

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Využívání služeb elektronického bankovníctví studenty

Michaela Slámová

Bakalářská práce

2011

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela SLÁMOVÁ**
Osobní číslo: **E07013**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**
Název tématu: **Využívání služeb elektronického bankovníctví studenty**
Zadávající katedra: **Ústav systémového inženýrství a informatiky**

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

Formy elektronického bankovníctví

Služby elektronického bankovníctví nabízené studentům

Výzkum využívání služeb elektronického bankovníctví u studentů pomocí dotazníkového šetření

Zhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

MÁČE, M. Platební styk - klasický a elektronický. Praha : Grada, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Praha : Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

MATYÁŠ, V. KRHOVJÁK, J. Autorizace elektronických transakcí a autentizace dat i uživatelů. Brno : Masarykova univerzita, 2008. 125 s. ISBN 978-80-210-4556-9.

KALABIS, Z. Bankovní služby v Praxi. Brno : Computer Press, 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.


Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Renáta Máchová, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

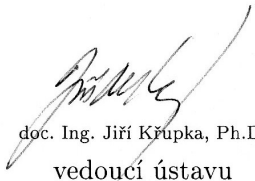
Datum zadání bakalářské práce: **5. října 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **6. května 2011**


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.


doc. Ing. Jiří Krúpka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 5. října 2010

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 27.6.2011

Michaela Slámová

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Renátě Máchové, Ph.D. za cenné rady a připomínky, které přispěly k vytvoření této bakalářské práce. Také děkuji své rodině za podporu, kterou mi po dobu studia věnovala.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá službami elektronického bankovníctví se zaměřením na jejich využívání studenty. Cílem této bakalářské práce je uvedení do problematiky elektronického bankovníctví, zmapování produktů elektronického bankovníctví nabízených studentům, porovnání nákladů spojených s užíváním studentských účtů a výzkum využívání služeb elektronického bankovníctví studenty pomocí dotazníkového šetření.

KLÍČOVÁ SLOVA

Elektronické bankovníctví, platební karty, phonebanking, GSM banking, homebanking, internetbanking, PDA banking, studentský účet, sociologický výzkum, dotazník.

TITLE

Using of the electronic banking services by students

ANNOTATION

This work deals with electronic banking services, focusing on their usage by students. The aim of this thesis is to introduce the issue of electronic banking, to map the electronic banking products offered to students, to compare the costs related to utilizing of student accounts and to research using of electronic banking services by students through a questionnaire survey.

KEYWORDS

Electronic banking, credit cards, phonebanking, GSM banking, homebanking, internetbanking, PDA banking, student account, sociological research, questionnaire.

OBSAH

ÚVOD	8
1 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	9
1.1 Platební karty	9
1.2 Telebanking	10
1.3 GSM banking	11
1.4 Homebanking	13
1.5 Internetbanking	14
1.6 PDA banking	16
2 PRODUKTY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ VYBRANÝCH BANK	17
2.1 Česká spořitelna	17
2.2 Československá obchodní banka	18
2.3 GE Money Bank	19
2.4 Komerční banka	21
2.5 mBank	22
2.6 Poštovní spořitelna	23
2.7 Raiffeisenbank	24
2.8 UniCredit Bank	25
3 SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ NABÍZENÉ STUDENTŮM	27
4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	32
4.1 Sociologický výzkum	32
4.1.1 Metody sociologického výzkumu	32
4.1.2 Etapy sociologického výzkumu	32
4.1.3 Dotazník	33
4.2 Dotazníkové šetření u studentů	34
4.3 Výsledky dotazníkového šetření	35
4.3.1 Údaje o respondentovi	35
4.3.2 Otázky zaměřené na bankovní účet a platební kartu	36
4.3.3 Otázky zaměřené na elektronické bankovníctví	40
4.4 Zhodnocení výsledků dotazníkového šetření	47
ZÁVĚR	50
POUŽITÁ LITERATURA	51
SEZNAM GRAFŮ	56
SEZNAM TABULEK	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Nabídka bankovních služeb se v dnešní době z velké části zaměřuje na produkty přímého bankovníctví, jelikož přímé bankovníctví nabízí pohodlnější a rychlejší obsluhu než na pobočce. Klienti tak mohou být se svými penězi v kontaktu prakticky kdykoliv a kdekoliv a ušetří čas, který by strávili čekáním na pobočce.

Elektronické bankovníctví si své klienty najde i mezi mladými lidmi. Studenti jakožto generace moderní doby nabídku těchto služeb jistě ocení. Během svých studií, ale i nadále, mají studenti své finance neustále pod kontrolou a mohou je ovládat odkudkoliv, ať už pomocí mobilního telefonu, počítače s připojením k internetu nebo pomocí jiného prostředku mobilní komunikace.

Tato bakalářská práce se zabývá službami elektronického bankovníctví se zaměřením na jejich využívání studenty. Pro téma „Využívání služeb elektronického bankovníctví studenty“ jsem se rozhodla, protože je mi tato problematika velmi blízká, jelikož elektronické bankovníctví sama používám téměř každý den.

Cílem této bakalářské práce je uvedení do problematiky elektronického bankovníctví, zmapování produktů elektronického bankovníctví nabízených studentům, porovnání nákladů spojených s užíváním studentských účtů a výzkum využívání služeb elektronického bankovníctví studenty pomocí dotazníkového šetření.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. V úvodní kapitole jsou popsány jednotlivé formy elektronického bankovníctví. V druhé kapitole jsou představeny vybrané banky, které mají ve své nabídce elektronické bankovníctví a vytvořen přehled jejich produktů. Následující kapitola se zaměřuje na studentské účty. Jsou zde porovnány náklady spojené s užíváním těchto účtů, jako je vedení účtu, výběry hotovosti z bankomatu, vybrané aktivní transakce v rámci elektronického bankovníctví ad. Poslední část bakalářské práce se zabývá výzkumem využívání služeb elektronického bankovníctví u studentů pomocí dotazníkového šetření.

1 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Po dlouhou dobu byli klienti bank odkázáni na osobní návštěvu banky. Po nástupu informačních a komunikačních technologií se mnohé změnilo. Vývoj těchto technologií přinesl do oblasti bankovníctví celou řadu nových produktů a služeb, které umožňují klientovi komunikovat s bankou, aniž by ji musel osobně navštívit, je tedy řeč o elektronickém neboli přímém bankovníctví. Přímé bankovníctví je realizováno prostřednictvím platební karty, telefonu či osobního počítače. Právě díky těmto prostředkům odpadá zdlouhavé čekání v bance a klient může být nepřetržitě v kontaktu se svými penězi a to i kdekoli na světě. Elektronické bankovníctví nabízí několik druhů produktů, které se u jednotlivých bank liší jak koncepcí či pojetím, tak i různým stupněm zabezpečení. [26],[36],[52]

V této kapitole budou objasněny různé formy elektronického bankovníctví. Jako první je platební karta jakožto počátek elektronického bankovníctví. Jako historicky druhým přímým komunikačním kanálem je telefonní bankovníctví. S příchodem mobilních telefonů tedy i mobilních sítí se rozvíjí GSM banking. Homebanking a internetbanking jsou formy komunikace prostřednictvím počítače a připojení k internetu a mladší formou internetového bankovníctví je WAP banking, kde se uživatel připojí k bance pomocí internetu na svém mobilním telefonu. Jako poslední bude popsáno PDA banking.

1.1 Platební karty

Platební karta je identifikační doklad, jehož rozměry a fyzikální vlastnosti stanovuje mezinárodní norma ISO 3554 a je vyroben z odolných plastů. Na přední straně karty jsou zaznamenány údaje o držiteli, platnosti karty, důležité je číslo karty, které je jedinečné, dále pak logo banky a vydavatele a čip. Na rubu karty se nachází magnetický proužek, místo pro podpisový vzor a CVC. [19]

Platební karty jsou tedy historicky nejstarším prostředkem, který umožňuje vzdálený přístup k účtu elektronickou cestou a do dnes i nejpoužívanějším prostředkem. První bankovní kartu vydala newyorská banka v roce 1951, ale masivnějšího rozvoje se dočkala až v šedesátých letech a to zejména v západní Evropě a severní Americe. Česká republika se první platební karty, i když s omezeným použitím, dočkala až v roce 1988, kterou v tehdejší Československu vydala Živnostenská banka. [25],[26]

Použití platební karty slouží zejména ke dvěma základním operacím a to k platbě za zboží či služby a výběru hotovosti z bankomatu. Lidé často místo obecného pojmu platební

karta používají pojem kreditní karta, i když ve většině případů je toto označení chybné, většina klientů totiž vlastní kartu debetní. Každý druh karty má svoji oblast použití. Podle způsobu zúčtování se karty dělí na tzv. Charge Card, kreditní karty, debetní karty a elektronické peněženky. [19],[36]

Typ Charge Card lze přirovnat k platbě na fakturu. Klient pomocí karty nakupuje a po určité době, zpravidla po měsíci, banka spočítá souhrnnou částku a pošle fakturu. Klient má stanovenou určitou lhůtu, ve které musí danou částku uhradit.

S kreditní kartou klient od banky čerpá peníze a následně splácí úvěr po částech nebo najednou, přičemž je stanovena minimální výše splátky úvěru. S úvěrovým účtem lze nakládat stejně jako s běžným, je tedy možné platit za nákupy či vybírat hotovost. Jelikož tento úvěr nebývá zajištěn, nabízí ho banka pouze dobře známým klientům. [19],[36]

Většina vlastníků účtu používá kartu debetní. Klienti s kartou nakupují nebo vybírají hotovost a tím čerpají z účtu své vlastní peníze. Nejprve se částka na účtu zablokuje a poté co se banka účetně vypořádá s prodejcem, je tato částka odepsána z účtu.

Elektronická peněženka je zaměřena spíše na drobné transakce. Klient si ze svého účtu pošle určitý obnos peněz na svou elektronickou peněženku a následně s ní hradí drobné nákupy, tyto platby pak putují do terminálu obchodníka neboli na jeho elektronickou peněženku. Elektronická peněženka obvykle není chráněna PINem a nemusí být vedena na konkrétní jméno, tudíž může být karta přenosná. [36]

1.2 Telebanking

Je též nazýván Phonebanking. Telefonní bankovníctví vzniklo v osmdesátých letech 20. století ve Spojených státech a Velké Británii, kde banky začali tuto službu nabízet klientům, jelikož osobní kontakt s bankéřem nebyl pro klienty tak důležitý. O mobilním telefonu či pevné lince lze říci, že je nejdostupnějším komunikačním médiem na rozdíl třeba od počítače s připojením k internetu. Mobilní telefon, jak už jeho název napovídá, může člověk nosit všude sebou, což mu umožňuje používání kdekoliv, kde to v danou chvíli potřebuje. Pokud někde není signál, je zde možnost využít například veřejný telefonní automat. [36]

Toto bankovníctví je realizováno prostřednictvím telefonního hovoru. Většina bank má tuto linku bezplatnou. Pro přístup k účtu je nutné se prokázat svým identifikačním číslem

a kódem PIN. Při vyzrazení těchto údajů není nebezpečí zneužití tak velké, jelikož může být účet chráněn limitem a veškerou komunikaci banka zaznamenává a archivuje.

Banky nabízejí dvě možnosti komunikace, buď klient komunikuje s pracovníkem call centra nebo s automatem, proto je možné s bankou komunikovat 24 hodin 7 dní v týdnu a to odkudkoli. [52]

Při komunikaci s bankéřem je možné získat veškeré informace o produktech a službách banky, je to stejné, jako by navštívil banku osobně. Po ověření oprávněnosti osoby je možné provádět již jakékoli operace například příkaz k úhradě či zakládání termínovaných vkladů a další.

Po skončení pracovní doby v bance již klient může komunikovat jen s automatem. Zde lze také získat různé informace o produktech banky, o aktuálním zůstatku, je možné i zadávat příkazy k úhradě, trvalé příkazy a další. U této komunikace je potřeba použít telefon s tónovou volbou.[52]

Pomocí telefonního bankovníctví lze provádět téměř všechny běžné bankovní operace, pro náročnější operace jako například hypotéka je stále lepší osobní kontakt s pracovníkem banky. Bankovní operace lze rozdělit na pasivní a aktivní operace. Mezi pasivní se řadí dostupné informace o účtu, bance a jejích produktech. Do aktivních patří hlavně platební transakce a další operace spojené s účtem klienta. Pro příklad je v tabulce 1 uvedeno několik pasivních a aktivních operací. [25]

Tabulka 1: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Telebanking (zdroj: [25])

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
zůstatek na účtu	příkaz k úhradě
informace o pohybu na účtu	trvalý příkaz k úhradě
informace o zadaných transakcích	příkaz k inkasu
informace o produktech a službách banky	trvalý příkaz k inkasu
informace o úrokových sazbách	zahraniční platební styk
kurzovní lístek	termínované vklady

1.3 GSM banking

Tento druh platebního styku je úzce spjat s nástupem mobilních telefonů zvláště pak digitálního standardu GSM. Mobilní telefon lze samozřejmě použít pro komunikaci

s bankéřem či automatem, ale tímto použitím mobilního telefonu v bankovníctví zdaleka nekončí.

GSM bankovníctví nabízí dvě možnosti komunikace s bankou a to pomocí krátkých textových zpráv SMS nebo SIM Toolkit. Taktéž tyto služby jsou dostupné kdykoliv a kdekoliv na světě, jelikož mobilní telefon je možné nosit všude sebou a není potřebné banku navštívit osobně. [36]

SMS banking, tedy komunikace prostřednictvím SMS zpráv, má výhodu v tom, že je použitelné u všech mobilních telefonů bez ohledu na mobilního operátora. Může se zdát, že tento způsob komunikace není příliš bezpečný, ale banky k této aplikaci vydávají tzv. autentizační kalkulátory, přičemž tento kalkulátor vygeneruje speciální kód, který se pak vloží do struktury SMS zprávy.

Velkou nevýhodou SMS bankingu je již zmíněná struktura SMS zprávy, kterou si klient musí přesně zapamatovat nebo ji mít stále při sobě. Každá banka má svůj formát SMS zpráv a je nutné dávat velký pozor, aby se klienti nepřepsali.[52]

Základními operacemi v rámci SMS zpráv jsou informace o zůstatku účtu a pohybech na účtu či aktuální úrokové sazby, ale není problém i zadat jednorázový příkaz k úhradě, založit termínovaný vklad či provést jinou aktivní bankovní operaci. O pohybech na svém účtu může být klient informován buď automaticky, kdy je zpráva odeslána hned po provedení nějaké operace nebo na vyžádání klienta, který pošle strukturovanou SMS zprávu bance a poté obdrží odpověď.

Používání druhého způsobu je mnohem snadnější a přehlednější. U SIM Toolkit banka do mobilního telefonu (na SIM kartu) nahraje vlastní bankovní aplikaci, která je pak součástí menu. Při nahrávání aplikace musí být SIM karta zašifrována, aby z ní nebylo možné získat citlivé údaje a to i když bude mobilní telefon odcizen. [36]

Přístup k této aplikaci je chráněn kódem PIN, který se pro účely bankovníctví nazývá BPIN a funguje jako například PIN k odemknutí samotného mobilního telefonu (po třikrát špatně zadaném BPIN, bude přístup k aplikaci zablokován a může být odblokován až po zadání BPUK). Po úspěšném vstupu do aplikace lze listovat v menu a vybírat položky, se kterými potřebuje uživatel pracovat, a po vybrání určité služby se již řídí pokyny pro dokončení operace. [26]

Klient může zjišťovat zůstatek na účtu, transakční historii či zadat jednorázový příkaz k úhradě a další. Po provedení samotné operace klient obdrží informační SMS na mobilní telefon nebo e-mail o jejím uskutečnění. [36],[52]

Rozsah poskytovaných služeb GSM banking je u každé banky individuální, některé nabízejí jen pasivní operace a jiné i aktivní. Pro přehled je vytvořena tabulka 2.

