termínovaných vkladů. Také mu jsou k dispozici informace zaslané z banky uživatelům. Klient má také možnost nastavit si produkt „Zasílání informací“. Jedná se o nastavení automatického zasílání bankovních informací e-mailem nebo SMS zprávou (např. informace o zůstatku nebo pohybech na účtu). Vedle standardních operací jako je tuzemská platba, trvalý příkaz v Kč apod., má klient možnost zadat si termínovaný vklad nebo dobíjet předplacené SIM karet operátorů Telefonica O2 a T-mobile. Pro klienty, kteří mají operátora Vodafone jsou výhodné tzv. M-Platby Vodafone, kdy vedle dobítí předplacené karty lze klient poslat platbu předem, uhradit fakturu nebo si navýšit volací jistinu.

Klient se přihlašuje do aplikace přiděleným uživatelským číslem a vstupním bezpečnostním heslem. Odeslání transakce do banky vyžaduje zadání jednorázového transakčního hesla TAN<sup>7</sup>. Veškerý přenos dat mezi klientem a bankou probíhá na základě šifrované datové komunikace. Je také stanoven denní limit pro operace prováděné pomocí mobilního bankovníctví (není možné zadat platby nad rámec stanoveného limitu).<sup>8</sup>

## Telebanking

Je určen pro fyzické osoby. Svůj účet ovládá klient pomocí klientské linky banky. Klient dostane informace a přehled o historii cenných papírů, debetních a kreditních karet, má možnost požádat operátora o uložení šablon tuzemských i zahraničních plateb nebo příjemců. Součástí tohoto produktu je také služba „Zasílání informací“ a „Úhrada karty“ tj. tuzemská platba s předdefinovanými údaji pro splátku kreditní karty vydané UniCredit Bank.

Vedle klasických operací (tuzemská platba v Kč, převod mezi vlastními účty v Kč, trvalý příkaz apod.) lze převádět pevnou částku nebo nadlimitní zůstatek automaticky na spořicí účet, možnost zrušit platbu s budoucí splatností (tj. pokud ještě nebyla zaúčtována), platbu do zahraničí, platbu v rámci ČR v cizí měně, platbu šekem do zahraničí/v rámci ČR, zadat zahraniční trvalý příkaz nebo termínovaný vklad. V rámci kontroly nad účtem, kdy s účtem mohou disponovat i jiné osoby než majitel účtu lze omezit aktivní přístup k účtu (tj. uživatel může pouze získávat pasivní informace o účtu/kartě/cenném papíru, ale nemůže provádět platby), omezit platby v tuzemsku nebo platby do zahraničí nebo obojí, omezit platby pouze na majitelem účtu definovaný seznam.

Pro přihlášení do aplikace slouží uživatelské číslo. Komunikace prostřednictvím této služby je zabezpečena pomocí bezpečnostního klíče. Bezpečnostní klíč je chráněn PINem. Po zadání PINu vygeneruje automaticky bezpečnostní kód pro autorizaci prováděné operace. U této služby je také zaveden denní limit pro prováděné platby.

---

<sup>7</sup> jednorázový číselný kód, kterým v závěru zadání platebního převodu klient potvrzuje samotný převod

<sup>8</sup> UniCredit Bank [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z: <  
<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/prime-bankovnictvi/smart-banking.html> >

## **BusinessNet**

Je určen pro firmy. Tato služba se ovládá přes internet s možností přenášení některých souborů z účetního systému klienta. Výhodou je možnost načítání tuzemských a zahraničních platebních příkazů ze souboru vytvořeného účetním systémem a jejich pohodlné zpracování, zvláště pokud se jedná o hodně aktivního klienta. Vedle normálních tuzemských platebních příkazů má klient možnost podat platební příkaz jako expres platbu. Klient může s touto službou posílat platby do zahraničí a zřizovat si termínované vklady.

Zajímavá služba je zjišťování aktuálních zůstatků na účtech s možností jejich sčítání. Výpisy z účtů vedených v UniCredit Bank je možnost exportovat do účetnictví, možnost zpřístupnění účtů patřících více ekonomickým subjektům (klientům) jednomu uživateli (uživatel používá jediný přístupový profil a bezpečnostní kalkulátor) s vysokým uživatelským komfortem, možnost nastavení strukturovaných podpisových oprávnění (včetně využití transakčních limitů) na úrovni účtu, vysoká variabilita nastavení uživatelských práv na úrovni účtu, možnost vytvářet a sdílet s ostatními uživateli šablony platebních příkazů a databáze obchodních partnerů, možnost nastavit zaslání informací e-mailem na základě přesně definovaných parametrů, možnost zaslání zpráv mezi bankou a uživatelem, archiv příkazů - seznam autorizovaných (podepsaných) transakcí, předaných bance ke zpracování, informace o platebních kartách, informace o cenných papírech. To jsou všechno služby, které může klient s tímto produktem využívat.

Zabezpečení je zajištěno bezpečnostním klíčem.

