

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická



Diplomová práce

Elektronické bankovníctví

E-banking

Marek Hübner

Plzeň 2012

Studijní program: Magisterský
Obor: Právo a právní věda
Vedoucí práce: JUDr. et Mgr. Silvie Anderlová
Katedra správního práva

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Elektronické bankovníctví“ zpracoval samostatně. Veškeré prameny a zdroje informací, které jsem použil k sepsání této práce, byly citovány v poznámkách pod čarou a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury v souladu s vnitřními předpisy Fakulty právnické Západočeské univerzity v Plzni.

V Plzni dne 31. března 2012.....

Marek Hübner

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat vedoucímu diplomové práce JUDr. et Mgr. Silvii Anderlové, za ochotu, vstřícnost, poskytnutí cenných rad, připomínek a odborné vedení práce.

OBSAH

1. ÚVOD	5
2. OBECNĚ O PLATEBNÍM STYKU	7
2.1. Hotovostní platební styk	7
2.2. Bezhotovostní platební styk	8
2.2.1. Systémy platebního styku	9
2.3. Další členění forem platebního styku	10
2.4. Nástroje bezhotovostního platebního styku	12
2.4.1. Příkaz k úhradě	13
2.4.2. Příkaz k inkasu	14
2.4.3. Platební příkaz pro zahraniční platební styk (PaymentOrder)	15
2.4.4. Platební karty	15
3. POJEM, VÝVOJ A ZÁKLADNÍ ROZDĚLENÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	16
3.1. Pojem elektronické bankovníctví	16
3.2. Elektronické bankovníctví v rámci IT systému bankovní instituce	18
3.3. Elektronické bankovníctví v rámci dalších elektronických služeb	19
3.4. Elektronické bankovníctví vs. elektronické peníze	21
3.5. Vývoj elektronického bankovníctví v ČR	24
3.6. Budoucnost platebního styku	26
4. PŘEHLED SOUČASNÝCH TECHNOLOGIÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	28
4.1. Technologie zabezpečení elektronického bankovníctví	29
4.2. Platební karty	30
4.3. Telefonní bankovníctví (Phonebanking, Telebanking a Callbanking)	35
4.3.1. Hlasový informační systém (Interactive voice response)	37
4.3.2. Telefonní bankéř (Phone banker)	37
4.4. Mobilní bankovníctví (Mobile Banking)	38
4.4.1. SMS banking	39
4.4.2. SIM Toolkit	39
4.4.3. Smartbanking	40
4.5. Počítačové bankovníctví (PC banking)	41
4.5.1. Domácí bankovníctví (Homebanking)	42
4.5.2. Internetové bankovníctví (Internetbanking)	43
4.6. Televizní bankovníctví (TV banking)	45
5. PRÁVNÍ ÚPRAVA ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICCE	46
5.1. Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku	49
5.1.1. Předmět právní úpravy z pohledu elektronického bankovníctví	52
5.1.2. Změna lhůty provádění platebních transakcí	58
5.2. Elektronické bankovníctví z hlediska smluvních vztahů	60
5.2.1. Klientský účet	60
5.2.2. Běžný účet	61
5.2.3. Smlouva o platebních službách	62
5.2.4. Smlouva o zřízení služeb elektronického bankovníctví	65
5.3. Řešení sporů v rámci elektronického bankovníctví	66
6. ZÁVĚR	70
RESUMÉ	73
SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ	75

1. ÚVOD

Bill Gates, zakladatel společnosti Microsoft a jeden z nejbohatších lidí na světě, řekl „*Měníme svět pomocí technologií*“. O pravdivosti jeho slov se můžeme každodenně přesvědčit v praxi. S rozvojem informačních a komunikačních technologií došlo v posledních letech k významným změnám ve všech aspektech lidského života. Vše se digitalizuje a mění se i způsoby komunikace.

Tento trend se nevyhnul ani bankovníctví, které se jako celek taktéž digitalizuje. Díky tomu nabízí svým klientům nové produkty, zejména v oblasti komunikace. Můžeme sledovat významný nárůst elektronických forem komunikace s bankovní institucí, tedy prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví. Stále více klientů omezuje frekvenci návštěv kamenných poboček a vyřídí své peněžní transakce prostřednictvím moderních informačních technologií. K zásadním výhodám patří dostupnost elektronického bankovníctví i pro klienta kdekoliv a kdykoliv.

Vzhledem k velkému rozvoji elektronických platebních prostředků v poslední době je téma elektronické bankovníctví velmi aktuální. Navíc lze očekávat, že i v budoucnu dojde k dalším významným změnám této oblasti. Významné změny musí neustále reflektovat i právní předpisy. V nedávné době došlo k přijetí zcela nového zákona upravující platební styk, a to zejména z důvodu existence nové úpravy na úrovni Evropské unie. Nový zákon o platebním styku se citelně dotýká i problematiky elektronického bankovníctví. Provozování elektronického bankovníctví vyžaduje značné nároky na zabezpečení systému ze strany bankovních institucí, a proto musí zákonodárce stanovit v právních předpisech jasné pravidla právě pro tuto oblast.

Elektronické bankovníctví umožňuje efektivní, bezpečné a rychlé přesuny peněžních prostředků, což je důležité pro každého z nás. Elektronické bankovníctví však neznamená produkt pro klienta jako takový, jelikož jde o využití klasických bankovních služeb v digitalizované podobě.

Problematika elektronického bankovníctví zasahuje do více oblastí bezhotovostního platebního styku respektive finančního práva a je důležitá pro praxi jak fyzických, tak i právnických osob. Cílem této diplomové práce je proto vymezit přehlednou a zároveň ucelenou formou pojem elektronické bankovníctví z pohledu finančně právního, tedy popsat organizaci elektronického bankovníctví v České republice a zmapovat právní úpravu a další související fakta. Při

vypracování diplomové práce byly využity zejména metody analytické a popisné, pomocí nichž se plní stanovené cíle práce. Při práci jsou využívány relevantní právní předpisy a zejména sekundární data. Tato diplomová práce vychází z právního stavu k 31. březnu 2012.

Diplomová práce se skládá celkem ze 4 stěžejních obsahových kapitol, přičemž dále obsahuje kapitoly úvod a závěr.

V první obsahové kapitole je pojednáno obecně o institutu platebního styku, jelikož jeho vymezení je klíčové pro další vymezení elektronického bankovníctví. Součástí kapitoly je přehledné členění platebního styku na hotovostní a bezhotovostní, a dle dalších kritérií. Nato navazuje popisem klasických nástrojů bezhotovostního platebního styku užívaných v rámci elektronického bankovníctví.

Druhá obsahová kapitola práce se zabývá definováním pojmu elektronické bankovníctví, a to jak z pohledu platební služby, tak i technického. Dále se zabývá umístěním elektronického bankovníctví v rámci dalších elektronických služeb a snaží se tento pojem odlišit od pojmu elektronické peníze. Dále se kapitola zabývá nutnými předpoklady pro vznik služby elektronického bankovníctví a v neposlední řadě stručně nastiňuje vývoj elektronického bankovníctví v ČR a jeho budoucnost v kontextu platebního styku.

Třetí obsahová kapitola vymezuje přehled současných technologií používaných v rámci elektronického bankovníctví, které detailněji popisuje a zhodnocuje nejdůležitější charakteristiky.

Ve čtvrté kapitole je pozornost věnována právní úpravě elektronického bankovníctví a jeho smluvním vztahům a dále řešení sporů v rámci elektronického bankovníctví prostřednictvím finančního arbitra.

2. OBECNĚ O PLATEBNÍM STYKU

Na začátku této práce je nutné si vymezit několik teoretických pojmů, které se týkají platebního styku, jakožto zastřešujícího pojmu pro všechny ostatní formy platebního styku. Základním pojmem je tedy platební styk, který můžeme definovat jako:

„Vztah mezi plátcem a příjemcem platby, při kterém dochází k uskutečnění platby, tedy k převodu peněžních aktiv mezi plátcem a příjemcem. Platební styk může být prováděn buď přímo mezi nimi, bez prostředníka nebo mezi nimi existuje zprostředkovatel, který bývá zpravidla finanční instituce nejčastěji banka. Ta je v tomto vztahu pouze zprostředkovatelem příkazů klientů, vytvářejícím platební systémy ze souborů platebních nástrojů, postupů pro jejich použití a bankovních i mezibankovních platebních a zúčtovacích procedur pro zabezpečení platebních transakcí.“¹

Na základě této definice tedy můžeme zjednodušeně platební styk označit jako vztah mezi plátcem a příjemcem platby, který je realizován určitým způsobem a může být proveden přímo mezi plátcem a příjemcem nebo zprostředkován třetí osobou zpravidla peněžní institucí. Obecně existují dvě základní formy platebního styku, hotovostní a bezhotovostní.

2.1. Hotovostní platební styk

Jak už z názvu hotovostního platebního styku vyplývá, jedná se o finanční operace, kdy si účastníci mezi sebou fyzicky předávají peníze ve formě papírových bankovek respektive kovových mincí. Přestože se dennodenně setkáváme s platbou v hotovosti, tato forma placení přináší řadu problémů oproti bezhotovostní platbě. Jde zejména o zvýšené transakční náklady a další problémy:

- Manipulace s hotovými penězi vyžaduje vyšší náklady pro všechny zúčastněné strany,
- Musí být vynakládány další prostředky na ochranu hotovosti proti zcizení,
- Při platbě musí vždy dojít k fyzickému setkání plátce a příjemce hotovosti,
- Hotovostní operace s sebou nesou riziko přijetí pozměněných či padělaných bankovek,
- A v neposlední řadě se u hotovostních plateb jen velmi obtížně monitoruje jejich zdroj. Naproti tomu bezhotovostní platby umožňují předcházet

¹ POLOUČEK, S. a kol., Bankovníctví 1, Praha, C.H. Beck, 2006, s. 141.

společenským jevům jako je legalizace výnosů z trestné činnosti a tzv. šedé ekonomice. Hlavní snahou šedé ekonomiky je vyhnout se zdanění nebo různým formám regulace. Proto nejen česká právní úprava v této souvislosti reguluje rozsah plateb v hotovosti.²

Na druhou stranu je nutné zmínit i výhody placení hotovostními penězi jako je zejména anonymita, rychlost při placení formou prosté předání, úspora poplatků účastníku plateb, kteří nemusí hradit poplatky peněžních institucí³ za uskutečnění transakce a v neposlední řadě jde o tradiční způsob platebního styku.

2.2. Bezhotovostní platební styk

V rámci bezhotovostního platebního styku dochází k přesunům peněz ve formě zápisů na účtech. Pokud bychom hledali vymezení bezhotovostních plateb v právních předpisech, jeví se jako nejvhodnější legální definice uvedená v § 2 odst. 1 zákona č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů. Bezhotovostní platbou se podle citovaného ustanovení rozumí:

„Platba provedená bezhotovostním převodem peněžních prostředků na území České republiky prostřednictvím peněžního ústavu v české nebo cizí měně a bezhotovostním převodem peněžních prostředků prostřednictvím peněžního ústavu v české nebo cizí měně z území České republiky na území jiného státu.“⁴

Z ekonomického pohledu se bezhotovostní platební styk může definovat jako vztah mezi plátcem (dlužníkem) a příjemcem (věřitelem), při kterém dochází k převodu bezhotovostních (účetních, dematerializovaných) peněz skrze jejich klientské účty (běžné či jiné účty) vedené u peněžních institucí.

Bezhotovostní forma placení je v posledních letech na velkém vzestupu, a velkou zásluhu na tom má rozvoj elektronických platebních prostředků. Jedná se o specifické prostředky bezhotovostních plateb založené na nových komunikačních a informačních technologiích. V současné ekonomice se většina plateb provádí bezhotovostně a elektronicky. Peněžní instituce jsou vybaveny vysoce výkonnými a spolehlivými platebními systémy a propojeny mezi sebou různými zúčtovacími a clearingovými systémy bez ohledu na hranice států. To jim umožňuje realizovat platební pokyny v tuzemsku do 2 dnů, do zahraničí do 5 dnů.

² Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů.

³ V průběhu celé této diplomové práce je termín peněžní instituce použit ve smyslu § 63 odst. 1 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ § 2 odst. 1 tamtéž.

Vyřízení základních platebních operací pomocí vyplnění papírového formuláře na pobočce banky či jiné bankovní instituce⁵ je dnes již na ústupu, z důvodů nutnosti osobní návštěvy této instituce a také vyšších poplatků spojených s „papírovým“ zadáním. Stále se rozšiřující formy elektronického bankovníctví nabízí jednoduché a cenově velmi dostupné platební služby. Navíc elektronické platby lze realizovat z jakéhokoli místa a v jakémkoliv čase. Proto dnes k hlavním komunikačním nástrojům patří jednotlivé formy elektronického bankovníctví.

Všechny způsoby realizace bezhotovostních plateb, mají jedno společné, a to IT systém peněžní instituce, který umožňuje uživatelům platebních služeb snadný a neomezený přístup k jejich financím a nakládání s nimi.

2.2.1. Systémy platebního styku

Obecně můžeme platební systém charakterizovat jako místo, v němž se pohybují peněžní prostředky a který s využitím odpovídajících nástrojů umožňuje realizaci požadovaných plateb. Pod pojmem realizace pak hovoříme o provádění zúčtování a vypořádání platebních transakcí. V rámci jejich diferenciací členíme platební systémy na vnitrobankovní, u kterých probíhá realizace platebního styku v rámci jedné banky.⁶ A mezibankovní, kde realizace probíhá mezi více bankami. Každá bankovní instituce pak používá k realizaci peněžních operací jeden nebo více autorizačních, zúčtovacích a clearingových systémů. Bez tohoto základu by bezhotovostní platební prostředky nemohly být efektivně používány. V zákoně o platebním styku je systém peněžních institucí definován jako systém, který umožňuje převody platebních prostředků, jestliže má alespoň tři účastníky a je provozován na základě písemné smlouvy, přičemž jeho provozovatel je držitelem licence⁷ a funguje podle pravidel stanovených zákonem a podle standardizovaných postupů dohodnutých mezi účastníky platebního systému.⁸

V případě mezibankovního platebního styku se nejčastěji setkáme se dvěma způsoby jeho realizace. Rozlišujeme clearingový systém centrální banky (ČNB), který vypořádá jenom tuzemské platby a vypořádání zahraničních plateb

⁵ V České republice patří mezi bankovní instituce kromě bank i družstevní záložny, stavební spořitelny a hypoteční banky.

⁶ Vypořádání tuzemské platby mezi dvěma účty vedené u jedné bankovní instituce proběhne jenom v rámci dané banky (ne přes clearingový systém centrální banky).

⁷ Licence v České republice uděluje Česká národní banka.

⁸ Viz § 23 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

probíhá přes tzv. korespondenční banku.⁹ Clearingový systém funguje na principu jedné centrální banky, která následně provádí zúčtování pro ostatní účastníky platebního styku. V případě tuzemského platebního styku dochází k zúčtování plateb prostřednictvím clearingového centra CERTIS¹⁰ provozovaného Českou národní bankou. U zahraničního platebního styku je pak převod prováděn pomocí korespondenčních systémů a vypořádání je založeno na přímém spojení bankovních institucí, tedy tuzemské banky a korespondenční banky, které si mezi sebou vedou tzv. loro a nostro účty, jenž slouží k převodu plateb.¹¹

2.3. Další členění forem platebního styku

Platební styk je dále možné členit podle mnoha dalších kritérií. Základní přehled uvádí Tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Členění forem platebního styku

Kritérium členění	Druh platebního styku	Popis
Způsob placení	hotovostní	předání peněz v hotovosti
	bezhotovostní	převod bezhotovostní, bez užití hotovosti
Teritorium transakce	tuzemský	peněžní transakce v rámci ČR
	zahraniční	peněžní transakce mimo ČR
Počet zapojených bank v transakci	vnitrobankovní	převod v rámci jedné banky
	mezibankovní	mezibankovní převod skrze zúčtovací centra
Forma zpracování	klasický	osobní návštěva klienta u peněžní instituce
	elektronický	použití elektronických platebních prostředků
Nutnost průvodních dokumentů	dokumentární	nutnost předložení určitých dokumentů
	nedokumentární	bez nutnosti předložení dokumentů
Nutnost převzetí závazku bankou	závazkový	platba proběhne až po splnění určitých závazků
	bezzávazkový	platba proběhne bez dalších závazků
Rychlost zpracování transakce	standartní	transakce je zpracována v zákonem stanovené lhůtě
	přednostní/expresní	okamžité zpracování
Předmět platebního závazku	obchodní	příkaz k úhradě/inkasu za zboží a služby
	neobchodní	příkaz k úhradě/inkasu jiných závazků

Zdroj: vlastní zpracování dle POLOUČEK, S. a kol., Bankovníctví 1, Praha, C.H. Beck, 2006, s. 142.

⁹ Korespondenční bankou je banka se sídlem v zemi, kde je měna převodu domácí měnou.

¹⁰ Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement systém.

¹¹ Platební styk Treasury.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-06] Dostupné z: <http://www.treasury.cz/cash5.php#zahranicniplatby>

Další kategorií pro členění platebního styku je teritorium dané transakce, které je z mnoha důvodů velmi podstatné. Z tohoto hlediska se rozeznává platební styk tuzemský a zahraniční. Tuzemské platby probíhají pouze na území daného státu, a to převážně v měně, která je v tomto státě označována jako národní. Zahraničním platebním stykem se pak rozumí provádění bezhotovostních plateb mezi tuzemskými a zahraničními subjekty nebo platby prováděné tuzemskými subjekty v zahraničí.¹²

Podkategorií zahraničního platebního styku jsou přeshraniční platby. Ty jsou omezeny následujícími podmínkami:

- účet plátce a příjemce musí být veden ve státu tvořícím Evropský hospodářský prostor¹³ (nebo také ve Švýcarsku, Monaku, Francouzské Guyaně, Guadeloupe, Martinique, Réunion a Gibraltar) a současně banka musí být účastníkem SEPA systému,
- platba se uskutečňuje v měně některého z těchto států a její ekvivalent v měně EURO je ohraničen maximální částkou ve výši 50 000 EUR. Tento typ platby je přímo uveden v zákoně o platebním styku a je definován konkrétními parametry pro účtování poplatků a dobu převodu,
- účastníci platby jsou povinni uvádět číslo účtu ve formátu IBAN¹⁴ a BIC¹⁵.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 924/2009 ES o přeshraničních platbách přineslo princip stejných poplatků pro platební princip stejných poplatků za vnitrostátní a přeshraničních platební transakce. Princip stejných poplatků spočívá v tom, že poskytovatelé jsou povinni účtovat uživatelům za přeshraniční platební transakci stejný poplatek jako za odpovídající vnitrostátní platební transakci. Princip stejných poplatků platí pouze do částky nepřevyšující 50 000 EUR.¹⁶

¹² Podmínky pro tuzemský a zahraniční platební styk stanovuje zákon o platebním styku.

¹³ EHP tvoří státy Evropské unie a dále Island, Lichtenštejnsko a Norsko.

¹⁴ Číslo účtu ve formátu IBAN je tvořeno v souladu s mezinárodním standardem ISO 13616 a obsahuje jednotný kontrolní mechanismus, který umožňuje předběžnou kontrolu čísla účtu před odesláním platby, a tím snižuje riziko chyb u přeshraničních převodů. Číslo účtu ve formátu IBAN je tvořeno dvěma znaky obsahujícími kód státu (CZ pro ČR), dvěma kontrolními číslicemi a maximálně 30 znaky (odlišně pro jednotlivé státy), které identifikují poskytovatele a číslo účtu v rámci poskytovatele.

¹⁵ Kód BIC je tvořen v souladu s mezinárodním standardem ISO 9362, přičemž jednoznačně identifikuje poskytovatele v přeshraničním platebním styku a je tvořen 8 až 11 znaky.

¹⁶ BERAN, J. K novému nařízení o přeshraničních platbách, *Obchodněprávní revue* 1/2010, s. 23.

2.4. Nástroje bezhotovostního platebního styku

Z pohledu elektronického bankovníctví je vhodné vymezit i nástroje bezhotovostního platebního styku neboli instrumenty, prostřednictvím kterých banky a další peněžní instituce platební operace provádějí. K aktuálně využívaným nástrojům bezhotovostního platebního styku, který lze provádět právě i elektronickým způsobem, náleží především:

- příkaz k úhradě (hromadný, trvalý),
- příkaz k inkasu (hromadný trvalý),
- platební příkaz pro zahraniční platební styk (PaymentOrder),
- platební karty,
- dalšími nástroji bezhotovostního platebního styku jsou šeky, směnka, dokumentární akreditiv a dokumentární inkaso, které již ale nelze využít prostřednictvím elektronického bankovníctví.

Platební příkazy je možné ke zpracování například bance zadávat dvojitým způsobem.¹⁷ První formou je klasické vypsání papírového příkazu neboli unifikovaného bankovního formuláře přímo na pobočce banky. Modernější, a dnes i více používanou formou, je však zadávání příkazu prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví. V praxi nejčastěji rozeznáváme tyto druhy členění příkazů:

- podle počtu plateb na jednom platebním příkazu se rozlišují:
 - jednotlivé příkazy, na kterých je příkaz k provedení jediné platby,
 - hromadné příkazy, se vyznačují tím, že obsahují příkaz k provedení více než jedné platby.
- podle toho, kolikrát má být platba provedena, se rozlišují:
 - jednorázové příkazy, kdy platba je provedena pouze jedenkrát,
 - trvalé příkazy, které se vyznačují opakováním platby v pravidelných, předem definovaných intervalech, které jsou v příkazu stanoveny.
- podle toho, jestli platba směřuje do zahraničí či nikoliv, se rozlišují:
 - tuzemská,
 - zahraniční.

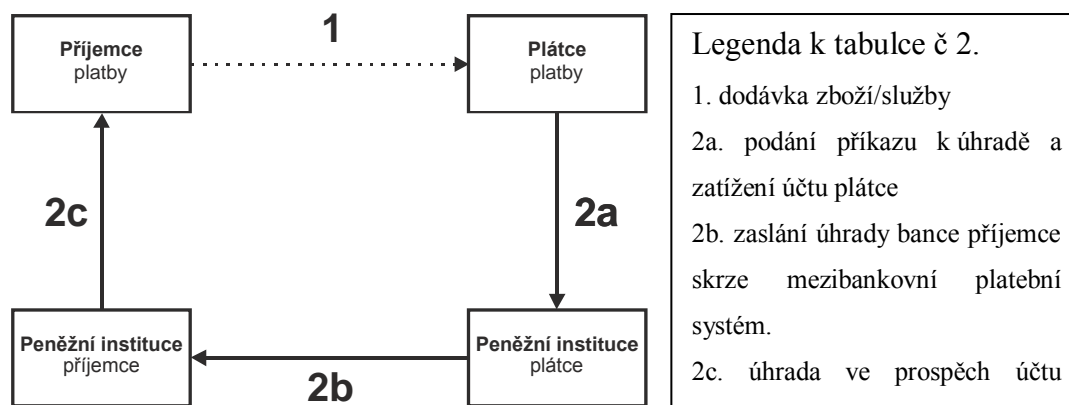
¹⁷ Bankovní instituce používají v tuzemském bezhotovostním platebním styku ve vztahu s klienty příkazy k úhradě a příkazy k inkasu, které mohou být bance předávány na tiskopisech, formou elektronických dat nebo jiným sjednaným způsobem. Vyhláška č. 62/2004 o platebním styku.

Podmínky pro realizaci převodů peněžních prostředků nalezneme v zákoně o platebním styku, a především ve vyhlášce o platebním styku, která stanovuje způsob provádění platebního styku mezi peněžními institucemi, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování. Ještě lze zmínit Všeobecné obchodní podmínky ČNB, které stanovují zásady vedení účtů klientů u bankovních institucí, provádění platebního styku a zúčtování.