Tabulka 2: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci GSM banking (zdroj: [25])

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
zůstatek na účtu	příkaz k úhradě
informace o pohybu na účtu	trvalý příkaz k úhradě
informace o úrokových sazbách	příkaz k inkasu
kurzovní lístek	trvalý příkaz k inkasu
	termínované vklady

1.4 Homebanking

U firem a podnikatelů je styk s bankou každodenní záležitostí oproti běžným uživatelům bankovních účtů, kteří vstupují do kontaktu třeba jen několikrát v měsíci. Velké množství operací, které firmy musí provádět, jsou i velmi časově náročné a na to i reagují banky. V osmdesátých letech, v České republice až počátkem devadesátých let dvacátého století, banky díky rozvoji informačních technologií umožňují nové možnosti komunikace. Tyto nové produkty převážně určené pro firmy jsou souhrnně nazývány jako Homebanking. Klienti pracují se speciálním softwarem nainstalovaným na svých počítačích, proto některé banky používají místo Homebanking termín PC banking. [36]

Jak již bylo zmíněno, klienti obsluhují účet pomocí softwaru, který jim dodá banka, obvykle na instalačním CD a pracují s ním na počítači, který je připojený na internet. Přenos dat v rámci Homebankingu probíhá prostřednictvím sítě internet nebo telefonu, tudíž lze bankovní operace provádět 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Systém zabezpečení Homebankingu je možné považovat za nejlepší ze všech forem elektronického bankovníctví. Komunikace mezi bankou a klientem je obvykle kódována a přihlášení do sítě banky je prostřednictvím autorizačního certifikátu a hesla uživatele.

Velkou nevýhodou domácího bankovníctví je, že je vázané na počítač, kde je software nainstalován a dá se říci, že je tato komunikace i velice nákladná z důvodu instalace softwaru a jeho případných upgradů. [52]

Firmy a podnikatelé, kteří musí zpracovávat velký objem plateb, mít neustálý přehled o stavu svého účtu a transakční historii a vést přesnou účetní evidenci, jistě ocení služby Homebankingu a to zvláště kompatibility softwaru s účetními programy. Je tedy možné data v elektronické podobě importovat do účetnictví a i naopak.

Tato forma bankovníctví umožňuje téměř všechny bezhotovostní operace prostřednictvím sítě internet. Samozřejmostí jsou zjišťování základních informací o účtu a platební transakce. Při spojení s účetním systémem je možné automatické předávání platebních příkazů a výpisů z účtu. Tabulka 3 zaznamenává pasivní a aktivní operace, které lze provádět v rámci služeb Homebanking. [25]

Tabulka 3: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Homebanking (zdroj: [25])

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
zůstatek na účtu	příkaz k úhradě
informace o pohybu na účtu	trvalý příkaz k úhradě
informace o zadaných transakcích	příkaz k inkasu
informace o produktech a službách banky	trvalý příkaz k inkasu
informace o úrokových sazbách	zahraniční platební styk
kurzovní lístek	termínované vklady
číselník bank	

1.5 Internetbanking

Internet přináší nové možnosti ve všech oblastech lidského života, tudíž i v oblasti bankovníctví. V České republice se poprvé internetové bankovníctví objevilo v roce 1998, kdy ho svým klientům jako první nabídla Expandia Banka, dnes vystupující pod jménem eBanka (součástí Raiffeisenbank). V současnosti je tento druh platebního styku již běžnou součástí nabídky peněžních ústavů.

Internetbanking je tedy služba, která umožňuje správu účtu pomocí internetu a počítače a to z jakéhokoli místa na světě. K použití služby postačí běžný počítač s nainstalovaným internetovým prohlížečem a připojení k internetu, tím se liší od Homebankingu, kde musí být nainstalovaný speciální software. V internetovém prohlížeči se

zadá webová adresa příslušné banky a přes zabezpečení se uživatel dostane na speciální stránky banky, kde již provádí potřebné operace. [36],[52]

O internetu lze tvrdit, že je nejlevnějším komunikačním médiem, jelikož transakce přes něj vedené jsou několikanásobně levnější než transakce provedené pomocí telefonu (komunikace přímo s bankéřem) nebo návštěva pobočky v bance.

Internet sebou přináší určitá rizika, která se týkají bezpečnosti, internet může být snadno zneužitelný a napadnutelný. Je tedy důležité, aby banka a klienti správně požívali bezpečnostní standardy. Na trhu je několik možností zabezpečení této komunikace. Zabezpečení operací probíhá pomocí speciálního kódu, který je vygenerovaný autentizačním kalkulátorem či zaslaný formou SMS zprávy na mobilní telefon. Alternativou zabezpečení jsou autorizační certifikáty, které slouží k ověření klienta a banky. V síti internet je komunikace vždy kódována. [36],[52]

Mladší variantou internetového bankovníctví je WAP banking, kde je zapotřebí mobilního telefonu, na kterém se uživatel připojí k internetu. K této službě je nutné vlastnit mobilní telefon podporující protokol WAP.

Pro účely internetového bankovníctví jsou zřízené tzv. samoobslužné zóny. Většinou se jedná o terminál, na kterém běží internetové bankovníctví a je obvykle ovládán přes dotykovou obrazovku. Samoobslužné zóny bývají k dispozici 24 hodin denně a je možné provádět téměř všechny aktivní a pasivní operace. Zóny mohou využívat zejména klienti, kteří nemají přístup k internetu.

Díky internetovému bankovníctví lze provádět většinu bezhotovostních operací, zadávat příkazy k úhradě a to i do zahraničí, zakládat termínované vklady a další. Na stránkách banky se nachází i informace o zůstatku na účtu, posledních platbách, kurzech měn či úrokových sazbách. Rozsah nabízených služeb jednotlivých bank se může zásadně lišit. Poskytované služby jsou přehledně zachycené v následující tabulce 4.[52]

Tabulka 4: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Internetbanking (zdroj: [25])

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
zůstatek na účtu	příkaz k úhradě
informace o pohybu na účtu	trvalý příkaz k úhradě
informace o zadaných transakcích	příkaz k inkasu

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
informace o produktech a službách banky	trvalý příkaz k inkasu
informace o úrokových sazbách	zahraniční platební styk
kurzovní lístek	termínované vklady
kurzovní lístek ČNB	ovládání vkladových účtů s výpovědní lhůtou
výpisy z účtu	ovládání SIPO
avíza k tuzemským platbám	
avíza k zahraničním platbám	

1.6 PDA banking

PDA banking je služba, která umožňuje ovládat účet pomocí kapesního počítače. Tuto službu je možné používat od roku 2003, kdy ji do své nabídky elektronického bankovníctví zařadila eBanka.

Jedná se o internetové bankovníctví, které má zjednodušené prostředí, aby ho bylo možné zobrazit na kapesních počítačích. K provozu této služby není zapotřebí instalace speciálního softwaru, pouze je potřebné připojení k internetu a webový prohlížeč. Počítač se připojí k internetu prostřednictvím datových přenosů mobilního telefonu nebo jej lze napojit synchronizační kolébkou k běžnému počítači připojenému na internet. U druhého způsobu je pak ale vyloučena výhoda v podobě mobilnosti. K autentizaci a certifikaci se používá mobilní nebo osobní elektronický klíč.

PDA banking pokrývá nejběžnější služby, tj. informace různého druhu a nejčastěji prováděné bankovní operace. Některé jsou pro kapesní počítač nevhodné například z důvodu velikosti formuláře. Majitelé kapesních počítačů jistě tuto službu ocení pro jeho přehlednost a jednoduchost. PDA banking nabízí aktivní i pasivní operace zachycené v tabulce 5. [17],[41]

Tabulka 5: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci PDA banking (zdroj: [41])

Pasivní bankovní operace	Aktivní bankovní operace
zůstatek na účtu	příkaz k úhradě
informace o pohybu na účtu	trvalý příkaz k úhradě
informace o zadaných transakcích	příkaz k inkasu
informace o produktech a službách banky	trvalý příkaz k inkasu
informace o úrokových sazbách	zahraniční platební styk
kurzovní lístek	termínované vklady
výpisy z účtu	

2 PRODUKTY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ VYBRANÝCH BANK

Tato část práce je zaměřena na představení bank a popis jejich produktů elektronického bankovníctví. Banky uvedené v této kapitole byly vybrány, protože se v jejich nabídce vyskytují studentské účty, které jsou porovnány v následující kapitole, a také byl výběr ovlivněn výsledky soutěže Zlatá koruna, kde odborníci i široká veřejnost hodnotí produkty v kategorii elektronického bankovníctví. [53]

Nabídka vybraných bank bude obsahovat pouze produkty elektronického bankovníctví pro běžnou klientelu. Studenta lze také považovat za běžného občana.

2.1 Česká spořitelna

Česká spořitelna je již dlouholetým poskytovatelem bankovních služeb v České republice, její kořeny sahají až do roku 1825, tehdy jako Spořitelna česká. Akciová společnost Česká spořitelna funguje od roku 1992 a v roce 2000 se stala členem Erste Group, jednoho z předních poskytovatelů finančních služeb ve střední a východní Evropě. Své postavení na trhu si udržuje díky velkému počtu klientů, který přesahuje 5,2 milionu. Banka se orientuje na drobné klienty, malé a střední firmy a na města a obce, ale neopomíná i velké korporace. [2]

V nabídce přímého bankovníctví je pro občany produktový balíček SERVIS 24. Balíček SERVIS 24 zahrnuje Internetbanking, GSM banking a Telebanking. Tyto služby mohou využívat fyzické osoby starší 15 let, podnikatelé a malé firmy s obratem do 30 mil.

SERVIS 24 GSM banking

SERVIS 24 GSM banking slouží k obsluze účtu pomocí mobilního telefonu a aplikace SIM Toolkit. Prostřednictvím bankovní aplikace banky na SIM kartě klient komunikuje s bankovním systémem a tím ovládá svůj účet. Komunikace mezi bankou a mobilním telefonem probíhá pomocí zašifrovaných SMS zpráv. S touto službou lze provádět vybrané bankovní operace s účtem a získat vybrané aktuální informace z České spořitelny. [3]

SERVIS 24 Internetbanking

Jak napovídá název, tento produkt se zabývá formou internetového bankovníctví, kde si klient spravuje účet pomocí internetu a webového prohlížeče. Po zadání adresy www.servis24.cz do webového prohlížeče se uživatel spojí s aplikací Internetbanking.

Pro přihlášení k aplikaci je potřeba klientské číslo a aktuální heslo, popřípadě také přihlašovací SMS kód, pro vyšší zabezpečení slouží certifikát. Po vstupu do aplikace je již možné volit potřebné služby. Internetbanking České spořitelny nabízí klientům téměř veškeré pasivní a aktivní operace, také lze obsluhovat vkladové a úvěrové účty, účty stavebního spoření či získávat informace o jiných produktech dceřiných společností. [4]

SERVIS 24 Telebanking

V tomto případě se účet obsluhuje prostřednictvím standardního či mobilního telefonu. Klient si může zvolit mezi komunikací s automatickou hlasovou službou či telefonním bankéřem a poté provádět běžné bankovní operace. Přístup do banky je nepřetržitý odkudkoli z České republiky či zahraničí. Uživatelé mobilních telefonů mohou pro kontaktování služby využít speciálního telefonního čísla. Profesionální podpora České spořitelny se nachází na telefonní lince 956 777 956. [5]

2.2 Československá obchodní banka

Československá obchodní banka, a. s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964, v červnu 1999 byla privatizována. Jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je součástí skupiny KBC. V červnu 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku (IPB). ČSOB se zaměřuje na fyzické osoby, malé a středně velké podniky, korporátní klientelu a nebankovní finanční instituce, finanční trhy a privátní bankovníctví. V ČR působí společnost pod dvěma obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna, která využívá pro svou činnost rozsáhlé síť České pošty. ČSOB i Poštovní spořitelna dále poskytují své služby prostřednictvím distribučních kanálů v rámci skupiny ČSOB a různých distribučních kanálů přímého bankovníctví. [10]

ČSOB v rámci přímého bankovníctví nabízí pro své klienty hned několik služeb, jejichž názvy jsou ČSOB Info 24, ČSOB Internetbanking 24, ČSOB Linka 24 a ČSOB Mobil.

ČSOB Info 24

Klienti pomocí této služby získávají informace od ČSOB prostřednictvím SMS nebo e-mailu. Tato služba tedy umožňuje pouze pasivní operace, mezi které patří například aktuální zůstatek, provedené platby či dosažení nastavených limitů účtu aj. Na e-mail si lze navíc nechat posílat elektronické výpisy z účtu, kurzovní lístek ČSOB a kurzovní lístek ČNB. ČSOB Info 24 si klient může sám nastavit ve službách ČSOB InternetBanking 24 a ČSOB

Linka 24, pokud nemá klient zřízenou žádnou z těchto služeb, může si nechat zasílat informace o svých platebních kartách.[6]

ČSOB InternetBanking 24

ČSOB InternetBanking 24 patří do kategorie internetového bankovníctví, kde je účet ovládán přes internet. ČSOB touto službou zajišťuje nepřetržitý přístup k penězům. Je možné si vybrat způsob přihlášení k internetovému bankovníctví, buď spojením identifikačního čísla, PINu a SMS klíče nebo čipovou kartou (elektronický podpis). Služba nabízí širokou škálu aktivních a pasivních operací, mimo jiné informace o podílových fondech a investicích, penzijním připojištění, úvěrech či hypotéce a další.[7]

ČSOB Linka 24

Pro ovládání účtu z pevné linky či mobilního telefonu ČSOB nabízí službu ČSOB Linka 24. Službu je možné využít prostřednictvím poradců klientského centra, kteří jsou k dispozici na tzv. modré lince s telefonním číslem 844 113 114. Druhou možností je využití automatických hlasových služeb předříkávaného menu. Obě možnosti nabízejí jak pasivní, tak i aktivní operace. Bezpečnost je zajištěna jednoznačnou identifikací a to sdělením identifikačního čísla a následnou autentizací, kdy klient zadá svůj PIN. Popřípadě je možné autorizovat pokyny, sdělením vybraných znaků bezpečnostního hesla klienta. [8]

ČSOB Mobil 24

ČSOB Mobil 24 nabízí komunikaci s bankou prostřednictvím mobilního telefonu a technologie SIM Toolkit. Operace se tedy provádí z přehledného menu na displeji mobilního telefonu. Nabídka pasivních a aktivních operací se u jednotlivých mobilních operátorů trochu odlišuje. Zabezpečení přenosu dat a ochrana proti neoprávněnému použití je zajištěna šifrováním přenosu dat a použitím šifrovacích klíčů, které jsou na každé SIM kartě. [9]

2.3 GE Money Bank

GE Money Bank je univerzální bankou, která disponuje širokou sítí poboček a bankomatů. Své služby orientuje jak na občany, tak na malé a střední podniky. Její velkou výhodou je, že je součástí jedné z největších a nejsilnějších společností na světě GE (General Electric), jejíž činnost sahá od výroby leteckých motorů, přes lékařskou techniku, infrastrukturní řešení, přepravu, telekomunikace či stavebnictví až po poskytování finančních služeb. GE Money Bank staví při posilování své pozice na mezinárodně uznávaných

hodnotách společnosti GE. To jí pomáhá být bankou s výrazným klientským přístupem a peněžním ústavem, který na českém finančním trhu určuje kvalitu služeb. Nejlepším důkazem tohoto tvrzení je rostoucí počet klientů, který se již přiblížil milionové hranici. [12]

GE Money Bank se zaměřuje na internetové, GSM a telefonní bankovníctví, nabízí také komunikaci s bankou pomocí chatu.

Chat online

Společnost GE Money začala jako první na českém bankovním trhu nabízet plnohodnotnou komunikaci se svými klienty prostřednictvím zabezpečeného internetového chatu. Obousměrná komunikace přes chat probíhá stejně jako by se jednalo o telefonický hovor, kdy lze klientům sdělit například informace k jejich osobním účtům, úvěrům, případně dalším produktům a službám. Aplikace Chat online je k dispozici každý všední den od 8:00 do 20:00, o víkendech od 9:00 do 18:00 na adrese www.gemoney.cz/ge/cz/chat. [54]

Internet Banka

Internetové bankovníctví GE Money Bank Internet Banka je určeno pro fyzické osoby, podnikatele i firmy. Klienti mohou zadávat platební příkazy, kontrolovat zůstatky, pohyby na účtu, prohlížet historii transakcí a řadu dalších služeb a to vše na webové adrese ibs.internetbanka.cz/ibs31/. Pro klienty je připravena i možnost personalizace Internet Banky, je možné si nastavit vlastní obrázek a oslovení či nastavit oblíbené položky na úvodní stránce. Zabezpečení si klient může zvolit mezi zasláním SMS klíčů na mobilní telefon a generováním bezpečnostních certifikátů.

