

Konec čekání ve frontách u bankovních přepážek! Vyříd'te všechny své finanční záležitosti z klidu domova či kanceláře, telefonicky, po internetu nebo faxem. Jak? O tom si přečtete v následujícím článku.

Banka na drátě

Na počátku devadesátých let, v době, kdy začalo budování zdejšího kapitalismu, podnikatelé chodili do bank vyřizovat finanční záležitosti docela rádi. Strávit celé dopoledne ve svém peněžním ústavu bylo jednoznačně "in" a finanční instituce stavěly své "mramorové paláce", aby v nich svým klientům pobyt co nejvíce zpříjemnily. Nic proti tomu, ale...

Nejprve podnikatelé a zanedlouho i jejich zaměstnanci poznali, že největší devizou je čas a čtyřicetihodinový den často nestačí. Majitelé firem brzy delegovali pravomoci a podpisová práva k účtům na své podřízené, jimž se to sice zpočátku líbilo, avšak později nadšení opustilo i je.

Přišly tedy na řadu kreditní karty, bankomaty a komunikace s bankou za pomoci modemu. A hitem posledních měsíců se stalo **přímé bankovníctví** (direct banking). U nás jej v květnu roku 1998 odstartovala *Expandia Banka*, když začala jako první (v mnoha směrech i jako první na světě) využívat všech moderních telekomunikačních kanálů typu internetu, elektronické pošty, faxu, telefonu atd. Ostatní peněžní ústavy se samozřejmě nechtějí nechat zahanbit, a tak řada z nich začala nabízet podobné služby, přinejmenším bankovníctví telefonní.

V tomto článku se podíváme obecně na všechny dostupné komunikační kanály, jejich výhody i nevýhody, a dočkáte se i několika doporučení. Do příštího čísla připravujeme konkrétní přehled elektronických služeb nabízených bankami v ČR.

Z časů našich dědů

Prapůvodní formou komunikace s bankou je samozřejmě osobní kontakt a používání služeb pošty.

Klient, který se **osobně** dostaví do svého peněžního ústavu, sice nejspíše vyřídí naráz všechny záležitosti, dostane se mu požadovaných informací a případné nejasnosti může řešit ihned na místě, avšak tyto přednosti zaplatí značnou ztrátou času a ostatními výdaji, které soudobá ekonomická teorie nazývá "náklady prošlapaných podrážek". Do banky se totiž musíte nějak dopravit (pohonné hmoty, parkování, městská hromadná doprava), zaměstnanci velkého podniku zcela určitě spojí návštěvu banky s nákupy pro osobní potřebu a práce ve firmě stojí atd.

Nevýhody osobního kontaktu s bankou ale pocítí nejen klient. Ani pro samotný peněžní ústav nejde o žádný výhodný obchod – v pobočce pracují zaměstnanci, kteří chtějí svou mzdu (v bankovním sektoru vysoce překračující celostátní průměr), nájem a provoz budovy také nejsou zdarma..., zkrátka

fixní náklady se často šplhají do astronomických výšek. Jedinou předností snad je, že (dobrý) živý zaměstnanec lépe nabídne doplňkové a nadstandardní služby (tedy ziskové), o kterých by jinak klient nevěděl nebo by o nich nejspíš neuvažoval.

Služby **pošty** se hodí hlavně pro hromadné zaslání dokladů (například výpisů z účtu) klientům. Jde ovšem o službu vysoce nákladnou, o rychlosti nemluvě. V opačném směru komunikace (klient→banka) se projevují stejné faktory, navíc se přidává ještě problém autentizace operací (ověření, zda příkaz byl vystaven oprávněnou osobou).

Fax se v posledních letech stal nezbytnou součástí každé kanceláře i mnoha domácností. U rozšířenosti a rychlosti tohoto komunikačního kanálu však jeho výhody bohužel končí. Faxování je drahé i v místním měřítku, častá mezinárodní komunikace je z hlediska nákladů už takřka nemyslitelná; problém autentizace operací zmíněný u poštovních služeb je zde týž, ne-li ještě závažnější.