2.4.1. Příkaz k úhradě

Příkazem k úhradě se rozumí operace prováděná na základě platebního příkazu, který dal příkazce (plátce) své bance za účelem převedení peněžních prostředků ve prospěch příjemce. Průběh příkazu k úhradě znázorňuje schéma č. 1.

Schéma č. 1: Průběh příkazu k úhradě



Zdroj: vlastní zpracování dle Máče, M.: Platební styk, klasický a elektronický, Praha, GradaPublishing, 2006, s. 39.

V rámci platebních příkazů je příkaz k úhradě v současné době nejpoužívanější a nejefektivnější z důvodu jeho rychlé a snadné realizace, zejména ve spojení s elektronickou formou bankovníctví. Příkaz k úhradě musí vždy obsahovat níže uvedené náležitosti stanovené v § 3 odst. 2 a 3 vyhlášky č. 62/2004 o platebním styku (dále jen „vyhláška o platebním styku“):

- bankovní spojení příkazce a plátce (číslo účtu a identifikační kód banky),
- částku v české měně, která má být poukázána příjemci. Přestože vyhláška stanovuje jako podstatnou náležitost uvedení české měny, devizový zákon¹⁸

¹⁸ Zákon číslo 219/1995 Sb., devizový zákon, ve znění pozdějších předpisů.

připouští úhradu závazků a pohledávek mezi klienty bank na území České republiky i v jiných měnách,

- podpis, elektronický podpis nebo jiný kód zajišťující identifikaci příkazce,
- označení měny,
- podpis výstavce, elektronický podpis nebo jiný kód umožňující identifikaci příkazce,
- konstantní symbol, který vyjadřuje charakter platby, je nutný jen tehdy pokud tak stanoví zvláštní předpis¹⁹ nebo se jedná o platbu, která je příjmem či výdajem státního rozpočtu.²⁰ Přehled těchto konstantních symbolů stanoví Ministerstvo financí České republiky.

Mezi nepovinné údaje, které mohou být uvedeny v příkazu k úhradě, patří mimo jiné například datum splatnosti, variabilní a specifický symbol, textová zpráva nebo datum vystavení příkazu.

Peněžní instituce příkazce nebo příjemce je dále povinna dodržet zákonem stanovené lhůty²¹ pro realizaci platebních transakcí. V případě nedodržení lhůty má poškozený nárok na úrok z prodlení. Úrok z prodlení se vypočte z částky převodu, doby prodlení a úrokové sazby z prodlení. Odpovědnost v případě neúspěšného převodu nese ten účastník převodu, který způsobil jeho neprovedení. Podmínky stanovení sankcí jsou dány vyhláškou o platebním styku.

2.4.2. Příkaz k inkasu

Příkaz k inkasu je dalším platebním instrumentem platebního styku. Ve srovnání s příkazem k úhradě je zde však rozdíl v tom, že nevychází z podnětu plátce, ale z podnětu příjemce platby. K realizaci provedení příkazu k úhradě je však souhlas k odepsání prostředků. Náležitosti příkazu k inkasu jsou pak totožné s tím, jako tomu bylo u příkazu k úhradě.²²

V současnosti je pak nejrozšířenější inkasní formou placení SIPO²³. Při této formě placení se zajišťují mezi plátcem a příjemcem po jejich vzájemné dohodě pravidelné úhrady plateb, kdy se může jednat o telefonní poplatky, plyn nebo nájem.

¹⁹ Zejména vyhláška č. 514/2002 Sb., kterou se stanoví podmínky pro označování účelu peněžních úhrad, potřebných pro sestavování platební bilance České republiky.

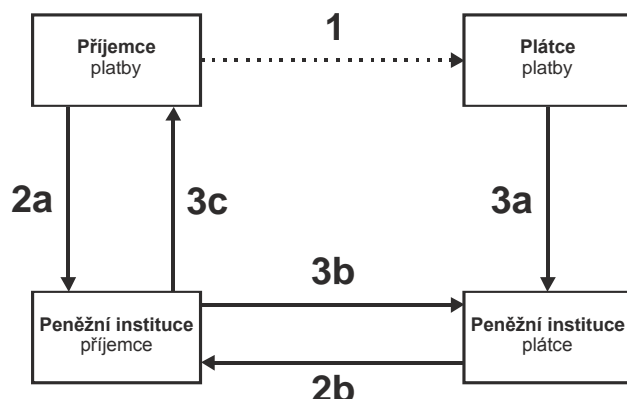
²⁰ Jejich přehled uveřejňuje Ministerstvo financí ČR ve Finančním zpravodaji.

²¹ tyto lhůty stanovuje zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

²² Schlossberger, O., Soldánová, M.: Platební styk, Praha, Bankovní institut, 2005, s. 82.

²³ Sdružené inkaso plateb obyvatelstva.

Schéma č. 2: Průběh příkazu k inkasu



Legenda k tabulce č. 3.

1. dodávka zboží/služby
- 2a. podání příkazu k inkasu dlužné částky
- 2b. žádost o odepsání peněžních prostředků z účtu plátce
- 3a. prozkoumání oprávněnosti inkasa a zatížení účtu plátce
- 3b. poukázání platby ve prospěch příjemce platby
- 3c. připsání platby ve prospěch účtu příjemce

Zdroj: vlastní zpracování dle Máče, M.: Platební styk, klasický a elektronický, Praha, GradaPublishing, 2006. s. 44.

2.4.3. Platební příkaz pro zahraniční platební styk (PaymentOrder)

V zahraničním platebním styku je tento platební příkaz nejrozšířenějším platebním prostředkem. Oficiálním názvem je „PaymentOrder“ a v České republice se můžeme setkat s názvem hladká platba.

Náležitosti zahraničního platebního příkazu jsou obdobné jako náležitosti tuzemského příkazu k úhradě. Rozdíly se týkají pouze toho, že platba probíhá v cizí měně²⁴ a měla by být uvedena informace o tom, kdo platí bankovní poplatky.

2.4.4. Platební karty

Bankovní karta je jediným klasickým instrumentem bezhotovostních plateb, který se zároveň řadí základních formy elektronického bankovníctví. Problematice platebních karet se podrobně věnuje v kapitola 4.1.

²⁴ Název cizí měny v kódu ISO.

3. POJEM, VÝVOJ A ZÁKLADNÍ ROZDĚLENÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Platební operace musí reagovat na potřeby dnešní doby, což znamená, že musí být rychlé, bezpečné a spolehlivé. Peněžní instituce proto musejí přizpůsobovat své služby nejen potřebám individuálních klientů, ale také je musejí nabízet v takové formě, aby byly dostupné komukoliv, kdekoliv a v jakémkoliv čase. Prudký rozvoj komunikačních a informačních technologií přináší do světa financí nové významné možnosti jak toho docílit.²⁵ Zavedením elektronických platebních postupů a současně s využitím elektronického bankovníctví došlo ke zkvalitnění a zrychlení bezhotovostních platebních operací. Elektronické bankovníctví můžeme zjednodušeně označit za specifické instrumenty umožňující bezhotovostní placení penězi v digitalizované podobě.

3.1. Pojem elektronické bankovníctví

Pojem elektronické bankovníctví i jeho anglický ekvivalent e-banking je široké veřejnosti dobře známý, a to především díky bankovním institucím, které tak souhrnně nazývají své služby v digitální podobě.²⁶ Klient tedy nemusí osobně navštívit pobočku peněžní instituce, aby mohl vyřídit své běžné platební transakce či zkontrolovat stav účtu.

Hlavní přínos této formy komunikace vystihuje následující definice:

„Elektronické bankovníctví znamená, že klient může být díky elektronickým prostředkům komunikace se svými penězi v kontaktu 24 hodin denně, 365 dnů v roce, ať je v zaměstnání, doma nebo uprostřed oceánu. Zkrátka odkudkoliv a kdykoliv.“²⁷

V současnosti je e-banking nejdynamičtěji se rozvíjející oblastí peněžních respektive bankovních služeb. Klient komunikuje s bankovní institucí prostřednictvím elektronického komunikačního kanálu (telefonu, mobilního telefonu, počítače) a nikoli prostřednictvím pracovníka bankovní instituce. Dnešní bankovníctví tedy není již omezeno pouze na pobočkách a klientům jsou k dispozici různé další distribuční kanály, které jsou výhodnější pro zákazníky a

²⁵ POLOUČEK, S. a kol., Bankovníctví 1, Praha, C.H. Beck, 2006, s. 175.

²⁶ Ještě se můžeme setkat s pojmem přímě bankovníctví, což je taktéž synonymum pro elektronické bankovníctví.

²⁷ PŘÁDKA, M., KALA, J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Praha: Computerpress, 2000, s. 1.

efektivní z hlediska nákladů na bankovní instituce.²⁸ Pro bankovní instituce samozřejmě znamená elektronické bankovníctví vynaložení značných finančních prostředků na informační technologie a zaškolení zaměstnanců zejména v počátku zavádění služeb.

Z výše uvedeného vyplývá, že elektronické bankovníctví nereprezentuje de facto nic jiného než využití klasických nástrojů bezhotovostního platebního styku pomocí využití nových komunikačních a distribučních kanálů, jimiž lze klienta bankovní instituce „v přímém přenosu vtáhnout“ do dění na jeho účtu a poskytnout mu (staro)nové produkty v digitalizované podobě. De iure však pojem elektronické bankovníctví není v zákoně přesně vymezen a jeho právní úpravu nalezneme v různých právních předpisech, týkající se platebního styku a bankovních institucí.

Starý zákon o platebním styku²⁹ používal v tomto smyslu pojem elektronické platební prostředky. Ty definoval v § 15 odst. 1 tohoto zákona jako prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě a elektronické peněžní prostředky. Elektronické peněžní prostředky v dalších odstavcích definoval jako platební prostředky, které uchovávají peněžní hodnotu v elektronické podobě. A tato peněžní hodnota uchovaná na elektronickém peněžním prostředku jsou elektronické peníze. Z této legální definice vyplývá, že starý zákon o platebním styku používal termín prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě pro instrumenty elektronické bankovníctví.

V novém zákoně o platebním styku³⁰ již ale termíny vzdálený přístup k peněžní hodnotě a elektronické peněžní prostředky nenajdeme. Elektronické peněžní prostředky nahradil samotným pojmem elektronické peníze, což byl od zákonodárce logický krok, který přispěl k lepší srozumitelnosti zákona. Avšak pro termín vzdálený přístup k peněžní hodnotě už v tomto zákoně nenajdeme žádný ekvivalent.

Nový zákon o platebním styku tedy nerozlišuje, jestli je ovládán účet pomocí vzdáleného přístupu na účet, tedy pomocí elektronického bankovníctví nebo na pobočce peněžní instituce prostřednictvím jejího pracovníka. Oba tyto způsoby souhrnně řadí pod pojem platební služba. Platební služba je definována

²⁸ GORDON, E., NATARAJAN. K. Banking: theory, law and practice. Rev. ed. Mumbai: Himalaya Pub. House, 2009c2008, s. 454.

²⁹ Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, ve znění pozdějších předpisů (dále již jen zákon o platebním styku).

³⁰ Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

taxativním výčtem v ustanovení § 3 odst. 1 pí. a-g) zákona o platebním styku, jde jak o hotovostní platební transakce (vlození nebo výběr hotovosti z platebního účtu poskytovatele) tak bezhotovostní platební transakce (převod peněžních prostředků nebo převod peněžních prostředků, jímž je uživateli poskytnut poskytovatelem úvěr či provedení platební transakce poskytovatelem služeb elektronických, v případě, že je souhlas plátce dán prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení), stejně tak i vydávání a správa platebních prostředků a zařízení k přijímání platebních prostředků.

Za základní formy realizace elektronického bankovníctví lze dnes považovat platební karty, telefonní bankovníctví (hlasový informační systém, telefonní bankéř), mobilní bankovníctví (SMS banking, SIM Toolkit, Smartbanking), počítačové bankovníctví (domácí bankovníctví a internetové bankovníctví), televizní bankovníctví.³¹

3.2. Elektronické bankovníctví v rámci IT systému bankovní instituce

Z technického pohledu představuje elektronické bankovníctví přístup do IT systému bankovní instituce, ke kterému se klient pomocí instrumentů e-bankingu připojí a poté ovládá své finance. Informační systémy a technologie dnes tvoří základní páteř všech bankovních institucí a často představují zásadní faktor, kterým se odlišují od konkurence. Dle kritéria využití informačních systémů, zejména směrem ke klientům můžeme bankovní instituce rozdělit na internetové a klasické.³²

V praxi je pro fungování IT systému zabezpečující elektronické bankovníctví u bank a dalších peněžních institucí zásadní vyhláška č. 123/2007 Sb., o pravidlech obezřetného podnikání bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry. Na základě této vyhlášky subjekty mají povinnost dodržovat různé požadavky, jako jsou pravidla pro řídicí a kontrolní systém, pro řídicí a kontrolní systém, pro kapitálovou přiměřenost, pravidla angažovanosti a pravidla pro převod rizik, pravidla pro nabývání, financování a posuzování aktiv, obsah údajů určených k uveřejnění a pro Českou národní banku či pravidla při

³¹ Přehled současných technologií elektronického bankovníctví poskytuje kapitola 4.

³² HAMŘÍK, A. Struktura informačních systémů vs. obchodní model banky. Pwc.com [online]. 2008 [cit. 2012-03-06] Dostupné z: <http://www.pwc.com/cz/cs/clanky-2008/struktura-informacnich-systemu-vs-obchodni-model-banky.jhtml>

konsolidacích. Pro oblast elektronického bankovníctví je důležitá zejména příloha č. 1 k vyhlášce, ve které se stanovují v rámci eliminace operačního rizika požadavky na informační systémy a technologie používané v rámci institucí. Podle vyhlášky se informačním systémem rozumí dílčí funkční celek v rámci informačního systému zabezpečující získávání, uchovávání, přenášení, zpracovávání a poskytování informací pomocí informačních technologií. Dále jsou zde stanoveny důležité pojmy jako autentizace uživatele, kterou se rozumí proces ověření jeho totožnosti, autorizace uživatele, kterou se rozumí proces ověření přístupových práv na základě autentizace či důvěrnost informace, kterou se rozumí zajištění, že informace je přístupná pouze uživateli, který je k přístupu oprávněn. Podle vyhlášky má instituce zabezpečit dodržování bezpečnostních zásad v jednotlivých informačních systémech a vypracovat analýzu rizik spjatých s informačními systémy. Vyhláška obsahuje i bezpečnostní a technické požadavky, kdy instituce má zajistit například přidělení přístupových práv uživatelům, jednoznačnou autentizaci uživatele a přístup k informacím pouze autorizovanému uživateli. Dále musí zajistit ochranu důvěrnosti, integrity a autentizací informací.

3.3. Elektronické bankovníctví v rámci dalších elektronických služeb

Samotný termín elektronické bankovníctví mnoho lidí nesprávně zaměňuje s dalšími elektronickými službami, a to nejčastěji s pojmy e-business, e-commerce a s pojmem elektronické peníze. V této podkapitole je tedy vysvětleno umístění a vztahy mezi výše zmiňovanými pojmy.

E-business, český překlad zní e-byznys, který se ale obvykle se nepoužívá, je nejširší pojem pro označení elektronického podnikání, tedy využívání informačních a komunikačních technologií (ICT) a výhod internetu v podnikání. Tento termín tedy můžeme označit za zastřešující název pro různá využití ICT, které jsou většinou označována písmenem E před vlastním názvem činnosti. e-business je spojován s nástupem tzv. “nové ekonomiky” v 80. a 90. letech minulého století, která sebou přinesla mohutný rozvoj podnikových informačních systémů a internetu. Slovo “e-business” bylo poprvé použito společností IBM v rámci marketingové kampaně v roce 1996 a aktivně se používá dodnes. Cílem e-business je zlepšení podnikových procesů či kvality služeb pro zákazníky právě

díky využití ICT a internetu. Zahrnuje zlepšení komunikace mezi podniky, komunikace podniku vůči zákazníkům, dodavatelům či bankovním institucím nebo veřejné správě. Označuje ale také řešení pro zvýšení efektivnosti fungování podniků samotných, tedy zlepšení administrativy organizace, zlepšení jejich procesů prodeje, nakupování, řízení financí, lidských zdrojů a další. Většina procesů v podnicích se díky e-business řešení výrazně zrychlila a zjednodušila. Díky silnému rozvoji e-businessu dokonce vznikly nové trhy a obchodní příležitosti (například internetový marketing), podstatně se změnila celá marketingová koncepce. Došlo k nahrazení tradičních transakcí a postupů založených na papíru jejich elektronickou formou (elektronická fakturace, elektronické bankovníctví, a další).³³

Jak bylo řečeno v předchozím odstavci, E-business je nejširší pojem pro využití ICT v podnikání, ale mnohdy se zaměřuje s pojmem e-commerce, což je však užší význam pouze pro elektronické obchodování. Pod tímto pojmem e-commerce rozumíme využití internetu pro realizaci obchodních transakcí. Základem e-commerce jsou v dnešní době především internetové obchody. Do této sféry však řadíme také jakékoliv poskytování finančních služeb prostřednictvím elektronických kanálů, elektronické peníze a webové prezentace firem, které umožňují objednání nabízeného produktu či služby elektronickou formou. Existují čtyři základní modely elektronického obchodování, které využívají prostředí internetu a možnosti moderních informačních a komunikačních technologií. Modely jsou definovány pomocí směru marketingové komunikace - od koho vychází a komu je určena:³⁴

- B2B (business-to-business) – obchodní vztahy mezi obchodními společnostmi. Velký důraz je kladen na logistiku a zajištění transakce. Řadíme sem elektronické bankovníctví, elektronickou fakturaci a další.
- B2C (business-to-customer) – realizace obchodních vztahů mezi obchodní společností a koncovým zákazníkem. Příkladem této formy jsou právě nejvíce rozšířené internetové obchody a taktéž i elektronické bankovníctví.
- C2B (customer-to-business) – obchodní vztah zákazníka a obchodní společnosti, kde transakci zahajuje zákazník. Obvykle se jedná o situaci, kdy

³³ E-business. Managementmania.com [online]. 2012 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://managementmania.com>

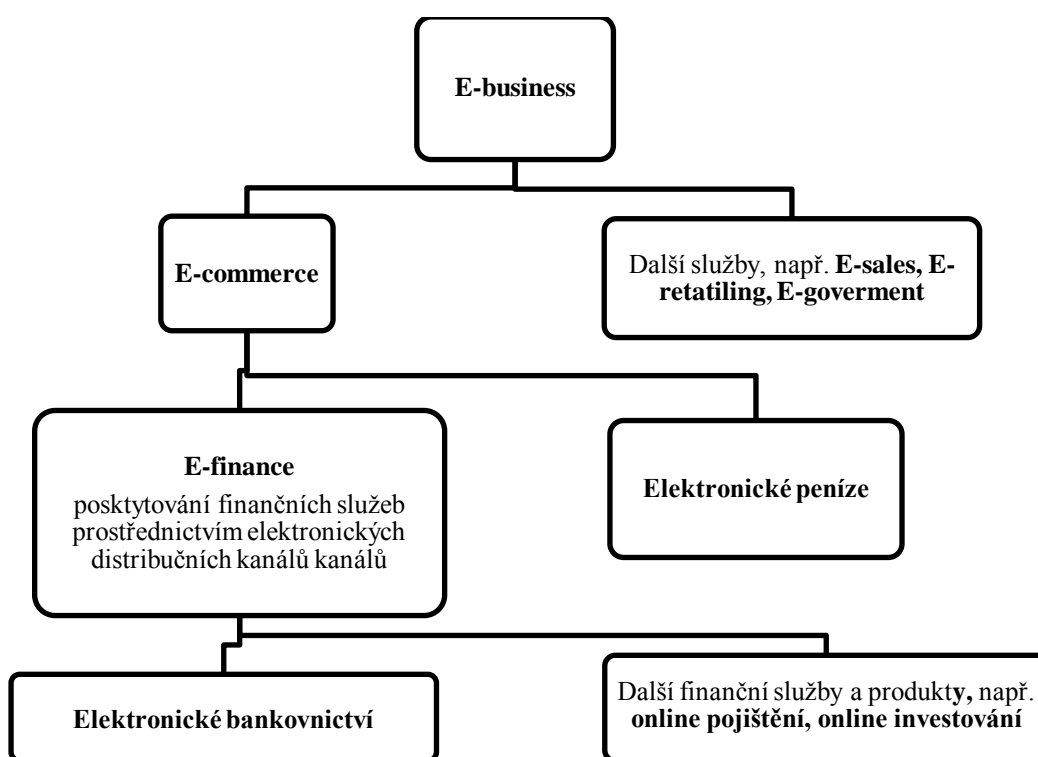
³⁴ Tamtéž.

zákazník učiní obchodníkovi nabídku ke koupi za určitou cenu, kterou obchodník akceptuje nebo odmítne.

- C2C (customer-to-customer) – na obou stranách obchodní transakce stojí zákazníci. Příkladem tohoto typu je internetová burza či aukce.

Poslední pojem představují elektronické peníze neboli e-peníze, anglicky e-money. Rozdílu mezi nimi a elektronickým bankovníctvím bude věnována následující samostatná podkapitola. Pro lepší orientaci ve všech výše popsanych pojmech poslouží schéma č.3.

Schéma č. 3: Zařazení elektronického bankovníctví mezi další elektronické služby.



Zdroj: vlastní zpracování

3.4. Elektronické bankovníctví vs. elektronické peníze

Termíny elektronické bankovníctví a elektronické peníze bývají u laické veřejnosti mnohdy nesprávně zaměňovány. Oba tyto pojmy patří do elektronických platebních prostředků³⁵ a mají shodné znaky, kterými jsou³⁶:

³⁵ Pro lepší přehlednost používám v této podkapitole pojem ze starého zákona o platebním styku, elektronické platební prostředky, jakožto společný pojem pro elektronické bankovníctví a elektronické peníze.

- prostředek má elektronickou povahu,
- prostředek pracuje s peněžní hodnotou, kterou má v sobě uloženu nebo ke které umožňuje přístup,
- prostředek sám o sobě není peněžní hodnotou, pouze k ní umožňuje přístup,
- držitel prostředku nemusí být vlastníkem peněžní hodnoty, která je prostředkem zpřístupňována (například kreditní karta, pomocí které se čerpá úvěr), peněžní hodnota uložená v prostředku nebo zpřístupňovaná prostředkem představuje pohledávku za vydavatelem peněžní hodnoty nebo za osobou vedoucí příslušný klientský účet.

Dalším důležitým společným znakem je, že nahrazují použití klasických peněz v papírové nebo kovové podobě. Pro peněžní prostředky, které jsou v nich uloženy nebo ke kterým umožňují přístup, fyzicky neexistují jako ekvivalent bankovky nebo mince, ale nahrazují je záznamy umístěné v evidenci subjektu, který tyto prostředky vydává, případně prostředky na účtu, ke kterému je prostředek vázán. Osoba užívající elektronické platební prostředky je právně chráněna obdobným způsobem jako kdyby užívala klasické hmotné peníze, tj. obecně erga omnes jakožto držitel elektronického platebního prostředku i konkrétně v rámci závazkových vztahů, do nichž s použitím elektronických platebních prostředků vstupuje. Avšak způsob ochrany se zásadním způsobem odlišuje vzhledem k užitým technologiím.³⁷ Těmito znaky však jejich podobnost končí.

