

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

ČSOB, A.S. – A MODERNÍ SVĚT – DIGITALIZACE"

ČSOB, A.S. – AND MODERN WORLD – DIGITALIZATION"

STUDIJNÍ PROGRAM

EKONOMIKA A MANAGEMENT

VEDOUcí PRÁCE

DOC. ING. DAVID VANĚČEK, PH.D.

NOVÝ

MICHAL

2021

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Nový** Jméno: **Michal** Osobní číslo: **482781**
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**
Zadávající katedra/ústav: **Institut ekonomických studií**
Studijní program: **Ekonomika a management**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

ČSOB, a.s. a moderní svět – digitalizace

Název bakalářské práce anglicky:

ČSOB, a.s. an the Modern World of Digitization

Pokyny pro vypracování:

Cílem bakalářské práce je vytvořit přehled o elektronických bankovních službách v ČR. Podrobně zpracovat na příkladu ČSOB a.s.. Na základě analýzy a získaných dat se zaměřit na vybrané produkty, zejména internetové bankovníctví a vypracovat doporučení pro jejich zlepšení.

Seznam doporučené literatury:

BLAŽEK, Jiří a UKLEIN, Jiří. Bankovníctví. Brno: Masarykova univerzita, Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy university v Brně: 1997. ISBN 80-210-1715-5.
SCHLOSSBERGER, Otakar a HOZÁK Ladislav. Elektronické platební prostředky. Praha: Bankovní institut vysoká škola a. s., 2005. 144 s. ISBN 80-7265-073-4.
SCHLOSSBERGER, Otakar a HOZÁK Ladislav. Platební styk. Praha: Bankovní institut vysoká škola a. s., 2007. ISBN 978-80-7265-107-8.
PŘÁDKA, Michal a Kala, Jan. Elektronické bankovníctví: rady a tipy: vše o používání karet, banka po telefonu a v počítači, je to opravdu bezpečné, pohledy do zákulisí – jak to dělá banka, co nás čeká zítra?, praktické informace pro všechny případy. Praha: Computer Press, Praxe manažera, 2000, 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

doc. Ing. David Vaněček, Ph.D., katedra inženýrské pedagogiky

Jméno a pracoviště druhé(ho) vedoucí(ho) nebo konzultanta(ky) bakalářské práce:

Datum zadání bakalářské práce: **25.01.2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29.04.2021**

Platnost zadání bakalářské práce: **19.09.2022**

doc. Ing. David Vaněček, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) práce

Mgr. František Hřebík, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry

prof. PhDr. Vladimíra Dvořáková, CSc.
podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

Student bere na vědomí, že je povinen vypracovat bakalářskou práci samostatně, bez cizí pomoci, s výjimkou poskytnutých konzultací. Seznam použité literatury, jiných pramenů a jmen konzultantů je třeba uvést v bakalářské práci.

Datum převzetí zadání

Podpis studenta

NOVÝ, Michal. *ČSOB, a.s. – a moderní svět – digitalizace*. Praha: ČVUT 2021.

Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury. Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne 31. 03. 2021

Podpis:

Poděkování

Rád bych tímto poděkoval pracovníkům bank ČSOB za poskytnutí potřebných informací. Rovněž bych chtěl poděkovat Doc. Ing. Davidu Vaněčkovi, Ph.D. za rady a připomínky, které významně přispěly ke zlepšení úrovně mé práce a k jejímu následnému dokončení. Své rodině děkuji za podporu a trpělivost.

Abstrakt

Tato bakalářská práce „ČSOB, a.s. – a moderní svět – digitalizace“ se zabývá digitalizací v bankovníctví v moderním světě. Úvodní část je zaměřena na teoretické poznatky, kde je v první kapitole rozebrán pojem digitalizace a jeho význam pro bankovníctví, navazující kapitola obsahuje právní úpravu a komunikaci klienta s bankou. Praktickou část bakalářské práce zahajuje třetí kapitola s detailnějším rozbohem elektronického bankovníctví v Československé národní bance a seznamuje se službami nabízenými bankou. V poslední části jsou definovány produkty, které může klient získat bez potřeby navštívit pobočku výše jmenované banky.

Klíčová slova

Bankovníctví, Trendy, Digitalizace, Mobilní bankovníctví, Elektronické bankovníctví, Smartbanking, Multibanking, ČSOB identita, Smart klíč

Abstract

This Bachelor thesis called “ČSOB as. – a modern world-digitisation” deals with digitisation in banking in the modern world. The first part of the thesis focuses on theoretical knowledge. In the first chapter a term "digitisation" and its importance for banking will be analysed. Next chapter contains legislation and communication between client and bank. The practical part of Bachelor thesis deals with detailed analysis of electronic /Internet banking in Czechoslovak national bank and its service. In the last part of Bachelor thesis a product will be defined that can be obtain without the need of visiting of the particular bank named above.

Key words

Banking, trends, digitisation, mobile banking, electronic/Internet banking, smartbanking, multibanking, ČSOB identity, smart key

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 DIGITALIZACE.....	10
1.1 Pojem digitalizace.....	10
1.2 Průběh digitalizace.....	11
2 PRÁVNÍ ÚPRAVA V ČESKÉ REPUBLICE A KOMUNIKACE KLIENTA S BANKOU.....	14
2.1 Právní úprava.....	14
2.2 Komunikace klienta s bankou.....	15
2.3 Platební karta.....	16
2.3.1 Hotovostní výběr z bankomatu.....	17
2.3.2 Hotovostní výběr proti předložení karty – tzv. Cash Advance.....	18
2.3.3 Platba za služby nebo zboží v obchodním místě.....	18
2.4 Bezpečnost a výhody platebních karet.....	19
3 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ V ČSOB A PŘEDSTAVENÍ NABÍZENÝCH SLUŽEB BANKOU.....	23
3.1 Vznik a představení Československé obchodní banky, a.s.	23
3.2 InternetBanking24 ČSOB – forma elektronického bankovníctví.....	24
3.2.1 Přihlášení – Identifikační číslo, PIN a SMS klíč.....	24
3.2.2 Přihlášení – Identifikační číslo, PIN a Smart klíč.....	24
3.2.3 Přihlášení – čipová karta.....	25
3.2.4 Účty a transakce.....	26
3.2.5 Investice a spoření.....	26
3.2.6 Úvěry.....	27
3.2.7 Platební karty.....	27
3.2.8 Pojištění, dokumenty, nastavení.....	27
3.2.9 Autorizace v aplikaci Internetbanking 24.....	27
3.2.10 Bezpečnost v aplikaci InternetBanking 24.....	28
3.2.11 Doporučené minimální hardwarové a softwarové vybavení.....	29
3.3 Smartbanking – forma elektronického bankovníctví.....	29
3.3.1 Aplikace ČSOB SmartBanking.....	30
3.3.2 Platby v aplikaci ČSOB SmartBanking.....	31
3.3.3 Půjčky a další funkce v aplikaci ČSOB SmartBanking.....	33
3.3.4 Kritéria pro získání aplikace.....	33
3.4 ČSOB Smart klíč a otisk prstu.....	34

3.5	Multibanking v ČSOB.....	36
3.6	Aplikace DoKapsy	37
3.6.1	Virtuální asistentka Kate	38
3.7	ČSOB identita	39
4	POŘÍZENÍ PRODUKTŮ DIGITALNĚ, BEZ NÁVŠTĚVY POBOČKY	41
4.1	ČSOB Smart.....	41
4.2	Sjednání investic	42
4.2.1	Duo Profit.....	42
4.3	Sjednání Plus Konta	42
4.3.1	Plus Konto pro dítě.....	42
4.4	Sjednání půjčky	43
4.5	Sjednání pojištění	43
4.6	Sjednání stavebního spoření.....	44
5	STATISTICKÉ ŠETŘENÍ NA ZÁKLADĚ DOTAZNÍKU	46
	ZÁVĚR.....	52
	LITERATURA	54
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	56
	SEZNAM PŘÍLOH	57

SEZNAM ZKRATEK

ČSOB	Československá národní banka, a.s.
PIN	Personal Identification Number (osobní identifikační číslo)
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SMS	Short message service (krátká textová zpráva, jedna ze služeb sítě GSM)
Kč	koruna česká

ÚVOD

Historie bankovníctví se pojí s jedním z nejgeniálnějších vynálezů lidstva, a to penězi. Vznikem peněz bylo umožněno nahradit naturální směnu za peněžní směnu. Zejména během 20. a 21. století nastal v bankovníctví značný vývoj vpřed. Samotný vývoj zásadně ovlivnila digitalizace, která zde začala pronikat v 80. letech minulého století. Z fáze, kdy bylo nutné se dostavit do bankovní pobočky, například kvůli zjištění stavu účtu, se dostáváme do fáze, kdy ani kvůli založení účtu se nemusíme do bankovní pobočky dostavit a vše vyřídíme ze svého domova.

Bankovníctví, banky a bankovní produkty se staly součástí každodenního života většiny populace v moderní společnosti. Stále rozsáhlejší znalosti vyžaduje řešení některých problémů, do kterých se řadí efektivní fungování bank, jejich odpovídající regulace, či výběr vhodného produktu a zhodnocení rizik s ním spojených.

Vznik debetních platebních karet lze považovat za počátek elektronického bankovníctví, kde jsou tyto transakce účtovány okamžitě či s nepatrným zpožděním. Automatic Teller Machine, neboli bankomat je technické zařízení sloužící k provádění těchto transakcí, kdy ověření klienta spočívá v zadání osobního identifikačního čísla, zkráceně PIN z anglického personal identification number.

Rok 1989 je významným mezníkem ve vývoji elektronického bankovníctví. V tomto roce zahájila činnost First Direct Bank ve Velké Británii, konkrétně v Leedsu. Pouze prostřednictvím telefonních linek a internetu obsluhovala své zákazníky. Za první internetovou banku je označena z roku 1995 americká Security First Network Bank, jež o dva roky později ukončila bankovní činnost a soustředila se na vývoj softwaru pro elektronické bankovníctví.

Na území České republiky byla v polovině 90. let 20. století prvním poskytovatelem Rodinná záložna, která zkrachovala. Poté se do popředí dostala se svou nabídkou internetového bankovníctví družstevní záložna Fio, dnes známá jako Fio banka. Plné ovládnutí účtu přes internet jako první zprostředkovala Expandia Banka, která oficiálně 4. května 1998 začala převzetím licence Zemské banky na trhu působit. Byla hnacím motorem pro ostatní banky, aby se v internetovém bankovníctví zdokonalovaly. Obsluha účtu byla prostřednictvím bank nabízena skrze Home banking, televizní bankovníctví, PDA bankovníctví, mobilní bankovníctví a telefonní bankovníctví.

Předmětem mé bakalářské práce je za pomoci komparace a deskripce charakterizovat digitalizaci v prostředí bankovního sektoru, a to zejména v prostředí

ČSOB, a.s. Aby bakalářská práce poskytla komplexnější pohled na danou problematiku, byly stanoveny následující dva parciální cíle: charakterizovat samotný pojem digitalizace a přiblížit její dosavadní průběh a poskytnout detailnější rozebrání elektronického bankovníctví a digitalizace v Československé národní bance. Tato práce je rozdělena do 4 hlavních kapitol. První část bude věnována pojmu digitalizace a tomu, jak se digitalizace v bankovním sektoru projevuje. Druhá část přiblíží komunikaci klienta s bankou a seznámí nás s právní úpravou. Třetí část se bude blíže věnovat prostředí Československé národní banky a přiblíží aktuální trendy v nabízených službách. V závěrečné čtvrté části se bude bakalářská práce zabývat produkty, které lze pořídit digitálně bez návštěvy pobočky a blíže se věnovat predikovanému vývoji digitalizace. V práci budou použity metody deskripce, komparace, predikce a rozboru. Pomocí deskripce bude v první kapitole přiblížen samotný význam slova „digitalizace“ a jakými konkrétními způsoby se digitalizace vyskytuje v bankovníctví. V následujících kapitolách bude za pomoci deskripce charakterizován dosavadní historický vývoj i aktuální trendy v této oblasti. Ve třetí kapitole bude krom deskripce použita i metoda komparace a rozboru, kdy dojde k charakterizování aktuálních trendů. Ve čtvrté kapitole bude použita predikce k předpovědi vývoje digitalizace v bankovním sektoru. Závěr práce, a to v kapitole páté, bude věnován statistickému šetření na základě dotazníku.

Problematika elektronického bankovníctví a vůbec celé digitalizace je velmi obsáhlá a nelze ji plně obsáhnout v rozsahu této práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DIGITALIZACE

Pro pochopení tématu je nutné vysvětlit nejprve pojem digitalizace v bankovníctví.

1.1 Pojem digitalizace

Digitalizace bankovního sektoru jako dlouhodobý trend od konce 20. století v sobě zahrnuje využívání spektra moderních technologií, jež jsou implementované v relativně krátkém čase a vedou k transformaci celého odvětví. Digitalizace představuje klíčový komponent strategie růstu banky. Rozsah vzájemného propojení jednotlivých celků, vztahů a přesunu informací díky digitálním technologiím exponenciálně roste, a tím odbourává fyzické bariéry a přispívá ke snižování nákladů na získávání informací.

O digitalizaci v bankovním sektoru se postarala transformace fyzického bankovníctví. U fyzického bankovníctví je potřeba přítomnost zákazníka v bankovní pobočce, aby mohlo dojít k bankovní operaci, kdy například klient zjišťuje zůstatek na běžném účtu, převod peněžních prostředků nebo platby. Naopak u digitálního bankovníctví zákazníci již nemusí navštívit fyzicky pobočku banky a velké množství požadavků je možné z důvodu digitalizace provést z domova. I uvnitř banky dochází k digitalizaci v rámci interních procesů, jež se mění zejména kvůli robotizaci.

Banky spatřují výhody digitálního bankovníctví především v levnějších provozních nákladech, v lepším poskytování služeb, ve zlepšení digitální analýzy vedoucí k celkovému zlepšení zážitků klientů. Banky mají i díky tomu lepší přehled o stále se měnících potřebách zákazníků. Na straně druhé vzniklo i mnoho výhod pro spotřebitele jako jsou nižší poplatky, úspora času, větší pohodlí, širší výběr produktů a služeb, bankovní služby celodenně k dispozici prostřednictvím internetového bankovníctví, mobilních služeb a bankomatů.

