

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FAKULTA TĚLESNÉ VÝCHOVY A SPORTU



Elektronické bankovníctví v České republice

Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Miroslava Navrátilová

Vypracovala:

Markéta Jandová

Praha, duben 2010

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně. Veškeré použité podklady, ze kterých jsem čerpala informace, jsou uvedeny v seznamu použité literatury a citovány v textu podle normy ČSN ISO 690.

V Praze dne 14. dubna 2010

Podpis: Markéta Jandová

Poděkování:

Za cenné rady, vstřícný přístup a veškeré náměty, které vzniku této bakalářské práce významně pomohly, patří velký dík vedoucímu této bakalářské práce Ing. Miroslavě Navrátilové. Poděkování rovněž patří blízkým a všem přátelům za jejich podporu.

Abstrakt

- Název práce:** Elektronické bankovníctví v České republice
- Cíle práce:** Cílem bakalářské práce je zmapovat a popsat základní rysy českého bankovního trhu, s bližším zaměřením na jeho odnož - elektronické (přímé) bankovníctví, kde bude snahou specifikovat možnosti, prostřednictvím kterých, může být klient s bankou ve styku a následně tyto uživatele služeb elektronického bankovníctví blíže identifikovat.
- Metody:** V této práci jsou jako hlavní metody využity popisná analýza odborné literatury, dotazníkové šetření spolu s tabelární a grafickou prezentací výsledků. Ke splnění stanovených cílů byla rovněž použita metoda analýzy dat.
- Výsledky:** Elektronické bankovníctví se přes svoji relativně krátkou historii řadí již pár let mezi standardně nabízené služby bankovních institutů. Jeho popularita lze demonstrovat rostoucím počtem uživatelů a jejich vyjádřenou spokojeností. Důvodem k jeho užívání není jen časová úspora, ale i dostupnost služeb, založená na stále se rozvíjejících technologiích.
- Klíčová slova:** Banka, bankovní produkty, elektronické bankovníctví, platební karty

Abstract

Title of Thesis: Electronic banking in the Czech Republic

Purpose: The purpose of this research paper is to map and describe the fundamental features of Czech Banking with closer focus on its classification of electronic banking. In this paper the goal is to specify various options enabling clients to communicate with the bank. Furthermore, identify in more detail who the prevalent clients are.

Methods: The main methods used in this research paper are Descriptive Analysis of Specialized (Technical) Literature and a completed survey with tabular and graph presentation of the results. Also, method of Data Analysis was utilized to meet the set requirements.

Results: Although, Electronic Banking is a relatively new Banking service, it has been common offered by financial institutions for a few years. Its popularity is demonstrated by the growing number of satisfied users. Not only saved time, but also easy accessibility, and constantly improving technology are reasons to use electronic banking.

Key words: Bank, Banking Products, Electronic Banking, Credit/Debit Cards

Obsah

1	Úvod	8
2	Cíle a úkoly práce	9
3	Teorie bankovních podniků	10
3.1	Banka	10
3.1.1	Charakteristika banky a jejích funkcí	10
3.1.2	Bankovní systém	11
3.1.3	Struktura bankovního systému	11
3.1.4	Struktura českého bankovního systému	12
3.2	Bankovní produkty (obchody)	13
3.2.1	Bankovní platební produkty	14
3.3	Rozdíly mezi elektronickou a tradiční bankou	15
3.3.1	Hlavní rozdíly	16
4	Definice elektronického bankovníctví	18
4.1	Základní rysy elektronického bankovníctví	19
4.2	Vývoj elektronického bankovníctví	19
4.2.1	Vývoj elektronického bankovníctví ve světě	19
4.2.2	Vývoj bankomatů	20
4.2.3	Vývoj elektronického bankovníctví v ČR	21
4.3	Možnosti elektronického bankovníctví	22
4.3.1	Platební karty	22
4.3.2	Telefonní bankovníctví	29
4.3.3	Počítačové bankovníctví	34
5	Metodologie	38
5.1	Popisná analýza	38

5.2	Dotazování	38
5.2.1	Písemné dotazování	39
5.2.2	Elektronické dotazování	39
5.3	Analýza dat	39
6	Dotazníková část.....	40
6.1	Interpretace výsledků	41
7	Diskuze.....	57
7.1	Výhody, nevýhody a rizika spojená s elektronickým bankovníctvím	59
7.1.1	Výhody z pohledu klienta.....	60
7.1.2	Nevýhody z pohledu klienta	60
7.1.3	Výhody z pohledu poskytovatele (bank).....	61
7.1.4	Nevýhody z pohledu poskytovatele (bank)	61
8	Závěr.....	62
9	Použitá literatura.....	63
Přílohy	67

1 Úvod

Svět finančnictví je pro většinu běžné populace velkou neznámou. Jinak tomu samozřejmě je u specialistů v oboru, kteří jsou jednotlivými státy světa najímány za účelem pomoci národním ekonomikám ze současné finanční krize. Ta byla započata na americkém kontinentě roku 2008 za působení několika faktorů. Mezi jeden z nich se jasně řadí fenomén dluhové ekonomiky. V době zlatého standardu bylo něco takového zcela vyloučeno, avšak dnes problém nastal a v okamžiku, kdy se prokázala nedobytnost nesčetného množství pohledávek, to znamenalo pro velkou část bank jediné, a to jejich platební neschopnost.

V rámci postupující globalizace, kdy se stírají hranice mezi zeměmi a dokonce nejen mezi zeměmi, ale i jednotlivými kontinenty, měla finanční krize vzniklá v USA téměř neomezený prostor pro své šíření. Českou ekonomiku postihla zhruba o rok později, tedy během roku 2009.

Současná podoba bankovníctví má své kořeny již v 19. století, tedy v době průmyslové revoluce, kdy byl pokrok spjat především s rozvojem nových technologií.

Duchem dnešní doby již není jen tradiční bankovníctví, ale jeho součástí tvoří i bankovníctví elektronické, jehož vznik úzce souvisí s rozvojem výpočetní techniky a jeho následných masivním zaváděním do běžných domácností.

Popularita, kterou si elektronické bankovníctví získává, pramení z trendu, s jakým velká část lidstva žije své životy. Řeč je o uspěchaném rytmu života.

Přání lidí řešit věci na dálku je dáno možnostmi, které přinesly technologické novinky, jaké jsou lidem nabízeny. Prostřednictvím celosvětově rozšířené internetové sítě a osobních počítačů, mobilních telefonů a jiných komunikačních zařízení již nic není problém.

Vlastností dnešních lidí je pohodlnost. Moderní svět dává možnost spravovat a zařizovat většinu věcí z pohodlí svého domova či kanceláře a člověk se již mnohdy ani nemusí zvednout ze židle na to, aby obstaral nákup, zaplatil nájem či absolvoval schůzku s obchodním partnerem žijícím třeba na Maledivách.

2 Cíle a úkoly práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je vytvoření informační báze o elektronickém bankovníctví a vlastním přínosem pak provedení dotazníkového šetření se záměrem identifikovat uživatele přímého bankovníctví a jejich postoje k němu, respektive v rámci zkoumaného vzorku, a následné zhodnocení shromážděných dat.

K dosažení stanovených cílů je nutné splnit následující úkoly:

- ❖ Prostudovat odbornou literaturu specializující se na bankovníctví v tradiční i elektronické podobě
- ❖ Formulovat teoretická východiska
- ❖ Zpracovat metodologická východiska bakalářské práce
- ❖ Sestavit dotazník
- ❖ Provést dotazníkové šetření
- ❖ Vyhodnotit shromážděná data
- ❖ Interpretovat výsledky
- ❖ Konfrontovat výsledky s hypotézami
- ❖ Přednést závěry a doporučení

3 Teorie bankovních podniků

Role bank je v tržní ekonomice nezastupitelná. Skrze banky je alokována podstatná část finančních zdrojů v ekonomice, na účinnosti fungování bank a celého bankovního systému proto závisí i efektivnost využití kapitálu.

3.1 Banka

Banka lze být charakterizována jako specifický druh podniku. Základním cílem bank, jakožto podnikatelských subjektů je zisk. Mezi specifický rys bank patří obchod s penězi. Z obecného významu bank v ekonomice jako institucí hospodařících s dočasně volnými prostředky zejména od obyvatelstva, podniků a dalších institucí i státu a zabezpečující, při dodržení stanovených pravidel pro činnost bank, jejich umístění do míst s nejvyšším rizikově očištěným zhodnocením. [36]

3.1.1 Charakteristika banky a jejích funkcí

Banka může být obecně charakterizována jako finanční zprostředkovatel, mezi jeho hlavní funkce patří různými formami zajišťovat pohyb finančních prostředků mezi jednotlivými ekonomickými subjekty. Dochází k tomu prvotně na základě zisku zdrojů v podobě depozit úvěrů nebo emisí dluhopisů, druhotně je poskytnutí úvěrů či nákup různých cenných papírů. Další významnou funkcí je zprostředkování emise cenných papírů, díky kterým je možné alokovat kapitál přímo mezi investory a příjemce kapitálu na finančním trhu. [36]

Banky jsou vymezeny zákonem o bankách č. 21/1992 Sb. § 1 odst. 1 jako „právní osoby se sídlem v České republice založené jako akciová společnost, které přijímají vklady od veřejnosti a poskytují úvěry a které k výkonu činností podle písmen a) a b) mají bankovní licenci.“ [41]

Definování banky dle směrnice Rady ES č. 77/780/EHS z 12. 12. 1977 je v harmonii s výše zmíněným pojetím. Ve směrnici Rady ES je banka, respektive úvěrová instituce, vymezena jako „podnikatelský subjekt, náplní jehož činnosti je přijímat vklady nebo jiné splatné peněžní prostředky od veřejnosti a poskytovat úvěry na jeho vlastní účet.“ [12]

Z vymezení pojmu o bance uvedeném v zákoně vyplývají čtyři základní charakteristické rysy bank:

- ❖ mají výhradně právní formu akciové společnosti se sídlem v České republice,

- ❖ přijímají vklady od veřejnosti, přičemž vkladem se rozumějí svěřené peněžní prostředky, které představují závazek vůči vkladateli na jejich výplatu; přijímat vklady od veřejnosti smějí výhradně banky,

- ❖ poskytují úvěry, za které se považují v jakékoliv formě dočasně poskytnuté peněžní prostředky,

- ❖ vlastní bankovní licenci, o jejímž udělení rozhoduje na základě posouzení žádosti Česká národní banka, která si před rozhodnutím vyžádá stanovisko Ministerstva financí.

Další činnosti banky, vymezené v zákoně o bankách, mohou být vykonávány, pokud jsou povoleny v udělené bankovní licenci. [41]

Významnou roli bank v tržní ekonomice lze koncentrovat do tří základních funkcí, které banky prostřednictvím prováděných obchodů plní a za které se obvykle považují:

- ❖ finanční zprostředkování,
- ❖ emise bezhotovostních peněz a
- ❖ provádění bezhotovostního styku.

3.1.2 Bankovní systém

Bankovní systém v daném státě, popřípadě jinak vymezeném teritoriu, je daný strukturou prostředí. Rovněž závisí na vzájemných vazbách mezi jednotlivými bankami. Bankovní systém je v první řadě determinován existujícím ekonomickým uspořádáním, dalšími významnými faktory jsou např. rozvinutost finančního trhu, tradice, zapojení země do mezinárodní spolupráce atd. [36]

3.1.3 Struktura bankovního systému

Zmíněné faktory samozřejmě v jistém smyslu ovlivňují jednotlivé bankovní systémy. Avšak základní princip moderních bankovních systémů v tržních ekonomikách je ve všech stejný. A to, že jsou založeny na dvoustupňovém principu. Dvoustupňový bankovní systém je tvořen jednak centrální bankou, jejíž náplní jsou makroekonomické funkce, a jednak sítí komerčních bank, které provádějí bankovní obchody s klienty a fungují se záměrem zisku.

Za využití nástrojů měnové politiky dosahuje centrální banka svých cílů. Nejen přímými a nepřímými nástroji je ovlivňováno bankovní prostředí, dále to jsou různá oprávnění, která mají vliv a vydávání těchto opatření jsou pro banku závazná. Provoz centrální banky je hrazen z jejich

výnosů, ale zisk, kterého zpravidla dosahuje, je vedlejším cílem působení. Lze říct, že centrální banka není podnikatelský subjekt.

Síť komerčních bank může být organizována dle různých parametrů. Standardně bývají rozlišovány dva typy bankovních systémů:

- ❖ systém univerzálního bankovníctví je založen na rozmanité paletě poskytovaných bankovních produktů; univerzální bankovníctví je typické pro země kontinentální Evropy včetně České republiky,

- ❖ systém odděleného bankovníctví se naopak vyznačuje oddělením komerčních bank, které mohou poskytovat pouze klasické produkty komerčního bankovníctví (jako je přijímání depozit, poskytování úvěrů, provádění platebního styku), od investičních bank, které naopak mohou provádět pouze investiční obchody (tedy obchody s cennými papíry, emisní a depotní obchody, majetková správa); v průběhu vývoje došlo v důsledku globalizace finančních trhů k významnému vzájemnému ovlivnění se, což vedlo k uvolnění striktního oddělení komerčního a investičního bankovníctví v zemích s odděleným systémem a jejich faktickým přechodem k univerzalizaci. [36]

3.1.4 Struktura českého bankovního systému

Český bankovní systém lze pojmenovat jako dvoustupňový univerzální bankovní systém, kde se najdou specializované druhy bank. Jednotlivé druhy tvořící náš bankovní systém dle SYNKA [36]:

- ❖ Česká národní banka je centrální bankou a jejím hlavním posláním je ze zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, péče o cenovou stabilitu. Má výhradní oprávnění emitovat hotové peníze, bankovky a mince, a je subjektem provádějící bankovní dohled.

- ❖ Univerzální banky a spořitelny představují nejvýznamnější část bankovního systému. Dominantní roli mezi těmito bankami hrají velké banky. Jejich charakteristickým rysem je nabídka prakticky celé palety bankovních produktů a rozvětvená pobočková síť. Vedle nich existuje celá řada menších bank, které se mnohdy zaměřují pouze na určitou oblast, klientelu či okruh produktů.

- ❖ Stavební spořitelny jsou zvláštním druhem bank, které jsou ze zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření, který upravuje podmínky podnikání stavebních spořitel a státní podporu stavebního spoření, specializované výhradně na ono stavební spoření, přičemž současně platí, že jiné banky stavební spoření nabízet nemohou. Princip stavebního spoření je

založen na přijímání účelových vkladů a v návaznosti na ně a při splnění stanovených podmínek poskytování účelových stavebních úvěrů. Stát podporuje stavební spoření různými formami (prémii k naspořeným vkladům, osvobozením vyplácených úroků z vkladů od daně z příjmů i možností odečítat úroky z přijatých úvěrů ze základu z daně příjmů).

❖ Za hypoteční banky jsou v našich podmínkách označovány banky, které mají licenci na vydávání hypotečních zástavních listů. Na rozdíl od stavebního spoření není u nás hypoteční bankovníctví institucionálně odděleno, licenci k emisi hypotečních zástavních listů má několik univerzálních bank. Neznačená to však, že pouze tyto banky smějí poskytovat hypoteční úvěry, ale pouze tyti banky mohou získávat zdroje k jejich refinancování emisí hypotečních zástavních listů, navíc pouze jejich prostřednictvím stát poskytuje úrokovou podporu hypotečního úvěrování.

❖ V českém bankovním systému existují dále dvě specializované banky. Česká exportní banka, a. s., se zaměřuje na státní podporu vývozu tím, že poskytuje vývozní úvěry za podmínek zvýhodněných oproti tržním podmínkám. Českomoravská záruční a rozvojová banka, a. s., se specializuje na financování a podporu vzniku a rozvoje malých a středních podniků, rovněž na podporu rozvoje bydlení, regionů, měst a obcí.

❖ Spořitelní a úvěrní družstva, zkráceně nazývané též jako družstevní záložny či kampeličky, jsou finanční instituce, jejichž vznik u nás umožnil zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech, od 1. ledna 1996. Základním principem činnosti kampeliček je poskytování obvyklých bankovních služeb, (jako vedení běžných účtů, možnost příjmu a výdeje peněz a vklady a výběry z vkladních knížek) výhradně svým členům. Ze získaných depozit potom kampelička půjčovala za výhodný úrok svým členům finanční hotovost bez dlouhých čekacích dob a bez složitého ručení. Na tyto instituce se nevztahuje zákon o bankách, z tohoto důvodu ani nebývají zahrnovány do bankovního systému, a proto nepodléhají ani bankovnímu dohledu ČNB, ani systému povinného pojištění vkladů. [36]

3.2 Bankovní produkty (obchody)

Výsledkem činnosti bank je nabídka řady různých služeb klientům. Bankovními produkty lze označit jednotlivé služby poskytované bankou klientům zpravidla za úplatu.

Bankovní produkty je možno z hlediska funkce rozdělit do následujících základních skupin:

- ❖ finančně úvěrové bankovní produkty, které z hlediska klienta představují získání finančních prostředků, resp. potenciálního financování, a různých forem záruk vydaných bankou,

- ❖ depozitní (vkladové) bankovní produkty umožňují klientům ukládání volných prostředků,

- ❖ platební bankovní produkty využívány k provádění platebního a zúčtovacího styku,

- ❖ produkty investičního bankovníctví, kde klienti mohou investovat jejich volný kapitál do instrumentů peněžního či kapitálového trhu a rovněž sjednávat obchody sloužící k zajištění finančních rizik.