Každý klient si může zdarma nastavit službu GE Money Manager. GE Money Manager je souborem několika užitečných nástrojů, které umožní sledovat příjmy a výdaje roztríděné podle kategorií nebo sledovat vývoj budoucích výdajů. Všechny informace se navíc zobrazí v přehledných grafech a tabulkách. [13]

Mobil Banka

Tento produkt patří do kategorie GSM banking. Mobil Banka je bankovní aplikace nainstalovaná v mobilním telefonu klienta, díky níž si klient vybírá a provádí potřebné operace, jako například jednorázový platební příkaz či zjištění aktuálního zůstatku a mnoho dalších. Je tedy nutné vlastnit telefon podporující SIM Toolkit. Aplikace je standardně chráněna PINem. [14]

Telefon Banka

Telefon Banka umožňuje udržovat kontakt s bankou prostřednictvím telefonního bankéře případně hlasového automatu přes telefon s tónovou volbou. Přes telefonní číslo 844 843 843 se uživatel spojí s bankou a po ověření totožnosti pomocí identifikačního čísla a kódu PIN lze zadávat platební transakce a získávat potřebné informace. [15]

2.4 Komerční banka

Komerční banka, a.s. (KB) je mateřská společnost Skupiny KB, která je tvořena osmi společnostmi. Komerční banka byla založena v roce 1990 jako státní instituce a v roce 1992 byla transformována na akciovou společnost. KB je také součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale, která je jednou z největších finančních skupin v eurozóně. KB je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví.

Mezi služby elektronického bankovníctví, které KB nabízí, patří Expresní linka, MojeBanka a Mobilní banka. [24]

Expresní linka

Expresní linka Komerční banky je určena především pro občany a drobné podnikatele. Umožní klientům využívat bankovních služeb v libovolném okamžiku prostřednictvím telefonní linky 955 559 559. Při aktivaci doplňkové služby Expresní linka Plus, budou mít klienti ke svým účtům přístup také prostřednictvím internetu. Expresní linka dovolí provádět běžné bankovní operace a nabízí možnost konzultovat své finanční záležitosti se zkušenými telefonními bankéři. Prostřednictvím telefonu lze například objednat vybrané produkty dceřiných společností KB. Přístup ke službě je zabezpečen pomocí kódu PIN a hesla nebo prostřednictvím karty optického klíče.[20]

MojeBanka

Komerční banka nabízí občanům, podnikatelům a firmám internetové bankovníctví prostřednictvím služby MojeBanka, která se nachází na webové adrese www.mojebanka.cz. Tato služba klientům umožní získávat informace o jejich účtech a provádět bankovní operace z pohodlí domova či kanceláře. Služba MojeBanka využívá bezpečnostní řešení založené na standardech elektronického podpisu (osobního certifikátu). Každou aktivní operaci uživatel

podepisuje svým elektronickým podpisem, v případě certifikátu v souboru navíc s doplňujícím autorizačním SMS kódem. [22]

Mobilní banka

Mobilní banka je služba přímého bankovníctví pracující na principu GSM banking. Taktéž jako předchozí služby, je i tato určena zejména pro občany a drobné podnikatele. Mobilní banka umožní využívat bankovních služeb kdykoli a kdekoli prostřednictvím displeje a klávesnice mobilního telefonu. Komunikace mezi klientem a bankou probíhá šifrovaně a každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací uživatele. Mobilní banka používá bezpečnostní prvky, jako jsou PIN a heslo. [21]

2.5 mBank

mBank vznikla v listopadu 2000 a její prvotní obchodní model předpokládal, že cílovými uživateli budou zejména lidé, kteří považují nová technologická řešení (především internet) za efektivní a pohodlný způsob komunikace s bankou. mBank byla první virtuální bankou v Polsku a jednou z prvních tohoto druhu ve Střední Evropě a na český trh vstoupila v listopadu 2007. Obchodní síť mBank v ČR tvoří finanční centra a mKIOSKY. Finanční centra se nacházejí ve větších městech, mKIOSKY jsou situovány do velkých obchodních center. Návštěvník v nich najde terminály se stálým přístupem na internet k obsluze svých účtů, telefony s přímým spojením na call centrum banky (mLINKA) a v neposlední řadě také finanční poradce. [29]

Nabídka produktů přímého bankovníctví v současné době zahrnuje internetové a telefonní bankovníctví.

Internetové bankovníctví mBank

Internetové bankovníctví mBank nabízí svým klientům rychlý a jednoduchý přístup k penězům 24 hodin denně. Prostřednictvím této služby lze provádět téměř cokoliv, posílat veškeré platby, získávat aktuální informace o účtech nebo bankovních produktech a také ovládat platební karty. Přihlášení k internetovému bankovníctví mBank, nacházející se na webové adrese cz.mbank.eu, se provádí identifikačním číslem a heslem pro internetové bankovníctví. [27]

mLinka

Pro provedení bankovních operací u mBank lze také použít mLinku s telefonním číslem 844 777 000. Na této lince jsou k dispozici operátoři, kteří jsou zde v pracovní dny v době od 7 do 22 hodin. Řadu úkonů je možné provést také pomocí Automatické mLinky dostupné nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Bezpečnost je zajištěna identifikačním číslem klienta a heslem pro mLinku. [28]

2.6 Poštovní spořitelna

Poštovní spořitelna je součástí ČSOB a.s., která je z pohledu celkové hodnoty aktiv největší bankou v České republice i ve střední Evropě. Bankovní produkty Poštovní spořitelny v současné době slouží už více než dvěma miliónům klientů, a to pomocí finančních center Poštovní spořitelny a obchodních míst České pošty.

Pokud klienti preferují ovládání svých financí spíše na dálku, aniž by museli navštívit pobočku, má pro ně Poštovní spořitelna řadu možností. V nabídce Poštovní spořitelny jsou služby, díky kterým klienti své účty ovládají přes internet, telefonní linku, mobilní telefon či televizi. [32]

Max Internetbanking PS

maxibps.postovnisporitelna.cz je adresa, na které se nachází internetové bankovníctví Poštovní spořitelny. Max Internetbanking PS je produkt přímého bankovníctví určen pro běžné občany, ale i pro podnikatele a firmy. Klientům nabízí zejména provádění transakcí, získávání informací, případné změny parametrů účtů a možnost zřízení dalších produktů a služeb Poštovní spořitelny. Zabezpečení aktivních operací je prostřednictvím jednorázové automaticky generované SMS. SMS kód mohou klienti používat i pro přihlášení do systému Internetového bankovníctví.

Součástí Max Internetbankingu je TV Banka. Prostřednictvím TV Banky mohou klienti ovládat své účty z pohodlí domova pomocí dálkového ovladače televizoru. Ke zřízení stačí mít k dispozici tzv. interaktivní televizi – set top box s připojením na internet (O2 TV – od společnosti Telefónica O2). Do služby se přihlašuje prostřednictvím menu internetové televize, identifikačním číslem a PINem. Aktivní operace jsou potvrzovány jednorázovým autorizačním kódem, který je zaslán formou SMS na mobilní telefon. [30], [35]

Max Mobil PS

Max Mobil PS je služba využívající systému SMS zpráv ve spojení s technologií SIM Toolkit. Pro ovládání účtu tak stačí pouze vyplňovat údaje do předdefinovaných polí, která se zobrazují na displeji mobilního telefonu ve formě menu. Služba Max Mobil PS je zabezpečena šifrováním a aplikace je chráněna kódem PIN. [31]

Max Phone PS

Telefonní bankovníctví Max Phone PS je nástroj pro dálkové ovládání účtů pomocí telefonátu na pevnou linku Poštovní spořitelny. Na klientské lince s telefonním číslem 495 800 100 je k dispozici bankéř či automatická hlasová služba. Ve spojení s automatickou hlasovou službou můžeme provádět pouze pasivní bankovní operace. Pro pasivní i aktivní operace můžeme využít telefonního bankéře. Ke spojení se službou je zapotřebí identifikační číslo a PIN. [34]

2.7 Raiffeisenbank

Raiffeisenbank a.s. poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. V roce 2006 zahájila spojování s eBankou, integrační proces obě banky dokončily v létě roku 2008. Raiffeisenbank poskytuje služby specializovaných hypotečních center, osobních a firemních poradců. Banka nabízí služby s důrazem na zohlednění specifických potřeb klientů v různých regionech. Vedle svých ryze obchodních aktivit se banka angažuje v souladu se 140letou tradicí jména Raiffeisen rovněž v řadě veřejně prospěšných aktivit, zahrnujících např. oblast kultury, vzdělávání či charitativní projekty. [42]

Raiffeisenbank se prezentuje širokou nabídkou produktů v rámci elektronického bankovníctví. Nabídka pro obačany zahrnuje tyto produkty: GSM bankovníctví, Informuj mě, Internetové bankovníctví, PDA banking a Telefonní bankovníctví.

GSM bankovníctví

Se službou GSM bankovníctví obsluhují klienti svůj účet pomocí mobilního telefonu a technologie SIM Toolkit. Jednotlivé operace se provádí prostřednictvím jednoduchého a přehledného menu zobrazeného na displeji mobilního telefonu. GSM bankovníctví umožňuje provádět aktivní i pasivní operace. Zprávy zasílané mezi uživateli a bankou jsou šifrovány a přístup do bankovní aplikace telefonu je chráněn PIN kódem. [38]

Informuj mě

V rámci internetového bankovníctví či samostatně, si je možné nastavit službu Informuj mě, která SMS zprávou nebo e-mailem zasílá automaticky aktuální informace o pohybech na bankovních účtech. Jedná se zejména o změnu zůstatku, informaci o platbě či inkasu. [39]

Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví od Raiffeisenbank je služba provozovaná prostřednictvím klientské aplikace, která se spouští v prostředí internetového prohlížeče a komunikuje se serverem banky. Po zadání adresy ibs.rb.cz do webového prohlížeče, se uživatel dostává ke klientské aplikaci, kde po přihlášení ke svému účtu provádí vybrané aktivní či pasivní operace. Přístup do internetového bankovníctví je chráněn elektronickými klíči a operace jsou potvrzeny elektronickým podpisem. [40]

PDA banking

PDA bankovníctví od Raiffeisenbank je internetové bankovníctví, které je přizpůsobeno mobilním zařízením typu PDA. Adresa pro přihlášení k účtu je přímo na adrese pda.rb.cz. Pro ověření totožnosti pro toto bankovníctví slouží elektronické klíče, pro podepsání pokynů uživatel používá elektronický podpis. Pro uživatele PDA banking jsou k dispozici pasivní i aktivní operace. [41]

Telefonní bankovníctví

Z oblasti přímého bankovníctví nabízí Raiffeisenbank také telefonní bankovníctví. S telefonními bankéři se uživatel spojí zavoláním na číslo 800 900 900. Pro ověření totožnosti je nutné použít některý z elektronických klíčů, ten je potřeba také pro elektronické podepsání operací zadaných telefonnímu bankéři. Bankéř pomůže se zadáním bankovních transakcí, poskytne informace o pohybech na účtech, případně aktivuje další služby, které bude klient požadovat. [43]

2.8 UniCredit Bank

UniCredit Bank Czech Republic a.s. zahájila svoji činnost na českém trhu 5. listopadu 2007. Vznikla integrací dvou dosud samostatně působících bankovních domů HVB Bank a Živnostenské banky. UniCredit Bank je silnou a rychle se rozvíjející bankou, která nabízí

širokou škálu produktů pro firemní zákazníky i privátní klientelu. V oblasti služeb pro privátní klientelu je UniCredit Bank významným hráčem na trhu privátního bankovníctví, cenných papírů, kreditních karet a hypoték a dobře si vede také v oblasti služeb pro zákazníky působících v oborech svobodných povolání (lékaři, soudci, advokáti, notáři apod.). [50]

GSM Banking

GSM Banking od UniCredit Bank je provozováno prostřednictvím mobilního telefonu. Na SIM kartě je nahrána bankovní aplikace, která se zobrazuje v menu mobilního telefonu a pomocí ní klienti obsluhují své účty. Službu podporují všichni mobilní operátoři. Aplikace je chráněna kódem PIN. [46]

Online Banking

Zástupcem internetového bankovníctví UniCredit Bank je Online Banking. Přihlášení k aplikaci internetového bankovníctví je z hlavní stránky UniCredit Bank. Vstup do aplikace a potvrzování aktivních transakcí je zabezpečeno bezpečnostním klíčem v podobě kalkulačky nebo mobilního bezpečnostního klíče. Online Banking nabízí stejný rozsah služeb jako Telebanking od UniCredit Bank. [47]

Smart Banking

Pro provedení bankovních operací u UniCredit Bank lze také použít Smart Banking. Smart Banking je produkt mobilního bankovníctví, který kombinuje možnosti mobilního telefonu a internetu. Prostřednictvím mobilní aplikace umístěné v mobilním telefonu nebo jiném zařízení podporujícím technologii JAVA, tj. například přístroj PDA, se klienti přes internet spojí s bankou. Banka tuto službu zabezpečuje uživatelským číslem a heslem a pro potvrzení slouží jednorázové heslo. [48]

Telebanking

Telebanking od UniCredit Bank je dostupný prostřednictvím běžného či mobilního telefonu. Na telefonní lince 800 122 221 lze provádět bankovní operace s pomocí telefonního bankéře nebo si zvolit požadovanou službu v nabídce automatické hlasové služby. K identifikaci uživatele a zabezpečení aktivních operací slouží bezpečnostní klíč. [49]

3 SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ NABÍZENÉ STUDENTŮM

Téměř všechny banky, uvedené v předchozí kapitole, mají v nabídce osobních účtu i studentské účty. Studentské účty jsou u většiny finančních institucí výhodnější oproti běžným účtům. U studentských kont banky nabízejí výběry z bankomatů, vedení účtu či elektronické transakce a další služby výhodněji nebo i zcela zdarma. V této kapitole se zaměřím na jejich porovnání.

Studentské účty nabízejí tyto finanční instituce: Česká spořitelna, ČSOB, GE Money Bank, KB, Poštovní spořitelna, RaiffeisenBank a UniCredit Bank. Za parametry byly zvoleny náklady spojené s vedením účtu, poplatky za výpisy z účtu, příjem peněz na účet, poplatky za výběry hotovosti z bankomatu a vybrané aktivní operace v rámci elektronického bankovníctví. Tyto kritéria jsou zvolena jako běžně používané operace, které mohou studenti využívat. Vybrala jsem je na základě své zkušenosti, jelikož tyto operace pravidelně používám či jsem někdy použila.

V tabulce 6 jsou zachyceny základní údaje o studentských účtech jednotlivých bank, jako je název studentského účtu, omezení vlastníka účtu, porovnání úrokových sazeb a porovnání poplatku za vedení účtu. Z tabulky 6 je zřejmé, že nejlépe úročený účet je u UniCredit Bank se sazbou 0,50 %. Vedení studentského účtu je u většiny finančních institucí zdarma, výjimkou jsou dvě, Poštovní spořitelna s částkou 8 Kč měsíčně a UniCredit Bank s poplatkem 19 Kč měsíčně.

Tabulka 6: Základní údaje o studentských účtech (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
	Osobní účet ČS Student	Studentské konto Plus	Konto Genius Student	Konto G2	Era osobní účet	Student	Studentské Konto
Omezení	studenti 15-30	studenti 15-28	studenti 15-27	studenti 15-30	studenti 15-26	studenti 15-26	studenti 15-26
úročení účtu v % p.a.	0,01%	0,01%	0,10%	0,20%	0,05%	0,01%	0,50%
vedení účtu (měsíčně)	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	8 Kč	zdarma	19 Kč

Pro přehled pohybu na klientských účtech jsou k dispozici pravidelné výpisy z účtu. Banky poskytují jak poštovní, tak i elektronický bankovní výpis. Cena výpisu zasílaného poštou se většinou odvíjí od cen poštovního. Nejvyšší náklad na tento výpis má ČSOB s 30 Kč, jak je vidět v tabulce 7. Za elektronický výpis si banky neúčtují žádný poplatek.

Tabulka 7: Poplatky za výpis z účtu (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
poštovní výpis (měsíčně)	poštovné	30 Kč	10 Kč	20 Kč	poštovné	20 Kč	čtvrtletně 20 Kč
elektronický výpis	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč

Studenti si přivydělávají brigádami nebo jsou již zaměstnaní a dostávají výplatu. Tyto peníze nebo jiné si buď ukládají na bankovní účet, nebo jim jsou bezhotovostně připsány na účet. I s příjmem na bankovní účet jsou spojeny určité náklady. V tabulce 8 jsou zaznamenány poplatky za vklad hotovosti na přepážce a poplatky za přijatou platbu. Nejlépe tyto poplatky vycházejí u KB a RaiffeisenBank. Tyto finanční instituce poskytují obě transakce zcela zdarma.

