

Slovenská poľnohospodárska univerzita

Fakulta ekonomiky a manažmentu

1128830

Zhodnotenie využívania elektronického bankovníctva
v podmienkach Slovenskej republiky

2010

Dominika Hobľáková

Slovenská poľnohospodárska univerzita

Fakulta ekonomiky a manažmentu

Zhodnotenie využívania elektronického bankovníctva
v podmienkach Slovenskej republiky

Bakalárska práca

Študijný program:	Manažment podniku
Študijný odbor:	3.3.16. Ekonomika a manažment podniku
Školiace pracovisko:	Katedra informačných systémov
Školiteľ:	Doc. Ing. Milan Kučera, CSc.

Nitra 2010

Dominika Hobľáková

Čestné vyhlásenie

Podpísaná Dominika Hobľáková vyhlasujem, že som záverečnú prácu na tému „Zhodnotenie využívania elektronického bankovníctva v podmienkach Slovenskej republiky“ vypracovala samostatne s použitím uvedenej literatúry.

Som si vedomá zákonných dôsledkov v prípade, ak uvedené údaje nie sú pravdivé.

V Nitre 01.mája 2010

Dominika Hobľáková

Pod'akovanie

Touto cestou vyslovujem poďakovanie pánovi doc. Ing. Milanovi Kučerovi, CSc. za pomoc, odborné vedenie, cenné rady a pripomienky pri vypracovaní mojej bakalárskej práce.

Nitra 01.mája 2010

Dominika Hobľáková

Abstrakt

Elektronické bankovníctvo sa s neustálym rozvojom spoločnosti stáva súčasťou nášho každodenného života. S technickým pokrokom aj služby elektronického bankovníctva sa stávajú nevyhnutnosťou. Výhodou elektronického bankovníctva je rýchlosť, neobmedzená dostupnosť kedykoľvek a z akéhokoľvek miesta. Hlavná je bezpečnosť výmeny informácií medzi bankou a klientom prostredníctvom určitého média. Pre klientov je tiež dôležitý celodenný prístup k účtu. Výhodou je možnosť realizácie domáceho aj zahraničného platobného styku z akéhokoľvek miesta ak máme k dispozícii potrebnú technológiu. Bakalárska práca je zameraná na analýzu elektronického bankovníctva v komerčnej banke Dexia banka Slovensko a.s. . Mojim cieľom je na základe poznatkov z analýzy navrhnúť vhodné opatrenia na skvalitnenie služieb elektronického bankovníctva. Prínosom bakalárskej práce budú odporúčania pre klientov v oblasti služieb elektronického bankovníctva , ktorý používa alebo chce využívať tieto služby a byť v kontakte s bankou.

Kľúčové slová: elektronické bankovníctvo, e-banka, platobné karty, bankomaty, transakcie

Abstract

Electronic Banking with the continual development of the company becomes part of everyday life. With technological advances, electronic banking services are becoming a necessity. The advantage of electronic banking is the speed, unlimited access at any time and any place. Home security is the exchange of information between the bank and the client through a medium. For clients, it is also important all-day access. The advantage is the feasibility of domestic and foreign payments from anywhere if we have the necessary technology. The thesis is focused on the analysis of electronic banking in a commercial bank, Dexia Bank Slovakia as. My goal is based on information from the analysis suggest suitable measures to improve electronic banking services. The contribution thesis are recommendations for clients in the field of electronic banking services that uses or intends to use these services and be in contact with the bank.

Keywords: e-banking, e-bank payment cards, ATMs, transactions

Obsah

Úvod	7
1. Prehľad riešenej problematiky doma i v zahraničí	11
1.1 Informácia ako základ informačného systému	11
1.2 Systém.....	14
1.3 Informačný systém	15
1.4 Význam pojmu outsourcing.....	17
1.5 Bezpečnosť a ochrana informácií v informačných systémoch.....	18
1.5.1 Význam ochrany informačných systémov	18
1.5.2 Informačná bezpečnosť	18
1.6 Bezpečnostná politika	19
1.7 Bankový informačný systém.....	21
1.8 Informačné technológie – strategický nástroj.....	22
1.8.1 Plán rozvoja informačných technológií.....	23
2. Cieľ práce.....	24
3. Metodika práce	25
4. Výsledky práce	26
4.1 Charakteristika elektronického bankovníctva.....	26
4.1.1 Formy elektronického bankovníctva.....	26
4.1.1.1 Samoobslužná zóna	27
4.1.1.2 Homebanking	27
4.1.1.3 Internet Banking.....	28
4.1.1.4 E-mail banking.....	28
4.1.1.5 Telefónbanking	29
4.1.1.6 GSM banking a SMS banking	29
4.1.1.7 Mobilbanking	30
4.1.1.8 TV Banking	30
4.2 Analýza súčasného stavu v Dexia banke a.s.....	31
4.2.1 Profil spoločnosti	31
4.2.2 Telebankingové služby.....	32
4.2.2.1 e-Banka.....	32
4.2.2.2 e-Banka offline.....	34
4.2.2.3 Mobile banking	36

4.2.2.4 Dexia Pay.....	38
4.2.2.5 SMS Notifikácia.....	40
4.2.2.6 Dexia Gateway.....	41
4.5 Štatistické zhodnotenie služieb elektronického bankovníctva v Dexia banke a.s.....	42
4.5.1 Elektronické bankovníctvo, klienti, platobné karty	42
5) Záver a odporúčania	47
Použitá literatúra	50

Úvod

V posledných desaťročiach prekonalo bankovníctvo kvalitatívne zmeny rôznych rozmerov. Skutočnosťou sa stal pomalý prerod od zastaralých, klasických foriem bankovníctva, čiže od bankových prepážok vývoj k terminálom, neskôr k počítačom a od peňaženiek k platobným kartám. Rozhodujúcu pozíciu zastalo elektronické bankovníctvo, tiež nazývané ako priame bankovníctvo.

Vznik elektronického bankovníctva bol podmienený zavedením elektronických peňazí. Rozvoj elektronického bankovníctva sprevádzal rozvoj nových moderných informačných a telekomunikačných technológií a produktov v oblasti bankovníctva, čím sa bankový a finančný sektor stal katalyzátorom týchto technológií, ktoré prinášajú zníženie vlastných bankových nákladov, ako aj nákladov klientov, automatizáciu rutinných bankových činností, skrátenie pracovného času a vyšší komfort služieb pre obe strany. Neustály rozvoj bankových služieb od zastaralých, ktoré sú pomalé, nákladné pre klienta ale aj pre banku došiel k novým formám, ktorých zavádzanie medzi bankové služby má v konkurenčnom prostredí medzi bankami veľmi významnú úlohu. Tak sedemdesiate roky dvadsiateho storočia umožnili klientom bánk využívať platobné karty, ktoré po zasunutí do bankomatu ukazujú na jeho displeji stav na účte klienta, možnosť výberu hotovosti.

Okrem základných možností nám v súčasnosti platobné karty umožňujú platiť za služby a tovary v predajniach, máme tiež možnosť kartu si podľa potreby dobíjať. Najideálnejším prostriedkom k využívaniu elektronického bankovníctva je bežný účet, klasický, základný bankový produkt. V posledných rokoch zaznamenalo e-bankovníctvo veľký rozmach, dôsledkom ktorého mnohí klienti, ktorí v minulosti museli chodiť do kamennej pobočky, alebo ich len viac preferovali, postupne zistili a využívajú elektronické služby z pohodlia domova, kancelácie, použitím počítača, mobilu modemu či platobnej karty a to lacnejšie a rýchlejšie, pričom klient môže manipulovať s jeho účtom 24 hodín denne, nezávisle od otváracích hodín banky.

Časy, keď musel klient navštíviť pobočku banky pre každý vklad, výber, prevod, informáciu týkajúcu sa bankovníctva, jeho osobného účtu, sú minulosťou. V súčasnosti sú banky poháňané konkurenciou a snažia sa poskytnúť čo najmodernejšie, najefektívnejšie spracovanie požiadaviek klientov, bankových operácií súvisiacich s bankovým účtom klienta. Výpis z účtu, informácie o konečnom, aktuálnom, disponibilnom zostatku a transakciách môžeme sledovať na internete, e-mailom alebo výpis dostaneme vo forme sms

správy v mobile. Elektronické bankovníctvo teda predstavuje najmodernejšiu formu poskytovania bankových produktov a služieb malých hodnôt drobnej klientele prostredníctvom elektronických ciest štandardných distribučných kanálov. Tieto produkty a služby zahŕňajú prijímanie depozitov, požičiavanie, vedenie účtov, finančné poradenstvo, elektronické preplácanie účtov a poskytovanie ďalších elektronických platobných produktov a služieb ako sú elektronické peniaze.

V súčasnosti najpoužívanejšími službami elektronického bankovníctva sú Homebanking, prostredníctvom ktorého si v pohodlí domova, kancelácie klient vybaví bankové záležitosti, aktívne aj pasívne bankové služby, s úsporou času, nákladov, cestovania do pobočky, čo je výhodné najmä ak musí klient denne odoslať napríklad viacero platobných príkazov. Ďalšie služby elektronického bankovníctva ako telefónbanking, SMS banking alebo GSM banking sú najmodernejšie, najmladšie, najvhodnejšie pre podnikateľov, ľudí, ktorí potrebujú často a okamžite komunikovať s bankou v rôznych záležitostiach týkajúcich sa ich účtu, platieb, prevodov, zostatkov.

Takto podľa účelu potrieb jednotlivých klientov si každý môže zvoliť jemu najvyhovujúcejšiu službu elektronického bankovníctva. V prípade, že si klienti nie sú istí, ktorá služba je im najvyhovujúcejšia je vhodné obrátiť sa na pracovníkov pobočky alebo sa informovať na internetových stránkach jednotlivých bánk. Zámerom tejto práce tak bude predstaviť jednotlivé služby elektronického bankovníctva vo všeobecnosti a ich jednoduchšej podstate. So zameraním sa na služby vybranej banky sa bližšie budeme zaoberať špecifickými službami elektronického bankovníctva danej banky.

Cieľom je uviesť o aké služby ide, pre akých klientov banky sú najvhodnejšie, aké podmienky je potrebné splniť k využívaniu jednotlivých služieb aké parametre, vybavenie si služby vyžadujú k bezproblémovej komunikácii s bankou počas celého týždňa, každý deň. Taktiež sa zameráme na skúmanie využívania elektronického bankovníctva obyvateľmi našej republiky, každoročnými zmenami vo využívanosti elektronických služieb, platobných kariet, bankomatov, pomerom transakcií realizovaných elektronicky oproti celkovému objemu bankových transakcií.

Hlavným cieľom tejto bakalárskej práce je oboznámiť sa so službami elektronického bankovníctva Dexia banky, vyzdvihnúť prednosti či nedokonalosti služieb vzhľadom ku klientovi.

Táto téma je dôležitá už len z toho dôvodu, že služby elektronického bankovníctva sú čoraz viac využívané ľuďmi rôznych vekových, sociálnych, iných štruktúr, ktorí možno nepoznajú dôverne služby elektronického bankovníctva a ich neznalosť či nedôvera im stále bráni v ich využívaní a aj k úspore ich času, finančných prostriedkov a práce bankových pracovníkov. Popri dostatočnom bezpečnostnom zabezpečení bankových služieb je potrebné uistiť občanov najmä o ich bezpečnosti, efektívnosti a jednoduchosti.

Pre spracovanie témy využívanie elektronického bankovníctva v podmienkach Slovenskej republiky som sa rozhodla aj z dôvodu vlastnej neistoty a neúplnej znalosti priebehu, postupu jednotlivých služieb a ich význame, efektívnosti pre náš každodenný život.

1. Prehľad riešenej problematiky doma i v zahraničí

1.1 Informácia ako základ informačného systému

Prostredníctvom informačných systémov získavame informácie potrebné v každej oblasti národného hospodárstva, potrebné ku každodennému životu.

Informačný systém je účelový celok na vyrábanie, produkovanie informácií potrebných na pokrytie dopytov na informácie ľudí.

Pre pochopenie informačných systémov je potrebné vysvetliť základné zložky a vzťahy medzi nimi. Jedným zo základných pojmov informačného systému je informácia. Interpretácia pojmu informácia nie je jednoznačná, pretože ju každý autor chápe, definuje svojím spôsobom.

Preto neexistuje jednotná definícia informácie vystihujúca jej podstatu.

Mižičková (2002) chápe informáciu ako oznam, odovzdanie správy, opísanie nejakej udalosti, alebo aj ako grafickú podobu. Je to sústava ukazovateľov so svojou hodnovernosťou, včasnosťou, podrobnosťou a inými znakmi. Na základe informácií sa totiž prijímajú rozhodnutia, ktoré majú byť správne a zároveň majú zaistiť aj naplnenie cieľov. Informáciou sa teda rozumie to, čo odstraňuje nevedomosť prijímajúceho.