## **Business Linka**

Je stejný produkt i se stejnými službami a stejným zabezpečením jako Telebanking, s tím rozdílem, že je určen pouze pro podnikatelé a firmy.

## **Eltrans 2000**

Bankovní program určený pro firmy. Spojením tohoto programu s počítačem klienta umožňuje snadný přístup k přesně definovaným účtům různých subjektů. S tímto systémem může klient zajišťovat tyto specifické služby pro tuto službu: multibankovní

system - možnost využití jedné aplikace pro komunikaci se všemi bankami využívajícími pro elektronické bankovní systém Gemini 5.xx , funkce pro nastavení automatické komunikace s bankou, komunikace s bankou prostřednictvím analogové či ISDN telefonní linky, nebo internetu (TCP/IP protokol), okamžitá aktualizace systému "na dálku" bez nutnosti instalace nové verze pracovníky banky přímo u klienta, příjem a archivace výpisů z běžných účtů vedených v UniCredit Bank v elektronickém formátu, příjem a archivace avíz k zahraničním platbám, příjem soupisu plateb vyřazených ze zpracování (neuhrazené platby), možnost importu platebních příkazů z účetního softwaru klienta, možnost exportu elektronických výpisů do účetního softwaru klienta, zasílání textových zpráv bance formou doporučené korespondence, elektronické žádosti o produkty (čerpání úvěrů, akreditivy atd.).

Tento produkt samozřejmě slouží i pro klasické bankovní operace (pořizování tuzemských platebních příkazů a zahraničních platebních příkazů, pořizování tuzemských trvalých příkazů, souhlas s inkasem (pouze SIPO), zadání žádosti o založení jednorázového i opakovaného termínovaného vkladu, vlastní databáze vzorových příkazů) a zjišťování informací (příjem informací o aktuálních účetních i disponibilních zůstatcích a výpisu z účtů v elektronické podobě, příjem a archivace kurzovních lístků, referenční tabulky (konstantní symboly, platební tituly, kódy českých clearingových bank, kódy zemí, úrokové sazby termínovaných vkladů) aktualizované bankou)

V produktu Eltrans 2000 lze nastavit oprávnění pro jednotlivé uživatelské profily včetně možnosti definice elektronického podpisového vzoru na straně banky pro různé typy dokumentů (elektronických formulářů) zasílaných bance.<sup>9</sup>

## **MultiCash**

Bankovní program určený pro firmy. Tento systém je obdobný jako Eltrans 2000. Jiný je způsob komunikace, kdy Multicash pro komunikaci s klientem i bankami používá systém MultiCash, komunikace s bankou prostřednictvím analogové či ISDN telefonní linky nebo internetu (TCP/IP protokol), možnost připojení více ekonomických subjektů (klientů) k jedné instalaci, příjem a archivace výpisů z běžných účtů vedených v UniCredit Bank

---

<sup>9</sup> UniCredit Bank [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z:  
<<http://www.unicreditbank.cz/cz/podnikatele/prime-bankovnictvi/eltrans.html> >

v elektronickém formátu SWIFT MT940 (výpis za uzavřený bankovní den) a SWIFT MT942 (výpis transakcí v průběhu aktuálního dne), příjem a archivace výpisů z běžných účtů vedených u jakékoli banky (tj. banky podporující daný formát) v elektronickém formátu SWIFT MT940 a SWIFT MT942.

Dále klient může provádět tyto služby: příjem a archivace kurzovních lístků UniCredit Bank a ČNB, pořizování tuzemských a zahraničních platebních příkazů, pořizování tuzemských a zahraničních platebních příkazů z účtů vedených: u UniCredit Bank Czech Republic, a.s. v rámci UniCredit Group (připravovaný produkt EuropeanGate) nebo u jiné banky (produkt SWIFT MT101).

Stejně jako u produktu Eltrans 2000 obsahuje Multicash referenční tabulky (konstantní symboly, platební tituly, kódy českých clearingových bank, kódy zemí) aktualizované bankou, vlastní databáze účtů obchodních partnerů, vlastní databáze vzorových příkazů (pravidelně se opakující platby atd.), možnost importu platebních příkazů z účetního softwaru klienta, možnost exportu elektronických výpisů do účetního softwaru klienta plus propracovaný systém správy profilů jednotlivých uživatelů.

Produkt MultiCash vyniká možností vyčerpávajícího nastavení oprávnění pro jednotlivé uživatelské profily včetně možnosti definice elektronického podpisového vzoru na straně banky, a to: pro jednu aplikaci MultiCash (lokální elektronický podpis)

pro více aplikací MultiCash (vzdálený elektronický podpis)

možnost využití produktu MultiCash@Sign pro vzdálené podepisování souborů platebních příkazů prostřednictvím internetu.<sup>10</sup>

#### **2.4. GE Money Bank**

GE Money Bank je univerzální banka, která se soustřeďuje na drobné klienty a malé a střední firmy. V její nabídce najdeme čtyři produkty elektronického bankovníctví. Nerozlišuje pro jakého klienta jsou určeny. Může si je zvolit jak fyzická osoba, tak i podnikatelé a firmy. Jedná se o tyto produkty: Internet Banka, Mobil Banka (GSM Banking), Telefon Banka a BankKlient (Homebanking).