Tabulka 8: Poplatky za příjem na bankovní účet (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
vklad na přepážce	0 Kč	9 Kč	6 Kč	0 Kč	8 Kč	0 Kč	0 Kč
přijatá platba	7 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	6 Kč

Srovnání poplatků spojených s platební kartou jsou zachyceny v tabulce 9. Za výběry hotovosti z vlastních bankomatů si Česká Spořitelna, ČSOB a GE Money Bank neúčtují žádný poplatek. U KB a UniCredit Bank je tato transakce ohodnocena 5 Kč. Taktéž je to u Poštovní spořitelny s rozdílem prvních dvou výběrů hotovosti zdarma. RaiffeisenBank také nabízí první dva výběry zdarma, ale po té si účtuje poplatek 9,90 Kč. U výběru z bankomatu u jiné banky se poplatky pohybují v rozmezí od 26 Kč do 40 Kč. Nejnižší sazbu nabízí

Poštovní spořitelna a nejvyšší Česká spořitelna a RaiffeisenBank. Za výběry hotovosti z bankomatu v zahraničí si banky účtují pevný poplatek, který je popřípadě doplněn o procentuelní poplatek z vybírané částky. Za platby kartou u obchodníků si banky neúčtují žádný poplatek.

Tabulka 9: Poplatky za výběry z bankomatů a platbu kartou (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
výběr z vlastního bankomatu	0 Kč	0 Kč	0 Kč	5 Kč	5 Kč 1)	9,90 Kč 1)	5 Kč
výběr z cizího bankomatu	40 Kč	30 Kč	38 Kč	35 Kč	26 Kč	40 Kč	30 Kč
bankomat v zahraničí	125 Kč	80 Kč + 0,5 %	100 Kč + 0,5 %	100 Kč + 1%	80 Kč + 0,5 %	100 Kč + 0,5 %	100 Kč + 0,5 %
platba kartou	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč

1) první 2 výběry zdarma

V následující tabulce 10 jsou srovnány poplatky za jednorázový příkaz k úhradě pro internetové bankovníctví, GSM bankovníctví a telefonní bankovníctví. Jednorázový platební příkaz je zcela zdarma prostřednictvím internetového a GSM bankovníctví ČSOB, ale v rámci telefonního bankovníctví je zavedena sazba 15 Kč. Celkově si nejlépe vede elektronické bankovníctví od Poštovní spořitelny, které nabízí platební příkaz u všech forem elektronického bankovníctví za 1 Kč.

Tabulka 10: Poplatky za příkaz k úhradě v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
Internet Banking	4 Kč	0 Kč	4 Kč	6 Kč	1 Kč	6 Kč	6Kč
GSM banking							
Telebanking	17 Kč	15 Kč		14 Kč		16 Kč	12Kč

Pro srovnání poplatků za zřízení, změnu, zrušení a provedení trvalého příkazu, SIPA a inkasa slouží tabulka 11. U většiny bank není nutné platit žádný poplatek za zřízení, změnu a zrušení trvalého příkazu. Za provedení trvalého příkazu si banky poplatky již účtují. Nejméně za provedení platby studenti zaplatí u ČSOB a GE Money Bank, kde jsou tyto částky 3 Kč a 4 Kč. Ale ceny se odvíjí také od druhu elektronického bankovníctví, banky si účtují jinou částku za transakce provedené prostřednictvím telefonního bankovníctví.

Podobné je to u SIPA a inkasa. Banky si spíše za zřízení, změnu a zrušení těchto transakcí neúčtují žádný poplatek s výjimkou telefonního bankovníctví některých bank. Provedení SIPA či inkasa je nejméně zpoplatněno u České spořitelny, kde studenti zaplatí částku 5 Kč a největší poplatek za provedení transakce má Poštovní spořitelna a RaiffeisenBank s 8 Kč.

Tabulka 11: Poplatky za zřízení, změnu, zrušení a provedení trvalého příkazu, SIPA, inkasa v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
Trvalý příkaz							
Zřízení	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč 2)	0 Kč	0 Kč 2)	0 Kč
Změna		6 Kč			8 Kč		
Zrušení							
Provedení	7 Kč	3 Kč 1)	4 Kč	6 Kč	8 Kč	8 Kč	6 Kč
SIPO, inkaso							
Zřízení	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč 2)	0 Kč	0 Kč 2)	0 Kč
Změna		6 Kč			8 Kč		
Zrušení							
provedení	5 Kč	6 Kč	6 Kč	6 Kč	8 Kč	8 Kč	6 Kč

1)prostřednictvím Telebanking 6 Kč

2)prostřednictvím Telebanking 10 Kč

V poslední tabulce 12 porovnávám náklady spojené se zahraničním platebním příkazem. Banky si účtují procentuelní poplatek z odeslané částky, který má své omezení. Minimální hranice poplatku se pohybuje od 220 Kč a maximální hranici mají banky stejnou, tj. 1500 Kč.

Tabulka 12: Poplatky za platební příkaz do zahraničí v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	UniCredit Bank
procento z částky	1%	1%	1%	0,9%	1%	1%	0,9%
Min	220 Kč	250 Kč	220 Kč	250 Kč	250 Kč	300 Kč	250 Kč
Max	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč

Studenti, kteří by svůj účet chtěli obsluhovat pouze pomocí platební karty, si mohou založit studentský účet u GE Money Bank. V situaci, kdy by měl student veden účet u této banky, přicházela mu výplata z jiné banky, vybíral hotovost z bankomatu své banky či platil kartou u obchodníka a nechal si měsíčně posílat poštovní výpis z účtu, zaplatí u GE Money Bank pouze 10 Kč a to za poštovní výpis, zbylé transakce jsou zdarma. U ostatních bank se tato celková částka pohybuje od 17 Kč až do 37 Kč.

Pro studenty, kteří by svůj účet chtěli obsluhovat pomocí elektronického bankovníctví a to například prostřednictvím internetového bankovníctví, se nejlépe jeví ČSOB. Do imaginární situace jsem zahrнула vedení účtu, přijatou platbu z jiné banky, dva jednorázové příkazy a dva trvalé příkazy k úhradě, elektronický výpis a také výběry z bankomatu vlastní banky. ČSOB má z těchto operací zpoplatněné pouze provedení trvalého příkazu po 3 Kč. Celkové náklady této imaginární situace jsou u ČSOB pouze 6 Kč. Celkové náklady ostatních bank se pohybují mnohem výše.

4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

4.1 Sociologický výzkum

Cílem sociologického výzkumu je shromáždění dat a údajů o společnosti, lidském chování, názorech, mínění a postojích lidí ve všech oborech lidské činnosti. Neméně důležité jsou i vysvětlení sociální reality a obohacení teoretických základů vědy o zpětnou vazbu. Využívají se sociologické a psychologické techniky a výzkum je zaměřen na konkrétní, předem zvolený vzorek populace. [51]

4.1.1 Metody sociologického výzkumu

Kvantitativní výzkum

Kvantitativní výzkum se zaměřuje na větší část populace a klade důraz na maximální reprezentativnost. Snaží se vypovídat o zastoupení nějakého znaku v dané části populace, nebo jaký postoj je možné u populace najít. Nejčastěji se v kvantitativním výzkumu používají metody dotazníkového šetření či standardizovaných rozhovorů. Ve své metodologii využívá zejména metod statistiky.

Kvalitativní výzkum

Na jevy vycházející spíše z jednotlivců se zaměřuje kvalitativní výzkum. Snaží se nacházet vztahy mezi jednotlivými kategoriemi. Nejčastěji se užívá technik hloubkových rozhovorů, techniku obsahové analýzy dokumentů nebo techniku focus groups, což je řízená skupinová diskuze, která probíhá v deseti až patnáctičlenné skupině pod vedením dvou zkušených výzkumníků. [51]

4.1.2 Etapy sociologického výzkumu

Realizaci sociologického výzkumu je možné rozdělit do tří etap, kterými jsou přípravná etapa, realizace a vyhodnocení.

Přípravná etapa

Přípravná etapa je nejdůležitější a opírá se o několik činností. Nejprve je potřebné analyzovat jev, tedy definovat předmět výzkumu a objekt výzkumu. Předmětem výzkumu je jev, který zkoumáme, jeho vlastnosti nebo obsah a objektem jsou nositelé informací sledovaného problému. Následuje stanovení hypotéz, tj. předpokládaných, očekávaných projevů reality, které chceme pomocí výzkumu potvrdit. Další činností přípravné etapy je

operacionalizace, která se zabývá ukazateli, převádí teoretické pojmy na adekvátní zobrazovací jednotky v realitě. Poté se provádí kvantifikace, kde se převádí množství kvalitativních znaků na jediný kvalitativní znak. Kvantifikaci je možné provádět škálováním, tedy přenesením reálného jevu na číselnou stupnici. [44]

Realizace

V realizační etapě se přistupuje k samotnému sběru dat v terénu. Získávání informací od respondentů se provádí pomocí výzkumných technik, na kterých závisí kvalita získaných informací. Do výzkumných technik se zahrnuje například dotazník, anketa, rozhovor, pozorování apod. Po sběru informací je nutná kontrola a vyřazení neúplných či nepoužitelných zdrojů informací.

Vyhodnocení

Tato fáze představuje třídění a statistické zpracování získaných dat. Výsledky třídění jsou dány četnostmi v jednotlivých třídách znaku. Při zpracování dat v této fázi je možné použít různých forem popisu. Mezi ně patří grafické znázornění, relativní četnosti (srovnání rozdílu mezi třídami měřené vlastnosti), kumulativní četnosti (vyjadřují, kolik zkoumaných jednotek dosáhlo určitého množství daného znaku od počátku), míry polohy, úrovně (aritmetický průměr, medián, modus, kvantily) a míry variability (variační rozpětí, průměrná odchylka, směrodatná odchylka). V závěru se zpracuje závěrečná zpráva analyzující a interpretující data, hodnotící hypotézu a vyslovující obecný závěr či praktická doporučení, prognózy a fakta. [44]

4.1.3 Dotazník

Dotazník je jednou z technik sociálního výzkumu, pomocí něhož se získávají potřebné informace k dané problematice. Dotazník je formulář, který obsahuje otázky a možnosti odpovědí, popřípadě ponechává místo i na spontánní odpověď. S pomocí dotazníku se tedy zkoumají názory respondentů, motivy a postoje k různým jevům. V sociologickém výzkumu je dotazník velmi oblíbený, jelikož umožňuje u reprezentativního souboru dotázaných poměrně snadnou kontrolu reprezentativity a data získaná dotazníkem se dají rychle zpracovat.

Jednou z možností dotazování je poštovní dotazování, kde se dotazník zašle respondentovi poštou. Značnou nevýhodou tohoto způsobu dotazování je malá návratnost

dotazníků. Pomocí dotazníku je také možné uskutečnit strukturované interview neboli standardizovaný rozhovor. Respondentům se kladou tytéž otázky v tomtéž pořadí, které jsou na dotazníku připraveny, tazatel je z dotazníku čte. Dotazníky je také možné mezi zkoumaný vzorek populace rozdat a nechat respondenty vyplnit samostatně.[18]

4.2 Dotazníkové šetření u studentů

Pro účely výzkumu využívání služeb elektronického bankovníctví studenty byla vybrána metoda dotazníkového šetření. Byl vytvořen dotazník, který je zcela anonymní. Tento dotazník se skládá z 18 otázek. V dotazníku se objevují jak otázky s možností pouze jedné odpovědi, tak i otázky kde lze zaškrtnout i více odpovědí a některé otázky dávají respondentům možnost doplnění o jejich vlastní názor.

Na začátku dotazníku jsou otázky týkající se údajů o respondentovi. Následující otázka rozděluje studenty na ty, kteří vlastní bankovní účet a na studenty nevlastnící bankovní účet, tudíž pro ně dotazníkové šetření tímto končí. Po té následují otázky týkající se bankovního účtu a platební karty. V poslední části dotazníku jsou umístěny otázky ohledně elektronického bankovníctví, které jsou určeny pro studenty, kteří ho používají. Pokud studenti žádnou formu elektronického bankovníctví nepoužívají, je u nich dotazníkové šetření ukončeno dříve.

Před zahájením dotazníkového šetření bylo vysloveno 5 hypotéz, u kterých byla na základě dotazníkového šetření ověřena jejich platnost. Vyslovené hypotézy mají následující podobu:

- 1) Každý student vlastnící bankovní účet vlastní platební kartu.
- 2) Kromě platební karty studenti nejvíce využívají internetové bankovníctví.
- 3) Frekvence využívání elektronického bankovníctví je alespoň jedenkrát týdně.
- 4) Nejčastěji používanou pasivní operací je kontrola zůstatku na účtu.
- 5) Nejčastěji používanou aktivní operací je tuzemský příkaz k úhradě.

Po vyslovení hypotéz a vytvoření dotazníku již bylo možné přejít k samotnému výzkumu. Dotazníkové šetření bylo provedeno v průběhu měsíce dubna 2011 v budovách Univerzity Pardubice a studenti byli osloveni zcela náhodně.

4.3 Výsledky dotazníkového šetření

Pro účely dotazníkového šetření bylo osloveno 110 respondentů, jelikož bylo počítáno s možnými chybně vyplněnými dotazníky. Jelikož v některých případech byl opravdu dotazník špatně vyplněn, bylo pro zpracování vyčleněno 100 správně vyplněných dotazníků.

4.3.1 Údaje o respondentovi

Na začátku dotazníku byly zjišťovány základní údaje o respondentovi. Tyto údaje zahrnují pohlaví, věk respondenta, a zda li je respondent student a jaké formy studia.

Otázka číslo 1 – Pohlaví

Dotazníkového šetření se zúčastnilo více žen než mužů. Z celkového počtu 100 respondentů bylo osloveno 64 žen a 36 mužů.

Otázka číslo 2 – Věk

Jelikož neměl věk respondentů široké rozpětí, byl rozdělen do deseti skupin, kde každá reprezentuje konkrétní věk. Největší skupinu respondentů tvoří dvacetiletí a nejméně jsou zastoupeni nejstarší s věkem 27 a 32, kteří jsou zastoupeni po 1 respondentovi. Průměrný věk má hodnotu 21,9. Věkové rozložení je zachyceno v tabulce 13.

Tabulka 13: Věkové rozložení (zdroj: [vlastní])

věk		věk	
19	8	24	11
20	27	25	4
21	15	26	3
22	10	27	1
23	20	32	1

Otázka číslo 3 – Jste student/ka vysoké školy?

Na otázku, zda li je respondent student či studentka vysoké školy kladně odpovědělo všech 100 dotazovaných respondentů. Jeden z respondentů (32 let) je studentem dálkové formy studia, zbylých 99 studuje prezenční formu studia.

Pro další vyhodnocování je tedy možné zohledňovat všechny vyplněné dotazníky, jelikož se mi potvrdilo, že každý respondent je studentem.

4.3.2 Otázky zaměřené na bankovní účet a platební kartu

Nyní budou prezentovány výsledky otázek týkajících se bankovního účtu a platební karty. Respondenti odpovídali, zda vlastní bankovní účet, jestli se jedná o studentský účet, z jakého důvodu si účet založily a u jaké banky mají tento účet veden. U platební karty bylo zjišťováno, jak často a k jakému účelu jí studenti nejvíce využívají.

Otázka číslo 4 – Vlastníte bankovní účet?

K otázce vlastnění bankovního účtu se kladně vyjádřilo 87 studentů a zbylých 13 bankovní účet nevlastní. Z těchto 13 studentů je 8 žen a 5 mužů, kteří nevlastní bankovní účet a jejich věk se pohybuje okolo 21 let. To může být zapříčiněno třeba tím, že bankovní účet prostě zatím nepotřebují nebo si nechávají posílat svou výplatu na účet svých rodičů apod.

Studentům, kteří odpověděli, že nevlastní bankovní účet, bylo dotazníkové šetření ukončeno. Na další otázky mohli odpovídat pouze studenti vlastníci bankovní účet.

Otázka číslo 5 – Jedná se o studentský účet?

Mezi studenty vlastníci bankovní účet, kteří odpovídali na otázku, zda li je jejich účet studentský je 78 studentů s odpovědí ano a 9 s odpovědí ne. Mezi respondenty s odpovědí ne jsou 2 ženy a 7 mužů. Je tedy zřejmé, že velká většina studentů využívá nabídky bank a pořídí si místo běžného účet studentský.

Otázka číslo 6 - Z jakého důvodu jste si zřídil/a účet?

U této otázky byli respondenti dotazováni na důvod zřízení bankovního účtu. Bylo možné označit i více možností. Procentuelní zastoupení důvodů založení účtů ukazuje graf 1.

Z pěti nabízených možností je nejvíce zastoupeno zaslání výplat z brigád či zaměstnání s 32 %, následuje možnost využití platební karty s 27 %. Naopak nejmenší zastoupení mají odpovědi úročení úspor se 4 % a jiný s 2 %. Mezi jinými důvody, které byly celkem 4, se objevilo placení kolejného, což udali 2 respondenti. Dále se objevila odpověď nutnost elektronických plateb a cesta do zahraničí.