Veľmi dôležitá je kvalita informácií, ktorá sa posudzuje z troch hľadísk, a to z obsahového, časového a formálneho.

Obsahové hľadisko vyjadruje :

- presnosť, bezchybnosť informácie
- relevantnosť, vzťah k potrebám príjemcu v konkrétnej situácii
- úplnosť, všetky potrebné, vyžiadané informácie
- rozsah, vyjadruje jej externý alebo interný charakter, ale aj jej šírku
- kompaktnosť, je to čo je potrebné vyjadriť štandardom
- výkonnosť, vyjadruje merateľnosť úrovne činností a ich porovnanie

Časové hľadisko znamená:

- včasnosť, poskytnutie informácií v požadovanom časovom horizonte
- aktuálnosť,
- frekvenciu, poskytovanie informácií v požadovaných intervaloch
- časové obdobie, informácia vo vzťahu k prítomnosti, minulosti alebo budúcnosti

Formálna stránka kladie dôraz na :

- zrozumiteľnosť, poskytnutie informácie v najzrozumiteľnejšej forme
- detailnosť, vyjadruje požadovaný stupeň rozpracovania informácie
- usporiadanosť, Podľa požadovaného poradia
- prezentáciu, ústne, numericky, obrázkom alebo graficky
- médiá, písomné dokumenty, elektronická pošta, CD... **Mižičková (2002)**

Pojem informácia je odvodený z pojmu *poznatok* ako výsledok poznania v určitej aplikačnej oblasti. Ak vychádzame z pojmu poznatok, potom môžeme pojem informácia odvodiť postupom zhora-nadol a informáciu vysvetliť tak, že informácia je “časť poznatkov“. Poznatky teda pozostávajú z informácií .

Informácia sa môže vysvetliť aj cez pojem *správa*, oznámenie, ak informácia je opakovaním určitej postupnosti znakov s významom pre príjemcu, adresáta. Podľa vedeckej teórie informácie a teórie o systémoch znakov, o ich fungovaní v spoločnosti, o ich vzťahoch k mysleniu, k objektívnej realite a k človeku . označuje informácia v technickom význame to, čo sa môže kódovať, t.j. jednoznačne priradiť prvkom množiny správ(slovám, vetám, syntaktickým celkom,) prvky množiny symbolov(bitov, znakov, signálov). **Kučera – Štefánek - Cvečko (2002)**

Informácia je správa, alebo oznámenie(v akejkol'vek podobe), zrozumiteľné adresátovi u ktorého zníži entropiu (stupeň neusporiadanosti konania).

Informácie a údaje nie sú synonymá.

Údaje zobrazujú stavy objektov, alebo prebiehajúcich procesov v realite okolo nás.

Sú obecné akékoľvek prvky s informačnou hodnotou, ktoré sú spracovávané.

Sú uchovávané v ucelených súboroch a môžu byť rôzneho typu – textové, číselné, binárne, obrazové...

Údaje sú tvorené číselnými, abecednými alebo abecedno-číselnými znakmi. Väčšinou majú vopred určený vnútorný zmysel, rozsah a označenie.

Izolovaný údaj bez definovania jeho charakteristiky alebo bez spojenia s ďalšími údajmi obyčajne nemožno prakticky použiť.

Informácia má nasledovné vlastnosti:

- má nehmotný charakter
- je vždy spojená s fyzikálnym nositeľom, signálom
- musí byť spojená s procesmi, ktoré sa uskutočňujú
- musí byť merateľná, aby mala požadovaný význam
- je to oznam, ktorým príjemca modifikuje variету správania.

Popelka a i. (2007)

Najdôležitejšie vlastnosti, ktoré by informácie mali mať sú:

1. Relevantnosť – charakter informácie by mal odpovedať charakteru jeho využitia
2. Správnosť – informácie by mali byť pravdivé a spoľahlivé, s odpovedajúcou presnosťou.
3. Včasnosť – informácie je treba poskytovať v pravý čas, v dobe ich potreby.
4. Aktuálnosť – informácie by mali byť čo najaktuálnejšie
5. Úplnosť – potrebujeme mať k dispozícii všetky požadované informácie a nie iba časť z nich. Nedostatočná znalosť v dôsledku nekompletných informácií je pre rozhodovanie veľmi nebezpečná.
6. Primeranosť – informácie by mali byť primerane podrobné. Prílišná podrobnosť sťažuje prehľad a často sťažuje získanie skutočne potrebných informácií.
7. Nákladová primeranosť – náklady a doba na získanie potrebných informácií musí byť úmerná k jej úžitku pre nás

Palmer - Weaver (1998)

Informácia z hľadiska všeobecného je všetko, čo prináša údaje, oznámenie alebo správu o nejakej skutočnosti. Informácie majú spravidla formu reči, zvuku, písomnej správy, značiek a svetiel.

V teórii informácií je informácia definovaná ako nehmotná veličina úmerná zmenšeniu miery neurčitosti systému.

Kudláč (1996)

1.2 Systém

Kučera – Štefánek - Cvečko (2002) vymedzujú systém vo všeobecnosti ako účelový celok vzhľadom na jeho okolie. Výrobná organizácia je celok, ktorý má predmet svojho podnikania, vnútornú štruktúru svojich pracovných – obchodných – funkčných oblastí, obchodných partnerov, podiel na trhoch a dlhodobý cieľ: prosperovať v konkurenčných podmienkach, na základe užitočnosti predávaných najmä svojich výkonov, trvalého udržovania a upevňovania svojho mena a predvídania dlhodobého úspešného rozvoja.

Ďalšie dva hlavné druhy definície rozlišované v teórii systémov:

Systém definovaný pomocou logicko-matematického aparátu (teórie množín a teórie grafov), systém je konečná množina prvkov a množina väzieb medzi prvkami.

Systém definovaný pomocou kvalitatívnych logicko-verbálnych charakteristík ako konečná množina prvkov a množina väzieb medzi nimi s dynamickým cieľovým správaním.

Definujúce vlastnosti systémov:

Funkcia systému – odráža jeho účelovosť, opodstatnenosť, poslanie

Ciele systému – znamenajú nutný, požadovaný stav systému. Sú spojené s potrebami, záujmami, úlohami systému.

Štruktúra systému – je znakom vnútorného usporiadania, je to členitosť, skladba, organizácia systému

Prvky – základné časti akéhokoľvek systému. Sú nositeľmi schopností, aktivity

Väzby – predstavujú spojenie medzi prvkami, majú pretváraciu funkciu, nie sú zdrojom len nositeľom správania. Reálny význam nadobúdajú, keď sú charakterizované obsahom, nositeľom, parametrami, smerom a formou.

Okolie systému – prostredie, v ktorom systém pôsobí

Fungovanie systému – schopnosť vykonávať úlohy delegované tvorcom.

Malejčík (2007) , Mižičková – Šimo – Ubrežiová (2004)

1.3 Informačný systém

Keďže požiadavky na včasné a kvalitné informácie sa neustále zvyšujú, každá organizácia si má vypracovať vyhovujúci informačný systém. Pri tvorbe informačného systému treba mať na zreteli, že:

- informácie sú veľmi dôležité z hľadiska fungovania organizácie
- získavanie informácií je nákladné
- informácie musia byť včas na požadovanom mieste a v požadovanej podobe
- informácie musia byť efektívne využívané

Informačný systém v podniku je veľmi dôležitý, nakoľko má prepojiť všetky prvky podniku do jedného celku. Rozlišuje sa informačný systém v širšom a užšom zmysle.

Informačný systém v širšom zmysle obsahuje celý komunikačný proces obsahujúci zhromažďovanie podkladov k informáciám, vypracovanie informácií a ich odovzdanie adresátovi.

Informačný systém v užšom zmysle začína zberom informácií a končí vykonávaním informačných služieb, odovzdávaním príslušných informácií a informačných dokumentov jednotlivým žiadateľom. Vyjadruje ich sprostredkovaciu funkciu komunikačného procesu.

Informačný systém sa skladá zo súboru informácií, materiálnych prostriedkov a pracovníkov potrebných na uskutočňovanie informačných tokov, pracovných postupov a väzieb medzi nimi. Čiže je to súbor informačných zložiek a informačných prvkov spolu s ich vlastnosťami a vzťahmi, ktoré tvoria usporiadaný celok smerujúci k naplneniu určitého cieľa.

Informačný systém pozostáva z jednotlivých funkčných zložiek, fáz. Jedná sa o:

- zber a prenos informácií
- uchovávanie informácií
- spracovanie informácií
- distribúcia informácií

Mižičková (2002)

Informačný systém je súhrn prvkov, ktoré v usporiadanom procese vzájomného pôsobenia produkujú činnosti spojené s vytváraním a transformáciou dát na informácie užitočné pre riadenie.

Prvky informačného systému môžeme rozdeliť do 3 základných skupín:

- 1) pracovné sily – ľudia, ktorí sa pomocou konkrétnych metód zúčastňujú na realizácii informačného systému
- 2) pracovné prostriedky – pomocou nich sa realizujú činnosti informačného systému
- 3) pracovné predmety – prac. prostriedkami na ne človek pôsobí a pretvára ich na užitočné produkty, slúžiace na uspokojenie potrieb človeka, pri tejto činnosti vznikajú informácie

Kudláč (1996)

Kučera – Štefánek - Cvečko (2002) charakterizujú informačný systém ako účelový celok na vyrábanie informácií potrebných na pokrytie dopytov na informácie ľudí, ktorí plnia podnikateľské a výkonné úlohy organizácie.

Činnosti prebiehajúce v informačnom systéme môžeme zjednodušene pomenovať ako výrobný proces, ktorého vstupom sú údaje a výstupom informácie pre podporu plnenia úloh pracovníkov organizácie.

Informačný systém organizácie z hľadiska systému manažovania má za cieľ uchovávať nazberané vnútorné údaje, vonkajšie informácie, poznatky v údajovej, informačnej a poznatkovej základni s cieľom produkovania výstupných informácií pre podporu zvyšovania informovanosti manažérskeho systému a efektívne riadenie riadeného systému. Informačný systém organizácie podporovaný prostriedkami informačnej a komunikačnej techniky má prostredníctvom aplikovaných informačných technológií podporovať riadiace procesy(plánovanie, organizovanie, vedenie pracovníkov, evidovanie, kontrolu, analýzu..)riadiaceho systému organizácie a výkony spojené s plnením úloh riadeného systému organizácie.

Informačný systém a systém riadenia organizácie sú vzájomne sa podmieňujúce systémy.

Informačné systémy sa vyznačujú nasledovnými vlastnosťami:

- otvorenosť a uzavretosť
- komplexnosť a jednoduchosť
- dynamika a statika
- účelová a cieľová orientácia.

Informačný systém vystupuje vždy vo funkcii pomocníka pre iný systém, ktorý nazveme riadeným alebo cieľovým systémom. Úlohou informačného systému je poskytovať informácie potrebné na ľubovoľnom mieste v ľubovoľnom čase, v riadenom systéme. Má svoju náplň činnosti v tom, že racionálne rieši informačné procesy.

Kučera – Štefánek - Cvečko (1993)

1.4 Význam pojmu outsourcing

Termín outsourcing vznikol zložením dvoch anglických slov „outside“ (vonkajší) a „resource“ (zdroj). V praxi toto spojenie znamená činnosť, pri ktorej firma využíva k vykonávaniu potrebnej práce zdroje pochádzajúce z „vonkajšieho prostredia“. Hlavným dôvodom vykonávania outsourcingu je snaha znížiť firemné náklady. Celá činnosť musí byť pritom vykonaná tak, aby aj po outsourcingu zostala zachovaná kvalita poskytovaných služieb. **Santlerová (2006)**

Outsourcing znamená presun časti podnikových činností a zodpovedností na externý subjekt, ktorý ho bude zmluvne zaisťovať. Outsourcing je chápaný ako komplexný proces, ktorý súvisí s budovaním alebo udrжанím konkurenčnej výhody docielenej efektívnejším vykonávaním určitých činností. **Popesko (2009)**

Podstatou outsourcingu v informatike je zaisťovanie vybraných činností a služieb externým dodávateľom, Dôvody pre toto riešenie môžu byť konkurenčné, odborné, finančné alebo organizačné. **Gála a i. (2009)**

Outsourcingom sa označuje vyššie uvedený stav, činnosť, ktorá k tomuto stavu vedie a tiež permanentná činnosť, ktorá tento stav udržiava.

