



DIGITAL SKILLS FOR PEOPLE LIVING IN THE 3RD AGE
Effective Digital Access to Public Services



PROJEKT DIGITAL ACCESS

VZDĚLÁVACÍ MODUL

Mobilní a online bankovníctví

Kód: M1AC

Vypracovala: TRADIGENIA

Říjen 2018

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Obsah

SHRNUTÍ.....	4
KLÍČOVÁ SLOVA.....	4
CÍLE MODULU.....	4
LEKCE 1: Výhody internetového bankovníctví pro starší osoby	5
Co pro váš každodenní život může znamenat, když se stanete bankovními uživateli	5
Co lze provést ve vzdáleném bankovníctví?	5
LEKCE 2: Stát se internetovým bankovním uživatelem.....	8
Online jako uživatel banky.....	8
Jak se můžete stát uživatelem internetového bankovníctví	8
Co potřebujete pro to, abyste se stali uživatelem systému internetového bankovníctví? ...	8
Jak byste se měli identifikovat v systému vzdáleného bankovníctví?	8
Jak můžete odemknout své klíče, zablokované díky chybě?.....	9
Co dělat v případě krádeže/ztráty karty spojené s online systémem?	9
Jak mohu změnit kartu spojenou s internetovým bankovním systémem?	9
Jak mohu změnit heslo?	10
Registrace vašich účtů a bankovních smluv na online platformě banky.....	10
LEKCE 3: Používání služeb internetového bankovníctví.....	11
Používání služeb internetového bankovníctví.....	11
Každodenní služby internetového bankovníctví	11
Provádění plateb.....	12
Souhlas s opakujícími se platbami za produkt nebo službu	13
Služba upozornění v elektronickém bankovníctví.....	13
LEKCE 4: Ochrana a správa vašich aktivit a profilu	14
Ujistěte se, že máte kontrolu nad svou činností online	14
Tipy pro bezpečné operace internetového bankovníctví.....	14
CVIČENÍ.....	16
Cvičení 1 Hlavní výhody internetového bankovníctví pro uživatele	16
Cvičení 2 Stát se uživatelem internetového bankovníctví	17
Cvičení 3 Základní online bankovní operace	18



Cvičení 4 Seznámení se s osvědčenými postupy v oblasti bezpečnosti internetového bankovníctví.....	19
DALŠÍ ČTENÍ A ZDROJE	20
ŘEŠENÍ CVIČENÍ	21
Cvičení 1 Hlavní výhody internetové bankovníctví pro uživatele	21
Cvičení 2 Stát se uživatelem internetového bankovníctví	22
Cvičení 3 Základní online bankovní operace	23
Cvičení 4 Seznámení se s osvědčenými postupy v oblasti bezpečnosti internetového bankovníctví.....	24

UČEBNÍ HODINY: [UČEBNÍ HODINY VŠECH LEKCÍ]

PRACOVNÍ VYTÍŽENÍ: [UČEBNÍ HODINY VŠECH LEKCÍ + CELKOVÝ ČAS NA CVIČENÍ]

SHRNUTÍ

Redukovat faktory, nedostatek důvěry a základní znalosti, které jsou hlavními činiteli malého rozšiřování využívání on-line bankovních služeb u seniorů.

KLÍČOVÁ SLOVA

Online, bankovníctví, PIN, uživatelský kód, platební nástroje, smlouva o poskytování služeb, kreditní karty, převod peněz, bezpečná operace, osvědčené postupy pro bezpečnost.

CÍLE MODULU

Činnosti / Dosažení		
Znalosti	Dovednosti	Kompetence
Lekce 1 má snahu být motivační a vysvětluje výhody internetové bankovníctví, zejména pro tuto cílovou skupinu. Lekce 2 vysvětluje základy nezbytné pro vstup do platformy internetového bankovníctví. Lekce 3 zahrnuje praktický obsah týkající se nejzákladnějších operací internetového bankovníctví. Lekce 4 se snaží zvýšit důvěru seniorů tím, že vysvětluje on-line bankovní bezpečnostní postupy a ukazuje osvědčené postupy v oblasti osobní bezpečnosti, které je třeba dodržovat při provádění online bankovních operací.		
Výhody internetového bankovníctví pro starší osoby	Porozumění hlavním výhodám	Přiměřené ocenění studijního úsilí, které je třeba vyvinout pro získání operačních dovedností pro on-line bankovníctví.
Osobní registrace v internetovém bankovníctví	Správa osobního profilu na platformě internetového bankovníctví	Definovat a změnit osobní identifikační nástroje potřebné pro přístup k online bankovní platformě
Základní operace v internetovém bankovníctví	Pochopení základních postupů chodu internetového bankovníctví	Získat důvěru v provozování základního internetového bankovníctví
Bezpečné operace v internetovém bankovníctví	Pochopení bezpečnostních postupů v internetovém bankovníctví	Získat důvěru v bezpečné operace a zvyknout si na osvědčené postupy pro provádění bezpečných online bankovních operací.

