

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**

**Fakulta managementu v Jindřichově Hradci**

**Katedra managementu veřejné správy**

# **Diplomová práce**

**Milan Novotný**

**2007**

**ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

pro akademický rok 2006/2007

<b>Název práce:</b>	<b>Elektronické bankovníctví ve veřejném sektoru.</b>
<b>Zadání práce:</b>	Cílem práce je zmapovat produkty elektronického bankovníctví pro využití ve veřejném sektoru a na příkladu několika obcí ukázat nejpoužívanější produkty, nejčastěji prováděné operace, zjistit případné důvody nevyužívání těchto služeb a porovnat sledované obce mezi sebou.
<b>Jméno studenta:</b>	Bc. Milan Novotný
<b>Ročník:</b>	4.
<b>Obor:</b>	MANAGEMENT
<b>Vedoucí práce:</b>	Ing. Martin Musil
<b>Katedra:</b>	Katedra managementu veřejného sektoru
<b>Termín zadání:</b>	23.6.2006
<b>Termín odevzdání:</b>	Dle vyhlášky o průběhu státních závěrečných zkoušek v ak. roce 2006/2007

V Jindřichově Hradci 23.6.2006

  
Ing. Vladimír Příbyl

proděkan pro pedagogickou činnost

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**

**Fakulta managementu v Jindřichově Hradci**

**Katedra managementu veřejné správy**

**Elektronické bankovníctví ve  
veřejném sektoru**

**Vypracoval:**

*Milan Novotný*

**Vedoucí diplomové práce:**

*Ing. Martin Musil*

*Besednice, duben 2007*

# Prohlášení

Prohlašuji, že diplomovou práci  
„Elektronické bankovníctví ve veřejném sektoru“  
jsem vypracoval samostatně.  
Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím  
v příloženém seznamu literatury

**Besednice, duben 2007**

.....  
podpis studenta

# **Anotace**

## **Elektronické bankovníctví ve veřejném sektoru**

Cílem práce je zmapovat produkty elektronického bankovníctví pro využití ve veřejném sektoru a na příkladu několika obcí ukázat nepoužívanější produkty, nejčastěji prováděné operace, zjistit případné důvody nevyužívání těchto služeb a porovnat sledované obce mezi sebou.

**Besednice, Duben 2007**

# Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci

bych chtěl poděkovat

**Ing. Martinu Musilovi**

z Vysoké školy ekonomické v Praze,  
Fakulty managementu v Jindřichově Hradci.

# Obsah

Úvod.....	1
1 Cíle a použité metody .....	2
1.1 Cíl práce.....	2
1.2 Metody sběru dat .....	2
1.3 Metody zpracování dat.....	3
2 Elektronické bankovníctví .....	4
2.1 Definice elektronického bankovníctví.....	4
2.2 Charakteristické rysy elektronického bankovníctví.....	5
2.3 Historie elektronického bankovníctví.....	5
2.3.1 Historie elektronického bankovníctví ve světě.....	5
2.3.2 Historie elektronického bankovníctví v ČR.....	6
2.4 Současnost elektronického bankovníctví.....	7
2.4.1 Elektronické bankovníctví v České republice .....	7
2.4.2 Způsoby komunikace klienta s bankou.....	7
3 Druhy elektronického bankovníctví na českém trhu .....	9
3.1 Homebanking.....	9
3.1.1 Charakteristika Homebankingu .....	9
3.1.2 Komu je homebanking určen.....	9
3.1.3 Výhody a nevýhody homebankingu .....	9
3.1.4 Počítačový program pro homebanking.....	10
3.2 Internetové bankovníctví a WAP banking.....	12
3.2.1 Charakteristika internetbankingu.....	12
3.2.2 Možnosti použití internetbankingu .....	12
3.2.3 Operace prováděné prostřednictvím internetbankingu.....	12
3.2.4 Přístup k účtu přes internetbanking .....	13
3.3 Telefonní bankovníctví.....	13
3.3.1 Charakteristika Phonebankingu .....	13
3.3.2 Operace prováděné prostřednictvím phonebankingu .....	13
3.3.3 Způsob používání phonebankingu .....	14
3.3.4 Zabezpečení phonebankingu.....	14
3.4 GSM bankovníctví.....	15
3.4.1 Charakteristika GSM bankingu .....	15
3.4.2 Operace prováděné prostřednictvím GSM bankingu.....	15
3.4.3 Způsob používání a bezpečnost GSM bankingu.....	16
3.5 PDA banking.....	16
4 Bezpečnost používání elektronického bankovníctví.....	17
4.1 Zabezpečení ze strany klienta .....	17
4.2 Zabezpečení ze strany banky .....	18
4.2.1 Zabezpečení pomocí hesla.....	19
4.2.2 Zabezpečení pomocí elektronického klíče.....	19
4.2.3 Zabezpečení pomocí certifikátu.....	20
4.3 Budoucnost zabezpečení elektronického bankovníctví .....	20
5 Obce.....	22
5.1 Působnost obce .....	22
5.2 Obce v ČR.....	23
5.2.1 Druhy obcí v ČR.....	23
5.3 Charakteristika obce jako základního územního samosprávného celku.....	24
5.4 Orgány obcí a jejich činnost v ČR.....	24

5.5	Počet obcí v ČR podle počtu obyvatel.....	26
6	Komerční banka.....	27
6.1	Profil banky.....	27
6.2	Postavení Komerční banky na Českém trhu.....	28
6.3	Elektronické bankovníctví od Komerční banky.....	28
6.3.1	Způsoby komunikace klienta s Komerční bankou.....	28
6.3.2	Profibanka.....	30
6.3.2.1	Popis produktu.....	30
6.3.2.2	Instalace a první přihlášení do aplikace Profibanka.....	30
6.3.2.3	Možnosti aplikace Profibanka.....	31
6.3.2.4	Popis některých operací.....	32
6.3.2.5	Technické požadavky na provozování služby Profibanka.....	32
6.3.3	Mojebanka.....	33
6.3.3.1	Popis produktu.....	33
6.3.3.2	Funkce služby Mojebanka.....	33
6.3.3.3	Popis vybraných funkcí.....	34
6.3.3.4	Technické požadavky na provozování služby Mojebanka.....	35
6.3.3.5	Bezpečnost používání služby Mojebanka a Profibanka.....	35
6.3.3.6	Osobní certifikát od Komerční banky.....	35
6.3.3.7	Čtečka čipových karet.....	36
6.3.4	Přímý kanál.....	36
6.3.4.1	Popis produktu.....	36
6.3.4.2	Operace prováděné prostřednictvím služby Přímý kanál.....	36
6.3.4.3	Bezpečnost služby Přímý kanál.....	37
6.3.4.4	Přímý kanál ve spolupráci s účetními programy.....	37
6.3.4.5	Funkce automatického stahování dat.....	38
6.3.5	Expresní linka.....	39
6.3.5.1	Operace prováděné prostřednictvím Expresní linky.....	39
6.3.6	Expresní linka Plus.....	40
6.3.6.1	Operace prováděné prostřednictvím služby Expresní linka Plus.....	41
6.3.6.2	Bezpečnost používání.....	41
6.3.7	Mobilní banka.....	42
6.3.7.1	Zabezpečení služby Mobilní banka.....	42
6.3.7.2	Dostupnost služby Mobilní banka.....	42
6.4	Komerční banka – Závěr.....	42
7	Výzkum používání elektronického bankovníctví.....	43
7.1	Výběr výzkumného souboru.....	43
7.2	Způsob získávání informací o výzkumném souboru.....	44
7.3	Postup při sestavování dotazníku.....	45
7.4	Výsledky výzkumu.....	46
7.4.1	Význam otázek dotazníku.....	46
7.5	Interpretace závěrů plynoucích z jednotlivých otázek.....	49
7.5.1	Interpretace závěrů pro obce o velikosti 1 – 500 obyvatel.....	49
7.5.2	Interpretace závěrů pro obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel.....	56
7.6	Obecné závěry výzkumu.....	65
7.6.1	Rozsah používání elektronického bankovníctví.....	65
7.6.2	Nejpoužívanější banky a produkty.....	65
7.6.3	Odlišnosti u obcí různé velikosti.....	66
7.6.4	Úroveň znalostí používaných produktů.....	67
7.6.4.1	Hodnocení znalostí u obcí velikosti 1 – 500 obyvatel.....	68



7.6.4.2	Hodnocení obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel .....	70
7.6.4.3	Porovnání úrovně znalostí elektronického bankovníctví.....	71
7.7	Souhrn poznatků výzkumu .....	72
7.8	Závěr výzkumu .....	73
Závěr	.....	75
Seznam zdrojů	.....	77
Seznam příloh	.....	80

# Úvod

Každý člověk je v dnešním světě neustále obklopován různými technickými vymoženostmi, jako jsou například mobilní telefon nebo osobní počítač. Pomocí těchto, a celé řady dalších elektronických zařízení dokáží lidé mezi sebou komunikovat a poměrně snadno a rychle si tak sdělovat mnohdy i velmi důležité informace.

Jedním druhem takovéto komunikace je také výměna informací mezi bankou a jejími klienty. Prostřednictvím těchto informací dokáže klient ovládat transakce na svém účtu a naopak banka může stejným způsobem informovat své klienty o aktuálním stavu jejich financí. Takovéto výměně informací se říká elektronické, nebo také přímé bankovníctví. Produkty tohoto typu bankovníctví jsou v současné době nejdynamičtěji se rozvíjející služby nabízené bankami po celém světě, jejichž popularita neustále roste a tím tento způsob komunikace s bankou vytlačuje klasické pobočkové bankovníctví. Vysoká dynamika rozvoje tohoto způsobu komunikace s bankou a jeho důležitost v dnešní společnosti je také hlavním důvodem, proč bylo elektronické bankovníctví vybráno jako téma této diplomové práce.

Největší popularitu v tomto odvětví mají služby určené k ovládnutí bankovních účtů organizací, a to jak soukromoprávních tak i veřejnoprávních, u nichž by komunikace s bankou prostřednictvím klasických poboček byla, pro velký objem zadávaných transakcí, velmi složitá.

# 1 Cíle a použité metody

Záměrem práce je provedení průzkumu používání elektronického bankovníctví k ovládní účtů obcí na území Jihočeského kraje. V souvislosti s tímto záměrem je definován jeden hlavní cíl a v rámci něho pak několik cílů dílčích.

## 1.1 Cíl práce

### **Hlavní cíl:**

Zmapování používání produktů elektronického bankovníctví k ovládní bankovních účtů obcí o velikosti 1 – 1000 obyvatel na území Jihočeského kraje.

### **Dílčí cíle:**

Cíl 1: Zmapování produktů elektronického bankovníctví používaných k ovládní účtů obcí. Dále pak určení bank a produktů jež jsou obcemi používány nejčastěji.

Cíl 2: Určit rozsah používání produktů elektronického bankovníctví k provádění peněžních transakcí na účtech obcí.

Cíl 3: Třetím cílem je nalézt odlišnosti v používání elektronického bankovníctví k ovládní účtů obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a velikosti 501 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje.

Cíl 4: Určit rozdíl ve schopnostech zaměstnanců obecních úřadů, používat elektronické bankovníctví, a to mezi obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a obcemi o velikosti 501 – 1000 obyvatel náležejícími do Jihočeského kraje.

## 1.2 Metody sběru dat

**Studium dokumentů:** Je specifickou metodou běžně používanou při studiu veřejně dostupných dokumentů, statistických materiálů, zákonů, atd.

**Rozhovor:** Tato metoda je postavena na verbální komunikaci tazatele a dotazovaného. Pro potřeby této práce bude komunikace realizována buď prostřednictvím osobní návštěvy dotázaného či prostřednictvím telefonního rozhovoru. Metoda bude použita především při sběru informací od zaměstnanců bank týkajících se služeb elektronického bankovníctví.

**Dotazníkový průzkum:** Při této metodě jsou data získávána prostřednictvím dotazníku, který každý oslovený subjekt sám vyplní a poté odešle či předá zpracovateli dat. Metoda bude použita při sběru informací o používání elektronického bankovníctví k ovládní bankovních účtů obcí.

**Řízený rozhovor:** Při aplikaci této metody je rovněž používán dotazník, který ovšem není vyplňován přímo dotazovaným, ale figuruje zde tazatel, který se dotazovaného ptá na otázky uvedené v dotazníku a poté sám zaškrťává či vepisuje příslušné odpovědi. Tato metoda bude rovněž použita při sběru informací o používání elektronického bankovníctví k ovládní bankovních účtů obcí.

### 1.3 Metody zpracování dat

**Analýza (rozkládání):** Analýza je myšlenkové rozložení zkoumaného předmětu, jevu nebo situace na jednotlivé části, které se stávají předmětem dalšího zkoumání. Metoda bude použita při odhalování různých zákonitostí v používání elektronického bankovníctví k ovládní bankovních účtů obcí.

**Syntéza (skládání):** Tato metoda je pravým opakem analýzy. Při syntéze jsou sledovány vzájemné podstatné souvislosti mezi jednotlivými složkami jevu, a tím je lépe a hlouběji poznáván jev jako celek. Syntéza bude použita především při odhalování úrovně schopností používat elektronické bankovníctví účetními obcí.

**Metoda komparace:** Metoda komparace se používá v případě, že je potřeba porovnat více subjektů mezi sebou. V této práci bude srovnáván rozsah a způsob používání elektronického bankovníctví mezi obcemi různé velikosti. Výsledkem by pak mělo být nalezení odlišností mezi stanovenými skupinami obcí.

## 2 Elektronické bankovníctví

Aby bylo možné provést výzkum používání elektronického bankovníctví k ovládní účtů obcí, je nejprve nutné seznámit se s tím, co to vlastně elektronické bankovníctví je a jaké druhy jsou nabízeny bankami v České republice. Záměrem následující části práce proto je seznámit čtenáře s teorií používání tohoto prostředku komunikace.

### 2.1 Definice elektronického bankovníctví

Jak již bylo řečeno v úvodu, je elektronické bankovníctví druhem produktu, který se velice rychle rozvíjí. Společně s tímto dynamickým rozvojem si lidé velice rychle osvojují i samotný pojem elektronické bankovníctví. V dnešní době si již téměř každý uživatel bankovních služeb dokáže pod tímto pojmem představit něco konkrétního. Pro ty, kteří o elektronickém bankovníctví ještě nikdy neslyšeli by se dal tento způsob komunikace s bankou definovat například takto:

- *„Pojem elektronické bankovníctví – přímé nebo také vzdálené se vžil pro označení elektronické formy komunikace mezi bankami a jejich klienty. Při vyřizování svých bankovních operací nepřichází klient do osobního kontaktu s pracovníky banky, ale provádí operace ze svého terminálu nebo jiného technického zařízení, které je veřejně dostupné. Jde o trend, který jde ruku v ruce s rozvojem informačních a telekomunikačních technologií, s vyšší výkonností výpočetní techniky a snižování ceny, za kterou je prodávána. Je to pojem, jehož aktuální obsah se vyvíjí spolu s informačními a komunikačními technologiemi. Nejlépe jej vystihuje pojem **vzdálené bankovníctví**.“*[7]
- *„Elektronické (přímé) bankovníctví je forma komunikace s bankou a bankovním účtem, při níž klient nemusí osobně navštívit pobočku banky a veškerá komunikace se odehrává pomocí moderních komunikačních kanálů - internet, mobilní telefon atd.“*[27]
- **Definice autora:** Elektronické (přímé) bankovníctví je nástroj poskytovaný bankami svým klientům k ovládní jejich bankovních účtů prostřednictvím celé řady zařízení podporujících elektronickou komunikaci.

## **2.2 Charakteristické rysy elektronického bankovníctví**

- K poskytování služeb tohoto typu dochází prostřednictvím elektronického kanálu
- Na jedné straně je klient s určitým technickým vybavením a na druhé straně je buď přímo automatický systém banky nebo pracovník obsluhující tento systém
- Klient musí být při elektronické komunikaci vždy jednoznačně identifikovatelný a jeho právo vykonat požadovanou operaci je vždy ověřeno určitým autorizačním mechanismem
- Nejčastějšími operacemi jsou zde tuzemský platební příkaz a stav peněz na účtu

## **2.3 Historie elektronického bankovníctví [8]**

### **2.3.1 Historie elektronického bankovníctví ve světě**

Na vzniku elektronického bankovníctví se nejvíce podílela elektronická komerce. Bez ní by elektronické bankovníctví ztrácelo význam a zajisté by nezaznamenalo takový nárůst popularity, jako se tomu děje již několik let. Svým neustálým zdokonalováním postupně vytlačuje tradiční pobočkové bankovníctví a způsobuje tak naprostý převrat v komunikaci mezi klientem a bankou.

Za úplný počátek nástupu elektronického bankovníctví je nejčastěji považován vznik takzvaných debetních platebních karet. U nich jsou transakce účtovány okamžitě nebo s minimálním časovým zpožděním. Další důležitou skutečností při vzniku elektronického bankovníctví bylo zahájení činnosti First Direct Bank v Leedsu. Což byla první banka, která obsluhovala své klienty pouze prostřednictvím telefonních linek. Přibližně v téže době začínají největší světové banky nabízet svým klientům služby založené na komunikaci s bankou prostřednictvím osobního počítače a modemu. Později tyto služby začínají být známi pod názvem homebanking, officebanking nebo telebanking. Komunikace klienta s bankou pomocí sítě internet vznikla počátkem devadesátých let v USA. Zde v této době začali vznikat banky a jiné instituce zabývající se peněžními transakcemi, které neměli žádné bankovní přepážky a tím mohli svým klientům nabídnout mnohem větší pohodlí při uskutečňování peněžních transakcí. Klient při zadávání platebních příkazů mohl komunikovat se svou bankou pouze prostřednictvím počítače připojeného na internet. Výjimkou v té době nebyli ani služby jež umožňovali klientovi zřízení bankovního účtu

bez toho, aby musel opustit svou pracovnu. Se vzrůstajícím zájmem o tyto nové bankovní služby a s rychlým šířením internetu začali postupně vstupovat do světa internetového bankovníctví i klasické banky prostřednictvím svých vlastních virtuálních poboček.

### **2.3.2 Historie elektronického bankovníctví v ČR**

Jako první v České Republice vstoupila na trh produktů elektronického bankovníctví, nabízející komunikaci klienta s bankou prostřednictvím mobilního telefonu a počítače Expandia banka, která je dnes spíše známa pod názvem eBanka. Ta svou činnost na našem trhu zahájila dne 4. května 1998 a stala se jedinečnou svou šíří, komfortem i druhem poskytovaných služeb patřících do skupiny elektronického bankovníctví. Na Expandia banku ve velmi krátké době navázala i Česká spořitelna následovaná ostatními bankami působícími v České republice.

## 2.4 Současnost elektronického bankovníctví

### 2.4.1 Elektronické bankovníctví v České republice

V současné době je většinou bank působících v České republice nabízeno elektronické bankovníctví čtyř základních druhů (kanálů) umožňujících komunikaci s klientem prostřednictvím moderních elektronických zařízení. Dále pak banky nabízejí možnost používání platebních karet, což je také jakýsi druh elektronického bankovníctví. Většina způsobů komunikace klienta s bankou, včetně osobní návštěvy pobočky je pak dobře vidět z diagramu 1.

### 2.4.2 Způsoby komunikace klienta s bankou

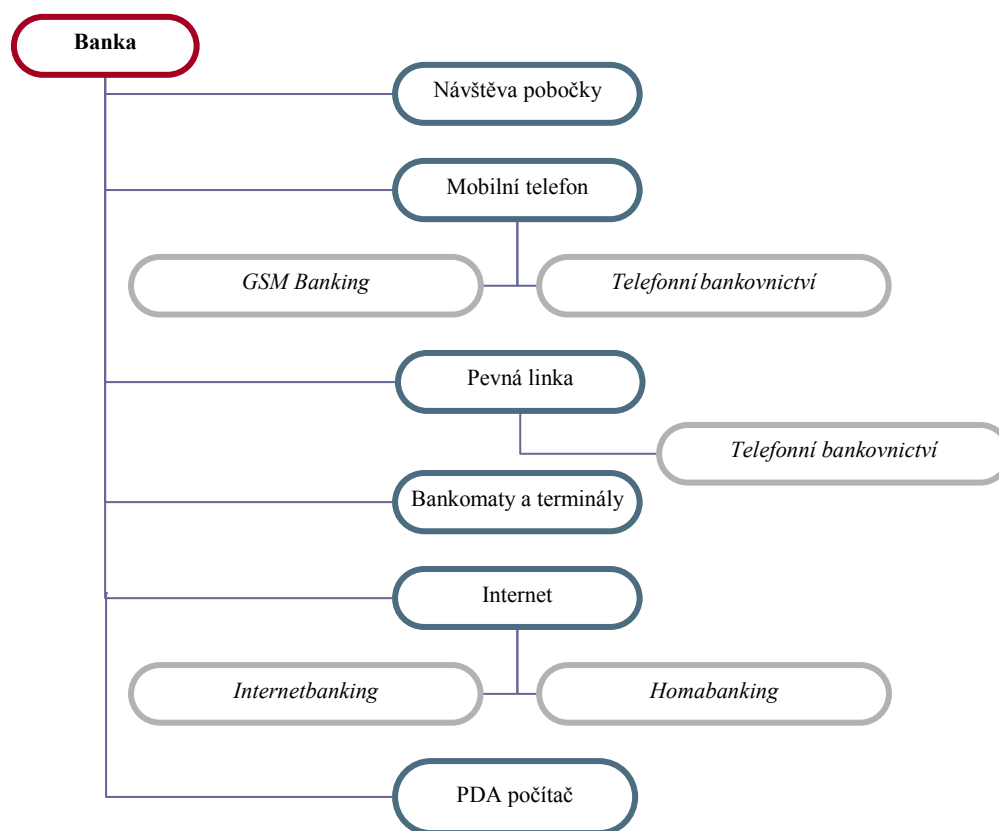


Diagram 1: Komunikace klienta s bankou (Zdroj: autor)

Z diagramu 1 je vidět, že klient má opravdu celou řadu možností jak svůj účet ovládat. Nejedná se samozřejmě o všechny možnosti. Chybí zde například celá řada speciálních služeb, jež nelze zařadit do žádné z uvedených kategorií. Dále zde není zahrnuta ani komunikace s bankou prostřednictvím vlastní počítačové sítě atd. Pro účely této práce jsou



ovšem důležité čtyři, dnes již běžně používané, druhy komunikace. Jedná se o produkty typu homebanking, internetbanking, phonebanking, GSM banking. Teorii jejich používání je také věnována následující část práce. Pro zajímavost je zde pak uveden speciální typ produktů nazvaný PDA banking.