---

<sup>10</sup> UniCredit Bank [online]. [cit.26.11.2007]. Dostupné z: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/podnikatele/prime-bankovnictvi/multicash.html>>

## **Internet Banka**

Tato služba se ovládá pomocí internetu. Klient může vedle standardních operací jako zjišťování zůstatků na všech účtech klienta, tuzemské platební příkazy apod. také zadat k zopakování příkaz k úhradě již dříve odeslaný bez jeho vyplnění, zjistit detailní přehled o pohybech na všech účtech a o platebních příkazech s informací, zda již byly zrealizovány, zadání termínovaného účtu. Vedle toho, že klient si může dobít SIM karty všech operátorů, umožňuje tato služba u společnosti Vodafone zaplatit přímo fakturu bez nutnosti vyplnění příkazu. Z hlediska bezpečnosti je výhodná služba zasílání informačních zpráv SMS o přihlášení do Internet Banky.

Pro klienta, který chce využít nabídky nebo má u této banky některý z úvěrových produktů je zajímavá služba Infolimit : pravidelné informace o tom, jak hluboko do minusu klienta pustí jeho Flexikredit nebo jak velkou Expres půjčku mu GE Money Bank nabízí.

Klient má možnost si zvolit, jaké zabezpečení si zvolí. Zda se bude připojovat pomocí mobilního klíče s využitím jednorázového klíče pro odeslání platby nebo elektronického certifikátu, který si klient vygeneruje při zřízení služby.

## **Mobil Banka (GSM Banking)**

Ovládání účtu pomocí mobilního telefonu podporující SIM Toolkit. Prostřednictvím tohoto produktu může klient zjišťovat zůstatek na všech jeho účtech a to nejenom na osobním a běžném, ale i na spořicí, termínovaném nebo úvěrovém. Díky službě SMS Servis má klient přehled o všech pohybech na účtu. Lze dobít předplacenou Go, Vodafone Kartou nebo Twist kartu sobě či komukoliv jinému, případně platit za další Vodafone služby. Tento produkt nabízí jako produkt předcházející také službu Infolimit.

Přístup do aplikace klient potvrzuje nejdříve zadáním BPUKem, poté ještě musí uvést svůj bankovní PIN.

## **Telefon Banka**

Telefon Banka umožňuje ovládat účet prostřednictvím telefonu s tónovou volbou. Klient prostřednictvím této služby zjistí aktuální zůstatky na všech účtech, zadává platební



příkazy ze všech běžných korunových účtů. U tohoto produktu je možno také využít služby Infolimit. Informace o kurzovním lístku a úrokových sazbách GE Money Bank, informace o nabízených produktech a službách GE Money Bank, základní informace o GE Money Bank a jejích pobočkách jsou samozřejmostí. Tento produkt je pro klienta k dispozici 24 hodin denně.

Pro identifikaci klienta slouží identifikační číslo ID, přidělené klientovi bankou a PIN. Klient může případně použít autorizační klíč (TAN) pro větší bezpečnost při zadání platebního příkazu.

### **BankKlient (Homebanking)**

Ovládání účtu pomocí internetu s vazbou na účetní systém. Pro klienta je výhodné, že může odvolat tuzemský platební příkaz v bance zadaného přes program BankKlient, zjišťovat blokace a zúčtované transakce na účtech v průběhu dne, vedle zadání zahraniční platby má klient přístup k avízům zahraničních plateb. Tento produkt podporuje přístup většího počtu uživatelů najednou z více míst. Lze sestavit různé sestavy, tisky, exporty a archivovat transakce na účtech klienta. Je zde možná administrace účtů dalších disponentů v rámci jedné instalace za zvýhodněných podmínek. Klient má možnost přímo v aplikaci změnit nastavení doručování výpisů – elektronicky, poštou nebo osobně.

Zabezpečení dat je elektronickým podpisem založeným na principu tajného a veřejného klíče. Přenos dat internetem je prováděn zabezpečeným kanálem (128 bit SSL).

## **2.5. Waldviertler Sparkasse von 1842 AG**

Waldviertler Sparkasse von 1842 AG je malá regionální banka. Domnívám se, že je dobré pro porovnání znát i nabídku elektronického bankovníctví této malé banky. Tato banka nabízí pouze dva produkty elektronického bankovníctví Internetbanking a Homebanking.

### **Internetbanking**

Je určen jak pro fyzické osoby, tak i pro podnikatelé a firmy. Služba se ovládá prostřednictvím internetu. Tento produkt nabízí pouze základní služby a to zaslání

jednorázových a hromadných platebních příkazů k úhradě, výpisy z účtů, informace o odeslaných platbách. Lze v této aplikaci nastavit obchodní partnery. Součástí jsou referenční tabulky aktualizované bankou (seznam bank působících na území České republiky a seznam konstantních symbolů pro tuzemský korunový platební styk).