Oblasť informačných systémov v podnikoch môžeme z pohľadu outsourcingu sledovať z viacerých hľadísk:

- outsourcing akejkoľvek funkčnej oblasti podnikového informačného systému
- alebo je vyčlenená samostatná oblasť informačného systému,
 - outsourcing vývoja informačného systému, keď externý dodávateľ vyvinie a dodá informačný systém
 - outsourcing prevádzky IS zabezpečuje dodávanie služieb, ktoré zákazník podnik od IS očakáva

Kučera – Štefánek - Cvečko (2002)

1.5 Bezpečnosť a ochrana informácií v informačných systémoch

1.5.1 Význam ochrany informačných systémov

Ochranou IS rozumieme komplex organizačných, programových, technických a sociálno – personálnych opatrení spojených s minimalizáciou možných strát, ktoré by vznikli organizácii v dôsledku poškodenia, zničenia alebo zneužitia IS. Ochrana IS musí byť organickou súčasťou komplexu všetkých ochranných opatrení uplatňovaných na akékoľvek podnikové zdroje.

Ochrana IS sa vzťahuje nielen na údaje, ale i na programy, pretože ich poškodenie tiež vedie k nesprávnej funkcii systému. **Kučera – Štefánek – Cvečko (2002)**

1.5.2 Informačná bezpečnosť

Znamená ochranu informácií v priebehu ich vzniku, spracovania, ukladania, prenosov a likvidácie prostredníctvom logických, technických, fyzických a organizačných opatrení, ktoré musí pôsobiť proti strate dôveryhodnosti, integrity a dostupnosti týchto hodnôt.

Informačná bezpečnosť - základnými cieľmi by mala byť ochrana pred kompromitáciou, nepovolenou modifikáciou – zmenou hodnôt, deštrukciou celého systému, alebo jeho častí. Zneužitie citlivých informácií, možnosť použitia klamných dát, z ktorých budú odvodené chybné výsledky a závery, nesprávna interpretácia hodnôt, neoprávnený prístup k hodnotám, ich krádež možnosť čiastočného úniku informácií. Všetky tieto vplyvy nazývame hrozbami. **Dobda (1998)**

Oproti výhodám priameho bankovníctva, úspora času pre zákazníka a nákladov pre banku, prístup 24 hodín denne, stoja na druhej strane i nevýhody a riziká. Najhlavnejšou otázkou je otázka bezpečnosti a s tým súvisiace udržanie si dôvery zákazníka.

Každé riešenie, ktoré by bolo pokladané za vyhovujúce z hľadiska bezpečnosti musí spĺňať nasledujúce základné požiadavky:

- 1) dôvernosť komunikácie – utajenie prenášaných údajov
- 2) integrita správ – možnosť overiť, že správa nebola cestou pozmenená
- 3) autentizácia – overenie totožnosti odosielateľa
- 4) neodmietnuteľná odpoveď – zaručenie, že odosielateľ nebude schopný v budúcnosti poprieť autorstvo správy. **Hajník (2004)**

1.6 Bezpečnostná politika

Vyjadruje bezpečnostné ciele, definuje zásady procesov ochrany, princípy, obmedzenia, požiadavky, pravidlá a postupy, ktoré určujú spôsob správy, ochrany a distribúcie citlivých informácií a hodnôt IS.

Cieľom bezpečnostnej politiky je minimalizovať vplyv pôsobiacich rizík.

Bezpečnostnú politiku môžeme rozdeliť podľa priorit, v ktorých sa uplatňuje a ktoré sleduje:

- bezpečnostná politika štátu je vrcholom bezpečnostnej štruktúry
- rezortná(podniková) bezpečnostná politika
- systémová bezpečnostná politika, je najnižším a najpodrobnejšie vypracovaným stupňom na úrovni IS. Vychádza z hierarchicky nadradených bezpečnostných politík

Bezpečnostná politika by mala obsahovať a riešiť tieto základné okruhy:

- popis informačného systému
- ciele bezpečnostnej politiky
- legislatívna politika
- definícia citlivosti informácií
- definícia hrozieb, pôsobiacich na IS
- definícia bezpečnostných služieb
- zásady personálnej politiky
- zásady organizačnej politiky

- technicko – prevádzkové zabezpečenie bezpečnosti
- politika zálohovania
- plán obnovy IS po havárii
- metodika riadenia krízových stavov

Dobda (1998)

Príčiny ohrozenia informačných systémov

K úmyselným príčinám zaraďujeme predovšetkým počítačové pirátstvo s cieľom preniknúť do príslušného IS a neoprávnene získať údaje, ktoré sú predmetom utajenia alebo ich neoprávnene modifikovať

K neúmyselným príčinám zaraďujeme:

- Chyba, poškodenie alebo strata hardvéru (mechanické poškodenie počítača, prerušenie prepojovacieho kábla, chyba radiča pevného disku a iné.
- Nesprávny beh softvéru
- Chyba obsluhy(ide najmä o nechcené vymazanie dôležitých súborov)
- Infiltrácia IS (počítačové vírusy, ľudské infiltrácie ako akvizítori, so záujmom o dôležité firemné údaje)

Následky narušenia prevádzky IS

Každé narušenie prevádzky IS si vyžaduje určité náklady. Často sú to ťažko vyčísliteľné položky ako strata pracovného času, zvýšená stresová záťaž, poškodenie dobrého mena firmy a podobne.

Priame následky:

- Zastavenie chodu (nášho IS alebo jeho subsystému. Veľkosť škody rastie lineárne s časom zastavenia.
- Zmenšenie výkonnosti chodu IS(v dôsledku vírusov, tlač chybných znakov ...)
- Chybný chod IS(nesprávne údaje ukladané do databáz)
- Modifikácia behu programov(programy niektoré činnosti nevykonajú, iné vykonajú nesprávne)
- Ťažko detekovateľná náhodná modifikácia údajov
- Únik dôležitých údajov

Nepriame následky:

- Poškodenie klientov organizácie
- Poškodenie dobrého mena inštitúcie s následnou finančnou stratou
- Náklady na likvidáciu narušenia IS(zaplatenie špecialistu na odvírenie PC..)
- Náklady na budúce prevenčné opatrenia
- Zníženie efektívnosti práce
- Strata pracovného času
- Poškodenie psychiky užívateľov

Ciele ochrany IS:

- znížiť pravdepodobnosť výskytu narušenia IS
- znížiť veľkosť možného rozsahu narušenia IS a zabránenie rozšírenia ohniska
- obmedziť veľkosť možnej priamej škody pri narušení IS
- obmedziť veľkosť možnej nepriamej škody pri narušení IS
- minimalizovať čas obnovy IS pri jeho narušení

Kučera – Štefánek – Cvečko (2002)

1.7 Bankový informačný systém

Hoenig - Pražák (2000) upozorňuje na účinnú podporu bankového informačného systému, aby banka bola schopná vyhodnocovať potreby klientov, mala aktuálny prehľad o stave všetkých obchodov a s nimi a dokázala ich efektívne obslúžiť. Tento prístup vedie k individualizácii produktov a obsluhy pre cieľové skupiny zákazníkov podľa ich potrieb. Treba poznamenať, že alternatívnou stratégiou, ktorá je na rozdiel od širokej komplexnej obsluhy orientovanej na klienta koncentrácia banky len na určitý produkt alebo službu, ktorú banka vie vďaka vysokej špecializácii ponúknuť za veľmi dobrých podmienok.

Neustále sa zvyšujúce nároky na riadenie a organizáciu práce v banke vyvolávajú nevyhnutnosť detailného sledovania nákladov, výnosov, rizík, monitorovania procesov, modelovania. Objavujú sa tak požiadavky na zber dát z rozličných úrovní bankovej štruktúry, na efektívnu selekciu týchto dát a na vytvorenie manažérske vyžiteľných výstupov. Na to by mal slúžiť sofistikovaný informačný systém poskytujúci presné dáta v zodpovedajúcom čase.

Vzniká teda potreba budovať dátový sklad integrujúci informácie z rozličných prevádzkových (ale i externých) systémov a potreba zavedenia užívateľských analytických nástrojov pre prácu s dátami (MIS – Management Information System). Predpokladom efektívneho riadenia je znalosť pomerov nákladov a výnosov (profitability) na všetkých úrovniach: jednotlivého produktu, klienta, organizačnej zložky (až na úroveň jednotlivého pracovníka), distribučného kanálu. **Kučera – Štefánek - Cvečko (2002)**

Senovský (2000) uvádza, že pod pojmom bankový informačný systém všeobecne v abstraktnej rovine možno rozumieť konceptuálny model zohľadňujúci väzby medzi prvkami bankového prostredia, ktoré je definované ako obraz o vzniku, pohybe, transformačných údajov a informácií pri bankových činnostiach, t.j. pri procesoch ich zberu, spracovania, prenosu, prezentácie a použitia. Pragmaticky možno hovoriť o kompaktnej množine technických a programových prostriedkov s príslušným bankovým know-how a informačnou technológiou, ktoré slúžia na zabezpečenie bankových funkcií.

1.8 Informačné technológie – strategický nástroj

Je zrejmé, že vo všetkých uvedených oblastiach sa banky nezaobídu bez efektívnej podpory informačných technológií. Banky vo väčšine prípadov narážajú na skutočnosť, že ich základný bankový systém nepokrýva celý rozsah potrebných funkcií. Napr. neumožňuje dostatočne parametrizovať, modifikovať alebo zavádzať celkom nové obchodné procesy, nepokrýva celkom potreby reportovacie a dotazovacie, atď. Základný bankový systém je v mnohých prípadoch i viac ako 10 rokov starý. Jeho výmena je však dlhodobou a nákladnou záležitosťou (rádovo roky a desiatky či stovky miliónov). Výsledkom sú rozličné viac či menej optimálne work-around riešenia alebo satelitné prevádzkové systémy.

Obecnými dôsledkami úsilia banky o naplnenie potrieb vyplývajúcich z vývoja trhu sú v oblasti IT okrem iného: a) Mnoho interných prevádzkových systémov i externých zdrojov dát. (Základný bankový systém, obsluha elektronických kanálov, risk manažment, platobné karty, finančné riadenie, spracovanie žiadostí, registre dlžníkov, úpadcov, a pod.) b) Rozličné technologické platformy a riešenia. (Mainframe, klient-server architektúra, viacvrstvová architektúra, desktop aplikácie a systémy.) c) V konečnom dôsledku teda

distribúované, nekonsolidované a ťažko dostupné informácie. Pre vlastné business banky to potom znamená: Neefektívne pracovné postupy pri obsluhu klienta, viacnásobné zadávanie rovnakých dát, zložitý prístup k dátam, ich nízka kvalita a využiteľnosť, neefektívny necielený marketing vyplývajúci z nedostupnosti zjednoteného pohľadu na klienta, ťažko naplniteľné potreby reportingu (vnútorného i vonkajšieho), atď.

1.8.1 Plán rozvoja informačných technológií

Je teda zrejmé, že banky by mali starostlivo definovať ucelený plán rozvoja IT a realizovať čiastkové kroky podľa tohto plánu.

Ako najperspektívnejšie oblasti rozvoja v krátkom a strednom horizonte sa javia: Konsolidácia informácií, analytické CRM, integrácia prevádzkových systémov pre vstup i výstup dát, základy operatívneho CRM, automatizácia výmeny informácií s externými zdrojmi, optimalizácia a automatizácia procesov v back i front-office. Nástroje risk manažmentu ako aj nástroje na sledovanie nákladov, profitability klienta, produktu. (www.hn.hnonline.sk)

2. Cieľ práce

Cieľom bakalárskej práce bude dospieť k návrhom na zefektívnenie, zvýšenie preferencií klientov k súčasným službám elektronického bankovníctva analýzou dostupných, zavedených foriem elektronického bankovníctva, medzi ktoré patria najmä:

- Telefon banking
- Home banking
- Internet banking
- SMS banking
- GSM banking
- e-mail banking
- samoobslužná zóna

Čiastkovým cieľom bude zhodnotiť slabé a silné stránky jednotlivých foriem elektronického bankovníctva najmä pre klienta banky.

V bakalárskej práci sa budeme zaoberať charakteristikou služieb elektronického bankovníctva v banke: Dexia banka Slovensko a.s.

Služby elektronického bankovníctva v Dexia banka Slovensko a.s.:

e-Banka

e-Banka off line

Mobile banking

Dexia Pay

SMS Notifikácia

Dexia Gateway

3. Metodika práce

Elektronické bankovníctvo ponúka bankové produkty a služby drobným klientom ako sme aj my, zároveň malým a veľkým podnikom prostredníctvom kanálov elektronickej komunikácie.

Pre väčšinu klientov je výhodou týchto foriem bankovníctva dostupnosť 24 hodín denne, dní v týždni z ľubovoľne zvoleného a dostupného miesta vybaveného potrebnou technológiou.

Znamená to pre používateľov efektívnejšie využitie voľného času, pohodlné a rýchle vybavenie neodkladných bankových záležitostí.