## **3 Druhy elektronického bankovníctví na českém trhu**

### **3.1 Homebanking**

#### **3.1.1 Charakteristika Homebankingu [16, 26, 27]**

Homebanking je produktem elektronického bankovníctví, který umožňuje klientovi komunikovat s bankou a řídit tak peněžní transakce na svém účtu prostřednictvím počítačové sítě internet. Přitom je banka svému klientovi k dispozici 24 hodin denně a 365 dní v roce. Specifické pro tuto službu je, že klient může svůj účet takto ovládat pouze z počítače s nainstalovaným speciálním programem, jenž dodává banka při zřízení služby. A právě v tom je rozdíl mezi homebankingem a internetbankingem. V obou případech sice klient ovládá svůj účet přes internet, takže připojení vyžadují oba produkty, ovšem v případě internetbankingu není potřeba instalovat žádný speciální program, jako je tomu u homebankingu, ale k ovládní svého účtu stačí klientovi pouze jakýkoliv internetový prohlížeč.

#### **3.1.2 Komu je homebanking určen [16, 26, 27]**

Většina produktů typu homebanking je určena středním a větším podnikům organizacím k ovládní svých účtů. Pro nepodnikající fyzické osoby je určen spíše internetbanking. Organizace samozřejmě také mohou používat internetbanking, ovšem tato služba není určena pro tak velký objem peněžních transakcí, jako je tomu v případě homebankingu. Důležitá pro firmy je zajisté i ta vlastnost homebankingu, že je možné do banky odesílat libovolné množství platebních příkazů najednou, což u internetbankingu nejde.

#### **3.1.3 Výhody a nevýhody homebankingu [27]**

Jak již bylo naznačeno, produkty typu homebanking jsou určeny především pro středně velké a velké firmy a jejich managery. Právě tomuto předpokladu jsou tyto produkty přizpůsobeny a v něm také spočívají jejich výhody oproti jiným produktům například typu internetbanking.

První velikou výhodou vidí uživatelé v možnosti práce s těmito produkty v systému offline. To znamená, že klient nemusí být při zadávání peněžních transakcí, jako jsou například příkazy k úhradě, či trvalé příkazy k úhradě, připojen k internetu on-line ale připojuje se až ve chvíli, kdy chce tyto příkazy odeslat. Klient navíc může najednou odesílat libovolný počet příkazů. Další výhodou je možnost propojení aplikace s různými typy účetních programů, což značně usnadňuje práci spojenou s vedením účetnictví a zadáváním příkazů k úhradě. Homebanking také umožňuje propojení více účtů a to dokonce i účtů u různých bank. Firmy také uvádějí jako výhodu možnost nainstalování programu na více počítačů, ze kterých je pak účet ovládán. Nicméně tato výhoda není až tak markantní oproti produktům typu internetbanking, kdy klient může svůj účet ovládat z jakéhokoliv počítače připojeného na internet. U produktů typu homebanking nechybí ani velmi kvalitní a podrobný přehled o transakcích na účtech klienta. Další výhodou je možnost využívání doplňkových služeb, jako je například tisk nebo export dat, jež počítačové programy jednotlivých bank umožňují. Jako poslední a určitě jednou z nejdůležitějších výhod homebankingu je jeho vysoká bezpečnost používání právě díky nutnosti komunikovat s bankou prostřednictvím speciálního programu a možnosti pracovat offline.

Mezi nevýhody homebankingu lze zařadit specializování naprosté většiny produktů tohoto typu na ovládání účtů organizací, kdy tyto produkty k privátním účelům nejsou určeny. Další nevýhodou je určitě vysoká cena za zavedení a používání těchto produktů. Velká nevýhoda je někdy spatřována také v poruchovosti systému, spojené s nemalými náklady za případný servis.

Tyto výhody a nevýhody by měl zvážit každý subjekt, který plánuje zavedení a používání elektronického bankovníctví. Nejdůležitější otázkou při zřizování některého z produktů typu homebanking je, zda velikost dané organizace a objem pravidelných plateb opravdu zavedení této služby vyžadují.

### **3.1.4 Počítačový program pro homebanking [29]**

Služby typu homebanking nabízí na českém trhu řada bank. Tyto produkty se mezi sebou velmi liší, zvláště v rozsahu poskytovaných služeb. Jak již bylo řečeno, služby tohoto typu vyžadují pevně instalovaný program na konkrétním počítači sloužící k ovládání účtu klienta.

Produkty typu homebanking nabízené českými bankami často využívají stejné programové vybavení.

Konkrétně se jedná o program MultiCash. Tento počítačový program je založen na principu skládání různých modulů. Rozsah služeb jednotlivých bank v rámci daného produktu je pak dán tím, do jaké míry banka tyto moduly podporuje. V praxi to tedy vypadá tak, že klient při zřizování služby typu homebanking získá od banky program MultiCash a instaluje na svůj počítač aplikace, které banka podporuje.

Některými takovými moduly jsou:

- Hlavní modul MCC – Zahrnuje základní obrazovku MultiCash, z níž je možné přecházet na další podporované moduly. Ta obsahuje výpisy, zůstatky, kurzovní lístky, textové zprávy, možnost podepsání platby, informace o skutečné komunikaci, informační protokoly.
- Modul elektronického podpisu – Umožňuje zašifrování platby, před odesláním do banky, pomocí elektronického podpisu.
- Modul tuzemských CZI plateb – Slouží k zadávání tuzemských plateb, jak ručně, tak importací z účetních programů. Podmínkou je korunový účet příkazce i příjemce.
- Modul zahraničních CZA plateb – Slouží k zadávání a odesílání plateb do banky. Oproti předchozímu modulu se zde ovšem může vyskytnout jak korunový účet tak i účet v cizí měně. V tomto modulu MultiCash také automaticky přepočítává cizí měnu na koruny dle posledního staženého kurzovního lístku.

Mezi nejznámější banky působící v České republice a využívající pro své služby typu homebanking program MultiCash patří například: Raiffeisenbank, HVB, Česká spořitelna, ČSOB, Volksbank, Komerční banka. I když se tyto banky shodují v používaném počítačovém programu, tak každá z nich má trochu jiný systém přenosu dat a jinou nabídku modulů a služeb.

## **3.2 Internetové bankovníctví a WAP banking [20, 26, 30]**

### **3.2.1 Charakteristika internetbankingu**

Internetbanking je jeden z novějších produktů elektronického bankovníctví, který umožňuje komunikaci klienta s bankou prostřednictvím počítačové sítě internet. Na rozdíl od homebankingu vyžaduje tento druh elektronického bankovníctví pouze počítač připojený na internet s nainstalovaným internetovým prohlížečem, bez nutnosti jakéhokoliv jiného speciálního programu. To sebou přináší jednu obrovskou výhodu internetbankingu a sice tu, že klient může s bankou komunikovat prostřednictvím libovolného počítače připojeného na internet a nemusí se podobně jako u homebankingu vázat na konkrétní počítač. Na stejném principu jako internetbanking funguje i WAP banking. Je to vlastně taková mladší forma internetbankingu, kdy ke komunikaci s bankou dochází prostřednictvím mobilního telefonu podporujícího protokol WAP.

První banky specializující se na internetové bankovníctví vznikly v USA již počátkem devadesátých let dvacátého století. V České republice tento typ elektronického bankovníctví začala jako první poskytovat Expandia banka v roce 1998. V současné době je internetbanking nejdynamičtěji se rozvíjející odvětví elektronického bankovníctví. Důkazem je i to, že většina bank nabízejících internetové bankovníctví každoročně vykazuje více než stoprocentní nárůst počtu klientů vlastních tento typ produktu.

### **3.2.2 Možnosti použití internetbankingu**

Internetbanking může používat kdokoliv, ať se jedná o fyzickou či právnickou osobu, nebo klienta který vůbec není podnikatelem a ovládá tak svůj osobní účet. Ze všech typů produktů elektronického bankovníctví je internetbanking nejuniverzálnější způsob, jak ovládat bankovní účet.

### **3.2.3 Operace prováděné prostřednictvím internetbankingu**

Prostřednictvím produktu typu internetbanking má klient možnost provádět většinu bezhotovostních operací. Zde je důležité dělení těchto služeb na takzvané pasivní a aktivní. Produkty pasivního charakteru klientovi umožňují pouze sledování zůstatku na účtu či kontrolu provedených transakcí, proto také nebývají nijak extrémně zabezpečeny. Naopak aktivní banking umožňuje, ještě navíc zadávat převody peněz, proto je u takovýchto služeb

již více dbáno na stupeň zabezpečení. To znamená, že klient může například zadávat příkazy k úhradě nebo zakládat termínované vklady. Dále lze, stejně jako u pasivních služeb, získávat informace o pohybu peněz na účtu, to je například: zůstatek na účtu, výpis posledních plateb nebo informace o kurzech měn či o úrokových sazbách. Všechny operace, které internetbanking umožňuje provádět nelze takto obecně vyjmenovat, protože nabídky jednotlivých bank se od sebe mohou značně lišit.

### **3.2.4 Přístup k účtu přes internetbanking**

Tato služba umožňuje velmi snadný přístup klienta ke svému účtu. Stačí se pouze přihlásit na webové stránce banky (v případě internetbankingu), nebo na wapové stránce banky (v případě WAP banking) a po zadání příslušného hesla je možné okamžitě provádět operace s finančními prostředky na příslušném účtu. Typ hesla povolujícího přístup k účtu přes internet může mít různé podoby a různé stupně zabezpečení.

## **3.3 Telefonní bankovníctví [18, 26, 27, 28]**

### **3.3.1 Charakteristika phonebankingu**

Klienti jež využívají některou ze služeb typu phonebanking u banky, v níž mají zřízen svůj účet, mohou komunikovat s bankou a získávat tak informace o svých peněžních transakcích, či podávat příkazy prostřednictvím telefonu s tónovou volbou včetně mobilního telefonu. Tímto způsobem je banka přístupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a to z kteréhokoli místa.

### **3.3.2 Operace prováděné prostřednictvím phonebankingu**

Prostřednictvím většiny služeb typu phonebanking, jež banky nabízejí lze provádět následující operace:

- Získávat informace o zůstatku na účtu
- Získávat informace o posledních operacích
- Zadávat jednorázové a trvalé příkazy k úhradě
- Zakládat spořicí a termínované účty
- Informovat se o aktuálním kurzu měn
- Získávat informace o aktuálních úrokových sazbách

Phonebanking tedy nabízí jak pasivní služby, jako jsou například informace o zůstatku na účtu a další informace poskytované bankou, tak i služby aktivní, jako je například zadávání příkazů včetně příkazů k úhradě, zakládání termínovaných vkladů a další služby.

### **3.3.3 Způsob používání phonebankingu**

Služby tohoto druhu patří mezi nejstarší nabízené produkty elektronického bankovníctví, proto je jejich používání velice jednoduché. Zavedení takovéto služby většinou probíhá ihned při zřizování účtu, nebo pozdější osobní návštěvě pobočky. Klient se zřízenou službou takového typu se nejprve musí připojit ke své bance a svému běžnému účtu. To provede vytočením čísla banky a následným zadáním čísla PIN, jež mu určila banka, nebo svého číselného hesla, které si volí sám. Poté co je PIN přijat může klient pracovat se svým běžným účtem a to v jednom ze dvou režimů. Buď využije režimu automat, nebo režimu operátor. V případě použití režimu automat komunikuje klient pouze s hlasovým počítačem banky, který pracuje podobně jako hlasová schránka u mobilního telefonu. Kdežto při režimu operátor komunikuje klient osobně s telefonním bankéřem a diskutuje s ním o svých příkazech. Výhodou používání automatu může pro někoho být anonymita a bezpečí vyplývající z tohoto druhu komunikace. Výhodou používání operátora banky je pak větší rozsah nabízených služeb. Operátor je však většinou k dispozici pouze v pracovní době banky.

### **3.3.4 Zabezpečení phonebankingu**

Produkty typu phonebanking bývají zabezpečeny nutností zadání čísla PIN nebo číselného hesla, jak již bylo řečeno. Pokud dojde k odhalení tohoto hesla nežádoucí osobou, pak je tento systém poměrně snadno zneužitelný. Toto nebezpečí ovšem nemusí být až tak veliké, neboť systém samozřejmě pracuje s bezhotovostními platbami a zpravidla lze operovat pouze s omezenou částkou. Veškeré tyto operace jsou navíc bankou zaznamenávány a archivovány. Je tedy snadné kteroukoliv nežádoucí transakci vyhledat.

## **3.4 GSM bankovníctví [23, 26]**

### **3.4.1 Charakteristika GSM bankingu**

GSM banking je jeden z mladších typů produktů elektronického bankovníctví. Jeho vznik je úzce spojen s vývojem mobilních telefonů a ohromujícím nárůstem počtu uživatelů tohoto způsobu komunikace. Tato služba umožňuje komunikovat s bankou pomocí mobilního telefonu GSM. Klient tak může řídit transakce na svém účtu 24 hodin denně 7 dní v týdnu, aniž by musel navštívit pobočku banky, u níž má zřízen svůj osobní účet.

### **3.4.2 Operace prováděné prostřednictvím GSM bankingu**

Většina bank provozujících službu typu GSM banking umožňuje svým klientům prostřednictvím této služby provádět následující operace:

- zjišťovat zůstatky na účtu
- zjišťovat historii účtu
- převádět peníze z účtu na účet
- zřizovat a rušit trvalé platební příkazy
- zjišťovat doplňkové informace ( kurzy měn, aktuální úrokové sazby )

Pro používání produktů typu GSM banking je tedy nutné vlastnit mobilní telefon, ovšem to není všechno. Aby klient mohl GSM banking používat potřebuje speciální SIM kartu, která umí tímto způsobem s bankou komunikovat. Takovéto SIM karty většinou nabízí navíc i různé informační služby, jako je například: chat navigace, e-mail, PIN manager, důvěrné SMS atd. S touto SIM kartou může klient prostřednictvím GSM bankingu ovládat svůj účet. Pokud má klient více bankovních účtů, třeba i u jiných bank, pak pomocí této SIM karty může ovládat všechny takové účty, u kterých to banky umožňují. Nové SIM karty již bankovní bývají automaticky. Starší SIM karty, lze za bankovní vyměnit u příslušného operátora.



### **3.4.3 Způsob používání a bezpečnost GSM bankingu**

Aktivace služby typu GSM banking probíhá u většiny bank přímo v pobočce za přítomnosti klienta. U některých bank ovšem není přítomnost klienta nutná. V takových případech je služba zavedena pouze prostřednictvím aktivační SMS. Po zřízení této služby má klient přístup ke svému bankovnímu účtu pomocí speciálního bankovního PIN, které chrání účet před zneužitím. Pomocí GSM bankingu komunikuje klient s bankou prostřednictvím krátkých SMS zpráv. Takto vytvořená zpráva je zašifrována tak, aby byla dostatečně chráněna a následně odeslána do banky. Vytváření takovéto zprávy probíhá prostřednictvím menu SIM Toolkit, které uživatele provádí jednotlivými možnostmi, jež služba poskytuje. Po zadání transakce uživatelem je tento příkaz zpracován, zakódován a odeslán do banky prostřednictvím SMS zprávy. Výjimku ve způsobu používání GSM bankingu nabízí eBanka, a to především pro ty klienty jejichž zastaralý mobilní telefon nepodporuje SIM Toolkit. V takovém případě nabízí banka zabezpečení pomocí Osobního elektronického klíče, který generuje okamžitý autentizační kód.

### **3.5 PDA banking**

Jedná se o nejméně rozšířenou službu elektronického bankovníctví. Klient využívající této služby může ovládat svůj účet pomocí kapesního PDA počítače. Tento typ produktu umožňuje provádět většinu operací, které nabízejí i produkty ostatních typů. Nezbytností pro provozování této služby je, vlastnit speciální kapesní PDA počítač napojený na internet. Ten využívá technologie připojení GPRS, HSCDS, Modem, nebo WiFi. Výhodou takového produktu je nejen nepřetržitý přístup k účtu, ale i jeho mobilita. Nevýhodou je nutnost vlastnit PDA počítač a existence dostačujícího signálu při zadávání platebních příkazů. [31]

## 4 Bezpečnost používání elektronického bankovníctví

Používání elektronického bankovníctví sebou přináší spousty výhod, jak pro klienta, tak pro banku u níž těchto služeb využívá. Jednou z mála slabin tohoto způsobu komunikace s bankou je bezpečnost jeho používání. Tu se snaží jak banka tak klient co možná nejvíce maximalizovat. Z tohoto hlediska by bylo možné rozdělit způsob zabezpečení elektronického bankovníctví do dvou základních skupin:

- Zabezpečení ze strany klienta
- Zabezpečení ze strany banky

### 4.1 Zabezpečení ze strany klienta [10]

Při využívání služeb elektronického bankovníctví je jistě v zájmu každého klienta banky, aby jím prováděné peněžní transakce byly co možná nejlépe chráněny před zneužitím. O veškerou tuto ochranu se ovšem nestará pouze banka různými opatřeními a bezpečnostními kódy, ale především sám klient svým počínáním. Proto by měl každý, kdo využívá těchto bankovních služeb dodržovat několik pravidel pro maximální míru zabezpečení svého účtu.

Pravidla vedoucí k maximální bezpečnosti používání elektronického bankovníctví ze strany klienta jsou:

#### 1. Maximální ochrana soukromého klíče (certifikátu)

Soukromý klíč je jakýmsi přístupovým kódem k účtům klienta a zde uloženým financím. Většina bank doporučuje uchovávat soukromý klíč na CD ROMu a mít tento nosič pod neustálou kontrolou na co možná nejbezpečnějším místě. V žádném případě by se soukromý klíč neměl ukládat na pevný disk počítače, kde může být snadno zneužit.

#### 2. Nepoužívat jednoduché heslo (PIN)

V tomto případě banky nedoporučují používat slova či čísla, která mají souvislost se jmény rodinných příslušníků či s jejich daty narození. Heslo by mělo mít

minimálně osm znaků složených z malých i velkých písmen, číslic a několika speciálních znaků.

### 3. Maximální ochrana hesla (kódu PIN)

Hesla by se neměla zaznamenávat do žádných poznámkových bloků či zařízeních a sdělovat žádné další osobě. A to ani rodinným příslušníkům.

### 4. Pro ovládání účtu využívat co možná nejmodernějších technologií

V tomto bodě se jedná především o používání co možná nejnovějších operačních systémů.

### 5. K transakcím používat pouze vlastní počítač

Užívání služeb elektronického bankovníctví se nedoporučuje z neznámého počítače např. v internetové kavárně. Nejvhodnější je vlastní domácí, či firemní počítač.

### 6. Používání antivirového programu

To chrání klienta před ztrátou osobních dat a poškozením bezpečnostních opatření vedoucích k ohrožení bezpečnosti bankovního účtu.

### 7. Nestahovat z internetu neznámé soubory

Nebezpečné je především stahování neznámých souborů s příponou exe. Ty mohou nainstalovat i velmi nebezpečné programy.

Většina z těchto pravidel se týká pouze služeb typu internetbanking popřípadě homabanking, která jsou díky nutnosti použití internetu a velkému množství přenášených dat nejrizikovější. Stejná pravidla ovšem platí i pro používání mobilního telefonu, či pevné linky při ochraně bankovního PIN kódu.

## **4.2 Zabezpečení ze strany banky [30]**

V zájmu každé banky je určitě poskytnutí maximální bezpečnosti při používání elektronického bankovníctví svými klienty. Tím se banky chrání před případnými problémy při zneužití bankovních účtů svých klientů. Vysoká míra zabezpečení svých produktů bance přispívá bezesporu i k dobrému jménu a tím posiluje její postavení na trhu bankovních služeb.

K zajištění maximální bezpečnosti při používání produktů typu internetbanking nabízejí banky svým klientům celou řadu možností zabezpečení. Ty se mezi sebou výrazně liší nejen stupněm bezpečnosti, ale i různou úrovní uživatelského komfortu. Ze zkušeností klientů bank

vyplývá, že uživatelsky nejpřátelštější aplikace nabízejí nejnižší úroveň zabezpečení a naopak nejvyšší úroveň bezpečnosti dosahují aplikace se složitým a pro uživatele nejméně komfortním ovládáním.

V současné době by se všechny druhy zabezpečení, jež banky na našem trhu nabízejí, dali rozdělit do třech základních skupin:

1. Zabezpečení pomocí hesla
2. Zabezpečení pomocí elektronického klíče
3. Zabezpečení pomocí certifikátu

#### **4.2.1 Zabezpečení pomocí hesla**

Při používání tohoto druhu zabezpečení zadává klient před připojením ke svému účtu uživatelské jméno či číslo a příslušné heslo. Jestliže toto heslo je zadáváno jinou osobou, než je majitel či uživatel příslušného účtu, počítač nemá šanci tuto změnu nijak rozpoznat. Ke zjištění hesla jinou osobou může dojít nejen vyzrazením či neopatrností při jeho zadávání, ale i rozšifrováním. To provádějí počítačový hackeri takzvaným odposloucháváním klávesnice či pomocí různých dešifrovacích programů. V obou případech dochází k přesnému vygenerování platného hesla a jeho následnému zneužití. Toto riziko se dá do jisté míry snížit používáním co možná nejnovější verze internetového prohlížeče. Dále banky zavádějí u tohoto způsobu zabezpečení maximální denní výši transakce. V případě, že klient chce tento denní limit překročit, musí vlastnit vyšší úroveň zabezpečení.