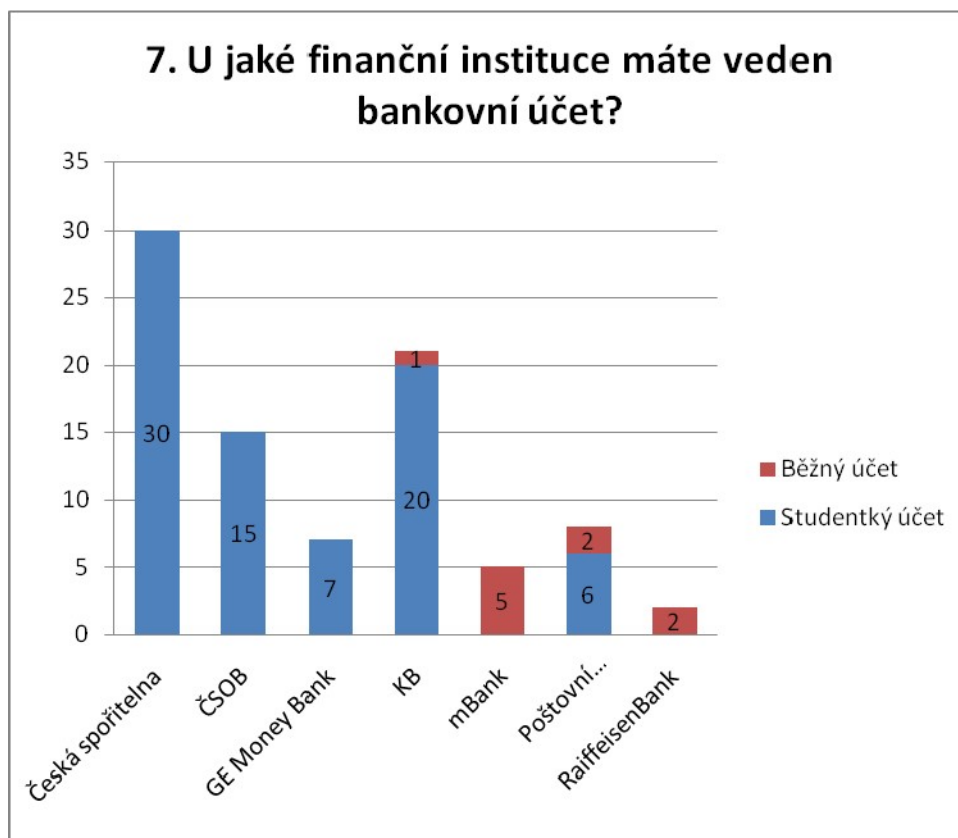


Graf 1: Důvod založení účtu (zdroj: [vlastní])

Otázka číslo 7 - U jaké finanční instituce máte veden bankovní účet?

Respondenti se vyjadřovali k otázce finančních institucí, u kterých mají veden bankovní účet či účty. V odpovědích respondentů se objevilo 7 bank. Poměr běžných a studentských účtů jednotlivých bank je zachyceno v grafu 2.

Nejvyššího počtu bankovních účtů dosáhla Česká spořitelna, u které mají studenti vedeno 30 účtů a všechny jsou studentské. Na druhém místě se umístila KB s 21 a z toho pouze 1 je běžný, zbylých 20 jsou studentské účty. Dále jsou zastoupeny ČSOB s 15 klienty, Poštovní spořitelna s 8 klienty a GE Money Bank má 7 klientů. Nejméně účtů vede studentům Raiffeisenbank (2) a mBank (5), tyto účty jsou však běžné.



Graf 2: Finanční instituce (zdroj: [vlastní])

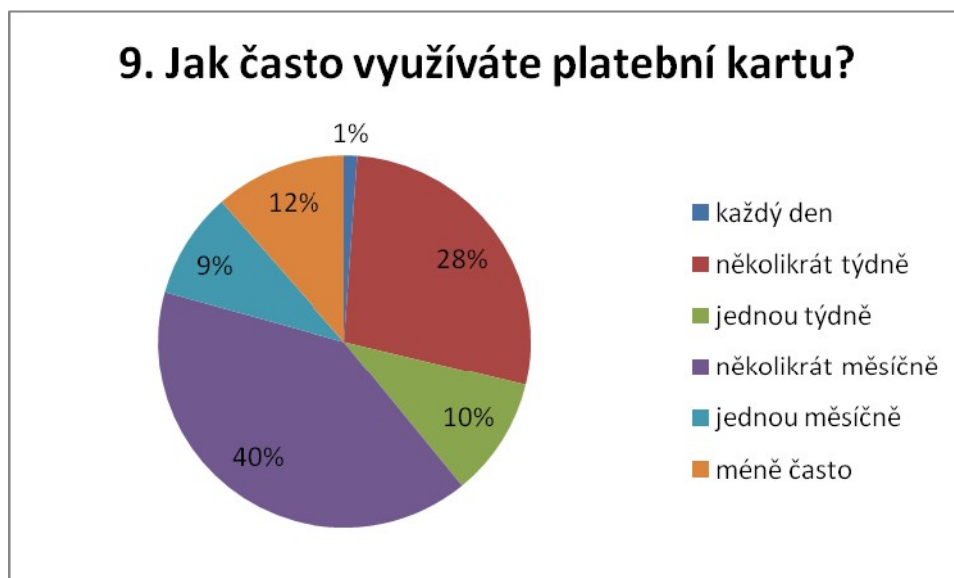
Otázka číslo 8 - Vlastníte platební kartu?

Jak již bylo řečeno dříve, bankovní účet vlastní 87 studentů a všichni tito studenti vlastní i platební kartu. Tudíž se mi potvrdila první hypotéza, že každý student vlastní bankovní účet a vlastní platební kartu.

Pro tuto hypotézu jsem také zjišťovala závislost mezi těmito skutečnostmi (viz příloha 2). Prostřednictvím korelace byla zjištěna hodnota korelačního koeficientu 1, což značí zcela přímou závislost mezi vlastněním bankovního účtu a vlastněním platební karty.

Otázka číslo 9 - Jak často využíváte platební kartu?

Pro rozložení frekvence využívání platební karty byl vytvořen graf 3. Nejvíce studentů tj. 40 % používá platební kartu několikrát měsíčně. Pro používání platební karty několikrát týdně se kladně vyjádřilo 28 % studentů. Podobné rozložení mají frekvence méně často (12 %), jednou týdně (10 %) a jednou měsíčně (9 %). Každý den používá platební kartu pouze jeden student.



Graf 3: Frekvence využívání platební karty (zdroj: [vlastní])

Otázka číslo 10 - K jakému účelu používáte platební kartu nejvíce?

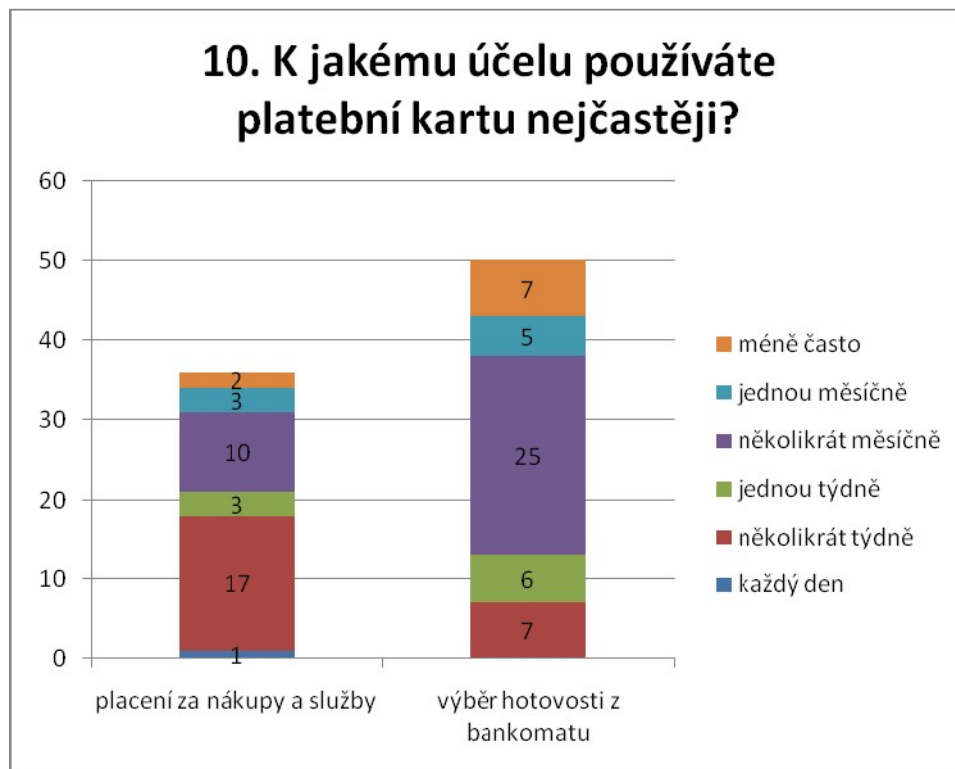
Tato otázka nabízela tři možnosti výběru doplněné o vlastní odpověď. Možnost, která není vůbec zastoupena, je zjištění zůstatku na účtu z bankomatu. Studenti spíše platí v obchodech nebo vybírají hotovost. Více jak polovina studentů nejčastěji vybírá hotovost z bankomatu. Zbývá část studentů používá platební kartu k placení za nákupy a služby. Objevila se i jiná odpověď, kde jeden student uvedl jako nejčastější účel placení za hry a uvedl frekvenci méně často.

Pro přehled byl vytvořen graf 4, kde jsou vidět oba účely platební karty a rozložení jednotlivých frekvencí. Studenti za nákupy a služby nejčastěji platí několikrát týdně, po té několikrát měsíčně. U výběru hotovosti z bankomatu je to opačně. Nejvíce je zastoupena frekvence několikrát měsíčně a s velkým odstupem jí následují několikrát týdně a méně často.

Jak bylo zjištěno v předcházející kapitole, tak si žádná z vybraných bank neúčtuje žádný poplatek za platbu kartou u obchodníka. U výběrů hotovosti z bankomatů vlastní banky je u České spořitelny, ČSOB a GE Money Bank výběr zdarma a u ostatních jsou již poplatky účtovány. U některých bank jsou první 2 výběry zdarma. Jelikož dle frekvence studenti vybírají hotovost častěji, jsou jim tedy následné poplatky účtovány.

V nastíněné situaci, kdy by student využíval pouze platební kartu, vyšla s nejmenšími náklady 10 Kč GE Money Bank. Podle nastíněné situace by měl student veden účet u této

banky, přicházela mu výplata z jiné banky, vybíral hotovost z bankomatu své banky či platil kartou u obchodníka a nechal si měsíčně posílat poštou výpis z účtu.



Graf 4: Účel používání platební karty (zdroj: [vlastní])

4.3.3 Otázky zaměřené na elektronické bankovníctví

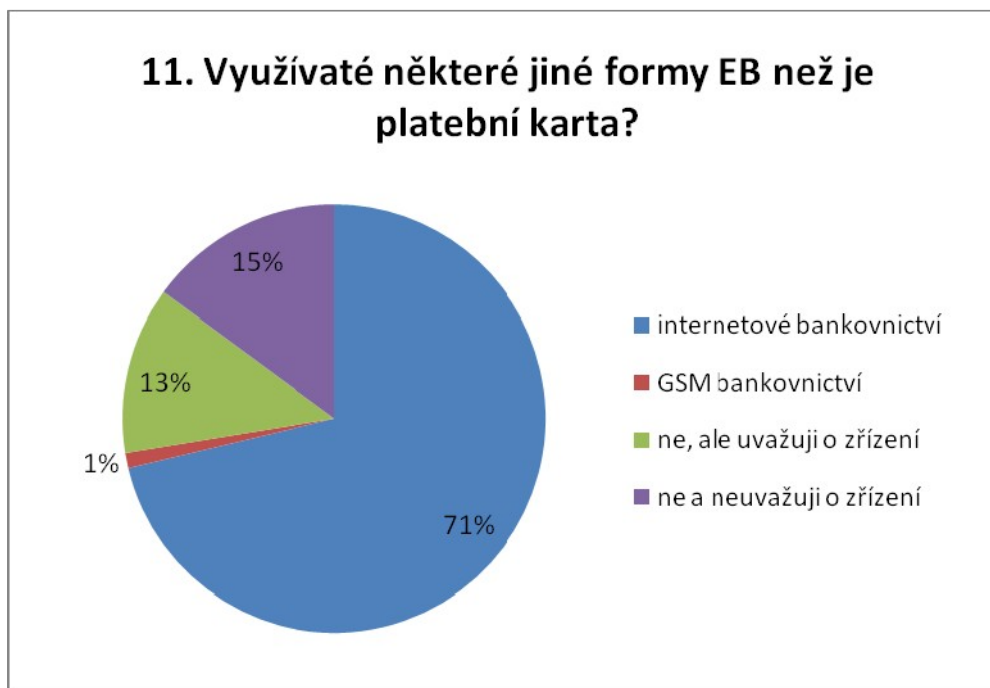
V poslední části dotazníku jsou otázky týkající se elektronického bankovníctví. Studentům byly kladené otázky o formě elektronického bankovníctví, kterou používají a jejich spokojenosti se službami elektronického bankovníctví. Studenti se vyjadřovali k výhodám a nevýhodám elektronického bankovníctví, frekvenci využívání a nejčastěji používaným operacím. V poslední otázce měli možnost napsat své návrhy k doplnění služeb elektronického bankovníctví.

Otázka číslo 11 - Využíváte některé jiné formy elektronického bankovníctví než je platební karta?

Tato otázka zjišťuje, jakou další formu elektronického bankovníctví studenti používají. Zhruba jedna čtvrtina studentů žádnou formu elektronického bankovníctví nepoužívá. Z toho studenti, kteří alespoň uvažují o zřízení nějaké formy je 13 %, a 15 % o zřízení elektronického bankovníctví neuvažuje vůbec. S jednou výjimkou je studenty výhradně používáno

internetové bankovníctví, jak je zřejmé z grafu 5. Výjimka se týká studenta, který používá GSM bankovníctví.

Právě k této otázce byla vyslovena v pořadí druhá hypotéza, že kromě platební karty studenti nejvíce využívají internetové bankovníctví. To se až na jednu výjimku zcela potvrdilo.



Graf 5: Formy EB (zdroj: [vlastní])

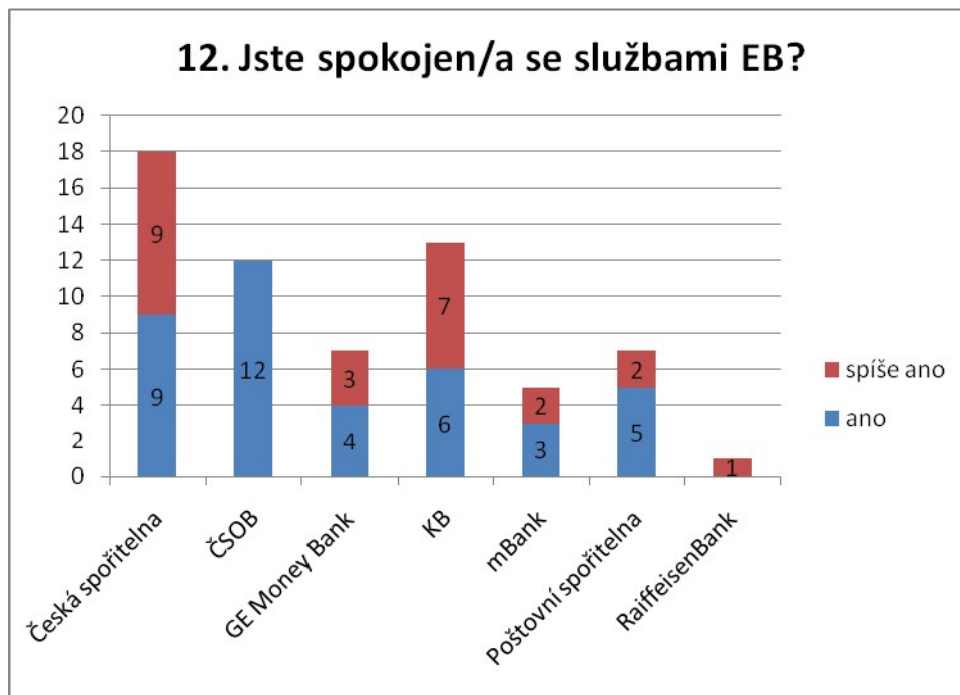
Pro studenty, kteří odpověděli, že nevyužívají jiné formy elektronického bankovníctví, dotazníkové šetření skončilo. Na další otázky mohlo odpovídat pouze 63 studentů, kteří nějakou formu elektronického bankovníctví označili.