Zásadním rozdílem mezi dvěma výše zmíněnými druhy elektronických platebních prostředků je odlišná role v rámci bezhotovostního platebního styku. Elektronické bankovníctví není nic jiného než nový komunikační kanál mezi peněžní institucí a jejím klientem. Tyto peněžní instituce tímto poskytují svým klientům možnost „online“ spravovat své účty a využívat „staronové“ produkty (například příkaz k úhradě či inkasu) prostřednictvím elektronického bankovníctví. Přínos v podobě zkvalitnění a zrychlení platebních operací této bankovní služby je nezpochybnitelný, nicméně se nejedná o změnu, která by změnila samotnou podstatu tohoto finančního odvětví. Naopak elektronické peněžní prostředky můžeme důvodně považovat za nový nástroj v rámci

³⁶Kyncl, L. Elektronické peníze v aktuální právní praxi. In: [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/kyncl.pdf>

³⁷ KYNCL, L. Elektronické peníze v aktuální právní praxi. IN: [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/kyncl.pdf>

bezhotovostního platebního styku. Tímto nástrojem je možnost platit elektronické peněžní prostředky prostřednictvím elektronických peněz na nich uložených.³⁸

Další odlišností je umístění vlastního záznamu o peněžní hodnotě. Elektronické peníze musejí být někde uloženy jako záznam s odpovídající peněžní hodnotou. Umístěn můžeme být na nějakém fyzickém nosiči, například kartě nebo pevném disku počítače nebo čipu. Další možností je uložení záznamu přímo v systému vydavatele těchto prostředků. V obou případech musí vydavatel těchto prostředků vést pro účetní a daňovou evidenci své záznamy. Lze tedy konstatovat, že elektronické peníze uchovávají peněžní hodnotu. Platnost elektronických peněz na sobě obvykle obsahuje i údaj, kdy skončí platnost daného prostředku, na rozdíl od bankovek či mincí, které nemají samy o sobě stanovenou platnost. Elektronické peníze jsou v praxi využívány především prostřednictvím tzv. elektronických peněženek³⁹, zákaznických karet autobusových či vlakových přepraveců, či dalších zákaznických karet vydávaných pro jiné účely než zaplacení přepravy.

Naproti tomu elektronické bankovníctví v sobě záznam o peněžní hodnotě, ke které umožňuje přístup, neobsahuje, poskytuje jen možnost vzdáleně ovládat svůj účet. Peněžní hodnotu držiteli vydávají nebo uhrazují protiplněním na základě ověření dostupnosti dané peněžní hodnoty v evidenci peněžní instituce nebo v evidenci jejího smluvního partnera (například v případě platebních karet v evidenci kartové asociace nebo v evidenci banky provozující terminál). Peněžní hodnota je u tohoto prostředku uchovávána na klientském účtu (běžném nebo jiném typu účtu), což ovlivňuje právní režim tohoto prostředku. Do této skupiny patří různé druhy platebních karet (debetní, kreditní) nebo zadávání platebních příkazů mezi klientem a peněžní institucí prostřednictvím jednotlivých forem elektronického bankovníctví. U debetních karet se jedná o běžný účet nebo spořicí účet, který obsahuje peněžní hodnotu obvykle patřící držiteli tohoto prostředku nebo osobě, které umožnil ji využívat. Naproti tomu u kreditních karet se jedná o úvěrový účet, z něhož je užitím karty čerpáno, a peněžní hodnota na tomto účtu není vlastnictvím držitele karty, ale vydavatele této karty nebo s ním spolupracujícího subjektu. Držitel kreditní karty tedy čerpá z „cizí peněžní hodnoty“.⁴⁰

³⁸PŮLPÁNOVÁ, S. Elektronické peníze a jejich úprava v České republice. Český finanční a účetní časopis, 2007, roč. 2, č. 3., s. 56-65.

³⁹ Mezi nejznámější elektronické peněženky u nás dnes patří PayPal a PaySec.

⁴⁰ KYNCL, L. Elektronické peníze v aktuální právní praxi. In: [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/kyncl.pdf>

Na závěr podkapitoly lze shrnout, že elektronickými penězi se rozumí peněžní hodnota, která:

- představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal,
- je uchovávaná elektronicky,
- je vydávaná proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí,
- je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal. Z této podmínky vyplývá, že elektronickými penězi není peněžní hodnota, která nemůže být použita k provedení jiné platební transakce než vymezené platební transakce.

3.5. Vývoj elektronického bankovníctví v ČR

Rozvoj elektronického bankovníctví je úzce spjat s rozvojem platebních karet, proto byl pro tehdejší Československo významný rok 1969, kdy se u nás poprvé začaly přijímat platební karty a to karty Diners Club a American Express. První platební karta byla u nás vydána Živnostenskou bankou v roce 1988 a byla poskytnuta k tuzexovému účtu. Tento účet sloužil především k výběru odběrních poukazů PZO Tuzex a k bezhotovostnímu placení.⁴¹ První bankomat byl v Československu otevřen 15. prosince 1989 v Praze v domě bývalé Státní banky Československé. Živnostenská banka se dále jako první banka na našem území stala členem mezinárodní společnosti a již v roce 1991 vydala první VISA kartu u nás. Vznik bankovních karet byl tak u nás spojen s aktivitami České spořitelny a jejími off-line bankomaty na výběr hotovosti, Živnobankou a jí vydanou VISA kartou a jednotlivými bankami, které se v rámci dnešního Sdružení pro bankovní karty staly vydavateli produktů společnosti EuroCard/MasterCard.⁴²

Rozvoj dalších forem elektronického bankovníctví u nás pokračoval až po roce 1989. Důvodem byla změna politického a ekonomického systému státu, kdy přichází období kapitalismu, tedy soukromého podnikání. To si žádalo mnohem širší nabídku finančních služeb a na to musely bankovní instituce rychle reagovat.

⁴¹ PLISCHKE, S., E. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. Penize.cz [online]. 2007 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

⁴² PLISCHKE, S., E. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. Penize.cz [online]. 2007 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

Díky otevření hranic na náš trh vstoupily zahraniční banky a další bankovní instituce. To vše dohromady způsobilo nástup nových bankovních služeb, tedy i služeb elektronického bankovníctví.

Významné postavení u nás začalo získávat telefonní bankovníctví, které v 90. letech využívalo více než půl milionu zákazníků. Banky tak snadno mohly komunikovat se zákazníkem přes telefonní linku. Tento způsob bankovníctví byl pro klienty velmi pohodlný, jednoduchý a zejména efektivní. S dalším rozvojem technologií došlo k rozšiřování stávajících služeb. Díky vzniku digitálních ústředí a zavedení tónové volby začaly banky poskytovat automatizované hlasové služby (IVR systémy), které šetřily čas a peníze jak na straně bank, tak na straně klientů.

V dalších letech se postupně k telefonnímu bankovníctví připojují další modernější formy komunikace, jako je mobilní bankovníctví, které vzniklo v 90. letech spolu s velkým boomem mobilních telefonů s digitálním standardem GSM⁴³. Nejprogresivnější bankou na českém trhu z pohledu nových forem elektronického bankovníctví byla Expandia Banka⁴⁴, která se odvážně pustila do jeho realizace. Dala si za cíl nabídnout svým klientům široké spektrum služeb komerčního bankovníctví prostřednictvím nejmodernějších informačních technologií a proto již od roku 1998 poskytovala všechny tehdejší formy elektronického bankovníctví, tedy telefonní, mobilní⁴⁵ a internetové bankovníctví. A to byla doba, kdy u většiny ostatních bank probíhalo téměř 90 % komunikace s klienty jen na přepážce. Po roce 2001 tato banka, také jako první v ČR, poskytovala i další nové služby WAP banking a PDA banking. Taktéž v tomto roce začaly nabízet internetové bankovníctví i ostatní banky v ČR.⁴⁶ Expandia Banka tedy učinila pro rozvoj elektronického bankovníctví v ČR skutečně mnoho, řadu věcí pomohla „nastartovat“ a výrazně pomohla novým formám elektronického bankovníctví. S trochou historické nadsázky bychom snad skutečně mohli říci, že Expandia Banka se rovná české přímé bankovníctví.⁴⁷

⁴³ Global System for Mobile Communication – globální systém mobilní komunikace.

⁴⁴ Později se přejmenovala na E-bankou a od 7. července 2008 je součástí Reiffeisenbank.

⁴⁵ Expandia banka spolu s operátorem Paegas (dnes T-Mobile) spustili v roce 1998 službu GSM banking založenou na nahrání aplikace do SIM karty mobilního telefonu, tzv. SIM Toolkit, a tím se ČR stala teprve třetí zemí na světě, která nabídla tuto službu klientům.

⁴⁶ ŽDÁREK, P. eBanka: historie, současnost a budoucnost. Itbiz.cz [online]. 2007 [cit. 2012-03-11]. Dostupný z: <http://www.itbiz.cz/ebanka-historie-soucasnost-a-budoucnost>

⁴⁷ ANTOŠ, M. Expandia Banka je tu už rok a den. Lupa.cz [online]. 1999 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/expandia-banka-je-tu-uz-rok-a-den/>

Dále v roce 2005 Komerční banka začala jako první tuzemská banka nabízet pokročilejší formu mobilního bankovníctví založenou na programování v novém jazyce JAVA a tím vznikl JAVA Banking. Později ji následovaly další banky. V tomto období celkově dochází k obrovskému rozvoji internetu, a tudíž i k nárůstu a zlepšení všech forem e-bankingu využívající tuto síť.

Mezi nejnovější komunikační kanály elektronického bankovníctví řadíme TV banking a Smart banking. Jako první v ČR zavedla tuto formu e-bankingu Poštovní spořitelna ve spolupráci s mobilním operátorem Telefónica O2, jako provozovatele O2 TV, na podzim roku 2008. Smart banking se poprvé objevuje na našem trhu až v průběhu roku 2011, kdy jej zavádí FIO banka do svého produktového portfolia a následně ji v rychlém sledu začaly nabízet i další významné peněžní instituce v ČR.

3.6. Budoucnost elektronického bankovníctví a platebního styku

Stále se setkáváme s predikcemi, že bezhotovostní platby díky novým technologiím úplně nahradí ty hotovostní a tím pádem se i sníží potřeba oběživa, zatím tomu tak ale úplně není. Objem bezhotovostních plateb České republiky rychle roste, nicméně oběživo neklesá, naopak nadále utěšeně roste. V české ekonomice narostl během posledních deseti let objem bezhotovostních plateb o téměř 40 procent⁴⁸, ale objem oběživa rostl ještě rychleji a zvýšil se o 75 procent.⁴⁹ Z těchto údajů vyplývá, že domácnosti a firmy stále vyžadují hotové, transakční peníze, a to bez ohledu na to, že třeba i výplata mezd probíhá v současné době v převážně bezhotovostní podobě. Další z klíčových důvodů je existence stínové ekonomiky. Vždy platilo a platí, že lidé nechtějí (najdou se samozřejmě i světlé výjimky) odvádět vyšší daně, než je nutné. Řada plateb v ekonomice proto probíhá tzv. “z ruky do ruky” a část ekonomického výkonu tak uniká oficiálním statistikám, a tím také daňovým úřadům. Některé odhady stínové ekonomiky jsou dokonce založeny na analýze podílu hotovostních a bezhotovostních transakcí.⁵⁰

Tento problém nejspíše nezmění žádné nové ani stávající technologie bezhotovostního platebního styku. Nejde totiž o technologii, ale o vzorce lidského chování. Nástup nových technologií a možností elektronického bankovníctví bude

⁴⁸ Podle údajů z CERTIS, mezibankovního vypořádání ČNB.

⁴⁹ Dle bilance ČNB.

⁵⁰ TŮMA, Z. Opravdu zaniknou hotové peníze? Patria.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-20]. dostupné na <http://www.patria.cz/zpravodajstvi/1816739/opravdu-zaniknou-hotove-penize.html>

mít a má vliv na způsoby placení a podíl bezhotovostních transakcí prováděných prostřednictvím tohoto instrumentu se bude i nadále zvyšovat. Rozhodně to ale nepovede, a to ani v delším horizontu, k vymizení hotovostních peněžních operací potažmo hotovostních peněz.

Elektronické bankovníctví a jeho produkty se budou neustále vyvíjet ruku v ruce s novými informačními a komunikačními technologiemi. Navíc se zvedá gramotnost obyvatelstva v oblasti užívání těchto technologií a to přirozeně sebou přináší i větší důvěru pro užívání produktů e-bankingu potažmo elektronických služeb. To vše dohromady jistě zvýší počet uživatelů elektronického bankovníctví.

Přesto je ale zbytečné obávat se zániku tradičních bankovních institucí a papírového zadávání příkazů. Nadále budou existovat konzervativní skupiny lidí, kterým technika příliš nepřišla k srdci a řídit své finanční transakce prostřednictvím počítače či telefonního přístroje je pro ně obtížné. Tato skupina klientů nepovažuje elektronické bankovníctví za bezpečnou a raději si veškeré záležitosti zařídí sama u dané pobočky bankovního domu, případně pomocí hotovostních peněžních operací. Taktéž disciplína “jak platit co nejnižší daně” jen tak nevyumizí, zvláště v podmínkách ČR, a přinejmenším pro obsluhu stínové ekonomiky bude potřeba platit v hotovosti i nadále.

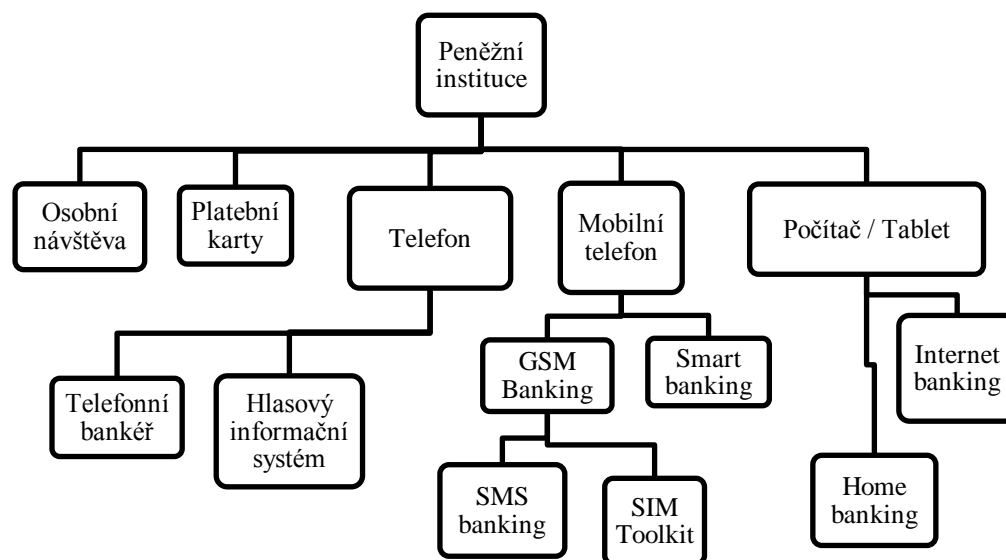
4. PŘEHLED SOUČASNÝCH TECHNOLOGIÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

Tato kapitola se věnuje přehledu současných technologií používaných v oblasti elektronického bankovníctví. V následujících podkapitolách budou tyto technologie detailněji rozebrány. Terminologie základních forem elektronického bankovníctví je poměrně složitá z důvodů užívání jak anglických, tak českých názvů, což může způsobit značnou nepřehlednost a obtížnou orientaci. Proto jsou v této práci uvedeny názvy v obou jazycích.

V současnosti existuje rozsáhlá nabídka elektronických komunikačních kanálů, díky kterým klienti mohou komunikovat a provádět finanční transakce se svojí bankou či družstevní záložnou. Bankovní instituce jsou si plně vědomy potenciálu elektronického bankovníctví, a dnes již nenajdeme žádnou, která by alespoň některou ze služeb elektronického bankovníctví nenabízela.

Přehled současných forem elektronického bankovníctví je ve zjednodušené podobě uvedeno na obrázku níže.

Schéma č. 4: Přehled současných technologií elektronického bankovníctví



Zdroj: vlastní zpracování

4.1. Technologie zabezpečení elektronického bankovníctví

Zajištění bezpečnosti prostřednictvím technologií elektronického bankovníctví je jednou z hlavních priorit bankovní instituce a je i klíčovým prvkem pro jeho úspěšnost. Narušení bezpečnosti by mohlo mít dalekosáhlé důsledky jak pro bankovní instituce, tak pro klienty. Instituce musí umět zajistit bezpečnou autentizaci klienta, bezpečné provedení autorizace plateb a především bezpečný přenos dat od klienta do banky a zpět. Instituce proto zajišťují tzv. informační bezpečnost. Cílem informační bezpečnosti je zajistit důvěrnost, integritu a dostupnost informací během celé doby přístupu klienta na jeho účet. Základním předpokladem k zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací je použití vhodné metody autentizace, která spočívá v ověření identity klienta bankovní instituce.

Samotná autentizace uživatele může proběhnout několika různými způsoby, neboť může být založena na tom, že klient⁵¹:

- něco ví (something know) – tato autentizační metoda je nejpoužívanější a je nejčastěji založena na znalosti uživatelského jména a hesla. Autentizace obvykle probíhá tak, že uživatel je systémem vyzván k zadání svého hesla.
- něco má (something have) tento typ autentizace bývá založen na vlastnictví nějakého předmětu (USB token, smart card, kalkulačka). Autentizace obvykle probíhá tak, že uživatel je systémem vyzván k použití předmětu.
- něco je (something is) – tento typ autentizace je založen na ověření biometrických charakteristik (otisk prstu, snímek duhovky). Autentizace obvykle probíhá tak, že uživatel je systémem vyzván, aby přiložil například prst ke snímači.
- všechny bankovní instituce jako doplňující bezpečnostní mechanismus používají maximální finanční denní limit pro prováděné aktivní transakce, který si každý klient může nastavit individuálně dle svých potřeb.

Pro zvýšení bezpečnosti se často výše uvedené metody autentizace kombinují. V takovém případě se hovoří o vícefaktorové autentizaci, neboť k prokázání identity je nutno použít více faktorů.

Přestože se o výše uvedených faktorech ví již několik let, většina českých bankovních institucí stále používá nejméně bezpečnou jednofaktorovou autentizaci, obvykle založenou na tom, že uživatel „něco ví“, a tím zbytečně

⁵¹ Autentizace. Cleverandsmart.cz [online]. 2009 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://www.cleverandsmart.cz/autentizace/>

vystavuje své klienty nebezpečí. Vícefaktorovou autentizaci nepoužívají bankovní instituce většinou záměrně, jelikož tato forma zabezpečení sebou přináší více povinností pro klienta. A to by ho mohlo odradit od používání služeb elektronického bankovníctví, což bankovní instituce samozřejmě nechťejí a navíc přináší dodatečné náklady.

Ačkoliv bankovní instituce vydávají na zabezpečení systému vysoké náklady, nejslabším článkem celého zabezpečení často bývá samotný klient. Většina institucí proto poskytuje klientům informace jak se bezpečně chovat při využívání elektronického bankovníctví, na svých stránkách uvádějí různá desatera bezpečného využívání elektrického bankovníctví.

4.2. Platební karty

Platební karty jsou nejstarším a v současné době i nejrozšířenějším produktem, který umožňuje vzdálený přístup k účtu elektronickou cestou, a to jak prostřednictvím pokladních terminálů a bankomatů, tak i jinými způsoby, zejména prostřednictvím online plateb na internetu. Platební karta je i uživatelsky nejoblíbenějším nástrojem bezhotovostního platebního styku a využívá se převážně k úhradě spotřebních výdajů a výběru hotovosti. V České republice je stále více platebních karet, přičemž momentálně jich koluje více než 9,1 milionu kusů.⁵²

Základním využitím platební karty je tedy především výběr hotovosti z bankomatu, platba pomocí platební karty nebo například online platba prostřednictvím internetu. Zajímavostí je, že podle přílohy Hospodářských novin, Finance, Češi stále více upřednostňují platby pomocí platební karty namísto výběru z bankomatů. To dokládá nárůst počtu transakcí hrazených platební kartou v obchodech. Za poslední rok je to o 15, 5 % více, jedná se tedy o cca 224 milionů transakcí.⁵³

Dále je nutno se krátce zmínit o obsahovým náležitostech platebních karet. Jedná se především o⁵⁴:

- označení vydavatele⁵⁵ – název a logo,

⁵² TŮMOVÁ, V., Kolik platebních karet existuje nyní v Česku?. Peníze.cz [online]. 2010. [cit. 2012-02-03], Dostupné z: <http://www.penize.cz/ucty-karty/68834-kolik-platebnich-karet-existuje-nyni-v-cesku?submitted=yes%3E>

⁵³ Finance, příloha Hospodářských novin, *Economia*, Praha, březen 2011, s. 4.

⁵⁴ http://www.ceed.cz/bankovnictvi/769platebni_karty.htm

- každá karta má 16 až 19 numerických znaků, ze kterých je možno vyvodit základní informace o kartě,⁵⁶
- platnost platební karty – počáteční a koncové datum platnosti karty (popř. pouze konec platnosti),
- jméno držitele karty – max. 27 znaků, u služebních karet i název podniku,
- podpisový proužek – vzor podpisu držitele karty, obvykle na zadní straně,
- záznam dat.

Platební karty jsou vyráběny z třívrstvého PVC⁵⁷, které je odolné vůči běžnému používání karty, jejímu ohýbání a dále vůči chemickým a jiným vlivům okolního prostředí. Tím karta zajišťuje svým uživatelům bezproblémové každodenní použití. Přesné rozměry a další vlastnosti karet nalezneme v mezinárodní normě ISO 3554.⁵⁸

Druhy platebních karet

Podrobnější rozdělení platebních karet podle kritérií představuje následující tabulka.

Tabulka č. 2: Základní členění platebních karet

Základní členění platebních karet				
Způsob zúčtování	Charge Card	Kreditní karty	Debetní karty	Elektronické peněženky
Druh záznamu	Reliéfní písmo	Magnetický záznam	Čip	Laserový záznam
Způsob použití	Platební karty	Bankomatové karty	Šekové záruční karty	
Uživatel	Osobní karty	Služební karty	Bez identifikace	
Rozsah použití	Síť vydavatele	Regionální	Vnitrostátní	Mezinárodní
Rozsah služeb	Základní karty	Prestižní karty	Výběrové karty	

⁵⁵ Nejvýznamnějšími vydavateli platebních karet jsou banky a bankovní asociace (VISA, Master Card), finanční společnosti (American Express, Diners Club) a další například telekomunikační společnosti.

⁵⁶ První dva znaky označují druh karty a oblast, kde je karta používána (například čísla bankovních karet VISA začínají číslicí 4, karty začínající číslicí 5 jsou typu MasterCard), třetí až šestá číslice určuje vydavatele karty, sedmá až předposlední číslice slouží k jednoznačné identifikaci účtu, k němuž je zřízena a poslední číslice je vyhrazena pro kontrolní číslo, které potvrzuje platnost a je určeno na základě Luhnova algoritmu (jednoduchý algoritmus kontrolního součtu čísel, který se dnes používá při kontrole platnosti řady identifikačních čísel).

⁵⁷ o rozměrech 85,6 x 54,0 x 0,76 mm. dle mezinárodní normy ISO 3554

⁵⁸ JURÍK, P. Svět platebních a identifikačních karet, Praha, Grada, 2001, s. 42.

Zdroj: vlastní zpracování dle Juřík, P., Svět platebních a identifikačních karet, Praha: Grada, 2006, s. 43.

Pro tuto práci jsou však nejdůležitější kritéria způsobu zúčtování a druhu záznamu, o kterých bude pojednáno níže.