Mezi technologie, kterým by měla být dnes věnovaná největší pozornost nejen z pohledu bank, patří nejprve propojenost a mobilní technologie, kdy se prostřednictvím exponenciálně rostoucímu počtu mobilních zařízení s připojením na internet rozšířily výhody digitalizace a jejich dostupnost k populaci.¹

Další technologií je Internet věcí a Big Data. Cílem digitální transformace z počátku byla zejména úspora nákladů a přinesení internetových bankovních služeb klientům. Banky jsou jedním z největších zdrojů informací na světě, což se stává jedním

¹KUMAR, A.; RAWAT, V.; SAXENA, A.; SUVARNA, V.: Top 10 Trends in Banking in 2016. Capgemini, 2016. Dostupné z: https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/banking_top_10_trends_2016.pdf

z nejcennějších aktiv. Big Data jsou definována jako objemná, frekventovaná a různorodá informační aktiva, která potřebují efektivní a inovativní formy. Zde je důležité zpracování výstupu, na jehož základě se následně rozhoduje. Správné, efektivní a účelné zpracování těchto informací přispívá k výraznější konkurenční výhodě a k vytváření nových obchodních příležitostí, kdy banka může klientovi nabídnout na míru sestavený produkt s vhodným načasováním. Svoje využití najdou Big Data i při hodnocení bonity klienta a vyhodnocování potenciálních rizikových faktorů.²

1.2 Průběh digitalizace

Digitalizace v bankovním sektoru je úzce propojena s elektronickým bankovníctvím. A to z toho důvodu, že vznikem elektronického bankovníctví dochází k okamžiku, kdy populace ve světě nemusí používat k zaplacení fyzické peníze, ale mohou je nahradit alternativami. Například kreditní kartou či placením převodem z účtu.³

Prvním proces, u kterého nebyl k jeho provedení potřeba člověk, byl výběr peněz prostřednictvím bankomatu. Řadí se k nejpřevratnějším vynálezům minulého století, jímž byl bankomat zařazen mezi sto nejvýznamnějších objevů 20. století. Před vznikem bankomatů neměli klienti neomezený přístup ke svým penězům a pobočky bank měly otevřeno ve většině případů mezi desátou a třetí hodinou odpolední. První bankomat byl spatřen v červnu roku 1967 v bance Barclays Bank v Londýně. Původně se používaly pouze jako krizové řešení, v situaci, kdy banka měla zavřeno, a klient se nemohl dostat k penězům. I přesto, že se bankomat dal lehce oklamat, jeho obliba v populaci strmě stoupala. V roce 1973 firma Docutel prezentovala takzvaný Total Teller, jež uměl peníze nejen vydávat, ale dokonce přijímat.⁴

Internetové bankovníctví je řazeno k nejvýznamnějším formám elektronického bankovníctví. K předchůdcům patří phonebanking a homebanking. V roce 1970 přišla zákazníkům bank první inovační služba, a to telefonní bankovníctví neboli phonebanking. Telefonické bankovníctví klientovi zprostředkuje komunikaci s bankou pomocí běžného telefonu. Komunikace probíhá se specializovaným pracovištěm, které je uzpůsobeno

²BROWNE, A.; KIRK, P.: Digital Disruption: UK Banking report. BBA and Accenture, 2015. Dostupné z: <https://www.bba.org.uk/news/reports/digital-disruption-uk-banking-report/#.WgmYpoWcF9A>

³POLOUČEK, Stanislav. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, str 20. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.

⁴JURÍK, Pavel. Jak vznikly první bankomaty. IDNES [online]. [cit. 2021-01-22]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/banky-a-sporeni/jak-vznikly-prvnibankomaty.A051216_113041_fi_osobni_vra

fungovat po celých 24 hodin. Vše je zajištěno systémem hesel, jež si pamatuje jen klient a banka.⁵

Dále je potřeba zmínit dalšího předchůdce internetového bankovníctví, a to Homebanking spočívající v komunikaci klienta s bankou prostřednictvím počítače, kde je podmínkou připojení k internetu. Navíc je nutnost mít nainstalovaný vhodný software získaný od dané banky. Oblíbeným se stal zejména u firem, kterým zjednodušil vedení účetnictví. Mezi jeho nevýhodu spadá používání jen v počítači, kde je nainstalovaný, proto byl poté vytlačen internetovým bankovníctvím. Nabízet služby internetového bankovníctví v pravém slova smyslu začala v roce 1994 banka Stanford Federal Credit Union Bank. Z počátku panovaly z řad klientů velké obavy o fungování těchto služeb. I přesto docházelo k velkým investicím a internetové bankovníctví začalo nabízet mnohem více bank. V roce 1996 v Americe vznikla první čistě internetová banka NetBank a o deset let později již internetové bankovníctví nabízelo více než 80 % bank v Americe.⁶

Jedním z vrcholů elektronického bankovníctví je mobilní bankovníctví, a to v souvislosti se vznikem mobilních telefonů, ve kterých byla podpora WAP umožňující využívání internetu na mobilních zařízeních. První evropské banky začaly nabízet v roce 1999 tuto formu spravování financí svým zákazníkům. Dochází ke snižování nákladů na zpracování transakcí, a to díky snižující potřebě klientů navštěvovat pobočky bank pro transakci bezhotovostního výběru a vkladu. Výhoda mobilního bankovníctví spočívá v tom, že své finance mohou klienti spravovat kdekoli, když mají připojení k internetu.⁷

Pokud budeme hovořit o rozvoji elektronického bankovníctví v České republice, došlo k němu až po roce 1989. Vznikaly zde nové banky, jež se snažily svým zákazníkům nabízet totožné služby, jako ostatní velké banky ve světě. První bankomat zprovoznila Česká spořitelna v pobočce na Václavském náměstí v prosinci 1989, který umožňoval klientům jen výběr peněžních prostředků. Zjištění zůstatku na účtu na online bankomatu představila Komerční banka v roce 1992, a to v pobočce Na Příkopě.⁸

⁵POLOUČEK, Stanislav. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, str 20. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.

⁶KOCIC, Alex. History of electronic banking. Pocketpence [online]. [cit. 2021-02-02]. Dostupné z: <https://www.pocketpence.co.uk/history-electronic-banking-6628945.html>

⁷MADHAVAN, Sruthy. ELECTRONIC BANKING SERVICES – A PRELUDE. Impact Journal [online]. [cit. 2019-02-10]. ISSN 2321-886X. Dostupné z: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3128158

⁸První bankomat v Československu, ale jen pro pracovníky spořitelny. ČT24 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/archiv/1465557-prvni-bankomatv-ceskoslovensku-ale-jen-pro-pracovniky-sporitelny>

Představení internetového bankovníctví svým klientům provedla v roce 1998 družstevní záložna Fio. Naopak Banka Expandia, dnes součástí Raiffeisenbank, je považována za průkopníka elektronického bankovníctví, která v letech 1998 a 1999 zřídila služby phonebanking, homebanking a internetové bankovníctví, v čemž spatřovala primární komunikaci. U ostatních bank prozatím probíhala komunikace se zákazníkem v naprosté většině u přepážky. Ke konci roku 2000 již tři banky nabízely internetové bankovníctví, mezi ně se řadí Expandia, Union banka a Živnostenská banka. Dominantním prvkem stále přetrvával phonebanking. O dva roky později internetové bankovníctví již poskytovaly téměř všechny banky v České republice, bohužel nebylo ještě uživatelsky komfortní, a to z toho důvodu, že softwary byly vytvářeny narychlo s obrovským důrazem na zabezpečení. ČSOB a Česká spořitelna se připojily k internetovému bankovníctví v roce 2002 a obě začaly jako první velmi prosazovat autorizaci pomocí SMS klíče. Bylo ale nutné pro každou transakci zvlášť zasílat SMS zprávu. Možnost získání úvěru přes internet představila v roce 2005 banka Expandia. Obliba internetového bankovníctví strmě rostla a v roce 2008 této služby využívalo již kolem dvou milionů uživatelů.⁹

⁹TŮMOVÁ, Věra. Odkud kam míří český internetbanking. Peníze [online]. [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miricesky-internetbanking>

2 PRÁVNÍ ÚPRAVA V ČESKÉ REPUBLICĚ A KOMUNIKACE KLIENTA S BANKOU

Pro uvedení do problematiky elektronického bankovníctví v prostředí ČSOB, a.s. je potřeba vysvětlit právní úpravu na území České republiky. Dále je zde uvedeno, jak může probíhat komunikace klienta s bankou.

2.1 Právní úprava

Na úvod nutno uvést, že v českém právním řádu neexistuje jednotná právní úprava, jež by jednoznačně umožňovala elektronický platební styk, respektive elektronickou formu dokumentace, anebo jednoznačně zakazovala využití této formy přenosu a záznamu dat jakéhokoliv druhu. Avšak v lednu 2003 vstoupil v platnost *zákon č. 121/2002 Sb., převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (tzv. zákon o platebním styku)*. Který v části třetí charakterizuje vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.¹⁰

Mezi základní právní normy, jež jistým způsobem upravují vztah k elektronickému bankovníctví, se řadí:

- *Zákon č. 121/2002 Sb., převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (tzv. zákon o platebním styku)*. Zde najdeme definici některých základních pojmů, jakými jsou elektronický platební prostředek, elektronický peněžní prostředek a elektronické peníze
- *Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník*. V tomto zákoně najdeme podmínky pro smlouvy a platební příkazy, aby mohly být považovány za právně relevantní.
- *Zákon 240/1993 Sb., občanský soudní řád*.¹¹

V roce 2018 vstoupil v platnost nový zákon č. 370/2017 Sb. o platebním styku, díky němuž se rozšiřují platební služby například o nepřímé daně platebního příkazu nebo o informování kvůli platebnímu příkazu.¹²

Jako nástroj identifikace klienta v elektronickém bankovníctví je využito instituce elektronického podpisu. Ze všeho již zmíněného plyne, že služby elektronického

¹⁰SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, str. 8. ISBN 80-7265-073-4.

¹¹SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, str.9. ISBN 80-7265-073-4.

¹²TŮMOVÁ, Věra. Odkud kam míří český internetbanking. Peníze [online]. [cit. 2021-02- 10]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miricesky-internetbanking>

bankovníctví jsou pojaty volně a je v nich umožněno uplatnit zásadu smluvní volnosti. A tedy, že strany mohou vzájemné vztahy upravit dle individuálních potřeb tak, jak to odpovídá jejich souhlasné vůli. V případě, že to není v rozporu s obecně platnými právními předpisy. Vztahy mezi klientem a bankou je zapotřebí upravit písemnou smlouvou.¹³

V případě uzavírání smlouvy o elektronickém bankovníctví mezi bankou a klientem je častou podmínkou zřízení a vedení běžného účtu klienta u dané banky, který slouží pro platební styk a zúčtování. Až na výjimky, jakými jsou například elektronická peněženka nebo platební karta, nelze poskytovat služby elektronického bankovníctví, pokud není zřízen a veden v dané bance běžný účet klienta. Obsahem smlouvy by měly být všechny podstatné náležitosti v podobném členění, jako je tomu u smlouvy o zřízení a vedení běžného účtu, v druhém případě může být koncipována jako dodatek k této smlouvě. Za vhodné se považuje přesně vymezit předmět této smlouvy, je zde pak možnost uvést celou řadu služeb, které příslušný systém elektronického bankovníctví nabízí nebo připouští.¹⁴

Nutno zmínit, že by ve smlouvě nemělo chybět ustanovení o tom, že smluvní strany se dohodly, že úkony, provedené a učiněné prostřednictvím elektronického bankovníctví, při dodržení smlouvou daných podmínek, nezpochybní a budou je uznávat za platné stejně, jako kdyby byly uskutečněny písemně nebo osobně podle smlouvy o zřízení a vedení běžného účtu. Toto ustanovení je nutné k tomu, aby jedna nebo druhá strana nemohla následně rozporovat provedení příslušného právního úkonu.¹⁵

2.2 Komunikace klienta s bankou

Existuje řada možností, jak banky mohou komunikovat se svými klienty. Využívání více komunikačních prostředků je pro banky velmi důležité, rovněž je pro ně důležitá kvalitní a rychlá odpověď prostřednictvím emailové nebo telefonické komunikace, kdy jsou banky schopny přijímat telefonní hovory rychle v řádu několika sekund. Rovněž v komunikaci prostřednictvím emailu dochází k odpovědi, ale zde je to v řádu několika hodin či dní.¹⁶

¹³SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, str.10. ISBN 80-7265-073-4.

¹⁴SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, str.11. ISBN 80-7265-073-4.

¹⁵„tamtéž“

¹⁶TŮMOVÁ, Věra. Odkud kam míří český internetbanking. Peníze [online]. [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miricesky-internetbanking>.

Telefon je dalším základním prostředkem, který může být používán jednak jako způsob komunikace mezi bankou a klientem, nebo jako prostředek zadávání běžných bankovních operací. V druhém zmíněném případě se přejde na automatizované systémy, jako jsou automatizované telefonní systémy nebo webové stránky, které s klientem komunikují lidským hlasem, ale je zde plně zastoupená automatizace a jejich ovládání spočívá na tónové volbě. Dochází k čím dál většímu rozvoji call center, jelikož provoz call centra je o dost levnější, než je tomu u provozu velkého množství poboček banky. Komunikace prostřednictvím počítače je pro banku nejnižším nákladem, kde se samozřejmě setkáme s výhodami i nevýhodami. Zde se nízké variabilní náklady a klientský komfort považují za výhody, a naopak za nevýhody se považují například reklamace. Velkou roli hraje dobře vybudovaný proces banky, ve kterém dochází k vyhodnocení dotazů klienta a je zajištěna zpětná vazba, vedoucí ke zlepšení informací jak na straně klienta, tak na straně banky.¹⁷

Dalším velmi oblíbeným prostředkem je mobilní komunikace, kterou lze vnímat jako doplňkový bod k bankovnímu přímému. Služby, které v tomto ohledu banky nabízí, nejsou stejné a liší se zejména druhem mobilního operátora. Mobilní telefon spojuje člověka se světem informací a služeb. Rozšíření mobilní komunikace nepovede okamžitě ke zrušení bankovních poboček, jelikož stále existuje část populace, která nerada přijímá nové moderní technologie, rozvoj internetu a technologií jde přeci jen postupně. Moderní banky se budou přetvářet na konzultačně-prodejná místa a klient bude běžné operace provádět sám pomocí technologií. Díky dvěma nejvýznamnějším trendům prochází bankovníctví velkými změnami, jimiž jsou: globalizace a komunikační a informační revoluce. Dochází zde proto k rozsáhlým investicím do inovací.¹⁸

Posledním zmíněným komunikačním prostředkem jsou platební karty, které jsou běžně použity pro placení služeb či zboží nebo pro výběry z bankomatu. Mezinárodní akceptaci umožňuje většina platebních karet, a tím tedy dochází k měnovým konverzím.¹⁹

2.3 Platební karta

V současné době jsou platební karty nepostradatelnou součástí každodenního života většiny dospělé populace na světě, kdy lze hovořit o jejich vzniku od druhého desetiletí minulého století. Postupně docházelo k obrovským změnám v používání

¹⁷PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy*. Praha: Computer Press, 2000. str. 132. ISBN 80-7226-328-5.

¹⁸„tamtéž“

¹⁹SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, str. 22. ISBN 80-7265-073-4.

technologii výroby jednotlivých karet, rovněž tak i prostředků pro jejich akceptaci a v neposlední řadě také systému zúčtování transakcí provedených platebními kartami. Tento vývoj byl ovlivňován především rozvojem vědy, techniky a technologií či rozvojem telekomunikací.²⁰

K nejvýraznějším změnám v oblasti platebních karet docházelo od osmdesátých let minulého století, když došlo k převratnému vývoji u platebních terminálů a u technologií s tím spojených, dále také k vývoji bankomatů. To vše vedlo k masivnímu vydávání debetních platebních karet i pro lidi z nižších příjmových vrstev či pro mládež. Kreditní platební karta byla ve většině v období předchozím. Na přelomu století nastal nejrychlejší rozvoj, kdy banky začaly řešit vlastní přípravu přechodu na využívání čipové technologie, a to prostřednictvím řešení předkládaných dodavatelskými firmami, které představovaly jednotlivé prvky platebních karet obsahujících čipovou technologii.²¹

Bakalářská práce se v následujících podkapitolách bude zabývat způsoby použití platebních karet, a to prostřednictvím hotovostního výběru z bankomatu, výběrem hotovosti proti předložené kartě a platbou služby nebo zboží v obchodním místě.