LEKCE 1: Výhody internetového bankovníctví pro starší osoby.

Úvod: hlavní výhody internetového bankovníctví pro starší osoby

Cíle pro účastníky této učební lekce jsou:

- Být si vědom výhod, které internetové bankovníctví nabízí seniorům.

Co pro váš každodenní život může znamenat, když se stanete bankovními uživateli

Ať už kvůli strachu nebo nevědomosti, pouze 4 % osob starších 65 let využívá bankovní služby poskytované internetem podle Barometru starších Demokratické unie penzistů ve Španělsku (UDP). A to navzdory mnoha výhodám internetového bankovníctví: je to pohodlné, rychlé a je vždy otevřeno, mimo jiné výhody. Tady si je můžete projít!

Pohodlí: internetové bankovníctví je především pohodlným způsobem přístupu do vaší banky. Bez toho, abychom opustili domov, v pyžamu nebo pantoflích, si můžeme vyřídit naše finanční záležitosti v naprostém klidu. Tím, že nemusíte provádět platby osobně v bance, se také vyhnete riziku krádeže, které vždy existuje při přepravě hotovosti.

Rychlost: pokud něco charakterizuje internetové bankovníctví, je to jeho okamžitost. Žádné fronty, žádné čekání. Můžeme provést operaci, kterou hned potřebujeme, a to pouze dvěma kliknutími myši. Potvrzení našich operací je obvykle okamžité a můžeme okamžitě stáhnout potvrzení a doklady o provedených akcích.

Dostupnost: internetové bankovníctví je otevřené 24 hodin; neexistuje žádná otevírací doba ani svátky. V kterýkoliv den a čas můžeme provádět jakékoli operace bez čekání na zahájení pracovní doby pobočky.

Žádné poplatky: podmínky virtuální banky jsou obecně mnohem lepší než podmínky té fyzické. Pro začínající nejsou téměř žádné poplatky za vedení ani správu. Kromě toho jsou převody zpravidla zdarma (až do výše 50 000 eur).

Poskytuje autonomii: nelze zapomenout, že v pokročilém věku problémy s mobilitou narůstají a senioři k vyřízení svých záležitostí v bance někdy potřebují doprovod svých dětí nebo důvěryhodné osoby. V těchto případech, stejně jako u těch, kteří žijí v domovech důchodců, jsou výhody internetového bankovníctví ještě výraznější. S vhodnými nástroji a zařízeními mohou senioři spravovat své finance s naprostou autonomií.

Co lze provést ve vzdáleném bankovníctví?

Můžeme provádět tytéž operace, které děláme, když jdeme osobně na pobočku: od otevření účtu až po investování na burze, včetně placení účtů nebo převodu.

V každém případě vás ve vaší tradiční pobočce při otevírání účtu obvykle také informují o online systému a o všech možnostech, které mají zahrnuté do svého webu. Na stejném portálu jsou také obsažena informační tlačítka s dalšími možnostmi dozvědět se více o každém postupu, který vám umožňuje vaše banka.

Pokud jste tak dosud neučinili na své fyzické pobočce, je otevření účtu velmi jednoduché. Po výběru konkrétního subjektu byste měli hledat sekci, kde je napsáno „Přihlaste se“ nebo „Nový zákazník“ a po kliknutí vás to přesměruje na obrazovku, kde musíte vyplnit některé informace (občanský průkaz, adresa, osobní údaje, email ...). Banka zašle veškerou potřebnou dokumentaci na uvedenou poštovní adresu. Zásilka je certifikována a pro větší bezpečnost může být doručena pouze držiteli účtu. Pro aktivaci účtu a karet bude stačit připojení k internetu a zadání kódů, které nám byly zaslány.

Po aktivaci vašeho účtu můžete provádět mnoho dalších užitečných a jednoduchých operací a plně využívat výhod vašeho internetového bankovníctví. Z mnoha dalších je možné zjistit zůstatek na vašem účtu a pohyby, což je velmi užitečné pro kontrolu vašeho hospodaření. Pokud budete platit kartou, budete vědět, za co utrácíte peníze, a to vám pomůže uvědomit si transakce, které jste provedli, upravit rozpočet a své úspory a znát stav svých financí, abyste je udržovali v pořádku.

Kromě toho je možné provádět převody - téměř vždy bez poplatku - nebo zadávat příkazy k inkasu a platební příkazy, požádat o úvěr (přístup k simulátorům půjček, které pro vás budou předem velmi užitečné) a sjednat pojištění. A pokud máte nějaké investice, můžete okamžitě získat informace o finančním trhu.