## **Homebanking**

Tato služba je určena pro podnikatele a firmy. Ovládá se prostřednictvím internetu s možností napojení účetního systému. Služeb, které může klient pomocí této služby provádět, je o trochu více než u předchozího produktu. Navíc lze zasílat platební příkazy do zahraničí i v cizí měně do tuzemska a zpracování cizoměnových převodů v rámci banky. Součástí aplikace je i aktuální kurzovní lístek a důležité informace pro klienty elektronického bankovníctví, seznam měnových jednotek pro devizový nedokumentární platební styk a seznam platebních titulů pro devizový nedokumentární platební styk.

U obou služeb probíhá zabezpečení na základě elektronického podpisu, kdy si klient při zavádění těchto služeb vygeneruje svůj veřejný a tajný klíč.

Pro jednoduchý výčet činností, které umožňují produkty jednotlivých bank slouží následující tabulka. Tabulka je zaměřena na produkty homebankingu a WAP bankingu. Z tabulky je patrné, jaký produkt konkrétní banky má v nabídce určitou službu.

Tabulka č. 1 – Srovnání produktů homebankingu a WAP bankingu

Funkce	Komerční banka		ČSOB		UniCredit Bank		WSPK	GE Money Bank	
	Profi-banka	Mobilní banka	ČSOB Business-Banking 24 Online	ČSOB Mobil 24	Business -Net	GSM Banking	Home-banking	Bank-Klient	Mobil Banka
Zadání příkazu v cizí měně	X		X		X		X	X	
Zasílání avíz k zahraničním platbám								X	
Zadání zahraničního trvalého příkazů					X				
Zadání tuzemské expres platby			X		X				
Zadání trvalého příkazu	X		X	X	X	X		X	X
Změna trvalého příkazu	X		X	X <sup>1)</sup>	X	X		X	
Zrušení trvalého příkazu	X		X	X	X	X		X	X
Šablony pro příkazy	X	X			X		X		
Storno příkazu již zaslání do banky					X			X	
Zadání termínovaného účtu					X	X			
Změna, zrušení termínovaného účtu					X	X			
Výpisy z účtu	X		X		X		X	X	
Nastavení aut. Zasílání info zpráv	X		X	X	X	X		X	X
Možnost vícenásobné autorizace	X				X		X		
Možnost zvolit si verzi v cizím jazyce	X	X	X		X				
Přehled transakcí provedených plat. kartou	X	X			X				
Dobití SIM karty všech operátorů	X	X	X	X		X			X

Zdroj: vlastní zpracování

1) platí pouze pro operátora Vodafone

Jak je vidět z tabulky č. 1, tak každý produkt jednotlivých bank má jiný rozsah služeb. Je jen na klientovi, který z těchto produktů si vybere, aby tak pokryl své potřeby, co se týče ovládání účtu.

### **3. Porovnání produktů elektronického bankovníctví u vybraných bank v ČR**

Porovnání funkcí produktů elektronického bankovníctví je složitější. Každá banka nabízí jiné možnosti jak z hlediska technologického tak i finančního. Mnoho služeb je poskytováno jako doplňkových nebo je součástí dalších služeb. Zvolit proto parametry, podle kterých hodnotit a srovnávat a které by měla každá banka stejné, není snadné. Nicméně rozdíly elektronického bankovníctví vybraných bank existují.

V rámci stále se zvyšujícího používání internetu jako média elektronického bankovníctví jsem provedla srovnání nabídek internetbankingu pro fyzické osoby. Vytvořila jsem profil operací aktivního klienta a málo aktivního klienta provedených na účtu klienta prostřednictvím internetbankingu, které by klienti uskutečnili za jeden měsíc.

#### **Profil aktivního klienta:**

10 příkazů k úhradě  
5 plateb na základě zadaných trvalých příkazů  
3 platby na základě zadaného svolení k inkasu  
3 příchozí platby  
2 výběry platební kartou u vlastní banky  
1 výběr platební kartou u cizí banky  
poplatek za službu  
poplatek za vedení účtu

#### **Profil málo aktivního klienta:**

5 příkazů k úhradě  
2 platby na základě zadaných trvalých příkazů  
1 platba na základě zadaného svolení k inkasu  
1 příchozí platba  
1 výběr platební kartou u vlastní banky  
poplatek za službu  
poplatek za vedení účtu

Cílem je porovnání výše ceny za stejný počet stejných operací u jednotlivých bank. Ceny jednotlivých bank jsou patrné v následující tabulce.