#### **4.2.2 Zabezpečení pomocí elektronického klíče**

Tento druh zabezpečení je také založen na používání hesla. To je ovšem v tomto případě vygenerováno pomocí takzvaného elektronického klíče. Takovéto heslo je pak platné pouze pro jednu transakci. Elektronický klíč může mít buď podobu speciálního autentizačního elektronického zařízení, nebo může být heslo zasíláno v podobě autorizačních kódů na mobilní telefon uživatele účtu. V takovém případě může být elektronický klíč implementován buď přímo v mobilním telefonu, nebo na příslušné SIM kartě. Změnou hesla po každé transakci, dochází k znesnadnění přístupu a tím i snížení pravděpodobnosti zneužití účtu.

### **4.2.3 Zabezpečení pomocí certifikátu**

Je v současné době nejvyšší stupeň zabezpečení, který banky na českém trhu nabízejí. Jedná se o poměrně složitý systém využívající princip takzvané asymetrické kryptografie. V praxi to znamená, že klient vlastní dva klíče. Jeden klíč je soukromý a druhý veřejný. Přitom soukromý klíč musí klient držet v maximální tajnosti, ale veřejný klíč je dostupný komukoli. Tyto dva klíče mají tu zajímavou vlastnost, že co jeden z nich zašifruje umí pouze druhý z dvojice rozšifrovat. Veřejný klíč a osobní informace určující identitu jeho majitele svazuje dohromady takzvaný digitální certifikát. Ten vydávají certifikační autority (v prostřední elektronického bankovníctví to jsou většinou banky) po ověření totožnosti a prokázání vlastnictví soukromého klíče.

Soukromý klíč může mít klient uložen na různých nosičích dat. Asi nejhorší variantou je uložení soukromého klíče na pevný disk počítače, jež má za následek poměrně velké nebezpečí jeho zneužití. Dalším nepříliš šťastným řešením je přenášení soukromého klíče na tokenech (disketa, paměťová karta, USB flash disk). To je rizikové především v situacích, kdy majitel účtu používá k ovládní svého konta veřejně přístupné počítače, které jsou například v internetových kavárnách. Nejbezpečnější je ta varianta, kdy má klient svůj soukromý klíč uložen na čipové kartě. Nevýhodou tohoto způsobu uchovávání soukromého klíče je ovšem nutnost pořízení speciálního čtecího zařízení čipových karet.

## **4.3 Budoucnost zabezpečení elektronického bankovníctví [30]**

Pro banku je velice důležité, aby zabezpečení, které klientům poskytuje mělo co možná nejvyšší úroveň a maximální stupeň ochrany proti cizímu zneužití. Jediný případ nabourání účtu klienta by totiž mohl znamenat nejen individuální ztrátu poškozeného, ale také obrovskou ránu do celého zabezpečovacího systému banky. V neposlední řadě by toto nabourání mohlo mít obrovský vliv i na ostatní klienty banky a vyvolání jejich panického chování vlivem strachu ze ztráty majetku, čímž by byla ohrožena důvěra v tento druh komunikace.

Z těchto důvodů se již dnes banky snaží o vývoj dalších forem ověřování identity klienta. Nejvíce se zaměřují na vývoj metod založených na biometrické podstatě člověka.

V budoucnu by tedy mohl klient prokazovat svoji identitu například otiskem prstu, strukturou očního pozadí, tvarem duhovky či zabarvením hlasu. O těchto metodách se ovšem zatím jen uvažuje a na jejich zavedení si klient bude muset ještě nějakou dobu počkat.

## 5 Obce

Pro účely této práce byly vybrány obecní úřady jako subjekty, u nichž bude zkoumáno používání elektronického bankovníctví. Proto se tato část práce zabývá definováním a popisem obce jako základního článku územní samosprávy. Dále jsou zde uvedeny orgány obcí, jejich činnost a pravomoci.

Díky probíhající decentralizaci kompetencí a odpovědnosti za zabezpečování stále více druhů veřejných statků ze státu na územní samosprávu, se postavení obce stává stále významnější.

Jak již bylo řečeno, jedná se o územně samosprávný celek vymezený třemi základními znaky. Těmito znaky jsou:

- „**území**“ [2]
- „**občané**: Na území obce žijí občané s trvalým či přechodným pobytem. Obec může rozhodnout o čestném občanství obce (města) pro jiného občana. Na území obce existují i firmy – **právnícké osoby a podnikatelé** – fyzické osoby se sídlem na území obce nebo s provozovnou na území obce. Do kontaktu s obcí přicházejí i další fyzické a právnícké osoby, např. vlastníci nemovitostí na území obce.“ [2]
- „**samospráva veřejných záležitostí v hranicích obce**: na katastrálním území obce, tzn. působnost.“ [2]

### 5.1 Působnost obce

Působnost je oblast činnosti subjektu veřejné správy v rámci úpravy určitých společenských vztahů.

Zákon vymezuje tyto funkce obce:

- „**Samostatná působnost**: v záležitostech o kterých může obec samostatně rozhodovat. Do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům, nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy, a dále záležitosti, které do samostatné působnosti obce svěří zákon.“ [4]
- „**Přenesené funkce**: v rámci vykonávání státní správy. Přenesená působnost ve věcech, které stanoví zvláštní zákony, je:

- a) *v základním rozsahu svěřené obci vykonávána orgány obce určenými tímto nebo jiným zákonem nebo na základě tohoto zákona; v tomto případě je území obce správním obvodem,*
- b) *v rozsahu pověřeného obecního úřadu vykonávána tímto úřadem*
- c) *v rozsahu obecního úřadu obce s rozšířenou působností vykonávána tímto úřadem“ [5]*

## 5.2 Obce v ČR

Postavení obcí v České republice upravuje zákon číslo 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů a zákon číslo 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů. Tyto zákony upravují rovněž působení orgánů obcí a účast občanů na řízení obce. [2]

*„Obec je veřejnoprávní korporace. Jako základní územní samosprávný celek se rozkládá na jednom nebo několika katastrálních území. Podle katastrálních území se člení na části. Zákon o obcích umožňuje, že se obce mohou slučovat nebo rozdělovat, zpravidla na základě výsledků místního referenda. Každá obec v ČR je začleněna do správního obvodu okresu a do územního obvodu vyššího územního samosprávního celku – kraje.“ [2]*

### 5.2.1 Druhy obcí v ČR

V České republice je v současné době rozlišováno pět základních druhů obcí:

- *„obce, které nejsou městy;“ [2]*
- *„města, která získala statut města v minulosti a od roku 2001 s účinností zákona o obcích města s počtem obyvatel nad 3000;“ [2]*
- *„obce s pověřenými obecními úřady (v současné době celkem 388) a obce s rozšířenou působností (v současné době celkem 205), které podle zákona ve svém správním obvodu zabezpečují výkon státní správy nad rámec přenesené působnosti náležící ostatním obcím;“ [2]*
- **Statutární města**, jsou taková města, která mohou svá území rozčlenit na městské obvody a nebo městské části a to obecně závaznou vyhláškou. Statutární města mají



postavení pověřených obecních úřadů. Většina statutárních měst je v současné době sídlem krajských úřadů;[2]

- „**Hlavní město Praha** členěné na městské části.“ [2]

**Seznam statutárních měst:** „Kladno, Mladá Boleslav, České Budějovice, Plzeň, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Teplice, Most, Liberec, Hradec Králové, Pardubice, Jihlava, Brno, Zlín, Olomouc, Ostrava, Opava, Havířov, Karviná.“ [2]

### **5.3 Charakteristika obce jako základního územního samosprávného celku**

- Je veřejnoprávní korporací [2]
- Je reprezentantem veřejných zájmů [2]
- Pečuje o všestranný sociálně ekonomický rozvoj [2]
- Je samostatným ekonomickým subjektem [2]
- Zabezpečuje veřejné služby [2]
- Může zřizovat neziskové organizace [2]
- Může zřizovat obecní podniky [2]
- Může vkládat svůj majetek do společných podniků [2]
- Musí mít určitou finanční suverenitu [2]
- V mezích zákona je nositelem veřejné moci [2]
- Má právo a povinnost zvelebovat vlastní obecní majetek [2]
- Spolupracuje a rozvíjí vztahy s jinými obcemi [2]
- Hospodaří podle vlastního rozpočtu [2]

### **5.4 Orgány obcí a jejich činnost v ČR [2]**

**Zastupitelstvo obce:** Je kolektivním voleným orgánem obce. Členové zastupitelstva jsou voleni v komunálních volbách na dobu 4 let. Zastupitelstvo má hlavní rozhodující pravomoci v samostatné působnosti. Rozhoduje o všech samosprávných záležitostech mimo těch, které jsou v kompetenci vyšších územně správních celků, tedy zastupitelstva kraje.

Počet členů zastupitelstva se řídí podle velikosti obce, respektive podle počtu obyvatel obce takto:

- „do 500 obyvatel: 5 – 9 členů“ [2]
- „501 – 3000 obyvatel: 7 – 15 členů“ [2]
- „3001 – 10000 obyvatel: 11 – 25 členů“ [2]
- „10001 – 50000 obyvatel: 15 – 35 členů“ [2]
- „50001 – 150000 obyvatel: 25 – 45 členů“ [2]
- „nad 150000 obyvatel: 35 – 55 členů“ [2]

**Rada obce:** Tento orgán tvoří starosta obce a jeho zástupci a další členové, ve velkých městech pak primátor, náměstci primátora a ostatní členové. Rada obce je výkonným orgánem obce. V samosprávné působnosti podléhá zastupitelstvu obce, v rámci přenesené působnosti rozhoduje, jen stanoví-li tak zákon.

**Starosta a jeho zástupci – místostarostové:** Starosta je představitelem obce. To znamená, že zastupuje obec navenek. Je odpovědný zastupitelstvu obce. Přípravuje, svolává a řídí schůze zastupitelstva obce a rady obce. Podepisuje společně s dalšími pověřenými členy rady usnesení schůze zastupitelstva a rady. Dále pak jmenuje a odvolává tajemníka obecního úřadu, či vykonává jeho funkci, není-li v obci samostatně zřízena. Místostarosta zastupuje starostu v případě jeho nepřítomnosti.

**Další orgány obce:** Výbory, Komise, Obecní úřad, Odbory a oddělení obecního úřadu.“ [2]

## 5.5 Počet obcí v ČR podle počtu obyvatel

Počet obyvatel	Počet obcí
Do 199	1 648
200 – 499	2 043
500 – 999	1 283
1 000 – 1 999	657
2 000 – 4 999	367
5 000 – 9 999	128
10 000 – 19 999	68
20 000 – 49 999	42
50 000 – 99 999	17
Nad 100 000	5
<b>Celkem v ČR</b>	<b>6 258</b>

Tabulka 1: „Počet obcí a obyvatel v ČR k 1. 1. 2001“ [2]

Jelikož praktická část této práce bude zaměřena na obce náležející do Jihočeského kraje, jsou v následující tabulce uvedeny údaje týkající se právě obcí na tomto území.

Počet obyvatel	Počet obcí
Do 199	243
200 – 499	204
500 – 999	80
1000 – 1999	46
2000 – 4999	30
5000 – 9999	13
10 000 – 19 999	2
20 000 – 49 999	4
50 000 – 99 999	1
<b>Celkem v JČ kraji</b>	<b>623</b>

Tabulka 2: Počet obcí a obyvatel v JČ kraji k 1. 1. 2007 [15]

## 6 Komerční banka

V následující části je podrobně popsáno působení Komerční banky na českém trhu elektronického bankovníctví. Na tomto příkladě jsou vysvětleny důležité pojmy a je zde ukázáno, na jakém principu funguje elektronické bankovníctví bank působících v České republice. V příloze č. 1 jsou pak uvedeny vlastnosti porovnatelných produktů Komerční banky s několika dalšími bankami působícími v České republice.

Komerční banka byla pro tento účel vybrána z následujících důvodů:

- 1) Komerční banka je v současnosti jednou z nejúspěšnějších bank působících na našem bankovním trhu.
- 2) U všech produktů elektronického bankovníctví této banky je velmi dobře zřejmé, jaký komunikační kanál každá služba využívá. Některé banky mají totiž služby typu homebanking a internetbanking nebo phonebanking a GSM banking vzájemně provázané.
- 3) Komerční banka nemění stále své služby za nové, ale pouze zdokonaluje již existující. Tím je orientace mezi těmito produkty mnohem přehlednější než u ostatních bank, které často nabízejí různé balíčky služeb obsahující více produktů elektronického bankovníctví.

### 6.1 Profil banky [17]

Komerční banka je součástí páté největší bankovní skupiny v celé Eurozóně s názvem Sociétés Générale, jejichž služeb využívá téměř 20 milionů klientů na celém světě. Dá se tedy říci, že patří mezi nejsilnější bankovní instituce nejen v České republice, ale i v regionu celé střední a východní Evropy. V České republice má již Komerční banka více než 1 500 000 klientů, kteří zde využívají síť 361 obchodních míst a 623 bankomatů. Služeb elektronického bankovníctví od Komerční banky přitom v České republice využívá téměř 800 000 jejích klientů. O klienty této banky se stará přibližně 7 400 jejích zaměstnanců.

Komerční banka se již delší dobu zaměřuje na poskytování komplexních finančních služeb v oblasti drobného bankovníctví fyzickým osobám a podnikatelům. Vedle klasických depozitních a úvěrových produktů nabízí tato banka také možnost pojištění, důchodového

připojištění, uzavření smlouvy o stavebním spoření, uzavření leasingové smlouvy, nebo možnost investování do podílových či zajištěných fondů.

V oblasti podnikového a investičního bankovníctví, což zahrnuje střední podniky a velké korporace, poskytuje Komerční banka prostřednictvím svých poradců a systému přímého bankovníctví klasické finanční služby. Mezi ně patří například: platební služby, financování obchodu, leasing, factoring, úvěrování, správa aktiv, služby kapitálového trhu, finanční poradenství a další služby závislé na potřebách klienta.

## **6.2 Postavení Komerční banky na Českém trhu**

Jak již bylo řečeno, Komerční banka patří díky vstupu do Société Générale mezi nejsilnější a nejúspěšnější banky na českém trhu. O její úspěšnosti svědčí i fakt, že se v roce 2005 stala vítězem prestižní soutěže s názvem Banka roku. Tu každoročně pořádá společnost Fincentrum ve spolupráci s generálním partnerem MasterCard. Zde zvítězila v nejvyšší kategorii a získala cenu poroty. Tím překonala Českou spořitelnu, která v této kategorii kralovala v předešlých letech. Ta se v roce 2005 stala vítězem nižší kategorie této soutěže, v níž volí nejlepší banku veřejnost. [6]

## **6.3 Elektronické bankovníctví od Komerční banky**

### **6.3.1 Způsoby komunikace klienta s Komerční bankou**

Z níže uvedeného diagramu je vidět, že Komerční banka nabízí svým klientům pět základních způsobů, jak ovládat svůj účet prostřednictvím elektronických zařízení. Přitom některé z produktů jsou pouze doplňkovými k ostatním službám. Například služba s názvem Expresní linka Plus je doplňkem Expresní linky umožňující použití více kanálů k ovládání účtu. Nejjednodušší službou tohoto typu je pak Přímý kanál umožňující zpracování většího objemu transakcí v rámci služby Mojebanka.

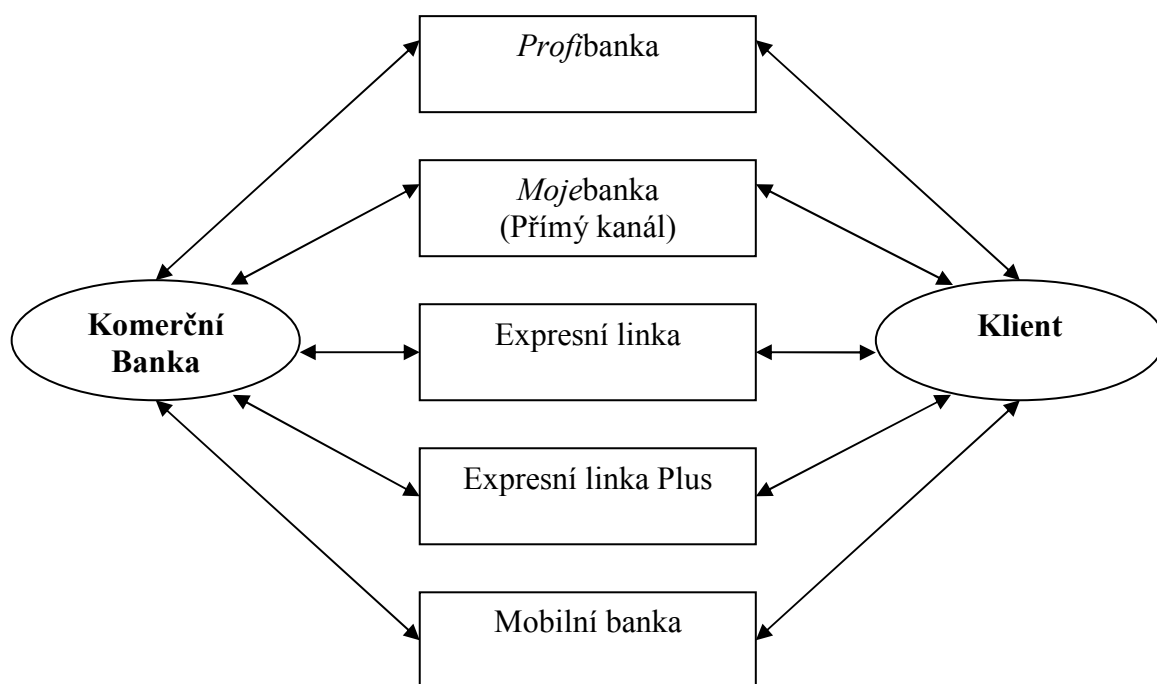


Diagram 2: Způsoby komunikace klienta s KB [11, 13, 14, 16, 22, 23]

Komerční banka nabízí svým klientům všechny čtyři základní typy moderní komunikace s bankou ze skupiny elektronického bankovníctví. Jedná se o produkty typu: Homebanking, Internetbanking (WAP banking), Phonebanking a GSM banking. Názvy produktů jednotlivých typů jsou uvedeny v tabulce 1.

Typ produktu	Název produktu
Homebanking	Profibanka
Internetbanking	Mojebanka
	Přímý kanál
Phonebanking	Expresní linka
	Expresní linka Plus
WAP banking	Mobilní banka

Tabulka 3: Produkty elektronického bankovníctví od KB [11, 13, 14, 16, 22, 23]

V následující části jsou podrobně popsány všechny vyjmenované služby a operace, jež je možno prostřednictvím těchto produktů provádět.

## **6.3.2 Profibanka**

### **6.3.2.1 Popis produktu**

Profibanka je jediný produkt typu homebanking nabízený Komerční bankou. Služba je určena právníckým a fyzickým osobám - podnikatelům s průměrným počtem prováděných transakcí v rozmezí 101 až 3500 měsíčně. Dále této služby může využívat k ovládní svých osobních účtů majitel či ředitel firmy, která prostřednictvím Profibanky řídí své firemní transakce. Podmínkou pro založení této služby je existence alespoň jednoho běžného korunového účtu a uzavření smlouvy o využívání přímého bankovníctví v Komerční bance. Ke zřízení služby Profibanka je nutná osobní návštěva pobočky Komerční banky, u níž má klient vedeny své účty, nebo lze tuto službu zavést společně se zřizováním prvního účtu klienta. Prvním nezbytným krokem při zřizování této služby je vytvoření osobního certifikátu, který bude sloužit pro zabezpečení komunikace mezi klientem a bankou. [16]

### **6.3.2.2 Instalace a první přihlášení do aplikace Profibanka [21]**

Klient Komerční banky, který si zřizuje službu Profibanka musí mít na počítači, prostřednictvím kterého chce svůj účet ovládat, nainstalován speciální program, jež mu poskytne Komerční banka při zřizování Profibanky. Tento program si klient instaluje sám na vybraný počítač (či více počítačů) splňujících podmínky, jež tato aplikace klade na konfiguraci počítače. Během instalace poskytuje Komerční banka technickou podporu prostřednictvím bezplatné telefonní linky. Při instalaci je vytvořen lokální uživatel s definovaným jménem a heslem.

Samotná instalace je velmi snadná. Uživatel se mezi okny instalačního programu pohybuje prostřednictvím tlačítek DALŠÍ nebo ZPĚT, dokud není instalace úspěšně dokončena. Při prvním spouštění aplikace klient zadává jméno a heslo, jež si určil při instalaci programu. Dále pak musí provést základní nastavení aplikace pomocí funkce Administrace-Lokální nastavení nacházející se v levém rámu obrazovky. Při dalším přihlašování do aplikace pak klient zadává pouze jméno a heslo, či jiné údaje zaručující bezpečnost používání aplikace, podle toho jaký druh zabezpečení používá.

### 6.3.2.3 Možnosti aplikace Profibanka [21]

Operace, které může klient provádět prostřednictvím Profibanky, dělíme do dvou hlavních skupin, podle způsobu komunikace s bankou na off-line funkce umožňující použití bez nutnosti připojení k internetu a následné odeslání a on-line funkce umožňující získávání okamžitých informací o příslušném účtu. Všechny tyto operace je možné provádět v multijazykové verzi programu česky nebo anglicky s možností jednoduchého přepínání mezi těmito jazyky.