Uskutečňování transakcí v internetovém bankovníctví je velmi jednoduché, i když se zpočátku může zdát komplikované, pokud nejste zvyklí používat počítač a surfovat po internetu. Chcete-li používat službu internetového bankovníctví, je zřejmé, že musíte mít osobní počítač s přístupem na internet, ačkoli většina bank má také specifické aplikace pro správu účtů z tabletu nebo mobilního telefonu.

Pokud chcete zadat svůj účet, váš subjekt vám poskytne uživatelské jméno a heslo, které si budete muset pamatovat, protože ho musíte použít k identifikaci pokaždé, když chcete vstoupit do virtuální pobočky. Poté co projdete tímto filtrem, získáte přístup na stránku, na které jsou zobrazeny všechny možnosti a služby poskytované virtuální bankou a kde je váš účet zvýrazněn barevně (téměř vždy modře). Musíte na něho kliknout, abyste mohli pracovat.

Webové stránky online bank jsou jednoduché a intuitivní; jsou navrženy tak, že po vstupu na ně, je můžete bez problémů procházet. Takže s některými variantami, mají téměř všechny stránky online bank řadu záložek nebo seznam (mé účty, převody, zůstatek, pohyby ...), na které musíte kliknout pro provedení požadované operace.



Abyste mohli provádět některé operace, jako jsou převody, potřebujete bezpečnější klíče, pro které vám poskytnou koordinovanou kartu, která vám pomůže tyto operace potvrdit. Někdy vás dokonce požádají o vložení hesla, které vám pošlou na váš mobilní telefon. Jak vidíte, je to jednodušší, než si dokážete představit.

LEKCE 2: Stát se internetovým bankovním uživatelem

Online jako uživatel banky

Cíle pro účastníky této učební lekce jsou:

- Naučit se udržovat každodenní bankovní operace na online bázi.
- Používat bankovní služby a nástroje k provádění plateb, sjednávání služeb nebo výhodných nákupů a plnit zákonné povinnosti s nimi související.

Jak se můžete stát uživatelem internetového bankovníctví

Bankovní subjekty zpřístupňují svým zákazníkům multipřístupové systémy, které jim umožňují přístup ke svým účtům a produktům pohodlně a bez čekání, a to prostřednictvím služeb vzdáleného bankovníctví, bankomatů a / nebo samoobslužných služeb, ke zjištění stavu a k finančním operacím z jakéhokoli místa. 24 hodin denně, sedm dní v týdnu.

Systém obvykle zahrnuje následující služby: telefonní bankovníctví, internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví a bankomaty.

Co potřebujete pro to, abyste se stali uživatelem systému internetového bankovníctví?

Tento systém vyžaduje pouze debetní nebo kreditní kartu, jejíž jste vlastníkem nebo příjemcem v bance.

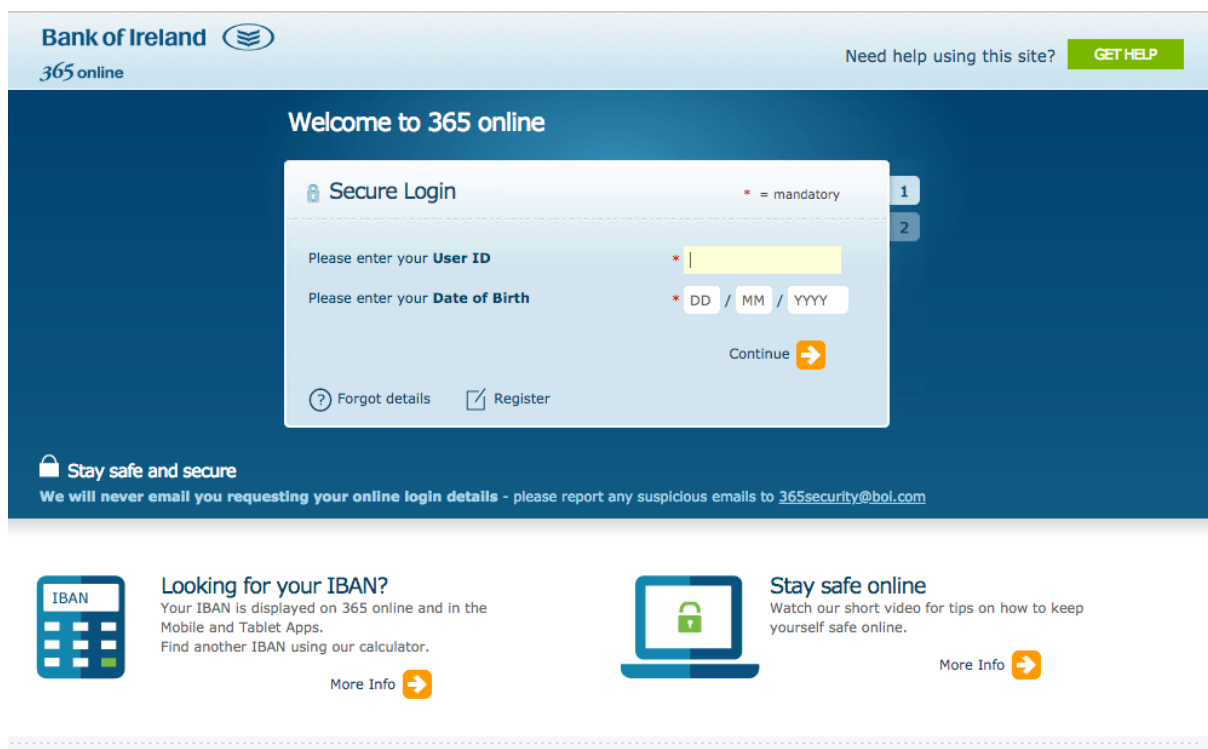
Jak byste se měli identifikovat v systému vzdáleného bankovníctví?