Pri vypracovávaní bakalárskej práce je potrebné získať, nahromadiť množstvo informácií týkajúcich sa problematiky elektronického bankovníctva. Pri získavaní, zatriedení a spracovaní údajov postupujeme nasledovne:

- výber, analýza, roztriedenie a spracovanie zozbieraných údajov z literatúry, odborných článkov, internetu, ich porovnanie
- oboznámenie sa a zhodnotenie základných výhod a nevýhod foriem elektronického bankovníctva

Pri zbere, triedení a spracovaní potrebných údajov používame nasledujúce metódy:

- Metóda zhromažďovania údajov – použitá v prvej a štvrtej kapitole, kde bolo nevyhnutné zhromaždiť, čerpať informácie pre spracovanie danej témy zo skrípt, odbornej literatúry a internetu.
- Metóda selekcie – roztriedenie zozbieraných údajov, selekcia najdôležitejších informácií.
- Metóda analýzy – rozloženie jednotlivých javov na časti, zložky a analyzovanie ich súvislostí, podmienenosti jednotlivých foriem elektronického bankovníctva.
- Metóda syntézy – systematické spájanie jednotlivých zložiek do organického celku, čím nadväzujeme na analýzu a na základe poznatkov z nej formulujeme celok ako rovnovážny a prepojený systém vzťahov.

4. Výsledky práce

4.1 Charakteristika elektronického bankovníctva

Elektronické bankovníctvo predstavuje širokú paletu služieb, ktorá pomocou moderných technológií umožňuje uskutočniť najbežnejšie operácie ako sú napríklad: zistenie stavu účtu, jednotlivých pohybov na účte, zadanie platobných príkazov a taktiež objednávanie si niektorých služieb vo svojej banke. Všetky tieto služby je možné vykonávať bez nutnosti návštevy pobočky banky, stačí ak o ich poskytovanie požiadame svoju banku.

Pojem elektronické bankovníctvo sa vo všeobecnosti používa na označenie akejkoľvek elektronickej formy komunikácie medzi bankou a klientom. Tento pojem definuje poskytovanie bankových produktov a služieb prostredníctvom elektronických ciest. Do tejto sféry patria služby realizované cez e-mail, využívanie platobných kariet v termináloch a telebanking.

Služby elektronického bankovníctva sú dostupné v dvoch verziách podľa toho, čo umožňujú používateľovi. Sú interaktívne, keď môže používateľ jednotlivé úkony realizovať elektronickou cestou, alebo informatívne, kde môže získať informácie o svojich účtoch, no nemôže realizovať úkony. Skutočne interaktívny je v tomto smere internetbanking, v ktorom používateľ vidí aj platby čakajúce na realizáciu, zadané trvalé príkazy či inkasá.

Internetbanking slúži klientom aj ako zdroj informácií o iných využívaných bankových produktoch ako termínované účty, prípadne umožňuje spravovať kontokorentné nastavenie účtu.

4.1.1 Formy elektronického bankovníctva

Existuje mnoho foriem elektronického bankovníctva, za najpoužívanejšie považujeme:

- Samoobslužná zóna
- Homebanking
- Internet banking
- Mailbanking
- Telefon banking
- GSM banking
- Mobilbanking
- TV banking

4.1.1.1 Samoobslužná zóna

Medzi prvé samoobslužné zariadenia v bankovníctve na svete patria bankomaty na výber hotovosti prostredníctvom magnetických platobných kariet. V osemdesiatych rokoch nastala orientácia bánk v oblasti skvalitňovania a dostupnosti služieb na „samoobsluhu“ klienta, najmä fyzických osôb. Spoločnosti vyrábajúce bankomaty vyvinuli nové zariadenia pre banky. Základom práce s takýmito zariadeniami je platobná karta k účtu. Platobná karta je považovaná za bezpečný platobný nástroj, jej použitie je viazané na bezpečnostné PIN číslo. Z uvedených dôvodov je platobná karta používaná ako bezpečný identifikátor klienta aj v ďalších samoobslužných zariadeniach, prostredníctvom ktorých je možné dozvedieť sa stav svojho účtu, ale aj vykonávať platobné príkazy.

Samoobslužná zóna je spravidla vybavená bankomatom kombinovaným s nočným trezorom. Prípadne to môže byť bankomat kombinovaný so zmenárenským automatom a depozitom, informačný terminál, transakčný terminál. Alebo autosafe (automatické bezpečnostné schránky). Samoobslužná zóna je klientom prístupná 24 hodín denne.

4.1.1.2 Homebanking

Homebanking patrí medzi najčastejšie používanú telebankingovú službu. Okrem výhod pre klienta (úspora času, celodenný kontakt s bankou, atď.) odbremenil homebanking aj zamestnancov banky tým, že istú časť svojej práce preniesli na klientov a mohli sa venovať inému zákazníkovi, čím sa zvýšila efektívnosť. Homebanking je výhodný najmä pre pracovníkov firiem, ktoré musia denne posielat' niekoľko platobných príkazov. Potrebujú na to iba počítač a modem, ktorý mu umožní spojiť sa s bankou. Každá banka má aj svoj vlastný softvér, ku ktorému klient dostane svoj prístupový kód, ktorý môže byť buď alfanumerickou kombináciou alebo nejaké identifikačné zariadenie. Po spojení sa s bankou a identifikovaní umožní systém klientovi uskutočňovať aktívne a pasívne operácie v rámci vlastného účtu. Homebanking je súčasťou informačného systému banky, je na ňom závislý. Väčšinou funguje spôsobom off-line vo vzťahu k centrálnemu informačnému systému banky, čiže jednotlivé finančné operácie sa realizujú po dávkach. V rámci homebankingu má klient možnosť vykonávať dva základné typy operácií. Pasívne, čo sú informácie o zostatku na účte, obratoch za určité obdobie, prevodoch, kurzových lístkoch a podobne. Aktívne sú prevody medzi účtami, čiže domáci a zahraničný platobný styk, inkasá, zasielanie textových správ a pod. Celkový objem služieb je variabilný a determinovaný možnosťami a zmluvnými podmienkami danej banky.

4.1.1.3 Internet Banking

Rozvoj celosvetovej počítačovej siete prináša do vzťahu medzi klientom a bankou novú kvalitu a komfort. Internet banking je vlastne istá obdoba homebankingu, avšak na kvalitatívne vyššej úrovni, pretože pri použití odpadá potreba špeciálneho softvéru, ktorý zabezpečoval komunikáciu s bankou, a stačí obyčajný internetový prehliadač (Internet Explorer alebo Netscape Navigator). Avšak prvej návšteve banky sa klient ani tu nevyhne, pretože aj o túto službu musí požiadať banku, ktorá mu poskytne identifikačný kód. Po otvorení webovej stránky v danej banke stačí, ak si klient vyberie voľbu internet banking a po správnej identifikácii má možnosť uskutočňovať pasívne, resp. aj aktívne operácie so svojim účtom v závislosti od jednotlivých podmienok každej banky.

Princíp internet bankingu je analogický ako pri homebankingu. Na prekonanie rizika verejnej siete sa používajú rôzne druhy kryptovania a šifrovania dát. Túto službu využíva na Slovensku vyše 89% používateľov internetu.

Spektrum služieb ponúkaných prostredníctvom internet bankingu má narastajúcu podobu. Vo vyspelých krajinách ponúkajú banky prostredníctvom internet bankingu aj pôžičky a hypotekárne úvery, obchodovanie na burze, poistenie a mnohé ďalšie služby.

4.1.1.4 E-mail banking

V rámci mailovej bankovej služby sa poskytujú klientele promptné informácie o operáciách na účte v elektronickej podobe. Klient môže získať prehľad obrátov na účte, resp. e-mailový výpis, t.j. elektronický opis štandardného výpisu s periodicitou zadanou pri papierovej forme.

Existujú dve formy:

1. zasielanie výpisu v dohodnutých intervaloch, napr. každý deň, počas ktorého bol na účte zrealizovaný obrat
 2. elektronický opis štandardného výpisu s periodicitou, aká je zadaná pri papierovej forme
- Informácie sú kódované buď vo formáte ZIP (heslom), alebo sú kryptované algoritmom PGP

4.1.1.5 Telefónbanking

Systémy telefónbankingu ako distribučné kanály bankových produktov nemajú z hľadiska jednoduchosti prístupu ku službám konkurenciu. Vznik prvých takýchto systémov umožnilo v osemdesiatych rokoch napredovanie a rozvoj telefónnych a telekomunikačných systémov. V súčasnosti je telefónbanking najdostupnejšou telebankingovou službou.

Je určený pre fyzické osoby, ktorým umožňuje operatívne sa skontaktovať so svojou bankou v priebehu celých 24 hodín. Namiesto počítača sa na spojenie klienta s bankou používa telefón. Zavolaním na verejné telefónne číslo príslušnej banky je možné sa spojiť s hlasovým informačným systémom banky, ktorý sám navádza klienta, ako sa pohybovať v menu. Jediné, čo je na to potrebné, je telefónny aparát s tónovou voľbou. V prípade zasielania príkazov na úhradu je nutné si zakúpiť elektronický osobný kľúč.

V zmluve o využívaní telebankingových služieb sa zvolia účty, ktoré sa budú cez komunikačný kanál využívať a spôsob identifikácie podľa toho, aký rozsah operácií je v záujme realizovania.

Prihlásenie prostredníctvom užívateľského mena a elektronického osobného kľúča umožní navyše realizáciu platobných príkazov, čiže realizovanie aktívnych operácií na účte užívateľa.

Informácie všeobecného charakteru, ako napríklad kurzový lístok, kurz konkrétnej meny, číselník bánk a pod., môže získať každý, kto zavolá na verejné číslo telefónbankingu príslušnej banky aj bez toho, aby s príslušnou bankou uzatvoril zmluvu o využívaní telebankingových služieb. Využívanie služby telebanking je bezplatné, klient hradí len telefónne poplatky za čas telefonovania s automatickou ústredňou banky. Ak klient realizuje prostredníctvom telefónbankingu platobný príkaz, banka ho spracuje spravidla bez poplatkov.

4.1.1.6 GSM banking a SMS banking

Ďalšou formou elektronického bankovníctva je GSM banking. V situácii, keď Slovensko zažíva obrovskú explóziu nárastu počtu užívateľov mobilných telefónov, bolo zavedenie tejto služby nevyhnutnosťou. Niektoré banky s touto formou komunikácie začali len prednedávnom, a niektoré sa zasa na zavedenie tohto produktu do svojho produktového portfólia ešte len pripravujú. Na to, aby klient mohol využívať služby GSM bankingu, potrebuje mať podpísanú dohodu s bankou, ktorá mu buď za poplatok alebo zdarma (v

závislosti od podmienok každej banky) poskytne telefonický kontakt na seba, mobilný telefón so sprístupnenou službou SMS.

S bankou potom klient komunikuje na základe SMS správ, čiže odošle do banky požiadavku a ona sa mu okamžite vráti takisto vo forme SMS správy. Je to vhodný spôsob, ako aktuálne a priebežne dostávať informácie o stave na účte alebo ako získať aktuálne kurzy zahraničných mien. Okrem pasívnych operácií niektoré banky sprístupnili cez mobilnú sieť aj aktívne operácie a účtom klienta, ktorých realizácia je však už komplikovanejšia. Bezpečnosť služby je zaručená šifrovaním dát medzi bankou a prevádzkovateľom mobilnej siete.

4.1.1.7 Mobilbanking

Umožňuje manažérom alebo klientom s menším počtom bankových operácií pripravovať a posilať príkazy do banky, získať informácie o aktuálnom zostatku na účte, o posledných obratových položkách, kurzový lístok a pod. Namiesto PC je založený na využívaní vreckového počítača Palm Pilot. Má určitú podobnosť s homebankingom, ktorý využíva PC a SMS bankingom, využívajúcim mobilný telefón.

4.1.1.8 TV Banking

Táto myšlienka vznikla ešte pred rozšírením internetu. V súčasnosti si niektoré giganty finančnej sféry myslia, že by sa televízny prijímač mohol stať najperspektívnejším a najzaujímavejším distribučným kanálom finančníctva v najbližších rokoch.

Ako príklad slúži spoločnosť e-City, zodpovedná za elektronické služby Citigroup, ktorá v decembri 1998 uzavrela dohodu so spoločnosťou TVN Entertainment a Worldgate Communications, výrobcom televíznych prijímačov s internetovými aplikáciami, o poskytovaní produktov a služieb prostredníctvom televízneho kanálu.

Televízny prijímač má však oproti počítaču len málo výhod a nemôže ho nahradiť, preto je budúcnosť TV bankingu otázná.

4.2 Analýza súčasného stavu v Dexia banke a.s

4.2.1 Profil spoločnosti

Majoritným akcionárom Dexia banky Slovensko a.s. (v tom čase Prvej komunálnej banky a.s.) sa v máji 2000 stala nadnárodná finančná skupina Dexia, ktorej vstup do akcionárskej štruktúry našej banky sa uskutočnil prostredníctvom dcérskej spoločnosti Dexia Kommunalkredit Bank, (predtým Dexia Kommunalkredit Holding), ktorá vznikla spojením dvoch bánk – Dexia Crédit Local a Kommunalkredit Austria, ktorá sa stala hlavným akcionárom s 88,71% podielom, s cieľom vytvoriť jednu z najstabilnejších a najperspektívnejších bánk na Slovensku.