- offline funkce ( funkce prováděné bez připojení k bance)
  - Zadávání nových platebních příkazů, či změna a rušení neodeslaných platebních příkazů.
  - Zadávání nových trvalých příkazů, či změna a rušení neodeslaných trvalých příkazů.
  - Import resp. Export souborů z resp. do vlastního účetního programu.
  - Přehled všech platebních příkazů, transakcí, aktuálních použitelných zůstatků, dnes zaúčtovaných příkazů zaslaných elektronickými kanály ( nahraných k datu aktualizace ).
  - Přehled všech obsluhovaných účtů.
  - Výpisy pohybů na účtu zasílány denně, týdně, měsíčně, čtvrtletně, či dle vlastního uvážení klienta.
  - Stručné verze výpisů.
  - Statistika systému.
  - Nastavení systému.
  - Nastavení Exportu a Importu.
  
- online funkce ( uživatel je s bankou spojen )
  - Autorizace plateb, dávek a trvalých příkazů
  - Aktualizace
  - Přehled čekajících plateb a dávek ( což jsou platby a dávky nepředané do vnitřního systému banky nebo platby čekající na další kolo zúčtování).
  - Možnost přímé správy uživatelů a jejich přístupů.
  - Pojmenování vlastních účtů.



- Pojmenování protiúčtů.
- Trvalé příkazy k autorizaci.
- Odeslání příkazů do banky k okamžitému i dávkovému zpracování

#### **6.3.2.4 Popis některých operací [21]**

**Použitelný zůstatek:** Klient má kdykoliv k dispozici okamžitou informaci o aktuálních zůstatcích na všech jeho účtech.

**Příkaz k úhradě:** Profibanka umožňuje zadávání příkazů k úhradě, trvalých příkazů a příkazů k inkasu. U zahraničních plateb je možno pro snadnější orientaci využít elektronického průvodce

**Transakční historie:** Umožňuje prohlížet historii zúčtovaných příkazů vztahujících se k vybranému účtu. Systém ukládá všechny informace od data pořízení služby.

**Oznámení o odeslané platbě:** Slouží k informování obchodních partnerů klienta nebo jiných osob o odesílání plateb prostřednictvím SMS, e-mailu, faxu.

**Výpis:** Nabízí možnost zobrazení a tisku výpisů z účtu za libovolnou dobu stanovenou klientem.

**Transakce platební kartou:** Umožňuje získávat okamžité informace o výběrech z bankomatů, či jiných platbách provedených platební kartou.

**Šablony platebních příkazů:** Umožňuje výběr šablony pro uskutečnění často opakované platby.

**Pojmenování účtů:** Možnost pojmenování vlastních i cizích účtů pro snadnější orientaci v různých přehledech.

**Spolupráce s účetními systémy:** Možnost spolupráce Profibanky s účetním systémem, který umožňuje odeslání platebních příkazů přímo z tohoto systému. Použitelné jsou formáty BEST KB a Kompatibilní média.

#### **6.3.2.5 Technické požadavky na provozování služby Profibanka [25]**

Klient Komerční banky, který plánuje zavedení služby Profibanka, musí znát také požadavky, jež provozování této služby klade na hardwarovou i softwarovou vybavenost počítače, z něhož chce ovládat prostřednictvím Profibanky svůj účet. Bez znalosti těchto požadavků by mohlo dojít po instalaci Profibanky k častým a nepříjemným situacím při ovládní účtu, jež by mohly ohrozit bezpečnost používání této služby. Komerční banka udává minimální požadavky na hardware a software počítače, z něhož bude bankovní účet ovládán.

Tyto požadavky nejsou, vzhledem k současnému stavu běžně používané výpočetní techniky nijak náročné. Banka sice udává minimální požadavky na hodnoty hardwarových komponent počítače, ty jsou ovšem nastaveny tak, aby je splňovala naprostá většina dnes používaných počítačů. Podobné je to i s používaným softwarem. Bankovní účty je totiž možné ovládat s podporou všech typů operačního systému Windows a libovolného internetového prohlížeče.

### **6.3.3 Mojebanka**

#### **6.3.3.1 Popis produktu**

Mojebanka je jediný produkt typu internetbanking, který Komerční banka svým klientům nabízí. Jedná se o službu určenou především občanům, podnikatelům i firmám majícím u Komerční banky vedený alespoň jeden běžný korunový účet. Mojebanka umožňuje klientům provádět všechny běžné operace platebního styku a zadávat transakční příkazy v korunách nebo cizí měně. Všechny transakce pak může klient provádět až do výše minimálního zůstatku, jež si sám stanoví. Ke získání této služby je zapotřebí jedna návštěva pobočky Komerční banky, u níž má klient vedeny své účty a kde podepíše smlouvu o využívání přímého bankovníctví. Prvním krokem ke zřízení této služby je pak vytvoření osobního certifikátu sloužícího k podepisování jednotlivých transakcí. To není potřeba, jestliže klient již využívá certifikát u některé jiné služby Komerční banky. [14]

#### **6.3.3.2 Funkce služby Mojebanka [20]**

Jak již bylo řečeno, Mojebanka je produktem typu internetbanking. Z toho vyplývá, že klient používající tuto službu komunikuje s bankou (narozdíl od Profibanky) pouze v on-line režimu. Což znamená nutnost připojení k internetu po celou dobu zadávání platebních příkazů. V tomto režimu umožňuje Mojebanka provádět dva základní druhy operací. Jedná se o pasivní operace umožňující pouze získávání různých informací o platbách a aktivní operace, které umožňují pracovat přímo s penězi na účtech.

#### **Pasivní operace**

- Zobrazení přehledu účtů
- Zobrazení použitelného zůstatku
- Zobrazení přehledu obrátů
- Možnost prohlížení transakční historie (fyzické a právnické osoby max. 31 kalendářních dnů)
- Možnost zobrazení neprovedených příkazů

- Možnost zobrazení jednotlivých blokadí finančních prostředků
- Zobrazení seznamu předavíz (informování uživatele o budoucím zaúčtování platby)
- Možnost prohlížení profilu
- Možnost upravovat oprávnění uživatelů včetně přístupu ke garantované platbě (administrace uživatelů)
- Možnost správy účtů pro garantovanou platbu
- Možnost pojmenování a řazení účtů včetně nastavení subjektu
- Možnost přidání nového uživatele
- Možnost pracování s přehledem uživatelů
- Možnost stažení výpisu z banky
- Vytvoření tiskové sestavy výpisů s možností nastavení denních, týdenních, měsíčních či vlastních intervalů zasilání výpisů
- Zobrazení informací a odkazů na některé internetové stránky Komerční banky

### **Aktivní operace**

- Podávání příkazů k úhradě v korunách
- Podávání příkazů k úhradě v cizí měně
- Zadávání zahraniční platby (v korunách či cizí měně)
- Zadávání příkazu k inkasu v korunách
- Možnost umístění šablon platebních příkazů jako pravidelnou platbu
- Autorizace plateb (porovnání nastaveného limitu s odesílanou částkou)
- Možnost vybírání příkazů k autorizaci odeslaných do seznamu
- Zobrazování přehledu příkazů
- Používání šablon příkazů
- Možnost zadávání trvalých příkazů

#### **6.3.3.3 Popis vybraných funkcí [20]**

**Použitelný zůstatek:** Klient má kdykoli k dispozici informace o aktuálním stavu použitelného zůstatku na svých účtech.

**Zadávání plateb:** Umožňuje jednoduché zadávání příkazů k úhradě, trvalých příkazů a příkazů k inkasu. V případě zahraničních plateb je možno pro snadnější vyplňování údajů použít elektronického průvodce.

**Zasílání zpráv:** Tato funkce umožňuje nastavit zasílání SMS zpráv, e-mailů nebo faxů informujících o nejrůznějších událostech na účtech klienta.

**Pravidelné platby:** Umožňuje uložení jednoduchých šablon, které podstatně urychlují zadávání často používaných příkazů.

**Spolupráce s účetními systémy:** Služba Mojebanka plně podporuje komunikaci s účetními systémy.

**Informace a objednání dalších služeb Komerční banky:** Pomocí formuláře lze vyžádat informace o dalších produktech Komerční banky a případně si tyto produkty ihned objednat.

#### **6.3.3.4 Technické požadavky na provozování služby Mojebanka [25]**

Přestože se jedná o produkt typu internetbanking, který nepotřebuje instalovat žádný speciální program, je nutné použít pro ovládání účtu počítač s patřičným hardwarovým a softwarovým vybavením. Podobně jako u produktu Profibanka nejsou ovšem tyto technické požadavky nijak náročné. Díky tomu, že zde není potřeba používat žádný speciální počítačový program, vyhovuje těmto požadavkům jakýkoliv počítač s libovolným typem operačního systému Windows a internetovým prohlížečem.

#### **6.3.3.5 Bezpečnost používání služby Mojebanka a Profibanka**

Protože Mojebanka a Profibanka jsou nejčastěji využívané produkty k ovládání účtů organizací od Komerční banky, předpokládá se, že prostřednictvím nich bude převáděno velké množství peněz. Proto tyto služby musí být co možná nejlépe zabezpečeny proti zneužití. Komerční banka nabízí svým klientům nejmodernější technologii pro zabezpečení přenosu dat. Jedná se o elektronický podpis v systému Secure Socket Layer (SSL) podporující režim vícenásobné autorizace příkazů a dávek. To znamená, že každý příkaz či dávka může být podepisována až pěti oprávněnými osobami. [9]

#### **6.3.3.6 Osobní certifikát od Komerční banky [9]**

Osobní certifikát umístěný na čipové kartě Můjklíč získává na pobočce Komerční banky každý klient zřizující si službu Mojebanka nebo Profibanka. Ten používá jeho majitel k zabezpečení přístupu do služeb elektronického bankovníctví a k podepisování všech prováděných transakcí. Výhodou certifikátu od Komerční banky je možnost nastavení vícenásobného podpisu. Znamená to, že prováděné transakce musí podepsat několik lidí, aby je bylo možno odeslat. Pokud čipovou kartu Můjklíč již majitel využívá pro účely služby Garantovaná platba, pak ji může okamžitě použít i pro přístup do služeb Mojebanka nebo Profibanka.

Osobní certifikát získává klient na základě elektronické žádosti zaslané do banky a návštěvy banky, kde podepíše příslušnou smlouvu. Poté si může vyzvednout osobní certifikát na webových stránkách Komerční banky. Pokud ovšem chce klient osobní certifikát uložený na čipové kartě nebo na disketě, vyzvedává si jej přímo na pobočce Komerční banky. Takto získaný osobní certifikát lze využít pro přístup ke všem službám elektronického bankovníctví zřízeným u Komerční banky. Platnost osobního certifikátu je v případě uložení na disketě jeden rok, u čipové karty pak dva roky.

### **6.3.3.7 Čtečka čipových karet**

Klient využívající osobního certifikátu uloženého na čipové kartě musí vlastnit čtečku těchto karet, která není klasickou součástí počítače, ale připojuje se k němu zvlášť. Na tento druh čipové karty ovšem nelze použít jakoukoli čtečku, ale pouze takovou, kterou k tomuto účelu Komerční banka doporučuje. [9]

## **6.3.4 Přímý kanál**

### **6.3.4.1 Popis produktu [19]**

Služba Přímý kanál je jakousi nástavbou již zmiňované služby Mojebanka. Jedná se o velmi efektivní službu pomáhající především při práci s účetními programy organizací spolupracujícími přímo se službou Mojebanka. Při praktickém používání této služby má tedy klient možnost, komunikovat s bankou přímo ze svého účetního systému. Těchto služeb může klient využívat buď v rámci služby Mojebanka, nebo v rámci balíčku služeb Mojebanka a Profibanka.

Díky svým vlastnostem, které umožňují velmi rychlé odesílání platebních příkazů a stahování výpisů přímo z prostředí účetního systému, je tato služba určena především větším podnikům, které potřebují přenášet velké množství plateb a výpisů. Banka tento produkt doporučuje klientům provádějícím více než 3 500 plateb za měsíc.

### **6.3.4.2 Operace prováděné prostřednictvím služby Přímý kanál [18]**

- Hromadné zpracování dávkových příkazů k úhradě v korunách i cizí měně
- Hromadné zpracování dávkových příkazů k inkasu v korunách
- Hromadné zpracování dávkových příkazů k platbě do zahraničí
- Hromadné odeslání všech příkazů se splatností až 364 dní dopředu

- Automatizované i manuální propojení s účetním systémem klienta, pro odeslání příkazů a zaúčtování výpisů
- Automatizované stahování dat prostřednictvím firemního certifikátu, které probíhá automaticky v předem nastaveném časovém intervalu
- Podpore standardních formátů KM a BEST KB, EDI BEST
- Stahování avíz
- Hlídní nastavených denních limitů pro aktivní operace
  - Pro každého zmocněnce a obsluhovaný účet zvlášť
  - Pro celý subjekt (např. firmu), tj. všechny zmocněné osoby, majitelé a statutární zástupci za den dohromady

#### **6.3.4.3 Bezpečnost služby Přímý kanál**

Bezpečnost této služby je zaručena elektronickým podpisem jímž uživatel potvrzuje každou aktivní operaci. Tím je zaručena vysoká úroveň zabezpečení, jak při komunikaci klienta s bankou, tak při podepisování příkazů v rámci služby. [18]

#### **6.3.4.4 Přímý kanál ve spolupráci s účetními programy [24]**

Službu přímý kanál lze tedy propojit s ekonomickým či účetním systémem a tím rozšířit možnosti již zavedeného produktu Mojebanka, či balíčku služeb Mojebanka a Profibanka. Přímý kanál ovšem nedokáže spolupracovat se všemi dnes používanými účetními systémy, nebo je tato komunikace velmi obtížná a pro uživatele může znamenat řadu problémů. Lze tedy použít pouze systémy doporučené Komerční bankou. Takovými jsou například:

##### **Ekonomický systém Money S3**

Výrobce: Cigler Software, a.s.

Tento ekonomický systém patří mezi nejrozšířenější u malých a středních firem v České republice. Je určen jak živnostníkům tak i větším společnostem, jež se zabývají obchodem a službami. Stejně tak ho ovšem mohou využívat neziskové a příspěvkové organizace k vedení svého účetnictví. Pokrývá totiž veškeré požadavky od jednoduchého účetnictví až po síťové instalace s podvojným účetnictvím, sklady, objednávky a mzdy. Vyznačuje se též snadným ovládním umožňujícím okamžitou práci s tímto systémem s minimálními náklady na zaškolení.

### **Ekonomický systém Pohoda 2003**

Výrobce: Stormware, s. r. o.

Tento systém je též velmi oblíbený u malých a středních firem. Je doporučen živnostníkům, firmám a společnostem, které se zabývají obchodem a poskytováním služeb, ale i nevýdělečným organizacím k vedení podvojného účetnictví.

### **Účetní a evidenční systém Ekonom**

Výrobce: Compworld, s. r. o.

Jedná se o výkonný a lehce ovladatelný účetní software určený pro malé a středně velké firmy. Výhodou tohoto systému je jeho cenová dostupnost, individuální ovládání a profesionální podpora.

Při použití těchto účetních a ekonomických systémů Komerční banka zaručuje spolehlivou spolupráci se službou Přímý kanál. Pak je možné pohodlně posílat platební příkazy a stahovat bankovní výpisy přímo z prostředí účetního systému.

#### **6.3.4.5 Funkce automatického stahování dat [13]**

Další užitečnou funkcí, kterou přímý kanál nabízí je automatické stahování dat pomocí certifikátu. Tato funkce urychluje a usnadňuje práci se systémem přímého bankovníctví tím, že dokáže v libovolných intervalech stahovat informace o pohybu na klientově účtu.

V praxi to vypadá asi takto: Klient si nastaví stahování aktuálního zůstatku na všech účtech spolu s aktuálním přehledem o všech pohybech. Při spuštění svého účetního systému má pak tyto informace okamžitě k dispozici. Jestliže má nastaven interval automatického stahování těchto dat na krátkou dobu (např. 10 sekund), pak získává po celý den přehled o každém pohybu na jeho účtech. Tyto informace jdou samozřejmě získávat i jiným způsobem, ovšem s nutností spouštění speciální bankovní aplikace, což může být značně zdlouhavé. U produktu Přímý kanál se toto stahování provádí plně automaticky, navíc nevyžaduje ani zadávání hesla.

Toto automatické stahování je umožněno díky takzvanému firemnímu certifikátu. Ten má podobu souboru uchovávaného podobně jako osobní certifikát na disketě či pevném disku počítače. Platnost tohoto certifikátu je 2 roky od data vydání a je určen pouze na provádění

operací pasivního charakteru. Není tedy možné pomocí firemního certifikátu podepisovat a odesílat platby.

Firemní certifikát klient získává zdarma na základě elektronické žádosti a po osobní návštěvě pobočky Komerční banky.

### **6.3.5 Expresní linka**

Tato moderní služba Komerční banky patří do kategorie telefonního bankovníctví. Umožňuje tedy svým klientům provádět vybrané bankovní operace prostřednictvím telefonu, a to buď mobilního nebo pevné linky. Produkt Expresní linka je určen všem občanům, ale i právnickým a fyzickým osobám, jež jsou klienty Komerční banky a kteří zde mají vedený alespoň jeden běžný korunový účet. Obsluha expresní linky může být prováděna, stejně jako u většiny produktů typu phonebanking, prostřednictvím telefonního bankéře nebo pomocí automatizovaného hlasového systému. [11]

Expresní linka svému uživateli umožňuje provádět veškeré nabízené bankovní operace v kteroukoli denní dobu nezávisle na otevírací době pobočky. Navíc Expresní linka umožňuje ovládání účtů i ze zahraničí. [11]

#### **6.3.5.1 Operace prováděné prostřednictvím Expresní linky [12]**

- Sdělení zůstatků a pohybů na všech osobních a podnikatelských účtech s nimiž má klient právo disponovat
- Zadávání příkazů k úhradě v korunách s aktuální i budoucí splatností
- Zadávání, změnu i zrušení trvalých příkazů k úhradě
- Povolení, změnu i zrušení inkasa
- Služby spojené s inkasem plateb SIPO a ČESKÝ TELECOM včetně zadání maximálního limitu
- Zadávání příkazů k úhradě v cizích měnách v rámci Komerční banky
- Použití šablon pro zadávání opakovaných příkazů k úhradě
- Přijetí žádosti o vydání platební karty, změny údajů k platební kartě, stoplistace karty a reklamace transakcí provedených platební kartou
- Přijetí žádosti o vydání kreditní karty, stoplistace karty a reklamace transakcí provedených kreditní kartou



- Zaslání oznámení formou SMS, e-mailu nebo faxu o nejrůznějších událostech na účtech klienta
- Zaslání výpisu z běžného a spořicího účtu (za uplynulých 10, 20 nebo 30 dnů)
- Zřízení termínovaného účtu
- Informace o dostupnosti osobního úvěru
- Investování do otevřených podílových fondů IKS KB
- Sjednání vybraných pojistných produktů
- Dočasné zablokování přístupu k Expresní lince
- Zaslání informací o vybraných produktech KB a dceřiných společnostech KB
- Informace o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a informace o sazebníku KB
- Komunikace prostřednictvím telefonního bankéře nebo automatického hlasového systému

Tuto nabídku operací může klient ještě rozšířit zavedením doplňkové služby s názvem Expresní linka Plus. Ta navíc umožňuje svému klientovi internetový přístup na jeho účet. Zavedení této doplňkové služby klient provádí pouze prostřednictvím telefonu, stejně jako její případné zablokování, odblokování či úplné zrušení. Dále si pak klient při aktivačním telefonátu volí výši maximálního denního limitu na platební transakce v rozmezí 0 až 10 000 Kč (v případě používání optického klíče až do 20 000 Kč).

### **6.3.6 Expresní linka Plus [22]**

Tento produkt se Komerční banka rozhodla vyvinout, kvůli snaze o napodobení některých konkurentů, kteří již podobný produkt delší dobu poskytovali. Jedná se o propojení dvou kanálů elektronického bankovníctví. V případě Expresní linky Plus se jedná o propojení kanálu Expresní linka, která patří do skupiny telefonního bankovníctví s již zmiňovanou doplňkovou službou, jež produktu dodává charakter internetbankingu. Podobné služby na našem bankovním trhu nabízí také Česká spořitelna, eBanka či ČSOB. Zde klient rovněž může za jediný poplatek získat k používání více než jeden kanál přímého bankovníctví.

Narozdíl od produktů výše jmenovaných bank nelze tvrdit, že Expresní linka Plus je plnohodnotnou službou využívající dva kanály Elektronického bankovníctví. Plnohodnotnou by se totiž dala nazvat až v případě propojení Expresní linky s čistě internetbankingovým produktem, jakým je například služba Mojebanka. Neplnohodnotnost Expresní linky Plus je

dána i způsobem zabezpečení při přístupu na účet přes internet. U expresní linky Plus má sice klient možnost použití optického klíče, ovšem u produktů jako je například Mojebanka se používá elektronický podpis, kterým se každá transakce potvrzuje. Na tento elektronický podpis je bankou vystaven a každoročně obnovován certifikát.

### **6.3.6.1 Operace prováděné prostřednictvím služby Expresní linka Plus**

- Zobrazení aktuálních zůstatků a pohybů na účtech
- Zadávání příkazů k úhradě
- Použití šablon pro zadávání opakovaných příkazů k úhradě
- Přehled aktivních trvalých příkazů
- Uložení opakujících se údajů u pravidelných plateb (např. platba nájemného), aniž by klient musel zadávat stále stejné údaje
- Okamžité zobrazení transakcí provedených platebními kartami
- Zaslání oznámení formou SMS, e-mailu nebo faxu o nejrůznějších událostech na účtech
- Pojmenování vlastních účtů pro snadnější přehled
- Získání informací o nabídce KB (telefonní bankéř klienta kontaktuje vždy ve zvolenou dobu)
- Dvojjazyčná verze služby - česká a anglická
- A řada dalších služeb

Všechny tyto operace, týkající se peněžních transakcí, může klient prostřednictvím Expresní linky Plus provádět až do maximální výše 10 000 Kč za den, při používání karty optický klíč pak až do 20 000 Kč za den.