Občanský průkaz, pas nebo povolení k pobytu.

Heslo (PIN): Přístupový kód ke službám vzdáleného bankovníctví bude PIN karty, přidružené k systému.

Elektronický podpis: Při registraci obdržíte váš elektronický podpis (formát závisí na jednotlivých subjektech, ale obvykle se jedná o sadu 5 až 8 číslic), kterou lze z důvodu vzdáleného bankovníctví změnit pro vaše pohodlí (internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví a mobilní bankovníctví). Tento elektronický podpis bude vyžadován pokaždé, když je operace prováděna prostřednictvím služeb vzdáleného bankovníctví a zahrnuje přesun prostředků z vašich účtů.

Pro jakoukoliv otázku máte obvykle k dispozici telefonní číslo centra služeb zákazníkům.



Jak můžete odemknout své klíče, zablokované díky chybě?

Heslo (PIN). Pokud jste v bankomatech zadali kód PIN několikrát nesprávně, bude jak provoz karty, tak související služby vzdáleného bankovníctví blokován. Odemknutí je možné z důvodu zabezpečení pouze ve fyzických pobočkách bankovního subjektu, jehož jste klientem. Pokud byl kód PIN nesprávně zadán opakovaně v některé ze služeb vzdáleného bankovníctví spojeného s kartou, bude blokován pouze přístup k těmto službám, přičemž karta zůstane v provozu. Odemknutí bude provedeno na pobočce nebo prostřednictvím bankomatů.

Elektronický podpis. Pokud jste svůj elektronický podpis zadali několikrát chybně, možnost přesunu prostředků ve vzdáleném bankovníctví bude blokována. / odemknutí bude provedeno na pobočce, z důvodu bezpečnosti.

Co dělat v případě krádeže/ztráty karty spojené s online systémem?

Oznámení krádeže / ztráty související karty může být provedeno prostřednictvím telefonního bankovníctví (telefonního zástupce), internetového bankovníctví a na telefonu Centra služeb zákazníkům.

Jak mohu změnit kartu spojenou s internetovým bankovním systémem?

Kartu spojenou se službou vzdáleného bankovníctví lze zpravidla kdykoli vyměnit za jakoukoli jinou kartu dané finanční instituce, a to prostřednictvím služeb telefonního bankovníctví, internetového bankovníctví, bankomatů nebo jakékoli fyzické pobočky.

Jak mohu změnit heslo?

Služby vzdáleného bankovníctví i bankovní úředníci v rámci svých operací mají možnost tyto kódy změnit.

Po provedení této změny dojde k automatické změně přístupového kódu ve všech službách a na příslušné kartě. Uvedená změna by znamenala úpravu přístupového kódu vaší předchozí karty pomocí klíče nové přidružené karty pro bankovní úředníky a ve všech službách vzdáleného bankovníctví. Elektronický podpis zůstane stejný.

Změna elektronického podpisu si rovněž vyžádá změnu ve všech službách.

Registrace vašich účtů a bankovních smluv na online platformě banky

Měli byste ověřit, zda platební nástroje, které používáte (debetní, kreditní karty a další), jsou adekvátně propojeny s vaším bankovním profilem a také aktivitami. K tomu musíte podepsat bankovní smlouvu nebo smlouvu o poskytování služeb, abyste mohli svůj aktivní bankovní účet nebo kreditní kartu propojit s online bankovní službou. Poté můžete vidět informace o všech dohodnutých účtech a kartách ve své online bankovní platformě.