Otázka číslo 12 - Jste spokojen/a se službami EB?

Studenti se vyjadřovali k otázce spokojenosti se službami elektronického bankovníctví. Složení odpovědí a zastoupení u jednotlivých bank je zachyceno v grafu 6.

V odpovědích respondentů jsou zastoupeny pouze dvě a to s nejvyšším hodnocením ano a spíše ano. Tyto odpovědi lze přirovnat ke známám ve škole, ano jako známka 1 a spíše ano jako známka 2. Lze tedy tvrdit, že studenti jsou se službami elektronického bankovníctví spokojeni. To potvrzuje i více jak polovina studentů, kteří na otázku spokojenosti odpovídají

ano. Spokojenost lze vyjádřit i průměrnou známkou, která je 1,38. Neoznačené odpovědi byly spíše ne, ne a nevím. Spíše ne by se mohlo přirovnat ke známce 3 a ne ke známce 4.



Graf 6: Spokojenost s EB (zdroj: [vlastní])

Na spokojenost uživatelů elektronického bankovníctví lze nahlížet i z hlediska finančních institucí. S nejlepším hodnocením (odpověď ano) jsou všichni uživatelé elektronického bankovníctví u ČSOB. U ostatních bank se studenti rozdělují téměř půl na půl mezi odpověďmi ano a spíše ano.

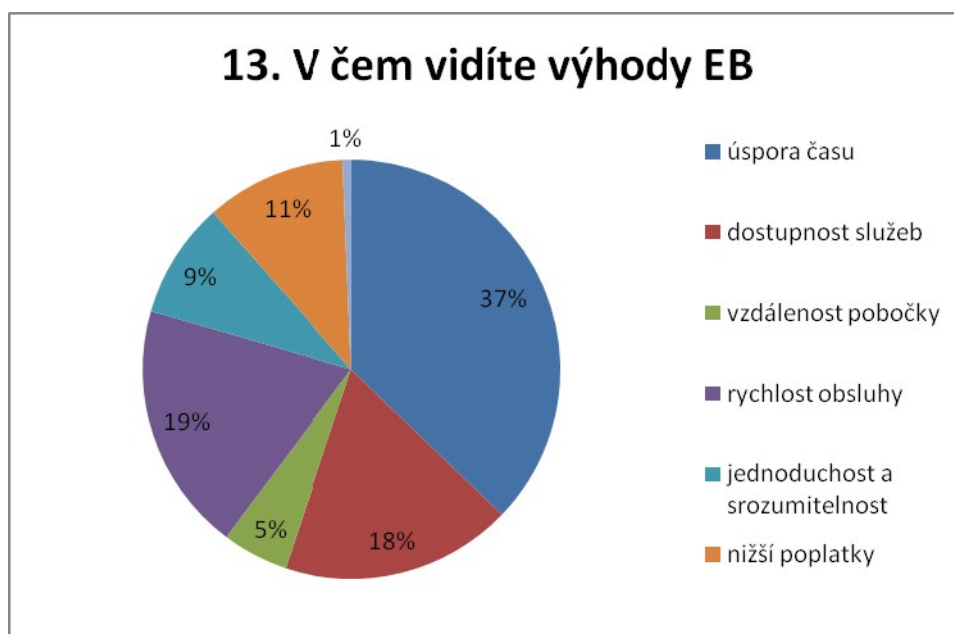
V předchozí kapitole byla u ČSOB pomocí imaginární situace zjištěna nejlevnější obsluha prostřednictvím internetového bankovníctví. Imaginární situace zahrnovala vedení účtu, přijatou platbu z jiné banky, dva jednorázové příkazy a dva trvalé příkazy k úhradě, elektronický výpis a výběry z bankomatu vlastní banky. Náklady na tyto operace vyšly u ČSOB nejlevněji, tudíž je možné, že se to odráží v hodnocení uživatelů internetového bankovníctví této banky.

Dále jsem provedla test nezávislosti (viz příloha 3), pomocí kterého jsem chtěla zjistit, zda existuje vztah mezi spokojeností se službami elektronického bankovníctví a finanční institucí, u které studenti tyto služby využívají. Z výsledku testu vyplynulo, že jsou tyto veličiny nezávislé, tudíž nebyl prokázán vztah mezi finančními institucemi a spokojeností s jejich službami elektronického bankovníctví.

Otázka číslo 13 - V čem vidíte výhody EB?

Tato otázka u respondentů zkoumá názory na výhody elektronického bankovníctví. U otázky bylo možné označit více odpovědí. Všichni studenti v elektronickém bankovníctví určitou výhodu vidí, jelikož nikdo z nich neoznačil možnost v ničem. Graf 7 přibližuje rozložení odpovědí na tuto otázku.

Pro výhodu v podobě úspory času se vyjádřilo nejvíce studentů a to 37 %. Dále je malý rozdíl mezi rychlostí obsluhy a dostupností služeb. Pro vzdálenost pobočky, jednoduchost a srozumitelnost a nižší poplatky se již vyjádřilo menší procento respondentů. Jednou byla označena odpověď jiná a přidán názor, že elektronické bankovníctví je přehledné, je možné využít zpětný pohled a provádět analýzy.

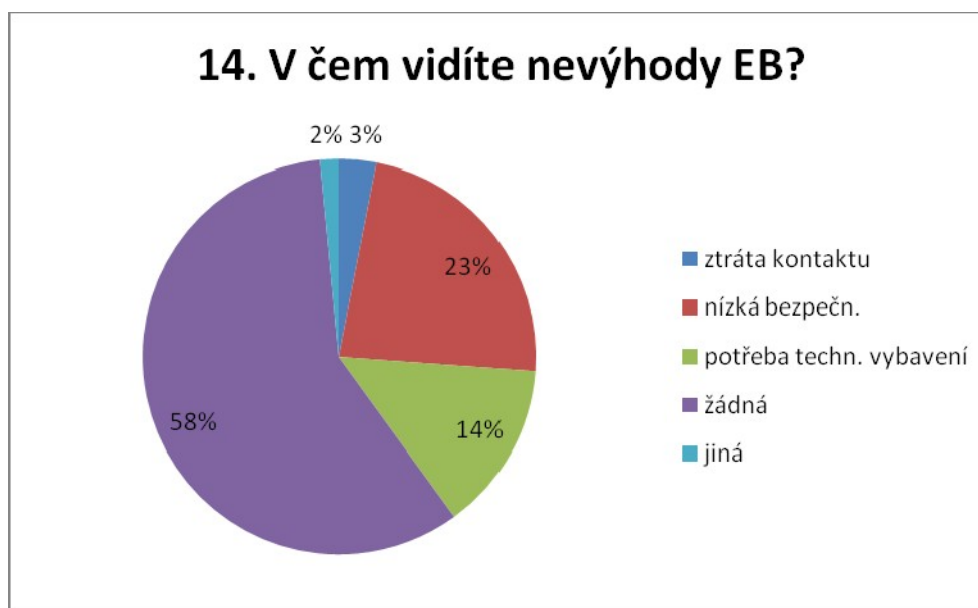


Graf 7 : Výhody EB (zdroj: [vlastní])

Otázka číslo 14 - V čem vidíte nevýhody EB?

Pro zjištění názorů na nevýhody elektronického bankovníctví byla vytvořena otázka číslo 14. Jak je zřejmé z grafu 8, více jak polovina respondentů si nemyslí, že má elektronické bankovníctví nějakou nevýhodu. Téměř jednu čtvrtinu odpovědí tvoří nízká bezpečnost. Nízkou bezpečnost vůbec neoznačili klienti KB banky, mBank a RaiffeisenBank. 14 % odpovědí zastupuje potřeba technického vybavení a malé procento má ztráta osobního kontaktu na pobočce.

V jiné odpovědi se objevil názor, že má elektronické bankovníctví omezené možnosti, že nelze provádět vše, co na pobočce. Také byla zmíněna komplikace s identifikací (PIN, GSM, certifikáty, hesla).



Graf 8: Nevýhody EB (zdroj: [vlastní])

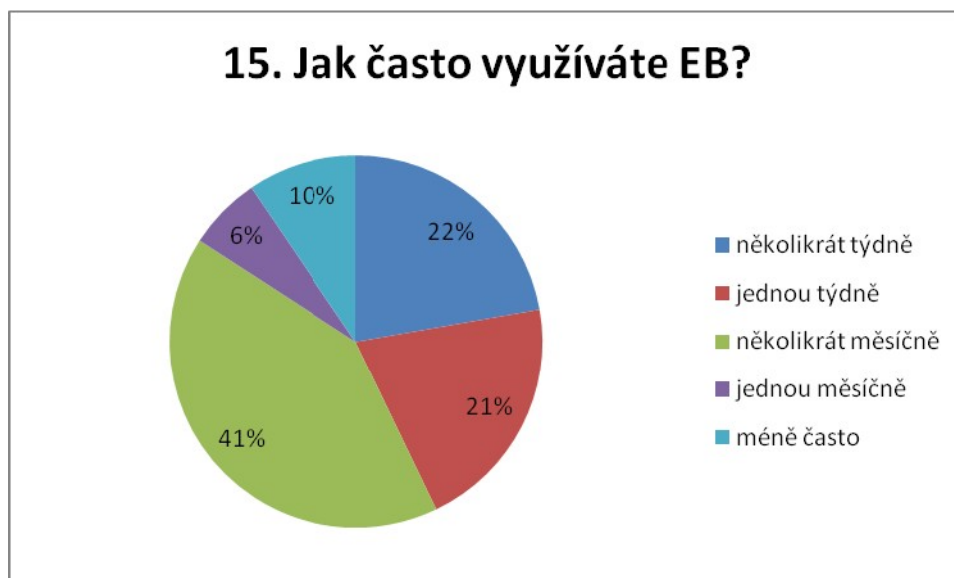
Otázka číslo 15 - Jak často využíváte EB?

Nyní se zaměřím na výsledky dotazníkového šetření ohledně frekvence využívání elektronického bankovníctví. Tyto výsledky jsou zachyceny v grafu 9.

Pro tuto otázku bylo připraveno šest možností a jedna z nich nebyla v odpovědích respondentů vůbec zastoupena. Žádný z respondentů tedy nevyužívá elektronické bankovníctví každý den.

Z grafu 9 lze vyčíst, že nejvíce se elektronické bankovníctví u studentů využívá několikrát měsíčně (41 %). Zhruba poloviční procentuelní rozložení prezentují frekvence několikrát týdně (22 %) a jednou týdně (21 %). Nejmenší část studentů se přiklání k odpovědi jednou měsíčně. K této odpovědi se přiklání i student, který jediný využívá GSM bankovníctví.

Je zřejmé, že více jak polovina studentů využívá elektronické bankovníctví méně jak jedenkrát týdně. To tedy vyvrací mou třetí hypotézu, že frekvence využívání elektronického bankovníctví je alespoň jedenkrát týdně.



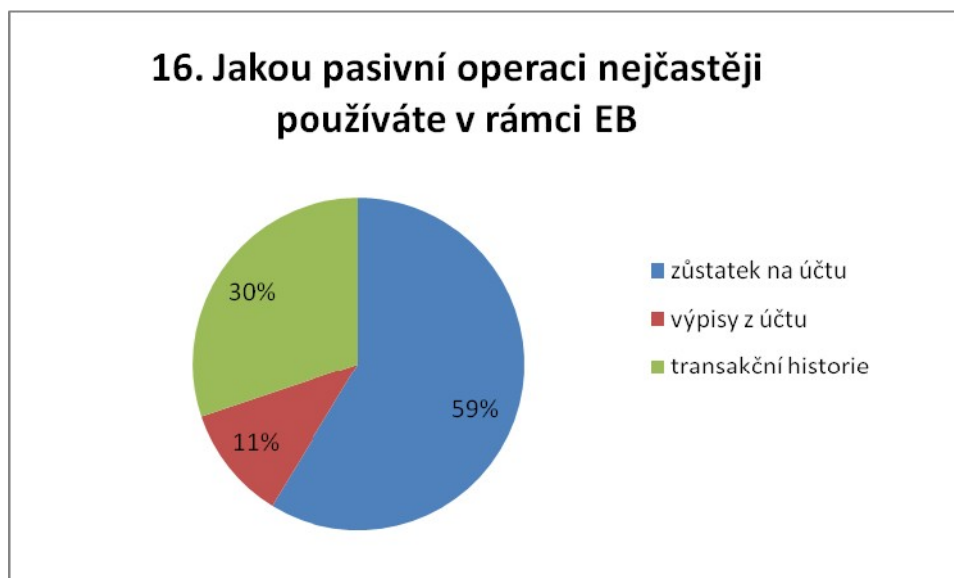
Graf 9: Frekvence využívání služeb EB (zdroj: [vlastní])

Otázka číslo 16 - Jakou pasivní operaci nejčastěji používáte v rámci EB?

Existuje velká nabídka pasivních operací, které mohou klienti používat. Následující otázka zjišťuje, jaká pasivní operace v rámci elektronického bankovníctví je mezi studenty nejčastěji používána. V dotazníku byly nabídnuty čtyři konkrétní operace a také možnost doplnění vlastní odpovědi. Nejčastější pasivní operace jsou zachyceny v grafu 10.

K pasivní operaci v podobě nahlédnutí do kurzovního lístku se kladně nevyjádřil žádný student. Naopak značná část studentů nejčastěji kontroluje zůstatek na svém účtu. Pro transakční historii se vyjádřila téměř třetina studentů a nejmenší zastoupení mají výpisy z bankovního účtu. V podobném poměru se tyto operace rozdělily i u jednotlivých bank, jen u České spořitelny je v převaze spíše transakční historie.

Jelikož se zůstatek na účtu umístil na prvním místě s 59 % odpovědí, je tedy možné díky tomuto výsledku potvrdit vyslovenou hypotézu s číslem 4, nejčastěji používanou pasivní operací je kontrola zůstatku na účtu.



Graf 10: Pasivní operace v rámci EB (zdroj: [vlastní])

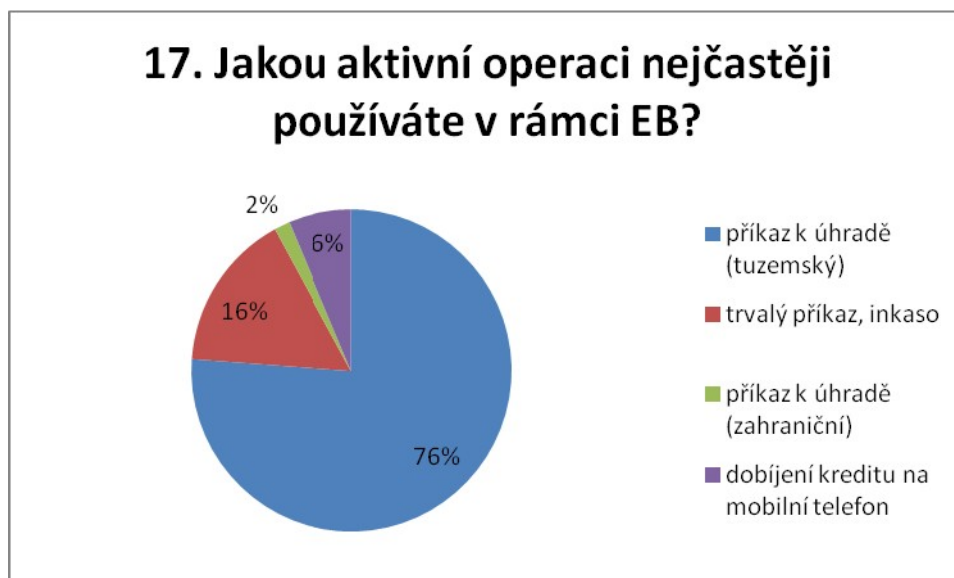
Otázka číslo 17 - Jakou aktivní operaci nejčastěji používáte v rámci EB?

Z předcházející otázky je již známa nejčastější pasivní operace. U této otázky se studenti vyjadřovali k nejpoužívanější aktivní operaci v rámci elektronického bankovníctví. Mezi nabízenými odpověďmi se objevily příkazy k úhradě tuzemské nebo zahraniční, trvalý příkaz, inkaso a dobíjení kreditu na mobilní telefon. Procentuelní zastoupení jednotlivých operací je zřejmé z grafu 11.