Dexia banka Slovensko a.s. bola založená ako špecializovaná banka pre miestne samosprávy v roku 1993, s ambíciou stať sa univerzálnou bankou s komplexnou škálou služieb. Významným bodom v histórii banky zvyrazňujúcim posilnenie retailovej stratégie, bola zmena názvu z pôvodného PRVÁ KOMUNÁLNA BANKA a.s., na Dexia banku Slovensko a.s., ktorá je v platnosti od 1. októbra 2003.

Aktivity Dexia banky sú čoraz viac známe vo verejnom sektore ako aj v podnikateľskom a retailovom sektore. Spojením s majoritným akcionárom tak môže Dexia banka Slovensko a.s. ťažiť z posilnenej pozície na slovenskom bankovom trhu, najmä v oblasti dlhodobých finančných programov, prístupu na svetové finančné trhy a táto skutočnosť sa v premieta najmä do vysokej kvality bankových služieb.

Dexia banka Slovensko a.s. sa radí medzi stredne veľké finančné inštitúcie. Ponúka širokú škálu služieb pre občanov, samosprávy, verejnoprospešné podniky, národné a medzinárodné korporácie. Podieľa sa na financovaní rozvojových programov komunálneho sektora, bytovej výstavby, infraštruktúry, rozvojových a ekologických programov v spolupráci s domácimi a zahraničnými, vládnyimi a komerčnými inštitúciami. Má významné miesto vo financovaní investičných projektov z fondov EÚ a aj v roku 2008 bola spoľahlivým partnerom samospráv, pričom potvrdila svoju dominantnú pozíciu finančného partnera, a to tak v oblasti financovania, ako aj v oblasti správy finančných prostriedkov.

Dexia banka Slovensko a.s. zaznamenala výrazný medziročný nárast objemových a trhových pomerových ukazovateľov za segment miestnych samospráv.

4.2.2 Telebankingové služby

Služby elektronického bankovníctva poskytované Dexia bankou a.s.:

- e-Banka
- e-Banka offline
- Mobile banking
- Dexia Pay
- SMS Notifikácia
- Dexia Gateway

4.2.2.1 e-Banka

e-Banka zabezpečuje prostredníctvom internetu pohodlné a bezpečné realizovanie tuzemského a cezhraničného platobného styku. Umožňuje spojenia s vašou bankou z ktoréhokoľvek miesta na svete, lacnejšie operácie... Nepretržitá prevádzka e-Banky je k dispozícii 24 hodín denne 7 dní v týždni, pričom máte možnosť zasílať príkazy na úhradu i po skončení pracovnej doby vašej pobočky

Prostredníctvom e-Banky máte možnosť:

- zasílať do banky príkazy na úhradu - tuzemské, konverzné a cezhraničné
- zasílať do banky inkasné príkazy, prehľad povolených inkás
- zadávať, meniť a rušiť trvalé príkazy na úhradu
- získať prehľad o všetkých trvalých príkazoch (zadaných cez e-Banku, či priamo na pobočke)
- dobiť Easy kartu
- obnova kreditu Prima
- vzdialene autorizovať (odsúhlasovať) príkazy na úhradu určeným počtom oprávnených osôb (Vzdialená autorizácia)
- nahlásiť výber hotovosti na ktorejkoľvek pobočke Dexia banky
- realizovať finančné operácie prostredníctvom služby e-Treasury (po podpise špeciálnej zmluvy)
- získať prehľad o aktuálnom stave vášho účtu a o dnešných aj historických pohyboch na vašich účtoch
- zadávať, upravovať a využívať predvyplnené šablóny a zoznamy

- typovať hromadné tuzemské príkazy s rovnakým dátumom splatnosti v režime off-line
- importovať hromadné príkazy na úhradu
- obdržať na váš e-mail mesačný výpis, informáciu o zostatku na účte, notifikáciu o stave konkrétneho príkazu na úhradu a pod.
- obdržať na váš e-mail denný výpis - každý pracovný deň obdržíte do svojej e-mailovej schránky šifrovanú správu, obsahujúcu výpis z účtu za predchádzajúci účtovný deň (počiatočný a konečný stav na všetkých účtoch otvorených pod vašim klientským číslom, popis kreditných a debetných pohybov na každom vašom účte, počet a suma debetných a kreditných položiek)

Cez menu Platobné karty a transakcie si môžete pozrieť alebo vytlačiť zoznam transakcií uskutočnených vašimi platobnými kartami

- pozrieť si číslo vášho účtu v IBAN štruktúre (International Bank Account Number). Je to medzinárodné číslo účtu na jednoznačne identifikovanie príjemcu v rámci krajín EÚ
- aktivovať si službu SMS Notifikácia - SMS správa o kreditnom alebo debetnom pohybe na vašom účte zaslaná bankou na vami zvolené mobilné číslo
- stornovať príkaz na úhradu prostredníctvom menu Prehľady e-platieb a storno
- zriadiť si Elektronický termínovaný vklad (e-TV)
- podať návrh na zriadenie Povoleného prečerpania na osobnom účte
- získať prehľad Vašich úverov

Klienti samospráv majú možnosť využívať služby pre samosprávy - t.j. nástroj na modelovanie dlhovej služby a taktiež majú k dispozícii samostatnú infosekciu s užitočnými dokumentami, linkami a informáciami

Ochrana dát je zabezpečená prostredníctvom:

- definovania všetkých prístupových práv klienta
- identifikáciou prístupového mena, autentifikáciou hesla a GRID kartou, alebo VASCO tokenom, SMS kódom
- šifrovaním dát počas prenosu
- možnosťou telefonicky zablokovať prístup do služby e-Banka prostredníctvom HelpDesku nonstop, t.j. 24 hodín, 7 dní v týždni.

Pri tejto službe by som vyzdvihla širokú paletu služieb klientom, možnosť úspory času a nákladov na požadované bankové operácie, no za slabú stránku tejto služby považujem nízku prezentáciu možností tejto služby klientom.

Klientom e-Banky Dexia banka poskytuje:

- prístup na aplikáciu e-banky
- GRID kartu
- manuál k aplikácii e-Banka v elektronickej forme
- možnosť bezplatného internetového pripojenia Dexia Gateway, na ktoré sa vzťahujú zvyhodnené poplatky spoločnosti Slovak Telekom

4.2.2.2 e-Banka offline

Služba e-Banka offline slúži k zabezpečeniu bezpečného, rýchleho a spoľahlivého riadenia financií priamo z kancelárie. Je to software, ktorý je nainštalovaný priamo na počítači alebo notebooku a zabezpečuje výmenu dát medzi vami a bankou. Všetky prevodné príkazy môžete vytvárať a spracovávať offline bez pripojenia na internet. *Prostredníctvom e-Banky offline môžete realizovať aktívne operácie 24 hodín denne:*

- tuzemské príkazy na úhradu a príkazy na inkaso
- cezhraničné príkazy, konverzie

E-Banka offline okrem realizácie príkazov na úhradu navyše umožňuje služby ako:

- príprava, autorizácia a zasielanie dávok príkazov na úhradu, inkaso, konverzie
- prezeranie zostatkov na účtoch taktiež pohybov na účtoch – historických a aktuálnych
- prehľad a správa dávok príkazov
- prezeranie všetkých depozitných a spotových e-Treasury operácií
- prezeranie zadaných trvalých príkazov na úhradu
- získanie a archivácia dostupných výpisov a avíz
- prehľad kurzových lístkov
- možnosť prezerania a tlače výpisov z účtu – výpisy z účtu, ktoré si môžete prezerat' a tlačit' z aplikácie e-Banka offline sú podrobnejšie ako papierové bankové výpisy, je možné ich archivovať a zakladať si.

V aplikácii e-Banka offline sa nachádza 17 rôznych druhov tlačových zostáv, 50 druhov rôznych formulárov a 76 formulárových pohľadov.

Prihlásenie do e-Banky offline:

- pasívny prístup - prihlasovacie meno a heslo (bez možnosti vykonávať aktívne operácie)
- aktívny prístup - dodatočná autentifikácia prostredníctvom VASCO tokena

Na pripojenie je potrebné disponovať osobným počítačom alebo notebookom s parametrami ako:

- procesor 1,0 GHz , s pamäťou 256 MB
- voľné miesto na disku pre aplikáciu 15 MB
- MS Windows 2000, 2003, XP, VISTA
- funkčné sieťové a internetové pripojenie pre užívateľov, ktorí majú právo komunikovať s bankou

Ochrana dát je zabezpečená:

- definovaním všetkých vašich prístupových práv
- identifikácia prístupovým menom, autentifikácia prístupovým heslom a VASCO tokenom
- možnosť telefonicky zablokovať prístup do služby e-Banka offline prostredníctvom HelpDesku nonstop, t.j. 24 hodín, 7 dní v týždni.

Klientom e-Banky sú poskytnuté:

- prístup na aplikáciu
- VASCO token
- manuál k aplikácii e-Banka offline v elektronickej forme
- možnosť pripojenia sa prostredníctvom produktu Dexia Gateway ktorý je poskytovaný zdarma. Vytvorené telefonické spojenie je identické ako priamo vytáčané spojenie medzi klientom a bankou, a vzťahujú sa naň zvýhodnené poplatky spoločnosti T- Com

Pri tejto službe by som vyzdvihla potrebu upozorniť klientov na možnosť riadenia financií prostredníctvom počítača bez nutnosti použitia internetu, len s použitím nainštalovaného softvéru. Slabou stránkou je nutnosť viacerých aplikácií v počítači klienta, ktorý má potenciálny záujem o využívanie danej služby.

4.2.2.3 Mobile banking

Pasívne služby:

Prostredníctvom tejto služby môžete každý pracovný deň byť informovaný o zostatku vášho účtu za predchádzajúci deň, ktorý vám banka formou krátkej správy automaticky zašle na váš GSM telefón.

Navyše, ak máte možnosť poslať SMS správy, máte možnosť v ktoromkoľvek okamihu jednoducho získať z banky ďalšie informácie. Stačí, ak zašlete na bankou uvedené čísla mobilných operátorov SMS správu s uvedenými kódmi.

Aktívne služby:

mobilného operátora T-Mobile prostredníctvom ktorého môžete komunikovať so svojou bankou kedykoľvek a kdekoľvek.

Čo k tomu potrebujem:

- telefón, ktorý umožňuje zobrazovanie bankového menu (technológia SIM Toolkit)
- SIM kartu, ktorá umožňuje zobrazovanie bankového menu
- túto službu vám aktivujú v pobočkách Dexia banky

Kto môže využívať službu Mobile Banking - T-Mobile:

- PostPaid GSM zákazníci alebo Easy zákazníci s programom Easy TEAM, ktorí majú SIM kartu umožňujúcu zobrazovanie bankového menu
- zákazníci, ktorí majú zriadený účet v Dexia banke poskytujúcej službu Mobile Banking - T-Mobile

Ako získať SIM kartu, ktorá umožňuje zobrazovanie bankového menu:

Pre získanie SIM karty podporujúcej službu Mobile Banking - T-Mobile je potrebné navštíviť ktorékoľvek predajné miesto spoločnosti T-Mobile a požiadať o výmenu pôvodnej SIM karty za SIM kartu novú, umožňujúcu zobrazovanie bankového menu. Vaša nová SIM karta bude aktivovaná a pôvodná SIM karta deaktivovaná najneskôr do 2 pracovných dní. Vaše pôvodné telefónne číslo ako aj všetky doteraz aktivované služby môžete využívať aj na novej SIM karte, v prípade využívania programu Easy TEAM vám bude prenesený aj zostatkový kredit Easy.

Aktívne služby mobilného operátora Orange

je vaša komunikácia s bankou, prostredníctvom mobilného telefónu so SIM kartou aktivovaného v sieti Orange. Operácie zadávate pomocou menu vo vašom mobilnom telefóne.