Tabulka č.2 – Cenové srovnání profilu aktivního klienta v Kč – internetbanking

Název produktu (banka)	Název účtu	Cena
ČSOB Internetbanking 24 (ČSOB)	ČSOB aktivní konto	153,-
Moje banka (KB)	Perfekt Konto	208,-
Onlinebanking (UniCredit Bank)	Mozaika	168,-
Internetbanking (WSPK)	Osobní účet	111,-
Internetbanka (GE Money Bank)	GE Aktive Genius	154,-

Zdroj: vlastní zpracování

Jak je patrné z tabulky č. 2 jsou ve výši cen značné rozdíly. Kdyby se aktivní klient měl řídit cenou, musel by si vybrat z nabídky vybraných bank banku Waldviertler Sparkasse von 1842 AG. Stejně je to i v případě málo aktivního klienta, také ten by si určitě na základě ceny zvolil tuto banku (tabulka č. 3).

Tabulka č. 3 – Cenové srovnání profilu málo aktivního klienta v Kč – internetbanking

Název produktu (banka)	Název účtu	Cena
ČSOB Internetbanking 24 (ČSOB)	ČSOB konto	67,-
Moje banka (KB)	Perfekt Konto	137,-
Onlinebanking (UniCredit Bank)	Mozaika	114,-
Internetbanking (WSPK)	Osobní účet	38,-
Internetbanka (GE Money Bank)	GE Aktive Genius	119,-

Zdroj: vlastní zpracování

Obdobné cenové srovnání jsem provedla pro homebanking u právnických osob. Pro vytvoření profilu služeb, které měsíčně provede právnická osoba jsem uvažovala:

poplatek za službu elektronického bankovníctví

poplatek za vedení účtu

50 příkazů k úhradě

15 úhrad na základě trvalého příkazů

25 příchozích plateb

3 převody v rámci účtů klienta

Tabulka č. 4 – Cenové srovnání profilu právnických osob v KČ – homebanking

Název produktu (banka)	Název účtu	Cena
ČSOB BusinessBanking 24 (ČSOB)	ČSOB firemní konto	655,-
Profibanka (KB)	Excelent	1273,50
Businessnet (UniCredit Bank)	Business konto 70	710,-
Homebanking (WSPK)	Firemní účet	482,-
Bankklient (GE Money Bank)	Běžný korunový účet	520,-

Zdroj: vlastní zpracování

I v případě srovnání stejného profilu u jednotlivých bank zvítězila opět v tomto srovnání banka Waldviertler Sparkasse von 1842 AG. Je třeba si uvědomit, že toto hodnocení proběhlo na základě pouze některých vybraných základních operací. Jak ale již bylo řečeno na začátku této bakalářské práce, klient se dnes již přestává řídit pouze cenou. Začíná srovnávat produkty i dle rozsahu a kvality služeb, které je možno provést prostřednictvím jednotlivých produktů. Rozsah činností, které lze provést prostřednictvím služby homebanking je patrný z tabulky č. 1. Z tabulky je vidět, že oproti homebankingu UniCredit Bank nabízí banka WSPK pouze malý zlomek služeb, což pro některý okruh klientů je nedostačující.

Tato srovnání byla provedena pouze na základě jednoho kritéria, a to ceny za vybrané operace. Je nutné zaměřit se také na rozdíly poskytovaných služeb. Této problematice se budu věnovat dále.

Jak je patrné z tabulky č. 5, tak některé banky se soustředí více na nabídku produktů elektronického bankovníctví. Jistě to záleží i na velikosti banky a podpoře zahraničních skupin bank. Jak je vidět z této tabulky, tak banka UniCredit Bank má širokou nabídku produktů. V její nabídce našla zastoupení všechna média. Podobnou nabídku, kde jsou zastoupena všechna média, má i banka ČSOB. U ostatních bank nejsou zastoupena všechna média v jejich produktových nabídkách. Nelze tudíž srovnávat celé nabídkové portfolio jednotlivých bank, ale je nutno zaměřit se na srovnávání jednotlivých médií, aby hodnocení bylo objektivnější.

Tabulka č. 5 – Přehled produktů elektronického bankovníctví

	KB	ČSOB	UniCredit Bank	WSPK	GE Money Bank
<b>TELEFON (klientská linka)</b>	Expresní linka	ČSOB Linka 24	Telebanking Business Linka		Telefon Banka
<b>TELEFON (SMS)</b>		ČSOB Info 24	Zasílání informací		
<b>WAP banking</b>	Mobilní banka	ČSOB Mobil 24	GSM Banking Smart Banking		Mobil Banka
<b>PC Internetbanking</b>		ČSOB Internetbanking 24	Online Banking	Internet-banking	Internet Banka
<b>PC Homebanking</b>	Mojebanka Profibanka	ČSOB BusinessBanking 24 ČSOB BusinessBanking 24 online	BusinessNet Eltrans 2000 MultiCash	Home-banking	Bank Klient
<b>EXTRA</b>	Přímý kanál	Platební tlačítka	Online Card		

Zdroj: vlastní zpracování

Fax jako samostatnou službu přímého bankovníctví nenabízí žádná z vybraných bank. Pouze jako doplnění některé ze služeb a to na vyžádání klienta zasílá banka fax jako zprávu. Ale domnívám se, že i klient zvolí zpravidla zaslání zprávy e-mailem, kde i tato služba je zvýhodněná finančně. Dnes je toto médium již poměrně zastaralé a předčila ho jiná média.