2.3.1 Hotovostní výběr z bankomatu

Výběr hotovosti sice probíhá na čistě elektronické bázi bez přítomnosti papírových zpráv a dokladů, kromě tedy stvrzenky o provedeném výběru, i tak se ale jedná v podstatě o hotovostní transakci, kde je podmínkou předchozí vyřízení, přepočítání a uložení bankovek do trezorových kazet bankomatů. Klientovi je umožněn nepřetržitý přístup k hotovosti bez ohledu na provozní dobu bankovních poboček. Identifikace klienta probíhá zadáním PINu (tzv. PIN – Based Transaction), kdy dalším krokem může být kontrola zůstatku na účtu či převod prostředků z účtu na účet.²²

Jedná se o rychlý způsob, jak dostat hotovost. Pro klienty je u tohoto způsobu velmi důležité nepodceňovat bezpečnost, jelikož se při výběru prostředků z bankomatu musí počítat s několika nástrahami, kam se řadí například zapomenutí karty v bankomatu, naučtování zbytečných poplatků či náhlé okradení.²³

²⁰PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Praha : Computer Press, 2000. 172 s. ISBN 80-7226-328-5.

²¹PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Praha : Computer Press, 2000. 173 s. ISBN 80-7226-328-5.

²²PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví : rady a tipy. Praha : Computer Press, 2000. 173 s. ISBN 80-7226-328-5.

²³PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví : rady a tipy. Praha : Computer Press, 2000. 174 s. ISBN 80-7226-328-5

Bankomaty pracují jak v režimu on-line, kdy dochází ke kontrole zůstatku na účtu v reálném čase, tak naopak i v off-line režimu, kdy kontroly provádí za pomoci paměti řídicího systému bankomatu a periodicky je aktualizují. V současnosti veškeré bankomaty na území České republiky pracují v režimu on-line. Kromě výběru hotovosti se setkáváme s řadou dalších funkcí, jako je např. tisk účetního zůstatku, převod prostředků z jednoho účtu na druhý účet, hotovostní vklad či prostřednictvím nočního trezoru zprostředkovaná komunikace s danou bankou. Bankami je doporučen výběr z vlastních bankomatů, jelikož u bankomatů jiných bank mohou být účtovány za výběry poplatky.²⁴

Rovněž se dostává do popředí možnost provádění transakcí, jež umožňují dobíjení předplacených mobilních telefonů a úhradu za poskytování dalších služeb mobilních operátorů, za prodej dalších bankovních nebo pojišťovacích služeb, ve vybraných zemích pak například i prodej vstupenek apod. Rovněž existují speciální bankomaty, které umožňují směnu valut nebo výběr hotovosti v různých měnách. Na obrazovce bankomatu může klient shlédnout prezentaci reklamních spotů banky nejrůznějšího charakteru, kde se například dozví o chystaných novinkách nebo právě probíhajících akcích.²⁵

2.3.2 Hotovostní výběr proti předložení karty – tzv. Cash Advance

Na přepážkách naprosté většiny bank a v některých vybraných obchodních místech, kde se ve velkém množství jedná především o mezinárodní hotely a směnárny, lze obdržet hotovost po předložení karty, která danou transakci umožňuje.²⁶

Transakce je obvykle vyžívána k výběru větší hotovosti a podléhá zvláštním bezpečnostním předpisům při kontrole karty s vysokými poplatky za její zpracování. Zpravidla vždy dochází k autorizaci prostřednictvím elektronického terminálu nebo telefonickým dotazem v autorizačním středisku. Téměř ve všech případech transakce je vyžadováno předložení identifikačního průkazu, kterým se jeví občanský průkaz či pas.²⁷

2.3.3 Platba za služby nebo zboží v obchodním místě

V obchodních místech spadá platba kartou mezi nejdůležitější typy transakce, kterou lze kartou provést. Počty provedených transakcí platebními kartami strmě rostou

²⁴SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str. 26. ISBN 80-7265-073-4.

²⁵SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str. 27. ISBN 80-7265-073-4.

²⁶SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str. 25. ISBN 80-7265-073-4.

²⁷PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví : rady a tipy*. Praha : Computer Press, 2000. 174 s. ISBN 80-7226-328-5

vzhůru oproti růstu počtu výběrů z bankomatů a všech zbývajících typů transakcí. Z pohledu všech účastníků transakce, kam řadíme držitele karty, obchodníka, zpracovatelské banky a následně i vydavatelské banky, jde o nejideálnější způsob použití platební karty. Obchodník ani držitel karty nemusejí v tomto případě manipulovat s hotovostí a platba proběhne účetním převodem.²⁸

Hlavní podmínkou, aby obchodník mohl platební karty jednotlivých značek k placení přijímat a platby mu byly uhrazeny, je uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet s některou zpracovatelskou bankou, jež vlastní k této činnosti od příslušné asociace, kterými jsou například VISA, MasterCard, American Express, licenční oprávnění. Ve smlouvě jsou obsaženy podmínky činnosti, práva a povinnosti obou smluvních stran, kde na jedné straně stojí obchodník a na straně druhé zpracovatelské banky. Zejména povinnost obchodníka je kontrolovat bezpečnostní znaky. Smlouva stanoví tzv. autorizační limit definovaný částkou, do které obchodník v případě mechanické transakce je povinen platbu autorizovat. Ve chvíli, kdy částka transakce přesáhne autorizační limit, musí obchodník takovouto jednotlivou transakci autorizovat v jeho partnerské bance.²⁹

2.4 Bezpečnost a výhody platebních karet

Soustava bezpečnostních znaků je postupem technologického vývoje zdokonalována a doplňována, i proto znamená ztráta platební karty oproti ztrátě hotovosti pro držitele menší riziko. Eviduje se řada pokusů o dosažení neoprávněného obohacení paděláním nebo podvodným použitím platební karty. Proto se karetní společnosti proti padělkům chrání řadou metodických předpisů, průběžnou výchovou pracovníků bank i obchodních míst, sdílením informací o případech podvodů a těsnou spoluprací vlastních bezpečnostních útvarů s příslušnými policejními a jinými orgány.³⁰

Ochrana držitele karty spočívá hlavně v pečlivé úschově karty před ztrátou nebo použitím nepovolanými osobami, a to i z okruhu blízkých osob. Rovněž je zapotřebí pečlivě uschovat a v tajnosti držet osobní identifikační kód PIN a zásadně nikomu nesdělovat identifikační data karty, v první řadě její číslo. Jelikož v ojedinělých případech může znalost čísla karty společně s dobou její platnosti vést k neoprávněnému použití, kdy se uskuteční platba přes internet nebo dojde k telefonické objednávce v některých sítích.³¹

²⁸ „tamtéž“

²⁹ SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str. 25. ISBN 80-7265-073-4.

³⁰ SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str.26. ISBN 80-7265-073-4.

³¹ „tamtéž“

Vyšší bezpečnost vznikla přechodem od technologie magnetického proužku pro záznam dat k čipové technologii, kdy dochází k uložení biometrických údajů, které nelze padělat, odcizit nebo napodobit. V České republice po vstupu do Evropské unie je nutné problematiku bezpečnosti platebních karet brát v širším kontextu. Jedná se zejména o společné, vzájemně koordinované akce bank, karetních asociací, bezpečnostních organizací a policejních složek bez ohledu na stávající státní hranice, a následně o postupné sbližování jednotlivých legislativních rámců a společný boj proti zneužívání či padělání platebních karet. Akční plán Evropské komise vytyčil zejména cíl o zvýšení bezpečnosti plateb, zefektivnění výměny informací nezbytných ke zjištění podvodů a v neposlední řadě zvýšení priority procesů vyšetřování a trestání zjištěných podvodů.³²

Úroveň prevence podvodů s platebními kartami na území České republiky je na velmi dobré úrovni. Procentuální podíl podvodů je výrazně pod evropským i celosvětovým průměrem, z důvodu koordinovaného přístupu bank a dalších subjektů, které v této oblasti společně působí.³³

Závěrem této podkapitoly bakalářská práce stručně shrne hlavní výhody platebních karet, a to z pohledu držitele karty, příjemce karty i z pohledu vydavatelské banky.

Mezi hlavní výhody držitele karty spadá jednoduché používání, vyšší bezpečnost v porovnání s hotovostním placením, tuzemské či mezinárodní použití. Dále zúčtování transakcí provedených platební kartou probíhá až po obdržení zboží nebo služby a finanční prostředky jsou do té doby na účtu klienta a přinášejí tedy úrokový výnos. V neposlední řadě je výhodou vysoká osobní prestiž, široká škála doplňkových služeb, úspory směnárenských poplatků a další úspory plynoucí z obvykle příznivějšího kurzu než při nákupu v hotovosti zahraničních měn.³⁴

Výhodami pro obchodní místo přijímající karty jsou výrazná zvýšení obrátu obchodu přijímajícího platební karty, následně více zákazníků a zisk nových klientů včetně zahraničních turistů. Další jmenovanou výhodou je zvýšení prestiže obchodníka, jednoduché použití a vyšší bezpečnost. Pro vydavatele karty nese platební karta výhody

³²Best Global Brands 2016, [cit. 2021-12-16]. Dostupné z WWW: <http://interbrand.com/best-brands/best-global-brands/2016/ranking>.

³³SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str.28. ISBN 80-7265-073-4.

³⁴SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. str 28. ISBN 80-7265-073-4.

prostřednictvím vyššího výnosu z poplatků za vydané karty či za transakce platebními kartami nebo za výnos z případného výpisu z karetých transakcí.³⁵

³⁵ „tamtéž“

PRAKTICKÁ ČÁST

3 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ V ČSOB A PŘEDSTAVENÍ NABÍZENÝCH SLUŽEB BANKOU

Ve třetí kapitole se dostáváme k praktické části bakalářské práce, kde je vymezena stručná historie Československé obchodní banky, a.s., a následně dochází k představení nabízených služeb, které klientům banka zaručuje.

3.1 Vznik a představení Československé obchodní banky, a.s.

V měsíci květnu roku 1995 zahájila Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB) při tuzemském platebním styku vysoce progresivní formu elektronické komunikace. Celý projekt obsahuje několik etap, přičemž v první etapě projektu ČSOB přijímá zprávy umožňující zadat bance platební příkaz a výzvu k inkasu, banka zákazníkům předává kreditní a debetní avízo a výpis z účtu pro tuzemský platební styk. Za důležité považuji zmínit, že ČSOB pracuje na rozšíření projektu tak, aby klient mohl postupem času touto formou využívat dalších služeb, jež tato banka poskytuje.³⁶

Československá obchodní banka, a. s. je bankou, která v České republice nabízí služby v bankovníctví jak pro firmy, tak i pro fyzické osoby. V roce 1964 byla založena státem jako banka určená k poskytování služeb v oblasti volno měnových operací a financování zahraničního obchodu. V roce 1999 došlo k privatizaci a belgická KBC Bank se stala jejím majoritním vlastníkem. Na českém a slovenském trhu působila do roku 2007, poté byla slovenská pobočka oddělena.³⁷

Skupina ČSOB zastává ve všech segmentech finančního trhu na území České republiky silné pozice. Klientům ČSOB jsou poskytovány služby například v oblastech bankovních služeb, stavebního spoření a hypoték, penzijních fondů, leasingu, podílových fondů či v oblasti obchodování s cennými papíry nebo v oblasti pojištění. Do svého obchodního profilu zahrnuje ČSOB následující segmenty, kterými jsou fyzické osoby, malé a středně velké podniky, korporátní klientela a nebankovní finanční instituce, finanční trhy a privátní bankovníctví.³⁸

Pro bližší vysvětlení elektronického bankovníctví ČSOB uvede bakalářská práce následující podkapitoly členěné na InternetBanking24, Smartbanking, Smart klíč, Multibanking, Aplikace DoKapsy a ČSOB Identitu.

³⁶ČSOB. Internetové a mobilní bankovníctví. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/multibanking>

³⁷„tamtéž“

³⁸„tamtéž“

3.2 InternetBanking24 ČSOB – forma elektronického bankovníctví

Službou, jež zajišťuje internetové bankovníctví je ČSOB InternetBanking 24. Pro firmy a podnikatele pak zajišťuje služby ČSOB BusinessBanking 24. Níže bude věnované vysvětlení InternetBankingu 24, jehož funkce je dostupná ze stránek www.ib24.csob.cz

U služby je stanoven bezpečnostní limit 20 minut, jestliže během této doby neprovede klient žádnou operaci, bude po jeho uplynutí automaticky odhlášen. Bude-li chtít dál pokračovat v práci, musí se opětovně přihlásit. Bezpečnostní limit může být před jeho vypršením obnoven kliknutím na daný odkaz.³⁹

3.2.1 Přihlášení – Identifikační číslo, PIN a SMS klíč

SMS klíč je zaslán klientovi na mobilní telefon formou SMS zprávy. Skládá se z malých písmen a číslic a k jeho zadání je stanoven limit 10 minut. Zadá-li klient chybně identifikační číslo nebo PIN, zobrazí se upozornění s popisem chyby, a následně musí zadat identifikační číslo a PIN znovu. Po třetím chybném zadání se klientovi všechny služby ČSOB Elektronického bankovníctví zablokují a pro odblokování je nutné se dostavit na jakoukoli pobočku ČSOB. V situaci, kdy klient zadá chybně SMS klíč, zobrazí se mu upozornění s popisem chyby a musí požádat o nový autorizační kód. Po pátém chybném zadání SMS klíče dojde k jeho zablokování. Pro odblokování je zapotřebí navštívit jakoukoli pobočku ČSOB nebo volat na helpdesk banky.⁴⁰

3.2.2 Přihlášení – Identifikační číslo, PIN a Smart klíč

V mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč klient potvrdí přihlášení. Pokud používá QR režim, načte aplikací QR kód, následně získaný kód přepíše do polí a potvrdí. Zadá-li se identifikační číslo či PIN špatně, zobrazí se upozornění s popisem chyby a následně musí přihlašovací údaje zadat klient znovu. Po třetím chybném zadání se zablokují všechny jeho služby ČSOB Elektronického bankovníctví a pro odblokování musí navštívit jakoukoli pobočku ČSOB. V situaci, kdy klient zadá nesprávně PIN v aplikaci ČSOB Smart klíč, zobrazí se mu upozornění a PIN musí zadat znovu. Po pátém chybném zadání PINu dojde k zablokování aplikace a pro odblokování musí navštívit jakoukoli pobočku ČSOB nebo

³⁹ČSOB. Internetové a mobilní bankovníctví. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/multibanking>

⁴⁰„tamtéž“

volat na helpdesk banky. Ta stejná situace platí v chybném zadání v QR režimu, se stejnými následky a případnou opravou.