3.2.1 Bankovní platební produkty

Banky jsou nepostradatelným prvkem při zabezpečování platebního styku, jehož účinnost fungování je jednou ze základních podmínek efektivně fungující tržní ekonomiky. Platební styk provádějí banky prostřednictvím řady různých nástrojů:

- ❖ Bankovní převody zvané též jako hladké platby, jsou řazeny mezi nejjednodušší a zároveň nejrozšířenější platební instrumenty. Z hlediska toho, od koho pochází, je členíme na:

- ❖ příkaz k úhradě, ten může být jednotlivý, hromadný; jednorázový, trvalý

- ❖ příkaz k inkasu, který může být také jednotlivý, hromadný; jednorázový, trvalý

- ❖ Základní náležitostí je souhlas plátce s platbou inkasa z jeho účtu. Příkaz k inkasu podává příjemce platby, např. platby za telefon, elektřinu, apod. Banka musí odepsat peníze 2. pracovní den, pokud není uveden den splatnosti. Stejně principy platí i v mezinárodním platebním styku. [3]

- ❖ Šeky jsou cenné papíry, kterými majitel účtu dává příkaz své bance-šekovníkovi, aby osobě (společnosti) uvedené na šeku zaplatila určitou částku. Nejběžnější formou jsou cestovní a bankovní šeky. Lze s nimi platit služby bezhotovostním způsobem za služby v hotelích, na letišti, platit za zboží v obchodech. Za nákup šeků se platí obvykle poplatek ve výši 1 nebo 2 % z částky šeku. Za proplacení šeku ručí jeho výstavce, banka ručí za proplacení pouze u tzv. zaručených šeků v rámci zaručeného šekového systému, nebo eurošeků, pokud jsou příjemcem šeku dodrženy stanovené podmínky. Banka ručí za proplacení samozřejmě u bankovních šeků, kde je sama uvedena jako výstavce. [2]

❖ Platební karty jsou veřejností stále více využívány ať už k výběru hotovosti z bankomatů nebo k provádění přímých bezhotovostních plateb. Karty jsou vydávány bankami k běžným účtům. Při jejich vydávání banky dnes úzce spolupracují a vytvářejí za tímto účelem mezinárodní bankovní asociace. [28]

❖ V mezinárodním obchodním styku jsou rozšířeny dokumentární platební instrumenty. Jejich podstata spočívá v provedení platby při předání sjednaných dokumentů. Využívají se ve dvou formách:

❖ dokumentární akreditiv je vystaven bankou na příkaz klienta, banka se v něm zavazuje zaplatit oprávněné osobě sjednanou částku proti předání v akreditivu přesně uvedených dokumentů,

❖ dokumentární inkaso spočívá v předání určitých dokumentů klientem bance a následným pověřením banky k inkasu pohledávky; banka smí předat tyto dokumenty dlužníkovi z inkasované pohledávky až v případě jejího zaplacení; na rozdíl od akreditivu banka v tomto případě nepřebírá žádnou garanci za zaplacení pohledávky. [36]

3.3 Rozdíly mezi elektronickou a tradiční bankou

Vyspělá výpočetní technika přispěla k obrovskému pokroku v oblasti elektronického bankovníctví. Díky informačním systémům se zdokonalil nejen systém bankovníctví, ale i celý finanční sektor jako takový. Na začátku 90. let jsme v USA mohli najít první banky, které využívaly přímé bankovníctví. Klady, které skýtala tato nová forma bankovníctví, zákazníci brzy poznali. Výhoda obsluhy a kontroly finančních toků z pohodlí domova či ze své kanceláře prostřednictvím internetu či mobilního telefonu. Konec omezenosti v podobě pevné pracovní doby kamenné pobočky banky, nutnost dodržovat termíny schůzek s bankéři, anebo stání dlouhých front u přepážek.

Rostl jak počet uživatelů internetu, tak počet uživatelů internetového bankovníctví. Na základě tohoto faktu se většina bank rozhodla namísto stavby dalších kamenných poboček vybudovat pobočky virtuální. Podle zprávy Evropské centrální banky z roku 2007 bylo zjištěno, že v České republice se prozatím internetové bankovníctví netěší až tak velké oblibě. A nepřekvapí asi ani zjištění, že používání internetového bankovníctví je nepřímě úměrné věku. Dále se uvádí informace, že lidé s vyšším dosaženým vzděláním využívají tuto formu bankovníctví mnohem častěji. [37]

S možným nepříjemným omezením při užívání elektronického bankovníctví se můžeme setkat v podobě pomalého připojení k internetu, nebo slabého pokrytí signálem mobilní sítě. Toto je faktor působící ve prospěch kamenných poboček bank.

Elektronické bankovníctví je velkým konkurentem tradičním bankám. Jejich prodejní strategie se tedy musela pozměnit. Na pobočkách bank nalezneme širokou paletu bankovních produktů a služeb a můžeme zde vyřídit i náročné požadavky, které by byly bez osobního kontaktu těžko proveditelné.

Dochází k inovaci bankomatů, které nabízejí nové služby, jako např. možnost kontroly stavu účtu klienta, i zjištění zůstatku na účtu v jiné bance, dále změna PIN kódu, či platba složenky, převod finanční hotovosti z účtu na účet nebo dokonce platba daní a pokut. Výběr hotovosti z bankomatu patří mezi základní funkce bankomatu, ale novinkou je vklad hotovosti do bankomatu. Tisk lístků do divadla a příspěví na charitu již také není nemožné. A dokonce zhruba na 50 bankomatů může již být ovládáno nevidomými klienty. [4]

Přesto se nemusíme bát, že by tradiční banky zanikly. I nadále budou existovat konzervativní skupiny lidí, kteří nemusí být technicky zdatní a své finanční transakce by prostřednictvím počítače či telefonního přístroje třeba ani nezvládli. A najdeme jistě i skupinu klientů nepovažující novou formu bankovníctví za bezpečnou, ti budou stále preferovat vyřízení veškerých svých záležitostí na pobočce banky.

3.3.1 Hlavní rozdíly

Odlišný způsob komunikace mezi klientem a bankou

Tradiční tzv. kamenné banky si zakládají na přímém kontaktu se zákazníky, naopak elektronické bankovníctví využívá ke komunikaci komunikační kanály. Těmi jsou především internet a telefonní přístroj.

Snížení provozních nákladů banky

Internetová banka nepotřebuje rozsáhlou síť obchodních míst, zpravidla vystačí s minimálním počtem poboček, které poskytují služby spíše informačního, konzultantského a podpůrného charakteru. Úspora nákladů banky, která provozuje elektronické bankovníctví, je dána především snížením variabilních nákladů na jednu transakci. Na druhou stranu je třeba uskutečnit počáteční investice do nových technologií, které alespoň krátkodobě zvýší náklady fixní. Banky totiž obvykle nejsou schopny kvůli zavedení moderních komunikačních technologií okamžitě ušetřit jiné fixní náklady, například propustit nadbytečný personál nebo zavřít část svých již nepotřebných poboček. Tato úsporná opatření mohou následovat až po relativně delší době, pokud banka nechce riskovat ztrátu podstatné části své klientely.

Kvalita a dostupnost služeb

Služby internetového bankovníctví mohou klienti využívat 24 hodin denně 7 dní v týdnu nejen z České republiky, ale také ze zahraničí. Tradiční banky mají však pevně stanovenou pracovní dobu.

Nové typy bankovních produktů a služeb

Propojení bankovních informačních systémů a komunikačních kanálů je všeobecně známo. Jeho výhoda spočívá především ve vytváření zcela nových typů služeb, jako je např. TV banking a operace s běžnými účty a spořením. [7], [23]

Je-li hlavním cílem banky při přechodu nebo zavádění přímého bankovníctví zatraktivnění svých služeb, musí dospět k závěru, že elektronické bankovníctví vyžaduje v mnoha ohledech odlišný přístup i odlišnou filozofii než klasické "pobočkové" bankovníctví. A to především v těchto bodech:

- ❖ jiná klientská segmentace
- ❖ jiná filozofie fungování pobočkové sítě
- ❖ jiná filozofie marketingu služeb
- ❖ jiný způsob řízení společnosti

Z tohoto důvodu jsou banky zabývající se elektronickým bankovníctvím v mnoha případech zakládány mimo již fungující tradiční bankovní instituce, například jako jejich dceřiné společnosti. Toto s sebou ale může přinést zvýšené náklady, proto každá banka musí zvážit, jakou formou vstoupí na trh přímého bankovníctví. Ve světě jsou známy jak případy, kdy se klasická banka vnitřně transformuje a vybuduje služby přímého bankovníctví, tak i případy, kdy je založena samostatná nebo alespoň relativně samostatná podnikatelská jednotka budující tyto služby. [30]

4 Definice elektronického bankovníctví

Elektronické bankovníctví, anebo též bankovníctví přímé, to jsou pojmy označující elektronickou komunikaci mezi klientem a bankou. Díky využití komunikačních prostředků nedochází k osobnímu styku mezi klientem a pracovníkem banky. Vše lze vyřídit z pohodlí svého domova. Řeč je například o kontrole osobního účtu, či o provádění různých finančních transakcí. Hranicí však nejsou zdi domova ani kanceláře, ale internetový nebo mobilní signál. Všude tam, kde existuje pokrytí těmito signály tedy lze využít některý typ elektronického bankovníctví. Neustálý rozvoj výpočetní techniky a komunikačních technologií vede k vývoji v elektronickém bankovníctví. [30], [38]

Výraz elektronické bankovníctví neboli e-banking, je v současnosti poměrně intenzivně používán. Často však bývá nesprávně zaměňován s termíny e-commerce a e-business.

Pojem e-business je nejobecnější a znamená v zásadě používání elektronických řešení za účelem zefektivnění podnikání (tj. optimalizace dodavatelského řetězce, zefektivnění obchodních procesů, zkvalitnění komunikace apod.). E-commerce je definována např. jako elektronický marketing, prodej a nákup zboží a obsluha klientů přes internet. Jedná se tak o podmnožinu e-businessu, jednu z jeho možných forem. [25]

Pod pojmem e-commerce se ve většině případů rozumí především prodej či poskytování služeb skrze internet (či lépe world wide web). Je to tedy transakční rozhraní firmy na internetu, její webové stránky. [25]

Na druhé straně e-business je výraz řádově širší, zahrnuje nejen prodej a poskytování služeb přes internet a procesy s tím spojené, ale znamená transformaci všech procesů uvnitř, ale také vně firmy, s využitím moderních technologií na bázi internetu či webu. Jinak řečeno, jde o způsob podnikání využívající technologie internetu jak v oblasti řízení podniku, tak v oblasti spolupráce s partnerskými podniky, v oblasti nákupu a prodeje, poskytování služeb zákazníkům atd. E-business tedy představuje komplexní řešení založené na elektronických (internetových) technologiích. [32]

E-banking tvoří podmnožinu e-commerce, neboť se v zásadě jedná pouze o poskytování služeb nebo o kanál, jimiž jsou služby dodávány, ale v normálním případě nezahrnuje e-banking prodej zboží. Elektronické bankovníctví je efektivní a úsporný nástroj na obsluhu existujících klientů finančních institucí. [25]

4.1 Základní rysy elektronického bankovníctví

❖ Banka poskytuje své služby pomocí elektronického komunikačního kanálu, u kterého rozlišujeme dva druhy, uzavřený a otevřený. Jak je z názvu prvního typu patrné, mají k němu přístup pouze vybrané skupiny lidí. Nejčastěji se jedná například o členy banky. U druhého typu komunikačních kanálů toto omezení neexistuje, jelikož je přístupný všem.

❖ Komunikace a veškeré operace mohou probíhat mezi zákazníkem a automatickým systémem banky, nebo mezi zákazníkem a určeným pracovníkem, který obsluhuje daný bankovní systém.

❖ Při elektronické komunikaci musí vždy dojít k identifikaci klienta. Samotná identifikace je posléze ověřena autorizačním mechanismem

❖ Nejvyužívanějšími službami elektronického bankovníctví jsou hlavně pasivní operace (stav účtu, pohyby na účtech) a některé aktivní operace (platební příkaz) [38]

4.2 Vývoj elektronického bankovníctví

Pojem elektronického bankovníctví je relativně nový. Většina lidí si asi dnes představí pod tímto pojmem obecně bankovní služby poskytované přes internet. Avšak některé z těchto služeb, zařazených mezi služby elektronického bankovníctví, jsou starší než pojem sám.

4.2.1 Vývoj elektronického bankovníctví ve světě

Za první impuls elektronického bankovníctví lze brát vznik debetních platebních karet. Splatnost těchto transakcí je otázkou minimálního časového horizontu. První platební karta na světě byla vydána americkou telefonní a telegrafní společností Western Union Telegraph Company v roce 1914. Tato platební karta byla věrnostní, firma s ní umožňovala svým zákazníkům telefonovat a zasílat telegramy prostřednictvím svých poboček a závazek uhradit najednou na konci měsíce. [18]

Rok 1950 byl zrodem první univerzální platební karty. Tuto kartu vydala společnost Diners Club International a jejím vlastníkem se stalo 200 vybraných klientů. První kreditní karta byla vydána o rok později newyorskou bankou The Franklin National. Při použití platební karty stačilo předložit identifikační kartu a podepsat účet. Ověření shody podpisu kupujícího se vzorem na kartě bylo na prodávajícím. Později přibyla povinnost zkontrolovat, zdali karta není na seznamu zablokovaných karet. Vytvoření účtenky (ručním vypsáním nebo později pomocí imprinteru) i kontrola vůči seznamu zablokovaných karet zpočátku probíhala bez pomoci výpočetní techniky. [18]

Dalším významným vývojovým stupněm je zahájení činnosti First Direkt Bank v Leedsu, jde o banku, která obsluhovala své zákazníky pouze prostřednictvím telefonních linek. Tato anglická banka zavedla službu, která je dnes označována jako phone banking. [39]

Telefon ale evidentně nebyl pro bankovníctví ten nejspolehlivější a nejbezpečnější komunikační prostředek. Klient se totiž identifikoval pouze jménem a známým hlasem, popřípadě smluveným kódem, k autentizaci sloužilo heslo. Poté se v bankovníctví rozšířilo využívání faxu, kdy zákazník udával své jméno, klientské číslo a číslo účtu, k autentizaci sloužila kódová tabulka. Nevýhodou faxu byla nedokonalost po technické stránce. Vytisknuté příkazy nebyly vždy čitelné a klienti museli promptně preposílat údaje do banky. [21]

Vývoj výpočetní a komunikační techniky byl bankami detailně sledován. Byť motivace a financování vývoje počítačů vycházelo především ze strany vojenského sektoru, (který potřeboval rychlé počítače pro dešifrování odposlechnuté šifrované komunikace), banky se brzy staly významnými zákazníky výrobců samočinných počítačů a elektronických komunikačních zařízení. Nejprve se tato technika využívala pouze k vnitřním účelům, tedy pro tzv. informační systémy.

Kritický zlom tedy nastal s užíváním počítačů, neboť ty jsou schopné zpracovávat velká množství dat zároveň. Usnadňují tak práci bankám i klientům. Nejprve se data přenášela pomocí diskety, později se přenášela mezi počítači na základě BBS (Bulletin Board Service) stanice. Elektronický podpis dal za vznik složitějším programům umožňujícím pohodlnější správu klientských účtů. [21]

Dalším mezníkem ve světě elektronického bankovníctví je rok 1993, kdy došlo k privatizaci části celosvětové sítě internet. Veřejnost se tak začala setkávat se službami od soukromých subjektů. Ve stejném roce došlo i k vytvoření prvních webových stránek.

4.2.2 Vývoj bankomatů

Za historický první bankomat (ATM- Automatic Teller Machine) lze považovat ten, který navrhl a postavil Luther George Simjian. Instalace tohoto automatu patřícího City Bank of New York proběhla již roku 1939, stalo se tak právě v New Yorku. Velkou oblibu si však u zákazníků nezískal a po půl roce byl odstraněn. Dalším zprovozněným bankomatem se stal přístroj Barclays Bank. Tato banka roku 1967 uvedla v provoz „Cash Mashine“ v Enfield Townu v severním Londýně, který si již u klientů získal větší oblibu. Za vynálezce bankomatu je považován John Shepherd-Barron, byť si patent registroval již roku 1930 Simjian. Sláva patří také Američanovi Donaldu Wetzelovi, který řídil v 60. letech projekt výstavby bankomatů v hodnotě 5 miliard US \$. Zpočátku byly s bankomaty problémy a ani ochrana nebyla příliš vysoká. Bankomaty první generace ještě

nepoužívaly ani magnetický proužek. Informace o čísle účtu a PIN (Personal Identification Number – osobní identifikační číslo) byly zaznamenány na dřerném štítku, což někteří dokázali rozluštit a získat tak přístup k cizímu účtu. Instrukce pro klienta nezobrazovala obrazovka, ale otočný válec s předem připravenými pokyny. Zanedlouho se technické obtíže podařilo vyřešit a bankomaty se začaly vyrábět sériově.

Bankomaty se zcela oprávněně nachází na seznamu 100 nejvýznamnějších vynálezů 20. století. [15]

4.2.3 Vývoj elektronického bankovníctví v ČR

Rozvoj elektronického bankovníctví úzce souvisí s rozvojem platebních karet, a tak je rok 1969 pro nás významný, neboť se v Československu poprvé začaly přijímat platební karty. Jednalo se o karty Diners Club a American Express.

Avšak Češi si na svojí první platební kartu museli kvůli politické izolovanosti východního bloku nějaký čas počkat. Historicky první platební kartou u nás byla dispoziční karta k tuzexovým účtům Živnostenské banky z roku 1988, ta byla ale určena jen omezenému okruhu uživatelů. S první debetní kartou přišla v roce 1989 Česká státní spořitelna. Karta byla určena výhradně pro výběry z bankomatů, denní limit byl 2 000 Kč. [5]

V dnešní době je v České republice používání platebních karet poměrně rozšířené.

Prudký rozvoj elektronického bankovníctví ale nastal až po roce 1989. Důvodem byla ona předrevoluční politická situace, která neposkytovala vhodné podmínky pro vývoj moderní formy bankovníctví.

První bankomat byl v Československu instalován Českou státní spořitelnou 15. prosince 1989 na Václavském náměstí v Praze v domě bývalé Státní banky Československé. Bankomat byl nejprve k dispozici pouze zaměstnancům banky, o pár měsíců později i veřejnosti. Až do roku 1992 pracovaly bankomaty v tzv. off-line režimu, což znamenalo nahrávání souborů s blokovanými kartami do bankomatů a čerpání limitu bylo sledováno prostřednictvím záznamu na magnetickém proužku. V již zmíněném roce 1992 byly zavedeny první bankomaty v režimu on-line, tedy přímo napojené na systémy banky. Bezhotovostně mohli kartou Češi poprvé zaplatit v roce 1991 v obchodním domě Kotva. [5]

Telefonní bankovníctví si u nás vymohlo významné postavení, v 90. letech ho využívalo přes půl milionu zákazníků. Znamenalo to jednoduchou komunikaci mezi bankou a klientem za využití telefonní linky. Pro uživatele to bylo pohodlné, snadné a hlavně efektivní. Technologický rozvoj znamenal rozšíření nabídky služeb phone bankingu. Vznik digitálních ústředí a novinka v podobě

tónové volby dala možnost zautomatizovat služby. To vše umožnilo ušetřit čas a peníze jak na straně bank, tak na straně klientů. V posledních letech dochází k nahrazování phone bankingu modernějším GSM bankingem, kde jsou prostředkem komunikace SMS zprávy zasílané z mobilního telefonu.