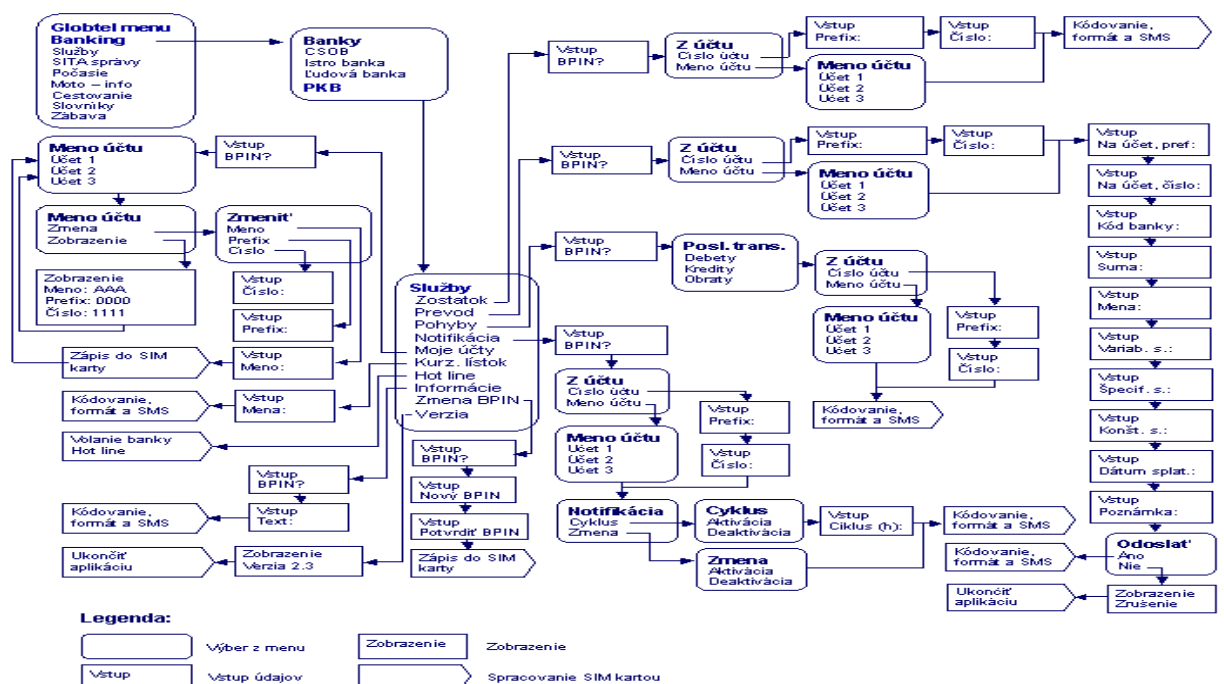
Pomocou Mobile Banking Orange môžete:

- získať informáciu o zostatku na vašom účte
- zadávať platobné príkazy
- mať prehľad o transakciách na vašom účte
- pravidelne automaticky prijímať informáciu o zostatku na vašom účte (voľba ešte nie je aktivovaná)
- pomenovať vaše účty
- získať informáciu o aktuálnom kurze meny
- využiť telefonickú službu technickej podpory
- získať všeobecné informácie (voľba ešte nie je aktivovaná)
- zmeniť bezpečnostný kód (ďalej len BPIN)
- získať informáciu o verzii programu

CUT - OFF TIMES - bankou stanovená hodina, do ktorej banka prijíma príkazy v daný pracovný deň.

DENNÝ LIMIT - maximálna suma, ktorú môže klient uhradiť príkazmi za jeden deň z jedného účtu.

Obr 1: Schéma Orange



Zdroj: http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/gsm_bank_oran_sche

Denný limit na účet si klienti služby Mobil Banking volia pri zriaďovaní služby na pobočke. Denný limit si klienti tejto služby môžu zmeniť kedykoľvek prostredníctvom pobočky banky.

O bezpečnosti

- každá transakcia vyžaduje zadanie štvormiestneho až osemmiestneho bezpečnostného BPIN kódu
- tento kód získava klient od mobilného operátora Orange
- prenos dát je zabezpečený šifrovaním
- možnosť telefonicky zablokovať prístup do služby Mobile Banking prostredníctvom HelpDesku nonstop, t.j. 24 hodín, 7 dní v týždni.

V rámci služby Mobile Banking je výhodou komunikácia s bankou len prostredníctvom mobilného telefónu, čo je praktické a nevyžaduje si vlastníctvo počítača. Slabou stránkou tejto služby je zdĺhavejšie vybavovanie pripojenia, už len vzhľadom na to, že musíte navštíviť vášho mobilného operátora, a to len Orange a T-Mobile, požiadať o deaktiváciu vašej pôvodnej SIM karty a aktiváciu novej SIM karty s bankovým menu. Slabinou je tiež nutnosť aktivácie roamingu v prípade ak klient vycestuje za hranice SR alebo aktivácie inej služby, ktorá mu umožní operatívnu komunikáciu s bankou v prípade potreby.

4.2.2.4 Dexia Pay

Je produkt Dexia banky, ktorý umožní klientovi Dexia banky platiť prostredníctvom e-Banky za tovar a služby poskytované internetovým obchodníkom (virtuálny obchod).

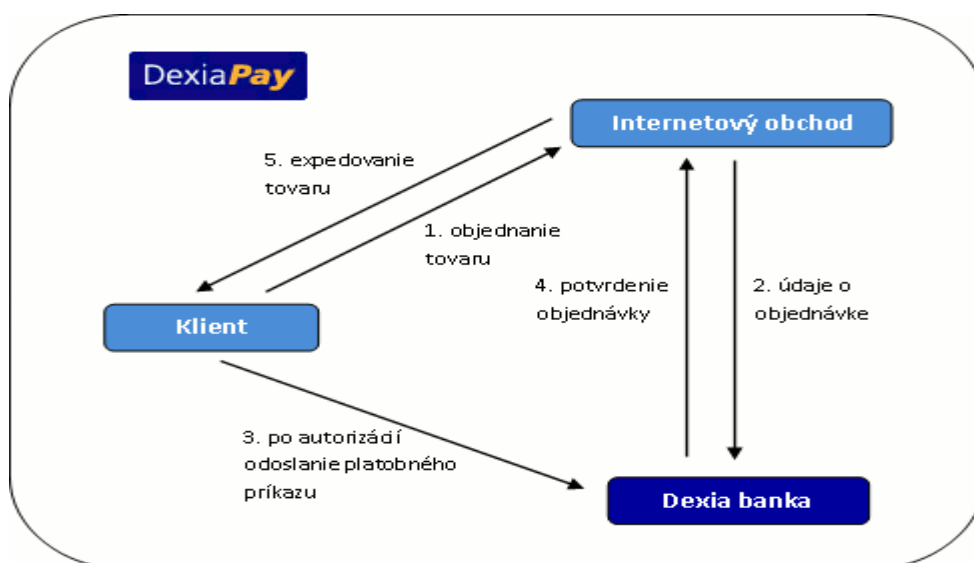
Služba DexiaPay je určená:

- všetkým fyzickým osobám podnikateľom, resp. právnickým osobám, ktoré majú záujem o predaj tovaru alebo služieb prostredníctvom internetového obchodu. Nutnou podmienkou poskytovania DexiaPay je zriadenie si bežného účtu v Dexia banke.
- všetkým klientom služby e-Banka umožní bezhotovostne platiť za tovar a služby poskytované internetovým obchodníkom na internetovom obchode. Klient môže platiť za tovar a služby len u tých internetových obchodníkov, s ktorými má Dexia banka podpísanú zmluvu o zriadení a používaní služby DexiaPay. Zoznam týchto

obchodníkov je uvedený v bočnej lište s názvom Viac. Klienti služby e-Banka si môžu overiť možnosť úhrady tovaru a služieb prostredníctvom DexiaPay na stránke internetového obchodníka, na ktorej musí byť pri možnosti úhrady zverejnené logo služby DexiaPay.

Služba DexiaPay funguje na nasledujúcom princípe:

- klient Dexia banky si vyberie tovar v internetovom obchode, v objednávkovom formulári obchodníka vyplní všetky potrebné informácie a pri výbere spôsobu platby klikne na ikonku DexiaPay
- ihneď bude presmerovaný na stránku služby e-Banka. Po prihlásení sa mu zobrazí už vyplnený formulár tuzemského prevodného príkazu. Ak má k dispozícii viac účtov, má možnosť vybrať si, z ktorého budú finančné prostriedky poukázané
- potom už iba potvrdí platbu a peniaze z jeho účtu budú okamžite poslané na účet internetového obchodníka. Následne bude opäť presmerovaný na stránku internetového obchodu.



Obr2:Schéma DexiaPay, Zdroj: <http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/1364>

Služba je vhodná pre klientov, ktorí radi nakupujú prostredníctvom internetových obchodníkov a majú zriadený účet v Dexia banke. Slabou stránkou tejto služby je, že klient môže nakupovať len u internetových obchodníkov, ktorí majú s bankou uzatvorenú zmluvu o zriadení a využívaní služby DexiaPay, čo je obmedzujúcou podmienkou.

4.2.2.5 SMS Notifikácia

Doplnková služba elektronického bankovníctva. Poskytuje vám dokonalý prehľad o každom pohybe financií na vašich účtoch formou bankou zaslanej SMS správy na váš mobilný telefón.

SMS Notifikácia vám prostredníctvom bankou zaslanej SMS správy poskytuje možnosť získať informácie :

- pri kreditnej transakcii na účte - napr. pripísaná platba, vklad v hotovosti a pod.
- pri debetnej transakcii na účte - napr. zúčtovaná odoslaná platba, výber v hotovosti a pod.
- pri použití platobnej karty (výber z bankomatu, platba na POS termináli, platba na Internete)

Banka si vyhradzuje právo nezasielať klientom SMS o vnútorných transakciách na účte - napr. zúčtovanie úrokov, poplatkov a pod. Zostatky zasielané prostredníctvom tejto služby sú informatívneho charakteru. Banka neručí za doručenie SMS správy.

K využívaniu tejto služby potrebujete:

- mobilný telefón aktivovaný v sieti T-Mobile, Orange alebo Telefonica O2

Službu SMS Notifikácia si môžete aktivovať

cez pobočku alebo po aktívnom prihlásení sa do vašej e-Banky, nastavením parametrov tejto služby: číslo účtu, ktorého pohyby chcete mať pod kontrolou

- číslo mobilného telefónu (na jeden účet je možné nastaviť aj viac mobilných čísel)
- spôsob zasielania SMS (kreditné transakcie, debetné transakcie, transakcie platobnou kartou)
- zasielanie/nezasielanie SMS správ v nočných hodinách (22:00 - 06:00)
- sumu od ktorej si želáte zasielať SMS správy

Vyzdvihujem obmedzenie banky na nezasielenie SMS správ v nočných hodinách. Tiež je tu nulová záruka, že banka zašle klientovi žiadanú SMS správu.

4.2.2.6 Dexia Gateway

Internetová brána, t. j. spôsob, akým sa možno prostredníctvom verejnej telekomunikačnej siete (pevná linka, ISDN), pripojiť do medzinárodnej siete Internet prostredníctvom vytáčaného (dial-up) pripojenia. Toto pripojenie iba na adresách www.dexia.sk a e-Banku <https://eb.dexia.sk>.

Cenu za pripojenie do internetu na Slovensku tvorí cena za pripojenie do Internetu (zabezpečuje Dexia banka) a cena za prevolané jednotky resp. množstvo prenesených dát. Pre pripojenie do Internetu je nevyhnutný PC / Notebook s modemom (zariadenie, ktoré sprostredkúva prenos údajov do a z Internetu) a internetový prístup (zabezpečuje Dexia banka).

4.5 Štatistické zhodnotenie služieb elektronického bankovníctva v Dexia banke a.s.

4.5.1 Elektronické bankovníctvo, klienti, platobné karty

V roku 2004 Dexia banka implementovala funkcionality služby internet info banking do v súčasnosti najvyužívanejšej a najrozšírenejšej služby elektronického bankovníctva e-Banka, následne bola služba Internet Info Banking zrušená a jej klienti boli presunutí na e-Banku. Úspešne sa dokončila modernizácia služby Home Banking a zaviedla sa služba informovania klientov o každom pohybe na účte – SMS Notifikácia. Dynamický rozvoj funkcií a stúpajúcu tendenciu využívania výrazne zaznamenala služba e-Banka, ktorej medziročný nárast počtu klientov bol 106 %. Koncom roka využívalo služby elektronického bankovníctva 20 666 klientov, z toho 47 % službu e-Banka. Tieto nárasty sa pozitívne odzrkadlili aj na pomere domácich transakcií realizovaných elektronicky, ktorý v decembri 2004 dosiahol 57 %. V roku 2004 bolo nainštalovaných 15 nových bankomatov a otvorené 2 nové samoobslužné zóny v pobočkách Martin a Trnava, ktoré sú klientom k dispozícii 24 hodín denne. Banka celkovo v roku 2004 spravovala 56 bankomatov a 6 plne automatizovaných pracovísk. Celkový počet vydaných platobných kariet (Maestro, MasterCard Standard a MasterCard Gold) ku koncu roka 2004 dosiahol 46 803 kusov, čo predstavuje 22% nárast oproti roku 2003. Pri platbách platobnými kartami na POS termináloch sa počet transakcií medziročne zvýšil o 17 % a objem transakcií sa zvýšil o 25 %.