Dnes už klasika

Platební karty a s nimi související služby se pro české občany staly dostupnými až po roce 1989; jejich rozšíření u nás stále ještě nedosáhlo západoevropského a amerického standardu, každá banka však má ve své nabídce nejméně produkty EC/MC a VISA.

S platební kartou (kreditní i debetní, rozdíl mezi nimi zde není důležitý) můžeme platit za zboží a služby v obchodě (v restauraci, u benzinové stanice...) nebo vybírat hotovost z bankomatu. Jistě, vybírat hotovost lze i na přepážkách členských bank daného systému (cash-advance), to je však – pro značnou nákladnost – spíše nouzové řešení.

Platební karta je jako komunikační kanál klienta s bankou velice zajímavá, bohužel jen v případě, že slouží opravdu k placení za výrobky a služby, a klient tedy nevybírá z bankomatu. Teď jste se asi zarazili a předchozí větu čtete raději znovu – tuto na první pohled nepochopitelnou myšlenku se však hned pokusím objasnit.

Přijdete do obchodu, koupíte si věc v hodnotě 2000 Kč a zaplatíte kartou. Z účtu vám bude odepsána opravdu částka 2000 Kč, náklady transakce nese obchodník, který dostane o určité procento menší částku, řekněme 1950 Kč (konkrétní podmínky se u jednotlivých bank a systémů liší). Pro zákazníka je to tedy v každém případě výhoda, protože u sebe nemusí držet velké částky v hotovosti a použití platební karty ho nic nestojí (upozorňuji, že některé banky mohou za každou provedenou transakci účtovat mírný poplatek, maximálně však v řádu několika korun).

Ptáte se, zda je tento systém zajímavý i pro obchodníky, kteří si kvůli němu musí pořídit potřebný elektronický terminál, a navíc dostávají menší částky než při platbách v hotovosti? Odpověď je jednoznačná: ANO!

Prvním důvodem je opět bezpečnost, neboť hotové peníze vždy přinášejí problémy. Druhým (a ještě významnějším) faktorem je psychika zákazníka – výzkumy prokázaly a obchodníci si již mohli ověřit v praxi, že člověk, který jen podepíše účtenku (stejně je tomu u šeků), nakupuje mnohem více než zákazník platící v hotovosti. Fixní náklady na elektronický terminál i poplatky za transakce se tak obchodníkovi vrátí ve zvýšení obrátu.

Při výběru hotovosti z **bankomatu** však už mezi klienta a banku nevstupuje žádný třetí subjekt, a tak nelze náklady "převést" na někoho jiného. Bankomat je sám o sobě složitě a drahé zařízení, jehož cena se pohybuje v řádu milionu korun. Náklady na provoz také nejsou malé, o nutnosti přesně (a

nejlépe online) evidovat výběry nemluvě.

Náklady na jeden výběr z bankomatu v ČR (uskutečněný platební kartou tuzemské banky) se pohybují zhruba na úrovni 25 Kč; při operacích v zahraničí se ještě zvyšují. Vybíraná částka příliš nerozhoduje, při výběru 500 Kč však 25 Kč představuje 5 %, při menších výběrech samozřejmě více...

Oproti zahraničním peněžním ústavům zvolily české banky zlatou střední cestu: klient nese jen část nákladů a provoz bankomatů je dotován (některé banky jej dotují plně, jiné se snaží "vychovávat" klienty pouze částečnou dotací).

Nesporným kladem platebních karet a bankomatů obecně je vysoká rozšířenost, zejména v ekonomicky vyspělých zemích. Hlavní nevýhodou je malá bezpečnost, především riziko ztráty karty a neoprávněných výběrů (byť částečně eliminované nutností znát PIN a denním či týdenním limitem pro výběr).

GSM v bankovníctví

Telefonní bankovníctví jistě není novinkou, ovšem sítě GSM, jak dále uvidíme, v posledních letech podnítily v této oblasti značný pokrok.