Pro finanční srovnání následujících produktů platí, že cena je uvedena pro jednu osobu tj. majitele účtu, poněvadž některé banky si za zřízení dalšího přístupu k účtu účtují další poplatky. Pro klienta je důležité, jestli má osobní účet nebo firemní účet, jelikož některé banky toto rozlišují ve svých sazebnících.

Ovládání účtu pomocí telefonní linky mají v nabídce všechny vybrané banky až na WSPK. Všechny banky si za zřízení a zrušení této služby nic neúčtují, jak je patrné z tabulky č. 6. Rozdíl je v poplatku za vedení této služby. Nejvyšší poplatek je spojen se službou Telebanking UniCredit Bank.

Tabulka č. 6 – Poplatky u produktů: TELEFON

Banka	Název produktu	Zřízení služby	Vedení služby (FO) měsíční	Vedení služby (PO) měsíční	Zrušení služby
Komerční banka	Expresní linka	---	39,-	170,-	---
ČSOB	ČSOB Linka 24	Zdarma	40,-	40,-	---
UniCredit Bank	Telebanking	Zdarma	50,-	---	Zdarma
UniCredit Bank	Business Linka	Zdarma	---	100,-	Zdarma
GE Money Bank	Telefon Banka	---	39,-	39,-	Zdarma

Zdroj: vlastní zpracování

Zasílání informací prostřednictvím SMS zpráv je u služeb ČSOB Info 24 a Zasílání informací je u těchto služeb podobné. Zřízení a zrušení této služby je zdarma. Rozdíl je pouze v ceně za zaslání SMS.

Tabulka č. 7 – Poplatky u produktů: TELEFON (SMS)

Banka	Název produktu	Zřízení služby	Vedení služby (FO) měsíční	Zrušení služby	SMS (FO) ks	SMS (PO) ks	E-mail ks	FAX 1 zpráva	Pošta 1 zpráva
ČSOB	ČSOB Info 24	Zdarma	---	---	1,-	1,-	1,-	10,-	20,-
UniCredit Bank	Zasílání informací	Zdarma	Zdarma	Zdarma	1,90	2,90	Zdarma	---	---

Zdroj: vlastní zpracování

U WAP bankingu je zajímavá nabídka banky UniCredit Bank, kdy u jejich produktů, GSM Banking a Smart Banking, lze prostřednictvím těchto služeb zadávat, měnit a rušit termínované vklady. Toto nemá žádná z vybraných bank v nabídce. Služba Smart Banking navíc není závislá na žádném mobilním operátorovi. Ceny za tyto služby jsou patrné z tabulky č. 7.



Tabulka č. 8 – Poplatky u produktů: WAP banking

Banka	Název produktu	Zřízení služby	Vedení služby (FO) měsíční	Vedení služby (PO) měsíční	Zrušení služby	SMS (FO) ks	SMS (PO) ks
Komerční banka	Mobilní banka	---	19,-	19,-	---	---	---
ČSOB	ČSOB Mobil 24	Zdarma	Zdarma	Zdarma	---	dle sazebníku operátora	---
UniCredit Bank	GSM Banking	Zdarma	50,-	100,-	Zdarma	1,90	2,90
UniCredit Bank	Smart Banking	Zdarma	50,-	100,-	Zdarma	---	---
GE Money Bank	Mobil Banka	---	39,-	39,-	Zdarma	2,50	---

Zdroj: vlastní zpracování

Internetbanking rozděluje služby vybraných bank na ty, které umožňují odesílání plateb do zahraničí a na ty, které to neumožňují. Služba banky ČSOB ČSOB Internetbanking 24 a služba banky UniCredit Bank Online Banking to umožňují. Domnívám se, že je to pro ně velká výhoda, neboť dnes i fyzická osoba potřebuje „komunikovat“ se zahraničím. Služba Online Banking nabízí také klientům banky předdefinovanou platbu na splátku kreditní karty. Naopak zadat platební příkaz do zahraničí prostřednictvím Internetbankingu banky WSPK a Internet Banky GE Money CZ přes internet nelze. Klienti GE Money CZ mohou prostřednictvím služby Internet Banka snadno zjišťovat, jak hluboko lze čerpat do mínusu Flexikredit. Poplatky za tyto služby jednotlivých bank jsou uvedeny v tabulce č. 9.

