
Obsah

Předmluva	1
1. Technologický vývoj jako hnací motor inovací v bankovníctví	3
Možnosti komunikace klienta a banky	5
2. Platební karty	11
Historie	11
Šeky	12
Co je platební karta	13
Platební karta od slova PLATIT	13
Kreditní versus debetní karta	16
Teritoriální použití platebních karet	18
Elektronické versus embosované karty	18
Nejrozšířenější systémy platebních karet	19
VISA International	19
Europay/MasterCard	21
American Express	23
Diners Club International	24
Japan Credit Bureau (JCB)	24
Bezpečnost	24
Internet	26
Ztráta či krádež karty	26
Vydání náhradní platební karty v zahraničí, poskytnutí nouzové hotovosti	28
Doplňkové služby k platebním kartám	29

Nestandardní způsoby použití platební karty	31
Cash Advance	31
Předautorizace	31
Dodatečné zatížení držitele karty (Late Charge)	31
Výměna a vrácení zboží (Credit Voucher)	32
Opuštění hotelu bez vyrovnání účtu (Express Check-Out)	32
Garantovaný rezervační program	32
Cash Back (Extra Cash)	33
Čipové karty	33
Elektronická peněženka	36
Budoucnost	37
Další zdroje informací	38
3. Telefonní bankovníctví	39
<hr/>	
Realizovatelné operace	40
Telefonní bankovníctví: člověk, nebo počítač?	41
Telefonní bankéř	42
Automatický telefonní systém	44
Bezpečnost telefonního bankovníctví	46
Budoucnost telefonního bankovníctví	47
Další zdroje informací	47
4. Mobilní komunikace mění celý svět	49
<hr/>	
Základní pojmy	49
Komunikace s bankou prostřednictvím krátkých textových zpráv (SMS)	50
Informační služby	51
Aktivní operace	51
Technické řešení	53
GSM SIM Toolkit	54
Základem je správný telefon	55
Pro používání bankovních služeb prostřednictvím standardu GSM SIM Toolkit potřebujete	56
Zřízení služby	56
Bezpečnost	57
Pracujeme s bankovními službami GSM SIM Toolkit	58
Další využití technologie GSM SIM Toolkit	58

WAP	59
Budoucnost využití mobilních telefonů v bankovníctví	60
Další zdroje informací	60
5. Homebanking: banka v počítači	61
Komunikace s bankou pomocí přenosných médií a BBS	62
Moderní homebankingové systémy	64
Norma UN/EDIFACT	66
Spojení homebankingu a internetového bankovníctví	68
Budoucnost homebankingu	72
Další zdroje informací	72
6. Internet přináší nové možnosti	73
Druhy internetového bankovníctví	74
Bezpečnost	74
Fyzická bezpečnost vs. bezpečnost aplikace	75
Na co všechno musí pamatovat bezpečná internetová banka	75
Elektronický klíč	76
Zajištění důvěrnosti zprávy: šifrování	78
Prokazatelnost původu zprávy	80
Jak může klient přispět k zajištění bezpečnosti	81
Zabránění průnikům dovnitř banky po Internetu	82
Bezpečnost organizační a technologická	82
Autentizační technologie firmy Vasco	83
Internetové bankovníctví v praxi	83
Internetové bankovníctví Expandia Banky	83
Postup vygenerování certifikačního kódu	89
Internetové bankovníctví Investiční a poštovní banky: IPB Homebanking	91
Elektronická pošta v bankovníctví	98
Samoobslužná zóna	99
Význam Internetu pro bankovníctví	100
Další zdroje informací	101

7. Elektronickému obchodování patří budoucnost	103
Platba kartou na Internetu	107
Riziko klienta	107
Riziko obchodníka	107
Dodatečné riziko klienta	108
Protokol SET	108
Technický popis protokolu SET	109
Implementace protokolu SET	112
Postup při placení prostřednictvím protokolu SET	114
Placení na Internetu – šance pro velké	116
Další zdroje informací	116
8. Strategie a řízení banky	117
Strategie	117
Scénáře	117
Konkurence	118
Klíčové způsobilosti	118
Řízení rozvoje	119
Řízení a rozvoj lidských zdrojů, rozvoj znalostí společnosti	120
Strategický marketing a aliance	122
Přímý marketing (one-to-one)	123
Vytváření a řízení značek	125
Vytváření a řízení aliancí	125
Prodejní procesy	126
Řízení kvality obsluhy klienta	127
Měření efektivnosti prodejních procesů	127
Řízení finančních toků	128
Tvorba business plánu	128
Řízení výnosů	128
Řízení nákladů a výdajů, tvorba rozpočtu	131
Shrnutí	131
Řízení bankovních procesů	132
Řízení operací	132
Treasury	136
Řízení rizika a vnitřní kontrolní mechanismy	137

Investiční riziko	137
Provozní riziko	138
Úvěrové riziko	138
Riziko platebních karet	139
Riziko selhání lidí, kontrolní mechnismy	139
Controlling, risk-management	140
9. Co nás čeká v novém miléniu aneb budoucnost přichází dnes	141
<hr/>	
10. Přímé bankovníctví v České republice	143
<hr/>	
Česká spořitelna	143
Sporotel	143
GSM Banking	144
Home Banking	144
Československá obchodní banka	145
Phone Banking	145
Edifact	147
OB Multicash	147
Citibank Czech Republic	148
Expandia Banka	148
Komunikační kanály	149
Osobní účet, Firemní účet	150
Transparentní účet	151
eCity účet	152
Investiční a poštovní banka	152
IPB Phonebanking	153
IPB GSM Banking	153
Bezdokladový elektronický styk	154
Komerční banka	154
Telefonní bankovníctví	154
PC bankovníctví	154
Hlasový informační systém (HIS)	155
Expresní linka Komerční banky	155
Samoobslužná zóna	156

Nonstopbank	157
Nonstop-Konto	157
Bezpečnost	158
Union banka	158
Telefonní bankovníctví	158
Multifunkční Business banking	159
Živnostenská banka	161
TeleBanka	161
Eltrans	162
Rejstřík	163