V roku 2005 bola implementovaná doplnková služba e-Treasury, ktorá umožňuje realizovať depozitné a spotové operácie (konverzie) priamo cez e-Banku klienta bez nutnosti telefonovať alebo navštíviť pobočku. Elektronicky terminovaný vklad umožňuje zhodnotenie dočasne voľných financií, a to s úrokovou sadzbou zvýhodnenou oproti terminovanému vkladu zriadenému v pobočke. Služba e-Banka zaznamenala medziročný nárast počtu klientov o 186 %, pričom k 31. 12. 2005 využívalo služby elektronického bankovníctva 38 000 klientov, čo sa pozitívne odzrkadlilo aj na pomere domácich transakcií realizovaných elektronicky, ktoré v decembri 2005 dosiaholi 70,39 %. Banka spravovala 62 bankomatov ku koncu roka 2005, počet vydaných platobných kariet Maestro, MasterCard Standard a MasterCard Gold ku koncu roka 2005 vzrástol na 65 900 ks, čo predstavuje 29% nárast oproti roku 2004. Od 17. 10. 2005 Dexia banka ponúka vo svojom portfóliu kreditné karty VISA Classic a VISA Gold.

V roku 2006 najvýraznejší nárast dosiahla tak ako v ostatné roky služba e-Banka. E-Banka zaznamenala medziročný nárast počtu klientov o 32 %, pričom celkovo ku koncu roka 2006 využívalo služby elektronického bankovníctva 50 800 klientov. Tento nárast mal pozitívny odraz aj na pomere tuzemských transakcií realizovaných elektronicky. V decembri 2006 dosiahol hranicu 75,36 %. Nová služba offline bola spustená v novembri 2006, čím sa nahradila služba Home banking. Táto služba je určená najmä pre samosprávy a podnikateľský segment.

V roku 2007 sa najvyužívanejšou službou stala znovu služba e-Banka, so zaznamenaným medziročným nárastom počtu klientov o 40 %. Koncom roka 2007 využívalo služby elektronického bankovníctva Dexia banky 66 000 klientov, čo sa pozitívne odzrkadlilo na pomere elektronicky realizovaných tuzemských transakcií, ktorý v decembri 2007 dosiahol hranicu 82 % .

V tomto roku bola implementovaná medzi služby e-Banky nová služba Dexia Pay umožňujúca klientovi platiť prostredníctvom e-Banky za tovary a služby poskytované na internete rôznymi obchodníkmi. V júni 2007 sa Dexia banka stala prvou a jedinou bankou, ktorá sa na Slovensku pripojila na Platobný portál verejnej správy slúžiaci na realizáciu on-line úhrad správnych poplatkov za poskytovanie elektronických služieb. V decembri 2007 dosiahla Dexia banka hranicu 104 tisíc kusov predaných debetných platobných kariet, čo je v porovnaní s rokom 2006 nárast o 22 %. V priebehu roka 2007 realizovali klienti Dexia banky takmer 4 100 tisíc transakcií, o 32 % viac ako v roku 2006. Počet transakcií uskutočnených cez bankomaty medziročne vzrástol o 23 %. Významný 38 % rast transakcií zaznamenala Dexia banka v oblasti bezhotovostných platieb svojich klientov prostredníctvom POS terminálov.

V decembri 2008 dosiahla Dexia banka Slovensko a.s. v predaji debetných kariet hranicu 108 tisíc kusov, pričom klienti realizovali kartami takmer 5 mil. transakcií. Počet transakcií uskutočnených cez bankomaty vzrástol oproti roku 2007 o 16 %. Takmer 50 % nárast transakcií zaznamenala Dexia banka v oblasti bezhotovostných platieb klientov banky prostredníctvom POS terminálov. Kreditné karty VISA Classic a VISA Gold vydáva banka od roku 2005. Ich počet v roku 2008 vzrástol o 43 %.

V roku 2008 najvýraznejší nárast dosiahla tak isto ako minulý rok služba e-Banka, ktorá zaznamenala medziročný nárast počtu klientov o 24 %, pričom celkovo k 31. 12.

2007 využívalo služby elektronického bankovníctva 78 000 klientov. Pomer tuzemských transakcií realizovaných elektronicky dosiahol hranicu 86 %.

Doplňkové funkcie e-Banky rozšírili možnosti využitia už existujúcich služieb.

Ku koncu roka 2008 Dexia banka Slovensko a.s mala v prevádzke 85 bankomatov. Rozširovaním siete platobných terminálov medziročne ich počet vzrástol o 100 %. V roku 2008 rozširovala svoju sieť o stacionárne i prenosné POS terminály, ktorých celkový počet vzrástol v medziročnom porovnaní o viac ako 150 %.

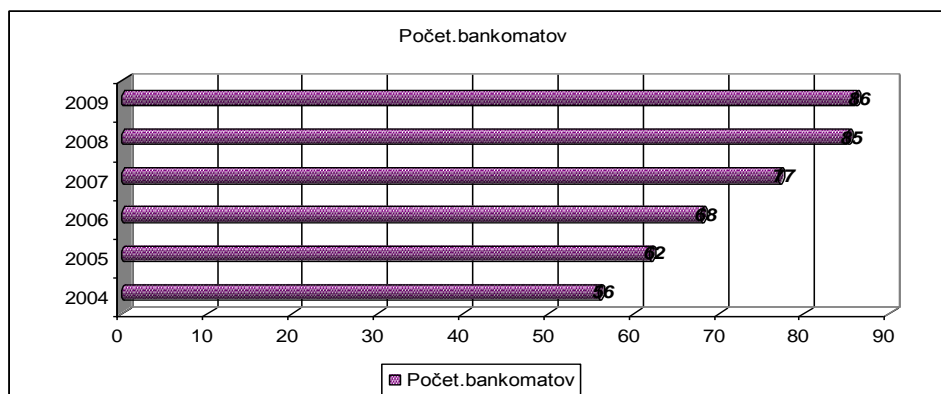
V roku 2009 banka zaviedla samostatnú službu e-Banka on line pre samosprávnych klientov, v ktorej sú okrem štandardných funkcií zavedené aj nové ak napríklad nástroj na modelovanie dlhovej služby. Banka rozšírila funkčnosť služby e-Banka offline a prístup k službe Dexia Pay rozšírila na 24hodín 7 dní v týždni.

Tab.1 Vývoj počtu bankomatov, klientov a vydaných platobných kariet Dexia banky a.s.

Roky	Počet bankomatov/ks	Počet klientov/osoby	Počet vydaných platobných kariet/ks
2004	56	20666	46803
2005	62	38000	65900
2006	68	50800	82000
2007	77	66000	104000
2008	85	78000	108000
2009	86	86000	108560

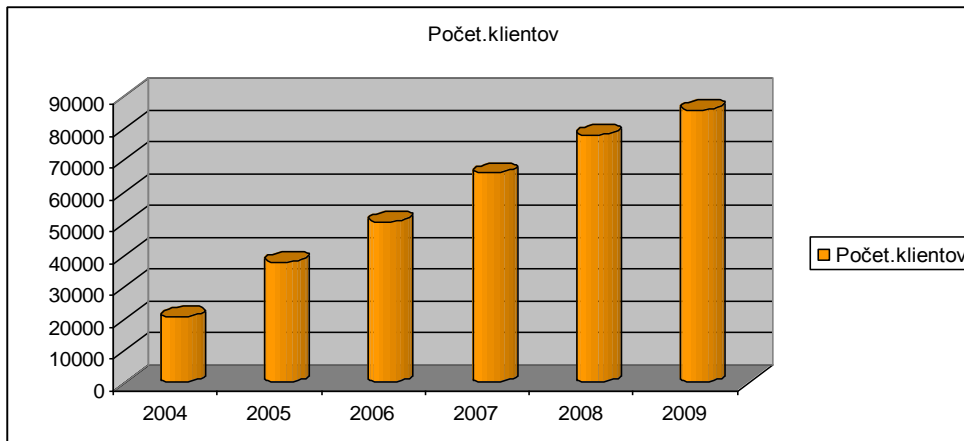
Zdroj: <http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/1011>

Graf 1: Vývoj počtu bankomatov Dexia banky a.s.



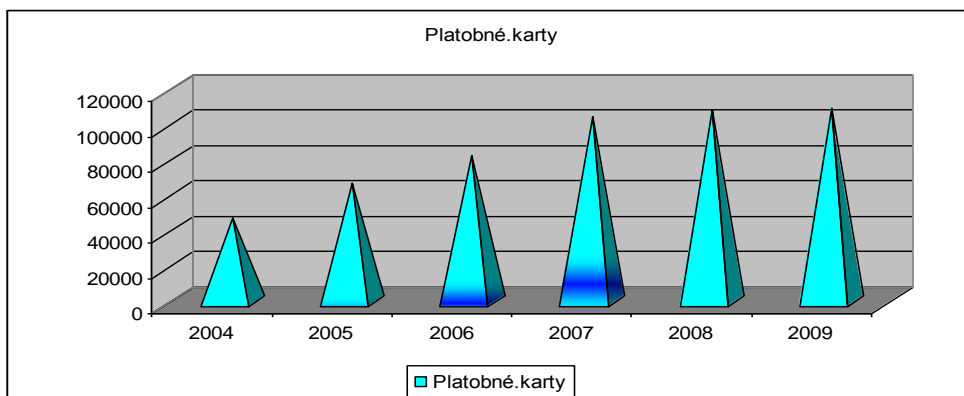
Zdroj: vlastná práca

Graf 2: Počet klientov Dexia banky a.s.



Zdroj: vlastná práca

Graf 3: Počet vydaných platobných kariet Dexia bankou a.s..



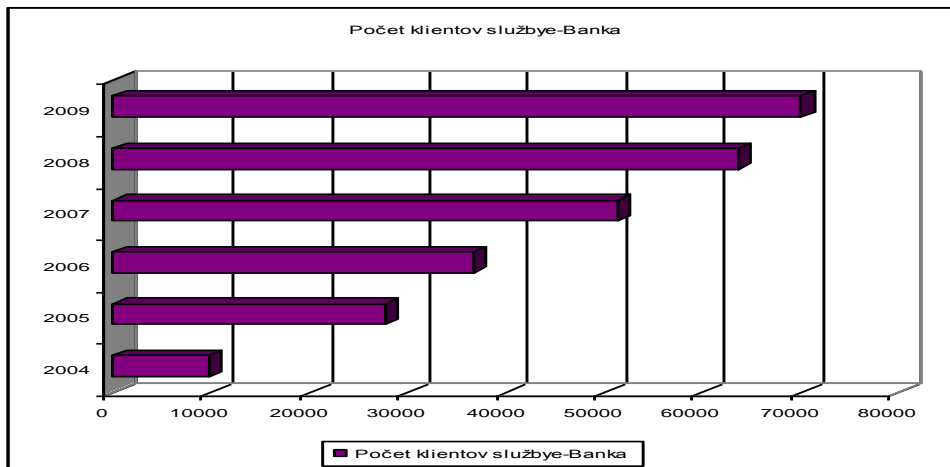
Zdroj: vlastná práca

Tab.2 Vývoj počtu klientov služby e-Banka a podielu domácich transakcií realizovaných elektronicky.

Roky	Počet klientov služby e-Banka	Podiel domácich transakcií realizovaných elektronicky
2004	9713	57%
2005	27780	70,39%
2006	36669	75,36%
2007	51337	82%
2008	63658	86%
2009	70124	88%

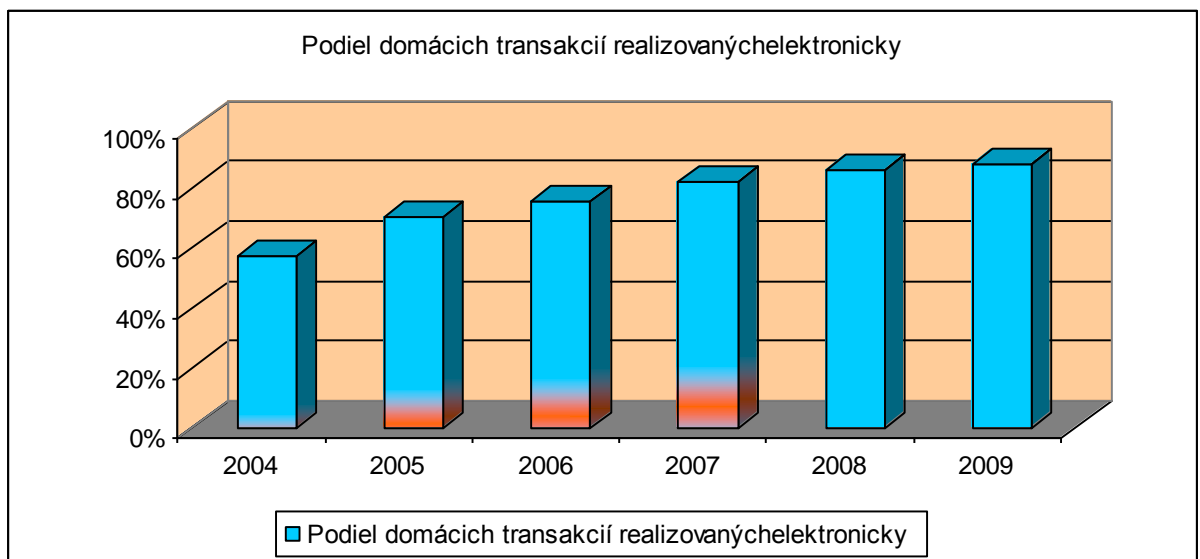
Zdroj: <http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/1011>

Graf 4: Počet klientov služby e-Banka v Dexia banke a.s.