Český trh obohatila roku 1998 Expandia Banka, jistou dobu zvaná E-banka a od 7. července 2008 část Reiffeisenbank. Tato banka byla v České republice jako první zaměřena na přímé bankovníctví. Tehdejší nabízené formy elektronického bankovníctví byly: internet banking, phone banking a GSM banking. Poskytované služby se rozšiřovaly, od roku 2000 mezi ně lze řadit WAP banking a od roku 2003 i služby PDA banking. [43]

4.3 Možnosti elektronického bankovníctví

Možnosti komunikace klientů s bankou, jaké dnes dávají elektronické komunikační kanály, jsou veliké. Bankovní domy s určitostí znají tento potenciál, který je v elektronickém bankovníctví. A proto dnes všechny banky nabízejí alespoň nějakou z variant elektronického bankovníctví. Tyto varianty jsou blíže specifikovány v následujících podkapitolách.

4.3.1 Platební karty

Termín platební karty, který označuje malé obvykle plastové karty s údaji identifikujícími jejího majitele. Jedná se o nástroj k bezhotovostní platbě. Nejčastěji jsou vydávány bankami jak fyzickým tak i právnickým osobám. Rozměry a fyzikální vlastnosti stanovuje mezinárodní norma ISO 3554. Jsou tou nejstarší složkou elektronického bankovníctví a až do dnes patří mezi její neoddelitelnou součást. Platební karta umožňuje svým držitelům jednoduše a bezpečně platit za zboží a služby v obchodech, navíc umožňuje také vybírat hotovost z bankomatů, na bankovních přepážkách nebo ve vybraných směnárnách a jiných finančních institucích. [18]

Za primární funkci platebních karet se v počátku předpokládalo, již výše zmíněný, bezhotovostní nákup zboží a služeb. Ke skutečnému naplnění této funkce však dochází až v posledních letech. Děje se tak díky rozšířenému zavádění platebních terminálů do obchodů. Existuje několik druhů platebních karet, a je na uživateli, aby si na základě svých potřeb a požadavků zvolil tu správnou. O jednotlivých druzích platebních karet a jejich rozdělení se blíže hovoří v následujících podkapitolách.

4.3.1.1 Definice platební karty

Platební karty jsou moderním nástrojem určeným k bezhotovostní platbě. Vyráběny jsou z třívrstvého PVC, které je odolné vůči běžnému používání karty, jejímu ohýbání a dále vůči chemickým a jiným vlivům okolního prostředí.

Na přední straně karty se uvádí číslo karty, doba její platnosti, jméno vlastníka karty a označení vydavatele. Na zadní straně se nachází například magnetický proužek a v případě nutnosti vlastnoruční podpis držitele karty. Nalezneme zde také trojčíslí sloužící jako heslo při elektronických transakcích.

Platební karty nejsou majetkem jejího vlastníka, nýbrž banky. Tedy po uplynutí doby platnosti musíme kartu navrátit bance. [18]

Z čísel na kartě je o ní možné vyčíst tyto základní informace:

- ❖ Typ karty a oblast, kde je karta používána (např. čísla bankovních karet VISA začínají číslicí 4, karty začínající číslicí 5 jsou typu Euro Card/Master Card), určují první dvě číslice
- ❖ Vydavatele banky určuje třetí až šestá číslice
- ❖ K jednoznačné identifikaci účtu, k němuž je zřízena, slouží sedmá až předposlední číslice slouží k jednoznačné identifikaci účtu
- ❖ Pro kontrolní číslo, které potvrzuje platnost (je určeno na základě Luhnova algoritmu) je vyhrazena poslední číslice [35]

4.3.1.2 Druhy platebních karet

Ne všechny karty jsou stejné, existuje široká škála platebních karet, které se liší dle své funkce, způsobu zúčtování, teritoria použití, uživatelem či rozsahem služeb. [22]

Pro platební karty se v České republice vžilo ve většině případů nesprávné označení „kreditní karta“.

První kategorii definujeme podle způsobu zúčtování. Jsou zde zahrnuty debetní karty, kreditní karty, charge karty, co-branded karty a elektronické peněženky. Hlavní rozdíl je mezi platebními kartami v původu čerpaných peněz.

4.3.1.2.1 Debetní karty

Tento druh bankovní platební karty umožňuje majiteli přístup k prostředkům na běžném účtu. K čerpání peněz dochází při výběru v hotovosti z jeho účtu či při placení za zboží a služby v síti obchodních míst vybavených pokladními terminály.

Pojem debetní znamená, že majitel karty může čerpat více peněz, než kolik na účet ke kartě uložil, tedy do "mínusu". Obvykle je tento "mínus" nazýván bankami jako krátkodobý kontokorentní úvěr v českých korunách. Samozřejmě při využití povoleného debetu pak s časem nabíhají k čerpané částce úroky dle aktuálních sazeb banky. [40]

Při operacích s touto kartou je potřebná suma zablokována na účtu, poté se platba ověřuje v kartovém systému. Zjišťuje se, zda je na účtu dostatek prostředků a zda není překročen denní, týdenní limit apod. Pokud ověření proběhne v pořádku, je transakce provedena a peníze jsou z účtu odepsány tentýž nebo následující den po jejím provedení. Pokud ale například není na účtu dostatek prostředků, není operace provedena. [21]

Platnost debetní karty je 1-3 roky. Rozlišujeme tuzemské debetní karty, které je možné využívat pouze na území České republiky, a mezinárodní karty. Stále více se ale setkáváme s mezinárodními kartami, které jsou pro klienty výhodnější. Z tohoto důvodu přestávají banky v posledních letech tuzemské karty vydávat. V ČR jsou bankami vydávány převážně karty systémů MasterCard a Visa.

Debetní platební karty se staly nejoblíbenějším a nejrozšířenějším masově používaným typem. Jak již bylo řečeno výše, používání platebních karet je v Česku k dnešku poměrně rozšířené. Jen za rok 2009 bylo v ČR vydáno 9 054 308 karet, což činí meziroční nárůst o 1,37%. Přičemž nárůst je u debetních karet 2,10 % (počet vydaných debetních karet 7 372 327). [31]

4.3.1.2.2 Kreditní karty

Hlavním účelem kreditních karet je nákup zboží a služeb. Výběr hotovosti z bankomatů je funkcí vedlejší.

Kreditní karta je platební karta založená na revolvingovém úvěru. Při využití této karty její držitel při nákupu daného výrobku či služby nejprve čerpá úvěr. Pokud do stanoveného termínu čerpanou částku uhradí na úvěrový (kreditní) účet, není mu účtován úrok. Průměrná doba, do které musí klient své závazky splatit je cca. 30-50 dní. Úvěrový limit bývá nejčastěji stanoven dle bonity klienta, neboli jeho pověsti, kterou si tvoří na základě schopnosti přijímat a následně řádně splácet úvěry. V případě volby postupného splácení čerpané částky, musí se počítat s ročním úrokem od 12 do 24 %. [18], [22]

Kreditní karty se u nás poprvé objevily v roce 1996 a s jejich vydáváním začala Česká spořitelna.

Při porovnání kreditní karty s kartou debetní je velkou výhodou možnost odkladu splácení.

Oproti nárůstu debetních karet za minulý rok došlo k meziročnímu poklesu u kreditních karet v úrovni - 1,7 % (počet vydaných kreditních karet 1 681 981). [31]

Platnost kreditní karty je stejně jako u karty debetní, a to 1-3 roky. U některých kreditních karet může být platnost neomezená, v tomto případě se jedná o karty vydávané přímo splátkovými společnostmi. Stejně jako u debetní karty, rozlišujeme mezinárodní a tuzemské kreditní karty.

Můžeme se také setkat se zvláštním druhem kreditních karet, kterým jsou nákupní úvěrové karty, vydávané zejména leasingovými a úvěrovými společnostmi.

4.3.1.2.3 Charge karty

Význam charge karet byl velký hlavně v minulosti. Důvodem je fakt, že charge karty jsou nejstarším typem platebních karet. Tyto karty se tedy významně podepsaly na zrodu přímého bankovníctví. Jejich uživateli nemůže být každý, nýbrž jen vybrané podniky a soukromé subjekty s nadprůměrnými příjmy. Princip fungování je podobný jako u karet kreditních, rozdíl je pouze v režimu splácení. Transakce se zúčtovávají vždy na konci měsíce prostřednictvím detailního výpisu. Dlužný obnos je následně jednorázově uhrazen. Z čerpané částky není placen žádný úrok.

Mezi nejprestižnější mezinárodně uznávané úvěrové platební karty patří charge karty Diners Clubu. Jejich pořizovací cena i roční poplatky se pohybují v řádu tisíců korun, kompenzací pak ale bývají balíčky nadstandardních služeb, jako je cestovní pojištění či různá jiná pojištění. Karty Diners Club jsou vydávány s individuálním měsíčním limitem pro nákup zboží a služeb dle držitelových finančních potřeb. [18], [22]

Na českém bankovním trhu karta tohoto typu zatím není právě zaběhlým produktem.

4.3.1.2.4 Co-branded karty

Co-branded karty v sobě ukrývají obchodní spolupráci zpravidla banky, resp. finančních institucí s jinými firmami nebankovního sektoru. Oběma obchodním partnerům mají přitom zajistit příliv nových, případně udržení stávajících klientů a ruku v ruce s tím i lepší obchodní výsledky. Klient za užívání karty obdrží mnohé výhody, mezi které patří výhodnější směnný kurz u plateb uskutečněných v zahraničí, žádné poplatky spojené s platbou v tuzemsku i zahraničí nebo také bonusové body, které je možné proměnit za zboží či služby u partnera Co-brandového programu. Příkladem tohoto programu je UniCredit Bank (dříve HVB) Czech Republic a VISA ČSA. Tato spolupráce funguje již od roku 2001. Karta poskytuje klientům vstupní body do věrnostního programu ČSA. Za další příklady Co-brandového programu jsou označovány The GM MasterCard a VISA Card, The Goldfish MasterCard a VISA. [16], [18]

Co-brandové karty jsou v České republice stále populárnější, a to zejména díky benefitům, které klientovi poskytují.

AFFINITY CARD		
Výhody pro partnera	Výhody pro klienta	Výhody pro banku
Reklama značky Logo na kartě, reklama	Zvýhodněné podmínky Nižší poplatky, úrok, lepší služby	Níže akviziční náklady Vyšší míra kladné odezvy mezi členy na nabídku banky Možnost předvýběru klientů
Zlepšení komunikace se členy Pravidelné výpisy ke kartě nebo účtu klienta	Příslušnost k cílové skupině Propaguje svou příslušnost při každém použití karty	Zvýšení příjmů Nižší delikvence úvěrů Větší používání karty
Zvýšení příjmů Provize od banky za vydané karty, provedený obrát apod.	Podpora zájmů cílové skupiny Provize pro svou organizaci	Cross-selling produktů Při pozitivní zkušenosti s kartou ochota použít i další produkty

Obrázek 4-1 Výhody a nevýhody co-branded karet (zdroj:[17])

4.3.1.2.5 Elektronická peněženka

Elektronická peněženka, jak již z názvu můžeme usuzovat, je úzce spjatá s elektronickým bankovníctvím, kde je jeho významnou složkou, a to zejména v posledních letech, kdy dochází k jejich velkému rozvoji.

Elektronické peněženky se objevily v roce 1993, jejich účelem byly platby menších částek na internetu (do 20 USD). Elektronickou peněženku dobýváme převodem z bankovního účtu nebo platební kartou. Dobíjení funguje na stejném principu jako u mobilního telefonu. Do elektronické peněženky vkládáme pouze potřebné množství peněz, což je velký rozdíl ve srovnání s platebními kartami. Používání elektronické peněženky veskrze bezpečné. Uživatel nemusí uvádět číslo své karty, kontrolní číslo ani datum platnosti karty. Pouze zadá přihlašovací jméno a heslo. [18]

Mezi nejrozšířenější systém elektronických peněženek v České republice patří PaySec a Pay Pay, které na trhu nahradily původní elektronickou peněženku Monetku. PaySec nabízí širokou škálu služeb, příkladem je nejvyhledávanější možnost - převod peněz mezi uživateli systému. PaySec slouží především pro platby v českých internetových obchodech. Platební systém Pay Pay je u nás v současnosti nejužívanější. K rozšíření této peněženky přispěly nízké poplatky za služby a široká nabídka služeb, které jsou uživatelům poskytovány. Jedná se o celosvětový systém, který funguje v mnoha zemích. Známy je také platební systém PayPal, ten je určený pro platby v zahraničních internetových obchodech. [34], [42]

Příkladem elektronické peněženky, která nepropaguje nejlépe potenciál funkčního využití, je pražská Opencard, čipová karta, která je využitelná od roku 2006. V současné době se spektrum služeb, které nabízí, rozšiřuje. Lze používat v pražské integrované dopravě, ale také jako čtenářský průkaz v pražské Městské knihovně a jejich pobočkách. Kartu můžeme také využít při placení za parkování v parkovacích automatech. [29]

Do druhé kategorie rozdělujeme platební karty podle způsobu provedení záznamu dat. Jedná se o karty embosované a elektronické.

4.3.1.2.6 Embosované platební karty

Embosovaná platební karta se vyznačuje reliéfním (plastickým) písmem, kde je nad povrch karty vytlačeno číslo. Dále zde nalezneme rovněž platnost karty a údaje o držiteli. Kartou můžeme používat v obchodech, které nejsou vybaveny elektronickými platebními terminály, proto jsou embosované platební karty použitelné na více obchodních místech než karty elektronické. Při platbě jsou údaje o kartě otištěny na formulář, který klient potvrdí svým podpisem. Prodejce posléze formulář využije při zúčtování s bankou. K otištění údajů slouží mechanické snímací zařízení zvané imprinter. Výhodou embosovaných karet je možnost placení na internetu. Typickým zástupcem embosovaných karet jsou karty VISA Classic nebo MasterCard Standard. Podmínkou získání karty bývá mnohdy posouzení žádosti o vydání embosované karty na základě zůstatku na účtu. Karty se tedy vydávají bonitním klientům, u nichž banka předpokládá vyšší zůstatek na účtu (přibližně od 10 000 Kč výše). [1], [18]

4.3.1.2.7 Elektronické karty

Elektronická karta je platební karta, která umožňuje výběry z bankomatu a platbu u těch obchodníků, kteří mají elektronický platební terminál a přímé napojení na banku, aby platbu okamžitě ověřili. Jsou vydávány každou bankou k běžnému účtu, většinou zdarma, a tudíž jsou nejčastějším typem používaných karet. Zásadním argumentem mluvícím pro elektronickou kartu je, že její vedení je levnější než provoz embosované karty. Také blokace karty při ztrátě je levnější. Avšak nevhodnost spočívá v nemožnosti platit kartou na internetu či v rozvojových zemích, kde elektronický platební terminál zatím není standardem. [6]

Do třetí kategorie zahrnujeme platební karty na základě využití technologie. Rozlišujeme zde magnetické karty, čipové karty, hybridní karty a optické karty. Dalším druhem jsou karty internetové.

4.3.1.2.8 Magnetické karty

Tyto karty mají na zadní straně magnetický proužek, který obsahuje informace o kartě. Magnetická karta patří mezi karty s nejnižším stupněm ochrany, a tím také mezi nejméně bezpečné prostředky elektronického bankovníctví. Informace z karty si tedy může kdokoli snadno zjistit. Působením magnetického pole může dojít k poškození či ztrátě uložených dat. Veškerá zařízení potřebná k přečtení informací z karty jsou volně dostupná v běžném prodeji. Rovněž duplikace magnetických karet nebyla výjimkou, na základě zapisovacího zařízení není problém onu kopii originální karty vytvořit. Právě faktor bezpečnosti byl jedním z hlavních důvodů snahy o postupné nahrazení těchto karet modernější

technologií. V současnosti se magnetické karty nahrazují modernější technologií, s vyšším zabezpečením. Na naprosté vymizení magnetických karet patrně nebudeme muset dlouho čekat. [24]

4.3.1.2.9 Čipové karty

Jedná se o karty vybavené čipem, do něhož jsou uloženy základní údaje potřebné k ověření osobního kódu klienta.

První čipové karty se objevily ve Francii, kde si získaly značnou oblibu. První česká platební karta vybavená čipem a vyhovující mezinárodním standardům spatřila světlo světa roku 2003. Karty byla vydána Komerční bankou za spolupráce se společností VISA International. Jednalo se však o hybridní typ karty, byla totiž vybavena čipem i magnetickým proužkem. Bylo tomu tak proto, aby se karta mohla používat na všech místech a nejen na terminálech a bankomatech KB, které byly na novou technologii připraveny. [18], [33]

Můžeme rozlišit tři druhy čipových karet, paměťová karta (Memory Card), paměťová karta s autentizační logikou (Hard-Wired Logic Card) a Mikroprocesorová karta (Mikroprocesor Card). [18]

Kladem paměťových karet je lacinost, naopak negativem je nízká bezpečnost, karta nemá tzv. „inteligenci“. Nejvíce je využívána pro jednoduché aplikace, jako jsou například telefonní karty, které obsahují čip s paměťovými buňkami. Ty jsou však pouze na jedno použití, tzn. po užití se karta stává bezcennou. [18]

Do paměťových karet s autentizační logikou musí být pro užívání vložen kód. Tento kód je jakási přístupová brána k informacím na kartě uloženým.

Mikroprocesorová karta na rozdíl od předchozích typů čipových karet obsahuje tzv. „aktivní inteligenci“. Přístup k údajům je rovněž na základě tajného kódu. Při pokusech o neoprávněný vstup k údajům, působí jako ochrana blokace karty nebo smazání veškerých uložených údajů. [18]

Již delší dobu můžeme být svědky nahrazování magnetických karet kartami čipovými neboli Smart kartami. Tyto karty se řídí EMV (Europay-MasterCard-Visa standardem) pro vzájemnou kompatibilitu čipů a terminálů. Čipové karty dnes masově nahradily zastaralé karty magnetické.