3.2.3 Přihlášení – čipová karta

Přihlášení čipovou kartou vyžaduje certifikát uložený na čipové kartě a zaregistrovaný v systémech ČSOB při zřízení služby. Před přihlášením klient zasune čipovou kartu do předem nainstalované čtečky čipových karet, a stisknutím tlačítka se přihlásí a v průběhu přihlášení zadá PIN k čipové kartě. Poté dojde k ověření elektronického podpisu systémem a přihlášení certifikátem. Zadá-li klient chybně PIN k čipové kartě, bude vyzván k novému zadání se zobrazením zbývajících počtu pokusů. Po třetím chybném zadání dojde k zablokování čipové karty. Odblokovat ji může pomocí PUK, jenž je uveden v obálce spolu s PIN kódem k čipové kartě, a to ve správci čipových karet SecureStore Card Manager. Častým důvodem neúspěšného přihlášení čipovou kartou je propadlý certifikát nebo nenainstalování aktuální verze obslužného softwaru čipové karty SecureStore Card Manager.⁴¹

K nabídce služeb se dostane klient po úspěšném přihlášení, kdy mu jsou nabídnuty záložky s možnými úkony.

Obrázek 1



Zdroj: ČSOB Internetbanking 24 – uživatelská příručka

V následujících bodech budou rozebrány hlavní složky z nabídky InternetBanking 24.

⁴¹ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

3.2.4 Účty a transakce

V sekci zůstatky se zobrazí všechny klientovy účty napojené na službu ČSOB InternetBanking 24. Dále je možnost zobrazení přehledu zaúčtovaných transakcí na účtech za zvolené období, maximálně jde o 550 dní. Jednotlivé položky jsou řazeny podle data zaúčtování, jde o zkrácený výpis položek nikoliv výpis nebo účetní doklad. Podrobné informace jsou k dispozici v záložce Podrobné informace o účtu, kam spadá například IBAN, disponenty vč. nastavených limitů nebo platební karty.⁴²

V sekci plateb se klient dostane k zadání jednorázového příkazu, k převodu mezi účty klienta, ke splátce kreditní karty, k prioritní platbě, hromadnému příkazu či trvalému příkazu. Lze zvolit i tuzemský devizový příkaz, čímž se rozumí příkaz k úhradě v cizí měně v rámci České republiky. Vybrat si může i dobítí kreditu u mobilního operátora, či platbu Inkasa.⁴³

3.2.4.1 Info 24

Se službou klient získá informace prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailů podle nadefinovaných pravidel z následujících možností, kterými jsou pohyby a stavy účtů, kde může dojít k nastavení jednorázového nebo pravidelného zasílání informací o účtu SMS zprávou nebo e-mailem dle klientem zvolených parametrů. Informace ohledně transakce platební kartou nebo doplňkové informace. Tam se řadí nastavení zasílání kurzovních lístků ČSOB a informace o vypršení platnosti certifikátu e-mailem. Služba nevynechá ani informace k investicím, spoření či rozšíření nastavení zpráv a zvolení si dalších parametrů.⁴⁴

3.2.5 Investice a spoření

Pro přehlednost Investic a spoření budou uvedeny podseky.

3.2.5.1 Spořicí účty

V této složce je dána výpověď vkladu, jenž umožní zadání výpovědi celého vkladu nebo jeho části. Dále lze zrealizovat převod ze spořicího účtu nebo zobrazení historie změn spořicího účtu, v kterém se zobrazí seznam zadaných výpovědí.

⁴²ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁴³„tamtéž“

⁴⁴„tamtéž“

3.2.5.2 Termínované vklady, podílové fondy a investice

U termínovaných vkladů klient rozklikne výběr vkladu, nastavení automatické obnovy nebo historii změn vkladů. V podílových fondech a investicích pak vede cesta k portfoliu cenných papírů, historii obchodů, k investičnímu profilu či k odkazu pro přímý vstup do investičního portálu.⁴⁵

3.2.6 Úvěry

Seznam s osobními úvěrovými limity se klientovi zobrazí pouze v případě, má-li je předem schválené, jejichž základní parametry se zobrazí po kliknutí na název produktu. Formulář žádosti o produkt se klientovi nabídne po odkazu „mám zájem“. Nemá-li předem schválené osobní úvěrové limity, zobrazí se klientovi text "Spočítejte si své úvěrové možnosti". Proklikem z něj se dostane na kalkulačku, kde si své úvěrové možnosti spočítá.⁴⁶

3.2.7 Platební karty

Ve složce platební karty klient banky nalezne seznam debetních i kreditních karet, kterých je držitelem nebo majitelem. Je oprávněn zde spravovat nastavení parametrů karet a prohlížet si historii provedených změn. U složky kreditní karty je uvedena případná splátka, žádost o kartu nebo navýšení úvěrového limitu.⁴⁷

3.2.8 Pojištění, dokumenty, nastavení

Obsahuje neživotní pojištění s přehledem pojištění a proklikem na kalkulačku a možnost následného online sjednání. Ve složce dokumenty jsou bankou uloženy smluvní dokumenty, v kterých dojde k zobrazení klientových biometricky podepsaných dokumentů s možností uložení. V sekci nastavení je historie přihlášení, možná obnova certifikátu, instalace certifikátu, změna PIN, aktivace Smart klíče.⁴⁸

3.2.9 Autorizace v aplikaci Internetbanking 24

U každého příkazu zadaného přes aplikaci je nutnost autorizace nebo podepsání. Mezi metody podepisování je bankou zařazena metoda prostřednictvím čipové karty, kdy

⁴⁵ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁴⁶ „tamtéž“

⁴⁷ „tamtéž“

⁴⁸ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

je použit k autorizaci elektronický podpis. Další metodou ověření je SMS klíč a poslední metodou je Smart klíč, kdy autorizace proběhne v aplikaci ČSOB Smart klíč.⁴⁹

3.2.9.1 Elektronický podpis

K této autorizaci obdrží klient při zřízení služby čipovou kartu, na kterou mu bude bankou vygenerován osobní certifikát elektronického podpisu. Kartu chrání PIN a s počítačem komunikuje přes čtečku čipových karet, kterou banka nabízí při zřízení služby. ČSOB vydá certifikát TWINS, který obsahuje certifikát komerční i kvalifikovaný. Komerčním certifikátem se přihlašuje klient do služby a kvalifikovaným autorizuje transakce. Kvalifikovaný certifikát však může použít i ke komunikaci se státní správou či zdravotní pojišťovnou. Jeho použití je možné, pokud jste při jeho vydávání neodmítli přidělení identifikátoru Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, jelikož nahrazuje při komunikaci rodné číslo majitele certifikátu.⁵⁰

3.2.9.2 SMS klíč

Autorizační kód bude zaslán do mobilního telefonu SMS zprávou a je složen z písmen a číslic a na jeho zadání má klient limit 10 minut. Tlačítkem Odeslat příkaz autorizuje a odešle transakci do ČSOB ke zpracování.

3.2.9.3 Smart klíč

Autorizace bude provedena v mobilní aplikaci ČSOB Smart klíč zadáním PIN kódu, a poté automaticky dojde k odeslání transakce do ČSOB ke zpracování. V QR režimu načte klient do aplikace QR kód, následně zobrazený kód přepíše do volných polí a potvrdí. Tlačítkem odeslat příkaz autorizuje a odešle rovněž ke zpracování.

3.2.10 Bezpečnost v aplikaci InternetBanking 24

Veškerá komunikace mezi klientem a ČSOB probíhá šifrovaně. Autorizace příkazů je zabezpečena elektronickým podpisem, jehož certifikát je uložen na čipové kartě. Kartu chrání PIN, bez něhož ji nelze v případě ztráty nebo krádeže použít.⁵¹

⁴⁹ „tamtéž“


⁵⁰ „tamtéž“

⁵¹ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-25]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

3.2.11 Doporučené minimální hardwarové a softwarové vybavení

Pro přehlednost je níže doplněna tabulka, v které jsou určeny minimální požadavky pro správnou funkčnost služby. Hardware musí splňovat i požadavky používaného operačního systému. Pro správný chod služby je nutná i některá kombinace uvedených operačních systémů a prohlížečů.

Obrázek 2

Hardware	
Pro elektronický podpis potřebujete	<ul style="list-style-type: none">o čtečku čipových karet podporující komunikaci přes rozhraní PC/SCo volný USB port pro připojení čtečkyo na čipové kartě instalované platné certifikáty (vydané při zřízení služby) pro přihlašování a podepisování příkazů zasílaných do ČSOB
Pro Smart klíč potřebujete	<ul style="list-style-type: none">o Mobilní telefon/tablet s operačním systémem Apple iOS, Android nebo Windows Phone
Software	
Internetový prohlížeč (s povoleným skriptováním a cookies, s nejnovější aktualizací)	<ul style="list-style-type: none">o Microsoft Internet Explorer 11 a vyššío Mozilla FireFox – aktuální verzio Opera 10 a vyšší (pro pasivní přístup)o Google Chrome 14 a vyššío Safari 3.0 a vyšší
Operační systém Microsoft Windows (s nejnovější aktualizací)	Vista (SP2), Windows 7 (SP1), Windows 8/8.1, Windows 10
Pro elektronický podpis navíc potřebujete	Instalovanou aplikaci SecureStore Card Manager .
Pro Smart klíč navíc potřebujete	Instalovanou aplikaci ČSOB Smart klíč na vašem mobilu/tabletu. 

Zdroj: ČSOB InternetBanking 24 – uživatelská příručka

3.3 Smartbanking – forma elektronického bankovníctví

Podmínkou pro zřízení služeb elektronického bankovníctví je existence telefonního čísla pro služby elektronického bankovníctví, na které banka může oprávněně osobě odesílat SMS zprávy. V rámci služeb elektronického bankovníctví je možné využívat službu automatického zasílání informačních SMS a e-mailových zpráv s informacemi o zůstatku nebo pohybu na účtu, následně rovněž o platebním styku

a dalších produktech skupiny ČSOB. Oprávněná osoba si sama může potřeby oznamování nastavit v aplikaci internetového bankovníctví nebo ve službě telefonního bankovníctví.⁵²

Při prvním zřízení služeb elektronického bankovníctví banka zasílá či předává oprávněným osobám identifikační číslo, PIN, případně heslo pro klienta poradce, to vše v závislosti na zvoleném způsobu zaslání přístupových prvků. Pokud klient požádá zaslání oznámení s přístupovými prvky poštou, jsou PIN a heslo zaslány obyčejnou listovní zásilkou prostřednictvím České pošty, kdy při převzetí klient zkontroluje neporušenost obálky, v případě jakéhokoliv jejího poškození zásilku nepřevzme a požádá Českou poštu, aby zjištěnou skutečnost vyznačila na obálku, kterou odešle zpět bance. V tomto případě musí klient požádat o vydání nových přístupových prvků, ke kterému je zapotřebí vyplnit změnový formulář. V případě, že klient požádá o zaslání oznámení přístupových prvků elektronicky, je identifikační číslo zasláno e-mailem, oznámení se ukládá do internetového bankovníctví a PIN je zaslán SMS zprávou na mobilní telefon.⁵³

Bezpečnostní prvky není možné předat nebo zaslat jiné osobě, a to ani na základě plné moci. Klientům jsou bankou poskytovány potřebné informace, aby mohli kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.⁵⁴

3.3.1 Aplikace ČSOB SmartBanking

ČSOB má na trhu aplikaci s názvem ČSOB SmartBanking vhodnou pro chytré mobily, hodinky a tablety, díky které pohodlně klient obslouží své účty stejně jako z ostatních služeb ČSOB elektronického bankovníctví. Aplikace obsahuje i další služby k usnadnění života kolem financí. Banka nabízí aplikaci zdarma a její používání není klientům nikterak zpoplatněno nad rámec ČSOB internetového bankovníctví. Poplatky za transakce uskutečněné aplikací jsou účtovány klientům podle aktuálního Sazebníku ČSOB a jsou totožné s ČSOB internetovým bankovníctvím.⁵⁵

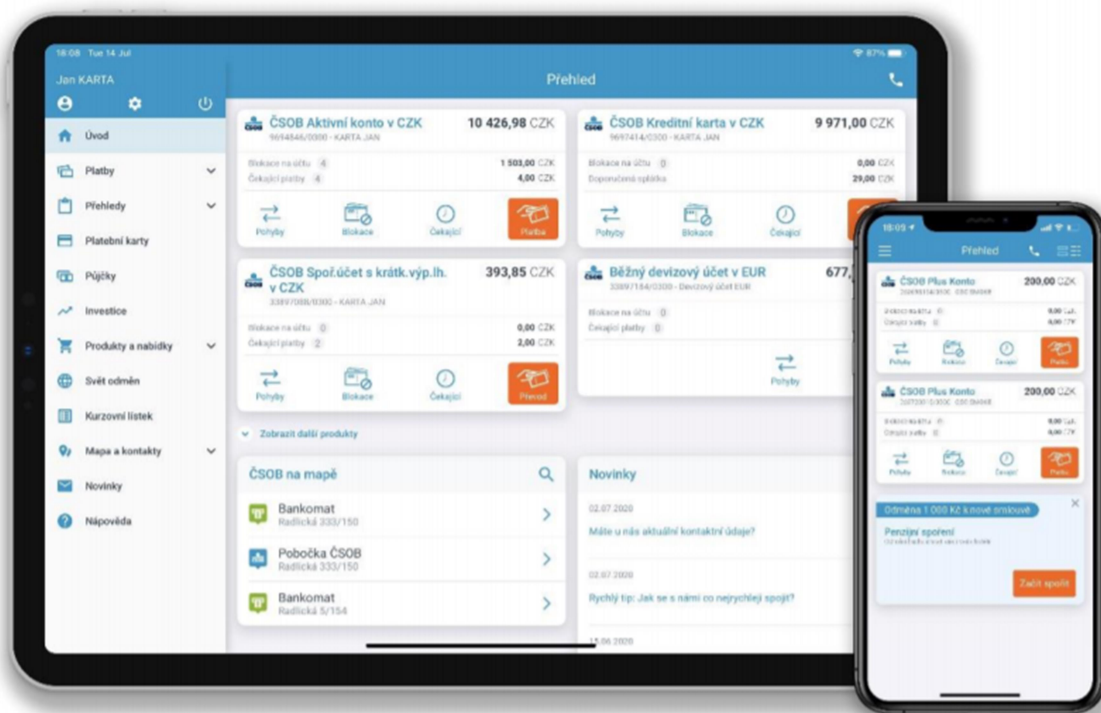
⁵² ČSOB. ČSOB Smartbanking. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/documents/10710/149881/CSOB_Smartbanking.pdf

⁵³ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁵⁴ „tamtéž“

⁵⁵ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

Obrázek 3



Zdroj: Návod k službě ČSOB Smartbanking

Na úvodní obrazovce po přihlášení klient ihned zjistí nejdůležitější informace o svých účtech a dalších produktech skupiny ČSOB, kterými jsou například zůstatek na účtu, kreditce, počet čekajících plateb, počet blokad na účtu. Pokud si klient přiřadil do internetového bankovního účty z jiné banky, uvidíte je i v této aplikaci, ačkoli jen zůstatek. Z úvodní obrazovky mohou klienti využít kontaktování pracovníků banky prostřednictvím zpětného volání přes ikonu telefonního sluchátka. Výhodou tohoto způsobu je, že nedochází k opětovné identifikaci operátorovi clientského centra.⁵⁶

Pokud klient klikne na libovolně zvolený účet, zobrazí se mu detail účtu s podrobnějšími informacemi. V historii transakcí dochází k zobrazení přehledu zúčtovaných transakcí za zvolené období, kdy se za maximální období považuje 550 dní. Další funkcí, na kterou se klient proklikne, mohou být čekající příkazy s funkcí zobrazení plateb, jež doposud nebyly provedeny.