### **6.3.6.2 Bezpečnost používání**

Jak u produktu Expresní linka, tak u jeho doplňkové služby je bezpečnost Komerční bankou navržena na základě zkušeností předních světových bank. Před každým přístupem k účtu klienta je prováděna jeho identifikace a autentizace. Ty jsou zajišťovány prostřednictvím dvou forem zabezpečení, z nichž si jednu vybírá klient při zřizování služby. Jednodušší formou zabezpečení je PIN a heslo, složitější a zároveň bezpečnější je pak přístup pomocí karty optického klíče (OPK).

Při používání optického klíče je zapotřebí, aby klient vlastnil speciální zařízení podobné kalkulačce, které dokáže generovat pro každou transakci potvrzovací kód. Pořizovací cena tohoto zařízení je přibližně 1 000 Kč.

### **6.3.7 Mobilní banka [23]**

Služba Mobilní banka je jedním s nejnovějších produktů nabízených Komerční bankou. Tato služba v sobě spojuje výhody telefonního a internetového bankovníctví. Klient tedy může ovládat transakce na svém účtu pomocí mobilního telefonu, přitom se ovšem pohybuje v prostředí podobném technickému ztvárnění služby Mojebanka. Díky použití mobilního telefonu lze tento produkt zařadit do kategorie GSM banking.

#### **6.3.7.1 Zabezpečení služby Mobilní banka**

Informace, které chce sdělit klient bance, či naopak banka klientovi, jsou zašifrovány pomocí protokolu AES. Takto šifrované informace jsou odeslány, následně rozkódovány do podoby, v jaké byli původně napsány. To snižuje riziko zneužití těchto údajů, v případě, že by byli zachyceny třetí osobou. Při každém přístupu do banky prostřednictvím Mobilní banky je dále nutná identifikace a autentizace uživatele prováděná stejným způsobem, jako u produktu Expresní linka.

#### **6.3.7.2 Dostupnost služby Mobilní banka**

Mobilní banku doporučuje Komerční banka jak občanům k ovládní svých osobních účtů, tak podnikatelům k ovládní účtů firemních. Podmínkou pro provozování této služby je ovšem vlastnictví mobilního telefonu podporujícího technologii GPRS, EDGE nebo vytáčené připojení CSD. Tyto technologie umožňují právě datové přenosy mezi mobilním telefonem klienta a Komerční bankou.

Klient vlastníci příslušný mobilní telefon pak prostřednictvím této služby může provádět veškeré bankovní operace, jako je tomu v případě produktu Expresní linka.

## **6.4 Komerční banka – Závěr**

Na praktickém příkladu jedné z největších bank působících v České republice bylo ukázáno, jaké operace je možno provádět prostřednictvím běžně nabízených produktů elektronického bankovníctví. Z tohoto příkladu je patrné, že takové peněžní operace, jako je například příkaz k úhradě, lze provádět prostřednictvím kteréhokoliv komunikačního kanálu. Pro běžného uživatele proto nemá veliký význam, vybírat typ elektronického bankovníctví podle rozsahu nabízených operací. Něco jiného je to ovšem v případě bankovních účtů větších firem či jiných organizací, kterými jsou například i obce. Ty totiž musejí dbát na to, aby jimi používaný produkt umožňoval provádět všechny potřebné druhy transakcí.

## 7 Výzkum používání elektronického bankovníctví

Součástí této práce je také provedení výzkumu používání elektronického bankovníctví k ovládnání účtů obcí ležících na území Jihočeského kraje. Celý výzkum a hodnocení výsledků bylo prováděno po dobu pěti měsíců. A to od začátku září 2006 až po konec ledna 2007.

### Postup při realizaci výzkumu:

- Vytvoření databáze obcí, u kterých bude výzkum prováděn
- Výběr výzkumného souboru obcí
- Definování způsobu sběru dat
  - Dotazníkový průzkum
  - Řízený rozhovor
  - Rozhovor
- Vytvoření dotazníku určeného pro sběr potřebných informací
- Definice způsobu rozesílání dotazníku
- Třídění získaných informací
- Zpracování dat těmito způsoby:
  - Metoda analýzy
  - Metoda indukce
  - Metoda komparace
- Formulace závěrů výzkumu na základě získaných dat
- Zhodnocení úrovně dosažení stanovených cílů

### 7.1 Výběr výzkumného souboru

Jak již bylo uvedeno v úvodu, týká se praktická část této práce obcí náležejících do Jihočeského kraje. Základním souborem, kterým se výzkum zabývá, je soubor všech obcí o velikosti 1 – 1 000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje. Počet těchto obcí je 527, což je příliš mnoho na to, aby bylo možno zařadit do výzkumu každou z nich. Proto bylo potřeba určit soubor výzkumný, který by dostatečně reprezentoval základní soubor. K tomu byla použita metoda náhodného výběru, jejímž cílem bylo získání reprezentativního souboru třiceti obcí o velikosti 1 - 500 obyvatel a třiceti obcí o velikosti 501 – 1 000 obyvatel.

### **Postup při náhodném výběru:**

- Vytvoření seznamu všech obcí základního souboru.
- Seřazení obcí základního souboru podle počtu obyvatel od nejmenší po největší.
- Vytvoření jednoho čísla (označíme jako „n“) ze souboru čísel od jedné do deseti napsaných samostatně na kartičkách z nichž se losuje.
- Výběr každé n-té obce ze seřazeného základního souboru a její zařazení do výzkumného souboru.
- Tento způsob výběru byl pak aplikován zvlášť na soubor obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a zvlášť na soubor obcí o velikosti 501 – 1 000 obyvatel.

## **7.2 Způsob získávání informací o výzkumném souboru**

Informace o výzkumném souboru měly být získávány pomocí dotazníkového průzkumu. Původním záměrem bylo rozesílat dotazníky prostřednictvím internetu na e-mail adresy obecních úřadů obcí z výzkumného souboru. Tyto dotazníky by byli po vyplnění příslušnou osobou zaslány zpět. Problémem ovšem byla nejistota návratnosti dotazníků. Proto byl ze základního souboru náhodně vybrán soubor deseti obcí, které zároveň nenáležely do souboru výzkumného. Těmto deseti obcím byl zaslán dotazník s cílem, zjistit jeho předpokládanou návratnost.

Během čtrnácti dnů od odeslání se vrátili zpět pouze dva z těchto dotazníků. Návratnost byla tedy hodnocena jako příliš nízká na to, aby bylo možno ve výzkumu pokračovat tímto způsobem.

Proto bylo nutné provést sběr informací jiným způsobem než prostřednictvím e-mailu. Jako nejlepší se jevila metoda osobního kontaktu s dotazovanými. To by ovšem vyžadovalo osobní návštěvu minimálně šedesáti jihočeských obcí, což by bylo časově a finančně poměrně náročné. Z toho důvodu byl zvolen pro dotazování telefonní kontakt se zaměstnanci obecních úřadů, jež mají obecní bankovní účty na starosti.

## 7.3 Postup při sestavování dotazníku

Mezi dílčí cíle diplomové práce patří zmapování rozsahu používání elektronického bankovníctví, nejčastěji využívaných bank a jejich produktů a schopností ovládat bankovní účty obcí náležejících do Jihočeského kraje pomocí těchto bankovních produktů. K dosažení stanovených cílů bylo potřeba vytvořit dotazník (viz. Příloha č. 4) určený pracovníkům obecních úřadů obcí z výzkumného souboru, prostřednictvím kterého by byli zjištěny potřebné údaje. Bylo nutné vytvořit takový dotazník, jehož forma by neodrazovala dotazované odpovídat a přitom měli uvedené otázky co možná největší vypovídací schopnost. Do dotazníku byly zařazeny tyto otázky:

1. Využíváte k ovládnání obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?
2. U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?
3. Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou:
4. Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?
5. Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?
6. Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především elektronické či klasické pobočkové bankovníctví?
7. Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?
8. Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?
9. Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví? Na stupnici od jedné do pěti, kde jednička je nejlepší a pětka nejhorší, vyberte jedno odpovídající ohodnocení.
10. V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb elektronického bankovníctví?

Většina otázek (mimo otázek 3 a 10) je zaškrťovacího typu. To znamená, že dotazovaný nemusí dlouze vymýšlet složité odpovědi, ale stačí, aby si vybral vždy jednu z několika nabízených možností. U některých otázek je pak možnost doplnit odpověď ještě o slovní vyjádření.

Velice důležitá je první otázka dotazníku, která ulehčuje vyplňování dotazníku v případě těch obcí, které elektronické bankovníctví vůbec nepoužívají. Těm totiž řízený rozhovor touto otázkou končí a dotazovaný není dále zatěžován otázkami, které by zjišťovali úroveň jeho znalostí produktů elektronického bankovníctví. To by totiž mohlo dotazované od dalšího rozhovoru odrazovat, jelikož by museli odpovídat na otázky týkající se bankovních produktů, o kterých zřejmě mnoho nevědí.

Dále je v dotazníku klíčové informování dotazovaného o tom, že nemusí odpovídat na všechny otázky, ale pouze na ty u kterých to uzná za vhodné. Tím může dotazovaný vyloučit ty otázky, na které nezná odpověď, nebo by ji musel hledat v účetních záznamech. Přitom nevyplnění některých otázek může vypovídat i o určité neznalosti používaných bankovních produktů. Hlavní výhoda této informace v dotazníku je ovšem spatřována v tom, že dotazovaný nemusí odpovídat na otázky, které by mu zabrali příliš mnoho času. Jedná se především o otázky v nichž je nutno odpovídat slovně (například: V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb atd.). Důvodem pro zařazení této informace o způsobu vyplňování dotazníku je tedy snaha o zvýšení účinnosti řízeného rozhovoru tím, že dotazovaný má možnost některou z otázek vynechat.

## **7.4 Výsledky výzkumu**

V této části bude nejprve u každé otázky vysvětleno, jakým způsobem by měla přispět k dosažení cílů a jak by mohly odpovědi na tuto otázku ovlivnit interpretaci výsledků. Poté budou ke každé otázce zvlášť zveřejněny odpovědi získané od dotázaných subjektů a interpretovány závěry plynoucí z těchto odpovědí.

### **7.4.1 Význam otázek dotazníku**

**Otázka č. 1: Využíváte k ovládní obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?**

Touto otázkou končí řízený rozhovor pro ty dotázané, kteří nemají zřízenou žádnou ze služeb elektronického bankovníctví. Ke všem peněžním transakcím tedy používají pouze bankovníctví pobočkové.

**Otázka č. 2: U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?**

Cílem této otázky bylo především zmapovat bankovní ústavy, které jsou nejčastěji využívány k vedení účtů obcí a zároveň k ovládnutí peněžních transakcí prostřednictvím elektronického bankovníctví.

**Otázka č. 3: Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou:**

Tato otázka byla do dotazníku zařazena proto, aby bylo možno zmapovat, jaký typ produktů (internetbanking, homebanking, phonebanking, GSM banking, atd.) je mezi obcemi nejpoužívanější.

**Otázka č. 4: Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?**

U této otázky mělo dojít k sebehodnocení uživatelů služeb elektronického bankovníctví. Sama o sobě tato otázka příliš velkou vypovídací schopnost nemá. Užitečná ovšem bude při porovnávání se skutečným stavem znalostí elektronického bankovníctví, který lze zjistit z ostatních otázek dotazníku.

**Otázka č. 5: Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?**

Tato otázka by měla přinést informace o tom, do jaké míry dokáží obce využívat služeb elektronického bankovníctví a jaké jsou skutečné znalosti uživatelů těchto produktů. U produktů, jako je například Profibanka od Komerční banky, který umožňuje celou řadu funkcí, včetně propojení s účetními systémy, se totiž předpokládá využití všech těchto funkcí pouze u několika málo klientů Komerční banky, a to především z řad soukromoprávních organizací. Kladná odpověď v případě používání takovéto služby by tedy mohla svědčit o neznalosti některých jejích funkcí. Dotazovaní si mohli vybrat ze čtyř nabízených odpovědí a vyjádřit tak, do jaké míry funkce používaných produktů využívají k řízení peněžních transakcí.

**Otázka č. 6: Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:**

Odpovědi na tuto otázku by měli vypovídat o tom, zda dotazovaní mají dostatečnou důvěru k elektronické komunikaci s bankou. Dále by tato otázka měla opět svědčit o znalostech daného produktu a o schopnosti tento produkt používat. Předpokládá se totiž, že po zřízení elektronického bankovníctví přestane daný subjekt klasické (přepážkové) bankovníctví k rutinním transakcím, které jsou ovšem nejčastější, používat.



**Otázka č. 7: Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?**

Počet kladných odpovědí na tuto otázku by měl vypovídat o nedostatcích, které mají používané produkty a zároveň o tom, které funkce neumějí či nechtějí dotázaní používat. Jestliže by totiž upřednostňovali u transakcí, jež používaný produkt umožňuje, spíše klasické bankovníctví, mohlo by to svědčit o neznalosti této funkce či o strachu ze zneužití příkazu zasílaného bance.

**Otázka č. 8: Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?**

Tato otázka by měla zjistit všeobecný názor sledovaných subjektů na úroveň zabezpečení elektronického bankovníctví. Přestože na zabezpečení takovýchto služeb je v současnosti kladen maximální důraz, nelze možnost zneužití neoprávněnou osobou úplně vyloučit. Počet záporných odpovědí na tuto otázku by měl svědčit právě o tom, jaký názor mají na pravděpodobnost zneužití tohoto způsobu elektronické komunikace s bankou sami uživatelé.

**Otázka č. 9: Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví? Na stupnici od jedné do pěti, kde jednička je nejlepší a pětka nejhorší, vyberte jedno odpovídající ohodnocení.**

Díky této otázce je možné odhalit kvalitu produktů, používaných k ovládání obecních účtů. Dále je možné na základě této otázky ve spojení s některými otázkami ostatními odhalit navzájem si odporující odpovědi, jež mohou svědčit o neznalosti používaného produktu.

**Otázka č. 10: V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb elektronického bankovníctví?**

Tato otázka je doplňující k otázce předešlé. Ti dotázaní, kteří hodnotili používané služby nepříliš dobře, zde mají možnost poukázat na odhalené nedostatky. Přitom je očekáváno, že na tuto otázku odpoví všichni dotázaní, kteří hodnotili používaný produkt v otázce číslo devět horší známkou než dvojkou.

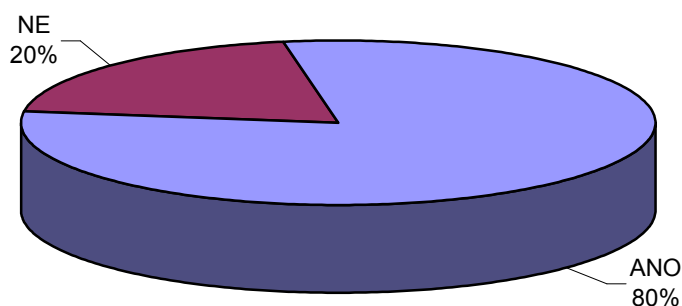
## 7.5 Interpretace závěrů plynoucích z jednotlivých otázek

### 7.5.1 Interpretace závěrů pro obce o velikosti 1 – 500 obyvatel

#### Otázka č. 1

Ze třiceti dotázaných obcí jasně převažují ty, které mají zřízeno alespoň jednu službu umožňující komunikaci s bankou elektronickou cestou. Podíl kladných a záporných odpovědí na tuto úvodní otázku je patrný z grafu 1.

**Využíváte k ovládní obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?**



*Graf 1: Rozsah používání elektronického bankovníctví (1-500)*

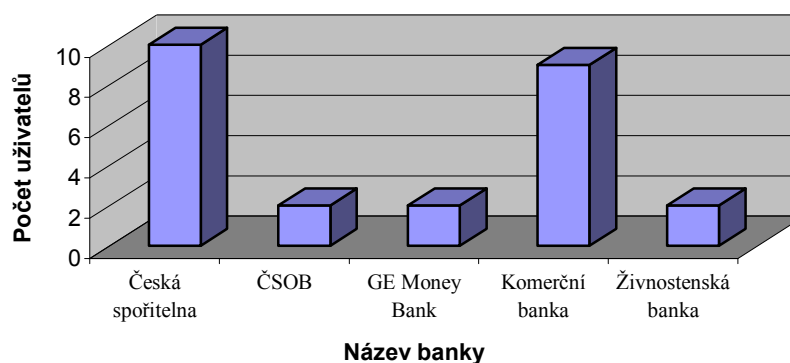
Navíc byla při záporné odpovědi tato otázka doplněna o podotázku, která měla za úkol zjistit důvod nepoužívání elektronického bankovníctví. Vždy bylo jako důvod uvedeno nevhodné technické vybavení, jež má k dispozici účetní obce.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 1:** Naprostá většina obcí (80%) o velikosti 1 – 500 obyvatel používá k ovládní svých bankovních účtů elektronické bankovníctví. Pouze pětina obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel tento způsob komunikace s bankou nepoužívá a to z důvodu nevhodného technického vybavení, jež zřízení služby elektronického bankovníctví neumožňuje.

#### Otázka č. 2

Na tuto otázku odpověděli všichni dotázaní, kteří elektronické bankovníctví používají. Přitom ve skupině o velikosti 1 – 500 obyvatel pouze jedna obec ze všech dotázaných využívá těchto služeb u více než jedné banky. V grafu 2 jsou uvedeny všechny banky, jejichž služeb dotázané obce využívají. U každé z bank je pak patrný příslušný počet těchto obcí.

### U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?



Graf 2: Nejvyužívanější banky (1-500)

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 2:** Obce o velikosti 1 – 500 obyvatel nejčastěji používají elektronické bankovníctví od České spořitelny (41,7%). Druhou nejčastěji používanou bankou je Komerční banka (37,5%). Za ní následuje Československá obchodní banka (8,3%), GE Money Bank (8,3%) a Živnostenská banka (8,3%).

### Otázka č. 3 (Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou)

Na tuto otázku neodpovědělo celkem 8 obcí. U dvou z těchto obcí byl přitom uveden jako důvod strach z případného zneužití této informace tazatelem, u dalších dvou obcí žádný důvod uveden nebyl a zbývající čtyři dotázaní si přesný název používaného produktu nepamatují. Dá se tedy říci, že tato otázka má mnohem větší vypovídací schopnost než jen zjištění nejpoužívanějších typů elektronického bankovníctví.

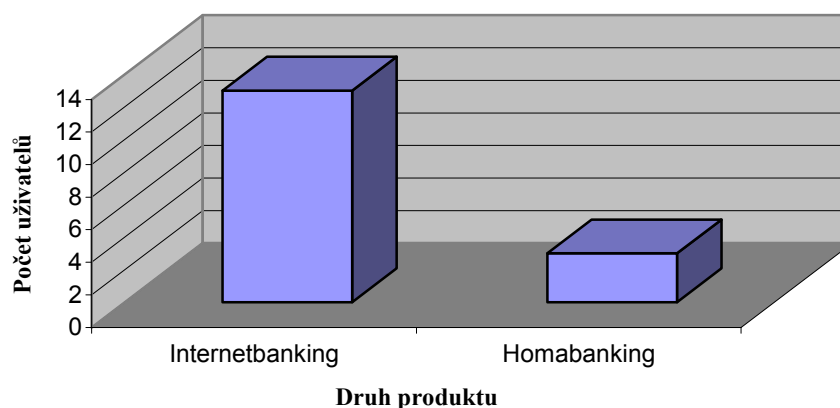
<b>Celkový počet odpovědí na otázku č. 3</b>		16 obcí
<b>Odpověď odmítlo</b>	Z důvodu strachu ze zneužití	2 obce
	Z důvodu neznalosti názvu produktu	4 obce
	Důvod nebyl uveden	2 obce

Tabulka 4: Důvody neodpovězení (1-500)

Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou:		
Název banky	Název služby	Počet obcí
Česká spořitelna, a.s.	servis 24 (internetbanking)	3
	officeline 3.0	3
Československá obchodní banka a.s.	internetbanking24	2
Komerční banka, a.s.	mojebanka	8

Tabulka 5: Názvy používaných produktů (1-500)

### Druhy používaných produktů jsou



Graf 3: Druhy používaných produktů (1-500)

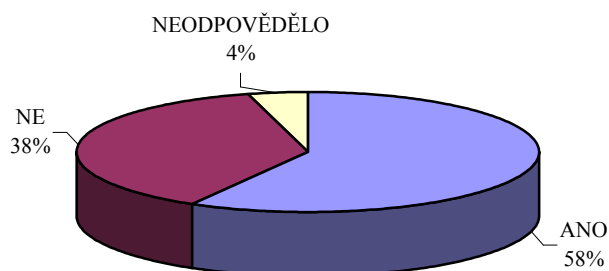
**Závěry plynoucí z odpovědí na otázku č. 3:** obce o velikosti 1 – 500 obyvatel používají k elektronické komunikaci s bankou nejčastěji produkty typu internetbanking (81%). Dalším typem služeb, jež tyto obce využívají je homebanking (19%). Ostatní typy produktů elektronického bankovníctví nejsou těmito obcemi využívány téměř vůbec.

U poměrně velké části obcí (17%) si účetní přesně nepamatuje název používané služby elektronického bankovníctví. U několika obcí (8%) má dotázaný strach ze zneužití používaného produktu neoprávněnou osobou, a to pouze na základě vyzrazení názvu používané služby.

### Otázka č. 4

Na tuto otázku z neznámého důvodu odmítl dopovědět jeden dotázaný. Většina ostatních pak odpověděla kladně.

#### Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?