Základní možností je použití klasického telefonu a kontakt s **telefonním bankéřem**. Ten lze uskutečnit odkudkoli a kdykoli (má-li banka u této služby nonstop provoz), a snad každý klient zvládne postup bez problémů. Triviální variantou, kdy tato služba slouží pouze pro poskytování obecných informací (aktuální úrokové sazby, zvláštní nabídky atd.), se zde nebudeme zabývat.

Telefonní bankéř se stává komunikačním kanálem až tehdy, může-li klient po telefonu zjistit zůstatek na účtu, provést platbu, založit termínovaný vklad či provádět další standardní operace se svým účtem. Zde však již vyvstává problém *autentizace a certifikace* – jinými slovy, jak zajistit, aby s účtem nakládala jen oprávněná osoba. Řešení je mnoho – od domluveného hesla, které musí klient nejprve "bankéři" sdělit (já osobně bych takovou informaci telefonu nesvěřil), přes PIN (vyžaduje přístroj s tónovou volbou) až po modernější metody používané třeba Expandia Bankou (bude o nich řeč příště).

Existují samozřejmě i přednosti – kontakt s živým člověkem je nezastupitelný, šikovný pracovník přitom klientovi nabídne ještě doplňkové služby (telemarketing) atd. Telefonní bankéř je ovšem zaměstnanec a vyžaduje mzdu, takže z nákladového hlediska opět "nic moc".

Jinak si počíná tzv. **automatický telefonní bankéř**. I v tomto případě používáme klasický telefon, avšak klient již nekomunikuje s člověkem, nýbrž s počítačem. Je asi jasné, že mnoho záležitostí takto nevyřídíme, snad jen zjištění zůstatku na účtu a všeobecné informace o peněžním ústavu. Klient navíc musí být dost technicky založený, neboť obsluha není úplně jednoduchá; potřebujete k ní ovšem jenom telefonní přístroj s tónovou volbou. Pro banku i klienta je to komunikační kanál nákladově příznivý.

Nástup **mobilních telefonů GSM** znamenal v mnoha směrech revoluci a ani telefonní bankovníctví nebylo výjimkou. Téměř každý mobilní telefon totiž může sloužit jako komunikační kanál klienta a banky, jehož provozní náklady jsou oboustranně snadno únosné.

Ideální je ovšem **GSM Sim Toolkit** – mobilní telefon obsahující speciální SIM kartu se dvěma funkcemi. Uživatel tak bez nutnosti používat počítač získává jednoduchý, velice rychlý a supermoderní komunikační kanál se zanedbatelnými náklady – komunikace probíhá prostřednictvím krátkých textových zpráv (GSM-SMS), takže se dokonce neplatí ani plné telekomunikační poplatky.

Tato technologie je úplně nová a zásluhu na jejím zavedení v České republice (jako třetí zemi na světě) má Expandia Banka. Ne všechny typy mobilních telefonů jsou však schopny používat zmíněnou SIM kartu; GSM Sim Toolkit je zatím výsadou pouze Paegasu, Eurotel tuto službu dosud neposkytuje a plány do budoucna tají.

Použití je uživatelsky velice příjemné a jistě ho zvládne každý majitel mobilního telefonu. Napadají mě snad jen dvě nevýhody – displej mobilního telefonu je příliš malý pro zobrazení detailních informací, takže dlouhé měsíční výpisy z účtu se tam nejspíš nevejdou. A uživatel si musí vybrat – buď služba Paegas Info (počasí atd.), nebo elektronické bankovníctví s Expandia Bankou; obě služby najednou mobilní telefony zatím nezvládají, i když na řešení se již pracuje.

A zase ten internet!

Mluvíme-li o komunikačních kanálech, pak samozřejmě internet nemůže zůstat mimo. Využití webu a elektronické pošty pro komerční účely vůbec, a pro operace s penězi zejména, bylo dlouhá léta noční můrou všech zainteresovaných odborníků. Od masovějšího využití odrazovaly především obavy z bezpečnosti (či spíše nebezpečnosti) transakcí, a banky se tak raději omezily spíše na webové prezentace, mnohdy navíc pochybné kvality (Chip 10/98, strana 164).