3.3.2 Platby v aplikaci ČSOB SmartBanking

K převodu peněžních prostředků mezi účty jednoho majitele dojde k zobrazení formuláře bez konverze, a to znamená pouze v měně české koruny. Nepostradatelným

⁵⁶ „tamtéž“

prvkem je příkaz k úhradě, zde klient najde formulář platebního příkazu k úhradě, který může vyplnit najednou uloženým vzorem či popořadě po jednotlivých polích. Ze služby ČSOB InternetBanking24 dochází k načítání vzorů příkazů. Příkaz k úhradě může být také jednoduše proveden přes QR platbu, kdy stačí načíst QR kód umístěný na faktuře nebo složence přes fotoaparát chytrého telefonu nebo tabletu. Tímto způsobem se údaje příkazu načtou automaticky, platbu stačí jen potvrdit a autorizovat.⁵⁷

3.3.2.1 Okamžitá platba

Platba začne přepnutím přepínače ve formuláři jednorázové platby. Okamžitá platba spadá do typu platby, jež je provedena do 10 sekund od jejího zadání. Fungují nepřetržitě a lze je využívat jak během všedních dní, tak i během víkendů a svátků. 400 000 Kč je stanovený limit pro odesílání a přijímání plateb. Aby bylo možné tuto platbu zadat, musí být do systému okamžitých plateb zapojena i banka ze strany příjemce.⁵⁸

3.3.2.2 Trvalá platba

Klient v aplikaci zobrazí přehled vytvořených trvalých plateb. Po kontrole zadaných údajů je zapotřebí zadat PIN, otisk prstu nebo sken obličeje, a tím se vytvoří nová trvalá platba. Zvolením položky z přehledu trvalých plateb se zobrazí údaje o vytvořené platbě. V detailu trvalé platby je možné vybranou trvalou platbu smazat.⁵⁹

3.3.2.3 Další možnosti plateb

Převod ze spoření je další možností v aplikaci v sekci platby, kde se zobrazí formulář pro převod prostředků ze spořicíh účtů na běžný účet, zvolí se příslušné účty, klient zadá částku převodu a následně požadavek potvrdí vložení PIN kódu, či otiskem prstu nebo skenem obličeje. Zároveň klientovi přináší aplikace splátku kreditky, kde se částka může vybrat z předvyplněných údajů nebo se zadá částka libovolná. Další možností je dobítí kreditu předplacené SIM karty mobilního operátora.⁶⁰

⁵⁷ ČSOB. ČSOB Smartbanking. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/documents/10710/149881/CSOB_Smartbanking.pdf

⁵⁸ ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁵⁹ „tamtéž“

⁶⁰ ČSOB. ČSOB Smartbanking. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/documents/10710/149881/CSOB_Smartbanking.pdf

3.3.2.4 Pobočky, bankomaty a kontakty banky

Tato funkce aplikace umožňuje vyhledat bankomaty ČSOB, pobočky ČSOB, pošty i bankomaty cizích bank. V kontaktech klienti naleznou nejdůležitější spojení, na které se mohou v případě jakýchkoli dotazů ke službám nebo produktům obrátit. V neposlední řadě se dají vyřešit i technické problémy či nahlásit ztrátu platební karty. Klienta aplikace rovnou navede na zprostředkovaný hovor nebo na odeslání e-mailové zprávy.⁶¹

3.3.3 Půjčky a další funkce v aplikaci ČSOB SmartBanking

V sekci půjček se zobrazí seznam limitů nabízených úvěrových produktů, jež jsou bankou před schválené. Trvání vyplnění žádosti zabere pouze několik minut a pro dokončení není nutné, aby klient musel navštívit bankovní pobočku. Nabídka je schválena a garantována bankou, a tudíž není nutné další posuzování žádosti. Image karty je funkcí, jež umožňuje návrh vlastního designu platební karty VISA Classic. V části novinek se klientovi zobrazí aktuální informace z ČSOB o nových produktech, zajímavých akcích a službách či provozních informacích, v kterých se uvádí například nové pobočky. A v sekci kurzovní lístek je k dispozici aktuální kurzovní lístek nejpoužívanějších měn. Po stisku vybrané měny se zobrazí převodová kalkulačka, kde si klient spočítá, kolik korun zaplatí za prodej nebo koupí zvoleného množství vybrané měny. Konečnou sekci je Nastavení, která slouží k nastavení základních parametrů aplikace ČSOB SmartBanking.⁶²

3.3.4 Kritéria pro získání aplikace

Níže v tabulce jsou uvedeny minimální hardwarové a softwarové požadavky pro správnou funkčnost služby. Pro bezchybný chod služby je nutná i některá kombinace uvedených operačních systémů a prohlížečů. Aby mohla služba plně fungovat, musí klient vlastnit alespoň jedno z níže uvedených zařízení. To má splňovat připojení k internetu, kdy je bankou v případě datového připojení přes mobilního operátora doporučeno pro bezchybný chod aplikace připojení 4G a vyšší. Klientovi připadá i povinnost mít aktivovanou službu Internetové bankovníctví s SMS klíčem nebo Smart klíčem k využívání platebních operací.⁶³

⁶¹ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-02]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁶²„tamtéž“

⁶³ČSOB. ČSOB Smart klíč. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/csob-smart-klic>

Obrázek 4

Hardware	Software
Apple iPhone, iPad	iOS 10 nebo vyšší
Android smartphone, tablet	OS Android 5.0 nebo vyšší

Zdroj: Návod ke službě ČSOB SmartBanking

Aktuální akcí banky, kterou nabízí klientům za stáhnutí aplikace ČSOB Smartbanking, je odměna pojištění internetových rizik na rok zdarma.

3.4 ČSOB Smart klíč a otisk prstu

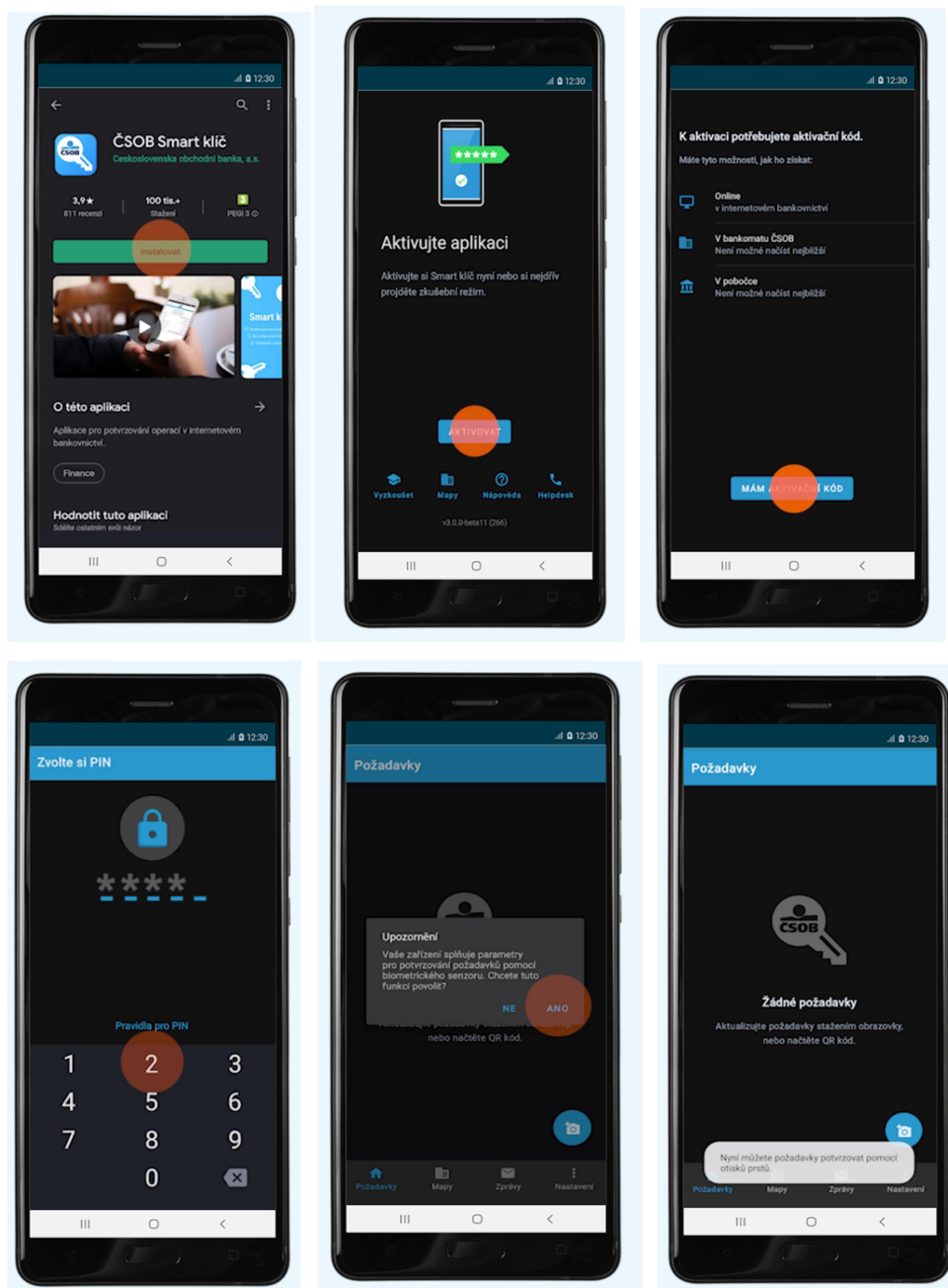
Úloha Smart klíče spočívá v nahrazení SMS kódů při potvrzování. Místo nich klientovi chodí do mobilního telefonu notifikace, která je pak potvrzena otiskem prstu nebo skenem obličeje – Face ID. Pokud je v mobilním telefonu čtečka otisků prstů nebo Face ID, aplikace sama klientovi nabídne biometrické potvrzování. PIN je doporučen k zapamatování nebo uložení do Správce hesel, kde bude sloužit víceméně jako záloha, kdyby biometrie přestala fungovat.⁶⁴

Smart klíč je bezpečnější hlavně díky tomu, že data jsou šifrovaná a je vyloučené „odposlouchávání“ komunikace mezi aplikací a bankou. Naopak u SMS kódů hrozí, že se k nim můžou propracovat hackeři zavirováním mobilu. SMS kódy do budoucna z pohledu bezpečnosti nebudou stačit, zatímco Smart klíč všechna bezpečnostní kritéria splňuje. Od února 2021 mohou být Smart klíčem potvrzované také platby kartou na internetu, kdy po zadání údajů o kartě do platební brány e-shopu vám místo SMS kódu přijde notifikace, jež potvrdíte biometricky, tedy otiskem prstu nebo Face ID.⁶⁵

⁶⁴ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-03]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁶⁵ČSOB. ČSOB Smart klíč. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/csob-smart-klic>

Obrázek 5



Zdroj: ČSOB Smart klíč

Pokud klient potřebuje vyřídit svůj dotaz prostřednictvím infolinky, operátor si klientovu totožnost ověří opět jednoduše Smart klíčem a nemusí klást dotazy na další údaje. Operátor zašle na mobilní telefon notifikaci, a když je ze strany klienta potvrzena, může mluvit rovnou k dané věci. V situaci, kdy dojde k problému s vyčerpanými daty na mobilu nebo vypadnutím signálu, internetové bankovníctví díky Smart klíči může i tak fungovat, protože vedle pohodlného potvrzování notifikacemi je zde záložní způsob potvrzování. Neřadí se mezi pohodlné, ale pracuje stoprocentně offline. Z internetového

bankovníctví do aplikace načte klient QR kód, aplikace sama vytvoří číselný potvrzovací kód a potvrzovací kód ručně přepíše zpět do internetového bankovníctví.⁶⁶

Tabulka 1

	KLIENT S METODOU SMS	KLIENT S METODOU SMART KLÍČ
První přihlášení	Uživatelské jméno + heslo + SMS kód	Potvrzení požadavku o přihlášení ve Smart klíči (biometrií nebo PINem)
Další přihlášení	a) Heslo + SMS kód b) Biometrie ve Smartu	a) Biometrie ve Smartu b) Potvrzení požadavku o přihlášení ve Smart klíči
Autorizace požadavku	SMS kód	Potvrzení požadavku o přihlášení ve Smart klíči

Zdroj: vlastní tvorba

3.5 Multibanking v ČSOB

Multibanking je služba, kterou je umožněno připojit a ovládat účty, které má klient v jiných bankách a je osobou starší 18 let. Klientovi je k dispozici jak v internetovém bankovníctví, tak i nově ve Smartbankingu. Najednou tak klient uvidí, nejen kolik peněz na kterém účtu má, ale může se podívat i na přehledy pohybů, a dokonce i z účtů rovnou platit. Aktuálně funguje obsluha účtů od České spořitelny, Equa Bank, Air Bank, Komerční banky, Monety, Creditas a Raiffeisenbank. U posledních dvou jmenovaných lze provádět pouze pasivní operace, čímž jsou zobrazení historie a zobrazení zůstatku.⁶⁷

Aktivace nastane připojením do internetového bankovníctví, kde zvolí klient v menu Multibanking a poté Nastavení připojených účtů, další kroky vedou k proklikání přes potřebná potvrzení a finálním výsledkem je přidání účtu z jiné banky. To platí, i pokud bude chtít klient účet odpojit, v tomtéž nastavení zvolí jeho odebrání. Přihlašování nastane po dvoufaktorovém ověření, tedy nejen přihlašovacími údaji, ale navíc ještě SMS klíčem či Smart klíčem. Připojení bude vždy potvrzováno přihlašovacími údaji

⁶⁶ČSOB. ČSOB Smart klíč. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/csob-smart-kluc>

⁶⁷ČSOB. Internetové a mobilní bankovníctví. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/multibanking>

banky, kde je zmíněný účet vedený. Platby zadané přes Multibanking se potvrzují či autorizují zvlášť.⁶⁸

Kvůli bezpečnosti je připojení účtu časově omezené, a to na maximálních 90 dnů v závislosti na bance, pro potvrzení připojení účtu se stačí znovu přihlásit do druhé banky. Pokud nedojde k potvrzení, nebudou se aktualizovat pohyby ani zůstatek a z účtu nepůjde zadat nepřímá platba. O vypršení limitu banka informuje přímo v internetovém bankovníctví, v detailu připojeného účtu si pak kdykoli klient může zkontrolovat, kdy k vypršení limitu dojde. Deaktivace Multibankingu nastane s posledním odpojeným účtem.⁶⁹