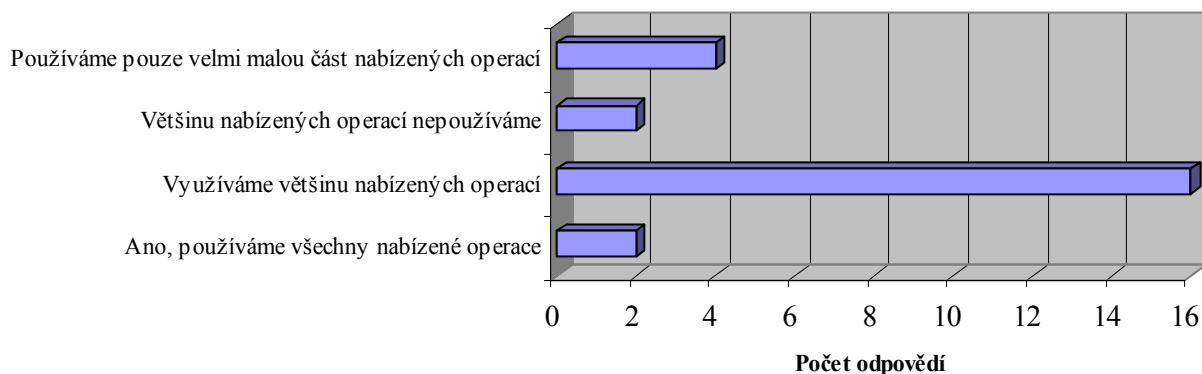


Graf 4: Znalost funkcí používaných produktů (1-500)

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 4:** Většina zaměstnanců (58%) obecních úřadů obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel ovládajících bankovní účty obcí prostřednictvím elektronického bankovníctví má za to, že znají všechny funkce jimi používaných produktů.

#### Otázka č. 5

**Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?**



Graf 5: Využívání možností produktů (1-500)

Většina dotázaných se snažila odpovědět na tuto otázku víceméně neutrálně. Pouze malá část dotázaných (17%) dokázala přiznat, že využívá pouze velmi malou část nabízených operací. Stejně tak jen málo z dotázaných (8%) mohlo tvrdit, že používají naprosto všechny nabízené operace. Mnohem větší vypovídací schopnost bude tato otázka mít ve spojení se skutečnými možnostmi bankovních produktů, jež dané obce používají

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 5:** U naprosté většiny (67%) obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel má zaměstnanec obecního úřadu za to, že používá většinu operací nabízených zřízenou službou elektronického bankovníctví.

### Otázka č. 6

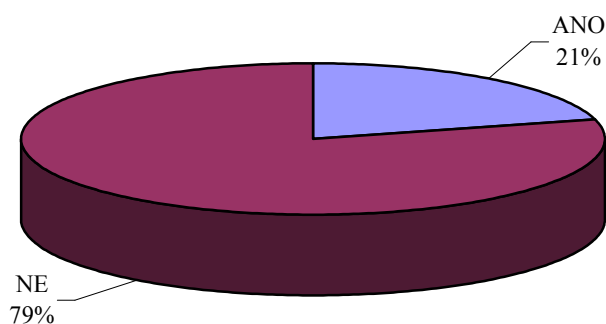
Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:	
Elektronické bankovníctví	Klasické pobočkové bankovníctví
24	0

Tabulka 6: Podíl elektronických transakcí (1-500)

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 6:** Všechny obce o velikosti 1 – 500 obyvatel, které mají zřízenou některou ze služeb elektronického bankovníctví, využívají pro své transakce především tohoto typu komunikace s bankou. Klasické (pobočkové) bankovníctví tyto obce víceméně opouštějí.

### Otázka č. 7

**Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?**



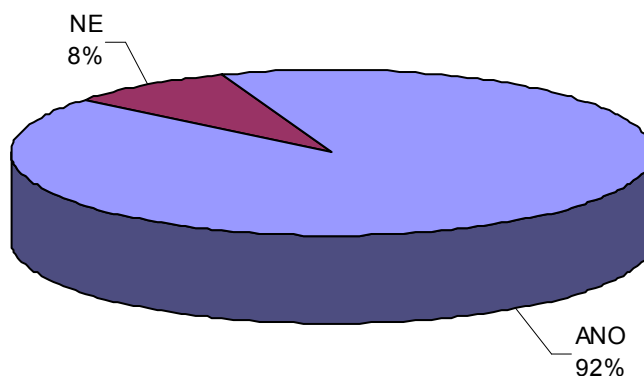
Graf 6: Transakce zadávané klasickým bankovníctvím (1-500)

Několik z dotázaných, kteří odpověděli na tuto otázku kladně uvedlo jako transakci pouze výběr hotovosti. Tato práce se ovšem nezabývá takovými druhy elektronického bankovníctví, které umožňují vybírat a ukládat hotovost, proto byli tyto odpovědi hodnoceny jako záporné. U naprosté většiny kladných odpovědí jsou pak uvedeny peněžní operace z dotačních podúčtů. Pouze jeden dotázaný uvedl nadlimitní peněžní operace.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 7:** U většiny obcí (79%) o velikosti 1 – 500 obyvatel neexistuje žádný druh peněžních transakcí, jež se prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádí. U ostatních obcí jsou nejčastější takovouto transakcí peněžní operace na dotačních podúčtech. Méně časté jsou pak nadlimitní peněžní operace.

### Otázka č. 8

Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?



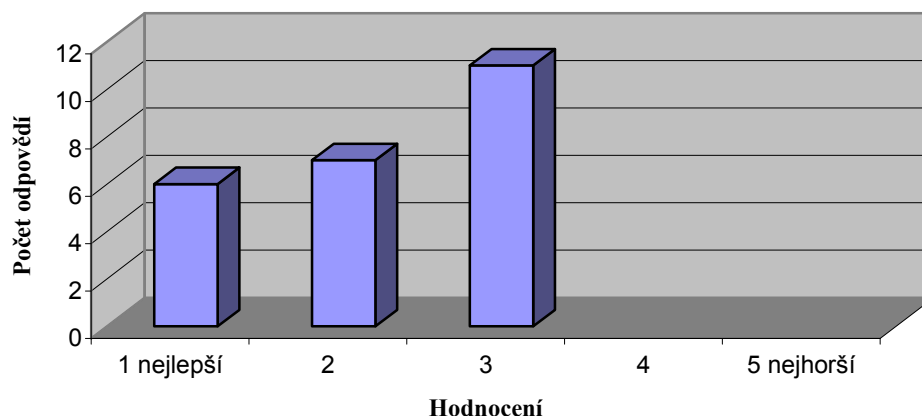
*Graf 7: Bezpečnost používaných produktů (1-500)*

Na tuto otázku odpověděli pouze dva dotázaní záporně. U obou záporných odpovědí byl jako důvod uveden strach ze zneužití hesla.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 8:** Naprostá většina (92%) uživatelů služeb elektronického bankovníctví určených k ovládání bankovních účtů obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel, je přesvědčena o dostatečném zabezpečení používaného elektronického bankovníctví.

## Otázka č. 9

**Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví?**



*Graf 8: Spokojenost s používanými produkty (1-500)*

Většina dotázaných (46%) se u této otázky opět držela zlaté střední cesty. Opět se zde tedy projevila snaha být neutrálním hodnotitelem. Zajímavé je, že žádný z dotázaných nehodnotil používaný produkt jako podprůměrný a odpovědi byly směřovány spíše ke spokojenosti s používanými službami.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 9:** Přesto, že většina dotázaných odpovídala neutrálně, lze tvrdit, že uživatelé služeb elektronického bankovníctví určených k ovládání bankovních účtů obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel jsou s těmito službami spokojeni.

## Otázka č.10

**V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb elektronického bankovníctví?**

Pozorované nedostatky	Počet odpovědí
Zdlouhavé operace	2
Cena z používání	3
Administrativa spojená se zřízením služby a práv s ní spojenými	2
Neochota zaměstnanců banky na informační telefonní lince	1
Chybí paměť na často používané operace	1

*Tabulka 7: Nedostatky používaných produktů (1-500)*



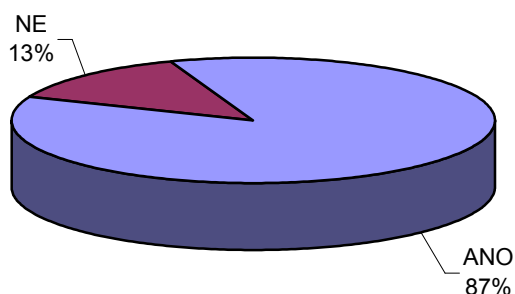
Odpovědi na tuto otázku byly velice zajímavé díky své různorodosti. Někteří dotázaní odpověděli pouze jedním slovem, jiní se rozhovořili a mluvili i o přednostech používaného produktu. Několikrát se při rozhovoru dotázaný zmínil o zastaralosti systému, který používají.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 10:** Většina dotázaných mezi obcemi o velikosti 1 – 500 obyvatel nedokázala na tuto otázku odpovědět. Ti co odpověděli, vidí největší nedostatky používaných služeb v jejich ceně, zdouhavých operacích, a administrativě spojené se zřízením služby a práv s ní spojenými. Nejzajímavější nedostatek, který byl uveden pouze v jednom případě, je chybějící paměť na často používané operace.

## 7.5.2 Interpretace závěrů pro obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel

### Otázka č. 1

Využíváte k ovládání obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?



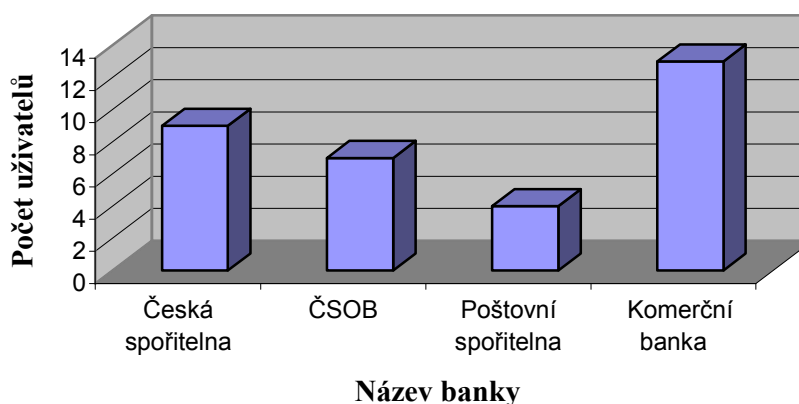
Graf 9: Rozsah používání elektronického bankovníctví (501-1000)

Čtyři z dotázaných obcí odpověděli na tuto otázku záporně a navíc dvě z nich uvedli důvod nepoužívání elektronického bankovníctví. Tím byla nedůvěra v bezpečnost těchto produktů a k jejich správnému fungování.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 1:** Naprostá většina obcí (13%) o velikosti 501 – 1000 obyvatel používá k ovládání obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví. Zbytek obcí nevyužívá tento způsob komunikace kvůli nedůvěře k nabízeným produktům.

## Otázka č. 2

### U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?



Graf 10: Nejvyužívanější banky (501-1000)

Na tuto otázku odpověděli všichni dotázaní, kteří elektronické bankovníctví používají. Přitom je v této skupině 7 dotázaných využívajících služeb více než jedné banky.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 2:** Obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel využívají nejčastěji (50%) produkty elektronického bankovníctví od Komerční banky. Další poměrně často využívanou bankou (35%) je Česká spořitelna následovaná Československou obchodní bankou a poštovní spořitelnou.

## Otázka č. 3 (Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou)

Na tuto otázku, podobně jako u skupiny menších obcí značná část dotazovaných (46%) neodpověděla. Z odpovědí pak nelze v některých případech rovnou říci, o jaký typ elektronického bankovníctví se jedná. Z těchto důvodů je k této otázce uvedeno několik tabulek.

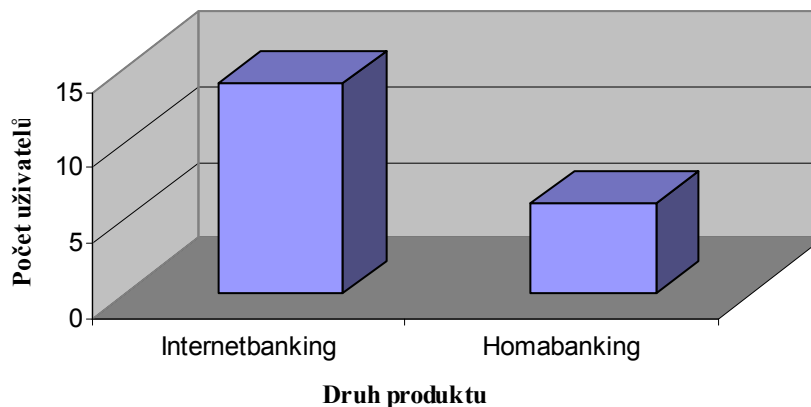
Celkový počet odpovědí na otázku č. 3		14 obcí
Odpověď odmítlo	Z důvodu strachu ze zneužití	5 obce
	Z důvodu neznalosti názvu produktu	3 obce
	Důvod nebyl uveden	4 obce

Tabulka 8: Důvody neodpovězení (501-1000)

Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou:		
Název banky	Název služby	Počet obcí
Česká spořitelna, a.s.	servis 24 (internetbanking)	2
	Homebanking	2
Československá obchodní banka a.s.	Internetbanking 24	1
	Homebanking 24	2
Komerční banka, a.s.	Mojebanka	7
	Profibanka	2
Poštovní spořitelna	Internetbanking	4

Tabulka 9: Názvy používaných produktů (501-1000)

#### Druhy používaných produktů jsou



Graf 11: Druhy používaných produktů (501-1000)

Jelikož poměrně značná část obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel využívá služeb více než jedné banky a zároveň tedy používá několik produktů elektronického bankovníctví, nebude u této otázky interpretace závěru tak jednoduchá jako u předchozí skupiny obcí.

Na tuto otázku odpovědělo celkem 14 dotázaných, kteří používají dohromady 7 různých produktů od čtyřech bank. Protože 7 obcí využívá služeb dvou bank, celkový počet používaných služeb se zvětší na 20.

V této souvislosti bude zkoumáno:

- Služby jakých dvou bank jsou nejčastěji používány jednou obcí?
- Jaké dva typy produktů jsou nejčastěji používány jednou obcí?

Aby bylo možné odpovědět na první otázku, je nutné projít znovu ty dotazníky, ve kterých je uveden více než jeden produkt elektronického bankovníctví.

Obce	Název první banky (produktu)	Název druhé banky (produktu)
Obec 1	Poštovní spořitelna (internetbanking)	Komerční banka (profibanka)
Obec 2	Poštovní spořitelna (internetbanking)	Komerční banka (profibanka)
Obec 3	Poštovní spořitelna (internetbanking)	Komerční banka (mojebanka)
Obec 4	Poštovní spořitelna (internetbanking)	Komerční banka (mojebanka)
Obec 5	Česká spořitelna (Servis 24)	Československá obchodní banka (neuvedeno)
Obec 6	Česká spořitelna (Servis 24)	Komerční banka (mojebanka)
Obec 7	Československá obchodní banka (Internetbanking 24)	Komerční banka (mojebanka)

*Tabulka 10: Současně používané produkty (501-1000)*

Z tabulky je jasně vidět nejčastěji používaná kombinace Poštovní spořitelny s Komerční bankou. Z dotazníků vyplývá, že poštovní spořitelna je vždy kombinována s jinou bankou. Ve všech zkoumaných případech je přítom touto bankou Komerční banka.

Pro zodpovězení druhé otázky stačí zjistit typy používaných produktů a přepsat výše uvedenou tabulku.

Obce	Typ produktu první banky	Typ produktu druhé banky
Obec 1	internetbanking	homebanking
Obec 2	internetbanking	homebanking
Obec 3	internetbanking	internetbanking
Obec 4	internetbanking	internetbanking
Obec 5	internetbanking	neuvedeno
Obec 6	internetbanking	internetbanking
Obec 7	internetbanking	internetbanking

*Tabulka 11: Typy současně používaných produktů (501-1000)*

Z výše uvedené tabulky je vidět nejčastěji používaná kombinace typů služeb. Je přitom zajímavé, že obce ve většině případů nijak nekombinují typy používaných produktů, ale využívají pro oba bankovní účty internetbanking.

**Závěr plynoucí z odpovědi na otázku č. 3:** Nejčastěji využívaným typem produktů elektronického bankovníctví u obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel je internetbanking. V menší míře jsou to pak produkty typu homebanking. Ostatní komunikační kanály nejsou pro elektronickou komunikaci s bankou využívány vůbec.

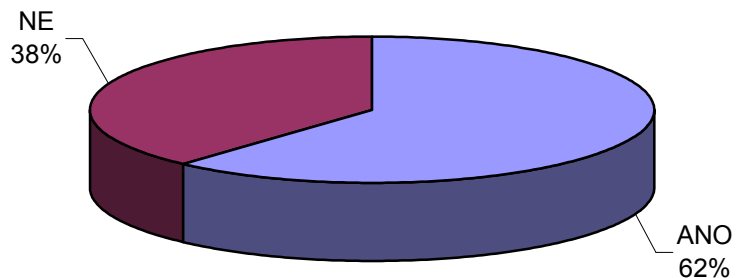
Obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel nejčastěji využívají produkt s názvem Mojebanka od Komerční banky k elektronickému ovládní svých bankovních účtů.

Značná část obcí (27%) o velikosti 501 – 1000 obyvatel používá k elektronickému ovládní svých bankovních účtů dvou produktů elektronického bankovníctví od různých bank. Ty obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel, které využívají služeb dvou bank, většinou nekombinují typy produktů těchto bank. V obou pak mají většinou zřízenou službu typu internetbanking.

Obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel, které využívají služeb Poštovní spořitelny k vedení svých bankovních účtů, mají ve většině případů zřízen druhý bankovní účet u Komerční banky.

#### Otázka č. 4

**Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?**

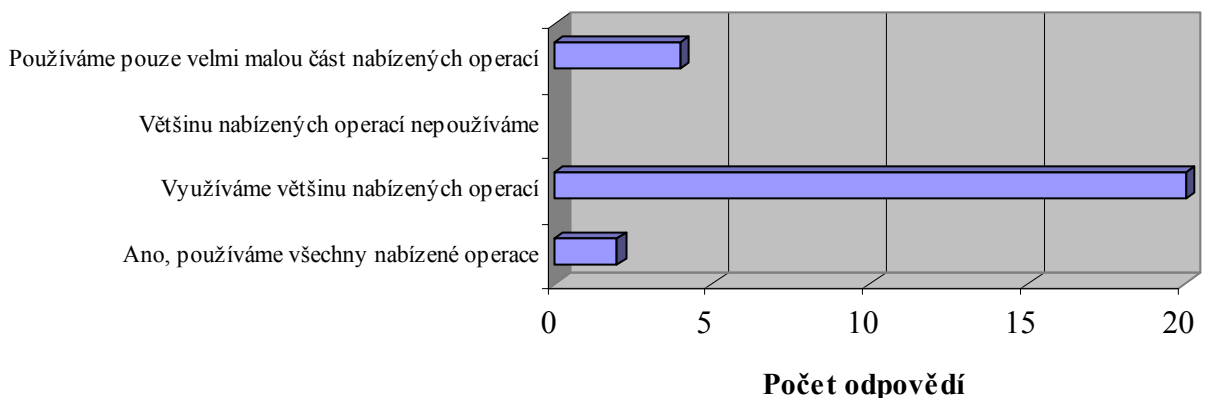


*Graf 12: Znalost funkcí používaných produktů (501-1000)*

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 4:** Uživatelé elektronického bankovníctví k ovládnutí bankovních účtů obcí velikosti 501 – 1000 obyvatel mají ve většině případů (62%) za to, že znají všechny funkce používaného produktu.

#### Otázka č. 5

**Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?**



*Graf 13: Využívání možností produktů (501-1000)*

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 5:** Uživatelé elektronického bankovníctví k ovládání účtů obcí velikosti 501 – 1000 obyvatel mají ve většině případů (77%) za to, že využívají většinu operací nabízených daným produktem.

### Otázka č. 6

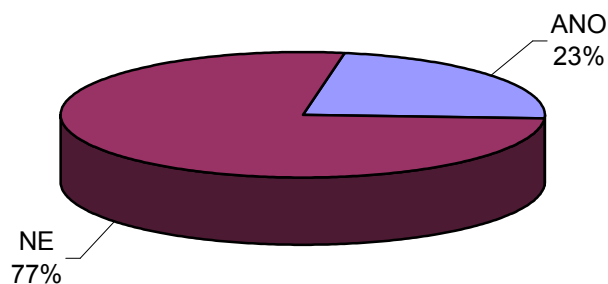
Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:	
Elektronické bankovníctví	Klasické pobočkové bankovníctví
26	0

Tabulka 12: Podíl elektronických transakcí (501-1000)

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 6:** Všechny obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel, jež mají zřízeno alespoň jednu ze služeb elektronického bankovníctví, používají tento způsob komunikace s bankou častěji než klasické pobočkové bankovníctví.

### Otázka č. 7

**Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?**



Graf 14: Transakce nezadávané elektronickým bankovníctvím (501-1000)

Většina dotázaných (77%) odpověděla na tuto otázku záporně. Objevilo se zde ovšem i několik kladných odpovědí včetně udání druhu peněžní transakce prováděné prostřednictvím klasického pobočkového bankovníctví. Dotázaní uvedli tři druhy peněžních transakcí, jež prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádí. Každý tento druh peněžní transakce se přitom mezi dotázanými vyskytl dvakrát.

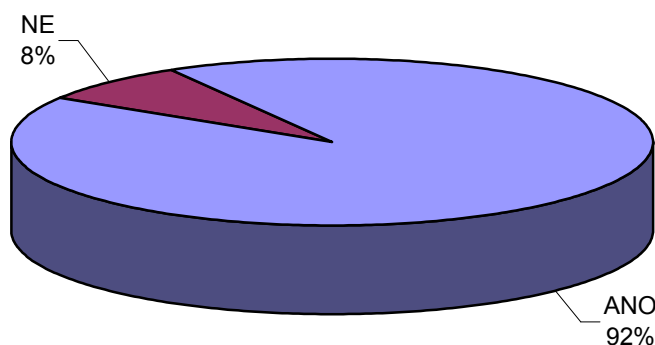
Peněžní transakce prováděné zásadně prostřednictvím osobní návštěvy bankovní pobočky	Počet obcí
zadávání trvalých příkazů	2
objemější platby	2
úhrada z dotačních podúčtů	2

Tabulka 13: Transakce prováděné prostřednictvím osobní návštěvy (501-1000)

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 7:** U většiny obcí (77%) o velikosti 501 – 1000 obyvatel, které využívají služeb elektronického bankovníctví, neexistuje žádný druh peněžní transakce, který by prostřednictvím používané služby nebyl zásadně prováděn. Ostatní obce nepoužívají elektronické bankovníctví především na zadávání trvalých příkazů, k převodu vyšších částech a úhradám z dotačních podúčtů.