4.3.1.2.10 Hybridní karty

Hybridní karty jsou kombinací magnetických a čipových karet. V tomto typu karet je zabudován jak čip, tak magnetický proužek. Potřeba existence tohoto typu karet byla v minulosti, kdy se čipové karty začínaly zavádět, ale odpovídající platební terminály ještě nebyly všude. A tak vznikly hybridní karty, které umožňují využití karty na všech platebních terminálech. Kladem těchto karet je vysoká kvalita i bezpečnost. [10]

4.3.1.2.11 Optické karty

Prozatím je jejich výskyt bez procesoru. Charakteristické jsou vysokou kapacitou paměti, údaje jsou však zapsatelné pouze jednou. Největší využití zatím našly optické karty ve zdravotnictví. Vzhledem k vysokým pořizovacím nákladům čtecích zařízení si tyto karty ale mnohá zdravotnická zařízení stále nemohou dovolit. Zbytečným luxusem je také nadměrně vysoká kapacita karty. [27]

4.3.1.2.12 Internetové karty

Tento typ karet se nevyskytuje v klasické podobě, tedy jako kus plastu, který bychom mohli uchopit. Není proto možné je používat při placení v kamenných obchodech ani při výběru hotovosti z bankomatu. Tato karta má sloužit k nákupu zboží a služeb na internetu, dále pro písemné nebo telefonické objednávky v tuzemsku i zahraničí. Mluvíme pouze o vygenerovaném čísle, s jistou platností a třímístným kódem CVV2 (Visa) / CVC2 (MasterCard). Karty jsou typické vysokou bezpečností, neboť nejsou snadno zcizitelné jako plastové karty. [8]

4.3.2 Telefonní bankovníctví

Telefonní bankovníctví, jinak nazývané také jako phone banking nebo telebanking. Vývojově lze považovat za druhou formu elektronického bankovníctví. Počátky hledejme kolem roku 1989, kdy zahájila činnost First Direct Bank v Leedsu, která začala obsluhovat své klienty pouze prostřednictvím telefonních linek. Telefonním přístrojem při této komunikaci využívaným, se rozumí buď pevná linka, nebo mobilní telefon. V telefonním bankovníctví typ přístroje nehraje nikterak významnou roli. Klienti mohou tuto formu spojení se svou bankou využít všude tam, kde běžně svůj telefon používají. [23], [39]

Služby telefonního bankovníctví jsou nabízeny k osobním účtům téměř všemi bankami v České republice. Rozdíly najdeme ve spektru služeb nabízených bankou a ve výši poplatků za ně. Telebanking není příliš cenově výhodný oproti jiným druhům elektronického bankovníctví, a to jak pro banku, tak pro klienty. Banka musí platit několik telefonních operátorů a uživatelé platí za zprostředkování hovorů.

Navzdory tomu, že jednotlivé banky v poslední době budují spíše jiné druhy elektronického bankovníctví, telebanking má spoustě tuzemských uživatelů stále co nabídnout. I přesto, že služby telebankingu jsou dražší a internetové bankovníctví nabízí mnohem širší škálu funkcí. Právě díky prvku funkčnosti banky stále více sázejí na internetové bankovníctví a telebanking odsouvají na druhou kolej.

Operace můžeme obecně dělit na aktivní a pasivní. Pasivní operace nemění stav účtu klienta. Řadí se mezi ně jak údaje o bance a jejich produktech, tak i autorizované informace z informačního systému banky, např. zůstatek na účtu, transakční historie apod. Naopak aktivní operace se účtu klienta a zůstatku na něm týkají. Mezi tyto operace řadíme například příkazy k úhradě. [26]

4.3.2.1 Hlasové telefonní bankovníctví

Prostřednictvím telefonu klient může komunikovat s bankou hned několika způsoby. Podle těchto způsobů komunikace se telebanking dělí na několik skupin, které budou podrobněji rozebrány v následujících podkapitolách. Hlasové telefonní bankovníctví lze rozdělit na dvě podmnožiny, v souvislosti s tím, kdo přijímá údaje a požadavky od klientů. Klient má možnost do své banky přímo zatelefonovat a poté záleží na tom, zda se spojí s call centrem tzn. živým telefonním bankéřem, či s telefonním automatem, který je i u nás často označován anglickým názvem Interactive Voice Response, neboli IVR. Vzhledem k tomu, že u obou výše zmíněných způsobů klient komunikuje s bankou prostřednictvím hlasu, používá se pro tento druh komunikace označení hlasové telefonní bankovníctví.

4.3.2.1.1 Interactive voice response

Česká verze překladu by nejspíše mohla znít jako interaktivní hlasová odezva. Mluvíme o systému s předdefinovanými ovládacími volbami. Ten umožňuje klientům vyřizovat snadnější požadavky. Pro spojení s IVR je potřebné, aby klientův přístroj ovládal tónovou volbu.

IVR systém telebankingu je využíván při různých bankovních operacích. Zákazník je spojen s automatem, kde jsou předem nahrané ovládací volby-bankovní služby. Nabídka služeb je převážně složena z operací pasivních. Rozsah se na české bankovní scéně liší. Avšak ve většině případů se jedná o služby typu zjištění pohybu na účtech, zjištění zůstatků na účtech či informace o bance. Spíše výjimkou mezi českými bankami je nabídka aktivních operací, jako je například provedení platebního příkazu.

4.3.2.1.2 Call centrum

Při využívání služeb call centra, žádá klient prostřednictvím svého telefonu operátora (bankéře) o provedení konkrétní bankovní operace. Pro tento typ telefonního bankovníctví nepotřebujeme žádné zvláštní vybavení, pouze jakýkoliv funkční telefon. Prostřednictvím operátora klienti mohou vykonávat poměrně širokou škálu bankovních operací. Většinou se ale zadávají složitější požadavky, jelikož provedení jednodušších bankovních operací je možné vyřídit prostřednictvím systému IVR. Právě rozsáhlá nabídka poskytovaných služeb je nespornou výhodou call center, které

umožňují vyřizovat jak pasivní, tak i aktivní bankovní operace. Dalším plusem call center bývá možnost vykonávat bankovní operace v cizím jazyce, zpravidla se jedná o anglický jazyk. U většiny českých bank jsou navíc call centra dostupná 24 hodin denně.

Většina tuzemských bank poskytuje kompromis mezi těmito dvěma typy telefonního bankovníctví. Provozovat oba typy phone bankingu je z marketingového hlediska banky výhodné, protože někteří klienti preferují „živé“ operátory, jiní systém menu. Další výhodou spojení obou typů telefonního bankovníctví je fakt, že v automatickém systému se může klient po čase ztratit či se dostat do „slepé uličky“ a operátor mu v takové situaci adekvátně pomůže.

I přes vysokou úroveň bezpečnosti telebankingu, je telefonní bankovníctví rizikovým druhem přímého bankovníctví. Hrozbou je možnost odposlechů, a proto je ostražitost při sdělování osobních dat na místě. Banky používají různá zabezpečení proti zneužití. V zásadě se přihlášení do telefonního systému každé banky skládá ze dvou částí: zadání identifikačních znaků klienta a osobního bezpečnostního hesla klienta. Pro zvýšení bezpečnosti mají některé banky třístupňové přihlašování do systému (identifikační číslo, PIN a heslo). Poté je klient vpuštěn do menu.

Banky můžeme dále rozdělit podle typu linky, na kterou zákazníci volají. Typ linky totiž ovlivňuje celkové náklady prováděné transakce. Typické pro telefonní bankovníctví jsou tzv. zelené linky, jejichž telefonní čísla začínají trojčíslím 800. Volání je pak pro klienta zdarma. Jedná se o UniCredit Bank, Raiffeisenbank a Volksbank. Dvě z našich největších bank, Česká spořitelna a ČSOB, mají ovšem pro telebanking zřízeny tzv. modré linky začínající trojčíslím 844. V případě modré linky se ceny hovorného rozdělují mezi banku a klienta. Klientovy jsou k nákladům požadované transakce účtovány náklady v cenách místního hovoru do pevné sítě. [9]

4.3.2.2 GSM banking

U nás často také označován jako GSM bankovníctví, vznikl spolu s velikým boomem mobilních telefonů s digitálním standardem GSM (Global System for Mobile Communication – globální systém mobilní komunikace). Ovládací zařízením při používání GSM bankovníctví jsou právě mobilní telefony. Historie mobilního bankovníctví u nás počíná rokem 1998, kdy Expedia Bank (dnešní Raiffeisenbank) spolu s operátorem Paegas (dnes T-Mobile) spustila GSM bankovníctví a tím se ČR stala teprve třetí zemí na světě, která služby GSM bankingu začala nabízet.

U nás jsou distributoři produktů GSM bankovníctví tři největší mobilní operátoři (Telefónica O2, T-Mobile, Vodafone), výjimkou je relativně nový operátor U:fon, který GSM banking nepodporuje. Nabídla operací, které klient může prostřednictvím GSM bankingu provádět, se poměrně liší mezi tuzemskými bankami. Ne všechny banky nabízejí aktivní služby. [14]

Kvůli velké konkurenceschopnosti internet bankingů se GSM banking v budoucnosti velkého vzestupu nedočká, stále je však nabízen 6 velkými tuzemskými bankami. Zpravidla banky nabízející GSM banking dávají možnost jak služeb pasivních (jako je např. informace o stavu účtu, poslední pohyby na účtu, kurzovní listky, úrokové sazby), tak i aktivních (např. zadání platebního příkazu či založení termínovaného vkladu). Jména bank nabízející GSM bankovníctví spolu s počty uživatelů znázorňuje tabulka 4-1.

Název banky nabízející GSM banking	Počet aktivních klientů	GSM banking	JAVA banking
Česká spořitelna	cca 75 000	✓	✗
ČSOB	cca 70 000	✓	✗
GE Money Bank	cca 157 000	✓	✗
Poštovní spořitelna	cca 50 000	✓	✗
Raiffeisenbank	cca 8000	✓	✗
UniCredit Bank	?	✓	✗
Komerční banka	cca 27 500	✗	✓
UniCredit Bank	?	✗	✓

Tabulka 4-1 (Zdroj: [14])

Také tato služba se dá rozdělit na dvě formy. Jsou jimi SMS banking a SIM Toolkit.

4.3.2.2.1 SMS banking

Komunikace při SMS bankingu probíhá na základě výměny krátkých textových zpráv, tedy tzv. SMS (Short Message Service), mezi klientem a bankovním systémem. Tato služba může být velmi snadno zautomatizována. Klient zasílá strukturovanou textovou zprávu v předepsaném formátu. Je-li formát odpovídající, dostane se klientovi odpovědi zpět na telefon.

Velkým pozitivem je přístupnost k SMS bankingu prostřednictvím všech mobilních telefonů bez ohledu na operátora. Dalším plusem je poměrně rozsáhlá paleta nabízených služeb. Nevýhodou SMS bankingu je omezenost rozsahu textových zpráv na 160 znaků. Toto omezení se týká i aplikací SIM Toolkit.

4.3.2.2.2 SIM Toolkit

V současnosti je používanější, bezpečnější a uživatelsky přívětivější variantou GSM bankovníctví tzv. SIM Toolkit. Jedná o šifrovanou bankovní aplikaci, kterou banka nahraje do mobilního telefonu klienta na SIM (Subscriber Identity Module) kartu. Uložená bankovní aplikace se klientům následně zobrazuje v menu telefonu.

Jednoznačnými výhodami technologie SIM Toolkit jsou pohodlnost a přehlednost. Klient již nemusí používat složité řetězce znaků, které jsou potřebné u výše zmíněného SMS bankingu a navíc veškeré příkazy mohou být zadávány přímo z menu aplikace. Komunikace mezi uživatelem a bankou tedy probíhá následovně. Po vybrání si některé z nabízených služeb a ukončení veškerých operací, dojde k odeslání šifrované SMS zpráva s potřebnými informacemi do banky. Bankovní systém následně zašle klientovi šifrovanou odpověď ve formě SMS zprávy či e-mailu.

V současnosti lze z jedné SIM karty ovládat více účtů u různých bank. Naopak účet je možné ovládat pouze z jedné SIM karty, což významně snižuje případnou možnost zneužití. Konkrétně operátor T-Mobile nabízí multifunkční SIM kartu Universal, ze které je možné využít aplikace dvou bank. Vodafone nabízí SIM Plus, na kterou je možné uložit aplikace deseti bank. V případě Telefónica O2 se naskýtá možnost využít SIM kartu z názvem Smart karta umožňující ovládat patnáct na sobě nezávislých bank. [14]

4.3.2.3 WAP banking

Další službou telefonního bankovníctví, poskytovanou skrze mobilní telefony podporující WAP (Wireless Application Protocol – protokol pro bezdrátové aplikace) technologii, je WAP banking. WAP technologie je v dnešní době podporována nejen skoro všemi mobilními telefony na trhu, ale také například pagery či osobními kapesními počítači (PDA-Personal Digital Assistant). Tato technologie je na rozdíl od SIM Toolkit zcela nezávislá na SIM kartě telefonu a tedy i na mobilním operátorovi. K přenosu dat se používá GPRS (General Packet Radio Service).

WAP banking není příliš vzdálený od klasického internetového bankovníctví. WAPové stránky bank jsou velmi podobné klasickým webovým stránkám. Rozdíl je hlavně v rozměrech, které jsou přizpůsobeny displejům mobilních telefonů. Rozsah bankovních úkonů, které je možno provádět v rámci WAP bankingu, je velmi podobný, jako je tomu u aplikace SIM Toolkit. Díky pokročilejší metodě šifrování je bezpečnost WAP bankingu na vyšší úrovni, než jak je tomu u aplikace SIM Toolkit.

V České republice byla užívána tato technologie eBankou od roku 2000. I přes velká očekávání se služba WAP banking příliš nerozšířila, stalo se tak kvůli nezájmu zákazníků. Důvodem jsou především nové, uživatelsky příjemnější a levnější druhy elektronického bankovníctví. V současné době služby WAP bankingu nenabízí žádná tuzemská banka. [14]

4.3.2.4 JAVA banking

Pokrok s pohodlností dospěl k tvorbě další formy elektronického bankovníctví, a tou je JAVA banking. Nese plasy mobilního a internetového bankovníctví. Prostřednictvím javové aplikace v mobilním telefonu, která se stáhne přes mobilní prohlížeč, se připojí do banky a účet je ovládán podobně jako přes internet. Komfort a nabídka služeb jsou přímo úměrné displeji mobilního telefonu. Nutnost dostatečně velké paměti a vyhovující grafické rozhraní. [14]

U nás jako první tuto službu začala nabízet Komerční banka v roce 2005 a nedlouho po ní i Živnobanka, dnes UniCredit bank. V současnosti jsou to právě tyto dvě banky, které jako jediné v České republice poskytují služby JAVA bankingu. Viz Tabulka 4-1.

U služby JAVA banking se jedná o přenos dat prostřednictvím internetového rozhraní. Spojení s bankou v tomto případě probíhá online přes EDGE či GPRS, a tím je značně odlišné od ostatních druhů mobilního bankovníctví.

JAVA banking je v současné době na vzestupu. Vysoká rychlost odezvy spolu se zrušením omezení 160 znaků, jako tomu bylo u GSM bankingu, je jasným plusem pro JAVA banking. Jediný problém může představovat úkon stáhnutí a následného nastavení aplikace banky v mobilním telefonu.

4.3.2.5 PDA banking

Tzv. PDA banking je poslední formou mobilního bankovníctví. Jedná se o relativně novější formu elektronického bankovníctví, kde je spojení s bankou na straně klienta zajišťováno díky kapesním počítačům, neboli PDA (Personal Digital Assistant). Spojení s bankou je zde, stejně jako u JAVA bankingu, řešeno za využití internetu. V případě mobilní sítě GSM je připojení k internetu přes PDA umožněno technologiemi GPRS nebo EDGE. V posledních letech se lze připojit i pomocí bezdrátové sítě Wi-Fi (Wireless Fidelity).

První českou finanční institucí, která začala klientům nabízet služby PDA bankingu, se stala eBanka v březnu roku 2003. V roce 2008 se eBanka stala součástí Raiffeisenbank, a dnes je právě Raiffeisenbank jedinou tuzemskou bankou, která umožňuje klientům přístup ke svým účtům pomocí kapesních počítačů. Nabídka služeb PDA bankovníctví se příliš neliší od nabídky jiných forem mobilního bankovníctví. Ve srovnání s internet bankingem, však existuje stále značná omezenost v šířce spektra nabízených služeb, a to jak aktivních, tak pasivních. [11]

4.3.3 Počítačové bankovníctví

Počítačové bankovníctví, jinak zvané také jako PC banking, se řadí stejně jako telefonní bankovníctví mezi službu přímého bankovníctví. Ke komunikaci s bankou dochází na základě

využívání osobních počítačů připojených k internetu. Právě díky stálému připojení k internetu vzniká možnost pro klienty vybavené počítači být ve spojení se svojí bankou 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Pro mnohé z nich představuje PC banking nejkomfortnější formu elektronického bankovníctví.

S PC bankingem se můžeme setkat ve dvou základních formách. Těmito formami jsou homebanking a internet banking.

4.3.3.1 Homebanking

Jako první formu počítačového bankovníctví si představíme tzv. homebanking (domácí nebo také osobní banka). Jedná se o službu, kde tkví hlavní výhoda v neomezené dostupnosti. V tomto případě je jediným omezením při spojení s bankou nutnost vlastnit počítač s připojením k internetu. Klient si dále musí na svůj počítač nainstalovat speciální homebankingovou aplikaci, kterou mu dodá banka. Přes tuto aplikaci následně probíhá veškerá komunikace mezi klientem a bankou. Komunikace i přenos dat probíhají obousměrně.

Cesta k takovýmto homebankingovým aplikacím byla relativně jednoduchá. Nejprve tedy mohli klienti vyplňovat formuláře jen na pobočce banky. A tak některé počítačové programy (například účetní software firmy) začaly samy vytvářet a tisknout formuláře s popisem požadované transakce. Do banky pak formulář přinesli vyplněný a podepsaný. Tato situace ale stále nevyhovovala bankám, v kterých museli úředníci data z formulářů přepisovat do bankovního informačního systému. Klientům pak banky začaly poskytovat počítačové programy, které jim umožňovaly zadávat transakce elektronicky a tyto údaje uložit na děrný štítek, později na magnetický pásek nebo disketu. S touto disketou a vytištěným a podepsaným formulářem (protože podpis se na disketu nedal uložit) přišel klient do banky a bankovní úředníci již nemuseli opisovat údaje ručně, nýbrž je jen načtli z diskety. Tento způsob zadávání transakcí podstatně zjednodušil provádění hromadných operací, ale stále ještě vyžadoval osobní přítomnost klienta v bance a činnosti prováděné bankovním úředníkem. Navíc tento způsob mohli využívat pouze významní klienti, pro drobné klienty s menším počtem prováděných transakcí nebyl tento způsob určen. Banky si ale tímto ověřily, že je možné data o transakcích získat od klientů i v elektronické podobě, že tento způsob šetří čas na obou stranách a že je o tento typ služeb zájem. Již tedy zbývalo udělat jen pomyslný poslední krok, a to aby nebyla nutná fyzická přítomnost zástupce firmy v bance při každém požadavku. [30]

Velkého rozmachu homebanking dosáhl na konci 90. let minulého století, kdy konkurence ve formě internet bankingu nebyla doposud tolik rozšířena. To bylo zapříčiněno také díky omezenosti

tehdejších technologií. Navíc v té době panovala poměrně velká nedůvěra vůči internetu jako takovému. Internet se ovšem postupem času stal velkým fenoménem a proto nebylo divu, že počty uživatelů internet bankingu rapidně stouply. Homebankingové aplikace jsou využívány hlavně firemními klienty (office banking). Většinou se jedná o velké či střední firmy. V aplikaci, kterou společnosti dodá banka, jsou již předinstalované potřebné dokumenty, které navíc firma může importovat například do svého účetního systému. Homebankingová aplikace v tomto případě šetří čas jak na straně klienta, tak na straně banky. [23]

Mezi jednotlivými homebankingovými aplikacemi bank v ČR existují odlišnosti, ale nabídka výhod je u všech stejná. Aplikace homebankingu umožňují vyřízení téměř všech bezhotovostních transakcí a tedy celou řadu pasivních i aktivních operací. Bezpečnost homebankingu, a tedy hlavně zabezpečení homebankingových aplikací, se nachází na velice vysoké úrovni.