3.6 Aplikace DoKapsy

ČSOB nabízely svým klientům od léta 2016 aplikaci NaNákupy. Tu však k březnu 2020 ČSOB ukončila a nahradila ji novou aplikací DoKapsy, která také umožňuje vyjet nakupovat pouze s mobilním telefonem. Aplikace NaNákupy bylo v té době velmi promyšlené a moderní řešení, byla dostupná jak pro operační systém Android, tak i pro iOS. Základním předpokladem pro placení je vlastnit chytrý telefon, který tuto technologii ovládá. Poté stačilo aplikaci pouze stáhnout a dle návodu nainstalovat, kdy stažení i používání aplikace bylo zcela zdarma. Zaplatit klient mohl i bez mobilních dat a Wi-Fi, tím ČSOB jako první v České republice zcela odstavila telefonní operátory.⁷⁰

Aplikace DoKapsy jak je výše uvedeno, nahradila aplikaci na NaNákupy a umožňuje nakupovat pouze s mobilním telefonem. Jedna aplikace pojme platební i věrnostní karty, či najde a zaplatí parkovací místo. A samozřejmě nesmí v aplikaci chybět slevy a akční nabídky prezentované bankou. Uživatel, jenž je klientem, musí mít oprávnění využívat službu Internetového bankovníctví, mít nastavené mobilní číslo pro autorizace v Elektronickém bankovníctví nebo případně jinou autentizační metodu, a svoji e-mailovou adresu. Technickým předpokladem používání aplikace je mobilní telefon s operačním systémem Android verze 5.1 nebo vyšším nebo s operačním systémem iOS 11 nebo vyšším.⁷¹

Do aplikace si může uživatel přidat své věrnostní kartičky obchodníků, respektive jejich digitální kopie. Pro uplatnění věrnostní kartičky u obchodníka stačí ukázat věrnostní

⁶⁸ „tamtéž“

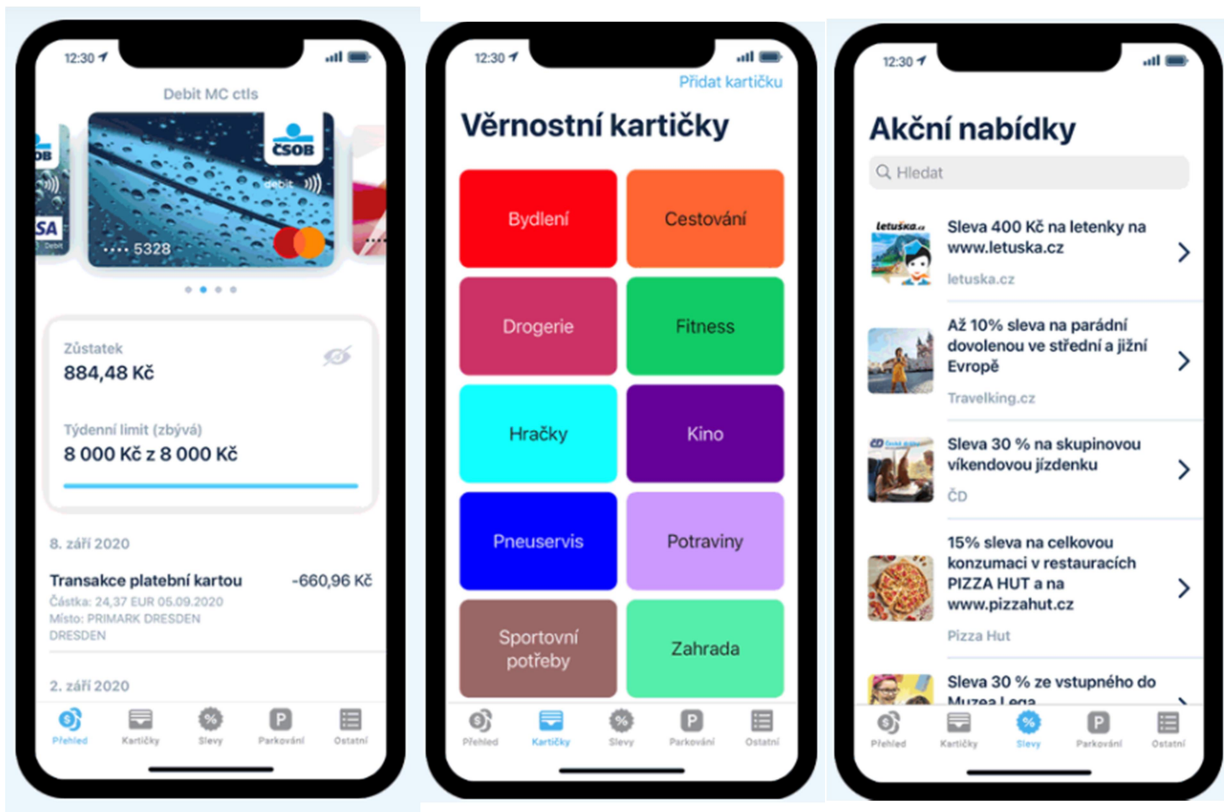
⁶⁹ „tamtéž“

⁷⁰ ČSOB. ČSOB dokapsy. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/dokapsy>

⁷¹ ČSOB. ČSOB dokapsy. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/dokapsy>

kartičku v aplikaci a obchodník načte její čárový kód. V případě problému s načtením čárového kódu může obchodník opsat číslo pod čárovým kódem.⁷²

Obrázek 6



Zdroj: Co umí aplikace DoKapsy od ČSOB

3.6.1 Virtuální asistentka Kate

Uživatelé aplikace mohou za níže uvedených podmínek využívat služeb virtuální asistentky Kate, která v závislosti na aktivované verzi a ve vazbě na jeho osobní situaci poskytuje asistenci v souvislosti s produkty ČSOB. Pomoc Kate je zejména v poskytování informací, kdy může informovat uživatele o jeho produktech a službách, o prodloužené záruce zboží zaplaceného určitou platební kartou, o provedených transakcích nebo ho upozornit, že omylem mohl zaplatit dvakrát nebo že na účtu nemá dostatek peněžních prostředků pro nadcházející platby.

Uživatel může Kate prostřednictvím hlasové funkce požádat o asistenci. Kate dále pomůže například s nastavením automatické splátky u klientovy kreditní karty, rovněž nabízí uzavření cestovního pojištění, pokud zaznamená platbu klienta za letenku. Klient dostává příležitosti na optimalizaci jeho hospodaření s finančními prostředky nebo

⁷² „tamtéž“

upozornění, že by mohl ušetřit na účtech za elektřinu, pokud by přešel k jinému poskytovateli.⁷³

Uživatel zahajuje konverzaci s Kate kliknutím na příslušnou ikonu v aplikaci. Konverzaci může vést buď prostřednictvím chatu nebo ústně, v druhém případě je hlasová komunikace s Kate nahrávána. Aplikace umožňuje zobrazovat probíhající komunikaci a uživatel ji tak může kontrolovat. Uživatel by v rámci komunikace s Kate neměl sdělovat žádné citlivé osobní údaje, jako například informace o svém zdravotním stavu.⁷⁴

Během následujících měsíců toho bude Kate umět mnohem víc, funkce bude banka postupně přidávat. Výhledově by mohlo dojít ke zvládnutí většiny úkolů, kvůli kterým dnes chodí klienti do banky nebo otevírají internetové či mobilní bankovníctví.

3.7 ČSOB identita

Bankovní identitou se obecně rozumí digitální identita, kterou vydává některá z bank. Při splnění zákonných podmínek ji klient může využívat k ověřování své totožnosti v digitálním prostředí, a to vůči různým firmám či státu. Identita od ČSOB slouží k ověření totožnosti v online světě. Funguje tedy jako elektronický občanský průkaz, kterým se na internetu můžou klienti bezpečně prokázat.

Ve většině případů díky tomu ušetříte čas, jelikož ještě víc věcí uživatel vyřídí online, a to bez nutnosti chodit například na úřady. Identita jsou vlastně uživatelem zvolené přihlašovací údaje, které jsou zabezpečené ověřovací metodou, např. Smart klíčem. Jedná se o bezpečné přihlášení do některých služeb banky, portálů státní správy nebo k různým firmám. Klient si ji může kdykoli spravovat v Portálu ČSOB Identity.⁷⁵

S ČSOB Identitou se uživatel přihlásí do portálů státní správy (ČSOB eID), kde mu vznikne cesta k Portálu občana, následně si může na internetových stránkách Mojedane.cz podat online daňové přiznání. U služeb banky je k dispozici Portál ČSOB Identity, Otevřené bankovníctví či Korporátní bankovníctví. Banka chystá během roku 2021 také přístup do bankovníctví mobilního a internetového. ČSOB Identitu využívají také bankovní partneři, kdy k sázkovým a finančním společnostem brzy přibudou poskyvatelé energií, telekomunikační firmy, e-shopy atd.⁷⁶

⁷³ČSOB. Asistentka Kate. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/kate>

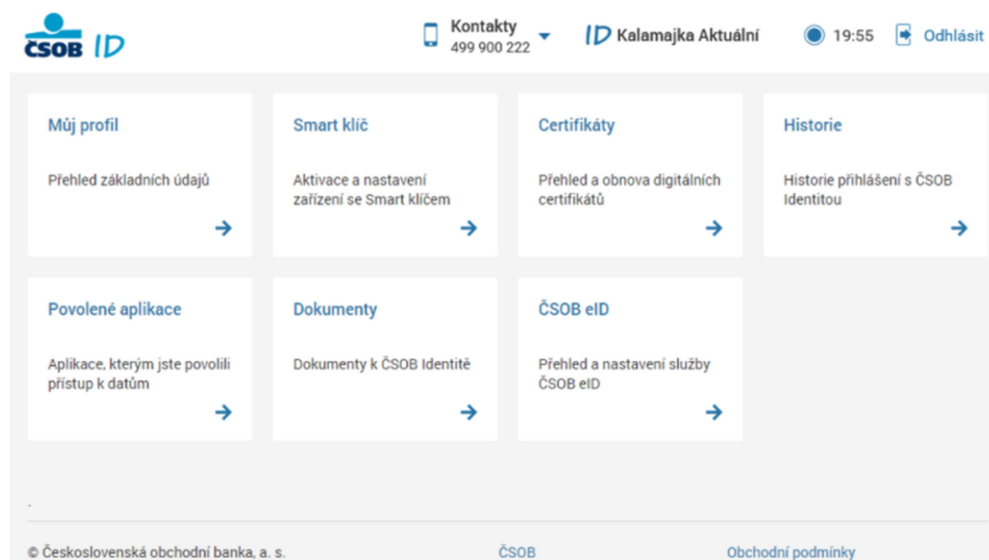
⁷⁴„tamtéž“

⁷⁵ČSOB. ČSOB Identita [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/csob-identita>

⁷⁶ČSOB. ČSOB Identita [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/csob-identita>

Identitu lze získat online přihlášením do internetového bankovníctví nebo dostavením se na kteroukoli bankovní pobočku. Může být pouze jedna identita na jednoho klienta ČSOB, která je jednoznačně spjata s údaji klienta.

Obrázek 7



Zdroj: ČSOB identita

4 POŘÍZENÍ PRODUKTŮ DIGITálně, BEZ NÁVŠTĚVY POBOČKY

V závěrečné čtvrté kapitole budou popsány produkty, které mohou být poríženy tzv. online, aniž by se klient musel dostavit na bankovní pobočku.

4.1 ČSOB Smart

ČSOB Smart je aplikací nového mobilního bankovníctví, do něhož se klienti přihlašují údaji své ČSOB Identity. Tento způsob přihlašování banka spustí postupně v polovině roku 2021. Lze si jej nainstalovat na klientův chytrý telefon či tablet. Přihlašovací údaje si nastaví v rámci ČSOB Identity, kde si zvolí své uživatelské jméno a heslo, pokud by klient heslo zapomněl, stačí navštívit stránku <https://identita.csob.cz>, kde si ho může následně obnovit. Kdyby zapomněl své uživatelské jméno, kontaktuje helpdesk banky.⁷⁷

Pokud má klient aktivovanou aplikaci Smart klíč, potvrzuje platby touto autorizační metodou. V opačném případě potvrzuje platby zadáním SMS klíče z telefonního čísla, na které banka zašle SMS. Účty jsou totožné s těmi v internetovém bankovníctví. Jednotlivé účty si může uživatel přejmenovat v internetovém bankovníctví a změna se pak automaticky promítne i do Smart aplikace. Navíc ve Smart aplikaci lze zvolit pořadí, v jakém se budou produkty zobrazovat na přehledu a jsou zde vidět i případné účty z cizích bank.⁷⁸

V aplikaci klienti zvládnou všechny běžné operace od zadání platby, kontroly zůstatků, pohybů, přes aktualizaci občanského průkazu, sjednání skupinových produktů a mnoho dalšího. V případě zablokování přihlášení pomocí biometrie se lze alternativně přihlásit prostřednictvím SMS klíče nebo Smart klíče, dle toho, jaká metoda pro přihlášení je aktivní.⁷⁹

Rozdíl oproti SmartBankingu je následující. Smartbanking je označení aplikace bankou nabízeného dosavadního mobilního bankovníctví. ČSOB Smart je pak nová aplikace, která nabídne mnoho nového a do níž se budou klienti již hlásit údaji své ČSOB Identity. Obě aplikace tak nelze současně využívat.⁸⁰

⁷⁷ČSOB. Internetové a mobilní bankovníctví. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/smart>

⁷⁸ČSOB. Návod pro ČSOB smart. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/20710609/napoveda-pro-csob-smart.pdf>

⁷⁹ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁸⁰ČSOB. O nás. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Stranky/default.aspx>

4.2 Sjednání investic

Klient banky sjedná investici jednoduše po přihlášení do internetového bankovníctví nebo ČSOB Smartu. Začne zadáním částky k investici a následně mu bude na mobilní telefon zaslán SMS kód pro podpis dokumentů.⁸¹

4.2.1 Duo Profit

Výhodná kombinace spořicího účtu a investování. Jde o kombinaci možností vyšších výnosů díky investování do podílových fondů a k tomu výhodného spoření. Jednoduše řečeno, klient spoří a přitom investuje. Díky tomu může vydělat víc, než když má všechno jen na spořicímu účtu. Část peněz totiž bude „pracovat“ v podílových fondech, zbytek klientovi zůstane jako dobře úročená a dostupná rezerva. Výhodně spořit může až do výše investice, kdy investovaná částka musí být stejná nebo vyšší než zůstatek na spořicímu účtu. Peníze má klient vždy rychle k dispozici, a to ze spořicího účtu do druhého dne, z fondů do několika dnů. Zvýhodněnou sazbu na spořicímu účtu banka garantuje po dobu jednoho roku od založení.⁸²

4.3 Sjednání Plus Konta

Bankovní účet bez poplatků, který jde sjednat online za pár minut, při aktivním využívání je pro uživatele zdarma. Výběry zdarma z tisíce bankomatů i na pobočkách pošty, ovládání je jednoduché a intuitivní pomocí internetu nebo mobilu.⁸³

4.3.1 Plus Konto pro dítě

Může být sjednáno už od narození dítěte a hned mu může být spořeno se zvýhodněným úrokem na spořicímu účtu. Klient má přehled o platbách na účtu svého dítěte ve svém internetovém bankovníctví i ČSOB Smartu. S Apple Pay je možnost platby od 13 let, s Google pay nebo Garmin Pay jde platit od 15 let, a to mobilem a chytrými hodinkami. Čím je dítě starší, tím víc toho konto umí a v 18 letech to bude plnohodnotné Plus Konto se vším všudy. Do té doby rodič určuje mantinely a má přehled o zůstatku a historii plateb.⁸⁴

⁸¹ČSOB. Internetové a mobilní bankovníctví. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/internetove-a-mobilni-bankovnictvi/smart>

⁸²ČSOB. Duo profit. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-03]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/duo-profit>

⁸³„tamtéž“

⁸⁴ČSOB. Plus konto. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-06]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/plus-konto?il1=plus-konto__online-sjednani-24-7_16032020

Kartu k dětskému účtu dává banka nejdříve v 8 letech, a dokud dítěti nebude 15 let, v internetovém bankovníctví a ČSOB Smartu bude mít přehled jen o zůstatku a historii plateb. Od 15 let může dítě zadávat platební příkazy, třeba si platit příspěvky za kroužky nebo si posílat peníze na spoření, a to v limitech, které rodič nastaví podle sebe.