## Otázka č. 8

Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?



Graf 15: Bezpečnost používaných produktů (501-1000)

Přestože je naprostá většina dotázaných přesvědčena o dostatečném zabezpečení používané služby, objevilo se zde několik uživatelů, kteří mají k bezpečnosti těchto produktů jistou nedůvěru.

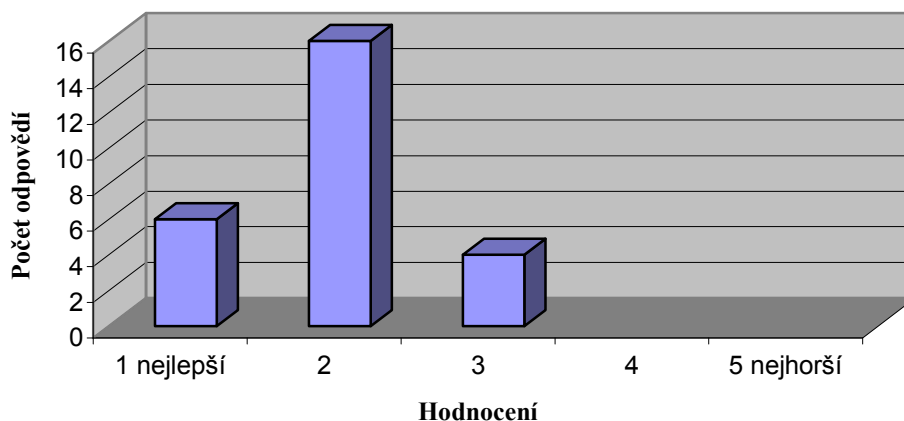
**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 8:** Naprostá většina (92%) uživatelů elektronického bankovníctví používaného k ovládní účtů obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel má za to, že



jejich produkty jsou dostatečně zabezpečeny. Ostatní uživatelé, jež jsou nespokojeni s úrovní zabezpečení, vidí nebezpečí v možnosti odhalení přístupového hesla neoprávněnou osobou.

### Otázka č. 9

**Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví?**



*Graf 16: Spokojenost s používanými produkty (501-1000)*

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 9:** Naprostá většina (62%) uživatelů elektronického bankovníctví u obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel je s používaným produktem spokojena.

### Otázka č. 10

<b>V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb elektronického bankovníctví?</b>	
<b>Pozorované nedostatky</b>	<b>Počet odpovědí</b>
Nízký limit plateb bez vydaného certifikátu	1
Poruchy připojení k serveru	3
Přetížení sítě ve špičkách	2

*Tabulka 14: Nedostatky používaných produktů (501-1000)*

Protože většina dotázaných reagovala na předchozí otázku kladně, nebylo ani jmenováno příliš mnoho nedostatků.

**Závěr plynoucí z odpovědí na otázku č. 10:** Dotázaní náležející do množiny obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel, kteří nejsou příliš spokojeni s používanými produkty

elektronického bankovníctví, nejčastěji uvádějí jako zásadní nedostatky poruchy vyvolané přetížením sítě, způsobující zdlouhavé připojení k serveru banky. Dále jsou nedostatky spatřovány také v omezených možnostech při transakcích prováděných bez použití certifikátu.

## 7.6 Obecné závěry výzkumu

V předešlém textu je interpretována celá řada dílčích závěrů, které se vztahují vždy pouze k jedné otázce dotazníku. Již tyto závěry mají určitou vypovídací schopnost o používání elektronického bankovníctví k ovládnutí účtů obcí na území Jihočeského kraje. Některé záměry přitom mají vypovídací schopnost větší než jiné. Proto budou v následujícím textu jednotlivé poznatky shrnuty a interpretovány důležité výsledky výzkumu.

### 7.6.1 Rozsah používání elektronického bankovníctví

K určení toho, v jakém rozsahu je používáno elektronické bankovníctví obcemi o velikosti 1 – 1000 obyvatel na území Jihočeského kraje poslouží odpovědi na otázky číslo jedna, šest a částečně i na otázku číslo sedm. Díky těmto otázkám bude dosaženo **dílčího cíle číslo dva** této práce. Bude tedy zmapován rozsah používání produktů elektronického bankovníctví obcemi dané velikosti na území Jihočeského kraje.

Z odpovědí na tyto tři otázky je zřejmé, že **83% obcí používá k ovládnutí obecních bankovních účtů mimo jiné také některý z produktů elektronického bankovníctví**. U všech takovýchto obcí pak elektronické bankovníctví jasně převládá (co do množství prováděných transakcí) nad používáním klasického pobočkového bankovníctví. Pouze u 22% obcí ovládajících své účty elektronicky existuje několik málo druhů peněžních transakcí prováděných zásadně prostřednictvím osobní návštěvy bankovní pobočky.

### 7.6.2 Nejpoužívanější banky a produkty

O tom, jaké banky a produkty jsou mezi zkoumanými obcemi nejpoužívanější, vypovídají odpovědi na otázky číslo dvě a tři. Navíc lze z těchto odpovědí určit také nejpoužívanější typy elektronického bankovníctví. Tím budou zmapovány používané banky a určeny nejpoužívanější typy produktů elektronického bankovníctví. Bude tedy dosaženo **dílčího cíle číslo jedna**.

**Nejpoužívanější bankou mezi zkoumanými obcemi se zavedenou službou elektronického bankovníctví je Komerční banka**, kterou využívá k vedení obecních účtů a elektronickému řízení transakcí na nich 44% obcí. Druhou nejpoužívanější bankou je pak Česká spořitelna, kterou pro stejné účely využívá 38% obcí. Zbylé obce využívají především služeb Československé obchodní banky či Poštovní spořitelny, GE Money bank a Živnostenské banky.

**Nejpoužívanějším typem elektronického bankovníctví je internetbanking**, jež je mezi obcemi využíván ze 75%. Ve zbylých případech jsou používány produkty typu homebanking. Ostatní typy produktů, jako je například phonebanking či GSM banking, nejsou mezi obcemi o velikosti 1 – 1000 obyvatel používány vůbec.

### **7.6.3 Odlišnosti u obcí různé velikosti**

Dílním cílem číslo tři stanoveným na začátku práce je nalezení odlišností v používání elektronického bankovníctví mezi obcemi o velikosti 1 – 500 obyvatel a obcemi o velikosti 501 – 1000 obyvatel. Na základě provedeného výzkumu lze vyslovit následující závěry.

- U obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel, které nepoužívají elektronické bankovníctví, je důvodem k jeho nepoužívání špatná technická vybavenost, která tento způsob komunikace s bankou neumožňuje. U větších obcí se již tento problém nevyskytuje a důvodem nepoužívání elektronického bankovníctví je spíše strach ze zneužití bankovních účtů neoprávněnou osobou.
- Dvě nejpoužívanější banky již byli uvedeny v předešlém textu. Zajímavé ovšem je, že menší obce využívají spíše služeb České spořitelny, u větších je pak oblíbenější Komerční banka.
- Ve skupině o velikosti 501 – 1000 obyvatel jen velmi málo obcí využívá elektronických služeb Poštovní spořitelny, jejíž pobočky jsou nejlépe dostupné ze všech bank. V případě, že elektronických služeb Poštovní spořitelny je využíváno, pak tato banka není jedinou, u které má obec účty vedeny a elektronicky ovládány. Tento jev je připisován především elektronickému bankovníctví. V případě jeho neexistence by totiž obce logicky volily nejdostupnější banku, kterou je právě Poštovní spořitelna. Menší obce používající elektronické bankovníctví pak služeb Poštovní spořitelny nevyužívají vůbec.
- U větších obcí se častěji pro ovládání bankovních účtů elektronickou cestou vyskytují produkty typu homebanking. U menších obcí se produkty tohoto typu vyskytují pouze

výjimečně. To je dáno tím, že homebanking je oproti internetbankingu určen větším ekonomickým subjektům provádějícím více bankovních operací.

- Obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel poměrně často využívají pro vedení svých bankovních účtů a elektronickému řízení transakcí na nich služeb více bank. Menší obce pak v naprosté většině případů využívají ke stejnému účelu služeb pouze jedné banky.
- Zaměstnanci obecních úřadů obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel, kteří ovládají obecní účty prostřednictvím elektronického bankovníctví, jsou s používanými produkty spokojeni častěji, než zaměstnanci u menších obcí.

#### 7.6.4 Úroveň znalostí používaných produktů

Zmapování úrovně znalostí produktů elektronického bankovníctví jeho uživateli již není tak snadný úkol, jako tomu bylo v předchozích případech. Řízeným rozhovorem či dotazníkem není snadné zjistit, zda úroveň znalostí dotazovaného je dostačující k efektivnímu používání dané služby elektronického bankovníctví. Proto bylo do dotazníku zařazeno několik otázek, jež sami o sobě nemají příliš velkou vypovídací schopnost. Tu získávají až při vzájemném porovnání příslušných odpovědí. K dosažení **cíle číslo čtyři**, tedy zmapování schopnosti používat elektronické bankovníctví a znalostí používaných produktů zaměstnanci obecních úřadů bude využito odpovědí na otázky čtyři, pět, sedm, osm, devět a deset. Každá z těchto otázek má přitom jinou vypovídací schopnost o znalostech dotazovaného.

Bude nutné znovu projít všechny dotazníky a zaměřit se na výše uvedené otázky. V nich pak budou hledány rozporuplnosti, které by mohli svědčit o špatné znalosti používaného produktu dotazovaným. To bude provedeno zvlášť pro obce o velikosti 1 – 500 obyvatel a zvlášť pro obce o velikosti 501 – 1000 obyvatel. Následným porovnáním bude stanoveno, zda u obcí o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje platí, že úroveň znalostí používaného produktu elektronického bankovníctví účetních obcí je přímo závislá na velikosti obce.

Poměrně často se objevují dotazníky, ve kterých je uvedeno hned několik odpovědí, které svědčí o nepříliš dobré znalosti používaného produktu. Navíc zde byla možnost díky řízenému rozhovoru s dotázaným hodnotit takové skutečnosti, jež by dotazníkový průzkum

nemohl zaznamenat. Těmi jsou například váhavé reakce dotázaných po položení otázky, nejisté odpovědi, atd.

Jako první může o neúplné znalosti používaného produktu svědčit již odpověď na otázku číslo tři. Již ta nebyla několika dotázanými z důvodu neznalosti názvu produktu zodpovězena. Dalším velice důležitým důkazem o neúplné znalosti používané služby je odpověď na otázku číslo devět zjišťující spokojenost s používaným produktem v kombinaci s odpovědí na otázku číslo deset, kde má dotázaný možnost uvést všechny nedostatky dané služby. V případě dobré znalosti používané služby ji dokázal dotázaný rychle ohodnotit nabízenou stupnicí a poté snadno vyjmenovat nedostatky. V ostatních případech sice dokázal dotázaný produktu přiřadit některé z nabízených hodnocení (většinou známku 3), ale poté již nedokázal uvést ani jeden nedostatek používané služby. Za další důkaz neúplné znalosti používaného produktu elektronického bankovníctví lze považovat také kladnou odpověď na otázku číslo pět, kdy dotázaný vypovídá o tom, že používá všechny bankovní operace, jež daný produkt nabízí. V otázce číslo tři jsou přitom uvedeny produkty s takovým rozsahem možností, který sledované obce nemohou pro své účely nikdy plně využít. Dále je možné pozorovat celou řadu protikladů a nesprávných odpovědí, které se ovšem v drtivé většině případů nevyskytují samostatně, ale v kombinaci s některým z výše uvedených důkazů neúplné znalosti používaného produktu.

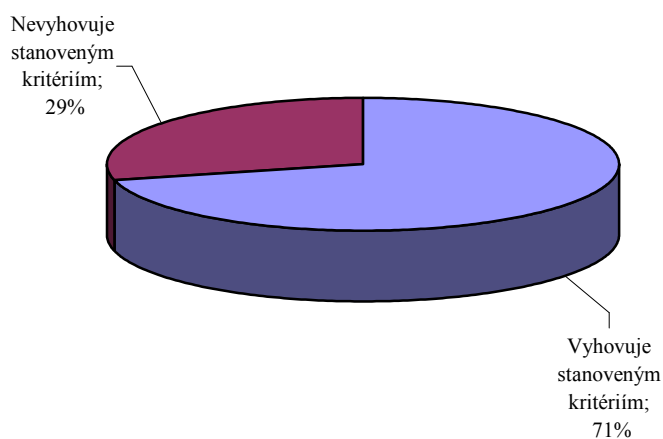
Protože jsou kritéria svědčící o úplných znalostech používané služby velice přísná a průzkum je díky tomu příliš citlivý, je mnoho dotázaným přiřazeno špatné hodnocení jejich znalostí. To v žádném případě ovšem nesignaluje o tom, že by tito dotázaní nebyli dostatečně způsobilí k používání daných produktů a ovládání účtů obcí prostřednictvím elektronického bankovníctví. Výsledky tohoto výzkumu poslouží pouze k tomu, aby bylo možno porovnat úroveň znalostí tohoto způsobu komunikace s bankou u zaměstnanců obecních úřadů různě velkých obcí.

#### **7.6.4.1 Hodnocení znalostí u obcí velikosti 1 – 500 obyvatel**

Ve skupině obcí menší velikosti se již u třetí otázky objevilo několik dotázaných (17%), kteří si nepamatovali název jimi používaného produktu elektronického bankovníctví. Další poměrně častý důkaz neúplné znalosti používaného produktu byl pozorován na konci řízeného rozhovoru u otázek číslo devět a deset, kdy dotázaný hodnotil používaný produkt neutrální známku tři, nicméně po položení desáté otázky nedokázal žádné nedostatky

vyjmenovat. V některých případech pak dotázaný na tuto otázku, ve snaze jmenovat alespoň nějaké nedostatky, odpovídal nesmyslně či zmateně. Tato chyba byla zaznamenána přibližně u 21% dotázaných. Několikrát se mezi dotázanými z této skupiny objevila i třetí výše jmenovaná chyba. A sice ta, že dotázaní byli přesvědčeni o používání všech funkcí dané služby elektronického bankovníctví přesto, že šlo o velice rozsáhlý produkt s celou řadou možností, jež by obec takovéto velikosti nedokázala ke svým potřebám nikdy využít. To bylo pozorováno u 8% dotázaných. Znamky neúplné znalosti elektronického bankovníctví se objevily i v otázce číslo osm, u které byly v 8% případů uvedeny nedostatky zabezpečení používaných produktů. Jako důvod byl pokaždé uveden strach ze zneužití hesla. Dotazovaný přitom neznal žádné další bezpečnostní prvky, které jsou u služeb elektronického bankovníctví běžně poskytovány.

Na druhou stranu byla mezi těmito obcemi v několika případech sledována i velmi dobrá znalost elektronického bankovníctví. V těchto případech se dotazovaný sám rozhovořil o výhodách a nevýhodách používaného produktu, či dokonce projevil znalost dané problematiky návrhem na vylepšení této bankovní služby.



*Graf 17: Úroveň znalostí používaného produktu (1 – 500)*

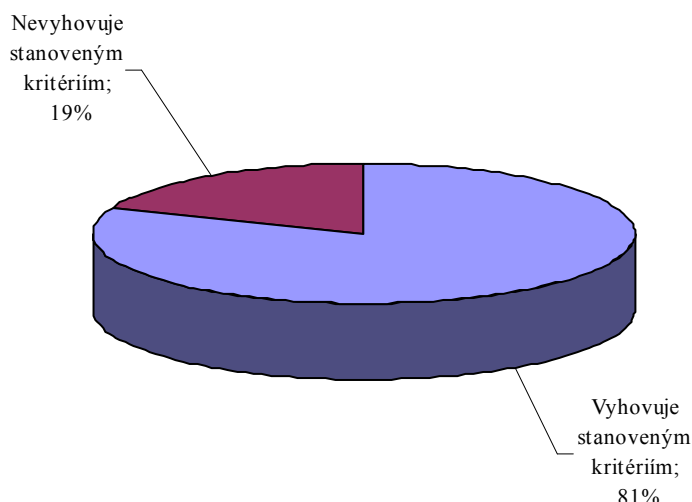
Takovou znalost elektronického bankovníctví, která vyhovuje stanoveným kritériím, prokázalo 71% dotázaných náležejících do skupiny obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a používajících k ovládání obecních bankovních účtů elektronické bankovníctví. U 33% dotázaných ze stejné skupiny obcí pak byla z výsledků řízeného rozhovoru patrná velice dobrá úroveň znalostí používané služby.

Ve všech dotaznících obsahujících navzájem si odporující odpovědi, dotazovaný odpovídá kladně na otázku číslo čtyři, ve které je zjišťováno, zda zná všechny funkce používané služby elektronického bankovníctví. Naopak dotázaní s velmi dobrou znalostí na tuto otázku reagovali poněkud sebekritičtěji.

#### **7.6.4.2 Hodnocení obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel**

Podobně jako u menších obcí bylo i zde několik dotázaných (12%), kteří používaný produkt nedokázali pojmenovat. Také další typy důkazů o neúplné znalosti používaných produktů se shodují s těmi, které se vyskytly již u skupiny menších obcí. Jako první jsou opět odpovědi na otázky číslo devět a deset. Mezi dotázanými bylo přibližně 12% těch, kteří nedokázali uvést žádný nedostatek používaného produktu přesto, že jej hodnotili horší známkou než dvojkou. Také u otázky číslo pět se v 8% případů vyskytlo přesvědčení o stoprocentním využívání všech funkcí, které daná služba nabízí. V této skupině dotázaných se rovněž objevili tací, kteří nepovažují úroveň zabezpečení za dostačující. Jejich znalosti zabezpečovacích prvků se ovšem neomezovali pouze na zabezpečení pomocí hesla, jako tomu bylo u skupiny menších obcí. Další důkaz o neúplné znalosti elektronického bankovníctví byl patrný u 8% odpovědí na otázku číslo sedm. Zde tito dotázaní uvádějí jako transakci prováděnou pouze prostřednictvím klasického pobočkového bankovníctví zřízení trvalého příkazu k úhradě. Po ověření jimi používaných produktů byla však zjištěna možnost zadávat i takovýto typ transakce.

Stejně jako u skupiny obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel se i zde vyskytlo několik dotázaných, kteří projeví velmi dobrou znalost elektronického bankovníctví tím, že dokázali sami hovořit o nedostacích a výhodách používaných služeb. Horlivý přístup k řešení nalezených nedostatků se zde ovšem narozdíl od skupiny menších obcí neobjevil.



*Graf 18: Úroveň znalostí používaného produktu (501 – 1000)*

Dobrou znalost elektronického bankovníctví bez jakýchkoliv rozporuplných odpovědí projevilo 81% dotázaných ze skupiny obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel používajících k ovládnání obecních bankovních účtů tento způsob komunikace s bankou. U 27% dotázaných náležejících do stejné skupiny obcí se pak projevila velice dobrá úroveň znalostí problematiky elektronického bankovníctví.

S odpověďmi na otázku číslo čtyři to ovšem dopadlo podobně jako u obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel. Ti dotázaní, kteří projevili dobré znalosti elektronického bankovníctví, reagovali na tuto otázku většinou záporně. Naopak v dotaznících obsahujících rozporuplné odpovědi se častěji objevuje kladné sebehodnocení.

#### **7.6.4.3 Porovnání úrovně znalostí elektronického bankovníctví**

Tato část výzkumu byla provedena pouze pro účely porovnání schopnosti zaměstnanců obecních úřadů různě velkých obcí, ovládat služby elektronického bankovníctví. Nelze tedy na základě jejích výsledků určit, zda jsou či nejsou znalosti těchto zaměstnanců dostačující.

Z výše uvedených grafů je patrné, že zaměstnanci obecních úřadů obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel ovládající obecní bankovní účty prostřednictvím elektronického bankovníctví projevili dobrou úroveň znalostí tohoto způsobu komunikace častěji než zaměstnanci v případě menších obcí. Rozdíl mezi nimi však v žádném případě není nijak vysoký. Velmi vysokou úroveň znalostí navíc projevovali častěji účetní u menších obcí. Což naznačuje, že



v případě přísněji nastavených kritérií by se rozdíl ve schopnostech ovládat bankovní účty elektronicky minimalizoval.