Byť internetové bankovníctví konkuruje ve velkém a počet jeho uživatelů dlouhodobě stoupá, je homebanking stále jednou z nejpoužívanějších forem přímého bankovníctví. U nás je stále nabízen většinou velkými bankami. Nahrazování internet bankingem sice probíhá, avšak velká řada středních a větších podniků zůstává homebankingu věrná, a to hlavně z důvodu větší kvality ve spojení s ekonomickým softwarem firem.

4.3.3.2 Internetové bankovníctví

Jak již bylo řečeno, od počátku 90. let minulého století se internet pozvolna stával fenoménem a počet jeho uživatelů neustále stoupal a stoupá. Spolu s vývojem celosvětové sítě vznikla i myšlenka o internetovém bankovníctví, které by velkému množství uživatelů umožnilo ovládat svůj účet online. Internet, jakožto médium nového tisíciletí, představoval pro finanční instituce velkou příležitost. Skutečný vznik internetového bankovníctví na sebe skutečně nenechal dlouho čekat. Stal se další formou přímého bankovníctví a zařadil se vedle homebankingu k službám počítačového bankovníctví.

Se značně jednoduššími verzemi internetového bankovníctví jsme se mohli setkat na počátku devadesátých let v USA. V České republice byla první bankou nabízející služby internet bankingu tehdejší Expedia Bank, která tento kanál elektronického bankovníctví začala poskytovat v roce 1998. Konkurence na svoji reakci nenechala dlouho čekat. V roce 2000 už tento druh přímého bankovníctví nabízely tři bankovní domy a další stále přibývaly. [43]

Primární určení internet bankingu je spíše pro privátní sektor tzn. především pro fyzické osoby. Vyhovovat však může například i malým společnostem, a to i přes to, že služby internetového bankovníctví není možné propojit s firemním účetním softwarem. Komunikace klienta s jeho účty probíhá prostřednictvím webových stránek na internetu. Pro komunikaci s bankou je tudíž potřebný

pouze počítač připojený k internetu, na kterém je nainstalovaný webový prohlížeč. Uživatel v tomto případě není vázán na jeden jediný počítač a není omezen ani licenčními podmínkami.

Významnou roli pro přístup ke svému účtu hraje elektronický klíč, který je často vyžadován spolu s heslem. Setkáme se s případy, kdy je k přihlášení požadován pouze identifikační údaj, v podobě uživatelského jména či čísla, a heslo. Elektronický klíč v tomto případě představuje například speciální certifikát, který získáme při podpisu smlouvy v kamenné pobočce banky, nebo vygenerovaný kód, který může být zaslán poštou či na mobilní telefon v podobě SMS. Elektronický klíč v podobě certifikátu je uložen na klientův počítač a v případě přihlášení z jiného počítače, stačí mít certifikát s sebou na flash disku či na jiném přenosném médiu. Elektronickým klíčem může být také generátor kódů. Ten tvoří kódy pro jednotlivé bankovní operace. Mezi další nadstandardní systémy zabezpečení patří například elektronický podpis. V případě zabezpečení ovšem stále platí nepřímá úměra, s lepším zabezpečením klesá komfort pro klienta.

Tak jak přináší celosvětová síť výhody všude, tak i ve světě internetového bankovníctví skýtá spoustu výhod jak klientům, tak i bankovním institucím. Pro banky je internet nejlevnější a poměrně spolehlivý komunikační kanál. Z toho pramení úspory hlavně v provozních nákladech. Rostoucí počet klientů internet bankingů znamená pro banky úlevu na kamenných pobočkách, kde dochází ke specializaci v poradenství a zintenzivňuje se osobní kontakt s klienty. Kvůli těmto a dalším výhodám je internetové bankovníctví v současnosti nejvíce podporovaným druhem přímého bankovníctví ze strany bank. Internet banking nabízí celkově nejširší škálu aktivních a pasivních operací ze všech kanálů elektronického bankovníctví.

Problém může nastat při vyřizování nestandardních operací či dotazů. Jde například i o reklamace. V takovýchto situacích je pro klienty určena sekce FAQ (Frequently Asked Questions – nejčastěji pokládané otázky), která se nachází na webových stránkách bank. V této sekci se nachází odpovědi na věcné otázky, ovšem ani zde nemusíme vždy najít pomoc. Služba FAQ je primárně určena pro řešení jednodušších dotazů.

Finanční domy chtějí-li přežít v konkurenčním boji, musí neustále zlepšovat své produkty, a to tak, aby byly spokojeny obě zúčastněné strany, tzn. klienti i bankovní instituce. I přesto se dá říci, že dnes internet banking dokáže být dostatečnou náhradou osobní návštěvy kamenné pobočky banky.

5 Metodologie

Při zpracování této bakalářské práce jsou využity následující výzkumné metody:

5.1 Popisná analýza

Většina výzkumných projektů využívá metody popisné analýzy. Jejím jednoznačným účelem je poskytnutí přesné informace o konkrétních aspektech zkoumané problematiky. V marketingovém výzkumu se pracuje se dvěma zdroji dat:

- ❖ primárními a

- ❖ sekundárními. [45]

- ❖ Odlišnost je v účelu, za jakým byla data shromažďována. Primární data jsou sbírána na míru řešeného projektu. Zatímco účel u dat sekundárních je původně odlišný, než k jakému jsou posléze v řešeném projektu použita. Zisk těchto dat je buď zdarma, nebo za poplatek.

- ❖ Takto získaná data se prezentují ve třech základních formách:

- ❖ standardním textem, který se člení do vět a odstavců,

- ❖ tabulkou, která bývá přehlednější a orientace v ní je jednodušší,

- ❖ numerickým popisem dat, který je nejčastěji zobrazován pomocí grafů.

- ❖ Jedná se především o tři základní vyjádření – o absolutní počet, procentuální vyjádření a o průměr. V praxi dochází k častému prolínání těchto tří metod a k jejich vzájemné kombinaci, aby bylo dosaženo, co nejlepších výsledků. [45]

- ❖ Popisná analýza umožňuje tvorbu např. firemních zpráv, významných zpráv a nejrůznějších interních dokumentů, stejně jako článků v odborných časopisech a ročenkách.

5.2 Dotazování

Dotazování je nejrozšířenější metodou sběru údajů, jejíž základem je poskytování otázek dotazovaným (respondentům). Podle kontaktu s respondentem rozlišujeme různé způsoby dotazování: osobní, telefonické či písemné. Sběr dat probíhá na základě sestaveného dotazníku.

5.2.1 Písemné dotazování

Veškeré distribuční cesty mají společné, že respondent dostává dotazník předem a sám rozhoduje, zda a kdy jej vyplní. Dotazník je vyplňován bez cizí pomoci, otázky proto musí být formulovány, co možná nejpřesněji, aby dotyčný chápal, na co je tázán. Motivačním faktorem pro vyšší návratnost je průvodní dopis.

5.2.2 Elektronické dotazování

Elektronické dotazování se řadí mezi nejmladší techniky sběru dat. Existují dva způsoby elektronického dotazování, a to prostřednictvím emailu nebo skrze www stránky. Výhodou tohoto typu je rychlost, nízká nákladnost a značné usnadnění následného zpracování dat. [44], [45]

5.3 Analýza dat

Mezi jednu ze závěrečných fází marketingového výzkumu patří zpracování a analýza dat. Rovněž je zde zahrnuto hodnocení a interpretace výsledků. [45]

6 Dotazníková část

Dotazník s názvem Identifikace (ne)uživatelů elektronického bankovníctví byl publikován elektronickou formou na serveru vyplnto.cz po dobu jednoho týdne (březen 2010). Během doby, kdy byl dotazník publikován, na něj odpovědělo 251 respondentů. Dle serveru vyplnto.cz byla návratnost dotazníků 92%. Návratnost dotazníků je dána poměrem vyplněných a zobrazených dotazníků.

Dotazník obsahoval 14 otázek a byl zaměřen na využívání služeb elektronického bankovníctví, přičemž bylo snahou zjistit postoj a preference respondentů, zaujímané ke službám přímého bankovníctví.

Mezi hlavní cíle dotazníku patřilo potvrzení rostoucího počtu uživatelů elektronického bankovníctví v rámci české společnosti, respektive dokázání tohoto tvrzení na základě odpovědí respondentů, kteří se šetření zúčastní. Průzkum měl rovněž poukázat na postoje uživatelů k bezpečnosti vzdáleného přístupu k bankovním účtům, a rovněž na fakt, že služby přímého bankovníctví využívá vysoké procento mladých (výdělečně činných) lidí. U starších obyvatel naopak elektronické bankovníctví ani dnes není samozřejmou záležitostí. Dalším cílem bylo zjištění spokojenosti nabízených služeb v elektronickém bankovníctví. V neposlední řadě má dotazník odhalit hlavní důvody, proč klienti využívají služeb přímého bankovníctví a jaké bankovní operace v rámci tohoto druhu komunikace používají nejčastěji.

Z celkových 14 otázek bylo posledních 6 otázek určeno k identifikaci osobních údajů o respondentech. Ostatních 8 otázek se týkalo elektronického bankovníctví. Všechny otázky byly formulovány jako uzavřené, tzn. respondent si vybíral jednu nebo více odpovědí z několika možných variant. Konkrétně první dvě otázky byly koncipovány jako dichotomické. Osm otázek mělo formu výběrových. Dvě otázky byly typu škálových a zbylé dvě lze označit jako výčtové. Druhá otázka v pořadí („*Využíváte služeb elektronického bankovníctví?*“) většinou dle odpovědi respondenta. Při odpovědi ano, pokračoval dotazovaný normálně na třetí otázku. Byla-li však jeho odpověď negativní, pak mu byly zobrazeny již pouze otázky číslo 9 -14.

Ke zpracování dat a následnému získání tabelárních a grafických prvků, pro lepší a přehlednější demonstraci výsledků, byla použita tzv. kontingenční tabulka programu Microsoft Excel.

Níže uvedený seznam obsahuje odkazy na nejvýznamnější stránky, ze kterých přišli respondenti (dle refereru):

- ❖ nezjištěno (56.4%)
- ❖ vseborec.cz (25.3%)
- ❖ spoluzaci.cz (4.6%)
- ❖ vyplnto.cz (3.7%)
- ❖ email.seznam.cz (3.4%)
- ❖ google.cz (2.4%)

V případě následování odkazu z outlooku, icq nebo použití firewallu obvykle bohužel není možné zdroj zjistit. Jedná se o statistiku návštěvnosti dotazníku, nikoli jeho úspěšného odeslání (z různých zdrojů mohla být úspěšnost vyplnění dotazníku různá).

6.1 Interpretace výsledků

Vzhledem ke skutečnosti, že zkoumaný vzorek obsahoval největší počet respondentů ve vymezené věkové hranici 16-26 let, markantně se nabízí možnost vyhodnocení většiny dat nejen v obecné rovině všech respondentů, ale i uvnitř skupiny s věkovým ohraničením 16-26 let.

1. Vlastníte účet u nějaké z bank?

Vlastníte účet u nějaké z bank?		
ne	14	6%
ano	237	94%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-1

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-1

Zdroj: Vlastní zpracování

2. Využíváte služeb elektronického bankovníctví?

Využíváte služeb elektronického bankovníctví?		
ne	47	19%
ano	204	81%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-2

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-2

Zdroj: Vlastní zpracování

V prvních dvou otázkách se dala najít spojitost, a to jaký počet majitelů účtů je zároveň uživateli elektronického bankovníctví. Nutno dodat, že úvodní text dotazníků obsahoval poznámku, že mezi elektronické bankovníctví se řadí i používání platebních karet. Být vlastníky účtu se vyjádřilo 237 respondentů, což je 94,42% z celkového vzorku 251 odpovídajících. Za uživatele elektronického bankovníctví se označilo 204 respondentů. Za zajímavost se dá považovat, že mezi 204 uživateli elektronického bankovníctví jsou 2 respondenti, kteří nevlastní účet u žádného bankovního institutu, a přesto jsou uživateli těchto služeb. Přesto relativní vyjádření 81,27% svědčí o značné popularitě ze strany klientů, jak ukazuje tabulka 6-3.

Vlastník bankovního účtu	Uživatel služeb el. bankovníctví		Celkový součet
	ne	ano	
ne	12	2	14 (18,73%)
ano	35	202	237 (81,27%)
Celkový součet	47	204	251

Tabulka 6-3

Zdroj: Vlastní zpracování

Provedla-li by se komparace relativních hodnot dotazovaných věkových kategorií 16-26 let se skupinou 27-40 let, tak by se v rámci zkoumaného vzorku nepotvrdily výsledky zprávy Evropské centrální banky z roku 2007, a to že používání internetového bankovníctví je nepřímo úměrné věku, neboť v tomto případě využívá služeb přímého bankovníctví 83,59% ve skupině respondentů 16-26 let, zatímco mezi věkovou kategorií 27-40 let se našlo 87,5% uživatelů.

3. Pokud ano, tak ve kterém roce jste začal(a) využívat služeb elektronického bankovníctví?

Ve kterém roce jste začal(a) využívat služeb elektronického bankovníctví?		
Před rokem 2000	23	11,27%
2001-2004	46	22,55%
2005-2006	53	25,98%
Po roce 2006	82	40,20%
Celkový součet	204	100%

Tabulka 6-4

Zdroj: Vlastní zpracování



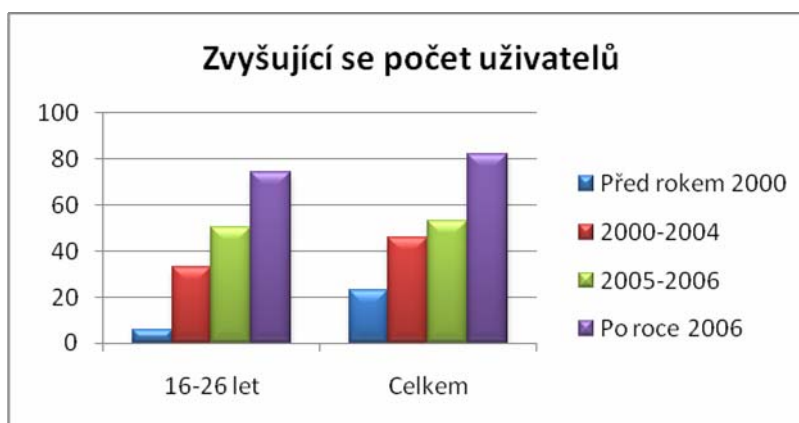
Graf 6-3

Zdroj: Vlastní zpracování

Odpovědi respondentů na třetí otázku potvrdili hypotézu o rostoucím počtu uživatelů elektronického bankovníctví, v rámci výzkumného vzorku. Dle dotazníku začalo pouze 23 (11,27%) respondentů využívat služeb elektronického bankovníctví před rokem 2000. Pádným argumentem pro tento fakt je, že vzdálený přístup k účtům se v minulém tisíciletí celosvětově teprve zvolna vyvíjel, a nejinak, spíše o to pomaleji, se tomu dělo i v České republice. Vždyť jedna z nejrozšířenějších forem přímého bankovníctví, internet banking, byla na českém bankovním trhu dostupná až po roce 1998, nemluvě o rozšířenosti informačních a komunikačních technologií mezi

běžným obyvatelstvem. Rostoucí počet uživatelů v následujících letech, podpořený vývojem technologií a rozšiřující se nabídkou služeb přímého bankovníctví ze stran bank, je prokazatelný i na výsledcích šetření, kde mezi lety 2001 až 2004 začalo služeb elektronického bankovníctví využívat 46 (22,55%) dotazovaných. Ještě větší nárůst se konal v letech 2005 a 2006, kdy mělo premiéru v elektronickém styku se svým účtem 53 (25,98%) uživatelů. A vůbec nejvíce nových uživatelů přímého bankovníctví dle šetření vzniklo až po roce 2006, bylo to 82 (40,2%) dotázaných. Porovnání hodnot znázorňuje graf 6-3. Na základě tohoto trendu lze usuzovat, že nárůst uživatelů bude nadále stoupat, a to nejen z důvodu rostoucí míry využití informačních technologií společností, ale značně k tomu přispívá i marketingový plán finančních institucí.

Stejný vývojový trend je pozorovatelný i na nejpočetněji zastoupené skupině dotazovaných, lidech ve věku 16-26 let (Graf 6-4). Tedy právě u generace lidí, kteří, dalo by se říci, byli technikou vychováni. Jinak řečeno, většině z nich není moderní technologie cizí, jsou schopni ji lépe ovládat než ročníky narozené dříve a i důvěra v ní je pravděpodobně vyšší než jak se to jeví u generací starších.



Graf 6-4

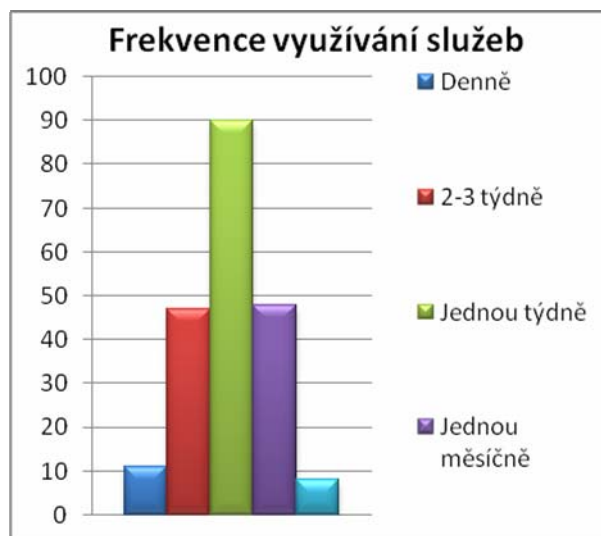
Zdroj: Vlastní zpracování

4. Jak často využíváte služeb elektronického bankovníctví?

Jak často využíváte služeb elektronického bankovníctví?		
Denně	11	5,39%
2-3 týdně	47	23,04%
Jednou týdně	90	44,12%
Jednou měsíčně	48	23,53%
Méně často	8	3,92%
Celkový součet	204	100%

Tabulka 6-5

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-5

Zdroj: Vlastní zpracování

V pořadí otázka čtvrtá se zabývala zjišťováním frekvence, s jakou se elektronické bankovníctví využívá. Z dané nabídky se stala nejčastější odpovědí, řeklo by se, zlatá střední cesta, kterou zvolila skoro polovina (44,12%) dotázaných. Dále měly podobné počty respondentů možnosti jak častějšího používání (2-3 týdně) - 47 odpovídajících, respektive 48, uživatelů, ti přicházejí do styku se službami pouze zhruba jednou do měsíce (viz Tabulka 6-6). Je tedy možné vyvodit závěr, že tyto služby ve většině případů nejsou denní náplní, avšak jsou běžně poměrně dosti využívány.