Platební karty je možno rozčlenit podle následujících kritérií. Jedná se o způsob zúčtování transakcí a druh záznamu dat. Způsobem zúčtování dat je vlastně zjednodušeně míněno to, jak se peněžní instituce dostane k penězům, které jsme utratili. Podle tohoto kritéria je nutno platební karty rozlišit na:⁵⁹

- **Kreditní karta (Credit Card)**

Synonymem pro kreditní kartu je vlastně nákup na úvěr. Karta není napojena na běžný účet, ale na účet úvěrový. Každá transakce kreditní kartou znamená čerpání úvěru od banky. Ten pak klient musí v dohodnutém termínu splatit, nejčastěji ve lhůtě 15 – 30 dnů od data výpisu. *„Vždy je stanovena minimální výše splátky úvěru, obvykle 3 – 10 % z dlužné částky nebo z výše úvěrového limitu.“*⁶⁰ Zvláštním druhem kreditních karet jsou tzv. nákupní úvěrové karty, které mohou vydávat některé leasingové a úvěrové společnosti. Tyto karty však platí jen v omezené síti obchodů a obvykle nejsou vybaveny možností bezúročného čerpání (například Cetelem, Home Credit nebo OK karta).

- **Debetní karta (Debit Card)**

Druhým typem karet jsou karty debetní, které jsou přímo spojeny s běžným účtem klienta. V tomto případě tedy musí klient uložit peníze na bankovní účet, které následně čerpá. Na rozdíl od kreditní karty tedy může vlastník debetní karty utratit pouze takové množství peněžních prostředků, které se nachází na jeho bankovním účtu. Klientovi není umožněno čerpat na kartě úvěr. Při používání debetní karty u prodejců dochází ke kontrole, zda je na účtu klienta dostatečné množství finančních prostředků a zda nebyl překročen klientův denní či týdenní limit. Kontrola je prováděna přes kartový systém a po dobu ověření je daná částka na účtu zablokována. Pokud ověření proběhne v pořádku, transakce bude dokončena a hotovost se ihned odečte z účtu klienta.

⁵⁹ JUŘÍK, P. Svět platebních a identifikačních karet. 2.přepr.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, s. 42.

⁶⁰ JUŘÍK, P. Svět platebních a identifikačních karet. 2.přepr.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, s. 46.

- **Karta s odloženou platbou (Charge Card)**

Jedná se o nejstarší typ platební karty a patří tak k pilířům vývoje elektronického bankovníctví. Nejzákladnější podmínkou pro vystavení charge karty je důvěryhodnost klienta, protože principem tohoto typu karet je krátkodobé zadlužení. Finanční instituce vydává charge card pouze důvěryhodným klientům, o kterých má dostatek informací a kteří mají odpovídající scoring.⁶¹ Výhodou pro vlastníka charge karty je, že nemusí mít na svém účtu finanční obnos a může i přesto nakupovat.

- **Elektronická peněženka (Electronic Purse)**

Je platební nástroj založený na čipové technologii, v paměti čipu jsou uloženy tzv. elektronické peníze. Elektronická peněženka se využívá především k drobným bezhotovostním transakcím. Platba probíhá off-line⁶² a tím dochází ke značné úspoře jinak vynaložených na on-line autorizaci.⁶³

Druhým kritériem rozdělení platebních karet je druh záznamu dat, který ovlivňuje způsoby možného použití karty. Existují tyto druhy záznamů:

- reliéfní záznam – slouží pro transakce s použitím mechanického snímače,
- magnetický záznam – umožňuje u karet výplatu hotovosti z bankomatů a později umožnil u elektronické placení,
- čipové karty – používají k záznamu paměťový čip nebo mikroprocesor,
- laserové karty – jsou založeny na principu záznamu dat na kompaktním disku, paměť těchto karet je vysoká, ale v bankovníctví se nepoužívají

Na základě tohoto kritéria pak můžeme karty rozdělit na karty embosované, karty s magnetickým pruhem (elektronické), čipové nebo karty s laserovým záznamem.

- **Embosované platební karty**

Jedná se vlastně o karty s reliéfním záznamem, které umožňují velmi široké použití. Je možné je používat například i u obchodníků, kteří nejsou vybaveni elektronickým terminálem, ale používají pouze tzv. žehličku (imprinter).

⁶¹ Jedná se o metodu, která na základě statistického odhadu pravděpodobnosti určí, zda klient bude úvěr splácet či nikoli.

⁶² Identifikace a verifikace držitele elektronické peněženky se provádí pouze na úrovni čipu v elektronické peněžence a systému platebního terminálu. Tento systém snadného a bezpečného ověření držitele přináší značnou úsporu nákladů vynaložených na autorizaci plateb (telekomunikační náklady).

⁶³ SCHLOSSBERGER, O. a HOZÁK, L. Elektronické platební prostředky. 1. Vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 75.

Embosované karty lze použít na více místech než karty elektronické. Daní za tuto výhodu je ale vyšší cena za vydání, vedení či blokaci (resp. stoplistaci) karty a jistá možnost zneužití karty i po nahlášení její ztráty či odcizení.⁶⁴

- **Elektronické karty**

Karty s magnetickým záznamem neboli elektronické platební karty jsou použitelné pouze pro transakce prováděné v režimu online. Ať už je karta používána k výběru z bankomatu, či pro platbu u obchodníka, k ověření transakce je nezbytný elektronický platební terminál. Nevýhodou je také denní či týdenní limit, který je u elektronické karty obvykle nižší než u karty embosované. S elektronickými kartami se dnes v rámci elektronického bankovníctví setkáváme mnohem častěji než s embosovanými. Elektronické karty mají na zadní straně zabudovaný magnetický pásek nebo čip. Banky elektronické karty vystavují zdarma k běžným účtům, to je jedním z hlavních důvodů, proč jsou mnohem rozšířenější než embosované karty.⁶⁵

- **Čipové karty**

Čipové karty ukládají informace do mikročipu, který se nachází na přední straně platební karty. Čip na kartě není pouze paměť, ale jedná se o celý plně funkční počítač, který má procesor, operační paměť, paměť ve které jsou uloženy aplikace a rozhraní, kterým komunikuje se svým okolím – se čtečkou karet a se zařízením, které je k ní připojeno.⁶⁶

- Existují ještě další typy karet, například hybridní karty, které jsou kombinací karet magnetických a čipových. Mají v sobě totiž zabudovaný čip a zároveň magnetický proužek. Dále jsou to optické a virtuální karty.

Zvláštní kategorií jsou tzv. co-branded karty, které vznikly v 90. letech v USA jako spolupráce mezi bankovním a nebankovním sektorem. Tyto karty jsou vydávány bankovní institucí ve spolupráci s určitou společností jako letecká společnost, cestovní kancelář, maloobchodní řetězec. Vydavatel karty tímto způsobem získá nové zákazníky a zvýší svůj podíl na trhu. Klient za užívání karty obdrží mnohé výhody, mezi které patří například výhodnější směnný kurz u plateb uskutečněných v zahraničí, žádné poplatky spojené s platbou v tuzemsku i

⁶⁴ Platební karty a jejich druhy. Peníze.cz [online]. 2012 (cit. 2012/3/19). Dostupný z <http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy#5>

⁶⁵ Druhy platebních karet. Finance.cz. [online]. 2012 [cit. 2012-03-26]. Dostupný z <http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/platebni-karty/druhy-karet-zuctovani/>

⁶⁶ <http://finexpert.e15.cz/cipove-karty-a-vse-o-nich>

zahraničí nebo také bonusové body, které je možné proměnit za zboží, slevu či služby u partnera co-brandového programu. Co-brandové karty jsou v České republice stále populárnější, a to zejména díky benefitům, které klientovi poskytují. Patří mezi ně kreditní karta od Citibank s O₂ a ČSA, kreditní karta Bonus od Komerční banky s T-Mobile. Nově je na trhu třetí co-brandová karta tohoto typu, tentokrát od Raiffeisenbank ve spojení s Vodafone.⁶⁷

4.3. Telefonní bankovníctví (Phonebanking, Telebanking a Callbanking)

Telefonické bankovníctví je druhým nejoblíbenějším způsobem obsluhy účtu u ČR. Byť je spíše na okraji zorného pole bankovních institucí, má stále co nabídnout. Funkčností si s internetovým bankovníctvím příliš nezádá. Oblíbenost telefonního bankovníctví dokládá i následující tabulka.⁶⁸

Tabulka č. 3: Rozložení služeb elektronického bankovníctví mezi internetové a telefonní bankovníctví

Banka	Internetové bankovníctví (uživatelů)	Telefonické bankovníctví (uživatelů)
Citibank	40 %	60 %
Česká spořitelna	960 000	870 000
ČSOB	500 000	510 000
GE Money Bank	63 %	13 %
Komerční banka	610 000	637 000
mBank	85 %	15 %
Poštovní spořitelna	85 %	15 %
UniCredit Bank	70 %	15 %
Volksbank	82,4 %	6,4 %
Zdroj: banky		

Zdroj: Idnes.cz

⁶⁷ Tiskové centrum. Mastercard.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-26] Dostupné z <http://www.mastercard.com/cz/mastercard/cz/tiskove-centrum.html>

⁶⁸ FIALOVÁ, B. Telebanking je považován za nemoderní, přesto má co nabídnout [online]. 2009 [cit. 2012-03-26] Dostupné z http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-za-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p5o-/bank.aspx?c=A090423_143340_bank_fib

Telefonní bankovníctví patří k nejsnáze a rovněž k nejrychleji ovladatelným kanálům elektronického bankovníctví, vzhledem k faktu, že telefon dnes vlastní téměř každý, ať už klasickou pevnou linku nebo mobilní telefon, a žádná jiná technologie není nutná. A pro tuto technickou nenáročnost je stále žádanou službou e-bankingu.

Nejčastěji klienti telefonního bankovníctví využívají služeb jako jsou informace o zůstatcích a pohybech peněžních prostředků na účtech, zadávat platební příkazy k úhradě/inkasu, případně zjišťují podrobnosti o různých bankovních produktech. K nevýhodám pak patří především to, že telefonní bankovníctví má obvykle omezenější rozsah nabízených služeb například v porovnání s internetovým bankovníctvím nebo obavy klientů spojené z možností zneužití disponování s účtem prostřednictvím telefonního přístroje. Další nevýhodou může být doba čekání na spojení s bankéřem při vysoké vytíženosti linek.⁶⁹

Bankovní instituce používají pro zabezpečení telefonního bankovníctví obvykle dvou či třístupňovou autentizaci. Poté, co se klient spojí s telefonním bankéřem nebo automatickou hlasovou službou, je po něm žádáno sdělení přístupového kódu a jen několika náhodných znaků z dalšího údaje, např. hesla či PIN. Klient si může zvolit ještě další vyšší zabezpečení, a to například SMS klíčem⁷⁰, TAN⁷¹ či bezpečnostním klíčem.⁷² Díky tomu je zneužití této služby velmi problematické a vynaložené úsilí pachatele zpravidla neodpovídá potenciálnímu efektu. Vyšší bezpečnost a horší dohledatelnost je také důvodem, proč řada klientů dává přednost telefonu před internetem.⁷³

Prostřednictvím telefonu klient může komunikovat s peněžní institucí hned dvěma způsoby. První představuje komunikaci s telefonním automatem (IVR systém), druhým případem je komunikuje s živým pracovníkem peněžní instituce, v tomto případě se jedná o tzv. telefonního bankéře. Následující podkapitoly jsou věnovány těmto dvěma formám.

⁶⁹ MÁČE, M. Platební styk, klasický a elektronický, Grada, Praha, 2006, s. 171.

⁷⁰ SMS kódy zasílané na mobil uživatele.

⁷¹ Poštou zasláná sada kódů.

⁷² Tzv. tokenem, kterým uživatel generuje zvláštní číselné kódy

⁷³ FIALOVÁ, Běla. Telebanking je považován za nemoderní, přesto má co nabídnout [online]. Idnes.cz. 2009-10-15. [cit. 2009-10-15]. Dostupný z: http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-za-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p5o-bank.aspx?c=A090423_143340_bank_fib

4.3.1. Hlasový informační systém (Interactive voice response)

Z anglického pojmenování plyne další v české rep. užívaný název pro tuto službu, a to IVR systém. Jedná se o interaktivní systém s předdefinovanými ovládacími volbami, kdy počítačový automat rozpozná hlas či vstupy z klávesnice. Základním předpokladem je tedy vlastnictví telefonního přístroje s tónovou volbou nebo mobilním telefonem. Poté, kdy se klient spojí s automatem, hlasové zařízení mu nabídne možnost komunikovat a provádět operace pomocí stisknutí příslušné klávesy. Po přijetí požadavku jsou data uložená v databázi převedena do hlasové podoby a předány klientovi. Klient tak má možnost získat například informace o zůstatku na svém účtu, o pohybech na účtech atd. IVR systémy tedy většinou umožňují provádět pouze služby pasivní, tedy ty, při kterých klient přijímá informace. Některé automaty peněžních institucí nabízejí ovšem i možnost zadávání aktivních operací jako je například provedení platebního příkazu. Pro případ složitějšího dotazu, který systém nedokáže zodpovědět, je klientovi obvykle nabídnuta možnost přepojení na telefonního bankéře, který poskytne příslušné informace nebo provede vybrané finanční operace.⁷⁴

Přestože je rozsah služeb poskytovaných v rámci IVR systému je značně omezen, hlasová služba s sebou přináší i několik nesporných výhod. Operace prováděné přes IVR automaty jsou pro peněžní instituce levnější ve srovnání s telefonním bankéřem nebo jednáním na pobočce, je více anonymní a bezpečnější. Další výhodou je skutečnost, že až na výjimky jsou linky dostupné 24 hodin denně. V rámci IVR je rovněž možná obsluha více klientů najednou. K nevýhodám tohoto způsobu patří neosobní komunikace a omezená nabídka služeb.

4.3.2. Telefonní bankéř (Phone banker)

Přítomnost živého poradce, byť někde na druhém konci telefonní linky, je stále klienty žádaná. Prostřednictvím telefonního bankéře mohou klienti vykonávat poměrně širokou škálu peněžních operací. Rozsáhlá nabídka poskytovaných služeb je nespornou výhodou této služby. Klientovi umožňuje vyřizovat jak pasivní, tak i aktivní bankovní operace. Není tedy problémem přes

⁷⁴ Uživatelská příručka Služeb, Česká spořitelna [online]. 2012 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Prime_bankovnictvi/Soukroma_klientela/Prilohy/prirucka_S24.pdf

telefonního bankéře zadávat příkazy k úhradě či zřízovat trvalý příkaz. Také rozhovor s bankéřem je pro některé lidi pohodlnější než komunikace s hlasovým automatem, navíc s živým bankéřem je možno pružněji řešit nečekané problémy a současně umožňuje i lepší ověření klienta než v předchozím případě. Nevýhodou call center je poměrně vysoká nákladovost. Ta se týká jak bankovních institucí, které musí platit telefonní bankéře, tak klientů, kteří musí platit mnohdy nemalé ceny hovorného. Některé nabízejí tuto službu zcela zdarma. Další nevýhodou může být vyšší zpoplatnění příkazů zadávaných přes telefonního bankéře než u jiných forem elektronického bankovníctví, například internetbankingu.⁷⁵

4.4. Mobilní bankovníctví (Mobile Banking)

Mobilní bankovníctví je forma komunikace s bankou pomocí mobilního telefonu. Je potřeba podotknout, že mobilní bankovníctví po letech stagnace z důvodů nedostatečného technologického zázemí tzv. hloupých⁷⁶ mobilních telefonů a tím poměr. To neumožňovalo poskytnout uživatelům nové kvalitní formy mobilního bankovníctví. To se ale nyní mění s rozvojem tzv. chytrých mobilních telefonů, které sebou přináší novou progresivní formou mobilního bankovníctví, Smart banking.

Nabídka mobilního bankovníctví měla svůj boom před deseti lety, kdy bankovní instituce spouštěly tuto službu postupně se všemi mobilními operátory. Z nových bank či dalších institucí se však do mobilního bankovníctví už nikdo nehrnul. Důvodem jsou náklady na implementaci mobilního bankovníctví do bankovního systému, ty by dlouhodobě nepokryly příjmy z této služby na poplatcích. Proto i v dnešní době je tato služba spíše doplňkem dalších kanálů přímého bankovníctví a bankovní instituce ji až na výjimky poskytují automaticky a v ceně účtu.⁷⁷

Dnes v ČR reálně fungují tři formy mobilního bankovníctví. Konkrétně se jedná o komunikaci s peněžní institucí prostřednictvím nezabezpečených SMS zpráv SMS banking, druhou formu představuje posílání zabezpečených zpráv pomocí aplikace SIM Toolkit. Tyto dvě formy se souhrnně označují jako GSM

⁷⁵ FIALOVÁ, Běla. Telebanking je považován za nemoderní, přesto má co nabídnout. Idnes.cz [online]. 2009 [cit. 2012-03-15]. Dostupný z: http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-za-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p5o-bank.aspx?c=A090423_143340_bank_fib

⁷⁶ Tj. klasický mobilní telefon bez operačního systému.

⁷⁷ KLIMÁNKOVÁ, G. Přes mobil se dostanete jen do šesti bank, pro banky je služba drahá. Idnes.cz [online]. 2010 [cit. 2012-03-15]. Dostupný z: <http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-posilejte-bance-sms/>

banking. A poslední formou je již zmíněný Smart banking. Dříve mobilní bankovníctví zahrnovalo ještě služby WAP banking a PDA banking, ale ty už dnes bankovní instituce nenabízejí a proto se jim nebudu více věnovat.

4.4.1. SMS banking

Nejstarší a nejdostupnější formou GSM bankingu je SMS banking neboli komunikace s bankou prostřednictvím zasílání nešifrovaných SMS zpráv v předem definovaném formátu.⁷⁸ Tato služba je plně zautomatizována a je provozována v rámci systému peněžní instituce.

SMS banking je přístupný prostřednictvím všech mobilních telefonů bez ohledu na operátora.⁷⁹ Nabídka služeb je poměrně široká. SMS banking umožňuje nejen provádění pasivních operací, zejména sledování stavu účtu, ale také některých základních aktivních operací, jako je například příkaz k úhradě a inkasu či založení termínovaného vkladu. Po technické stránce existují dvě nejpoužívanější metody pro aplikace SMS bankingu. Jedná se o metody push a pull. Push SMS je metoda, kdy komunikaci zahajuje mobilní bankovní aplikace a zasílá SMS zprávu na mobilní telefon klienta. Příkladem push zprávy je například pravidelný výpis z účtu, informování o úspěšném či neúspěšném provedení trvalého příkazu, informování klienta o připsání částky na účet. Pull SMS je technika, kdy klient formou SMS zašle požadavek a očekává odpověď. Příkladem je klientův dotaz na zůstatek jeho účtu. SMS banking je dnes využívám spíše jako doplňková služba k dalším produktům elektronického bankovníctví, nejčastěji k internetovému bankovníctví. Bankovní instituce informuje klienta formou SMS zprávy o jakýchkoliv změnách na jeho účtu. To zároveň slouží jako jeden s ochranných mechanismů před neoprávněným nakládáním s účtem klienta.

4.4.2. SIM Toolkit

Častější formou mobilního bankovníctví představuje zabezpečená technologie SIM⁸⁰ Toolkit. Jde o to, že v případě SIM Toolkit si klient

⁷⁸ Například zpráva ve formátu: T_2_100000_24_567801326. Zpráva obvykle začíná prefixem, který označuje požadovanou transakci (T – založení termínovaného vkladu). U daného příkladu následuje klientem definovaná zkratka (číslice 2) označující jeho účet (v případě více účtů u stejné banky), dále částka v měně účtu, počet měsíců vkladu a na závěr kontrolní kód vygenerovaný autentizačním kalkulátorem. Délky SMS zprávy je max. 160 znaků

⁷⁹ Bankovní instituce mají uzavřenou smlouvu s některým z mobilních operátorů a cena za odeslanou SMS zprávu se řídí ceníkem příslušného operátora

⁸⁰ SIM – Subscriber Identity Module – účastnická identifikační karta sloužící pro identifikaci účastníka v mobilní síti

nemusí pamatovat poměrně složité formy SMS znaků, které jsou používány u výše zmíněného SMS bankingu. Navíc veškeré příkazy může zadávat přímo z menu aplikace, což je pro klienta přehlednější a pohodlnější. Dnes navíc tato technologie umožňuje prostřednictvím jedné SIM karty ovládat více účtů u různých bank. Naopak účet lze ovládat pouze z jedné SIM karty, což značně zmenšuje případnou možnost zneužití

Jedná se o technologii, která pomocí nahané aplikace na SIM kartě umožňuje jednoduchou správu účtů. Klient pomocí nahané aplikace ve svém mobilním telefonu zadává po vyzvání jednotlivé požadované údaje k provedení transakce. Z těchto zadaných údajů se automaticky vygeneruje zašifrovanou SMS zprávu a spolu s autentizačním kódem se odešle na určené telefonní číslo do banky. Bankovní instituce zprávu rozšifruje a ověří autentizaci klienta. Poté automaticky odešle zprávu o přijetí klientova požadavku ke zpracování formou SMS zprávy. Většina bank pro tuto komunikaci využívá technologii GPRS nebo EDGE. Pro ochranu proti zneužití aplikace při ztrátě SIM karty je aplikace chráněna bezpečnostním heslem BPIN^{81, 82}.

Aplikace SIM Toolkit nabízejí téměř stejně širokou nabídku bankovních služeb jako v případě SMS bankingu. Jedná se tedy jak o pasivní, tak i aktivní operace, například výpisy z účtu či dobíjení kreditu mobilního telefonu a z aktivních příkazy k úhradě.

4.4.3. Smartbanking

Spolu s raketovým rozvojem tzv. smartphonů⁸³ a s poklesem ceny datových tarifů jednotlivých mobilních operátorů, se rovněž zvýšila poptávka zákazníků mít stále více služeb po ruce. Mnozí z nich začali nejdříve ze svého smartphonu přistupovat do internetového bankovníctví. Internetové bankovníctví mnohých peněžních institucí se však na malém displeji ovládalo o poznání hůře než na velkém monitoru počítačů.

Na to banky musely reagovat novým produktem mobilního bankovníctví. Tímto produktem je aplikace Smartbanking. Jedná se o nejmodernější a po technické stránce nejdokonalejší formu mobilního bankovníctví, které kombinuje možnosti mobilního telefonu a internetu. Na českém trhu se první aplikace

⁸¹ BPIN – čtyř až osmimístný bezpečnostní kód umožňující vstup do menu bankovní aplikace.

⁸² MÁČE, M. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 171.

⁸³ Tj. mobilní telefon s vlastním operačním systémem (například Android, IOS, Symbian).

Smartbankingu objevila teprve v loňském roce (2011) a zatím tuto službu nabízí jen pár vybraných peněžních institucí, pro nejrozšířenější platformy jako je iPhone, Android, BlackBerry nebo Windows Phone.

Smartbanking je aplikace, která umožňuje plnohodnotný přístup do banky prostřednictvím internetové sítě. Je to tedy obdoba klasického internetového bankovníctví optimalizovaná pro technologie chytrých mobilních telefonů. Pomocí Smartbankingu můžeme například sledovat stav účtu, provádět domácí i zahraniční platby a dobíjet SIM kartu. Zkvalitnění a rozšíření služeb neustále pokračuje a časem dosáhne stejné úrovně, jako má nyní internetové bankovníctví jakožto nejdokonalejší produkt současného přímého bankovníctví.

Přístup k účtu je z této aplikace bezpečnější než z internetového prohlížeče, jak tomu je u internetového bankovníctví. Přihlášení do aplikace probíhá nejčastěji dvoufaktorovou autentizací, a to nejčastěji jménem a heslem, případně ještě kontrolní otázkou. Uživatelé smartphonů si musejí dát pozor, odkud aplikace do svého zařízení stahují. Smartbanking aplikace by měly stahovat výhradně z důvěryhodných zdrojů, což znamená stahovat pouze ze stránek svých bankovních institucí.⁸⁴

4.5. Počítačové bankovníctví (PC banking)

V tomto případě se jedná o spojení s bankou prostřednictvím osobních počítačů, které jsou připojeny k internetu. Dnes už může tato informace zavádějící z důvodu možnosti využití chytrých mobilních telefonů či tabletů, ale z důvodu lepší přehlednosti jsou oba níže uvedené způsoby komunikace s bankovní institucí nechávám pod hlavičkou počítačového bankovníctví.