LEKCE 3: Používání služeb internetového bankovníctví

Používání služeb internetového bankovníctví

Cíle pro účastníky této učební lekce jsou:

- Naučit se, jak používat bankovní služby a nástroje

Každodenní služby internetového bankovníctví

Jaké jsou hlavní operace, které mohou provádět? Mezi hlavní služby, které většina finančních subjektů nabízí ve svých platformách internetového bankovníctví, patří:

<p>GLOBÁLNÍ NASTAVENÍ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Přizpůsobte obsah zobrazení globálního nastavení • Podívejte se na grafické nastavení • Stáhněte si soubor s nastavením 	<p>INVESTIČNÍ FONDY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vstup do investičních fondů • Dotaz na pozice: zhodnocení a dotaz na stav příkazů • Podíly a refundace • Kontrola stavu a posledních pohybů • Data: Charakteristika, podmínky, vlastníci atd. • Převody mezi fondy
<p>OBLÍBENÉ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyhledání a odstranění oblíbených operací 	<p>PŮJČKY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sjednání spotřebitelského úvěru • Podání žádosti o hypotéku • Pozice: poskytnuté, zaplacené, nevyřízené a stanovený objem • Kontrola úvěrových pohybů • Předčasné splacení • Simulace předčasného zrušení • Splátková tabulka • Data: držitelé, částky, poplatky, lhůta, úroky, periodicita a způsob platby, provize atd.
<p>ÚČTY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smluvní účty • Ověření stavu účtu a pohybů • Převody a platby • Kontrola inkas a příkazů, aby se neúčtovaly poplatky • Šeky: Kontrola šeků a žádost o šekovou knížku • Zahraniční měna: Požadavek na šeky a měnu, kontrola měny, dotaz na stav • Data: kontrola podmínek, vlastníci, kód IBAN, atd. 	<p>FINANČNÍ VKLADY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smlouva o vkladech • Členění vkladů a zadání dotazu na stav • Kontrola stavu účtu a pohybů • Příjmy z vkladů • Částečné vrácení • Předpokládané zrušení • Data: vlastníci, oprávnění, podmínky vkladu, přidružený účet, dokumenty, atd.
<p>BANKOVNÍ PŘEVODY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola statusu požadavku <p>PŘEVOD V EURECH:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Běžné převody a převody mezi účty • Pravidelné převody • Odesílání SMS, faxu, emailu příjemcům převodů • Peníze posílané do zahraničí <p>V OSTATNÍCH ZAHRANIČNÍCH MĚNÁCH:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Převody a převody v cizí měně <p>OSTATNÍ PŘEVODY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inverzní převody (příjem peněz od jiných subjektů) • Dary nevládním organizacím 	<p>MOBILNÍ TELEFON:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zřízení a správa služby mobilních upozornění • Nabíjení mobilních telefonů
<p>KREDITNÍ/DEBETNÍ KARTY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smluvní karty (debetní / kreditní / předplacené) • Ověření stavu účtu, pohybů a detailů • Příjem z kreditní / předplacené karty (dobíjení) • Převod na účet kreditní karty • Stažení zůstatku předplacené karty • Extrahovat / stahovat soubory • Komunikace o ztrátě • Mobilní dobíjení • Data: Zobrazit / upravit podmínky, změnit tajné číslo 	<p>AKCIE A FONDY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uzavření účtu cenných papírů • Pozice: v národním a mezinárodním variabilním příjmu, dotazu o stálých příjmech, nevyřízených objednávkách. • Vlastní kapitál: Nákup - prodej cenných papírů • Hodnoty počtu pohybů • Data: Účastníci, přidružené účty atd. • Podmínky hodnotového účtu ... • Zpráva o portfoliu: data, grafy, shrnutí, komentáře • Stav objednávky • Finanční operace • Trhy: Analýza a doporučení, konzultace indexů a kotací, charakteristika trhů, finanční operace, ...
<p>POJIŠTĚNÍ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzultace smluvních pojištění • Žádost o pojistné smlouvy (domácnosti, životní, zdravotní, auta, úspor a sociální) 	<p>PENZIJNÍ PLÁNY:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Žádost o benefity plánu • Pozice: roční příspěvky, konsolidovaný zákon, V.L.P, stav objednávky. • Příspěvky: konzultace a řízení, individuální a pravidelný příspěvek. • Převody a mobilizace mezi plány • Kontrola pohybů • Data plánu: intervenční orgány, podmínky, záznam plánu atd. • Simulační plány, příspěvky atd.
<p>PLATBA ÚČTŮ / DANĚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platba a konzultace daní (daňová agentura) • Platba sociálního zabezpečení • Daňové informace • Platba ostatních daní a příjmů bez trvalého pobytu • Dotazy na příkazy (daně, sociální zabezpečení, ostatní) 	

Provádění plateb

Pokud jste uskutečnili nákup na internetu, prodávající (nebo vaše komerční aplikace) vás požádá o některé klíče vašeho elektronického bankovníctví, proč to tak je?