A přitom **internet** je – po značných počátečních investicích a vyřešení problémů bezpečnosti – určitě nejrychlejším, nejmodernějším a provozně nejlevnějším komunikačním kanálem. Peněžní ústav nemusí platit téměř žádné zaměstnance (až na pracovníky zajišťující chod počítačové sítě) a produktivita práce jde strmě vzhůru. Klient komunikuje v kteroukoli denní či noční dobu, odkudkoli ze světa, na displeji svého počítače si zobrazí údaje (výpisy z účtu, přehledy, historii účtu atd.) v libovolné struktuře, časovém horizontu a úrovni detailu.

Jistě, rozšíření internetu v České republice dosud nedosáhlo parametrů vyspělé Evropy či Severní Ameriky, segment jeho uživatelů už ale (vzdor posledním “aktivitám” Telecomu) není zanedbatelný. Jistě i proto jeden peněžní ústav – asi už tušíte, že Expandia Banka, tak často zmiňovaná v souvislosti s moderními komunikačními kanály – založil na přímých komunikačních kanálech včetně internetu celou svou podnikatelskou strategii.

Elektronickou poštu považujeme v bankovníctví spíše za doplněk internetového kanálu. Pro provádění běžných transakcí se příliš nehodí, zato umožňuje vyřizování reklamací a vytváří užší vztah mezi klientem a bankou – klient ví, že není odkázán pouze na milost či nemilost počítače, a v případě problému se může na svůj peněžní ústav obrátit e-mailem (nechce-li přímo mluvit s živým telefonním bankéřem).

Elektronická pošta je ideální i pro hromadnou komunikaci generovanou bankou (např. již zmíněné výpisy, informace o došlých platbách, nedostatku hotovosti na účtu atd.). Náklady na informování zákazníků tímto médiem jsou několikanásobně nižší a rychlejší než klasická pošta, takže v konečném důsledku ušetří klient (který stejně všechny náklady nakonec hradí prostřednictvím poplatků).

V souvislosti s internetem je ovšem nutno zmínit ještě pojem **samoobslužná zóna** – jde o terminál, který se ovládá stejně jako internet, avšak obvykle dotykovou obrazovkou. Je v provozu 24 hodin denně a nabízí všechny služby banky; značnou nevýhodou jsou velké náklady na jeho vybudování i vázanost na danou lokalitu – klient musí dojít na určité místo, stejně jako by šel do banky – jen se nemusí starat o úřední hodiny.

Direct banking

Seznámili jsme se s různými komunikačními kanály mezi klientem a peněžním ústavem. Žádný kanál sám o sobě však ještě neznámá přímé bankovníctví. Klient vždy musí mít možnost volby – zatelefonovat si, použít internet, vybrat hotovost třeba v bankomatu či zaplatit kartou v obchodě. Přitom si musí být jist bezpečností prováděných transakcí a vědět, že v případě větších problémů je mu k dispozici “kamenná” pobočka, kde se mu osobně věnuje živý zaměstnanec.

Všechny banky poskytující v České republice přímé bankovníctví proto mají alespoň několik “opravdových” poboček – zůstaneme-li u Expandia Banky, najdeme poboček pět, stejně jako samoobslužných zón, navíc je 24 hodin denně a 365 dnů v roce k dispozici bezplatná telefonická linka. Klient tedy určitě nezůstane v nouzi bez pomoci, což je velice důležité. Ale to bych již zabíhal do konkrétních podrobností o jednotlivých bankách, které pro vás chystáme do příštího čísla.

Zbývá ještě za pomoc a cenné rady poděkovat Janu Kalovi, řediteli Expandia Banky, a Zuzaně Poncové z Klientského centra Expandia Banky v Ostravě. Bez nich by tento článek nemohl vzniknout.

Michal Přádka