Díky internetu mohou být klienti vybavení počítači spojeni se svou bankovní institucí doslova kdykoliv. Pro mnohé z nich tak představuje komunikace s bankou pomocí počítače nejkomfortnější formu elektronického bankovníctví. S PC bankingem se můžeme setkat ve dvou základních formách. Těmito formami jsou homebanking a internetbanking. Všechny zmíněné formy počítačového bankovníctví podrobněji popisují následující kapitoly.

⁸⁴ Smartbanking. Cleverandsmart.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://www.cleverandsmart.cz/smartphone-banking/>

4.5.1. Domáci bankovníctví (Homebanking)

První formu počítačového bankovníctví představuje homebanking nebo také u nás používaný pojem domácí bankovníctví. Homebanking se těšil největší oblibě koncem 90. let a začátkem nového tisíciletí, kdy ještě nebyla plně rozšířeno stálé internetové připojení a tím pádem i samotné internetového bankovníctví. Většina bankovních institucí v České republice dnes již tento produkt omezuje, případně nabízí jen firemním klientům. Často se proto můžeme setkat s dalším alternativním názvem této služby, a to Business banking.

Aby mohl klient používat homebanking, musí si na svůj počítač nainstalovat bankou dodanou speciální aplikaci, přes kterou následně spravuje své účty a komunikuje s bankou. Data jsou přenášena buď využitím internetu přes šifrované SSL spojení, anebo přímým spojením na modem banky, zpravidla přímým vytočením telefonního čísla. Homebanking umožňuje veškeré aktivní i pasivní operace. Klient může přes homebankingovou aplikaci zadávat platební příkazy, příkazy k inkasu, vytvářet trvalé platební příkazy, vytvářet šablony platebních příkazů, získat informace o aktuálním kurzovním lístku a mnoho dalších operace.⁸⁵

Aplikace spravuje lokální databázi, díky které má klient i v off-line režimu možnost sledovat historii svých transakcí. Klient tak má možnost připravit si v off-line režimu veškeré potřebné formuláře a příkazy a po připojení k bankovnímu systému odeslat tyto připravené instrukce najednou. Tato možnost přináší úsporu nákladů u klientů, kteří platí pouze za dobu, po kterou jsou k internetu připojeni.

Bezpečnost homebankingu je na velmi vysoké úrovni. Je zajišťována osobním certifikátem klienta a spojení mezi bankou a klientem je vedeno přes kódovaný kanál a celá komunikace je tak šifrována.

Od počátku je homebanking využíván zejména firemními zákazníky, protože umožňuje zadání většího množství elektronických formulářů s příkazy najednou. Další nespornou výhodou je absence nutnosti stálého internetového připojení, což hlavně dříve přinášelo velkou úsporu nákladů. Zejména podnikatelé ocení také možnost napojení bankovní aplikace na vlastní účetní a ekonomický software, což jim šetří značné náklady. To vše dnes již ale dokáže i internetové bankovníctví a proto k němu postupně přechází jeho uživatelé.

⁸⁵ Homebanking, Měšec.cz [online]. 2010 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>

4.5.2. Internetové bankovníctví (Internetbanking)

Internetové bankovníctví je dnes nejpoužívanější formou přímého bankovníctví v České republice. Jeho popularitu dokládá níže uvedená tabulka.

Tabulka č. 3: Počet klientů internetbankingu ve významných bankách v ČR

Banka:	Celkový počet klientů	Počet uživatelů internetového bankovníctví
ČSOB	3 077 000	1 118 000
Česká spořitelna	5 200 000	1 100 000
KB	2 500 000	722 000
UniCredit Bank	160 000	80 000
Raiffeisenbank	neuvádí	téměř 100 %
GE Money Bank	720 000	580 000
mBank	360 000	360 000

Zdroj: vlastní zpracování dle informací z Hospodářských novin, *Economia*, Praha, květen 2011, s. 3.

Pro komunikaci s bankou klient potřebuje pouze počítač, případně tablet nebo chytrý mobilní telefon, s nainstalovaným internetovým prohlížečem a připojením na internet. Není tedy nutné nainstalovat žádný další software, jako je tomu například u Homebankingu. Pro přístup ke svému účtu zadá klient www adresu peněžní instituce a po zadání uživatelského jména a certifikačního kódu se dostává na zabezpečené stránky svého účtu.

Internetové bankovníctví poskytuje klientům nejširší nabídku služeb v rámci všech forem elektronického bankovníctví. Samozřejmostí jsou pasivní operace jako přehled o všech účtech klienta u dané instituce, zobrazení aktuálního zůstatku nebo výpisu transakcí. Z aktivních operací jsou to všechny druhy příkazů, včetně platby do zahraničí. Některé banky nabízí svým klientům i správu termínovaných vkladů, přímé investice do různých fondů, podání žádosti o spotřebitelský úvěr či kreditní kartu.

Pro bankovní instituci je provozování této formy bankovníctví náročné z důvodu rozmanitosti klientského softwaru. Klienti mohou používat různé internetové prohlížeče, různé operační systémy nebo různé plug-iny⁸⁶. Banky i přes tyto problémy upřednostňují trend přechodu na tuto formu elektronického bankovníctví. Tato forma výrazně redukuje bankám náklady a minimalizuje rizika z nesprávného zpracování transakce. Tomuto trendu přizpůsobily bankovní instituce i svou cenovou politiku, kdy zpoplatňují příkaz k úhradě u přepážky či některých dalších metod elektronického bankovníctví mnohem vyššími poplatky, zatímco přes elektronické bankovníctví tato transakce stojí klienta stojí několikanásobně méně.

Bezpečnost internetového bankovníctví zahrnuje tři aspekty – identifikaci bankovní instituce, identifikaci klienta a zabezpečení přenosu dat. Identita instituce je ověřována certifikátem, který vydává nezávislá instituce, nejčastěji VeriSign nebo I.CA. Klient tak má jistotu, že stránky, jejichž prostřednictvím komunikuje s bankovní institucí, patří skutečně jí. Přenos dat je ve všech bankách řešen šifrováním na vysoké úrovni a lze jej považovat za dostatečně bezpečný. Bezpečnost internetového bankovníctví je na nejnižší úrovni zajišťována bezpečným kanálem pro přenos zpráv, a to pomocí šifrování SSL. Pro autentizaci klienta lze použít uživatelské jméno a heslo, PIN kód generovaný PIN kalkulátorem nebo autorizačním a podpisovým certifikátem, který je uložen v počítači klienta. Doplňkovým mechanismem je i časový limit, po kterém bude v případě neaktivity uživatel automaticky odhlášen.⁸⁷

K velkým výhodám této formy elektronického bankovníctví patří bezesporu největší nabídka služeb i nejvyšší rychlost prováděných operací ve srovnání s ostatními formami e-bankingu. K dalším výhodám této formy patří i možnost spravovat své účty z jakéhokoliv počítače, který je připojen k internetu. Běžná je i možnost exportu dat z internetového bankovníctví do jiných programů (například účetních a ekonomických). To ocení zejména uživatelé z řad podnikatelů. Další výhodou pro klienty představuje přehledné uživatelské prostředí webových stránek, kterým banky podporují lepší orientaci v nabízených službách. Na rozdíl od GSM nebo zejména telefonního bankovníctví má klient možnost vizuální kontroly. Nevýhodou internetového bankovníctví je nemožnost vyřešit

⁸⁶ Plug-in – zásuvný modul podporující činnost jiné aplikace.

⁸⁷ NYKODÝMOVÁ, H. Jak je to s bezpečností internetového bankovníctví? Lupa.cz. [online]. 2006 [cit. 2012-03-22]. Dostupný z: <http://www.lupa.cz/clanky/jak-je-to-s-bezpecnosti-internetoveho-bankovnictvi/>

samostatně nestandardní situace. V případě problému je klient nucen kontaktovat bankovní instituci prostřednictvím infolinky nebo jiným způsobem. Aby předešly těmto situacím, banky vystavují na svých stránkách sekci nejčastěji kladené dotazy⁸⁸, ve které je možné najít řešení některých podobných situací.

4.6. Televizní bankovníctví (TV banking)

V České republice, ale obecně i v Evropě, není TV banking zatím příliš rozšířeným způsobem jak ovládat svůj účet. V ČR nabízí tuto službu zatím jen Poštovní spořitelna. Komunikace mezi klientem a peněžní institucí probíhá přes tzv. interaktivní televizní přijímač. Ten je tvořen set-top box s připojením na internet a digitální televizní přijímač. Výhodou je, že TV Banka využívá modifikovanou verzi internetového bankovníctví, jež je přizpůsobená možnostem set-top boxu O2 TV, zobrazovacím možnostem televize i zařízením s Windows Media Center. Zadávání transakcí je prováděno přes dálkový ovladač televize za asistence televizního bankéře, který klienta v aplikaci provází. TV banking poskytuje uživateli širokou nabídku aktivních i pasivních operací podobně jako u internetového bankovníctví. Do budoucna peněžní instituce uvažují o rozšíření této služby o hlasový vstup pro klienta, aby mohl přímo komunikovat s televizním bankéřem a mohla tak probíhat obousměrná komunikace. Dalším krokem je i zabudování malé videokamery do set-top boxu, která by poskytla možnost videokonference.⁸⁹

Výhodou této formy bankovníctví je její vysoká bezpečnost. Zabezpečení přístupu do bankovní instituce přes televizi a set-top box je velmi podobné jako v případě internetového bankovníctví. Je založeno na zadání přístupového hesla a PIN kódu, samotné operace jsou pak autorizovány pomocí SMS klíče. Zasílané SMS i veškerá další komunikace je chráněna šifrováním⁹⁰. Složitost identifikačního čísla a PIN kódu se neomezuje jen na čísla, neboť je k dispozici i tzv. virtuální klávesnice, jež rozšiřuje numerickou sadu na dálkovém ovladači a kromě zvýšení bezpečnosti hesel dovolí psát například i poznámky.⁹¹

⁸⁸ Anglicky FAQ (Frequently Asked Questions).

⁸⁹ FIALOVÁ, B. TV Banka: svému účtu vládnete díky ovladači televizoru. Idnes.cz [online]. 2008 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/tv-banka-svemu-uctu-vladnete-diky-ovladaci-televizoru-ppa-/bank.aspx?c=A081030_111444_bank_fib

⁹⁰ Komunikaci zabezpečuje 1024bitový šifrovací algoritmus.

⁹¹ LOUDA, P. Bankovní služby přes televizi začala nabízet Poštovní spořitelna. Computerworld.cz [online]. 2008 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z <http://computerworld.cz/internet-a-komunikace/bankovni-sluzby-pres-televizi-zacala-nabizet-postovni-sporitelna-318>

5. PRÁVNÍ ÚPRAVA ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE

V posledních desetiletích jsme svědky prudkého rozvoje informačních technologií, které velmi ovlivnily platební styk jako celek. Nové informační technologie přinesly řadu nových možností jak ovládat svůj účet na dálku prostřednictvím elektronického bankovníctví, což sebou přineslo i potřebu regulovat tuto oblast peněžních služeb.

Cílem této kapitoly je vyjmenovat platné zákony a smluvní vztahy upravující oblast elektronického bankovníctví a platebního styku. Z pohledu právní teorie náleží oblast problematiky elektronického bankovníctví do více právních odvětví, jelikož se uplatňují jak normy práva veřejného ve smyslu stanovení pravidel a autoritativnosti státních orgánů, tak práva soukromého jako například obchodní zákoník či občanský zákoník ve vztahu ke smluvním typům.

Samotný pojem elektronické bankovníctví jak už bylo řečeno nemá právní základ a právní úprava elektronického bankovníctví je proto úzce spjata s právní úpravou bankovníctví jako takového. Právní regulace bankovníctví je poměrně značně rozsáhlá a jednotlivá ustanovení týkající se této problematiky lze nalézt v mnoha různých právních předpisech. V České republice je tato úprava zakotvena převážně v zákonech a prováděcích vyhláškách k nim. Protože je Česká republika členem Evropské unie, zasahuje i do této oblasti právní normy Evropské unie. Jsou jimi zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie. Ostatní právní normy, kterými jsou směrnice a doporučení, je povinna každá členská země Evropské unie zapracovat do svých právních řádů. Díky snaze o zefektivnění fungování vnitřního trhu je regulace bezhotovostního platebního styku jedna s ekonomických priorit EU.

Z hlediska unijní integrace patří k těm nejdůležitějším směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, která musela být transponována všemi členskými státy k 1. listopadu 2009. V případě České republiky byla ta směrnice transponována do zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku.

Další relevantní právní úpravu elektronického bankovníctví obsahují následující právní předpisy:

- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

Základní předpis regulující fungování bankovního sektoru je právě zákon o bankách. Zákon o bankách obsahuje i úpravu platebního styku mezi bankami na území České republiky.

- Zákon č. 87/1993 Sb., o spořitelních a úvěrových družstvech, ve znění pozdějších předpisů.

Mezi další poskytovatele služeb elektronického bankovníctví patří také spořitelní a úvěrní družstva, proto je i tento právní předpis je relevantní. Na základě tohoto zákona mohou spořitelní a úvěrní družstva přijímat splatné prostředky a realizovat platební styk jako banky, pouze však pro své členy.

- Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

Česká národní banka má v této oblasti kompetence zejména pro výkon své činnosti dohledové a regulatorní pravomoci, jejíž úprava je v zákoně o České národní bance.

- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Oba zákoníky obsahují zejména právní úpravu smluv, které jsou relevantní pro jednotlivé produkty, jako je smlouva o běžném účtu obsažená v obchodním zákoníku či smlouva o finančních službách uzavíraná na dálku v občanském zákoníku.

- Zákon č. 229//2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o finančním arbitrovi je pro elektronické bankovníctví důležitý až v sekundární fázi, kdy dojde k porušení primární povinnosti a nastane spor mezi stranami. Finanční arbitr má totiž kompetenci rozhodovat související spory, a to zejména mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb a mezi vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

- Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů.

Tento předpis ukládá povinnost realizace transakcí vyšších jak 15 000 EUR, formou bezhotovostní platby, výjimkou jsou pouze vybrané platby jako cla či daně. Tím omezuje možnost daňových úniků a šedé ekonomiky.

- Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon udává povinnost identifikace osob při všech operacích přesahujících částku 1000 Eur nebo ekvivalentu v českých korunách či v jiné měně při výběru nebo vkladu hotovosti, nákupu nebo prodeji cizí měny, zakládání bankovního účtu. Tento zákon také ukládá oznamovací povinnost osobám, které dovážejí nebo vyvážejí z či na území České republiky hotovost vyšší jak 10 000 Eur. Tím se tento zákon snaží předejít praní špinavých.

- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon definuje ve zvláštní části tzv. trestné činy proti měně a platebním prostředkům. Zde nalezneme dva paragrafy, které se přímo dotýkají ochrany platebních prostředků (zejména platebních karet), konkrétně ustanovení § 234 neoprávněné opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku a § 236 výroba a držení padělatelského náčiní. V souvislosti se službami elektronického bankovníctví se často využívá i ustanovení § 209 o podvodu.

- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon o elektronickém podpisu zejména popisuje metody a pravidla pro používání elektronického podpisu, který může sloužit v rámci podepisování na dálku.
- Vyhláška č. 169/2011 Sb., o stanovení pravidel tvorby čísla účtu v platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 123/2007 Sb., o pravidlech obezřetného podnikání bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, ve znění pozdějších předpisů.⁹²
- Vyhláška č. 140/2011 Sb., o platebních systémech s neodvolatelností zúčtování, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 141/2011 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu, a odůvodnění k této vyhlášce, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 142/2011 Sb., o předkládání informací platebními institucemi, institucemi elektronických peněz, poskytovateli platebních služeb malého rozsahu a vydavateli elektronických peněz malého rozsahu České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

⁹² Více o této vyhlášce viz podkapitola 3.2.

- Příloha č. 1 k vyhlášce č. 142/2011, základní charakteristika a obsahová náplň výkazů předkládaných platebními institucemi a institucemi elektronických peněz ČNB.

Předpisy na úrovni Evropské unie vztahující se k platebnímu styku jsou zejména:

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/111/ES („směrnice o platebních službách“).

Jedná se o směrnici, která vyžaduje po členských státech plnou a včasnou harmonizaci. Děje se z důvodu hladkého průběhu přeshraničního platebního styku, ten by se jinak mohl značně zkomplikovat a způsobit tak tuzemským osobám, jejichž podnikání přesahuje hranice, nevýhodné postavení oproti podnikatelům působícím v zemích, kde by již transpozice proběhla.

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a Směrnice č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- Doporučení 97/489/ES o operacích prováděných elektronickými platebními prostředky.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 924/2009/ES o přeshraničních platbách ve Společenství a zrušení nařízení (ES) č. 2560/2001,
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1781/2006/ES o informacích o plátcích doprovázejících převody peněžních prostředků.

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

Základem právní úpravy v ČR pro fungování elektronického bankovníctví je zejména zákon o platebním styku, který obsahuje pravidla pro samotné uskutečňování platebního styku.

Hlavním důvodem přijetí nové právní úpravy platebního styku v České republice, byla nutnost transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, do českého právního řádu. Cílem této směrnice je vytvořit na úrovni Evropské unie jednotnou právní úpravu platebních služeb, a to jak jejich soukromoprávních

aspektů, tak i aspektů veřejnoprávních.⁹³ Směrnice o platebních službách na vnitřním trhu je směrnicí v režimu plné harmonizace a jednotlivé členské státy se zavázaly k její transpozici nejpozději k 1. listopadu 2009. V roce 2008 předkládá Ministerstvo financí návrh nového zákona o platebním styku, který je Poslaneckou sněmovnou schválen dne 12. 6. 2009. Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2009 nahrazuje předchozí zákon z roku 2002.⁹⁴

Historicky novému zákonu o platebním styku předcházela právní úprava obsažená v zákoně č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (starý zákon o platebním styku), který byl platný do 31. října 2009 a byl nahrazen právě novým zákonem o platebním styku. Důvody pro předložení zcela nového zákona oproti jeho novelizaci lze shrnout takto:

- do právního řádu bylo nutno transponovat akty komunitárního práva s vazbou na platební styk, tedy především směrnicí 2007/64/ES,
- rozsah nutných úprav překračoval rozsah, který bylo možno považovat za novelu zákona,
- změny bylo potřeba promítnout do právního řádu přehledným a srozumitelným způsobem, což novelizace dřívějšího zákona o platebním styku neumožňovala.⁹⁵

Do finálního znění zákona o platebním styku se dále promítly především tyto předpisy Evropské unie:

- Systematika nového zákona odpovídá směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu. Do finálního znění ZoPS se dále promítly tyto předpisy Evropské unie:
- Směrnici Evropského parlamentu Rady č. 98/26/ES ze dne 19. května 1998, o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech

⁹³ Platební styk v jednotlivých členských státech ubíral v posledních desetiletích rozdílnými cestami, a proto dosažení shody na společné právní úpravě nebylo snadné. Směrnice o platebních službách je proto výsledkem složitě vyjednaného kompromisu mezi zástupci členských států a Evropským parlamentem, což má za následek, že řada jejích ustanovení vyvolává určité interpretační a aplikační problémy. To se potom nutně promítá i do její české transpozice.

⁹⁴ BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, s. 8.

⁹⁵ Důvodová zpráva k sněmovnímu tisku 860/0, VI.n.z. o platebním styku

vypořádání obchodů s cennými papíry, ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/44/ES,

Účelem směrnice je přispět k účinnému a nákladově efektivnímu systému zúčtování přeshraničních plateb a vypořádání obchodů s cennými papíry ve společenství, který posílí volný pohyb kapitálu na vnitřním trhu. Směrnice stanovuje základní pojmy z oblasti zúčtování v platebních systémech na území EU a zavádí zásadu neodvolatelnosti převodních příkazů (příkaz zadaný do systému se po jeho provedení už nedá zrušit).

- Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností

Cílem směrnice je stanovení základních pravidel k zajištění vzájemného uznávání povolení institucí elektronických peněz a obezřetnostního dohledu nad jejich činností. Tyto pravidla jsou podkladem pro vydávání jednotných licencí, které jsou platné v rámci celého evropského společenství. Směrnice dále definuje pojmy elektronické peníze, instituce elektronických peněz a podmínky pro zpětnou výměnu elektronických peněz. Zavádí též požadavky na základní a disponibilní kapitál, včetně omezení pro investiční činnost.

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v eurech

Toto nařízení stanovuje pravidla pro přeshraniční platby do 50 000 EUR. Stanovuje transparentnost poplatků a udává nutnost poskytnout předem informaci o výši poplatku za provedenou platbu. Podporuje standardizaci systému, který je dán mezinárodním bankovním spojením IBAN a identifikačním kódem banky BIC, které jsou základem pro automatizovaný převod zahraničních plateb.

Dne 1. listopadu 2009 se stává účinným také zákon č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku (například: o bankách, o spořitelních a úvěrních družstvech, o České národní bance, devizový zákon, občanský zákon, obchodní zákon, zákon o finančním arbitrovi)

Zákon je dále doplněn vyhláškami ČNB, které transponují dílčí části směrnice. Jedná se o prováděcí předpisy, které stanovují informační povinnosti platebních institucí a poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu, pravidla pro výpočet výše kapitálu a kapitálové přiměřenosti platební instituce, vzory tiskopisů a další.

- Vyhláška č. 374/2009 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu,
- Vyhláška č. 375/2009 Sb., o předkládání informací platebními institucemi, poskytovateli platebních služeb malého rozsahu a institucemi elektronických peněz České národní bance.

V souvislosti s přijetím nového zákona o platebním styku bylo nutné zrušit a nahradit některé dosavadní prováděcí právní předpisy v odpovídajícím rozsahu.

Zákonem se ruší:

- Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (starý zákon o platebním styku)
- Vyhláška č. 548/2002 Sb., kterou se stanoví podmínky pro principy zúčtování v platebních systémech a náležitosti žádosti o licenci k provozování platebního systému
- Vyhláška č. 91/2006 Sb., kterou se provádí zákon o platebním styku
- Vyhláška č. 92/2006 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o povolení k vydávání elektronických peněz

5.1.1. Předmět právní úpravy z pohledu elektronického bankovníctví

Zákon o platebním styku je členěn do šesti základních částí které znázorňuje následující tabulka.

Tabulka č. 3: Struktura zákona o platebním styku.

Část I: Obecná ustanovení
Část II: Poskytovatelé platebních služeb a vydavatelé elektronických peněz
Část III: Platební systémy
Část IV: Práva a povinnosti při poskytování platebních služeb a vydávání elektronických peněz
Část V: Správní delikty
Část VI: Dohled
Část VII: Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

V části první, tedy obecných ustanoveních, se zákon věnuje definování základních používaných pojmů, například vymezuje pojem peněžní prostředky, kterými se rozumí bankovky, mince, bezhotovostní peněžní prostředky a elektronické peníze, vymezuje osoby oprávněné poskytovat platební služby

případně vydávat elektronické peníze. Dále definuje pojmy platební transakce, platební účet a příkaz

Předmět právní úpravy zákona o platebním styku lze shrnout do 5 základních oblastí jeho působnosti:

- činnost osob oprávněných poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze, včetně činnosti těchto osob v zahraničí,
- účast v platebních systémech a vznik a provozování platebních systémů s neodvolatelností zúčtování,
- práva a povinnosti poskytovatelů platebních služeb a uživatelů platebních služeb,
- práva a povinnosti vydavatelů elektronických peněz a držitelů elektronických peněz
- správní delikty a dohled

Z pohledu elektronického bankovníctví potažmo realizace platebních služeb jsou důležité zejména první tři oblasti a taktéž nepřímo oblast správních deliktů a dohledu:⁹⁶

První oblast obsahuje ustanovení o vnitrostátních kvalifikačních požadavcích pro získání povolení k činnosti platebních instituce. Dále stanovuje některé podmínky a postupy při výkonu platebních služeb. Zejména vymezuje relevantní povinnost pro platební instituce zavést a udržovat řídicí a kontrolní systém, který je vhodný z hlediska řádného a obezřetného poskytování platebních služeb a z hlediska dodržování dalších povinností. Řídicí a kontrolní systém musí být ucelený a přiměřený povaze, rozsahu a složitosti činností platební instituce a musí zajišťovat řádné a plynulé poskytování platebních služeb.