Je to k zajištění vaší bezpečnosti ve všech případech a banka má tím jistotu, že jste to vy, kdo uskutečňuje nákup. Proto se banka kromě zadávání údajů o kartě zeptá v jednom ze svých oken na klíče k vašemu vzdálenému bankovníctví. Tímto způsobem se ujišťují, že jste to vy, kdo provádí nákup.

Převod peněz z jednoho z vašich účtů

Chcete-li provést převod na jiný účet, musíte nejprve přidat příjemce a aktivovat příjemce v internetové aplikaci; poté, co se přihlásíte, můžete postupovat podle těchto jednoduchých kroků k provedení své první platby (může se lehce lišit v závislosti na vašem bankovním subjektu):

1. V nabídce internetového bankovníctví klikněte na položku Převod peněz;
2. Zvolte typ převodu - Účet / SEPA / Mezinárodní / Vlastní účty;
3. Vyberte účet, ze kterého chcete převádět a klikněte na tlačítko Pokračovat;
4. Vyberte účet, na který chcete převádět;
5. Zadejte částku, doplňte referenční data (jsou-li požadována) a klikněte na tlačítko Pokračovat;
6. Zadejte požadované číslice kódu PIN.

Objeví se potvrzovací okno, které vám poskytne příležitost k tisku těchto informací; můžete si je také uložit jako PDF.

Souhlas s opakujícími se platbami za produkt nebo službu

Společnostem, u kterých pravidelně využíváte své služby, můžete udělit souhlas se stažením částky za váš nákup služby na některém z vašich účtů a tyto inkasní platby můžete spravovat v rámci internetových plateb. Ve službě digitálního bankovníctví vyhledejte sekci Domácí přijaté a podle potřeby upravte oprávnění nebo je odstraňte.

Služba upozornění v elektronickém bankovníctví.

Jak mohu požádat o službu upozornění v elektronickém bankovníctví?

Služba upozornění je velmi pohodlný nástroj, který vám pomůže spravovat každodenní chod. S touto službou můžete nastavit oznámení pokaždé, když váš účet zaregistruje pohyb větší než částka, kterou jste určili, např. při nákupu nebo platbě přesahující například 100 EUR, nebo při obdržení příjmu, například mzdy nebo převodu, na který čekáte. Je snadné ji aktivovat: vstupte do elektronického bankovníctví, vyberte sekci „Mobilní služby“ a vyhledejte sekci „Oznámení“, kde ho můžete nastavit podle svých potřeb.

Služba e-mailového upozornění je obvykle bezplatná, ale pokud tomu dáváte přednost, můžete dostávat upozornění prostřednictvím SMS a nenechat si nic ujít. Tato SMS služba má obvykle malé měsíční náklady.

LEKCE 4: Ochrana a správa vašich aktivit a profilu

Ujistěte se, že máte kontrolu nad svou činností online

Cíle pro účastníky této učební lekce jsou:

- Naučte se chránit internetovou bankovní činnost uživatele.

Tipy pro bezpečné operace internetového bankovníctví.

Vždy si nejsme vědomi, že tento typ vzdálených bankovních operací provádíme bezpečně. Stejným způsobem, jako bychom zakryli klávesnici v bankomatu, nebo neukazujeme PIN kód při nákupu v supermarketu, je zásadní, abychom při provádění online transakcí dodržovali řadu osvědčených postupů, abychom se vyhnuli tomu, že místo balíku s nákupem dostaneme nepříjemné překvapení.

Neprovádějte transakce na neznámých zařízeních. Pokud budeme provádět transakce z našich běžných účtů nebo pomocí našich kreditních karet, je důležité používat důvěryhodná zařízení.

Připojte se k bezpečným sítím. Ne všechny sítě, ke kterým se můžeme připojit, jsou dostatečně bezpečné pro sdílení dat tak citlivých jako je číslo kreditní karty. V případě potřeby je lepší použít virtuální privátní síť (VPN), která šifruje komunikaci v případě, že ji některý zločin zachytí.

Aktualizujte si operační systém. Operační systém i nejběžnější aplikace, které používáme, dbají na to, aby nabízely pravidelné aktualizace, které zlepšují zabezpečení, aby se zabránilo zločincům v infikování zařízení a krádeži informací. Ve většině případů můžeme tyto aktualizace konfigurovat automaticky nebo kdykoli chceme.