	Frekvence využívání služeb elektronického bankovníctví					Celkem
	Denně	2-3 týdně	Jednou týdně	Jednou měsíčně	Méně často	
Uživatelé celkem	11(5,39%)	47(23,04%)	90 (44,12%)	48(23,53%)	8(3,92%)	204
16-26 let	5(3,07%)	35(21,47%)	72(44,17%)	44(26,99%)	7(4,29%)	163
Ostatní	6(14,63%)	12(29,27%)	18(43,90%)	4(9,76%)	1(2,44%)	41

Tabulka 6-6

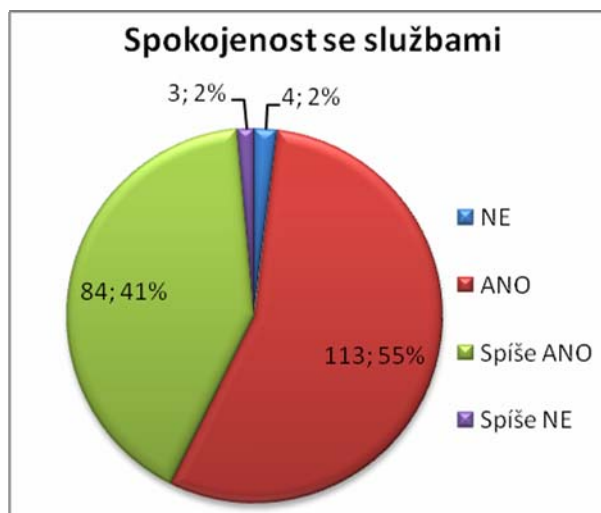
Zdroj: Vlastní zpracování

5. Jste spokojen(a) se službami elektronického bankovníctví u Vaší banky?

Jste spokojen(a) se službami elektronického bankovníctví u Vaší banky?		
NE	4	1,96%
ANO	113	55,39%
Spíše ANO	84	41,18%
Spíše NE	3	1,47%
Celkový součet	204	100%

Tabulka 6-7

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-6

Zdroj: Vlastní zpracování

Šetření se v další otázce sice nezabývalo názorem na spokojenost klientů jednotlivých bank, u kterých mají respondenti své účty vedeny, nýbrž obecným smýšlením o tom, jak dotazovaným jejich vlastní banky vyhovují. Odpovědi na tuto otázku se patrně odvíjeli od rostoucí kvality služeb elektronického bankovníctví u tuzemských bank, neboť naprostou spokojenost projevilo 113 respondentů a dalších 84 se jich přiklonilo k onomu kladnému hodnocení, jak je možno vidět na grafu 6-6.

6. Považujete obecně služby elektronického bankovníctví za bezpečné?

Považujete služby elektronického bankovníctví za bezpečné?		
NE	3	1,47%
ANO	62	30,39%
Spíše ANO	134	65,69%
Spíše NE	5	2,45%
Celkový součet	204	100%

Tabulka 6-8

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-7

Zdroj: Vlastní zpracování

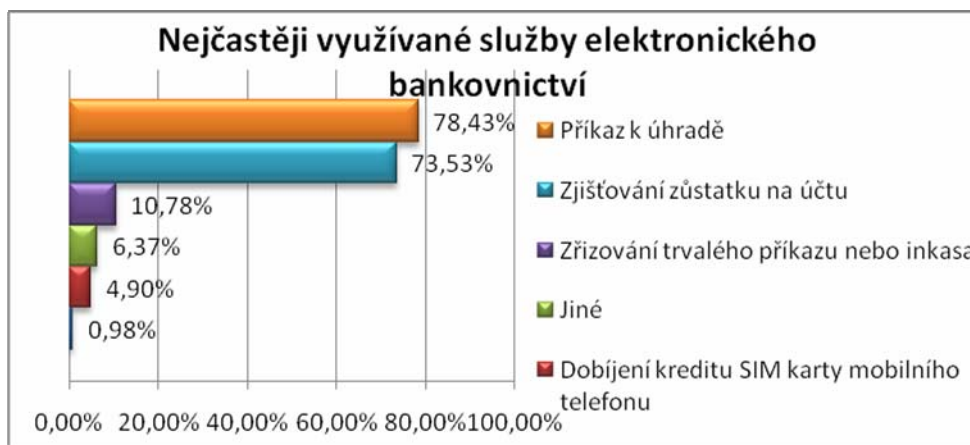
U otázky v pořadí již šesté se i přes neustálé, veřejně prezentované, obavy z nedostatečné zabezpečení elektronického bankovníctví, přiklonila 96% většina ke stanovisku důvěřivému, co se názoru na bezpečnost bankovních služeb týče. Neboli respondenti se k velmi diskutovanému tématu ohledně ochrany jednotlivých účtů, a nejen jich, vyjádřili pozitivně a na jednotlivé zabezpečovací prvky se evidentně spoléhají (Graf 6-7).

7. Jakou operaci (operace) v rámci elektronického bankovníctví využíváte nejčastěji?

Zjišťování zůstatku na účtu	Příkaz k úhradě	Zřizování trvalého příkazu nebo inkasa	Zjišťování informací o bance	Dobíjení kreditu SIM karty mobilního telefonu	Jiné
160	22	2	10	13	
73,53%	78,43%	10,78%	0,98%	4,90%	6,37%

Tabulka 6-9

Zdroj: Vlastní zpracování

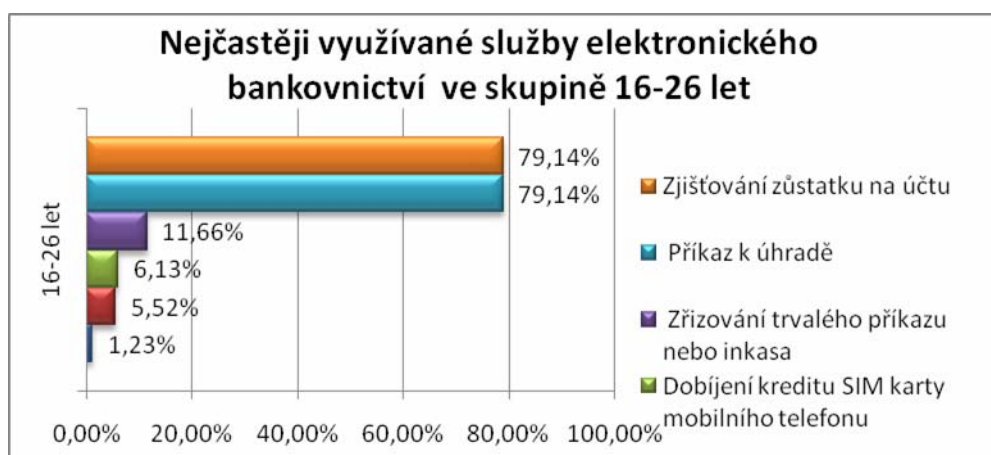


Graf 6-8

Zdroj: Vlastní zpracování

Uzavřená otázka číslo sedm měla výběrový charakter a zjišťovala operaci, v případě sporného odhadu jedné operace existovala i možnost označit více operací, které dotazovaní využívají nejčastěji. Je možné konstatovat, že jasnými „vítězi“ se v této soutěži stala aktivní operace příkaz k úhradě spolu s pasivní operací zjišťování zůstatku na účtu. Tento jev se jednoznačně potvrdil i ve skupině dotazovaných mezi 16-26 lety, kde počet respondentů využívajících těchto dvou služeb byl dokonce absolutně shodný (79,14%). Na tzv. třetí příčce se umístila možnost zřízení trvalého příkazu nebo inkasa. Ostatní nabízené možnosti nepřekročili hranici 10%, tedy dobíjení kreditu mobilních telefonů ani zjišťování informací o bance nejsou služby, které by vévodily těmto statistikám.

Pouze věková kategorie 16-26 let využívá relativně velmi často službu dobíjení kreditu SIM karty mobilního telefonu. A ani jeden vysokoškolák nepovažuje možnost získávat informace o bankách za jím nejčastěji využívanou službu.



Graf 6-9

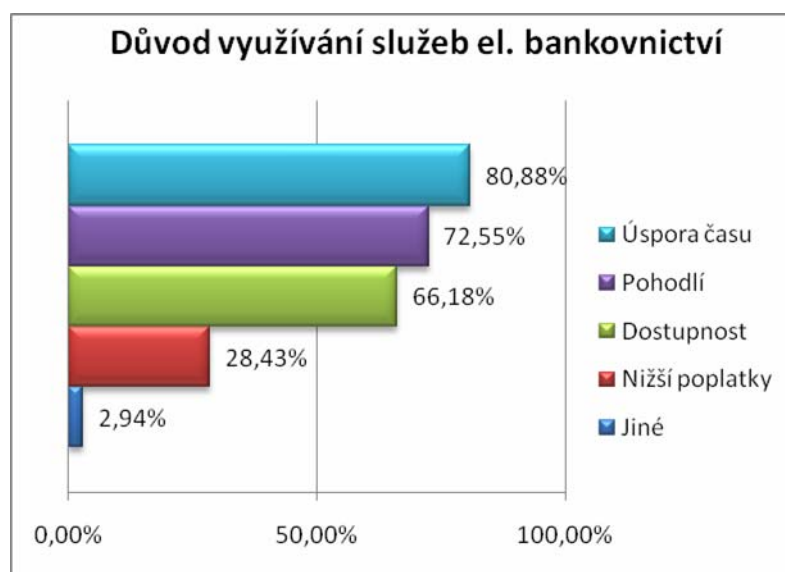
Zdroj: Vlastní zpracování

8. Z jakého důvodu využíváte služeb elektronického bankovníctví? Možnost více odpovědí

Úspora času	Pohodlí	Dostupnost	Nižší poplatky	Jiné
165	148	135	58	6
80,88%	72,55%	66,18%	28,43%	2,94%

Tabulka 6-10

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-10

Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka z povinné části pro uživatele elektronického bankovníctví se zabývala nalezením příčin, díky kterým se přímé bankovníctví těší takové oblibě, respektive co je hlavními důvody, že klienti dávají přednost této formě bankovníctví před tradiční. Jak ukazuje Graf 6-10, jednoznačným faktorem, který evidentně hraje roli, je časová úspora. Necelých 81% respondentů si stojí za tímto tvrzením.

Dále je možné se domnívat, že Češi jsou národ pohodlný, neboť skoro 3/4 dotázaných označili výhodu pohodlí jako pro ně vpravdě uznávanou.

Díky vysokému a kvalitnímu pokrytí signálem existuje nespočet míst, odkud klienti bank mohou spravovat své účty či provádět jiné potřebné operace elektronického bankovníctví. A tak nadpoloviční většina uživatelů elektronického bankovníctví označila za důvod, který je ovlivňuje při volbě mezi kamennou a elektronickou bankou, dostupnost.

Finanční strategie bank přitahovat klienty na nízké poplatky za služby v rámci elektronického bankovníctví ve srovnání s poplatky za služby v kamenných pobočkách, již dle respondentů šetření není hlavním lákadlem přímého bankovníctví.

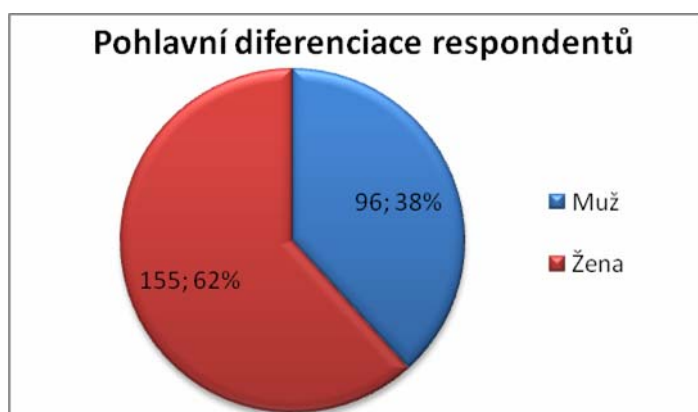
Jako jinou, blíže však bohužel nespecifikovanou, možnost, která respondenty vede k využívání právě elektronických služeb, označilo pouze 2,94% výzkumného vzorku, neboli 6 dotazovaných.

9. Pohlaví

Pohlaví		
Muž	96	38,25%
Žena	155	61,75%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-11

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-11

Zdroj: Vlastní zpracování

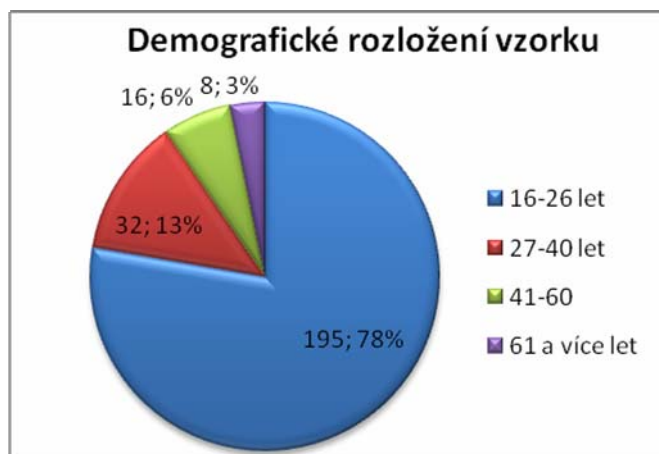
Z celkového počtu 251 vyplněných dotazníků, se ženská část populace, zastoupena 155 ženami, podílela 62% na celkovém vzorku. Prostou dedukcí dojdeme k číslu 96, které představuje 38% relativní četnosti mužského pohlaví. Z tohoto hlediska se hodnoty jednotlivých složek vzorku dá považovat za validní.

10. Věk

Věk		
16-26 let	195	77,69%
27-40 let	32	12,75%
41-60	16	6,37%
61 a více let	8	3,19%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-12

Zdroj: Vlastní zpracování

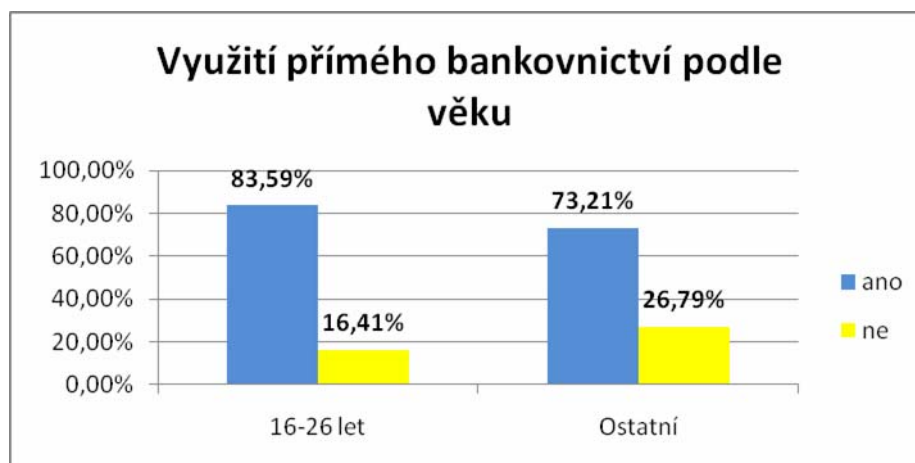


Graf 6-12

Zdroj: Vlastní zpracování

Při rozdělení respondentů dle věkových kategorií reprezentativnost zkoumaného vzorku značně poklesla. Nejpočetněji zastoupeným okruhem dotazovaných byla skupina ve věku 16-26 let. Tato část se skládala ze 195 lidí, kteří tvořili více jak 75% celkového vzorku. Naopak nejméně dotazovaných bylo ve věkové kategorii 61 let a starší.

Procentuelní využití v rámci věkových kategorií znázorňuje Graf 6-13, kde je patrné, že mladší věková skupina je většími příznivci elektronického bankovníctví, než ostatní zástupci starších věkových kategorií. Uživatelé ve věku 16-26 let je více než 83% výzkumného vzorku, zatímco mezi lidmi ve věku 27 let a více se za uživatele označilo pouze necelých 74%.



Graf 6-13

Zdroj: Vlastní zpracování

11. Nejvyšší dosažené vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání		
Základní škola	8	3,19%
Střední škola bez maturity / Odborné učiliště	1	0,40%
Střední škola s maturitou	138	54,98%
Vysoká škola	101	40,24%
Vyšší odborná škola	3	1,20%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-13

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-14

Zdroj: Vlastní zpracování

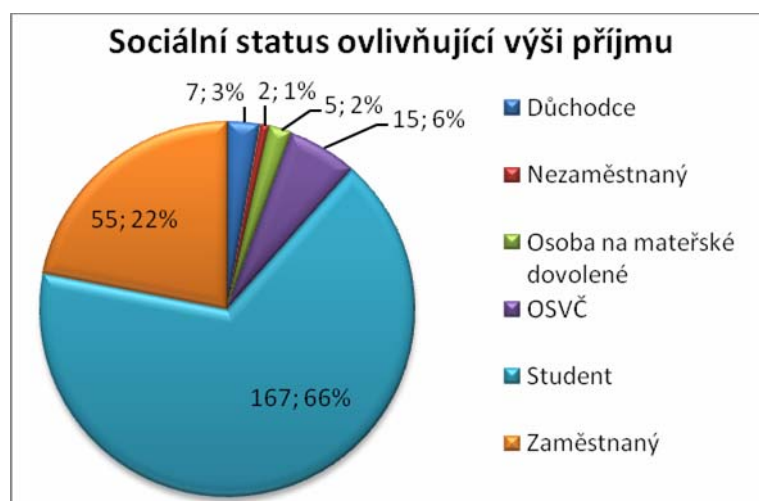
Z kategorie otázek identifikujících respondenta byla další v pořadí zaměřená na jejich nejvyšší dosažené vzdělání. Vzhledem k věku respondentů je pochopitelné, že jistá část z nich se teprve připravuje na své budoucí povolání, a proto spadají do možnosti ukončené pouze středoškolské vzdělání. Druhá, významně zastoupená skupina mezi respondenty, je skupina absolventů vysokých škol. S přihlédnutím k nedávno změněnému principu při získávání akademických titulů je tedy možné, že někteří z těchto lidí vlastní již bakalářský titul a přesto jsou nadále studenty, kteří se snaží o získání magisterského (inženýrského) titulu. Výše popsaná skutečnost se nejspíše projevila v tomto šetření u 40 dotazovaných vysokoškoláků, z celkového počtu 101 absolventů vysokých škol.