Druhá oblast reguluje vznik a provozování platebních systémů s neodvolatelností zúčtování.

Platebním systémem s neodvolatelností zúčtování je systém, který zajišťuje převody peněžních prostředků. Tímto mezibankovním systémem je v České republice systém CERTIS, který provozuje Česká národní banka. Jedná se

⁹⁶ BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011,

o platební systém provozovaný v souladu se směrnicí 98/26/EC o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a systémech vypořádání cenných papírů. Systém dále musí splňovat, všechny podmínky⁹⁷ stanovené zákonem o platebním styku. Z toho nepřímo vyplývá, že každý poskytovatel služby elektronického bankovníctví musí být účastníkem tohoto platebního systému.

Účastníky tohoto systému a nepřímo i poskytovatelé služeb elektronického bankovníctví jsou u nás tyto instituce:⁹⁸

- banka,
- spořitelní a úvěrní družstvo⁹⁹,
- zahraniční osoby, jejichž předmět činnosti odpovídá předmětu výše uvedených institucí,

Zákon o platebním styku tyto účastníky souhrnně nazývá pojmem peněžní instituce. Žádné další peněžní instituce nemohou na našem území provozovat služby elektronického bankovníctví.

Česká národní banka podle § 136 zákona o platebním styku vede různé seznamy a registry. V tomto ohledu vede:

- seznam platebních institucí,
- seznam platebních systémů s neodvolatelností zúčtování,
- seznam účastníků zahraničního platebního systému s neodvolatelností zúčtování, kteří mají sídlo nebo místo podnikání v České republice.

V České republice v tuto chvíli nabízí alespoň nějakou službu elektronického bankovníctví 44 bank a 13 družstevních záložen.¹⁰⁰

Třetí oblast stanovuje práva a povinnosti pro všechny poskytovatele platebních služeb (platební instituce), které poskytují své služby na základě veřejnoprávního oprávnění k poskytování platebních služeb.

- Zákon jednotlivé kategorie osob oprávněných k poskytování platebních služeb rozděluje do tří hlavních kategorií na bankovní poskytovatele platebních

⁹⁷ Podmínky pro provozování platebního systému s neodvolatelností zúčtování nalezneme v § 62 - 73 zákona o platebním styku.

⁹⁸ § 63, odst. 1, tamtéž.

⁹⁹ Družstevní záložny jsou bankami, které přijímají vklady, poskytují úvěry i další služby, ale pouze pro své členy. Členem záložny se při splnění stanovených podmínek může ovšem stát fakticky kdokoliv. Družstevní záložny jsou také regulovány a podléhají dohledu České národní banky. Řídí zákonem č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstev a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů. Na základě tohoto zákona mohou spořitelni a úvěrní družstva přijímat splatné prostředky a realizovat platební styk jako banky, pouze však pro své členy

¹⁰⁰ Stav ke dni 30.3. 2012 dle registru ČNB.

služeb, kam náleží banky, spořitelní a úvěrní družstva, zahraniční banky a zahraniční finanční instituce, nebankovní poskytovatele platebních služeb, kam řadíme instituce elektronických peněz, zahraniční instituce elektronických peněz, vydavatele elektronických peněz malého rozsahu, platební instituce, zahraniční platební instituce a poskytovatele platebních služeb malého rozsahu a zbytkovou kategorii, do které náleží ČNB. Z pohledu elektronického bankovníctví je relevantní pouze první skupina, zbylé dvě kategorie subjektů tuto službu nemůže poskytovat. V případě banky se sídlem v ČR je oprávnění k poskytování platebních služeb obsaženo v bankovní licenci. Poskytování platebních služeb (i prostřednictvím elektronického bankovníctví) lze podřadit pod činnosti uvedené v § 1 odst. 3 písm. c) a d) zákona o bankách a banka je může vykonávat nad rámec přijímání vkladů a poskytování úvěrů, má-li je současně v licenci uvedeny.¹⁰¹ Obdobné podmínky platí také pro zahraniční banku, která má sídlo v jiném než členském státě. Taková zahraniční banka může v ČR poskytovat platební služby pouze prostřednictvím pobočky, a to na základě bankovní licence, kterou uděluje ČNB. Poskytování platebních služeb musí být v bankovní licenci uvedeno. Možnost omezit druh poskytovaných platebních služeb pouze na některé z nich či stanovit podmínky platí obdobně jako u banky se sídlem na území ČR. Stejné postavení jako zahraniční banka se sídlem v jiném členském státě EU má při splnění určitých podmínek¹⁰² i zahraniční finanční instituce. Jedná se o osoby odlišné od zahraniční banky, které jako svou rozhodující či podstatnou činnost nabývají nebo drží podíly na právnických osobách nebo jako svou rozhodující či podstatnou činnost provádí některou z činností uvedených v § 1 odst. 3 písm. c) a d) zákona o bankách. V případě spořitelního a úvěrního družstva má oprávnění k poskytování platebních služeb formu povolení. Obdobně jako u banky v něm musí být činnost spočívající v poskytování platebních služeb vymezena.

- Zákon dále stanovuje přísná pravidla pro poskytovatele platebních služeb, s požadavkem na vyšší ochranu spotřebitele.¹⁰³ Zákon výrazně upravuje soukromoprávní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb.

¹⁰¹ Oprávnění poskytovat platební služby nemá povahu generální. ČNB může v souladu s § 1 odst. 7 BankZ omezit druh poskytovaných platebních služeb pouze na některé z nich anebo stanovit podmínky, které musí banka splnit před zahájením poskytování platebních služeb, popřípadě dodržovat při jejich poskytování.

¹⁰² Srov. § 5e odst. 1 BankZ.

¹⁰³ Kromě spotřebitele je ochrana zaměřena také na drobné podnikatele. Drobným podnikatelem se pro účely zákona o platebním styku rozumí podnikatel, který má méně než 10 zaměstnanců a roční obrat nebo bilanční sumu roční rozvahy nejvýše v částce odpovídající 2 000 000 EUR.

Stanovuje soubor pravidel s cílem zajistit transparentnost podmínek a plnění informačních požadavků pro oblast platebních služeb, tj. stanovuje povinnost poskytovatelům platebních služeb ohledně poskytování informací uživatelům platebních služeb, kteří by měli o platební službě vždy obdržet jasné informace.

- Zákon také vymezuje povinnost pro platební instituce zavést a udržovat řídicí a kontrolní systém, který je vhodný z hlediska řádného a obezřetného poskytování platebních služeb a z hlediska dodržování dalších povinností. Řídicí a kontrolní systém musí být ucelený a přiměřený povaze, rozsahu a složitosti činností platební instituce a musí zajišťovat řádné a plynulé poskytování platebních služeb.
- V zájmu průhlednosti stanovuje harmonizované požadavky, které by měly uživateli platebních služeb zajistit nezbytné a postačující informace týkající se jak rámcové smlouvy o platebních službách, tak o platebních transakcích. Požadované informace by měly být přiměřené potřebě uživatelů a musí být sdělovány běžným způsobem.
- Zákon o platebním styku vytvořil i nový právní pojem, a to smlouvu o platebních službách, která nepředstavuje zvláštní smluvní typ, ale používá označení smlouva o platebních službách pro smluvní typy upravené občanským nebo obchodním zákoníkem, popřípadě pro inominátní smlouvy.¹⁰⁴
- Zákon stanovuje právo spotřebitele obdržet zdarma relevantní informace, než bude zavázán jakoukoli smlouvou o platebních službách. Spotřebitel musí mít možnost požadovat předběžné informace i rámcovou smlouvu zdarma na papíře kdykoliv po dobu smluvního vztahu, aby mohl porovnat služby poskytovatelů platebních služeb a jejich podmínky. Dále by měl spotřebitel bez dodatečného poplatku obdržet základní informace o provedených platebních transakcích.
- Zákon stanovuje možnost ukončit bezplatně rámcovou smlouvu po uplynutí jednoho roku ze strany uživatele, z důvodu usnadnění změny poskytovatele platebních služeb. Dohodnutá výpovědní lhůta by neměla být u spotřebitele delší než jeden měsíc a u poskytovatele kratší než dva měsíce.
- Zákon motivuje uživatele platebních služeb k nahlášení každé krádeže nebo ztráty platebního prostředku (platební karty) bez zbytečného odkladu svému poskytovateli, aby se tak snížilo riziko neautorizovaných platebních transakcí. Z tohoto důvodu odpovídá plátce do výše 150 EUR za všechny transakce, které

¹⁰⁴ LIŠKA, P. Smlouva o platebních službách. Obchodněprávní revue 5/2010, s. 125

mezi tím proběhnou. Avšak s výjimkou případů, kdy se plátce dopustí podvodného jednání nebo dojde-li úmyslně či z hrubé nedbalosti k porušení povinnosti majitele karty (například umístění pinu ke kartě apod.), odpovídá plátce v plném rozsahu. Peněžní instituce si mohou s klientem dohodnout na jiných podmínkách a rozsahu odpovědnosti, ale pouze výhodněji pro klienta.

- Zákon stanovuje pravidla pro vracení prostředků, která chrání spotřebitele v případě, že provedená platební transakce překračuje důvodně očekávanou částku. Zákon rovněž stanovuje lhůtu pro provedení platebního příkazu, včetně doby, od kdy práva a povinnosti nabývají účinku. Uživatel musí mít možnost spolehnout se na řádné provedení úplného a platného platebního příkazu, pokud poskytovatel nemá žádné smluvní nebo zákonné důvody pro jeho odmítnutí.
- Zákon stanovuje v zájmu plně integrovaného zpracování platebních transakcí a v zájmu právní jistoty, že na účet příjemce bude připsána celá částka převedená plátcem. V souladu s tím nebude možné, aby kterýkoli zprostředkovatel, který se na realizaci platební transakce podílí, mohl provádět odpočty či srážky z převáděné částky. Nejúčinnějším systémem v oblasti poplatků je sdílení poplatků mezi plátcem a příjemcem, neboť usnadňuje hladké zpracování plateb. Z tohoto důvodu bylo stanoveno, že poplatky budou obvykle vybírány přímo od plátce a příjemce prostřednictvím jejich poskytovatelů.
- Účinný chod platebních služeb závisí na tom, že se plátce může spolehnout, že poskytovatel provede platební transakci správně a v dohodnutém čase. V této oblasti zákon stanovuje, že s výjimkou neobvyklých a nepředvídatelných okolností, poskytovatel nese odpovědnost za provedení platební transakce, kterou přijal od plátce. Jakmile je částka platby připsána na účet poskytovatele příjemce, příjemci vzniká nárok na připsání částky na jeho účet u poskytovatele příjemce. Poskytovatel plátce nese odpovědnost za správné provedení platby, za celou částku platební transakce a za lhůtu pro její provedení, jakož i plnou odpovědnost za jakékoli selhání dalších stran v platebním řetězci až na účet příjemce.

Pátá oblast se věnuje problematice správních deliktů a dohledu.

- Zákon definuje správní delikty spočívající v porušení některých ustanovení zákona o platebním styku. Právní úprava správních deliktů v zákoně o platebním styku vychází ze zásad právní úpravy přestupků a jiných správních deliktů v zákonech upravujících výkon veřejné správy. Zákon rozděluje správní delikty

do několika skupin. Z pohledu elektronického bankovníctví jsou relevantní některé správní delikty účastníků platebního systému a zejména poskytovatelů platebních služeb.

- Dohled je vykonáván Českou národní bankou. Zákon kombinuje osobní a věcné vymezení předmětu dohledu. Z pohledu elektronického bankovníctví je nejdůležitější dohledová činnost nad platebními institucemi a poskytovateli platebních služeb.

5.1.2. Změna lhůty provádění platebních transakcí

Otázka rychlého provedení platební transakce je klíčová z hlediska všech subjektů účastnících se provádění platební transakce. Proto jako jednu z nejpodstatnější změnu z pohledu klienta peněžní instituce spatřují především ve zkrácení lhůt pro provádění platebních transakcí oproti lhůtám starého zákona o platebním styku. Z pohledu lhůt pro provádění transakcí rozdělujeme platební transakce na čtyři kategorie:

- a to v měně euro, prováděná výlučně na území ČR nebo i přeshraničně, které nezahrnují směnu měn,
- nebo na území České republiky v české měně,
- platební transakce v eurech prováděné výlučně na území ČR nebo i přeshraničně, které zahrnují směnu měn mezi eurem a českou korunou na území ČR.
- jiné platební transakce,

V prvních třech případech jsou prováděny platební transakce peněz mezi účty vedenými u různých peněžních institucí v nejkratším čase, a to do druhého pracovního dne, tzn. D+1¹⁰⁵. U platebních transakcí v eurech zákon dodržuje pravidlo, že vnitrostátní i přeshraniční platební transakce provádí poskytovatel ve stejných lhůtách. Pokud je účet plátce i příjemce u jednoho poskytovatele, pak musí být peníze připsány tentýž den, tedy D+0. U platebních transakcí v eurech zákon dodržuje pravidlo, že vnitrostátní i přeshraniční platební transakce musí provádět poskytovatel ve stejných lhůtách.

¹⁰⁵ D“ označuje den, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu, okamžik přijetí peněžních prostředků nebo okamžik připsání částky platební transakce, číslo označuje maximální počet pracovních dní, v nichž musí být určitý úkon, k němuž v rámci provádění platebních transakcí dochází, proveden. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou poskytovatele plátce, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby poskytovatele plátce.

Čtvrtá kategorie tvoří nejkomplicovanější skupinu platebních transakcí, kde si uživatel a jeho poskytovatel mohou dohodnout lhůtu odlišnou, než jaká je uvedena v prvních třech případech, nejvýše však převod může trvat 4 pracovní dny, tzn. D+3.

Pro všechny čtyři výše uvedené kategorie platí pravidlo, že v případě podání platebního příkazu papírovou formou, může peněžní instituce lhůtu posunout o 1 pracovní den, než je zákonem stanovená lhůta. Podání pokynu pomocí některé ze služeb elektronického bankovníctví může být tedy časově zvýhodňováno.

Tabulka č. 4: Uzávěrky pro odeslání platebního příkazu do jiné banky

Uzávěrky pro odeslání platebního příkazu do jiné banky ještě ve stejný den			
banka	internetbanking	pobočka	sběrný box
Česká spořitelna	20:00	do konce provozní doby pobočky	12:00
ČSOB	18:00	do konce provozní doby pobočky	předchozí den
GE Money	18:00	14:30	nepoužívá
Komerční banka	20:30	13:00	předchozí den
mBank	8:00	nepoužívá	nepoužívá
Poštovní spořitelna	18:00	předchozí den (finanční centrum), dva dny předem (pošta)	nepoužívá
Raiffeisenbank	24:00	15:00	do zavření pobočky
UniCredit Bank	20:00	12:00 v Praze, jinak předchozí den	nepoužívá
Volksbank	17:00	15:00	15:00

Zdroj: KUČERA, P. Banky využily díru v zákoně, peníze vám pošlou pomaleji. Aktualne.cz [online]. 2009 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=653182>

Výklad zákona v této oblasti se potýká s komplikacemi. Zákon rozlišuje termíny pracovní den a provozní doba. Oba pojmy mají význam zejména z důvodu realizace platebních transakcí. Lhůty delší než jeden den jsou v zákoně vymezeny pomocí počtu pracovních dnů. Lhůty kratší než jeden den jsou limitovány provozní dobou poskytovatele. Z toho vyplývá, že lhůta pro převod se skládá fakticky ze dvou lhůt. První lhůta je ta, která se počítá od podání platebního příkazu k přijetí tohoto pokynu peněžní institucí. Druhá lhůta je počítána od tzv. okamžiku přijetí platebního příkazu do okamžiku připsání částky

transakce ve prospěch účtu pouze poskytovatele. Zákon připouští, aby si bankovní instituce samy upravily provozní dobu či uzávěrku zúčtování. Podá-li klient platební příkaz až po tomto termínu nebo v okamžiku blízko konce pracovního dne, počítá se lhůta k převodu až od následujícího pracovního dne. Peněžní instituce musejí mít tyto časové lhůty ve svých v obchodních podmínkách či jiném dokumentu.¹⁰⁶

V praxi peněžní instituce toto rozdělení mnohdy zneužívají tím, že provozní doba pro přijímání příkazů vůbec nekoresponduje s provozní (otevírací) dobou na kamenných pobočkách. Obzvláště papírový příkaz podaný na pobočce či sběrném boxu je značně časově znevýhodněn oproti podání prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví.

5.2. Elektronické bankovníctví z hlediska smluvních vztahů

Aby mohl klient ovládat své finance a provádět transakce prostřednictvím elektronického bankovníctví, je nutné uzavřít smlouvu o poskytování služeb elektronického bankovníctví mezi ním a bankovní institucí. Avšak tato smlouva může vzniknout jen za předpokladu, že klient již uzavřel s peněžní institucí smlouvu o vedení a zřízení klientského účtu.

5.2.1. Klientský účet

Klientský účet je nezbytná podmínka pro realizaci všech bezhotovostních plateb. Je to i základní požadavek pro poskytování služeb elektronického bankovníctví.

Můžeme ho označit jako vstupní bránu, prostřednictvím které jsou ovládány všechny další finanční služby a nástroje v závislosti na typu účtu. Klientský účet eviduje všechny peněžní transakce vzniklé mezi klientem a peněžní institucí, je tedy řídicím prvkem všech bezhotovostních nástrojů, tedy všech pasivních a aktivních peněžních operací. Klientský účet může mít více forem, které se odvíjejí od účelu, k němuž byl zřízen.¹⁰⁷

- běžný účet – určen k vkladům a výplatám hotovosti,
- úvěrový účet – slouží k evidenci čerpání úvěru,

¹⁰⁶ V praxi klient o těchto lhůtách často neví, protože jsou ukryty například v produktových podmínkách.

¹⁰⁷ POLOUČEK, S. a kol., Bankovníctví 1, Praha, C.H. Beck, 2006, s. 144.

- kontokorentní účet – kombinuje běžný a úvěrový účet, klient tak může kdykoliv automaticky čerpat finanční prostředky do výše sjednaného debetního rámce dle smluvních podmínek dohodnutých s peněžní institucí,
- vkladový účet – slouží k uložení volných prostředků klienta,
- depotní účet – určen k evidenci cenných papírů v úschově či ve správě bank.

5.2.2. Běžný účet

Nejběžnější a nejdostupnější formou klientského účtu je běžný účet u peněžní instituce, nejčastěji banky. Je to tedy i nejčastější účet ke kterému je zřizována služba elektronického bankovníctví. Běžný účet poskytuje širokou nabídku služeb a nástrojů k provádění hotovostních¹⁰⁸ i bezhotovostních platebních transakcí. Mohou z něj být prováděny jak tuzemské, tak i zahraniční platby.

Základní právní zakotvení této smlouvy nalezneme v obchodním zákoníku.¹⁰⁹ V § 708 tohoto zákona je definována jako závazek banky¹¹⁰ „zříditi od určité doby v určité měně účet pro jeho majitele, přijímat na zřízený účet peněžní prostředky, vyplácet z něj peněžní prostředky nebo z něj či na něj provádět jiné platební transakce“. Smlouva o běžném účtu je závazkovým právním vztahem, jenž svoji oporu nachází v ustanoveních § 708 – 715a obchodním zákoníku. Tuto smlouvu lze dále charakterizovat jako konsenzuální, pro kterou je typická absence reálných úkonů, jakými může být například složení hotovosti.¹¹¹

Z uvedeného vyplývá, že pro vznik tohoto závazkového vztahu je třeba pouze dohoda o podstatných náležitostech¹¹² jako například:

- jméno majitele účtu a dalších osob oprávněných disponovat s peněžními prostředky na účtu,
- způsob zadávání příkazu (klasicky na pobočce peněžní instituce případně prostřednictvím elektronického bankovníctví),¹¹³

¹⁰⁸ Ve významu místa odkud si vybíráme hotovostní peníze, buď na pobočce peněžní instituce nebo prostřednictvím platební karty.

¹⁰⁹ Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁰ Obchodní zákoník pracuje s termínem banka, ale založit běžný účet mohou i další peněžní instituce definované v zákoně o platebním styku.

¹¹¹ To neplatí při zřizování například s.r.o. nebo a.s., kde je nutno složit vklad, který je součástí základního kapitálu dle § 60 obchodního zákoníku.

¹¹² Tyto náležitosti si stanovuje každá peněžní instituce ve svých všeobecných obchodních podmínkách (VOP).

- ceny služeb platebního styku, limity pro výběry peněz,
- určení měny, ve které bude účet veden,
- podpisové vzory (vycházejí z určení majitele a osob oprávněných účtem disponovat),
- název účtu a další.

Od 1. listopadu 2009, se materie smlouvy o běžném účtu nevyčerpává pouze úpravou obsaženou v obchodním zákoníku, ale nově ji nalezneme i v zákoně o platebním styku, konkrétně v ustanoveních upravující smlouvu o platebních službách. Pro přehlednost je právní úprava vycházející z smlouvy podrobně rozebrána v následující samostatné podkapitole.

Každá bankovní instituce používá vlastní Všeobecné obchodní podmínky, které pak uvádí při uzavírání smlouvy o klientském účtu. Obchodní podmínky musí vycházet z platných zákonů. ČNB se snaží regulovat smlouvy o běžném účtu pomocí Všeobecné obchodních podmínek ČNB. Tento dokument vydala ještě Státní banka československá v roce 1992 po dohodě s obchodními bankami pro oblast vedení běžných účtů a platebního styku a zúčtování. Tento dokument není právní normou, a tudíž nemá právní závaznost, avšak peněžní instituce se zavázaly tento dokument dodržovat. VOP ČNB již byly několikrát aktualizovány v souvislosti s vývojem bezhotovostního platebního styku.¹¹⁴

Další právní úpravu běžného účtu nalezneme v zákoně o bankách¹¹⁵ a ve vyhlášce o platebním styku, která stanovuje způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při oprávněm zúčtování.

5.2.3. Smlouva o platebních službách

První hlava čtvrté části zákona o platebním styku obsahuje soukromoprávní úpravu právních vztahů, které vznikají mezi poskytovatelem a uživatelem při poskytování platebních služeb. Zákon zde zavádí nové termíny „platební účet“ a „smlouva o platebních službách“. Tyto termíny se zásadně dotýkají problematiky smlouvy o běžném potažmo klientském účtu i smlouvy o

¹¹³ Dnes je již víceméně standardně poskytována zdarma ke zřízení běžného účtu některá ze služeb elektronického bankovníctví, v dnešní době je to zejména internetové bankovníctví.

¹¹⁴ POLOUČEK, S., a kol., Bankovníctví, vyd. I, Praha C. H. Beck, 2006, s. 22, 23.

¹¹⁵ Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

zřízení elektronického bankovníctví, tedy obou základních podmínek pro existenci elektronického bankovníctví.