Tabulka č. 9 – Poplatky u produktů: PC (internetbanking)

Banka	Název produktu	Zřízení služby	Vedení služby (FO) měsíční	Vedení služby (PO) měsíční	Zrušení služby	Poplatky navíc
ČSOB	ČSOB Internetbanking 24	Zdarma	Zdarma <sup>1)</sup>	Zdarma <sup>1)</sup>	---	100,- <sup>2)</sup>
UniCredit Bank	Online Banking	Zdarma	50,-	100,-	Zdarma	490,- <sup>3)</sup>
WSPK	Internetbanking	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	---
GE Money Bank	Internet Banka	---	39,-	39,-	Zdarma	---

Zdroj: vlastní zpracování

<sup>1)</sup> pouze v kombinaci se službou ČSOB Linka 24

<sup>2)</sup> poplatek za vydání čipové karty

<sup>3)</sup> poplatek za předání a inicializaci bezp. klíče

Homebanking nabízejí všechny vybrané banky. Tady také ale najdeme nejvíce rozdílů v nabídce jednotlivých bank. Komerční banka nabízí i anglickou verzi služby Mojebanka a Profibanka. Dále je možné prostřednictvím služby Mojebanka uzavřít on-line smlouvu o investování do podílových fondů nebo nyní lze dokonce požádat o spotřebitelský úvěr nebo o kreditní kartu. Služba ČSOB Business Banking 24 banky ČSOB nabízí možnost pracovat on-line i off-line. Klient si může zvolit jakou jazykovou verzi bude používat zda českou, anglickou, německou, maďarskou či slovenskou. UniCredit Bank nabízí již velmi propracované produkty a to Eltrans 2000 a Multicash. Tyto aplikace jsou velmi podobné bankovnímu systému. I klient prostřednictvím nich může zjistit spoustu informací a provádět spoustu operací. V Eltrans 2000 lze vidět avíza k zahraničním platbám nebo podávat žádosti o produkty jako čerpání úvěru či akreditiv. Multicash umožňuje komunikovat s účty vedenými v rámci UniCredit Group.

Tabulka č. 10 – Poplatky u produktů: PC (homebanking)

Banka	Název produktu	Zřízení služby	Vedení služby (FO) měsíční	Vedení služby (PO) měsíční	Zrušení služby
Komerční banka	Moje banka	---	39,-	170,-	---
Komerční banka	Profibanka	3.000,-	---	290,-	---
ČSOB	ČSOB Businessbanking 24	1.400,- <sup>1)</sup>	---	230,-	---
ČSOB	ČSOB Businessbanking 24 online	Zdarma	---	100,-	---
UniCredit Bank	Businessnet	500,-	---	240,-	Zdarma
UniCredit Bank	Eltrans 2000	5.000,- <sup>2)</sup>	---	800,-	---
UniCredit Bank	Multicash	10.000,- <sup>2)</sup>	---	1.000,-	---
WSPK	Homebanking	Zdarma	---	500,- <sup>3)</sup>	Zdarma
GE Money Bank	BankKlient	---	---	250,-	---

Zdroj: vlastní zpracování

- 1) poplatek zahrnuje vydání 1. čtečky čipových karet pro připojení na USB port PC  
 2) + 2.000,- Kč připojení na banku  
 3) poplatek za čtvrtletí

Obecně říci, který produkt je nejlepší, nelze. Hraje zde velkou roli i velikost investic, které můžou jednotlivé banky investovat do inovace elektronického bankovníctví. A je třeba vzít v úvahu, že i každý klient potřebuje a využívá něco jiného. Někomu stačí nejjednodušší elektronické bankovníctví, které postačí plně jeho potřebám. Toto elektronické bankovníctví je i zpravidla zdarma nebo za menší poplatek než u propracovanějšího elektronického bankovníctví. Platí, že čím více funkcí je možné prostřednictvím elektronického bankovníctví provozovat, tím více také klient za ně zaplatí a ne vždy všechny využije.

Když porovnáme například nabídku UniCredit Bank s nabídkou WSPK můžeme již na první pohled říci, že UniCredit Bank má v nabídce více produktů elektronického bankovníctví než WSPK. Banka WSPK se pouze soustředí na produkty ovládané přes internet, naopak UniCredit Bank má v nabídce zastoupena všechny média. A když tedy porovnáme

jednotlivé produkty ovládané přes internet je zřejmé, že i v tomto srovnání vítězí UniCredit Bank, neboť prostřednictvím jejich produktů může klient zjistit více informací a provést více operací. Je třeba si ale také uvědomit na jakou klientelu se tyto banky zaměřují. WSPK je regionální banka a zaměřuje se na klientelu, která upřednostňuje klasický přístup, osobní návštěvu banky, proto i její elektronické bankovníctví je pouze doplněk k její nabídce služeb. Z nabídky UniCredit Bank je patrné, že se zaměřuje hlavně na korporátní klientelu a snaží se umožnit klientovi, aby všechny náležitosti ohledně obsluhy účtu mohl provozovat v klidu „z domova“ a také na moderního člověka, který je zvyklý pracovat s počítačem a upřednostňuje ovládání účtu „z domova“.

## **Závěr**

Tato bakalářská práce analyzuje pouze výšeč nabídky produktů elektronického bankovníctví v České republice. Na našem trhu působí ještě řada dalších bank, které ve své nabídce mají také produkty elektronického bankovníctví. Cílem bylo nastínit možnosti využití moderních technologií k usnadnění platebního styku jak pro banky, tak i pro klienta na produktech vybraných bank a upozornit na nový silný konkurenční nástroj bank pro získání nových klientů.