12. Sociální status

Sociální status		
Důchodce	7	2,79%
Nezaměstnaný	2	0,80%
Osoba na mateřské dovolené	5	1,99%
OSVČ	15	5,98%
Student	167	66,53%
Zaměstnaný	55	21,91%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-14

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-15

Zdroj: Vlastní zpracování

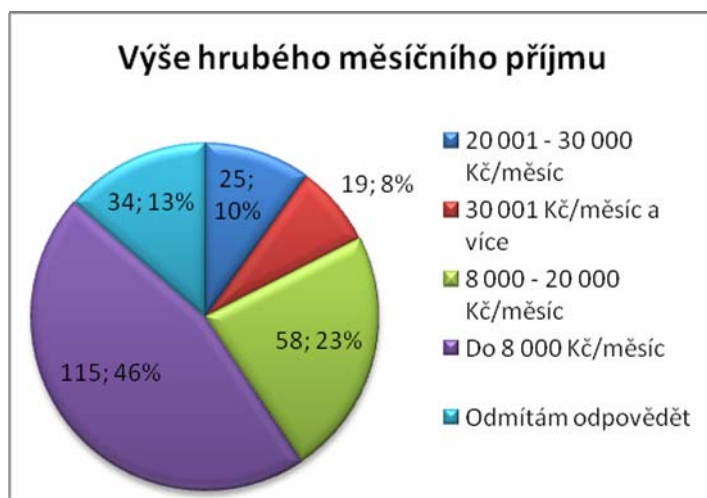
Následující otázka na sociální status respondentů pouze doplňovala data získaná již v otázce číslo 10, kde dotazovaní odpovídali na své stáří. Nicméně z celkového počtu 251 dotázaných se šetření zúčastnilo 167 studentů, kteří představují 66% celkového vzorku. Druhou nejpočetnější skupinu tvoří lidé zaměstnaní (22%). Zbylé hodnoty opět nedosahovali 10%.

13. Výše hrubého příjmu

Výše příjmu		
20 001 - 30 000 Kč/měsíc	25	9,96%
30 001 Kč/měsíc a více	19	7,57%
8 000 - 20 000 Kč/měsíc	58	23,11%
Do 8 000 Kč/měsíc	115	45,82%
Odmítám odpovědět	34	13,55%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-15

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-16

Zdroj: Vlastní zpracování

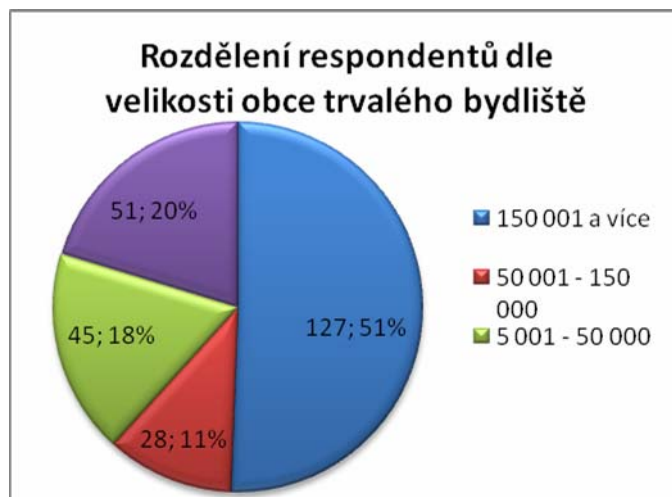
Předposlední otázka se týkala výše hrubého příjmu, jaký respondenti mají za měsíc. V případě nevole sdělovat tuto citlivější informaci, existovala možnost v nabídce „Odmítám odpovědět“. O velikost výdělku se nechtělo podělit 34 respondentů (13%) celkového šetření, z uživatelů elektronického bankovníctví to bylo již jen 28 dotazovaných (14%). Mezi studenty se dospělo k výsledkům nepřekvapujícím, a to že ze 167 studentů nedosahuje většího měsíčního příjmu než je 8 000 Kč 111 osob (66,5%).

14. Počet obyvatel v místě Vašeho trvalého bydliště

Počet obyvatel v místě Vašeho trvalého bydliště		
150 001 a více	127	50,60%
5 000 a méně	51	20,32%
5 001 - 50 000	45	17,93%
50 001 - 150 000	28	11,16%
Celkový součet	251	100%

Tabulka 6-16

Zdroj: Vlastní zpracování



Graf 6-17

Zdroj: Vlastní zpracování

Trvalé bydliště si udává více jak polovina respondentů ve městech s počtem obyvatelů více než 150 000, tedy v jednom z následujících měst: Praha, Brno, Ostrava či Plzeň. Tento fakt mohl ovlivnit uživatele elektronického bankovníctví, neboť při porovnání přístupnosti k internetu na malých vesnicích a velkoměstech, jsou obyvatelé velkých měst značně zvýhodněni.

7 Diskuze

Skutečná hodnota uživatelů elektronického bankovníctví mezi populací bude jistě nižší, a to vzhledem k tomu, že počet lidí neuznávajících vzdálený přístup ke svým účtům bude korespondovat a posléze se i odvíjet, od počtu lidí nevyužívajících možnosti, které skýtá internet a jiné vymoženosti moderní doby. Tito lidé tedy ani neměli možnost zařadit se mezi respondenty dotazníku.

Závěr pro první dvě otázky u nejmladší a nejpočetnější skupiny dotazovaných se příliš od celkové skupiny neodlišoval, pouze se mezi těmito lidmi nachází o něco málo více uživatelů, a tudíž jsou celková data uživatelů a neuživatelů v procentuelním poměru 84% ku 16%.

Při porovnání respondentů s ohledem na jejich pohlaví, je v rámci ženské skupiny využití přímého bankovníctví o 3 procentní body nižší (80%), než jak tomu je u mužů (83%).

Dále vzorek ukázal, že mezi vysokoškoláky využívá služby elektronického bankovníctví vyšší procento lidí (84,16%), než tomu je mezi středoškoláky, kde má procento uživatelů hodnotu pouze 80,43.

Rostoucí trend využívání elektronického bankovníctví přímo koresponduje s celkovými trendy ve využívání výpočetní techniky od 90. let minulého století. Tyto skutečnosti je možno dobře sledovat v příloze číslo 1 a 2.

Zároveň může být rostoucí počet uživatelů elektronického bankovníctví ovlivněn i pokrokem mezi internetovými a mobilními providery, snažícími se zajistit kvalitní signál pokud možno v každém koutu České republiky.

Za zajímavý lze považovat náhled na odpovědi u otázky číslo 4 (Jak často využíváte služeb elektronického bankovníctví?) s filtrem sociálního statusu. Kde jasně vyplývá, že osoby zaměstnané mají potřebu užívat služeb přímého bankovníctví častěji než skupina studentů. Zaměstnanci chtějí alespoň jednou do týdne a najde se i velká část, téměř srovnatelná s předchozí, těch, kteří mají jakýkoliv styk s bankou 2-3 týdně. Na rozdíl od toho studenti se pohybují spíše v intervalu mezi jedním týdnem a jedním měsícem, co se intenzity využívání služeb týče. Vysvětlit to lze na základě jiného faktu, a to že velká část studentů disponuje s měsíčním objemem peněz do 8 000 Kč, a proto ani nemá moc příležitostí, s čím by se dalo na účtech uskutečňovat transakce. Zároveň jistá část studentů bydlí doma u rodičů a poplatky s bytem spojené odvádí ze svého účtu rodiče, jako

osoby zaměstnané, či samostatně výdělečně činné. O možnost méně mít kupř. trvalý příkaz k platbě SIPO.

V otázce na spokojenost respondentů, při důkladnějším rozboru osob s odpovědi spíše spokojených, se dá zjistit, že to jsou právě ženy, které by nejspíše věděly o nejjedné možnosti, jak zlepšit nabízené služby, aby i ony všechny byly spokojené na 100%.

Rádi mohou být i manažeři bankovních domů, protože v rámci šetření se nejmladší kategorie respondentů (16-26 let) nejjednoznačněji přiklonila k naprosté spokojenosti se službami u své banky, a tak tito mladí zákazníci budou nejspíše ještě dlouhá léta využívat širokého spektra bankovních služeb, které banky nabízejí. A banky budou i nadále měsíčně dostávat značnou část svých příjmů v podobě poplatků za jednotlivé služby.

Vliv na spokojenost evidentně má i místo trvalého bydliště. Dle šetření jsou lidé z velkoměst užívající elektronické bankovníctví spokojenější s poskytovanými službami než lidé z vesnic a malých měst. Vysvětlením této skutečnosti by mohly být přetrvávající nedostatky v pokrytí signálem v méně obydlených částech České republiky, což může značně znepříjemňovat pohodlí, kterého uživatelé e-bankingu tak rádi využívají. Zároveň hustota sítě bankomatů je ve větších městech vyšší, a tak vzdálenost, kterou musí maloměšťáci k bankomatu urazit, bude asi většinou delší, což je další faktor snižující nadšení pro jakoukoliv formu přímého bankovníctví.

Celkem tedy ale pouhých 3,43% respondentů má ať už zcela nebo částečně negativní postoj k nabízeným službám. Toto stanovisko může nejspíše stále ještě pramenit z obav nad dostatečností zabezpečení. Na což navazovala následující otázka.

Porovnáme-li odpovědi bezpečnosti se týkající na základě dosaženého vzdělání, tak u vysokoškolsky vzdělaných respondentů se téměř rovná počet zcela i částečně důvěřivých klientů, zatímco odpovědi středoškoláků, kteří pouze částečně důvěřují, zhruba čtyřnásobně převyšují počet odpovědí studentů, domnívajících se, že služby elektronického bankovníctví jsou bezpečné.

Co se týče mužů a žen, tak více odpůrců je vidět u mužského pohlaví.

Dále bylo možné určit spojitost mezi otázkou o bezpečnosti a spokojenosti. Procento lidí naprosto nespokojených se službami přímého bankovníctví je sice velmi malé, ale zároveň to jsou i lidé domnívajících se, že elektronické bankovníctví není bezpečné. A naopak lidé spokojení se službami jsou i spokojeni se zabezpečením systémů. Dle rozdělení hodnot do skupin podle výše příjmů je možno konstatovat, že s rostoucím příjmem stoupá důvěra v zabezpečení systémů.

Zajímavé mohou být informace získané tímto šetřením o jednotlivých skupinách rámci nejčastějšího využívání jednotlivých služeb. Jsou to např. pouze ženy, které považují za téměř nejčastěji využívanou možnost získávat informace o bance v rámci elektronického bankovníctví.

Jev řídkého výskytu osob starších 61 let je vysvětlitelný z několika hledisek. Jedním je fakt, že lidé narozeni v první polovině 20. století jsou znevýhodněni po stránce znalostní v oboru informačních technologií, od kterých užívání internetu jednoznačně odvisí, neboť rozvoj výpočetní techniky přišel až v době, kdy oni byly za období jejich nejsnazšího znalostního učení se a přijímání inovací. Proto i hodnoty, které tyto lidé vyznávají, bývají odlišné od dnešního teenagera. Rovněž nedostatek potřebného volného času nebývá problém, který by tito lidé mívali. Tudíž důvod, který je prioritní u skupiny lidí v produktivním věku, jakým je úspora času, je v jejich případě naprosto neopodstatněný.

Na místě je vyslovit názor, že postupem času, kdy uživatelé budou stárnout, bude se i posunovat věková hranice klientů, která považuje elektronické bankovníctví za přirozenou součást života a tudíž trend rostoucího počtu uživatelů by měl být platný minimálně do doby, kdy tato věková kategorie nedosáhne důchodového věku. Neboť právě mezi dnešními důchodci najdeme největší procento neuživatelů elektronických služeb, které snižuje hodnoty celé skupiny respondentů ve věku 27 let a více.

Na základě výše uvedených poznatků je možno konstatovat, že strategie bank nabízejících elektronické služby, by se jednoznačně měla zaměřovat na skupinu populace, která je charakterizována nižším věkem, již však jako výdělečně činná a hlavně se vstřícným přístupem k informačním technologiím.

Vzorek zpracovaného dotazníkového šetření lze popsat jako dostatečně nereprezentativní, z čehož lze vyvodit doporučení pro příští výzkumy tohoto typu, a to využít expertní metody při sběru dat, které by zohledňovaly demografické ukazatele respondentů. A rozšířit zkoumaný vzorek, tedy významně znásobit počet dotazovaných.

7.1 Výhody, nevýhody a rizika spojená s elektronickým bankovníctvím

Přínos ze zavádění nových komunikačních technologií plyne jak pro zákazníka, tak i pro banku, která zde figuruje v roli poskytovatele služeb. Otvírá se zde však bohužel také prostor pro různé neoprávněné přístupy k cizím účtům a všemožné jiné rizikové situace vázané na tento typ moderního bankovníctví.

7.1.1 Výhody z pohledu klienta

❖ Z pohledu klienta jako zákazníka je jisté, že se stává prostřednictvím mnoha nabízených způsobů komunikace se svým účtem pánem svého času. Komunikační kanály elektronického bankovníctví lze mnohdy využít kdykoli a kdekoli, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok.

❖ Zákazníkům jsou snadno dostupné výpisy z účtů zpětně po dlouhou dobu, z čehož plyne lepší kontrola nad účtem.

❖ Současně se otevírají zcela nové perspektivy, jako například možnost objednávat a platit za služby a zboží právě prostřednictvím internetu.

❖ Z cenové politiky bank je viditelná motivace pro klienty, kdy uživatelům plynou úspory z využívání moderních způsobů spravování svého účtu ve srovnání se zadáváním příkazů a jiných transakcí na kamenné pobočce banky.

❖ Je tedy možné říci, že elektronické bankovníctví ve většině případů šetří lidem nejen čas, ale i jejich peníze.

7.1.2 Nevýhody z pohledu klienta

❖ Mezi nevýhody elektronického bankovníctví z hlediska klienta banky patří především nutnost přístupu k příslušnému elektronickému komunikačnímu kanálu a někdy též vlastnictví speciálního elektronického zařízení. Samozřejmostí také musí být znalost zacházení s tímto komunikačním kanálem, případně zařízením.

❖ Potenciální nevýhodou může být nedůvěra ze strany zákazníka. Nedůvěra vyplývající z existujících rizik elektronického bankovníctví. Některých rizik se klient banky může vyvarovat, pokud bude dodržovat bezpečnostní zásady, které každá banka uvádí na svých internetových stránkách. Avšak rizikům typu podvodný obchod se dá vyvarovat ztatečně hůř. Největší rizika tedy přinášejí lidé, kteří se snaží svými podvody okrádat. Existuje několik metod, které tyto lidé užívají. Jedná se např. o phishing či pharming.

Phishing se podvodným způsobem snaží z uživatelů vylákat kupříkladu hesla, detaily k platební kartě nebo jiné citlivé informace. Principem pharmingu je napadení DNS (Domain Name System – doménové jméno systému) a přepsání IP (internetový protokol) adresy, což způsobí přesměrování klienta na falešné stránky internetbankingu. [19]

Obecně lze konstatovat, že ona nedůvěra plyne z možných nedostatečných bezpečnostních opatření ze strany banky.

7.1.3 Výhody z pohledu poskytovatele (bank)

❖ Elektronické bankovní služby skýtají velký prostor pro úspory běžných provozních nákladů i na straně bankovních ústavů. Banky tím významně šetří náklady na pracovní sílu, protože není nutné zaměstnávat vysoký počet personálu pro obsluhu přepážek. Lze snižovat celkové fixní náklady, jako je údržba budov, nájemné a již zmíněné platy zaměstnanců.

❖ Automatizací procesu se na straně banky zároveň snižuje riziko chybného zpracování transakce klienta.

7.1.4 Nevýhody z pohledu poskytovatele (bank)

❖ Zavádění elektronických forem bankovních služeb vyžaduje velké náklady na pořízení technologií a zavádění služeb. Provoz systému a údržba stojí nemalé finanční prostředky.

❖ Je nutné zajištění jednoznačné identifikace klienta (bez osobního kontaktu). Rovněž se banka musí postarat o vysoký stupeň zabezpečení elektronického bankovníctví, jak na straně klienta, tak na straně své a také při komunikaci mezi klientem a bankou.

❖ Banka se nachází ve složitější pozici při nabídce dalších služeb, k této situaci dochází kvůli pozbytí osobního kontaktu při vyřizování jednotlivých operací.

8 Závěr

Historie bankovních institucí sahá do daleké minulosti. Vývoj jakým tradiční banky prošly spolu s následky, které na nich zanechal, je značný. Oproti tomu elektronické banky jsou výrazně mladšími partnery a v jistých situacích i konkurenty kamenným bankovním domům, které rovněž prodělali viditelný rozvoj, avšak oproti tradičním bankám se tento rozvoj uskutečnil za podstatně kratší dobu.

Stačí se obrátit pouze pár let nazpět, aby bylo vidět, jak neběžná byla třeba výbava stolními počítači v jednotlivých domácnostech, kolik existovalo vlastníků mobilních telefonů a je až neuvěřitelní, jak rychle se to vše stalo běžnou součástí života. Velká část populace nyní přistupuje ke svým účtům a spravuje je z pohodlí domova, nosí ve svých peněženkách platební karty a v případě nouze kontaktuje své bankéře za využití vždy přítomného mobilního telefonu.

Trend, potvrzený v rámci výzkumu, o rostoucím počtu uživatelů jasně svědčí o stále se rozšiřujícím povědomí a následném přijímání informačních technologií za své.

Otázkou však stále bude bezpečnost a zabezpečení elektronického bankovníctví. Banky poskytují klientům poměrně velkou řadu zabezpečovacích a identifikačních technik, které se zřejmě budou dále vyvíjet, např. v oblasti biometrických údajů. Je však důležité si uvědomit, že bezpečnost v rámci vzdáleného přístupu k datům nebude nikdy stoprocentní.