Při tom platí, že právní úprava obsažená v zákoně o platebním styku se uplatní přednostně, je tedy *lex specialis*, zatímco právní úprava v občanském nebo obchodním zákoníku se aplikuje pouze subsidiárně, představuje tedy *lex generalis*, a pokud není se zákonem o platebním styku v rozporu.¹¹⁶

Zákon neupravuje smlouvu o platebních službách jako zvláštní smluvní typ¹¹⁷, ale chápe tento pojem spíše jako určitou sběrnou kategorii zahrnující jakoukoli smlouvu, která obsahuje závazek poskytovatele k provedení platební transakce.¹¹⁸ Z hlediska stávajících smluvních typů upravených v občanském a obchodním zákoníku představuje smlouva o platebních službách nejčastěji smlouvu o běžném účtu. Za určitých okolností připadá v úvahu i další smluvní typy obsažené v obchodním či občanském zákoníku nebo jiné inominátní smlouvy, jestliže naplňuje kritéria ustanovení § 74 zákona o platebním styku.¹¹⁹

Z § 74 odst. 1 zákona o platebním styku vyplývá, že smlouvou o platebních službách se poskytovatel zavazuje uživateli platebních služeb:

- provádět pro něho platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené (tzv. rámcová smlouva), nebo
- provést pro něho jednotlivou platební transakci neupravenou rámcovou smlouvou (tzv. smlouva o jednorázové platební transakci).

Platební transakcí se rozumí vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků. Rámcová smlouva stanoví podmínky pro vedení platebního účtu. Platebním účtem se tedy rozumí účet, který slouží k provádění platebních transakcí. Typickým platebním účtem je právě účet zřízený smlouvou o běžném účtu. Na základě uzavřené rámcové smlouvy se poskytovatel zavazuje uživateli zřídit od určité doby a v určité měně platební účet a provádět pro něho platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené. Rámcová smlouva se uzavírá písemně a na dobu neurčitou, není-li ve smlouvě sjednáno jinak. V této souvislosti je nutno zmínit, že smlouva o platebních službách se zpravidla uzavírá jako tzv. smlouva

¹¹⁶ Tento aplikační vztah je výslovně upraven v případě smlouvy o běžném a vkladovém účtu (srov. § 708 odst. 3 a § 716 odst. 3 obchodního zákoníku).

¹¹⁷ Srov. s německým nebo nizozemským občanským zákoníkem, kde zvolili opačný přístup.

¹¹⁸ Zákonodárce zde zvolil obdobný přístup jako v případě spotřebitelského úvěru, který je rovněž vymezen pomocí určitých pojmových znaků, přičemž tyto znaky mohou být naplněny smlouvami různých smluvních typů.

¹¹⁹ Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, s. 340.

adhezní, což znamená, že její obsah není výsledkem jednání mezi smluvními stranami, ale je určen poskytovatelem, přičemž uživatel má pouze možnost smlouvu uzavřít nebo neuzavřít. Z toho vyplývá důležité výkladové pravidlo, podle něhož je nejednoznačné výrazy třeba vždy vykládat ve prospěch uživatele.

Podle obsahu závazku poskytovatele rozlišujeme dvě základní podoby smlouvy o platebních službách. První z nich se označuje jako rámcová smlouva a její podstatou je závazek poskytovatele provádět pro uživatele platební transakce ve smlouvě předem jednotlivě neurčené. Jednotlivé platební příkazy, které jsou na základě rámcové smlouvy udělovány, však nemají povahu další smlouvy, ale jednostranného právního úkonu. Druhá podoba smlouvy o platebních službách se označuje jako smlouva o jednorázové platební transakci a poskytovatel se v ní zavazuje provést pro uživatele jedinou ve smlouvě určenou platební transakci, která není upravena rámcovou smlouvou. Smlouva o jednorázové platební transakci nachází uplatnění zejména u platební služby poukazování peněz, ale v úvahu připadá i při vložení peněžních prostředků na cizí platební účet nebo při výběru peněžních prostředků z cizího bankomatu. Z výše uvedeného vyplývá, že klientský účet s platebním službou, případně i se zřízenou službou elektronického bankovníctví k tomuto účtu, spadá pod režim rámcové smlouvy.¹²⁰

Dle § 7 odst. 2 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatelé platebních služeb nesmí zřizovat anonymní účty klientům. V případě, že fyzická osoba nepodnikající požaduje uzavřít rámcovou smlouvu, musí prokázat svoji totožnost platným průkazem totožnosti například občanským průkazem, cestovním pasem. Dále je třeba, aby osoba zřizující účet byla způsobilá k právním úkonům tzn., byla schopná svými vlastními právními úkony nabývat práv a brát na sebe povinnosti.¹²¹ Poskytovatel před uzavřením rámcové smlouvy je povinen poskytnout uživateli s dostatečným předstihem informace uvedené dle § 81 až 85 zákona o platebním styku. Jedná se například o obchodní firmu nebo název, sídlo, místo podnikání, popis platební služby, jedinečný identifikátor, právní řád, kterým se smlouva řídí. Součástí rámcové smlouvy bývají i obchodní podmínky poskytovatele platebních služeb. Nový

¹²⁰ LIŠKA, P. Smlouva o platebních službách. *Obchodněprávní revue* 5/2010, s. 125.

¹²¹ Pokud jsou zletilé osoby zbaveny plně nebo částečně způsobilosti k právním úkonům na základě rozhodnutí soudu, zákonný zástupce nebo opatrovník by měl předložit poskytovateli platebních služeb, při uzavírání smlouvy o platebních službách, kromě svého občanského průkazu, i originál pravomocného rozhodnutí soudu nebo ověřenou kopii tohoto rozhodnutí.

zákon o platebním styku již tedy neodkazuje na vzorové obchodní podmínky České národní banky, jelikož řadu otázek řeší sám.

5.2.4. Smlouva o zřízení služeb elektronického bankovníctví

Uzavření smlouvy o zřízení či poskytování služeb elektronickém bankovníctví¹²² je základní podmínka pro zřízení služby elektronického bankovníctví. Zřízení této služby je podmíněno vlastnictvím klientského účtu u peněžní instituce. Smlouva o poskytování služeb elektronického bankovníctví je tedy smlouvou rozšiřující možnosti ovládnutí klientského účtu.

Smlouva o zřízení elektronického bankovníctví vychází ze smlouvy o klientském, nejčastěji běžném účtu, a řídí se zásadou smluvní volnosti a obsahuje všechny podstatné náležitosti v obdobném členění jako je tomu u smlouvy o běžném účtu. Vychází primárně z Všeobecných obchodních podmínek konkrétní bankovní instituce, které musí být v souladu s právním řádem ČR.

Mimo to by měla obsahovat přesné vymezení předmětu této smlouvy. Předmět můžeme formulovat jako přístup klienta nebo jiných osob k tomu zmocněných) k účtům vedeným u peněžní instituce a provádění operací platebního a zúčtovacího styku prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví, jež umožňuje předávání a přijímání dat platebního styku. Dále zde můžeme uvést celou řadu služeb, které nabízí příslušný systém elektronického bankovníctví konkrétní bankovní instituce.¹²³

Z dalších ustanovení lze uvést:

- přesné vymezení majitele účtu, případně i dalších osob oprávněných disponovat s prostředky na účtu,
- vymezení identifikace a autentizace oprávněné osoby/autorizace příkazů,
- práva, povinnosti a odpovědnost klienta – uživatele elektronických bankovních služeb, zejména závazek dodržovat technická pravidla a podmínky,¹²⁴
- práva, povinnosti, odpovědnost peněžní instituce, zejména bezpečnost elektronického platebního systému, například odpovídá za neautorizované

¹²² Můžeme se setkat i s obdobným názvy této smlouvy jako například Smlouva o používání služeb přímého bankovníctví.

¹²³ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. Elektronické platební prostředky, Praha: Bankovní institut, 2005, s. 11

¹²⁴ Obvykle ve formě přílohy ke smlouvě o zřízení služby elektronického bankovníctví, kde jsou shrnuty všechny důležité informace a podmínky pro užívání této služby.

platební transakce tj. platební transakce, k jejichž provedení nedala oprávněná osoba příkaz,

- protokol o elektronických podpisech klienta.¹²⁵

5.3. Řešení sporů v rámci elektronického bankovníctví

Spory ve věci použití vzdáleného přístupu k účtu neboli elektronického bankovníctví a obecněji elektronických platebních prostředků mohou být rozhodovány buď před soudem v občanském soudním řízení, nebo před finančním arbitrem ve správním řízení.

Při realizaci platebního styku (i prostřednictvím elektronického bankovníctví) může dojít ke sporům mezi peněžní institucí a klientem. Tyto případy lze řešit klasicky soudní cestou, ale ta je v těchto věcech málo účinná a zdoluhavá. Navíc náklady na řešení sporu klasickou soudní cestou často převyšují danou spornou částku.

Vyvstala tedy potřeba zřídit zvláštní orgán pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty nebo mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků. Proto byl u nás zřízen k 1. lednu 2003 institut finančního arbitra, jehož posláním je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s peněžními institucemi mimosoudní cestou.¹²⁶ Jedná se tedy o poměrně novou veřejnoprávní regulaci v českém právním řádu.

Tento nový institut „finančního ombudsmana“ znamená zlepšení postavení klientů peněžních institucí, a nabízí rychlejší a efektivnější mimosoudní řešení některých sporů vznikajících v souvislosti s realizací platebních transakcí.

Finančního arbitra a jeho zástupce jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období pět let z osob splňujících podmínky stanovené zákonem¹²⁷. Vyžaduje se od nich plná způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, dobrá pověst a dostatečné profesní zkušenosti. Po zvolení musí finanční arbitr vykonávat svou funkci nezávisle a nestranně a platí zde neslučitelnost funkcí s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena Nejvyššího

¹²⁵ Podmínky upravuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁶ Tím byly také splněny závazky České republiky v rámci harmonizace práva s EU, neboť směrnice ES č.97/5/ES, o přeshraničních platbách požaduje zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s převádějícími institucemi mimosoudní cestou.

¹²⁷ Nyní je v pozici finančního arbitra Dr. Ing. František Klufá a jeho zástupcem je JUDr. Petr Scholz, Ph.D.

kontrolního úřadu nebo bankovní rady České národní banky a soudce, jakož i s jakoukoliv další činností ve veřejné správě a s činností v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů. Finanční arbitr se také musí zdržet všech činností, které by mohly budít podezření o jeho podjatosti. Za výkon své funkce zodpovídá vládě ČR. Kancelář finančního arbitra je organizační složkou státu, výdaje spojené s činností kanceláře finančního arbitra a jeho mzda je hrazena z rozpočtu Ministerstva financí.

Finanční arbitr je kompetentní v rozhodování sporů mezi:

- *„poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,*
- *vydavatelé elektronických peněz a držitelé elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,*
- *věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,*
- *investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“). Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu“.*¹²⁸

Z toho vyplývá, že do této oblasti spadají veškeré spory vzniklé při převodů finančních prostředků (například spor, kdy klient zjistil, že instituce neprovedla příkaz k úhradě nebo spor, kdy klient složil hotovost na přepážce instituce ve prospěch jeho účtu vedeného u téže instituce, a následně zjistil, že výše uvedená částka byla připsána na jeho účet až za 14 dní. Dále spory, které se týkají problémů spojených s platební kartou nebo elektronickou peněženkou (například spory typu, kdy byla zneužita platební karta v bankomatu nebo u obchodníka, a to jak v tuzemsku, tak v zahraničí), spory při poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru (například vyplývající z neposkytnutí předmluvních informací nebo neposouzení schopnosti spotřebitele úvěr splácet) a spory při využívání produktů kolektivního investování (například vyplývající z neposkytnutí informací o investici nebo nesprávného výpočtu

¹²⁸ § 1 zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

hodnoty podílového listu).¹²⁹ Finanční arbitr rozhoduje spory pouze pokud se týkají měny členských zemí EU a EHS. Další

Kompetence finančního arbitra se nevztahují například na spory, které vznikly před účinností zákona o finančním arbitrovi, dále pokud se netýkají měny členských zemí EU a EHS (například že instituce neprovedla příkaz k úhradě v částce 10 000 USD), dále převodů vyšší než 50 000 EUR (případně ekvivalentu v národních měnách členských států EU) či spory z oblasti hypoték nebo stavebního spoření.

Zákon pro efektivní průběh řízení ukládá platebním institucím a vydavatelům elektronických platebních prostředků informační povinnost a součinnost při řešení sporů. Pro řízení před finančním arbitrem jsou charakteristické:

- řízení se zahajuje na návrh navrhovatele. Návrh lze podat na formuláři vydaném finančním arbitrem. Vzor podání je zveřejněn na webových stránkách,
- rychlost, zpravidla do 30 dnů ode dne doručení návrhu,¹³⁰
- bezplatnost,
- vydání vykonatelného nálezu,¹³¹
- v nálezu, jímž vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč.¹³²

Na webu finančního arbitra můžeme dohledat též seznam peněžních institucí provozující elektronické bankovníctví, tedy peněžní institucí, jejichž postup může finanční arbitr v individuálním případě posuzovat.

Finanční arbitr zveřejňuje nálezy na svém webu. Dále uveřejňuje každoročně výroční zprávu o své činnosti.¹³³ Dle údajů dostupných z let 2003 – 2011 lze dovodit, že finanční arbitr rozhodoval i v oblasti prostředků vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě respektive přístupů pomocí forem elektronického bankovníctví a v oblasti převodů peněžních prostředků. Nejčastěji je předmětem

¹²⁹ Kompetence finančního arbitra. Finarbitr.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-kompetence-financniho-arbitra.html>

¹³⁰ Ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji finanční arbitr přiměřeně prodloužit.

¹³¹ JÁNOŠÍKOVÁ, P., MRKÝVKA, P., TOMAŽIČ, I. Finanční a daňové právo . Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 525 s.

¹³² Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.

¹³³ Dostupné z <http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocnni-zpravy.html>

nálezů povinnost vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky (například P4/1/2003 a P2/1/2010, ale objevují se i spory méně obvyklé, jako například povinnost zaplatit náhradu škody za nevydání hotovosti z bankomatu (například P2/1/2010) či vrácení částky ve výši rozdílu mezi poplatky za převod (například P7/1/2005).

6. ZÁVĚR

Dennodenně za něco platíme a mnohdy přitom využíváme služeb peněžních institucí (například platební příkaz, výběr hotovosti z bankomatu, placení platební kartou v obchodě). Služby využíváme buď klasicky na pobočce bankovní instituce, nebo prostřednictvím elektronického bankovníctví, tedy pomocí vzdáleného přístupu na účet. A právě elektronická forma dnes již převládá z důvodů rychlosti, bezpečnosti a efektivnosti.

Jeden známý americký bankéř definoval elektronické bankovníctví s notnou dávkou ironie takto: „Existuje jediný způsob, jak převést peněžní prostředky, který je ještě rychlejší než elektronické bankovníctví. Jmenuje se manželství.“ Tento poněkud svérázný citát jasně vystihuje hlavní přínos této formy komunikace s bankovní institucí, a to je rychlost, kterou dnes klienti vyžadují a oceňují především.

Nástup nových technologií a možností elektronického bankovníctví bude mít a má vliv na způsoby placení a podíl bezhotovostních transakcí prováděných prostřednictvím tohoto instrumentu se bude i nadále zvyšovat.

Obecně v bankovníctví můžeme sledovat trend vytěsňování nákladného lidského faktoru z platebních služeb a jeho postupné nahrazení informačními systémy peněžních institucí. Důsledkem tohoto trendu je přirozeně větší důraz peněžních institucí kladený na elektronické bankovníctví. Bankovní instituce, který by dnes nenabízela žádnou ze služeb elektronického bankovníctví, by prakticky neměla šanci na úspěch, zvláště na tak konkurenčním trhu jakým bankovníctví bezesporu je. Právě z tohoto důvodu není v České republice instituce, která by nenabízela alespoň nějakou jeho formu. Neustálý pokrok v oblasti informačních technologií přináší do oblasti elektronického bankovníctví další produkty či služby, které dělají z instrumentů vzdáleného přístupu na účet ještě atraktivnější metodu placení.

Aktuální otázkou nadále zůstává informační bezpečnost elektronického bankovníctví jakožto informačního systému bankovní instituce. Na zajištění informační bezpečnosti je kladen obrovský důraz jak ze strany dohledových institucí, tak ze strany samotných peněžních institucí. Oblast autentizace klienta potažmo celá bezpečnost je jednou ze základních podmínek, bez kterých by nemohla bankovní instituce nabízet své platební a jiné služby. Tato oblast musí

být operativně regulována s ohledem na její stále se zvyšující technologické nároky.

I přes nezpochybnitelný přínos elektronického bankovníctví v oblasti platebních služeb, je poměrně těžké predikovat jeho budoucnost v kontextu celého platebního styku. Jak již bylo nastíněno v diplomové práci, počet uživatelů elektronického bankovníctví bude i nadále s největší pravděpodobností stoupat. A to jednak díky rostoucí gramotnosti obyvatelstva v oblasti informačních technologií, a to vede přirozeně ke zvyšující se důvěře k produktům e-bankingu, tak díky tlaku bankovních institucí, které ve většině případů upřednostňují tuto formu komunikace s klientem z důvodů její nižší nákladovosti. Otázkou, ale zůstává celkový podíl elektronického bankovníctví na všech platebních transakcích uskutečněných v rámci platebního styku.

Tato diplomová práce je zaměřena na vymezení pojmu elektronického bankovníctví v rámci moderního bezhotovostního platebního styku. Definuje související pojmy a stručně popisuje vývoj a budoucnost služeb elektronického bankovníctví v České republice. Poté byl čtenáři poskytnut ucelený přehled současných technologií elektronického bankovníctví a v neposlední řadě popsán právní rámec upravující elektronické bankovníctví a jeho smluvní vztahy.

De lege ferenda by mohl institut elektronického bankovníctví v České republice mít přehlednější úpravu v oblasti smluvních vztahů platebních služeb a platebních účtů. Aktuální systematika a terminologie právní úprava problematiky je poměrně složitá a nepřehledná. Úprava je navíc roztržena do předpisů jak finančního práva, tak i řady dalších souvisejících právních předpisů, zejména práva obchodního a občanského. Další prostor pro zákonodárce lze spatřit i v oblasti regulace zabezpečení platebních systémů peněžních institucí, což je ale běh na dlouho trať z důvodů neustálého vývoje a aplikování stále nových technologií.

Zákonodárce rovněž musí počítat se stále rostoucím tlakem Evropské unie na sjednocování platebních služeb v rámci členských zemí EU, která se jistě promítne i v oblasti služeb elektronického bankovníctví. Na všechny tyto trendy bude muset zákonodárce operativně reagovat. Navíc existuje i společenská potřeba regulace těchto právních vztahů, aby docházelo k bezporuchovému provádění elektronického platebního styku a k jeho dalšímu rozvoji. Právní úprava zatím poněkud pokulhává za dynamickým rozvojem služeb a technologií.

Na úplný konec si dovolím poznamenat své skromné přání z úvodu této práce, kde jsem si vytyčil za úkol zpracovat přehledně a uceleně obtížnou materii elektronického bankovníctví hlavně z pohledu finančně právního. Pevně věřím, že se mi podařilo naplnit tento stanovený cíl.

RESUMÉ

The development of the information and telecommunications technologies in recent years has radically changed all aspects of human life, including banking. As a result, the financial institutions offer its customers the new products, especially in the field of communication. We can also observe a significant increase in electronic forms of communication with the banking institutions through the electronic banking services. More and more clients reduce the frequency of visiting the branches of banks and execute their financial transactions through the modern information technology. Electronic banking allows efficient, safe and rapid movement of money, which is important for all of us. The electronic banking does not mean the new product for the client, however, it means the usage of the traditional banking services in digital form.

Due to the large development of electronic means of payment in recent times the topic “electronic banking” is very actual and crucial. In addition, it is expected that in future there will be further significant changes in this area. Moreover, the significant changes must be constantly reflected by the legal rules and legislation. Recently, the completely new act regarding the payment system was adopted in the Czech Republic and the payment system is also regulated on the level of the European Union. The new act on payment system affects the issue of electronic banking.

The issue of electronic banking extends to more areas of non-cash payments and the financial law and the practice is important for both natural and legal persons. The main aim of the diploma thesis is therefore to define clear the electronic banking in terms of financial law, that describe the organization of electronic banking in the Czech Republic and mapping legislation and other related facts. The analytical and descriptive methods were used to fulfil the objectives of work. The diploma thesis defines the concept and an overview of electronic banking and its context including the legislative background in the Czech Republic. The diploma thesis comprises a total of 4 core content chapters including the introduction and the conclusion. Firstly, the diploma thesis defines the general payment system divided on the cash and non-cash. The thesis also deals with the term e-banking, its development in the Czech Republic and distribution of various forms of e-banking. Another part is devoted to an overview of the current technologies of e-banking. Finally, the work includes regulation of

e-banking in the national but also at European Union level and includes the context of resolving disputes regarding the e-banking.

SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ

Knižní publikace:

- BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, 676 s. Beckovy malé komentáře. ISBN 978-807-4003-691.
- BAKEŠ, M., a kolektiv. Finanční právo. 5. vydání. Praha : C.H.Beck, 2009, 548 s. ISBN 978-80-7400-801-6.
- GORDON, E., NATARAJAN. K. Banking: theory, law and practice. Rev. ed. Mumbai: Himalaya Pub. House, 2009c2008, 486 s. ISBN 9788184881929.
- JÁNOŠÍKOVÁ, P., MRKÝVKA, P., TOMAŽIČ, I. Finanční a daňové právo . Plzeň: Vydavatelství a nakladatels tví Aleš Čeněk , 2009, 525 s. ISBN 80-738-0155-8.
- JUŘÍK, P. Svět platebních a identifikačních karet. 2.přepr.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 175 s. ISBN 80-247-0195-2.
- JUŘÍK, P. Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
- MÁČE, M. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- POLOUČEK, S. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, 716 s. ÚZ. ISBN 80-717-9462-7.
- PŘÁDKA, M., KALA J. Elektronické bankovníctví: rady a tipy. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2000, 166 s. ISBN 80-722-6328-5.
- SCHLOSSBERGER, O. a HOZÁK, L. Elektronické platební prostředky. 1. Vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, 276 s. ISBN 80-726-5073-4.
- SCHLOSSBERGER, O. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2005, 368 s. ISBN 80-726-5072-6.