Myslím, že druhá a třetí kapitola dostatečně ukazuje možnosti a využití elektronického bankovníctví. Jak je patrné z komparace jednotlivých produktů, každý produkt má nějakou výhodu před ostatními. Nabídka produktů elektronického bankovníctví se dá odhadnout i z celkového zaměření banky. Banky, které jsou nadnárodní, mají produkty elektronického bankovníctví propracovanější a nabízí i více druhů elektronického bankovníctví. Lze soudit, že zde funguje jejich spolupráce v předávání zkušeností v rámci zavedení i vývoje elektronického bankovníctví. Banky, které nemají takové silné zázemí nebo jsou pouze pobočkami zahraničních bank mají v nabídce méně druhů produktů elektronického bankovníctví. Na druhé straně poskytují produkty za nižší cenu.

Dalším cílem této bakalářské práce bylo také charakterizovat základní formy zabezpečení jednotlivých produktů proti zneužití, neboť i tento faktor hraje důležitou roli v rozhodnutí klienta, zda používat elektronické bankovníctví a jaký zvolit druh média. Domnívám se, že by klient neměl nechávat zabezpečení pouze na bankách, ale určitě také svým chováním zamezit některým zneužitím. Určitě je v jeho moci omezit některé zneužití nebo jejich

pokusy o ně. Většinou se jedná o několik jednoduchých pravidel, které má klient dodržovat. Většina bank tyto pravidla poskytuje na svých pobočkách nebo je má uvedeny na internetových stránkách.

Dá se říci, že je pouze na klientovi, který produkt si vybere, u které banky a za jakou cenu. Záleží na jeho potřebách. Je pouze na něm, zda bude vybírat produkty elektronického bankovníctví dle ceny, pak ale bude muset oželeť některé funkce u vybraného produktu, nebo zda dá přednost propracovanějšímu produktu s více službami i za cenu většího poplatku za vedení služby elektronického bankovníctví. Banky by proto neměly soutěžit pouze o nejlepší elektronické bankovníctví, ale také o počet klientů, kteří využívají právě jejich elektronické bankovníctví. Měly by proto umět naslouchat potřebám klienta a v mnoha případech i umět odhadnout tuto potřebu.

V budoucnu jistě ještě přibude mnoho produktů elektronického bankovníctví a banky budou pracovat na jejich zdokonalení, které přispěje ještě k větší pohodlnosti a jednoduchosti pro klienta, který ovládá účty pomocí přímého bankovníctví. Vývoj produktů elektronického bankovníctví je nekončící běh z důvodu vyvíjení a vzniku stále nových technologií i zajištění stále většího zabezpečení. Kam se bude elektronické bankovníctví ubírat a zda se někdy zastaví jeho vývoj ukáže teprve čas.

## Seznam literatury

- [1] *Bankovníctví* [online]. Dostupné z <<http://www.bankovnictvi.ihned.cz>>
- [2] *Československá obchodní banka* [online]. Dostupné z <<http://www.csob.cz>>
- [3] KALA JAN, PŘÁDKA MICHAL *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2002, 166 s. ISBN 80-7226-328-5
- [4] KOSIUR DAVID A KOL. *Elektronická komerce, Principy a praxe*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, 267 s. ISBN 80-7226-097-9
- [5] *GE Money Bank* [online]. Dostupné z <<http://www.gemoney.cz>>
- [6] *Komerční banka* [online]. Dostupné <http://www.kb.cz>
- [7] *Marketingové noviny* [online]. <[http://www.marketingovenoviny.cz/testovaci/index.php3?Action=View&ARTICLE\\_ID=5444](http://www.marketingovenoviny.cz/testovaci/index.php3?Action=View&ARTICLE_ID=5444)>
- [8] *Měšec.cz* [online]. <<http://www.mesec.cz/ucty-a-karty/gsm-banking/>>
- [9] *Měšec.cz* [online]. <<http://www.mesec.cz/ucty-a-karty/home-banking/>>
- [10] *Měšec.cz* [online]. <<http://www.mesec.cz/ucty-a-karty/internet-a-wap/>>
- [11] *Měšec.cz* [online]. <<http://www.mesec.cz/ucty-a-karty/phone-banking/>>
- [12] *Peníze.cz* [online]. Dostupné <<http://www.penize.cz/29336-ceske-banky-na-internetu-dohaneji-evropu>>
- [13] MÁČE MIROSLAV *Platební styk klasický a elektronický*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5
- [14] *Sfinance* [online]. Dostupné <<http://www.sfinance.cz/osobni-finance/informace/prime-bankovnictvi>>
- [15] *UniCredit Bank* [online]. Dostupné <<http://www.unicreditbank.cz>>
- [16] *Waldviertler Sparkasse von 1842 AG* [online]. Dostupné <<http://www.wspk.cz>>