Nainstalujte si bezpečnostní řešení. Před připojením k bance nebo před platbou za jakýkoliv online produkt je nutné nainstalovat aktualizovaný antivirový program, který bude schopen chránit uživatele před různými typy škodlivého softwaru a zaručí bezpečnost transakcí, jako např. ESET Smart Security, který zahrnuje ochranu modulu pro internetové bankovníctví.

Používejte silná hesla. Čím delší je heslo, které používáme v aplikacích, které obsahují důvěrná data, tím bezpečnější bude, ale pro dosažení optimální ochrany je nejlepší kombinovat písmena, čísla, velká písmena, malá písmena, speciální znaky ... Pokud je složité zapamatovat si kombinace písmen, je nejlepší použít správce hesel nebo vytvořit frázi, která je dlouhá, ale snadno zapamatovatelná.

Nesdílejte hesla mezi aplikacemi. Je vhodné, aby každá aplikace měla své vlastní heslo a pravidelně se měnilo, aby se zabránilo kyberkriminalitě v přístupu k různým webovým stránkám objevením jediného hesla.

Používejte dvoufaktorové ověření. Většina bank již svým klientům nabízí dvoufaktorové ověření. Pokud je k dispozici, je doporučeno ho použít, neboť tímto způsobem, i když pachatel získá heslo, bude pro něho obtížné ho použít k ukradení vašich peněz.

Nespadněte do pastí zločinců. Kybernetičtí zločinci usilují o ukradení soukromých informací jakéhokoli uživatele, aby ukradli informace nebo peníze. Z tohoto důvodu se snaží neoprávněně vniknout různými způsoby: s oznámeními, škodlivými e-maily, které vyzývají ke změně hesla atd. Než budete věnovat pozornost tomuto typu požadavků, je nutné ověřit, zda byly skutečně odeslány z banky.

Po dokončení transakce se od aplikace odpojte. Po dokončení nákupu nebo revize účtů v bance, se musíte od aplikace odpojit kliknutím na tlačítko "odejít" nebo "odhlásit se", abyste se vyhnuli tomu, že relace zůstane otevřená a třetí strany k ní mohou mít přístup.

Aktivujte si notifikace přes SMS. Nebudete-li pravidelně kontrolovat bankovní účet, může být velmi užitečné aktivovat SMS oznámení vždy při provedení transakce, protože tímto způsobem můžete jednat rychle.

Zdroj: Doporučení ESET, nejvýznamnější bezpečnostní společnosti se sídlem v Evropské unii, pro používání elektronických zařízení a bezpečné provádění finančních internetových transakcí

Bezpečnostní opatření.

Co je to bezpečnostní opatření a jak o něho požádám?

Vaše elektronické bankovníctví obsahuje systém bezpečnostního opatření, který umožňuje bezpečně vás identifikovat.

V současné době existují dvě možnosti opatření.:

- Zaslání klíče formou SMS
- Koordinace s použitím karty.

Projděte si všechna bezpečnostní opatření banky na webových stránkách nebo na pobočce.

Souřadnice se týkají dodatečného bezpečnostního postupu a jsou nezbytné pro podpis transakcí, které provedete prostřednictvím elektronického bankovníctví a telefonního bankovníctví. Souřadnice si můžete zkontrolovat na zadní straně karty vzdáleného bankovníctví, kterou poskytla vaše banka. Nezapomeňte, že pokaždé, když s těmito kanály pracujete nebo je spravujete, požádáte o souřadnici složenou z písmene a čísla, které musíte umístit do pole, ve kterém se oba protínají. Některé bankovní subjekty nepoužívají karty se souřadnicemi, ale jako bezpečnostní alternativu posílají kód formou SMS na mobilní telefon, který jste přidružili k vašemu bankovnímu účtu nebo kreditní kartě a musíte ho zadat, abyste ověřili operaci, kterou děláte.

CVIČENÍ

Cvičení 1 Hlavní výhody internetového bankovníctví pro uživatele

Vytvořte seznam s alespoň 3 hlavními výhodami, které poskytují služby internetového bankovníctví a vysvětlete je vlastními slovy:

Hlavní výhody

Cvičení 2 Stát se uživatelem internetového bankovníctví

Jaké jsou tři identifikační údaje, které byste měli použít v různých okamžicích pro provozování internetového bankovníctví?