Převážnou část grafu 11 zastupuje tuzemský příkaz k úhradě, který uvedly více jak tři čtvrtiny studentů. S 16 % se na druhém místě umístil trvalý příkaz, inkaso a na třetím dobíjení kreditu na mobilní telefon, který uvedlo pouze 6 %. Pouze 1 respondent uvádí jako svou nejčastější aktivní operaci zahraniční příkaz k úhradě.

Jako poslední byla vyslovena hypotéza týkající se nejčastější aktivní operace. Jelikož se z výsledků prokázalo, že největší část studentů uvádí tuzemský příkaz k úhradě, lze potvrdit hypotézu, která říká, že nejčastěji používanou aktivní operací je tuzemský příkaz k úhradě.

Téměř všichni studenti využívají internetové bankovníctví a nejčastěji používají tuzemský platební příkaz. V tomto ohledu, jak bylo zjištěno porovnáním studentských účtů, se nejlépe prezentuje ČSOB, která si za jednorázový příkaz k úhradě v tuzemsku neúčtuje žádný poplatek. Také z již zmíněné imaginární situace z pohledu internetového bankovníctví vyplynulo, že je nejlevnější.



Graf 11: Aktivní operace v rámci EB (zdroj: [vlastní])

Otázka číslo 18 – Máte nějaké konkrétní návrhy, čím byste služby EB doplnily?

Poslední otázka je zcela založená na názorech respondentů a vyzývá je k napsání konkrétního návrhu, čím by služby elektronického bankovníctví doplnili. Kreativně se projevíli pouze dva studenti. Jeden se odkazuje na stejnou odpověď, kterou uvedl u nevýhod elektronického bankovníctví. Tudíž by přivítal větší rozsah služeb či operací, které je možné v rámci elektronického bankovníctví používat a lepší řešení identifikace klientů (PIN, GSM, certifikáty, hesla). Další názor se týká personifikace bankovního účtu, tedy vlastního designu.

4.4 Zhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Pro výzkum využívání služeb elektronického bankovníctví byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Dříve než se přistoupilo k samotnému šetření, bylo vysloveno 5 hypotéz. Dotazníkové šetření probíhalo v budovách Univerzity Pardubice, kde bylo náhodně osloveno přes sto studentů. Návratnost dotazníku byla stoprocentní s tím, že se některé dotazníky objevily špatně vyplněné. K dalšímu zpracování bylo vybráno sto správně vyplněných dotazníků.

Vytvořený dotazník obsahuje 18 otázek, které lze rozdělit do tří částí. V úvodu jsou otázky týkající se údajů o respondentovi. Následují dotazy na téma bankovní účet a platební karta a v poslední části jsou otázky zaměřené na elektronické bankovníctví.

Z úvodních otázek bylo zjištěno, že se dotazníkového šetření zúčastnilo více žen jak mužů s poměrem 64 žen a 36 mužů. Nejvíce respondentů bylo ve věku 20 let a průměrný věk

byl 21,8, jelikož se objevili respondenti i ve věku 27 a 32 let. Všichni dotazovaní uvedli, že jsou studenty, z nichž jeden je studentem dálkové formy studia, ostatní studují prezenčně.

V druhé části se studenti rozdělovali na ty, kteří vlastní bankovní účet a na ty kteří ho nevlastní, pro ně dotazníkové šetření skončilo. Bankovní účet vlastní celkem 87 studentů. Účet nevlastní 8 žen a 5 mužů. K další otázce tedy pokračovalo 87 studentů, kteří uváděli, zda li je jejich účet studentský. Kladně na tuto otázku odpovědělo 78 studentů a 9 studentů vlastní běžný účet. Jako nejčastější důvod založení účtu bylo zasílání výplat z brigád či zaměstnání. Nejvíce bankovních účtů vede Česká spořitelna s 30 účty a poté KB s 21 účty. Všech 87 studentů vlastnících bankovní účet vlastní i platební kartu, což potvrdilo první hypotézu a korelace ukázala přímou závislost mezi vlastněním bankovního účtu a vlastněním platební karty.

V poslední části dotazníků byly otázky zaměřené na elektronické bankovníctví. Druhá hypotéza definuje internetové bankovníctví jako nejvíce využívanou formu elektronického bankovníctví. S výjimkou jednoho studenta využívajícího GSM bankovníctví lze hypotézu potvrdit. Internetové bankovníctví tedy využívá 62 studentů, 11 nevyužívá žádnou formu elektronického bankovníctví, ale uvažuje o zřízení a 13 o zřízení ani neuvažuje. Ti, kteří nevyužívají žádnou formu elektronického bankovníctví, již nemuseli dále vyplňovat dotazník.

Pro tyto studenty, kteří využívají pouze platební karty, je v tomto ohledu nejlevnější studentský účet od GE Money Bank, jak bylo zjištěno z imaginární situace. Pro studenty využívající internetové bankovníctví byla vytvořena další imaginární situace, ze které nejlevněji vyšla ČSOB.

Studenti jsou s elektronickým bankovníctvím velmi spokojeni, jelikož na otázku spokojenosti odpovídali převážně ano, což může být přirovnáno ke známce 1. Pomocí testu nezávislosti byl zjišťován vztah mezi finančními institucemi a spokojeností s jejich službami elektronického bankovníctví. Test ukázal nezávislost mezi těmito skutečnostmi. Největší výhodu elektronického bankovníctví vidí studenti v úspoře času, což uvedl téměř každý. Studenti převážně nemají žádné výhrady k elektronickému bankovníctví, jen málo studentů označilo jako nevýhodu nízkou bezpečnost.

Nejvíce zastoupenou frekvencí využívání elektronického bankovníctví je několikrát měsíčně. Třetí hypotéza říká, že frekvence využívání elektronického bankovníctví je alespoň jedenkrát týdně. Jelikož nižší frekvence tvoří převážnou část odpovědí, byla tato hypotéza

vyvrácena. Následující hypotézy definují nejčastější pasivní a aktivní operaci. Nejpoužívanější pasivní operací byla studenty zvolena operace zůstatek na účtu, to potvrzuje čtvrtou hypotézu. A poslední hypotéza vyslovuje jako nejčastější aktivní operaci tuzemský příkaz k úhradě. Tato hypotéza byla taktéž potvrzena.

V poslední otázce byli studenti vyzváni k napsání konkrétního návrhu, čím by služby elektronického bankovníctví doplnili. Na tuto otázku odpověděli pouze dva studenti. Jeden by přivítal větší rozsah služeb či operací, které je možné v rámci elektronického bankovníctví používat a lepší řešení identifikace klientů (PIN, GSM, certifikáty, hesla). Některé banky by se i podle dalších 14 studentů měli více zaměřit na zabezpečení jejich služeb. Jelikož i z médií je občas slyšet, jak na zabezpečení některých bank útočí hackeři. Banky by tedy mohly zvolit vyšší zabezpečení, než nyní používají. Například certifikáty, ty používá KB a právě žádný klient této banky nevedl mezi nevýhodami nízké zabezpečení. Taktéž bezpečnost nevedli klienti mBank a UniCredit Bank.

Další názor, který se objevil u poslední otázky, se týká personifikace bankovního účtu. Klienti by jistě přivítali možnost vlastního nastavení účtu. Nastavit si například nejpoužívanější operace, zvolit si vlastní obrázek na pozadí a další. Finanční instituce, která tuto možnost již nabízí je GE Money Bank.

Z předchozích výsledků je tedy možné říci, že převážná část studentů v dnešní době vlastní bankovní účet, který pravidelně obsluhují pomocí platební karty nebo internetového bankovníctví. Pomocí internetového bankovníctví nejvíce kontrolují zůstatek na účtu a provádějí tuzemský platební příkaz.

Tento výzkum může posloužit bankám pro případné úpravy služeb. Podle nejčastějších operací a jejich frekvencí mohou upravit své poplatky v rámci studentských účtů, tak aby si pro tyto služby získaly co nejvíce uživatelů.

ZÁVĚR

V této práci jsem se zabývala problematikou elektronického bankovníctví se zaměřením na jeho využívání studenty.

V úvodu bakalářské práce byly představeny jednotlivé formy elektronického bankovníctví, které jsou na českém trhu nabízeny. Ke každé formě byl vytvořen přehled aktivních a pasivních bankovních operací, které lze u jednotlivých forem přímého bankovníctví provádět. Nabídka aktivních a pasivních operací se u jednotlivých bank může výrazně lišit.

Ve druhé části práce byly představeny vybrané banky a jejich produkty z oblasti elektronického bankovníctví. Všechny představené banky mají ve své nabídce internetové bankovníctví. Dále je u bank zastoupeno i telefonní a GSM bankovníctví. U některých bank je možné obsluhovat účet například i pomocí televize nebo PDA zařízení.

Status studenta dává svému nositeli možnost užívat zvláštního účtu určeného právě pro studenty. Ve třetí kapitole jsem se zaměřila na porovnání jejich nákladů. Srovnání může posloužit potenciálnímu zakladateli studentského účtu. Na základě nákladů na jednotlivé operace či služby, které bude nejvíce využívat, si může najít banku, která mu bude nejlépe vyhovovat. Popřípadě se může shlédnout v jedné z imaginárních situací.

Důležitou částí bakalářské práce bylo provedení dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření probíhalo mezi studenty Univerzity Pardubice a studenti dotazník vyplňovali anonymně. Na základě dat získaných dotazníky, byly prezentovány výsledky jednotlivých otázek. Tyto výsledky mohou sloužit pro inspiraci bankám pro vytvoření nejvhodnější nabídky bankovních účtů a dalších služeb pro studenty. Pomocí výsledků oslovených studentů bylo možné potvrdit či vyvrátit vyslovené hypotézy. Tyto hypotézy byly vysloveny ještě před realizací dotazníkového šetření.

Z výsledků dotazníkového šetření tedy vyplynulo, že většina studentů vlastní bankovní účet, pravidelně ho obsluhují prostřednictvím platební karty a internetového bankovníctví a se službami elektronického bankovníctví jsou studenti velmi spokojeni. Pomocí internetového bankovníctví nejvíce kontrolují zůstatek na účtu a provádějí tuzemský platební příkaz.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2011-04-30]. Osobní účet ČS Student - Sazby a poplatky. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-student/sazby-a-poplatky-d00014002>>.
- [2] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2011-03-25]. Profil České spořitelny. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.
- [3] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2011-03-25]. SERVIS 24 GSM banking - O produktu. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-gsm-banking/o-produktu-d00013170>>.
- [4] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2011-03-25]. SERVIS 24 Internetbanking - O produktu. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-internetbanking/o-produktu-d00012838>>.
- [5] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2011-03-25]. SERVIS 24 Telebanking - O produktu. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/servis-24-telebanking/o-produktu-d00013103>>.
- [6] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-03-27]. ČSOB Info 24. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-Info-24.aspx>>.
- [7] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-03-27]. ČSOB InternetBanking 24. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-InternetBanking-24.aspx>>.
- [8] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-03-27]. ČSOB Linka 24. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-Linka-24.aspx>>.
- [9] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-03-27]. ČSOB Mobil 24. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/CSOB-Mobil-24.aspx>>.
- [10] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-03-27]. O společnosti ČSOB. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>>.
- [11] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2011-04-30]. Sazebník pro fyzické osoby – občany ve znění k 1. 3. 2011. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/Sazebniky/Stranky/Sazebnik-pro-fyzicke-osoby-obcany.aspx>>.
- [12] *GE Money Bank* [online]. 2001-2011 [cit. 2011-03-30]. GE Money CZ - Kontakty - Naše společnosti. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti/ge-money-bank>>.

- [13] *GE Money CZ* [online]. 2001-2011 [cit. 2011-03-30]. Přímé bankovníctví - Internet Banka. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/internet-banka>>.
- [14] *GE Money CZ* [online]. 2001-2011 [cit. 2011-03-30]. Přímé bankovníctví - Mobil Banka (GSM Banking). Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/mobil-banka>>.
- [15] *GE Money CZ* [online]. 2001-2011 [cit. 2011-03-30]. Přímé bankovníctví - Telefon Banka. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/telefon-banka>>.
- [16] *GE Money CZ* [online]. 2001-2011 [cit. 2011-04-30]. Sazebník. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/zakaznický-servis/sazebniky-poplatku?docid=41>>.
- [17] *IDNES.cz* [online]. 2005-10-04 [cit. 2011-03-20]. PDA banking – banka v kapse. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/pda-banking-banka-v-kapse-08e-/bank.asp?c=A051003_105218_fi_osobni_vra>.
- [18] JANDOUREK, J. *Průvodce sociologií*. Praha : Grada Publishing, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2397-6.
- [19] JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada Publishing, 2001. 175 s. ISBN 80-247-0195-2.
- [20] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2011-04-02]. Expresní linka Plus. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/expresni-linka-plus.shtml>>.
- [21] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2011-04-02]. Mobilní banka. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/mobilni-banka.shtml>>.
- [22] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2011-04-02]. MojeBanka. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/mojebanka.shtml>>.
- [23] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2011-04-30]. Sazebník KB pro občany. Dostupné z WWW: <<http://www.sazebnik-kb.cz/file/cms/cs/sazebniky/kb-sazebnik-1.pdf?20110519>>.
- [24] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2011-04-02]. Základní informace. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.
- [25] MÁČE, M. *Platební styk - klasický a elektronický*. Praha : Grada Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- [26] MATYÁŠ, V.; KRHOVJÁK, J. *Autorizace elektronických transakcí a autentizace dat i uživatelů*. Brno : Masarykova univerzita, 2008. 125 s. ISBN 878-80-210-4556-9.
- [27] *MBank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-04]. Kontakty. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/kontakty/#tabs=1>>.

- [28] *MBank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-04]. Kontakty. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/kontakty/>>.
- [29] *MBank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-04]. O mBank. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.
- [30] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-07]. Internetové bankovníctví (Max Internetbanking). Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Fyzicke-osoby/Ostatni/Stranky/Internetove-bankovnictvi-Max-Internetbanking.aspx>>.
- [31] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-07]. Mobilní bankovníctví (Max Mobil). Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Fyzicke-osoby/Ostatni/Stranky/Mobilni-bankovnictvi-Max-Mobil.aspx>>.
- [32] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-07]. Představení Poštovní spořitelny. Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/O-nas/Stranky/Predstaveni-PS.aspx>>.
- [33] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-30]. Sazebník detail. Dostupné z WWW: <http://www.postovnisporitelna.cz/Informace-k-produktum/Sazebnik/Stranky/Sazebnik-detail.aspx?produkt=Osobni_ucty>.
- [34] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-07]. Telefonní bankovníctví (Max Phone). Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Fyzicke-osoby/Ostatni/Stranky/Telefonni-bankovnictvi-Max-Phone.aspx>>.
- [35] *Poštovní spořitelna ERA jednoduše* [online]. 2011 [cit. 2011-04-07]. TV Banka. Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Fyzicke-osoby/Ostatni/Stranky/TV-Banka.aspx>>.
- [36] PŘÁDKA, M.; KALA, J. *Elektronické bankovníctví : rady a tipy*. Praha : Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
- [37] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-30]. Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby. Dostupné z WWW: <http://www.rb.cz/attachements/pdf/obecne-dokumenty/cenik-pi/cenik-produktu-sluzeb-soukrome-os_2011.pdf>.
- [38] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. GSM bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/prime-bankovnictvi/gsm-bankovnictvi/>>.

- [39] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. Informuj mě. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/prime-bankovnictvi/informuj-me/>>.
- [40] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. Internetové bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/>>.
- [41] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. PDA banking. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/prime-bankovnictvi/pda-banking/>>.
- [42] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. Profil banky. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/profil-banky/>>.
- [43] *Raiffeisenbank* [online]. 2008 [cit. 2011-04-10]. Telefonní bankovníctví. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/prime-bankovnictvi/telefonni-bankovnictvi/>>.
- [44] SURYNEK, A.; KOMÁRKOVÁ, R.; KAŠPAROVÁ, E. *Metody sociologického a sociálně psychologického výzkumu*. Praha : VŠE v Praze, 1999. 119 s. ISBN 80-7079-203-5.
- [45] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-30]. 1. Osobní konta. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/sazebnik/obcane/osobni-konta.html>>.
- [46] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-13]. GSM Banking. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/prime-bankovnictvi/gsm-banking.html>>.
- [47] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-13]. Online Banking. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/prime-bankovnictvi/online-banking.html>>.
- [48] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-13]. Smart Banking. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/prime-bankovnictvi/smart-banking.html>>.
- [49] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-13]. Telebanking. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/prime-bankovnictvi/telebanking.html>>.
- [50] *UniCredit Bank* [online]. 2011 [cit. 2011-04-13]. UniCredit Bank Czech Republic, a.s. Dostupné z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/o-bance.html>>.
- [51] URBAN, L. *Sociologie trochu jinak*. Praha : Grada Publishing, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2493-5.
- [52] *ZLATÁ KORUNA* [online]. 2003-2011 [cit. 2011-03-10]. Co byste měli vědět o ELEKTRONICKÉM BANKOVNICTVÍ. Dostupné z WWW: <<http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/14561-co-byste-meli-vedet-o-elektronickem-bankovnictvi>>.