Díky této části výzkumu lze interpretovat závěr pro **dílčí cíl číslo čtyři**:

**Ve schopnosti používat produkty elektronického bankovníctví a ve znalosti tohoto způsobu komunikace není mezi zaměstnanci obecních úřadů používajícími tyto služby k ovládnání obecních bankovních účtů u obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a obcí o velikosti 501 – 1000 obyvatel žádný výrazný rozdíl.**

## 7.7 Souhrn poznatků výzkumu

Všechny důležité poznatky, jež byly odhaleny výše uvedeným výzkumem lze shrnout do následujících bodů:

- Většina obcí (83%) o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje používá k ovládnání obecních bankovních účtů mimo jiné také některý z produktů elektronického bankovníctví.
- U všech obcí o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje a používajících některý z produktů elektronického bankovníctví převládá tento způsob zadávání peněžních transakcí nad klasickým pobočkovým bankovníctvím.
- Mezi obcemi o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejícími do Jihočeského kraje je nejčastější bankou, jež je využívána k vedení a elektronickému ovládnání obecních účtů Komerční banka (44% obcí) následovaná Českou spořitelnou (38% obcí).
- Nejpoužívanějším typem elektronického bankovníctví mezi obcemi o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejícími do Jihočeského kraje je Internetbanking využívaný 75% obcí.
- Služby elektronického bankovníctví podporující komunikaci klienta s bankou prostřednictvím pevné linky či mobilního telefonu obce o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležející do Jihočeského kraje nevyužívají vůbec.
- Mezi obcemi o velikosti 1 – 500 obyvatel a obcemi o velikosti 501 – 1000 obyvatel náležejícími do Jihočeského kraje je v používání produktů elektronického bankovníctví celá řada odlišností (viz kapitola 7.6.3)
- Ve schopnostech používat služby elektronického bankovníctví a znalostech tohoto způsobu komunikace účetními obcí o velikosti 1 – 500 obyvatel a obcí o velikosti

501 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje a používajících tento způsob komunikace s bankou není žádný výrazný rozdíl.

## 7.8 Závěr výzkumu

Praktická část této práce ukazuje jeden ze způsobů, jakým je možné zmonitorovat používání elektronického bankovníctví k ovládní účtů různých subjektů. V tomto konkrétním případě je výzkum zaměřen na obce o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležející do Jihočeského kraje. Díky výše uvedenému výzkumu byly odhaleny některé zákonitosti v používání tohoto způsobu komunikace s bankou, které sejevily pro obce dané velikosti jako klíčové.

Protože je hlavním cílem práce zmapovat používání produktů elektronického bankovníctví k ovládní účtů obcí na území jihočeského kraje, což je cíl poměrně obecný, nelze přesně vyslovit jednoznačný závěr tohoto průzkumu. Nicméně lze uvést závěr, který charakterizuje používání elektronického bankovníctví danými subjekty nejlépe. Za klíčovou informaci získanou z provedeného výzkumu je považováno zjištění, že naprostá většina (83%) obcí o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejících do Jihočeského kraje používá k ovládní obecních bankovních účtů elektronické bankovníctví. Lze tedy na základě této klíčové a celé řady dalších informací získaných z dotazníkového průzkumu tvrdit, že používání tohoto poměrně mladého bankovního nástroje si našlo celou řadu příznivců také ve veřejném sektoru.

Nejdůležitější a zároveň nejtěžší částí celého průzkumu bylo sestavení vhodného dotazníku s maximální vypovídací schopností. Na správném stanovení dotazníkových otázek totiž závisela úspěšnost celé práce. V žádném případě nelze tvrdit, že sestavený dotazník je nejjedleálnějším nástrojem pro získávání potřebných informací. Již teď lze totiž známa celá řada nedostatků, které nebyly při sestavování dotazníku odhaleny. Některé otázky se totiž po provedení průzkumu jeví jako zbytečné, které by šlo nahradit otázkami důležitějšími či alespoň jinak formulovanými. Za nejméně vhodnou lze zřejmě považovat otázku číslo tři zjišťující přímo název používané služby. Na tuto otázku totiž odmítlo z různých důvodů odpovědět celých 40% dotázaných. Se zbylými šedesáti procenty sice bylo pracováno dál, nicméně tento stav zajisté snižuje přesnost a důvěryhodnost provedeného výzkumu. Tuto otázku bylo přitom možno nahradit, a to dotazem na způsob, kterým je elektronické ovládní bankovních účtů prováděno. Z této informace by pak bylo možné název používaného produktu dohledat. Otázky ovšem není možné během průzkumu pozměnit, proto bylo nutné

dokončit sběr informací s tímto dotazníkem. Při bližším zkoumání by zřejmě byla odhalena celá řada dalších nedostatků dotazníkových otázek, které lze nějakým způsobem nahradit. Otázkou ovšem je, zda by nově vytvořený dotazník byl efektivnější než ten původní, nebo by obsahoval další skryté nedostatky. Dotazník se stoprocentní vypovídací schopností by proto bylo velmi obtížné sestavit.

Na základě výše uvedeným nedostatkům by bylo možné zpochybnit závěr týkající se nejpoužívanějšího typu elektronického bankovníctví. Díky jednoznačnosti výsledků této části výzkumu je ovšem i tento závěr v práci zveřejněn.

Výsledky výzkumu mohou sloužit jako inspirace obcím, které elektronické bankovníctví stále ještě nepoužívají, či bankám k odstranění zjištěných nedostatků jejich produktů. Stejně tak by zveřejněný výzkum mohl o elektronickém bankovníctví informovat další příznivce tohoto moderního způsobu komunikace klienta s bankou.

## Závěr

V dnešní moderní době se zřejmě každý člověk občas potýká se stresem způsobeným nedostatkem času. Ten je mimo jiné vyvoláván také častým a zdoluhavým čekáním na úřadech, v bankách či jiných podobných institucích. Tento problém je v některých případech možné velice efektivně řešit prostřednictvím moderních způsobů elektronické komunikace. Jedním takovým způsobem je také elektronické bankovníctví umožňující komunikaci klienta s jeho bankou bez nutnosti návštěvy bankovní pobočky.

Díky této obrovské výhodě se elektronické bankovníctví stalo velice oblíbeným způsobem komunikace jak u fyzických osob, tak u různých organizací využívajících jeho výhod. Díky obrovskému zájmu o služby tohoto typu banky stále zdokonalují své produkty elektronického bankovníctví a snaží se tak získávat nové zákazníky. Největší uplatnění má elektronické bankovníctví při ovládnutí účtů různých organizací. Zde totiž často dochází k realizaci velkého množství peněžních transakcí, jejichž zadávání by bylo prostřednictvím klasického pobočkového bankovníctví téměř nemožné. Mezi takovéto organizace patří také ty z veřejného sektoru. Proto byly pro účel této práce vybrány obce jakožto veřejnoprávní organizace, pro které má elektronické bankovníctví při zadávání peněžních transakcí nemalý význam.

Tato práce představuje čtyři nejdůležitější typy elektronického bankovníctví nabízené bankami v České republice a informuje i naprosto nezasvěceného člověka o možnostech, které tento způsob komunikace přináší. Dále práce představuje obce jakožto veřejnoprávní organizace, které velmi často využívají k ovládnutí svých obecních účtů právě elektronické bankovníctví. Dále jsou zde zveřejněny výsledky výzkumu, který monitoruje používání elektronického bankovníctví obcemi o velikosti 1 – 1000 obyvatel náležejícími do Jihočeského kraje. Proto může tato práce být obrovským přínosem pro obce či jiné organizace, které se chtějí informovat o tomto způsobu komunikace s bankou a napomoci při výběru nejvhodnějšího produktu elektronického bankovníctví. Práce může být velice užitečná také pro studenty či jiné zájemce o problematiku elektronického bankovníctví, kteří se chystají zpracovávat podobné či stejné téma. Tito zájemci se mohou poučit z nedostatků práce nebo přímo použít závěry zde uvedené.

Velký význam má tato práce také pro diplomata, jež ji zpracovával. Přinesla celou řadu cenných zkušeností s elektronickým bankovníctvím a jeho používáním ve veřejném sektoru. Velice užitečná byla také možnost, vyzkoušet si praktickou aplikaci použitých metod. Za vůbec nejužitečnější je považována zkušenost se sběrem informací prostřednictvím řízeného rozhovoru, což byla pro diplomanta první možnost, seznámit se hlouběji s touto vědeckou metodou.

Přestože elektronické bankovníctví zřejmě nikdy úplně nenahradí klasické pobočky bank, zaslouží si tento způsob komunikace klienta se svým bankovním ústavem jistě velikou pozornost všech subjektů které mají možnost využívat výhod tohoto způsobu komunikace s bankou. Jistě existuje celá řada uživatelů klasického bankovníctví, pro které má elektronická komunikace s bankou velké množství nevýhod. Tato práce by neměla příznivce klasického bankovníctví odrazovat od jeho používání, ale pouze informovat o modernějších způsobech komunikace s bankou.

# Seznam zdrojů

## Literatura

1. Koudelka, Z. *Obce a kraje*. Praha: LINDE, 2001, ISBN 80-7201-272-1
2. Peková, J. a kol. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. Praha: ASPI, 2005, ISBN 80-7357-052-1.
3. Přádka, M. *Elektronické bankovníctví*. 2. vyd. Praha: Computer press, 2000, ISBN 8072263285
4. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, Hlava II, § 35
5. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, Hlava III, § 61

## Internet

6. Banka roku, *Ocenění MasterCard banka roku 2005* [on-line]. [2006-9-20].  
Dostupné z: <<http://www.bankaroku.cz/>>
7. Ceed, *Elektronické bankovníctví* [on-line]. [2006-9-11]. Dostupné z:  
<<http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke-bankovnictvi.htm>>
8. Fakulta informatiky MU, *Historie a současnost elektronického bankovníctví a e-komerce* [on-line]. [2006-9-11]. Dostupné z:  
<<http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2001/xcodl.html>>
9. Komerční banka, *Co je certifikát* [on-line]. [2006-9-20]. Dostupné z:  
<[http://www.mojebanka.cz/cs/certificates/cert\\_wizard.shtml](http://www.mojebanka.cz/cs/certificates/cert_wizard.shtml)>
10. Komerční banka, *Desatero bezpečnosti* [on-line]. [2006-9-20]. Dostupné z:  
<<http://www.mojebanka.cz/cs/security.shtml>>
11. Komerční banka, *Expresní linka* [on-line]. [2006-9-25]. Dostupné z:  
<[http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/products/express\\_line.shtml](http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/products/express_line.shtml)>
12. Komerční banka, *Expresní linka* [on-line]. [2006-9-21]. Dostupné z:  
<[http://www.mojebanka.cz/file/cs/EL\\_prvni\\_kroky.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/EL_prvni_kroky.pdf)>

13. Komerční banka, *Firemní certifikát v aplikaci Přímý kanál* [on-line]. [2006-9-24].  
Dostupné z: <[http://www.mojebanka.cz/file/cs/firemni\\_certifikat\\_navod.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/firemni_certifikat_navod.pdf)>
14. Komerční banka, *Mojebanka* [on-line]. [2006-10-23]. Dostupné z:  
<<http://www.kb.cz/cs/seg/seg1/products/mojebanka.shtml>>
15. Ministerstvo vnitra, *Počet obyvatel v obcích* [on-line]. [2007-1-1]. Dostupné z:  
<[http://www.mvcr.cz/sprava/informat/cetnost/obce/pocet\\_obcane\\_leden07.xls](http://www.mvcr.cz/sprava/informat/cetnost/obce/pocet_obcane_leden07.xls)>
16. Komerční banka, *Profibanka* [on-line]. [2006-9-13]. Dostupné z:  
<<http://www.kb.cz/cs/seg/seg4/products/profibanka.shtml>>
17. Komerční banka, *Profil – informace* [on-line]. [2006-9-10]. Dostupné z:  
<<http://www.kb.cz/cs/com/profile/index.shtml>>
18. Komerční banka, *První kroky s aplikací Přímý kanál* [on-line]. [2006-9-20].  
Dostupné z: <[http://www.mojebanka.cz/file/cs/primy\\_kanal\\_prvni\\_kroky.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/primy_kanal_prvni_kroky.pdf)>
19. Komerční banka, *Přímý kanál* [on-line]. [2006-9-20]. Dostupné z:  
<[http://www.kb.cz/cs/seg/seg4/products/direct\\_channel.shtml](http://www.kb.cz/cs/seg/seg4/products/direct_channel.shtml)>
20. Komerční banka, *Příručka pro obsluhu aplikace Mojebanka* [on-line]. [2006-9-20].  
Dostupné z: <[http://www.mojebanka.cz/file/cs/mojebanka\\_prirucka.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/mojebanka_prirucka.pdf)>
21. Komerční banka, *Příručka pro Profibanku* [on-line]. [2006-9-13]. Dostupné z:  
<[http://www.mojebanka.cz/file/cs/profibanka\\_prirucka.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/profibanka_prirucka.pdf)>
22. Komerční banka, *Příručka pro uživatele služby Expresní linka Plus* [on-line].  
[2006-10-23]. Dostupné z: <[http://www.mojebanka.cz/file/cs/ELplus\\_prirucka.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/ELplus_prirucka.pdf)>
23. Komerční banka, *Příručka pro uživatele služby Mobilní banka* [on-line].  
[2006-11-3]. Dostupné z:  
<[http://www.mojebanka.cz/file/cs/mobilni\\_banku\\_prirucka.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/mobilni_banku_prirucka.pdf)>
24. Komerční banka, *Spolupráce s účetními systémy* [on-line]. [2006-9-20]. Dostupné z:  
<[http://www.mojebanka.cz/cs/services/dc/accounting\\_software.shtml](http://www.mojebanka.cz/cs/services/dc/accounting_software.shtml)>

25. Komerční banka, *Technické podmínky pro uživatele služeb přímého bankovníctví* [on-line]. [2006-9-20]. Dostupné z: <[http://www.mojebanka.cz/file/cs/technicke\\_podminky\\_prime\\_bankovnictvi\\_KB.pdf](http://www.mojebanka.cz/file/cs/technicke_podminky_prime_bankovnictvi_KB.pdf)>
26. Měšec, *Elektronické bankovníctví* [on-line]. [2006-5-4]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/texty/elektronicke-bankovnictvi/>>
27. Měšec, *Elektronické (přímé) bankovníctví* [on-line]. [4. 5. 2006-5-4]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/slovnicek/elektronicke-prime-bankovnictvi/>>
28. Měšec, *Telefonní bankovníctví* [on-line]. [2006-9-8]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/texty/telefonni-bankovnictvi/>>
29. Nový K., *Homebanking na tisíc způsobů* [on-line]. [2002-5-29]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/clanky/home-banking-na-tisic-zpusobu/>>
30. Rybková H., *Internetbanking: bezpečnost na úkor pohodlí* [on-line]. [2005-8-30]. Dostupné z: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/bankovnictvi/internetbanking-bezpecnost-na-ukor/1000464/16402/>>
31. Zámečník P., *PDA přístup do e-banky* [on-line]. [2003-3-5]. Dostupné z: <<http://www.mesec.cz/clanky/pda-pristup-do-ebanky/>>



# **Seznam příloh**

**Příloha 1: Porovnání produktů bank**

**Příloha 2: Výsledky výzkumu (1 – 500)**

**Příloha 3: Výsledky výzkumu (501 – 1000)**

**Příloha 4: Dotazník**

## Příloha 1: Porovnání produktů bank

Produkty elektronického bankovníctví nabízí v současné době naprostá většina bank působících v České republice. Některé z těchto bank nabízejí elektronické bankovníctví spíše jako okrajovou část ze všech poskytovaných bankovních služeb, pro jiné je elektronické bankovníctví klíčovým produktem. Několik bank dokonce provozuje jen velmi málo poboček a zaměřují se pouze na takzvané pobočky virtuální. U takovýchto bank je platební styk realizován výhradně v elektronické podobě.

Podle toho, do jaké míry je banka zaměřena na poskytování služeb elektronického bankovníctví, se také liší úroveň a kvalita nabízených produktů tohoto typu. V následujícím textu je uvedeno několik největších bank působících v České republice a srovnání jimi nabízených služeb typu internetbanking, GSM banking a phonebanking.

### Internetbanking

Název banky	Příkaz k úhradě	Výpis z účtu	Zahraniční platební styk	Trvalý příkaz (zřízení)	Cena	
					zřízení	Vedení (Kč/měsíc)
<b>Komerční banka</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	44 Kč
<b>ČSOB</b>	ANO	Ne	ANO	ANO	0 Kč	20 Kč
<b>HVB Bank</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	490 Kč	0 Kč
<b>GE Money Bank</b>	ANO	ANO	NE	ANO	0 Kč	39 Kč
<b>Česká spořitelna</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	25 Kč
<b>Živnostenská banka</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	30 Kč
<b>eBanka</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	75 Kč

## GSM banking

Název banky	Příkaz k úhradě	Trvalý příkaz (zřízení)	Výpis z účtu	Zahraníční platební styk	Cena	
					zřízení	Vedení (Kč/měsíc)
<b>Komerční banka</b>	ANO	NE	NE	NE	0 Kč	15 Kč
<b>ČSOB</b>	ANO	ANO	NE	NE	0 Kč	20 Kč
<b>HVB Bank</b>	ANO	ANO	NE	NE	200 Kč	50 Kč
<b>GE Money Bank</b>	ANO	ANO	NE	NE	0 Kč	39 Kč
<b>Česká spořitelna</b>	ANO	ANO	NE	NE	0 Kč	25 Kč
<b>Živnostenská banka</b>	ANO	ANO	NE	NE	0 Kč	30 Kč
<b>eBanka</b>	ANO	NE	NE	NE	50 Kč	75 Kč

## Telebanking

Název banky	Příkaz k úhradě	Trvalý příkaz (zřízení)	Výpis z účtu	Zahraníční platební styk	Cena	
					zřízení	Vedení (Kč/měsíc)
<b>Komerční banka</b>	ANO	ANO	ANO	NE	0 Kč	55 Kč
<b>ČSOB</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	40 Kč
<b>HVB Bank</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	50 Kč
<b>GE Money Bank</b>	ANO	NE	ANO	NE	0 Kč	39 Kč
<b>Česká spořitelna</b>	ANO	ANO	NE	ANO	0 Kč	25 Kč
<b>Živnostenská banka</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	30 Kč
<b>eBanka</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	0 Kč	75 Kč

## Příloha 2: Výsledky výzkumu (1 – 500)

Otázka	Odpověď	Poměr odpovědí
Využíváte k ovládní obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?	ANO	80%
	NE	20%
U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?	Česká spořitelna	42%
	ČSOB	8%
	GE Money Bank	8%
	Komerční banka	37%
	Živnostenská banka	8%
Druh používaného produktu je:	Internetbanking	81%
	Homabanking	19%
Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?	ANO	61%
	NE	39%
Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?	Ano, používáme všechny nabízené operace	8%
	Využíváme většinu nabízených operací	67%
	Většinu nabízených operací nepoužíváme	8%
	Používáme pouze velmi malou část nabízených operací	17%
Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:	Elektronické bankovníctví	100%
	Klasické bankovníctví	0%
Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?	ANO	21%
	NE	79%
Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?	ANO	92%
	NE	8%
Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví?	1 (nejlepší)	25%
	2	29%
	3	46%
	4	0%
	5 (nejhorší)	0%

### Příloha 3: Výsledky výzkumu (501 – 1000)

Otázka	Odpověď	Poměr odpovědí
Využíváte k ovládní obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?	ANO	87%
	NE	13%
U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?	Česká spořitelna	35%
	ČSOB	27%
	Poštovní spořitelna	15%
	Komerční banka	50%
Druh používaného produktu je:	Internetbanking	100%
	Homabanking	43%
Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?	ANO	62%
	NE	38%
Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?	Ano, používáme všechny nabízené operace	8%
	Využíváme většinu nabízených operací	77%
	Většinu nabízených operací nepoužíváme	0%
	Používáme pouze velmi malou část nabízených operací	15%
Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:	Elektronické bankovníctví	100%
	Klasické bankovníctví	0%
Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?	ANO	23%
	NE	77%
Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?	ANO	92%
	NE	8%
Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví?	1 (nejlepší)	23%
	2	62%
	3	15%
	4	0%
	5 (nejhorší)	0%

## Příloha 4: Dotazník

### VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE Fakulta managementu v Jindřichově Hradci



**Diplomant:** Milan Novotný

**Vedoucí diplomové práce:** Ing. Martin Musil

Není nutné odpovídat na všechny otázky tohoto dotazníku. Zodpovězte proto pouze ty dotazy, jež uznáte za vhodné. Užitečný bude každý dotazník (třeba i s minimem odpovědí).

1. Využíváte k ovládní obecních bankovních účtů některý z produktů elektronického bankovníctví?

ANO

NE

Jestliže NE, uveďte prosím důvod:.....

.....

2. U jakých bankovních ústavů těchto služeb využíváte?

BAWAG Bank CZ a.s.

IC Banka, a.s.

Citibank a.s.

ING Bank N.V.

Česká spořitelna, a.s.

Komerční banka, a.s.

Československá obchodní banka a.s.

Oberbank AG pobočka Česká republika

Poštovní spořitelna

Raiffeisenbank a.s.

eBanka, a.s.

Volksbank CZ, a.s.

GE Money Bank, a.s.

Waldviertler Sparkasse von 1842

HVB Bank Czech Republic a.s.

Živnostenská banka, a.s.

Název jiného bankovního ústavu, než je uveden:.....

3. Názvy používaných produktů elektronického bankovníctví jsou:

a).....

b).....

c).....

4. Znáte všechny funkce tohoto produktu (produktů)?

ANO

NE

5. Myslíte si, že využíváte všech možností, které tento produkt (produkty) nabízí?

Ano, používáme všechny nabízené operace

Využíváme většinu nabízených operací

Většinu nabízených operací nepoužíváme

Používáme pouze velmi malou část nabízených operací

6. Pro zadávání peněžních transakcí využíváte především:

Elektronické bankovníctví

Klasické pobočkové bankovníctví

7. Existuje nějaký druh peněžních transakcí, které prostřednictvím elektronického bankovníctví zásadně neprovádíte, ale využíváte k němu raději klasické bankovníctví?

ANO

NE

Jestliže ANO, uveďte jaký:.....  
.....  
.....

8. Myslíte si, že používání elektronického bankovníctví je dostatečně zabezpečeno?

ANO

NE

Jestliže NE, uveďte v čem spatřujete nebezpečí:.....  
.....  
.....

9. Jste spokojeni s používanými produkty elektronického bankovníctví? *Na stupnici od jedné do pěti, kde jednička je nejlepší a pětka nejhorší, vyberte jedno odpovídající ohodnocení.*

1 (nejlepší)

2

3

4

5 (nejhorší)

10. V čem spatřujete případné nedostatky používaných služeb elektronického bankovníctví?

.....  
.....  
.....