Fáze identifikace	Poskytovaná data
Oznámení systému online bankovníctví, kdo jste, aby pro vás mohli vybrat informace o vašich bankovních účtech	
Získáte přístup k bankovním informacím	
Ověříte operaci banky, kterou chcete provést	

Cvičení 3 Základní online bankovní operace

Napište minimálně 5 základních operací, které lze provést v internetových bankovních systémech:

Cvičení 4 Seznámení se s osvědčenými postupy v oblasti bezpečnosti internetového bankovníctví

Prohlédněte si seznam níže uvedených akcí a uveďte, které osvědčené postupy zajišťují bezpečný provoz v internetovém bankovníctví, označujte je jako Ano (A) nebo označte, že pravdivé nejsou (N/ Ne):

Bezpečnostní opatření	Ano (A) / Ne (N)
Vstupujte do systému, abyste si zkontrolovali zůstatek alespoň každou hodinu.	
Odpojte se od aplikace, když dokončíte transakci.	
Napište si heslo tam, kde ho snadno naleznete a pomůže vám to si ho zapamatovat	
Aktivujte si SMS upozornění	
Jako své klíčové heslo použijte váš datum narození	
Nesdílejte hesla mezi aplikacemi	
Kartu a své heslo mějte uložené společně v peněženke	
Neprovádějte transakce z neznámých zařízení	
Používejte dvoufaktorové ověření.	

DALŠÍ ČTENÍ A ZDROJE

Příklad online bankovního průvodce uživatele

https://www.mybank.com/pdf/Internet_Banking_Guide.pdf

Příklad online bankovního průvodce uživatele (španělská banka)

<https://www.abanca.com/files/docs/es-manual-operativo-banca-electronica-particulares.pdf>

Seguridad para todos en la Sociedad de la Información (Spanish)

<http://www.csirtcv.gva.es/sites/all/files/downloads/Seguridad%20para%20tod%40s%20en%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informacion.pdf>

Několik video tutoriálů internetových operací (příklad Bank of Ireland):

Změna nebo zrušení trvalého příkazu

https://youtu.be/fF_IVl4FVAo

Přidání vkladového účtu pro online prohlížení

<https://youtu.be/Bbn0SVII-t8>

Registrace péče o kartu

<https://youtu.be/3qJptG0Qsng>

Nastavte a proveďte mezinárodní platbu na BOI Mobile

<https://youtu.be/9hLYW0hMgO4>

Aktualizace adresy online

https://youtu.be/_Nv5RZAqKIQ

Žádost o produkt online

<https://youtu.be/NuDqp2DIjLA>

Položení dotazu a aktualizace vašich údajů online

<https://youtu.be/O6WP8K4-YMw>

Nastavení oznámení ke vkladovému účtu

<https://youtu.be/e4UpP08QBEO>

Nastavení a provedení mezinárodní platby online (příklad Bank of Ireland)

<https://youtu.be/WO-FIHhOREE>

ŘEŠENÍ CVIČENÍ

Cvičení 1 Hlavní výhody internetové bankovnictví pro uživatele

Seznam by měl zahrnovat alespoň 3 z následujících hlavních výhod

Hlavní výhody
Pohodlí
Rychlost
Dostupnost
Žádné poplatky
Autonomie

Cvičení 2 Stát se uživatelem internetového bankovníctví

Existují tři identifikační údaje, které musí být použity v různých okamžicích během operace internetového bankovníctví:

Fáze identifikace	Poskytovaná data
Oznámení systému online bankovníctví, kdo jste, aby pro vás mohli vybrat informace o vašich bankovních účtech	Občanský průkaz, pas nebo povolení k pobytu
Získáte přístup k bankovním informacím	Přístupové heslo
Ověříte operaci banky, kterou chcete provést	Elektronický podpis

Cvičení 3 Základní online bankovní operace

Seznam by měl zahrnovat alespoň 5 následujících základních operací:

GLOBÁLNÍ NASTAVENÍ
OBLÍBENÉ
ÚČTY
BANKOVNÍ PŘEVODY
KREDITNÍ/DEBETNÍ KARTY
POJIŠTĚNÍ
PLATBA ÚČTŮ / DANĚ
INVESTIČNÍ FONDY
MOBILNÍ TELEFON
PŮJČKY
FINANČNÍ VKLADY
AKCIE A FONDY
PENZIJNÍ PLÁNY

Cvičení 4 Seznámení se s osvědčenými postupy v oblasti bezpečnosti internetového bankovníctví

Bezpečnostní opatření	Ano (A) / Ne (N)
Vstupujte do systému, abyste si zkontrolovali zůstatek alespoň každou hodinu.	NE
Odpojte se od aplikace, když dokončíte transakci.	ANO
Napište si heslo tam, kde ho snadno naleznete a pomůže vám to si ho zapamatovat	NE
Aktivujte si SMS upozornění	ANO
Jako své klíčové heslo použijte váš datum narození	NE
Nesdílejte hesla mezi aplikacemi	ANO
Kartu a své heslo mějte uložené společně v peněžence	NE
Neprovádějte transakce z neznámých zařízení	ANO
Používejte dvoufaktorové ověření.	ANO