[53] *ZLATÁ KORUNA* [online]. 2003-2011 [cit. 2011-03-22]. Elektronické bankovníctví.

Dostupné z WWW: <<http://www.zlatakoruna.info/sekce/2-elektronicke-bankovnictvi>>.

[54] *ZLATÁ KORUNA* [online]. 2003-2011 [cit. 2011-03-30]. Online chat - GE Money Bank,

a.s. Dostupné z WWW: <[http://www.zlatakoruna.info/produkty/2-elektronicke-](http://www.zlatakoruna.info/produkty/2-elektronicke-bankovnictvi/766-online-chat-ge-money-bank-a-s)

[bankovnictvi/766-online-chat-ge-money-bank-a-s](http://www.zlatakoruna.info/produkty/2-elektronicke-bankovnictvi/766-online-chat-ge-money-bank-a-s)>.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Důvod založení účtu (zdroj: [vlastní]).....	37
Graf 2: Finanční instituce (zdroj: [vlastní]).....	38
Graf 3: Frekvence využívání platební karty (zdroj: [vlastní]).....	39
Graf 4: Účel používání platební karty (zdroj: [vlastní]).....	40
Graf 5: Formy EB (zdroj: [vlastní])	41
Graf 6: Spokojenost s EB (zdroj: [vlastní]).....	42
Graf 7 : Výhody EB (zdroj: [vlastní])	43
Graf 8: Nevýhody EB (zdroj: [vlastní])	44
Graf 9: Frekvence využívání služeb EB (zdroj: [vlastní])	45
Graf 10: Pasivní operace v rámci EB (zdroj: [vlastní]).....	46
Graf 11: Aktivní operace v rámci EB (zdroj: [vlastní])	47

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Telebanking (zdroj: [25]).....	11
Tabulka 2: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci GSM banking (zdroj: [25])	13
Tabulka 3: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Homebanking (zdroj: [25])	14
Tabulka 4: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci Internetbanking (zdroj: [25]).....	15
Tabulka 5: Aktivní a pasivní bankovní operace v rámci PDA banking (zdroj: [41])	16
Tabulka 6: Základní údaje o studentských účtech (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])...	27
Tabulka 7: Poplatky za výpis z účtu (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])	28
Tabulka 8: Poplatky za příjem na bankovní účet (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])	28
Tabulka 9: Poplatky za výběry z bankomatů a platbu kartou (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45]).....	29
Tabulka 10: Poplatky za příkaz k úhradě v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45]).....	29
Tabulka 11: Poplatky za zřízení, změnu, zrušení a provedení trvalého příkazu, SIPA, inkasa v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])	30
Tabulka 12: Poplatky za platební příkaz do zahraničí v rámci elektronického bankovníctví (zdroj: [1],[11],[16],[23],[33],[37],[45])	31
Tabulka 13: Věkové rozložení (zdroj: [vlastní])	35

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

a.s. – Akciová společnost

BPIN - Personal identification number (pro bankovní účely)

BPUK - Personal Unlocking Key (pro bankovní účely)

CD – Compact disc

CVC - Card Verification Code

ČSOB – Českomoravská obchodní banka

EB – Elektronické bankovníctví

GE – General electric

GSM – Groupe Spécial Mobile (Globální Systém pro Mobilní komunikaci)

IPB – Investiční a poštovní banka

ISO - International Organization for Standardization

KB – Komerční banka

LBBW - Landesbank Baden-Württemberg

p.a. - Per annum (z latiny ročně)

PC – Personal computer

PDA – Personál digital assistant

PIN – Personal identification number

PS – Poštovní spořitelna

SIM – Simple Instant Messenger

SIPO – Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva

SMS - Short message service (Služba krátkých textových zpráv)

WAP – Wireless Application Protocol

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Korelace

Příloha 3: Test nezávislosti

Příloha 1: Dotazník

Dobrý den,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je součástí bakalářské práce na téma Využívání služeb elektronického bankovníctví studenty. Pokud není uvedeno jinak, zakroužkujte pouze jednu odpověď či ji můžete doplnit svým názorem. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro účely výše uvedené bakalářské práce.

Děkuji za Vaši spolupráci.

Michaela Slámová

1. Jakého jste pohlaví?

1. muž
2. žena

2. Kolik je Vám let?

.....

3. Jste student/ka vysoké školy?

1. ano, prezenční formy studia
2. ano, dálkové formy studia
3. ne

4. Vlastníte bankovní účet?

1. ano
2. ne

Pokud jste v předcházející otázce (4.) odpověděl/a ne, již není nutné dále odpovídat a děkuji Vám za účast.

5. Jedná se o studentský účet?

1. ano
2. ne

6. Z jakého důvodu jste si zřídil/a účet? (možno i více odpovědí)

1. samozřejmost v dnešní době
2. možnost využití platební karty
3. možnost využití elektronického bankovníctví
4. zasílání výplat (brigáda, zaměstnání)
5. úročení úspor
6. jiný – uveďte jaký

7. U jaké finanční instituce máte veden bankovní účet? (možno i více odpovědí)

1. Česká spořitelna (ČS)

2. Československá obchodní banka (ČSOB)
3. Fio banka
4. GE Money Bank
5. Komerční banka (KB)
6. LBBW Bank
7. mBank
8. Poštovní spořitelna
9. Raiffeisenbank
10. Unicredit bank
11. jiná – uveďte jaká

8. Vlastníte platební kartu?

1. ano
2. ne (přejděte na otázku 10)

9. Jak často využíváte platební kartu?

1. každý den
2. několikrát týdně
3. jednou týdně
4. několikrát měsíčně
5. jednou měsíčně
6. méně často

10. K jakému účelu používáte platební kartu nejvíce?

1. placení za nákupy a služby
2. výběr hotovosti z bankomatu
3. zjištění zůstatku na účtu z bankomatu
4. jiný – uveďte jaký

11. Využíváte některé jiné formy elektronického bankovníctví (dále jen EB) než je platební karta? (možno i více odpovědí)

1. Internetové
2. GSM bankovníctví
3. Telefonní
4. jiné – uveďte jaké
5. ne, ale uvažuji o zřízení
6. ne a neuvažuji o zřízení

Pokud jste v předcházející otázce (11.) odpověděl/a ne, již není nutné dále odpovídat a děkuji Vám za účast.

12. Jste spokojen/a se službami EB?

1. ano
2. spíše ano
3. spíše ne
4. ne
5. nevím

13. V čem vidíte výhody EB? (možno i více odpovědí)

1. úspora času
2. dostupnost služeb
3. vzdálenost pobočky
4. rychlost obsluhy
5. jednoduchost a srozumitelnost
6. nižší poplatky
7. v ničem
8. jiná – uveďte jaká

14. V čem vidíte nevýhody EB? (možno i více odpovědí)

1. ztráta osobního kontaktu na pobočce
2. nízká bezpečnost
3. potřeba technického vybavení
4. v ničem
5. jiná – uveďte jaká

15. Jak často využíváte EB?

1. každý den
2. několikrát týdně
3. jednou týdně
4. několikrát měsíčně
5. jednou měsíčně
6. méně často

16. Jakou pasivní operaci nejčastěji používáte v rámci EB?

1. zůstatek na účtu
2. výpisy z účtu
3. kurzovní lístek
4. transakční historie
5. jiná – uveďte jaká

17. Jakou aktivní operaci nejčastěji používáte v rámci EB?

1. příkaz k úhradě (tuzemský)
2. trvalý příkaz, inkaso
3. příkaz k úhradě (do zahraničí)
4. dobíjení kreditu na mobilní telefon
5. jiná – uveďte jaká

18. Máte nějaké konkrétní návrhy, čím byste služby EB doplnily?

.....

Děkuji za Váš čas

Příloha 2: Korelace

	pohlaví	věk	student	bankovní účet	účet v dnešní platnosti	využití výpočtení úsp	jiný	instituce	platba	EB	kojenost	úspora	čas	služba	poblast	obsluž.	srovnání	poplatk	žádá	jiná	kontak	bezpeč	techn. vy	žádá	jiná	frekvence	pasivní	aktivní					
pohlaví	1																																
věk	-0,04167	1																															
student	-0,13401	0,470879	1																														
bankovní účet	-0,01982	-0,04736	-0,03885	1																													
studentský účet	-0,15335	0,034871	0,223661	-0,79407	1																												
samožejnost	0,007207	0,067268	0,149943	-0,2591	0,242437	1																											
využití karty	0,125	-0,05556	0,100504	-0,38656	0,299572	0,194597	1																										
využití EB	-0,04962	0,038989	0,143207	-0,27129	0,378619	0,173357	0,446606	1																									
zasílání výplat	0,052525	0,010166	0,083782	-0,46371	0,320209	-0,01275	0,304981	0,282359	1																								
úročení úspor	0,042459	-0,09363	-0,02757	-0,10605	0,107348	-0,01441	0,117579	-0,02584	0,149016	1																							
jiný	0,153093	0,01134	-0,02052	-0,07891	0,017471	-0,02648	-0,10206	-0,14326	-0,24487	-0,056	1																						
finanční instituce	-0,25678	-0,09176	0,077911	-0,45325	0,642171	0,098462	0,136342	0,237517	0,240857	0,029466	-0,08031	1																					
platební karta	-0,01982	-0,04736	-0,03885	1	-0,79407	-0,2591	-0,38656	-0,27129	-0,46371	-0,10605	-0,07891	-0,45325	1																				
frekvence karty	-0,01493	0,013163	-0,06737	-0,7059	0,576736	0,07547	0,046231	-0,0526	0,370821	0,042581	0,217049	0,400346	-0,7059	1																			
účet karty	-0,0167	0,004949	-0,05372	-0,72318	0,589043	0,13291	0,187083	0,051155	0,309737	0,115223	0,09547	0,429978	-0,72318	0,699647	1																		
EB	0,07027	-0,04369	-0,04752	-0,37118	0,176056	0,062496	0,09261	-0,23852	0,146375	0,080426	0,152227	0,003854	-0,37118	0,285845	0,333489	1																	
spokojenost s EB	-0,09955	0,086806	0,147468	-0,43668	0,485681	0,197372	0,090894	0,311771	0,123292	-0,00458	-0,03181	0,344616	-0,43668	0,338271	0,246394	-0,52145	1																
úspora času	-0,00507	0,074666	0,085525	-0,45426	0,490774	0,132301	0,243132	0,511036	0,279301	0,074645	-0,03309	0,279557	-0,45426	0,312855	0,319484	-0,54573	0,750847	1															
dostupnost služeb	0,003712	0,127444	-0,06268	-0,24106	0,291662	0,111722	0,222718	0,130728	0,112302	0,090782	-0,12729	0,335931	-0,24106	0,212623	0,291667	-0,29484	0,365542	0,395294	1														
vzdálenost poboček	0,067578	0,118773	-0,02964	-0,11399	0,02524	0,041444	-5,1E-18	0,106612	0,020985	0,063566	-0,06019	0,128082	-0,11399	0,207049	0,236433	-0,13942	0,193365	0,250935	0,308677	1													
rychlost obsluhy	-0,00909	-0,03435	0,153522	-0,25306	0,24281	0,033028	0,392792	0,468724	0,323888	0,1625	-0,02227	0,158962	-0,25306	0,065575	0,087482	-0,30952	0,223848	0,468666	0,223565	-0,03217	1												
jednod. srozum.	-0,05764	0,062442	-0,04055	-0,15596	0,219538	0,228067	0,230556	0,329742	0,219149	0,115212	-0,08236	0,133147	-0,15596	0,062621	-0,02311	-0,19076	0,180372	0,343341	0,069321	-0,01275	0,301869	1											
nižší poplatky	0,006655	0,086767	-0,04548	-0,17494	0,209632	0,157143	0,133109	0,248546	0,052504	0,188853	0,179327	0,164164	-0,17494	0,158152	0,113839	-0,21397	0,283802	0,38512	0,132813	0,062803	0,284658	0,124291	1										
žádá	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!				
jiná	-0,13401	0,470879	0,684386	-0,03885	0,223661	0,149943	0,100504	0,143207	0,083782	-0,02757	-0,02052	0,077911	-0,03885	-0,06737	-0,05372	-0,04752	0,147468	0,085525	-0,06268	-0,02964	0,153522	-0,04055	-0,04548	#DIV/0!	1								
ztráta kontaktu	-0,04167	0,206349	-0,01436	-0,05522	0,012227	0,058688	-0,14286	0,051648	-0,17137	-0,03919	-0,02916	0,110743	-0,05522	-0,05449	0,01909	-0,06754	0,209612	-0,02316	0,069997	0,221163	-0,09352	-0,05764	-0,06465	#DIV/0!	-0,01436	1							
nízká bezpeč.	0,023338	-0,02852	-0,04222	-0,16239	0,035956	0,021194	0,140028	0,062537	0,236306	0,104274	-0,08575	-0,03436	-0,16239	0,058263	0,112272	-0,18497	0,2891	0,300734	0,237019	0,082584	0,27501	0,07264	0,182662	#DIV/0!	-0,04222	-0,06001	1						
techn. Vybavení	0,017471	0,08218	-0,03161	-0,12157	0,101688	0,091419	-0,03494	0,076542	0,049022	0,187624	-0,06419	0,053223	-0,12157	0,213239	0,158761	-0,14869	0,279949	0,196818	0,270827	0,164865	0,099127	0,175224	0,322793	#DIV/0!	-0,03161	0,204665	-0,03425	1					
žádá	-0,09958	-0,06142	-0,07868	-0,30263	0,3756	0,098892	0,123613	0,283042	0,066184	-0,13404	0,050465	0,309945	-0,30263	0,225257	0,132148	-0,37015	0,453171	0,540977	0,154172	-0,00304	0,206805	0,218498	0,029617	#DIV/0!	-0,07868	-0,11184	-0,32888	-0,2462	1				
jiná	-0,13401	0,470879	0,295791	-0,03885	0,223661	0,149943	0,100504	0,143207	0,083782	-0,02757	-0,02052	0,077911	-0,03885	-0,06737	-0,05372	-0,04752	0,147468	0,085525	-0,06268	-0,02964	0,153522	-0,04055	-0,04548	#DIV/0!	0,423567	-0,01436	-0,04222	-0,03161	-0,07868	1			
frekvence EB	-0,11904	0,073263	0,037165	-0,4445	0,44528	0,094522	0,136771	0,216429	0,206709	-0,01767	-0,05377	0,348739	-0,4445	0,467439	0,393966	-0,53132	0,792663	0,79377	0,512652	0,333108	0,341569	0,192996	0,248267	#DIV/0!	0,037165	0,016644	0,368139	0,275598	0,477351	0,037165			
pasivní operace	0,024863	0,113202	0,190378	-0,34063	0,357521	0,144475	0,173465	0,458773	0,156171	-0,0514	-0,07365	0,091169	-0,34063	0,167126	0,131664	-0,40987	0,599231	0,679578	0,238602	0,17494	0,422441	0,224363	0,28465	#DIV/0!	0,190378	0,121921	0,193348	0,183538	0,339363	0,190378	0,536745	1	
aktivní operace	0,029774	0,037292	0,122959	-0,36411	0,335461	0,070931	0,097441	0,236931	0,102801	0,038615	0,08398	0,177686	-0,36411	0,231998	0,219912	-0,42951	0,679162	0,604123	0,208338	0,081413	0,328402	0,119193	0,207813	#DIV/0!	0,122959	0,020107	0,210732	0,082095	0,489383	0,122959	0,682863	0,484617	1

Příloha 3: Test nezávislosti

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	mBank	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank	ni.
ano	9	12	4	6	3	5	0	39
spíše ano	9	0	3	7	2	2	1	24
n.j	18	12	7	13	5	7	1	63

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	mBank	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank
ano	11,14286	7,428571	4,333333	8,047619	3,095238	4,333333	0,619048
spíše ano	6,857143	4,571429	2,666667	4,952381	1,904762	2,666667	0,380952

	Česká spořitelna	ČSOB	GE Money Bank	KB	mBank	Poštovní spořitelna	RaiffeisenBank
ano	0,412088	2,81318	0,02564	0,52099	0,00293	0,102564	0,619048
spíše ano	0,669643	4,57142	0,04166	0,84661	0,00476	0,166667	1,005952

χ 11,80318

> 12,5916 kritická oblast