4.4 Sjednání půjčky

Pokud má klient sjednanou službu elektronického bankovníctví ČSOB, tak si půjčku sjedná jednoduše po přihlášení do internetového bankovníctví nebo ČSOB Smartu. Banka poskytuje tzv. bezúčelové i účelové půjčky. To znamená, že půjčí téměř na cokoli, lidé si nejčastěji půjčují na koupi auta, rekonstrukce a vybavení domácnosti nebo na refinancování stávajících půjček. Pro tyto účely jsou nabízeny speciální produkty s výhodnějšími podmínkami.

Důležité je vyplnit žádost a banka pak vyhodnotí maximální výši úvěru, která je pro klienta vhodná. Maximální limit u Půjčky na cokoli a Konsolidace půjček je 800 000 Kč a u půjčky na bydlení až 1 000 000 Kč. Doba splatnosti je u neúčelové půjčky až 8 let. U Konsolidace půjček je možné splácení ještě o dva roky prodloužit, tedy až na 10 let. U půjčky na bydlení je to až 12 let, je jen na klientovi, jakou dobu si zvolí či jestli půjčku splatí dříve. Každá žádost o půjčku prochází schvalovacím procesem, při kterém se vyhodnocuje klientova schopnost splácet. K tomu mohou být vyžadovány údaje týkající se zejména příjmů, výdajů, způsobu bydlení, vzdělání, zaměstnání a rodinné situace.⁸⁵

4.5 Sjednání pojištění

Prvním nabízeným pojištěním od banky je pojištění vozidel a řidičů, kde si klient může vybrat mezi havarijním pojištěním nebo povinným ručením či kombinaci obojího. Využívaným pojištěním je pojištění odpovědnosti v práci, jež kryje finanční škody, škody na majetku i zdraví. Tím může být situace, kdy vznikne škoda na majetku, například vypadnutím služebního notebooku na zem při vystupování z auta. Banka je připravena uhradit škodu až do výše 700 000 Kč. Rovněž je využíváno i pojištění občanské odpovědnosti, a to pro celou rodinu včetně zvířat a pole působnosti je po celé Evropě.

⁸⁵ČSOB. Pojištění. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-06]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/pojisteni/pojisteni-obcanske-odpovednosti>

Příkladem může být vytečení pračky a vytopení sousedů či sražení cizího lyžaře na sjezdovce.⁸⁶

Pojištění domácnosti a stavby si taktéž sjedná klient bez potřeby dostavení se na bankovní pobočku. Banka garantuje vyřešení pojistné události do 5 dní a je k dispozici asistenční služba zdarma s 24hodinovým fungováním. Pojištěna může být domácnost nebo stavba, čímž se rozumí nemovitost spojená se zemí pevným základem. U cestovního pojištění se člení výběr na základní, kdy je například pojištění léčebných výloh do 5 milionů korun, dále na zlatou střední cestu, u které je pojištění léčebných výloh do 15 milionů korun a na komplexní, u kterého je do 100 milionů korun.⁸⁷

Obrázek 8

	Základní	Zlatá střední cesta	Komplexní
Pojištění léčebných výloh 	5 mil. Kč	15 mil. Kč	100 mil. Kč
Ošetření zubů - akutní bolest 	5 000 Kč	10 000 Kč	20 000 Kč
Asistenční služby 	Základní	Rozšířené	Rozšířené
Pojištění úrazu - trvalé následky 	×	600 000 Kč	800 000 Kč
Pojištění odpovědnosti - újma na zdraví/majetku včetně pojištění právní ochrany 	×	15 mil. Kč	30 mil. Kč
Pojištění zavazadel při poškození nebo odcizení 	×	15 000 Kč	50 000 Kč
Pojištění cesty 	×	10 000 Kč	30 000 Kč
Pojištění letu 	×	5 000 Kč	15 000 Kč
	<input type="radio"/> Základní za 16 Kč	<input checked="" type="radio"/> Zlatá střední cesta za 41 Kč	<input type="radio"/> Komplexní za 58 Kč

Zdroj: cestovní pojištění ČSOB – kalkulačka

4.6 Sjednání stavebního spoření

Pokud je žadatel klientem banky, stačí mu jednoduše odeslat žádost přímo z internetového bankovníctví. V opačném případě si žadatel připraví osobní údaje včetně rodného čísla, kopii dvou dokladů totožnosti a účet, jehož je majitelem. Z něho provede první platbu pro dokončení identifikace a foto nebo sken výpisu z tohoto účtu, který musí obsahovat číslo účtu a žadatelovo jméno. Nejprve si vybere vhodnou variantu stavebního

⁸⁶ČSOB. Pojištění. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-06]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/pojisteni/pojisteni-obcanske-odpovednosti>

⁸⁷ČSOB. Plus konto. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-06]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/plus-konto?il1=plus-konto__online-sjednani-24-7_16032020

spoření, nahraje potřebné dokumenty a zadá údaje, v konečné fázi si přečte smlouvu a online jí podepíše.⁸⁸

Mezi výhody nabízené bankou spadá úročení vyšší úrokovou sazbou než na běžných účtech, vklady jsou pojištěné až do výše 100 000 eur, příspěvky mohou být vkládány pravidelně i nepravidelně. Státní podpora až 2 000 Kč ročně, pro tu stačí v předchozím roce vložit alespoň 20 000 Kč. Úspory ze stavebního spoření včetně státní podpory mohou být využity na cokoliv.⁸⁹

Už dva roky od zahájení spoření může klient získat nárok na řádný úvěr ze stavebního spoření s garantovanou úrokovou sazbou 3,2 % a využít jej na koupi, stavbu nebo rekonstrukci nemovitosti. A pokud peníze na bydlení potřebuje dříve než za dva roky, může využít překlenovací úvěr, díky tomu banka půjčí peníze bez čekání na lhůtu dvou let. Minimální měsíční vklad je 0,5 % z cílové částky, tedy například při cílové částce 100 000 Kč je potřeba měsíčně spořit alespoň 500 Kč. Ideální je klientem nastavit pravidelné měsíční platby, příspěvky ale může vkládat pravidelně i nepravidelně. Vklad může poslat i jednorázově a předplatit si tak spoření třeba na celý rok nebo více let dopředu.⁹⁰

⁸⁸ČSOB. Stavební spoření. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-04]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/stavebni-sporeni?ill=stavebko-footer>

⁸⁹„tamtéž“

⁹⁰ČSOB. Stavební spoření. [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-04-04]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/stavebni-sporeni?ill=stavebko-footer>

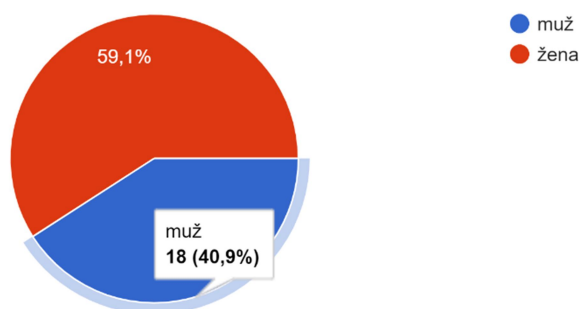
5 STATISTICKÉ ŠETŘENÍ NA ZÁKLADĚ DOTAZNÍKU

V páté kapitole budou zveřejněny výsledky jednotlivých otázek z dotazníkového šetření. Dotazník byl vyplněn 44 respondenty.

Na následujících grafech je vidět zastoupení respondentů z hlediska jejich pohlaví a věku. Jak je zřejmé, tak většina respondentů byly ženy. Věkové rozpětí bylo zastoupeno nejvíce lidmi ve věku 21 až 25 let.

Graf 1 Jaké je Vaše pohlaví?

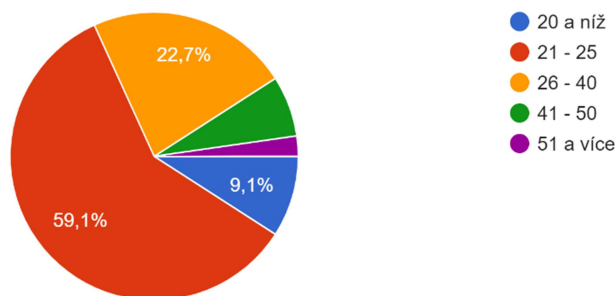
pohlaví
44 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2 Jaká je Vaše věková skupina?

váš věk
44 odpovědí



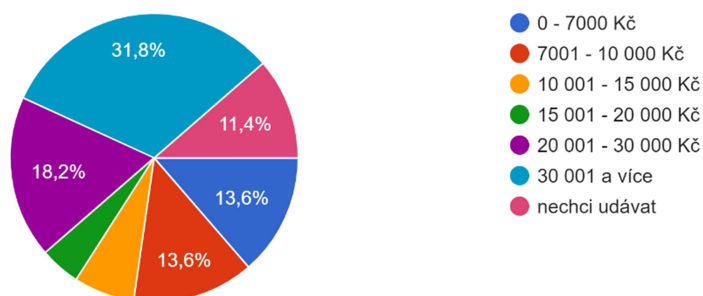
Zdroj: vlastní zpracování

Další grafy vykreslují jednak poměrně rovnoměrné rozdělení respondentů z hlediska výše jejich příjmů a rovněž ukazují, že většina respondentů pochází z řad zaměstnanců a studentů.

Graf 3 Do jaké skupiny patří Váš měsíční příjem?

Váš čistý měsíční příjem?

44 odpovědí

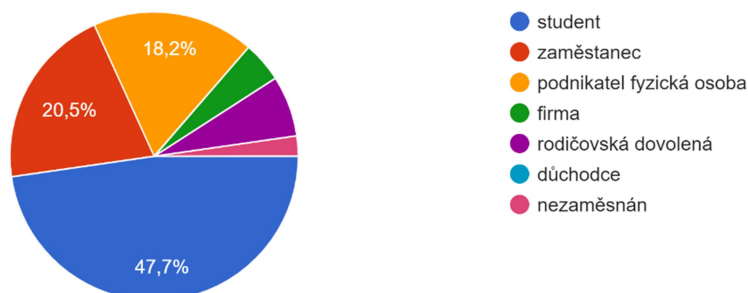


Zdroj: vlastní zpracování

Graf 4 Jaké je Vaše povolání?

povolání

44 odpovědí

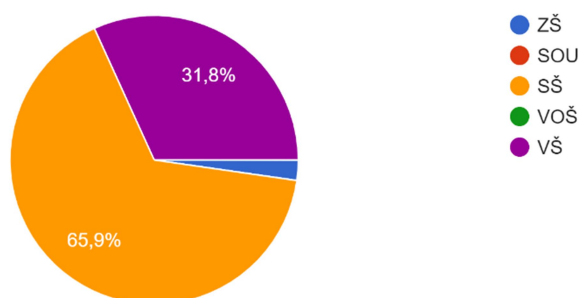


Zdroj: vlastní zpracování

Dále je znázorněno dosažené vzdělání respondentů. Zde se projevuje, že daný dotazník vyplňovali zejména studenti, popřípadě absolventi různých škol. Neboť je vidět, že nejpočetnější skupinu zaujímají lidé se středoškolským vzděláním.

Graf 5 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

dosažené vzdělání
44 odpovědí

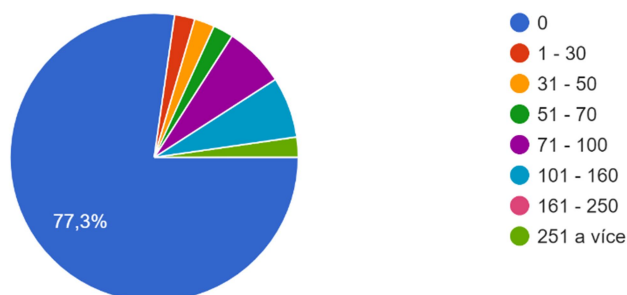


Zdroj: vlastní zpracování

Důležitým údajem na následujícím grafu je výše bankovních poplatků, jež platí respondenti u svých bank. Téměř většina respondentů (77,3 %) uvádí, že své bance neplatí žádné poplatky za vedení běžného účtu.

Graf 6 Jaká je výše měsíčních poplatků za vedení Vašeho běžného účtu?

Výše měsíčních poplatků za vedení běžného účtu?
44 odpovědí

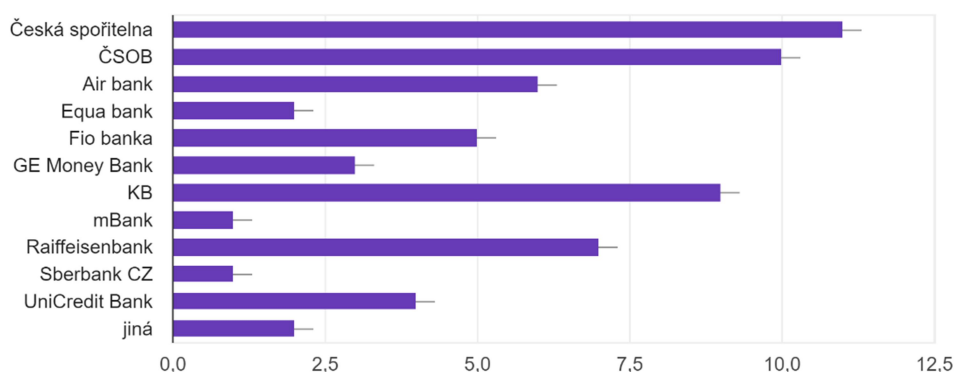


Zdroj: vlastní zpracování

Níže na grafu je uveden přehled, které banky respondenti využívají. Zde se na prvním místě objevuje Česká spořitelna, následovaná ČSOB a třetí nejvíce zastoupenou je Komerční banka.