Časopisecké a internetové články :

- ANTOŠ, M. Expandia Banka je tu už rok a den. Lupa.cz [online]. 1999 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/expandia-banka-je-tu-uz-rok-a-den/>

- BERAN, J. K novému nařízení o přeshraničních platbách, *Obchodněprávní revue* 1/2010, s. 23.
- HAMŘÍK, A. Struktura informačních systémů vs. obchodní model banky. *Pwc.com* [online]. 2008 [cit. 2012-03-06] Dostupné z: <http://www.pwc.com/cz/cs/clanky-2008/struktura-informacnich-systemu-vs-obchodni-model-banky.jhtml>
- JOPEK, D. Právní regulace bezhotovostního platebního styku. [online]. 2007 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: http://pravniradce.ihned.cz/c4-10078240-22286300-F00000_d-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku
- LIŠKA, P. Smlouva o platebních službách. *Obchodněprávní revue* 5/2010, s. 125.
- LOUDA, P. Bankovní služby přes televizi začala nabízet Poštovní spořitelna. *Computerworld.cz* [online]. 2008 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z <http://computerworld.cz/internet-a-komunikace/bankovni-sluzby-pres-televizi-zacala-nabizet-postovni-sporitelna-318>
- KYNCL, L. Elektronické peníze v aktuální právní praxi. In: [online]. 2006 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/kyncl.pdf>
- KUČERA, P. Banky využily díru v zákoně, peníze vám pošlou pomaleji. *Aktualne.cz* [online]. 2009 [cit. 2012-03-04]. Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=653182>
- PŮLPÁNOVÁ, S. Elektronické peníze a jejich úprava v České republice. *Český finanční a účetní časopis*, 2007, roč. 2, č. 3., s. 56-65.
- STEJSKALOVÁ, E. Počátky přímého bankovníctví u nás. *Finance*, 2011, březen, s. 8 – 9.
- TRAGANOVÁ, A. Návrh směrnice o elektronických penězích. *Obchodněprávní revue*, 2009, červenec, s. 201.
- TŮMA, Z. Opravdu zaniknou hotové peníze?. [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/SME/Trhy/Financni-a-kapitalove-trhy/Komentare-meny/Stranky/hzdetail.aspx?Info=40756>
- Mobilní bankovníctví [online]. *Mesec.cz*. [cit. 2009-10-17]. Dostupný z: <http://www.mesec.cz/texty/mobilni-bankovnictvi/>

Právní předpisy:

- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstev a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška ČNB č. 62/2004 Sb., kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech bank a technické postupy bank při opravném zúčtování
- Vyhláška č. 374/2009 Sb., o výkonu činnosti platebních institucí, institucí elektronických peněz, poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu a vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu
- Vyhláška č. 375/2009 Sb., o předkládání informací platebními institucemi

- Vyhláška č. 62/2004 Sb., kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech bank a technické postupy bank při opravném zúčtování,
- Důvodová zpráva k návrhu zákona o platebním styku.
- Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 924/2009 ES o přeshraničních platbách v eurech ve Společenství a zrušení nařízení (ES) č. 2560/2001
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2009/110/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry

Ostatní:

- JOPEK, D. Veřejnoprávní regulace bezhotovostních plateb v ČR. Rigorózní práce, Katedra správní vědy, správního práva a finančního práva, Právnická fakulta, Masarykova univerzita, 2006.
- Všeobecné obchodní podmínky Československá obchodní banka, a. s., účinné od 1. 12. 2011 , úplné znění.

Internetové zdroje:

www.cnb.cz

www.finarbitr.cz

www.mastercard.cz

www.visa.cz

www.mesec.cz

www.lupa.cz

www.pwc.com

www.treasury.cz

www.penize.cz

www.ceed.cz

www.csob.cz

www.rb.cz

www.smartandclever.cz

Obchodní podmínky pro poskytování Služeb přímého bankovníctví

Equa bank a.s.

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Podmínky jsou obchodními podmínkami ve smyslu čl. I. bod 3 VOP vydané v souladu se Zákonem o platebním styku a jejich odchylná ustanovení mají přednost před ustanoveními VOP.

II. Vymezení pojmů

Pojmy s počátečním velkým písmenem mají v těchto Podmínkách níže uvedený význam. Pojmy s počátečním velkým písmenem nevyomezené v těchto Podmínkách jsou vymezeny ve VOP.

- „Aktivní operace“ znamená zadání vybraných platebních operací na částku 10000 Kč a více nebo na částku 500 EUR a více, 500 USD a více, 500 GBP a více, 500 CAD a více, 500 CHF a více, zrušení vybraných platebních operací, autorizace/zamítnutí dispozic Primárním uživatelem a dále pak nastavení/změna Uživatele, který není Primárním uživatelem,
- „Autorizační SMS kód“ znamená soubor autorizačních čísel, pomocí kterých Uživatel autorizuje Aktivní operace. Autorizační SMS kód je Uživateli zasílán formou textové zprávy na číslo mobilního telefonu definované ve Smlouvě o vydání a používání Osobního certifikátu resp. v její příloze Přímé bankovníctví – bezpečnostní klíče. V případě Uživatele, který není Primárním uživatelem, na číslo mobilního telefonu stanovené Primárním uživatelem prostřednictvím Příkazu k administraci v aplikaci Služeb přímého bankovníctví; jedná se o bezpečnostní personalizovaný prvek Služeb přímého bankovníctví,
- „Heslo pro přístup do přímého bankovníctví“ znamená soubor autentifikačních čísel, které spolu s Osobním certifikátem a Autorizačním SMS kódem tvoří Podpis; jedná se o bezpečnostní personalizovaný prvek Služeb přímého bankovníctví,
- „Hromadný platební příkaz“ znamená více platebních příkazů zadávaných prostřednictvím jednoho elektronického formuláře v aplikaci Služeb přímého bankovníctví, případně v datovém formátu definovaného Bankou v Manuálu pro Služby přímého bankovníctví,
- „Limit Klienta“ znamená maximální denní výši pro dispozici s prostředky na Účtu obsluhovaném Uživateli, do které mohou všichni Uživatelé disponovat s prostředky na tomto Účtu; Limit Klienta vyjádřený v jednotlivých měnách je stanoven ve Smlouvě o vydání a používání Osobního certifikátu, resp. v její příloze Přímé bankovníctví – bezpečnostní klíče.
- „Limit Uživatele“ znamená maximální denní výši pro dispozici s prostředky na Účtu obsluhovaném Uživatелеm, do které může daný Uživatel disponovat s prostředky na tomto Účtu. Limit Uživatele je vždy nižší nebo shodný s Limitem Klienta a je nastavován prostřednictvím Příkazu k administraci,
- „Limit“ znamená Limit Uživatele a/nebo Limit Klienta,
- „Manuál pro Služby přímého bankovníctví“ znamená příručku Banky ke Službám přímého bankovníctví, kterou Banka zpřístupňuje na internetových stránkách Banky www.equabank.cz,
- „Osobní certifikát“ znamená datovou zprávu obsahující jedinečné údaje Uživatele pro využívání Služeb přímého bankovníctví vydanou Uživateli Bankou na základě Smlouvy o vydání a používání osobního certifikátu, kterou uzavírá každý Uživatel v Klientově obchodním místě; jedná se o bezpečnostní personalizovaný prvek Služeb přímého bankovníctví,
- „Podmínky“ znamená tyto Obchodní podmínky pro poskytování Služeb přímého bankovníctví Equa bank a.s.,

- „Podpis“ znamená elektronický podpis Uživatele k využívání Služeb přímého bankovníctví, který se skládá z Osobního certifikátu, Hesla pro přístup do přímého bankovníctví a Autorizačního SMS kódu; jedná se o bezpečnostní personalizovaný prvek Služeb přímého bankovníctví,
- „Primární uživatel“ znamená a) Klienta fyzickou osobu, b) fyzickou osobu, která je statutárním orgánem nebo prokuristou Klienta právnické osoby (bez ohledu na způsob jednání jménem Klienta právnické osoby navenek) nebo c) fyzickou osobu, které Klient právnická osoba udělil ve Smlouvě o poskytování služeb přímého bankovníctví oprávnění k využívání Služeb přímého bankovníctví a k další administraci ve vztahu ke Službám přímého bankovníctví, zejména ke zmocnění dalších Uživateli k využívání Služeb přímého bankovníctví. Primární uživatel stanovený dle písm. c) výše je oprávněn na základě jednoho Osobního certifikátu vydaného Bankou využívat zároveň Služeb přímého bankovníctví zřízených na základě dvou i více Smluv o poskytování služeb přímého bankovníctví uzavřených mezi Bankou a Klienty, pokud tak jednotlivé Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví stanoví,
- „Příkaz k administraci“ je plnou mocí, kterou Primární uživatel zmocňuje další Uživatele pro každého jednotlivého Klienta k využívání Služeb přímého bankovníctví v rozsahu stanoveném v Příkazu k administraci. Příkazem k administraci jsou současně nastavována oprávnění Uživateli a pravidla pro Vícenásobnou autorizaci,
- „Přímé bankovníctví – bezpečnostní klíče“ znamená dokument Banky obsahující údaje k vygenerování Osobního certifikátu a přihlášení do aplikace Služeb přímého bankovníctví,
- „Služby přímého bankovníctví“ znamená službu internetového bankovníctví v rozsahu funkcí uvedených v těchto podmínkách,
- „Smlouva o poskytování služeb přímého bankovníctví“ znamená písemnou smlouvu o poskytování Služeb přímého bankovníctví, jejíž nedílnou součástí jsou VOP, Podmínky, Oznámení o provádění platebního styku, Manuál pro Služby přímého bankovníctví a Zásady bezpečného užívání služeb přímého bankovníctví,
- „Smlouva o vydání a používání Osobního certifikátu“ znamená smlouvu uzavřenou mezi Bankou a každým z Uživateli, na základě které Banka Uživateli vydá Osobní certifikát,
- „Technické podmínky“ znamená dokument stanovující technické podmínky pro poskytování Služeb přímého bankovníctví, který Banka zpřístupňuje na internetových stránkách Banky www.equabank.cz,
- „Účet“ znamená každý běžný účet vedený Bankou, ke kterému jsou zřízeny Služby přímého bankovníctví,
- „Uživatel“ znamená každého držitele Osobního certifikátu, který je oprávněn využívat Služeb přímého bankovníctví, tzn. a) Primární uživatel a b) další Uživateli zmocněním Primárním uživatelem v Příkazu k administraci pro každého jednotlivého Klienta,
- „Vícenásobná autorizace“ znamená nastavení Podpisů Uživateli, které je nutné zabezpečit k využívání Služeb přímého bankovníctví. Vícenásobná autorizace je nastavována Klientem prostřednictvím Příkazu k administraci,
- „VOP“ znamená Všeobecné obchodní podmínky Equa bank a.s.,
- „Zásady bezpečného užívání Služeb přímého bankovníctví“ znamená dokument popisující principy bezpečné práce se Službami přímého bankovníctví. Banka tento dokument zpřístupňuje na internetových stránkách www.equabank.cz, případně na pobočkách Banky.

III. Zřízení Služeb přímého bankovníctví, smlouva a podmínky poskytování Služeb přímého bankovníctví.

2. Služby přímého bankovníctví jsou zřízeny na základě písemné Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví uzavřené mezi Bankou a Klientem.
3. Banka s Klientem uzavře Smlouvu o poskytování služeb přímého bankovníctví, pouze pokud má u Banky veden alespoň jeden Účet. Za používání Služeb přímého bankovníctví Klient platí ceny podle Sazebníku. Ceny za používání Služeb přímého bankovníctví jsou Bankou účtovány na vrub Účtu stanoveného Klientem, který je uveden ve Smlouvě o vydání a používání Osobního certifikátu, resp. v její příloze Přímé bankovníctví – bezpečnostní klíče.
4. O zřízení Služeb přímého bankovníctví může požádat pouze Klient - Majitel účtu.
5. Služby přímého bankovníctví využívá Klient prostřednictvím Uživatelů. Každý z Uživatelů má k využívání Služeb přímého bankovníctví vlastní Osobní certifikát vydaný na základě Smlouvy o vydání a používání Osobního certifikátu mezi Bankou a každým Uživatelem.
6. V případě ukončení Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví, zrušení přístupu nebo blokaci Služeb přímého bankovníctví Klientovi, bude automaticky Služba přímého bankovníctví zrušena nebo blokována každému Uživateli.
7. Banka při poskytování Služeb přímého bankovníctví postupuje v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Zákonem o platebním styku. Veškeré záležitosti Smlouvou o poskytování služeb přímého bankovníctví a Podmínkami neupravené se řídí ustanoveními tohoto zákona.

IV. Funkčnosti Služeb přímého bankovníctví

V rámci Služby přímého bankovníctví mohou být využívány následující funkčnosti:

- Jednorázový platební příkaz k úhradě v Kč
- Jednorázový platební příkaz k úhradě v cizí měně
- Hromadný platební příkaz k úhradě v Kč
- Urgentní platební příkaz k úhradě v Kč
- Platební příkaz ve prospěch Vkladového účtu

a to v rozsahu specifikovaném v rámci těchto Podmínek, Oznámení o provádění platebního styku a Manuálu pro Služby přímého bankovníctví.

V. Podmínky provozu Služeb přímého bankovníctví

8. Služby přímého bankovníctví jsou Uživatelům přístupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, s výjimkou doby od 23:30 do 00:30 každý den, kdy nelze Služby přímého bankovníctví využívat z technických důvodů na straně Banky. Banka si dále vyhrazuje právo zablokovat přístup ke Službám přímého bankovníctví nebo změnit či pozastavit poskytování Služeb přímého bankovníctví na dobu nezbytně nutnou, bude – li to zapotřebí z důležitých, zejména bezpečnostních nebo technických důvodů. Banka je rovněž oprávněna pozastavit poskytování Služeb přímého bankovníctví v případě zahájení insolvenčního řízení týkajícího se majetku Klienta, a to neomezeně po dobu trvání insolvenčního řízení.

9. Při sjednání Vícenásobné autorizace je pro dispozici s prostředky na Účtu vždy nutná autorizace Primárním uživatelem.
10. Příkazem k administraci je možné nastavit, měnit nebo rušit jakékoli Uživatele a jejich související oprávnění ve vztahu ke Službám přímého bankovníctví, zejména číslo mobilního telefonu pro zaslání Autorizačního SMS kódu, Limit Uživatele a Vícenásobnou autorizaci.
11. Primární uživatel, s výjimkou Klienta fyzické osoby, nastavuje, mění nebo ruší jakékoli Uživatele a jejich související oprávnění ve vztahu ke Službám přímého bankovníctví prostřednictvím Příkazu k administraci v aplikaci Služeb přímého bankovníctví. Klient fyzická osoba nemůže nastavovat další Uživatele k využívání Služeb přímého bankovníctví.
12. Při založení nového Uživatele musí být Příkaz k administraci podepsán Primárním uživatelem a předložen v Klientově obchodním místě. Příkaz k administraci Banka zpřístupňuje na internetových stránkách Banky www.equabank.cz.
13. Jazykem používaným pro provoz Služeb přímého bankovníctví je jazyk český, anglický nebo italský, dle aktuální volby Klienta

VI. Služby poskytované prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví

A) Jednorázový a hromadný platební příkaz k úhradě v Kč

14. Jednorázový nebo hromadný platební příkaz k úhradě v Kč je možné použít pro platbu v Kč zadanou na vrub Účtu vedeného v Kč ve prospěch účtu vedeného Bankou v Kč nebo ve prospěch účtu vedeného v Kč jinou bankou v České republice.
15. Veškeré další podmínky pro provádění pokynů k provedení platebních transakcí v Kč jsou uvedeny v Oznámení o provádění platebního styku.

B) Jednorázový platební příkaz k úhradě v cizí měně

16. Jednorázový platební příkaz k úhradě v cizí měně je možné použít a) pro platbu mezi účty vedenými Bankou ve stejných nebo odlišných měnách, s výjimkou, kdy je Účet plátce i účet příjemce veden v Kč, nebo b) pro platbu do jiné banky v České republice zadanou na vrub Účtu vedeného v cizí měně.
17. Veškeré další podmínky pro provádění pokynů k provedení platebních transakcí v cizí měně jsou uvedeny v Oznámení o provádění platebního styku.

C) Urgentní platební příkaz

18. Urgentní platební příkaz je možné použít pouze pro platbu v Kč zadanou na vrub Účtu vedeného v Kč ve prospěch účtu vedeného v Kč jinou bankou v České republice.
19. Veškeré další podmínky pro provádění urgentních pokynů k provedení platebních transakcí jsou uvedeny v Oznámení o provádění platebního styku.

D) Platební příkaz ve prospěch vkladového účtu - termínovaného vkladu

20. Uživatel může podat pokyn k provedení platební transakce pouze k vkladovému účtu - termínovanému vkladu vedeného Bankou.

21. Vkladový účet - termínovaný vklad a Účet musí být vedeny ve stejné měně.
22. Veškeré další podmínky pro provádění pokynů k provedení platebních transakcí jsou uvedeny v Oznámení o provádění platebního styku.

VII. Společná ustanovení pro provádění a zrušení platebních příkazů

23. Platební příkaz z Účtu může zadat pouze Uživatel, který má dostatečný Limit Uživatele. V případě sjednání Vícenásobné autorizace je platební příkaz Uživatele uložen do seznamu platebních příkazů k autorizaci a Bankou bude takový platební příkaz proveden pouze v případě, že příkaz bude autorizován dle pravidel Vícenásobné autorizace.
24. Banka při zadání platebního příkazu provede kontrolu jeho formálních náležitostí, zejména ověří jedinečný identifikátor Účtu plátce a účtu příjemce platební transakce, dále pak ověří, zda částka platební transakce nepřekračuje Limity v okamžiku zadání příkazu, a ověří oprávněnost Podpisu Uživatele na příkazu.
25. Zadané pokyny k provedení platební transakce není možné zrušit, pokud již byly Bankou provedeny.

VIII. Limity

26. Limity se snižují v okamžiku zadání příkazu a obnovují se ve 23:00 hodin každý Obchodní den. Příkazy zadané mimo Obchodní dny se odečítají z Limitů následující Obchodní den.
27. Autorizované platební příkazy jsou započítávány do Limitu Klienta a současně do Limitu Uživatele. Do Limitu Klienta se nezapočítávají a nejsou Limitem Klienta omezeny platební příkazy mezi Účty Klienta vedenými u Banky.
28. Banka stanovuje maximální denní Limit Klienta ve výši 500 000 Kč pro Klienty fyzické osoby a v maximální výši 5 000 000 Kč pro Klienty fyzické osoby podnikající a Klienty právnické osoby, pokud Smlouva o vydání a používání osobního certifikátu nestanoví jinak.
29. Banka si vyhrazuje právo na změnu Limitu Klienta na dobu nezbytně nutnou.

IX. Reklamáce

30. Postup uplatňování a vyřizování reklamací je upraven v Reklamačním řádu.

X. Bezpečnost a podpora Služeb přímého bankovníctví

31. Banka využívá k zajištění bezpečného přístupu ke Službám přímého bankovníctví zejména ověření identity každého Uživatele prostřednictvím Podpisu takového Uživatele jako prostředku zajištění soudržnosti dat. Banka dále zejména vyhodnocuje přístupy jednotlivých Uživatelů ke Službám přímého bankovníctví. Zajištění bezpečnosti je popsáno v Zásadách bezpečného užívání Služeb přímého bankovníctví.
32. Aktivní operace je Uživatel povinen autorizovat jednorázovým Autorizačním SMS kódem, jenž je vygenerovaný Bankou na základě požadavku Uživatele. Autorizační SMS kód má omezenou časovou platnost a je vázán na Uživatelem stanovené číslo mobilního telefonu.
33. Uživatel si je vědom a souhlasí s tím, že Autorizační SMS kódy jsou zasílány formou běžné, nešifrované SMS zprávy.
34. Banka není odpovědná za případy, kdy nelze využít Služeb přímého bankovníctví z důvodů mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů (například při přerušení dodávek elektrické energie, přerušení

- spojení s Bankou prostřednictvím veřejné sítě internet, poruchami na straně mobilního operátora, stávka, apod.).
35. Sítě elektronických komunikací sloužící pro komunikaci mezi Bankou a Klientem dle těchto Podmínek nejsou pod přímou kontrolou Banky a Banka tak neodpovídá za škodu způsobenou Klientovi jejich případným zneužitím. Ochranu těchto sítí a důvěrnost jimi zasílaných zpráv jsou povinni zajišťovat příslušní poskytovatelé služeb elektronických komunikací (zejména ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů).
 36. Banka pro Uživatele zřizuje místo podpory Služeb přímého bankovníctví, které je možné kontaktovat telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty nebo strukturovaného elektronického formuláře umístěného v rámci aplikace Služeb přímého bankovníctví. Aktuální kontakty jsou uvedeny v Manuálu pro Služby přímého bankovníctví a na internetových stránkách Banky www.equabank.cz.
 37. Jazykem používaným v rámci podpory Služeb přímého bankovníctví je jazyk český nebo anglický, dle aktuální volby Klienta.
 38. Banka je povinna zabezpečit chod Služeb přímého bankovníctví v souladu se Smlouvou o poskytování služeb přímého bankovníctví a zněním těchto Podmínek. Banka se zavazuje předat Klientovi personalizované bezpečnostní prvky, resp. klíče k jejich vygenerování takovou cestou, aby bylo možné tyto údaje použít jen oprávněným Uživatelem.
 39. Prostředkem pro komunikaci ke Službám přímého bankovníctví ve smyslu těchto Podmínek se rozumí:
 - Podpis,
 - osobní počítač splňující minimální technické požadavky uvedené v Manuálu pro Služby přímého bankovníctví a na stránkách Banky www.equabank.cz,
 - mobilní telefon aktivovaný v síti libovolného operátora.

XI. Povinnosti Klienta

40. Klient je povinen využívat Služby přímého bankovníctví v souladu se Smlouvou o poskytování služeb přímého bankovníctví, Zásadami bezpečného užívání Služeb přímého bankovníctví a Manuálem pro Služby přímého bankovníctví a případných dalších pokynů Banky. Banka odpovídá za funkčnost Služeb přímého bankovníctví za předpokladu dodržování Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví, Technických podmínek, Manuálu pro Služby přímého bankovníctví a případných dalších pokynů Banky.
41. Klient je povinen průběžně kontrolovat, zda zprávy o provedení pokynů zadaných prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví odpovídají zadaným příkazům a zda zadané příkazy byly Bankou provedeny nebo odmítnuty.
42. Klient je povinen zjištěné nesrovnalosti a závady v provedení neprodleně oznámit Bance. Pozdní oznámení může mít za následek zánik nároku Klienta (Uživatele) na náhradu škody.
43. Klient je povinen okamžitě informovat Banku v případě podezření na jakoukoli programovou chybu systému Služeb přímého bankovníctví nebo chybu, ztrátu, odcizení či zneužití ve vztahu k personalizovaným bezpečnostním prvkům Služeb přímého bankovníctví (např. zničení, ztráta, odcizení mobilního telefonu) a/nebo zasílání nebo přijímání plateb. Takové oznámení Klient činí na Klientově obchodním místě a/nebo prostřednictvím místa podpory Služeb přímého bankovníctví. Banka je po každém takovém oznámení oprávněna znemožnit využívání Služeb přímého bankovníctví. Klient se dále zavazuje účinně spolupracovat s Bankou při realizaci nápravných opatření navržených Bankou.
44. Banka odpovídá pouze za Bankou přijatá a potvrzená data. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé chybným nebo duplicitním zadáním dat (pokynů k provedení platební transakce).

45. Veškeré informace o systému přímého bankovníctví a Službách přímého bankovníctví a jejich využití mají důvěrný charakter a Klient se zavazuje tyto nepoužít v rozporu s účelem, ke kterému byly poskytnuty.
46. Klient je povinen chránit personalizované bezpečnostní prvky Služeb přímého bankovníctví (zejména Osobní certifikát, Heslo pro přístup do přímého bankovníctví a Autorizační SMS kód) před jejich ztrátou, odcizením nebo zneužitím.
47. Klient dále provede veškerá další opatření navržená Bankou v Zásadách bezpečného užívání Služeb přímého bankovníctví, aby nemohlo dojít ke zneužití systému Služeb přímého bankovníctví.
48. Klient zajistí, aby se všichni Uživatelé seznámili se Smlouvou o poskytování služeb přímého bankovníctví, těmito Podmínkami, Oznaměním o provádění platebního styku, Zásadami bezpečného užívání Služeb přímého bankovníctví, Technickými podmínkami a Manuálem pro Služby přímého bankovníctví a řídili se jejich ustanoveními.

XII. Zánik smluvního vztahu

49. Smlouva o poskytování služeb přímého bankovníctví zaniká výpovědí dle ustanovení bodu 183. VOP.
50. Banka je oprávněna od Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví odstoupit v případě, že Klient Službu přímého bankovníctví po dobu posledních šesti měsíců nevyužil.
51. Právo Banky odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb přímého bankovníctví v souladu s VOP tímto není dotčeno.

XIII. Závěrečná ustanovení

52. Banka je oprávněna tyto Podmínky průběžně novelizovat způsobem uvedeným ve VOP.
53. Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 27.06. 2011.