Výsledky šetření možná překvapivě ukázaly, že uživatelé (respondenti) nemají nikterak velké obavy z nedostatečného zabezpečení jejich účtů. Svoji důvěru evidentně demonstrují používáním jednotlivých služeb nabízených bankovními instituty.

Generace zasažené největším rozvojem informačních technologií se v dnešní době teprve připravují na své povolání v podobě studia, či jsou relativně čerstvými zaměstnanci různých společností. Tito lidé mají ale evidentně kladnější vztah k elektronickým službám, než jak tomu je u dříve narozených ročníků, které tento rozvojový trend sice přijímají, ale stále míra jejich akceptace nedosahuje hodnot mladších kolegů, jak je možno vidět na výsledcích šetření.

9 Použitá literatura

- [1] ADAMČÍKOVÁ, Eva. Měšec.cz [online]. 6.10.2004 [cit. 2010-02-27]. Platební karty - embosovanou, nebo elektronickou?. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/platebni-karty-embosovanou-nebo-elektronickou/>>.
- [2] Bankovní a cestovní šeky [online]. Seznam.cz, a.s., 2007 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.sfinance.cz/osobni-finance/informace/bezne-ucty/seky/>>.
- [3] Clearing, Bankovní převody – hladké platby [online]. 2007 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <<http://finance-bankovnictvi.blogspot.com/2009/04/clearing-bankovni-prevody-hladke-platby.html>>.
- [4] ČECHLOVSKÝ, Vladimír. Zlatá koruna [online]. 16.10.2009 [cit. 2010-02-19]. Co všechno už umějí bankomaty. Dostupné z WWW: <<http://www.zlatakoruna.info/clanky/39-10-platebni-karty/20452-co-vsechno-uz-umeji-bankomaty>>.
- [5] Česká spořitelna [online]. 2008 [cit. 2010-02-28]. Chytrá karta České spořitelny. Dostupné z WWW: <<http://chytrakarta.csas.cz/novinky/platebnim-kartam-je-uz-skoro-sto-let>>.
- [6] Elektronická-karta [online]. 2006 [cit. 2010-02-08]. Elektronická karta. Dostupné z WWW: <<http://elektronicka-karta.pise.cz/>>.
- [7] Fi.muni [online]. 16.5.2002 [cit. 2010-01-30]. Historie a současnost elektronického bankovníctví a e-komerce. Dostupné z WWW: <<http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2001/xcodl.html>>.
- [8] FIALOVÁ, Běla. iDNES.cz / Finance [online]. 21.6.2006 [cit. 2010-02-08]. Bezpečné nákupy po internetu: použijte dvě karty. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/fi_blind.asp?c=A060620_171254_fi_osobni_fib>
- [9] FIALOVÁ, Běla. IDNES.cz / Finance [online]. 24.4.2009 [cit. 2010-02-10]. Telebanking je považován za nmoderní, přesto má co nabídnout. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-za-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p5o-/bank.asp?c=A090423_143340_bank_fib>.
- [10] Finance.cz [online]. [cit. 2010-02-27]. Technologie platebních karet. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/platebni-karty/technologie/>>.
- [11] HÁJEK, Petr. Svět hardware [online]. 19.3.2003 [cit. 2010-02-17]. PDA Banking - Banka v kapesním počítači. Dostupné z WWW:

- <http://www.svethardware.cz/art_doc-004E4014A2FF07A6C12573C500319333.html>.
- [12] HUMBLET, A. Community legislation [online]. 12.12.1977 [cit. 2009-05-07]. First Council Directive 77/780/EEC. Dostupné z WWW:
<http://folk.uio.no/olavt/direktiver/en_377L0780.shtml>.
- [13] Český statistický úřad [online]. 1.3.2010 [cit. 2010-04-2]. Telekomunikační a internetová infrastruktura. Dostupné z WWW:
<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_web_xls/\\$File/internet_2010_1.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_web_xls/$File/internet_2010_1.xls)>.
- [14] CHVÁTAL, Dalibor. Měsíc.cz [online]. 22.5.2009 [cit. 2010-03-01]. Mobilní bankovníctví: Jistý a levný přístup do banky odkudkoli. Dostupné z WWW:
<<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-gsm-java-wap-pda-banking/>>.
- [15] JUŘÍK, Pavel. IDNES.cz / Finance [online]. 17.12.2005 [cit. 2010-04-08]. Jak vznikly první bankomaty. Dostupné z WWW:
<http://finance.idnes.cz/fi_blind.asp?r=fi_osobni&c=A051216_113041_fi_osobni_vra>.
- [16] JUŘÍK, Pavel. IDNES.cz / Finance [online]. 28.1.2006 [cit. 2010-02-10]. Co-branded a Affinity Card. Dostupné z WWW:
<http://finance.idnes.cz/fi_blind.asp?r=fi_osobni&c=A060124_152115_fi_osobni_zal>.
- [17] JUŘÍK, Pavel. IDNES.cz / Finance [online]. 28.1.2006 [cit. 2010-02-10]. Co-branded a Affinity Card. Dostupné z WWW:
<http://imgs.idnes.cz/fi_osobni/A060124_ZAL_COBRCARDVYHODY_V.JPG>.
- [18] JUŘÍK, Pavel. Svět platebních a identifikačních karet. 2. přepracované vydání. Praha: Grada, 2001. 175 s. ISBN 80-247-0195-2.
- [19] KOLÁŘ, Petr. Fenomén internetového bankovníctví [online]. 2009, 31.1.2010 [cit. 2010-03-01]. Zabezpečení a rizika internetového bankovníctví. Dostupné z WWW:
<<http://fotbalhry.seron.cz/projekt/nabidka.htm>>.
- [20] Český statistický úřad [online]. 20.10.2009 [cit. 2010-04-02]. Podíl domácností v České republice vybavených výpočetní technikou. Dostupné z WWW:
<http://www.czso.cz/csu/dyngrafy.nsf/graf/cr_od_roku_1989_pc>.
- [21] MÁČE, Miroslav. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vydání. Praha: Grada, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- [22] MARVANOVÁ, Marie; JUŘÍK, Pavel; VÍTKOVSKÝ, Karel. Platební styk. První vydání. Praha: Platební institut, a.s., 1996. 251 s. ISBN 80-247-1725-5.

- [23] NOVÁK, Miroslav. Elektronické bankovníctví v ČR a jeho možnosti Vypracoval: Miroslav [online]. [s.l.], 2009. 86 s. Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická.
- [24] Pandatron [online]. 4.11.2008 [cit. 2010-02-27]. Karty s magnetickým pruhem. Dostupné z WWW: <http://pandatron.cz/?535&karty_s_magnetickym_pruhem>.
- [25] PARDUBICKÝ, Tomáš. First Innovation Park [online]. 14.9.2001 [cit. 2010-01-30]. Elektronické bankovníctví není tak snadné, jak se zdá. Dostupné z WWW: <http://www.park.cz/elektronicke_bankovictvi_neni_tak_snadne_jak_se_zda>.
- [26] PEKÁRKOVÁ, Lucie. Elektronické bankovníctví, jeho možnosti a další vývoj [online]. [s.l.], 2006. 60 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita.
- [27] PIJÁK, Michal. Měšec.cz [online]. 30.9.2003 [cit. 2010-02-27]. Platební karta - jakou vybrat?. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/platebni-karta-jakou-vybrat/>>.
- [28] Platební karty [online]. AWD Česká republika s.r.o., ©2000-2009 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/platebni-karty/>>.
- [29] Praha opencard [online]. 2008 [cit. 2010-02-28]. O kartě. Dostupné z WWW: <http://opencard.praha.eu/jnp/cz/o_karte/index.html>.
- [30] PŘÁDKA, M., KALA, J. :Elektronické bankovníctví: rady a tipy. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226328-5
- [31] SBK bankovní karty [online]. 23.2.2010 [cit. 2010-02-08]. Tisková zpráva výsledky 2009. Dostupné z WWW: <http://data.cardzone.cz/sbk/tz/tz_sbk_23_02_2010.pdf>.
- [32] Shopcentrik [online]. [cit. 2010-01-30]. E-business. Dostupné z WWW: <<http://www.shopcentrik.cz/slovník/e-business.aspx>>.
- [33] SIMKANIČ, Ján. Měšec.cz [online]. 18.2.2003 [cit. 2010-02-28]. První čipová karta je na světě. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/prvni-cipova-karta-je-na-svete/>>.
- [34] STICHOVÁ, Kateřina. Finance.aktuálně.cz [online]. 22.4.2008 [cit. 2010-02-04]. Nová elektronická peněženka pro Čechy je na světě. Dostupné z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/penize-a-investice/clanek.phtml?id=603167>>.
- [35] Studijní materiály k předmětu bankovníctví. [online]. Univerzita Hradec Králové. 2007. [cit. 2010-02-27]. Dostupný z WWW: <lde.uhk.cz/fim/ucitel/dittrja1/bankovnictvi/BNK_studijni%20mat_skripta.doc>

- [36] SYNEK, Miloslav, a kol. Podniková ekonomika. 3. přepracované a doplněné vyd. Praha: C. H. Beck, 2002. 479 s. ISBN 80-7179-736-7.
- [37] ŠEVČÍKOVÁ, Ivana. Měšec.cz [online]. 11.10.2007 [cit. 2010-01-30]. Tradičnímu bankovníctví zvoní hrana, nastupují banky virtuální. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/tradicnimu-bankovnictvi-zvoni-hrana/>>.
- [38] ŠVARCOVÁ, Jena. Ceed [online]. 2006 [cit. 2010-01-030]. Elektronické bankovníctví . Dostupné z WWW: <http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke_bankovnictvi.htm>.
- [39] ŠVARCOVÁ, Jena. Ceed [online]. 2006 [cit. 2010-01-30]. Vývoj elektronického bankovníctví. Dostupné z WWW: <http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779vyvoj_elektronickeho_bankovnictvi.htm>.
- [40] Výplata [online]. [cit. 2010-02-10]. Debetní karty a jejich debet. Dostupné z WWW: <<http://www.vyplata.cz/pujckyauvery/debetnikarty.php>>.
- [41] Zákon o bankách: Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách [online]. HAVIT, s.r.o., ©1998-2009 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/banky/cast12.aspx#par 38>>. ISSN 1213-7.
- [42] Zlatá koruna [online]. 13.7.2009 [cit. 2010-02-28]. Elektronická peněženka. Dostupné z WWW: <<http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/19559-elektronicka-penezenka>>.
- [43] ŽĎÁREK, Pavel. ITBIZ [online]. 14.5.2007 [cit. 2010-02-28]. EBanka: historie, současnost a budoucnost. Dostupné z WWW: <<http://www.itbiz.cz/ebanka-raiffeisenbank-historie>>.
- [44] KOZEL, Roman, a kol. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vydání. [s.l.]: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247.0966-X.
- [45] PŘÍBOVÁ, Marie, a kol. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vydání. [s.l.]: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.

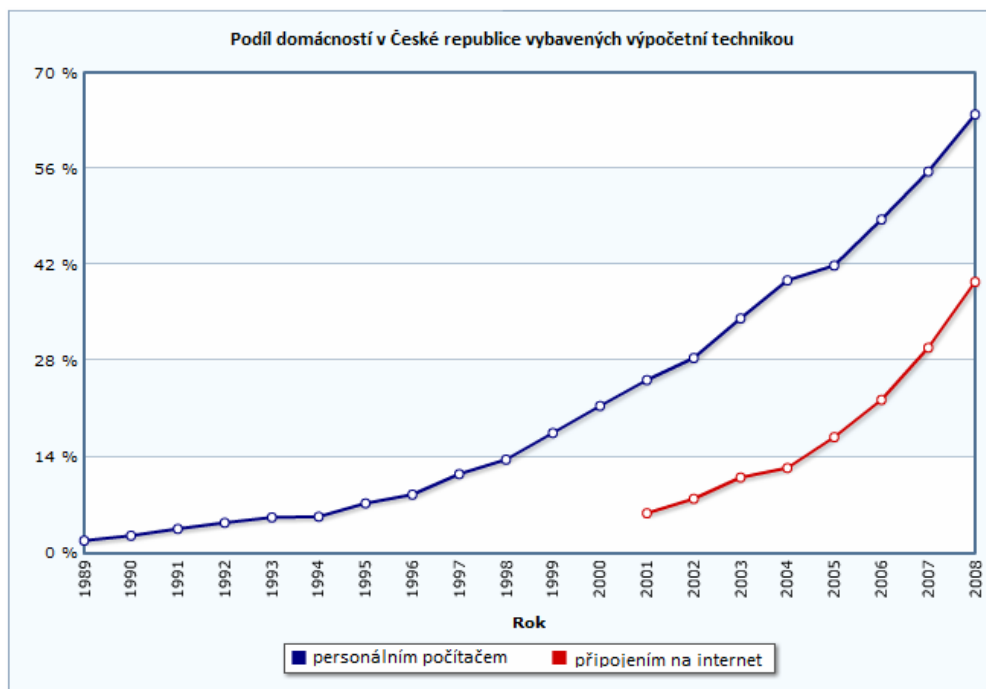
Příloha 1: Uživatelé internetu ve věku 16 let a více v ČR

Uživatelé internetu* ve věku 16 let a více v ČR												
<i>tis. jednotlivců a % z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině</i>												
	2003		2005		2006		2007		2008		2009	
	tis.	%	tis.	%	tis.	%	tis.	%	tis.	%	tis.	%
Celkem 16+	2 424	28,0	2 791	32,1	3 541	41,0	3 921	45,0	4 761	54,0	4 970	55,9
Pohlaví:												
muži	288	30,8	1 481	35,3	1 842	44,1	2 058	48,8	2 482	58,0	2 561	59,2
ženy	135	25,3	1 310	29,1	1 700	38,1	1 864	41,5	2 279	50,3	2 409	52,9
Věková skupina:												
16–24 let	837	59,5	868	63,7	946	77,7	998	82,0	1 104	90,3	1 100	90,3
25–34 let	586	35,1	694	40,5	934	54,0	1 035	59,7	1 283	73,9	1 318	76,9
35–44 let	473	35,4	558	41,1	747	53,7	805	56,4	1 022	69,4	1 105	72,7
45–54 let	357	23,4	434	29,3	576	40,1	660	46,9	782	56,2	788	56,9
55–64 let	148	11,4	205	15,3	289	20,7	358	25,0	477	32,6	531	36,0
65+	22	1,5	32	2,2	48	3,3	66	4,4	93	6,1	129	8,2
Vzdělání (25+)												
základní	20	1,7	25	2,1	49	4,5	55	5,1	112	10,5	94	9,3
střední bez maturity	297	9,7	374	12,2	569	18,3	677	22,4	1 091	35,6	1 110	36,3
střední s maturitou	794	35,8	939	41,7	1 287	55,6	1 479	59,4	1 630	65,8	1 756	69,1
vysokoškolské	476	63,3	584	72,1	690	78,2	713	79,3	825	85,4	910	87,0
Ekonomická aktivita:												
zaměstnaní	1 595	34,0	1 876	40,3	2 498	52,0	2 771	56,4	3 420	68,4	3 463	70,1
nezaměstnaní	62	15,6	68	16,3	92	26,1	73	26,7	76	34,6	173	51,7
studenti	666	76,8	704	77,6	751	92,5	785	93,1	855	97,5	795	97,3
důchodci	38	1,9	68	3,5	116	5,7	136	6,6	203	9,8	180	11,3

* uživatel internetu je definován jako jednotlivec, který použil internet alespoň jednou za poslední tři měsíce

Zdroj:[13]

Příloha 2: Podíl domácností v České republice vybavených výpočetní technikou



Zdroj:[20]

Příloha 3: Dotazník

Zdravím,

jsem studentka managementu na FTVS a pro získání Bc. titulu je nutná bakalářská práce, která je v mém případě na téma Elektronické bankovníctví. Sběr dat je nedílnou součástí práce, a tak předem děkuji každému respondentovi, který se přičiní na mé bakalářské práci...

Markéta

Pro upřesnění podotýkám, že mezi elektronické bankovníctví řadíme nejen komunikaci s bankou přes internet, tedy pomocí počítače, ale i přes telefon, pager či různá jiná zařízení. A rovněž využívání platebních karet sem spadá... ☺

1. *Vlastníte účet u nějaké z bank?*
 - a. ANO
 - b. NE
2. *Využíváte služeb elektronického bankovníctví?*
 - a. ANO
 - b. NE
3. *Pokud ano, ve kterém roce jste začal(a) využívat služeb elektronického bankovníctví?*
 - a. Před rokem 2001
 - b. 2001-2004
 - c. 2004-2006
 - d. Po roce 2006
4. *Jak často využíváte služeb elektronického bankovníctví?*
 - a. Denně
 - b. 2-3 krát týdně
 - c. Jednou týdně
 - d. Jednou měsíčně
 - e. Méně často než jsou výše uvedené možnosti
5. *Jste spokojen(a) se službami elektronického bankovníctví u Vaší banky?*
 - a. ANO
 - b. Spíše ANO
 - c. Spíše NE
 - d. NE
6. *Považujete obecně služby elektronického bankovníctví za bezpečné?*
 - a. ANO
 - b. Spíše ANO
 - c. Spíše NE
 - d. NE

7. *Jakou operaci (operace) v rámci elektronického bankovníctví využíváte nejčastěji?*
- Zjišťování zůstatku na účtu
 - Příkaz k úhradě
 - Zřizování trvalého příkazu nebo inkasa
 - Zjišťování informací o bance
 - Dobíjení kreditu SIM karty mobilního telefonu
 - Jiné
8. *Z jakého důvodu využíváte služeb elektronického bankovníctví? Možnost více odpovědí*
- Nižší poplatky
 - Úspora času
 - Dostupnost
 - Pohodlí
 - Jiné
9. *Pohlaví*
- Žena
 - Muž
10. *Věk*
- 16-26 let
 - 27-40 let
 - 41-60 let
 - 61 let a více
11. *Nejvyšší dosažené vzdělání*
- Základní škola
 - Střední škola bez maturity / Odborné učiliště
 - Střední škola s maturitou
 - Vyšší odborná škola
 - Vysoká škola
12. *Sociální status*
- Student
 - Zaměstnaný
 - Osoba samostatně výdělečně činná
 - Osoba na mateřské dovolené
 - Nezaměstnaný
 - Důchodce
13. *Výše hrubého příjmu*
- Do 8 000 Kč/měsíc
 - 8 000 – 20 000 Kč/měsíc
 - 20 000 – 30 000 Kč/měsíc
 - 30 000 Kč/měsíc a více
 - Odmítám odpovědět
14. *Počet obyvatel v místě Vašeho trvalého bydliště*
- 5 000 a méně
 - 5 000 – 50 000

- c. 50 000 – 150 000
- d. 150 000 a více