Graf 7 Jakou využíváte banku?

jakou bankou využíváte
44 odpovědí

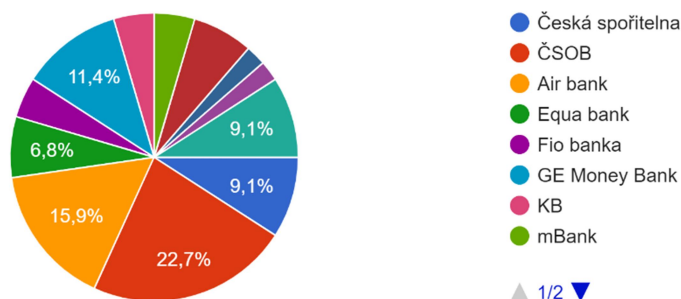


Zdroj: vlastní zpracování

V případě uvažování o změně banky respondenti uvedli převedení účtu k Air bank nebo ČSOB. Což je vidět na následujícím grafu.

Graf 8 V případě změny banky, kterou byste vybrali?

V případě změny banky, kterou byste vybrali?
44 odpovědí



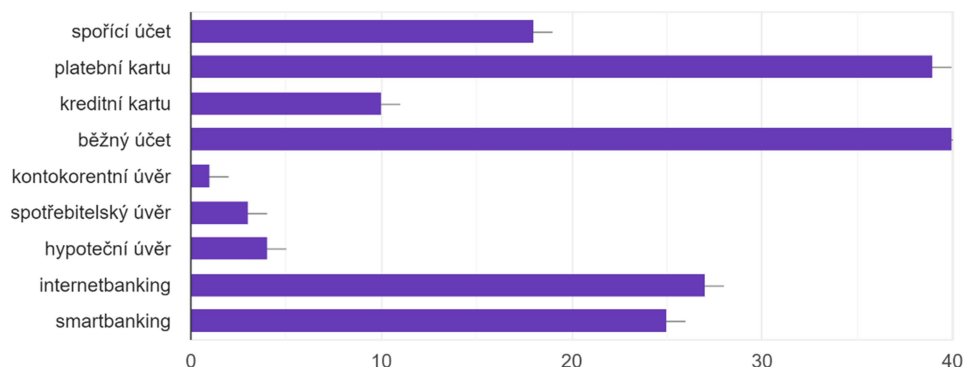
Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka v dotazníku byla zaměřena na využívání bankovních produktů. Zde se na grafu nejvíce projevilo využívání běžného účtu a vlastnictví platební karty. Dalo by se říct, že čím dál více lidí využívá internetbanking následovaný smartbankingem.

Graf 9 Jaké bankovní produkty využíváte?

Jaké bankovní produkty využíváte?

44 odpovědí



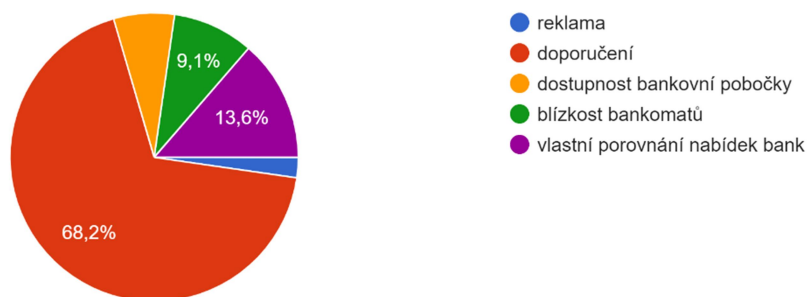
Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti byli rovněž dotázáni na základě, čeho si vybrali svoji nynější banku. Na grafu dole je vidět, že více jak polovina dotázaných se rozhodla díky doporučení.

Graf 10 Dle čeho jste zvolili Vaši banku?

Na jakém základě jste si vybrali svoji banku?

44 odpovědí

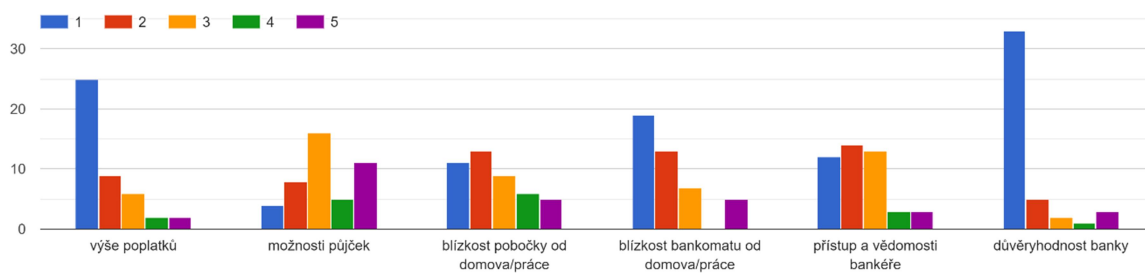


Zdroj: vlastní zpracování

Závěrečná otázka mířila na zhodnocení důležitosti bankovních produktů či předností. Jak je patrné z posledního grafu, za nejdůležitější respondenty považují důvěryhodnost banky a výši poplatků.

Graf 11 Dle důležitosti vzestupně seřad'te, co je pro Vás u banky nejdůležitější.

Vzestupně seřad'te, co je pro Vás nejdůležitější u banky či účtu (1 = nejdůležitější)



Zdroj: vlastní zpracování

ZÁVĚR

Jak jsem uvedl na úvod této práce, po dobu zpracování tématu „digitalizace a modernizace“ jsem se jen ujistil, že tyto procesy mají značný význam v bankovním prostředí a kladou stále vyšší a vyšší nároky nejen na něj.

Mým cílem bylo zpracovat digitalizaci v Československé národní bance a s tím spojené nabízené služby. V bakalářské práci jsem se snažil podpořit teorii vhodnou terminologií. Došel jsem k závěru, že digitalizace má nezastupitelné místo ve všech odvětvích a neustále se vyvíjí vpřed, a tím klade důraz na modernizaci služeb, v tomto případě zejména bankovních.

V jednotlivých kapitolách jsem se pokusil o co nejvíce vyčerpávající výklad dané problematiky. Určité části práce, jako např. obecný úvod k pojmu digitalizace, jsou teoretickým rozbohem a popisem právní úpravy, což je nevyhnutelné pro zpracování této problematiky pro účely bakalářské práce. Obecně jsem se však pokoušel o analytický rozbor.

Po základním přehledu zahrnující vysvětlení digitalizace a obecném vysvětlení průběhu digitalizace, jsem se zaměřil na právní úpravu a na komunikaci klienta s bankou. Zde je věnovaný prostor platebním kartám a bezpečností s tím spojenou.

Ve třetí kapitole, kterou začíná praktická část práce, se detailněji zaměřuji na elektronické bankovníctví uvnitř ČSOB a služby nabízené touto bankou, jež je velmi obsáhlé a rozčleněné na více podkapitol. V příslušné kapitole poskytuji náhled do aplikací banky jako je SmartBanking nebo InternetBanking. Bakalářská práce se ze značné míry věnuje také službám, které lze získat ze strany klienta bez nutnosti navštívení bankovní pobočky. To je předmětem kapitoly čtvrté.

Závěrečná pátá kapitola obsahuje provedené šetření na základě dotazníku. Z něho vyplývá, že nelze jasně stanovit jeden účet či banku, jenž by byl pro všechny klienty optimální, jelikož do výběru vstupuje i mnoho neuvažovaných aspektů, čímž je například možnost hypotečního nebo jiného úvěru či pro podnikatele možnost financování obchodních plánů. Možných vlivů ovlivňujících finální výběr je vskutku mnoho.

Pro vypracování práce byly použity jako hlavní prameny především monografie, doplněné o odborné články. Bakalářská práce se rovněž opírá o přímé informace z prostředí Československé obchodní banky.

Domnívám se, že digitalizace a modernizace v bankovním sektoru jako celku je v České republice na vysoké úrovni a v rámci Evropské unie srovnatelná s ostatními

zeměmi. I tak bych však chtěl poukázat nejméně na jednu, podle mého názoru, odůvodnitelnou obavu, a to v rámci bezpečnosti používání identifikačních údajů svěřených bankou. Je stále hodně uživatelů či klientů, kteří si nedávají pozor a své údaje uvádějí blízkým lidem nebo píší na viditelná místa.

Ještě bych rád podotkl, že se v oblasti rozšiřování digitalizace a modernizace dočkáme stále nových nabízených služeb a produktů, a nejspíše bude docházet v průběhu času k větší provázanosti mezi jednotlivými sektory.

LITERATURA

Monografie

KALABIS, Zbyněk. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika. 1. vyd.* Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0001-8.

MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický. 1. vyd.* Praha: Grada, 2006. Finance (Grada Publishing). ISBN 8024717255.

PŘÁDKA, Michal. *Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Vyd. 1.* Praha: Computer Press, 2000. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-7226-328-5.

SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky. 1. vyd.* Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. ISBN 80-7265-073-4.

POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví. 1. vyd.* V Praze: C. H. Beck, 2006. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-462-7.

SCHLOSSBERGER, Otakar. *Platební styk. Třetí přepracované vydání.* Praha: Bankovní institut vysoká škola a.s., 2000. 373 s. ISBN 80-7265-036-X.

MEJSTRŮ, Michal a PEČENÁ, Magda. *Základní principy bankovníctví: Basic principles of banking.* Praha: Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.

BALABÁN, Zdeněk; DOSTÁL, Jiří a FIALA, Petr. *Slabikář finanční gramotnosti: Učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2. aktualizované vydání.* Praha: COFET a.s., 2011. 416 s. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

MATYÁŠ, Vašek; KRHOVJÁK, Jan. *Autorizace elektronických transakcí a autentizace dat i uživatelů. 1. vyd.* Brno: Masarykova univerzita/Nakladatelství, 2008. 125 s. ISBN 978-80-210-4556-9.

Internetové zdroje

ČSOB. ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. *ČSOB* [online]. ČSOB, ©2021. [cit. 2021-03-23]. Dostupné na Internetu: <http://csob.cz/>

ČSOB. O společnosti ČSOB. *ČSOB* [online]. ©2021. [cit. 2021-4-4]. Dostupné na Internetu: <http://csob.cz/>

GUERRERO, Mario Martínez. Application of the latent class regression methodology to the analysis of Internet use for banking transactions in the European Union. Journal of Business Research [online]. 2007 roč. 60, č. 2 [cit. 2021-02-20], s. 137-145. Dostupné v databázi: ScienceDirect. ISSN 0148-2963.

ČSOB. Návod ke službě ČSOB SmartBanking. [online]. 2021 [cit. 2021-02-27]. Dostupné z: http://www.csob.cz/WebCsob/Lide/Elektronickebankovnictvi/CSOB_SmartBanking.pdf

ČSOB. IB24 – příručka. [online]. ©2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné z: http://www.csob.cz/WebCsob/Lide/Elektronickebankovnictvi/CSOB_IB24_prirucka_zkrac.pdf.

ČSOB. ČSOB Internetbanking 24. Csob.cz [online]. ČSOB, ©2021 [cit. 2021-02-06]. Dostupné z: <https://ib24.csob.cz/>

ČSOB. Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronické bankovníctví. [online]. ©2021 [cit. 2021-03-16]. Dostupné z: http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/Obchodni-podminky/Podminky_CSOb_ELb_cz.pdf

Právní předpisy

Zákon č.284/2009 Sb., o platebním styku

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Obrázek 1	25
Obrázek 2	29
Obrázek 3	31
Obrázek 4	34
Obrázek 5	35
Obrázek 6	38
Obrázek 7	40
Obrázek 8	44
Tabulka 1	36
Graf 1 Jaké je Vaše pohlaví?	46
Graf 2 Jaká je Vaše věková skupina?	46
Graf 3 Do jaké skupiny patří Váš měsíční příjem?	47
Graf 4 Jaké je Vaše povolání?	47
Graf 5 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	48
Graf 6 Jaká je výše měsíčních poplatků za vedení Vašeho běžného účtu?	48
Graf 7 Jakou využíváte banku?	49
Graf 8 V případě změny banky, kterou byste vybrali?	49
Graf 9 Jaké bankovní produkty využíváte?	50
Graf 10 Dle čeho jste zvolili Vaši banku?	50
Graf 11 Dle důležitosti vzestupně seřadíte, co je pro Vás u banky nejdůležitější.	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník

Příloha A – Dotazník

Milí respondenti,

obracím se na Vás s prosbou ohledně vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník je anonymní a Vaše zaznamenané odpovědi nebudou nikterak zneužity. Vaše odpovědi budou sloužit jen pro potřebu statistického šetření v mé bakalářské práci. Postup při vyplňování dotazníku je jednoduchý, kdy u všech otázek jsou na výběr varianty odpovědí, z kterých vyberete svoji odpověď a tu označíte. Prosím odpovídejte podle pravdy.

Děkuji za Váš čas, Michal Nový

1. Pohlaví

- Muž
- Žena

2. Věkové rozmezí

- 20 a níž
- 21 – 25
- 26 – 40
- 41 – 50
- 51 a více

3. Povolání

- Student
- Zaměstnanec
- Podnikatel fyzická osoba
- Firma
- Rodičovská dovolená
- Důchodce
- Nezaměstnan

4. Dosažené vzdělání

- ZŠ
- SOU
- SŠ
- VOŠ
- VŠ

5. Váš čistý měsíční příjem?

- 0 – 7000 Kč
- 7001 – 10 000 Kč
- 10 001 – 15 000 Kč
- 15 001 – 20 000 Kč
- 20 001 – 30 000 Kč
- 30 001 a více
- Nechci udávat

6. Jakou banku využíváte?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Air bank
- Equa bank
- Fio banka
- GE Money Bank
- KB
- mBank
- Raiffeisenbank
- Sberbank CZ
- UniCredit Bank
- Jiná

7. V případě změny banky, kterou byste volili?
- Česká spořitelna
 - ČSOB
 - Air bank
 - Equa bank
 - Fio banka
 - GE Money Bank
 - KB
 - mBank
 - Raiffeisenbank
 - Sberbank CZ
 - UniCredit Bank
 - Jiná
8. Výše měsíčních poplatků za vedení běžného účtu?
- 0
 - 1 – 30
 - 31 – 50
 - 51 – 70
 - 71 – 100
 - 101 – 160
 - 161 – 250
 - 251 a více
9. Jaké bankovní produkty využíváte?
- Spořicí účet
 - Platební kartu
 - Kreditní kartu
 - Běžný účet
 - Kontokorentní úvěr
 - Spotřebitelský úvěr
 - Hypoteční úvěr
 - Internetbanking
 - Smartbanking

10. Na jakém základě jste si vybrali svoji banku?

- Reklama
- Doporučení
- Dostupnost bankovní pobočky
- Blízkost bankomatů
- Vlastní porovnání nabídek bank

11. Vzestupně seřad'te, co je pro Vás nejdůležitější u banky či účtu (1 = nejdůležitější)

Výše poplatků	_1	_2	_3	_4	_5
Důvěryhodnost banky	_1	_2	_3	_4	_5
Úrok na běžném účtu	_1	_2	_3	_4	_5
Možnosti půjček	_1	_2	_3	_4	_5
Blízkost bankovní pobočky od domova/práce	_1	_2	_3	_4	_5
Blízkost bankomatů od domova/práce	_1	_2	_3	_4	_5
Přístup a vědomosti bankéře	_1	_2	_3	_4	_5