Zdroj: vlastná práca

Graf 5: Podiel domácich transakcií realizovaných elektronicky prostredníctvom služieb Dexia banky a.s.



Zdroj: vlastná práca

5) Závery a odporúčania

Neustále zavádzanie, modernizovanie, propagovanie a používanie elektronického bankovníctva komerčnými bankami je potrebné a v súčasnosti nevyhnutné. Rýchlosť a operatívnosť v obchodnej činnosti je základom konkurencieschopnosti a úspechu. Preto je potrebné aby elektronický systém dobre zvládli banky a zavádzali ho úspešne do praxe obchodnej i laickej tak, aby účinne oboznámili klientov s možnosťami elektronického bankovníctva, efektívnosťou, bezpečnosťou týchto služieb a odbúrali tak bariéru neistoty a neznalosti občanov, potenciálnych aj súčasných klientov.

Dexia banka Slovensko a.s. v rámci svojej činnosti za sledované obdobie od roku 2004 do roku 2009 zaznamenala výrazné zmeny vo využívaní služieb elektronického bankovníctva jej klientmi. V roku 2004 banka, pretransformovala službu info banking na modernejšiu formu e-Banka, upgarovala Homebanking a zaviedla aj novú službu SMS Notifikácia. Služba e-Banka v tomto roku zaznamenala takmer 10 tisíc používateľov, čo predstavovalo 47 % z celkového počtu používateľov elektronického bankovníctva banky. Objem domácich transakcií realizovaných elektronicky predstavoval 57 % podiel na celkových domácich realizovaných transakciách. Banka v roku 2004 disponovala len 56 bankomatmi. Mala takmer 21 tisíc klientov elektronického bankovníctva a vydala takmer 47 tisíc debetných a platobných kariet. Rokom 2005 boli doplnkové služby e-Banky rozšírené o službu e-Tresury umožňujúcu depozitné a spotové operácie. Služba e-Banka sa stala najpoužívanejšou službou s takmer 28 tisíc užívateľmi, čo predstavuje 186% nárast oproti roku 2004. Objem domácich transakcií realizovaných elektronicky medziročne stúpol o 13,4 %, počet bankomatov sa zvýšil na 62 a klientov elektronického bankovníctva bolo 38 tisíc. Počet vydaných platobných kariet vzrástol o 30 % na takmer 66 tisíc kusov.

V roku 2006 banka zaviedla službu off line e-Banka. E-Banka zaznamenala takmer 37 tisíc užívateľov s 9 tisícovým nárastom. Objem tuzemských transakcií realizovaných elektronicky vzrástol na 75,36%, o 5% medziročne. Počet klientov elektronického bankovníctva vzrástol na 50800 klientov a banka vydala 82 tisíc platobných kariet. Služba DexiaPay rozšírila doplnkové služby e-Banky v roku 2007. E-Banka mala 51 340 užívateľov, pričom služby elektronického bankovníctva celkovo 66 tisíc klientov, čo predstavovalo 40 % zvýšenie oproti roku 2006. Banka vydala 104 tisíc platobných kariet a objem domácich transakcií realizovaných elektronicky vzrástol o 6,66 % medziročne, a zaznamenala 38 % nárast platieb z POS terminálov.

V roku 2008 banka nezavádzala nové služby elektronického bankovníctva, snažila sa len o zdokonalenie, zefektívnenie už zavedených služieb. Celkovo zaznamenala 78 tisíc klientov, z toho takmer 64 tisíc používateľov e-Banky. Vydala 108 tisíc platobných kariet, čo predstavuje 43% nárast. Rok 2009 sa niesol v znamení 10% nárastu používateľov elektronického bankovníctva na 86 tisíc, objem tuzemských platieb realizovaných elektronicky bol 88%.

Odporúčame zvýšiť počet bankomatov Dexia banky aspoň na dvojnásobok, vzhľadom na doterajšiu obmedzenosť výberu hotovosti len na málo miestach, čo núti klientov v prípade rýchlej potreby vyberať finančné prostriedky z bankomatov iných bánk a tým platiť poplatky za tieto výbery, alebo prejsť väčšie vzdialenosti aby si vybrali peniaze z bankomatu Dexia banky. Rozšírením siete bankomatov tejto banky by podnietilo mnoho klientov zvážiť vstup do tejto banky, vzhľadom na predpokladané zníženie obmedzenia výberu z Dexia bankomatov oproti súčasnosti. Týmto krokom by banka automaticky zvýšila percento vydaných platobných kariet a taktiež objemy tuzemských platieb realizovaných elektronicky a platieb cez POS terminály, čo by zvýšilo postavenie banky medzi ostatnými bankami.

Analýzou služieb elektronického bankovníctva Dexia banky Slovensko a.s. v číslach sme zistili, že slovenskí občania, konkrétne klienti čoraz viac využívajú služby e-bankovníctva a tým zefektívňujú svoj čas i prácu banky, šetria svoje finančné prostriedky aj prostriedky banky a využívajú moderné technológie pri využívaní týchto služieb.

So zameraním sa na jednotlivé služby elektronického bankovníctva v danej banke odporúčame:

- slabú stránku e-Banky, vid'. 4.2.2.1, odstrániť osobnou prezentáciou služby každému klientovi, ktorý navštívi pobočku, v rámci upozornenia na jeho možnosti, upresnenie podmienok a najmä výhod, pre klienta, čo by viedlo k zefektívneniu práce banky ale hlavne k úspore času a prostriedkov klienta a jeho spokojnosti, a zvýšeniu percenta používateľov e-Banky. Efektívnym riešením by bola aj možnosť reklamy v dobre zvolenom masmédiu.
- keďže služba Mobile banking je obmedzená len na dvoch telefónnych operátorov, odporúčame uzavrieť zmluvu aj s operátorom O2 aby možnosti klientov banky boli rovnocenné v rámci záujmu o túto službu. Taktiež je slabou stránkou, vid'.4.2.2.3, zabezpečenie mimo územia Slovenskej republiky a klientov je

potrebné na toto upozorniť pred vycestovaním do zahraničia, prípadne ich informovať o alternatívnych riešeniach.

- v rámci služby DexiaPay a jej slabej stránky, viď.4.2.2.4., odporúčame prieskum trhu, zhodnotenie záujmu klientov banky o jednotlivých zmluvných ale najmä nezmluvných internetových obchodníkov a rozšírenie partnerskej siete obchodníkov o najžiadanejších v rámci služieb a jednotlivých nakupovaných tovarov. Na základe tohto odporúčania by mala banka zaznamenať zvýšenie objemu platieb realizovaných elektronicky súčasne zvýšenie percentuálneho využívania e-Banky.
- Pri službe SMS Notifikácia zorganizovanie tejto služby tak aby sa odstránila slabina, viď.4.2.2.5, a zaručenie efektívnosti služby .

Produkt e-Banka je vhodná služby pre všetkých klientov, od bežných občanov, samosprávy až po štát. Táto služba je prístupná klientovi 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Podmienkou pri tejto aj ostatných službách je zriadenie bežného účtu v danej banke a disponovanie potrebnou technológiou. Táto služba umožňuje tuzemský a cezhraničný platobný styk, čiže všetky operácie súvisiace s platobným stykom. Služba Mobil banking umožňuje pasívne aj aktívne služby. Medzi aktívne služby patrí informácia o zostatku na účte klienta vždy za predchádzajúci deň. Aktívne služby je možné využívať prostredníctvom telefónnych operátorov Orange, T-mobile. Podmienkou využívania tejto služby je vlastníctvo mobilného telefónu a aktivácia tejto služby v banke. Umožňuje komunikáciu s bankou kedykoľvek a z akéhokoľvek miesta.

Produkt DexiaPay je vhodný pre klientov, ktorí veľmi radi nakupujú prostredníctvom internetových predajcov za zvýhodnené ceny ich ponúk. Klient si objednáva tovar alebo služby v internetovom obchode a prostredníctvom služby DexiaPay platí za objednávku, čo prebieha cez e-Banku. DexiaPay je vhodný produkt skôr pre bežných občanov, ktorí nakupujú menšie množstvá tovarov a služieb pre vlastnú spotrebu. Služba SMS Notifikácia je založená tiež na princípe mobilného telefónu, pričom klient komunikuje s bankou na základe SMS správ. Touto službou banka poskytuje klientovi na požiadanie SMS správou obratom prehľad o pohybe jeho financií na účtoch, ktoré má klient v banke otvorené. Podmienkou je samozrejme otvorenie účtu v danej banke, vlastníctvo mobilného telefónu a aktivácia tejto služby v banke. Dexia Gateway je služba umožňujúca pripojenie sa do medzinárodnej siete internet prostredníctvom verejnej siete .

Použitá literatúra

- Dobda, L. *Ochrana dat v informačných systémech*. 1998. Praha: GradaPublishing, 1998, 288s. ISBN 80-7169-479-7
- Gála, L. - Pour, J.- Šedivá, Z. *Podniková informatika*. 2009. Praha : Grada Publishing, 2009, 496 strán, ISBN 978-80-247-2615-1
- Hajník, F. *Bankovníctví*. 2004. In: Odborný časopis, roč.12,2004,č.12,28 s
- Hoenig, J. - Pražák, B. *Banky bez poboček*. 2000. In: Ekonom 2000, č. 16, s.5
- Kučera, M.,Ing.CSc. – Škorecová, E.,Ing.CSc. *Integrované informačné systémy*. 1993. Nitra: SPU 1993, 74strán, s.8 ISBN 80-7137-088-6
- Kučera, M. – Štefánek, J. – Cvečko, J. *Informačné systémy v poľnohospodárstve*. 2002. Nitra: SPU, 2002, 236 s. ISBN 80-8069-084-7
- Kudláč,V. *Účtovníctvo v poľnohospodárstve*, 1996. Bratislava: Príroda, 1996, časť 1, 28 s. ISBN 80-07-00775-X
- Malejčík, A., doc.Ing. CSc. *Základy manažmentu*. 2007. Nitra: SPU, 2007, 144strán, 31 s., ISBN 987-80-8069-865-2
- Mižičková, Ľ. *Základy manažmentu*.2002. Nitra: SPU, 2002, 15 s. ISBN 80-7137-983-2
- Mižičková, Ľ. – Šimo, D. – Ubrežiová, I. *Základy manažmentu*. Nitra: SPU, 2004, 95 s. ISBN 80-8069-375-7
- Palmer, S. – Weaver, M. *Information Management*. 1998. Butterworth Heinemann, 1998, Preklad: V. Dolanský, Úloha informácií v manažérskom rozhodovaní. Praha: Grada Publishing, spol.s.r.o., 2000, s.21-22, 66-67,75-76, ISBN 80-7169-940-3
- Popelka,V.-Okenka, I.-Henneyová, K.-Korcová, Z.-Wenzlová, M.-Tóthová, D. *Informačné a komunikačné technológie*.2007. Nitra: SPU 2007, 150strán, ISBN 978-80-8069-925-3
- Popesko, B. *Moderní metody řízení nákladu*. 2009. Praha: Grada Publishing, 2009, 240strán, ISBN 798-80-247-2974-9
- Santlerová, K.*Telemarketing v praxi*. 2006. Praha: Grada Publishing, 2006, 224 strán, ISBN 978-80-247-1536-0
- Senovský,V. *Analýza a popis informačného systému komerčnej banky*.2000. Zborník vedeckých prác, MVD 2000, Nitra: SPU 2001, s.251 ISBN 80-7137-859-3

Internetové zdroje:

Informačné technológie. 2009 [online] [cit. 2010-01-15] Dostupné na :

<<http://www.hn.hnonline.sk> >

Výročné správy Dexia banka Slovensko a.s..2004 – 2009. [online] [cit. 2010-04-20]

Dostupné na: <<http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/1011>> ,

<<http://www.dexia.sk/www/home.nsf/s/1002>>

Elektronické bankovníctvo. 2009. [online] [cit. 2010-03-30] Dostupné na:<

http://sk.wikipedia.org/wiki/Elektronické_bankovníctvo>

Charakteristika elektronického bankovníctva. 2010. [online] [cit. 2010-04-10] Dostupne

na: <<http://www.midnite.yw.sk/37/bankovnictvo-elektronicke-bankovnictvo>>