



Prieskum internetového bankovníctva č. 1



Pripravil:

ECENTER: Pavol Kopečný (manažér projektu), Tomáš Just a kolektív
pkopcny@ecenter.sk

Grosslingova 17

811 01 Bratislava

SLOVAKIA

Tel.: +421 2 5273.1124

Fax: +421 2 5273.1211

www.ecenter.sk

OBSAH

Úvod.....	4
PROJEKT	7
1. Koľko sekúnd trvá, kým na internete nájdem informácie potrebné pre otvorenie osobného účtu?7	
1.1. Koľko obrazoviek musí zákazník preklikať?	7
2. Ktoré osobné údaje a dokumenty sú potrebné na otvorenie osobného účtu?	8
3. Možnosť otvorenia osobného účtu mimo pobočky, alebo online.....	8
4. Koľko formulárov treba podpisovať pri zriadení účtu?	8
5. Koľko podpisov treba spraviť pri otváraní účtu?	9
6. Aká je minimálna nedisponibilná čiastka na účte?	9
7. Mesačné poplatky spojené s vedením účtu ?	10
8. Poplatky za poštové informácie o stave a pohyboch na účte?.....	10
9. Čas potrebný na otvorenie účtu, (od vstupu do banky po odchod z banky)?.....	11
10. Minimálny čas na zriadenie služby e-banking?	11
10.1. Je za to poplatok, ak áno aký?	12
11. Poplatky spojené so zavedením e-banking služby?	12
12. Koľko bezpečnostných prvkov má e-banking?.....	12
13.1. Je možná online zmena osobných údajov?	13
13.2. Je možná online zmena bezpečnostných prvkov?.....	13
14. Aký dlhý čas mám na vyplnenie transakcie, alebo platobného príkazu bez opätovného zhlásenia?	14
15. Existuje funkcia zablokovania IP - pri zadávaní chybných bezpečnostných dát?	14
15.1. Koľko krát môžem zadať zlé bezpečnostné dáta?	15
16. Koľko musím čakať po zablokovaní prístupu z IP na opätovné odblokovanie?	15
17. Akým spôsobom banka informuje o neautorizovaných prístupoch?	16
18. Existuje nástroj na generovanie IBAN?	16
19. Upozornenie o neštandardných pohyboch (napríklad: nerealizovaná platba, platba zo zahraničného účtu).....	17
20. Akými kanálmi okrem výpisov banka môže informovať klienta o sprave a pohyboch na účte?17	
21. Koľko krát treba kliknúť od Homepage kým je možné zadať Login pre online banking?	18
22. Je telefónne číslo na Hotline uvedené na karte?	18
23. Výška poplatku - domáci prevod.	19
24. Výška poplatku - zahraničný prevod.	19
25. Rýchlosť intrabankového prevodu.	19
26. Rýchlosť prevodu (pripísanie na 2 účet) - domáci prevod.	19
27. Aká je doba, za ktorú sa dá zrušiť potvrdený prevod? Ak, je odpoveď áno, to platí pre prevod do inej banky.	20
28. Možnosť voľby denného limitu cez E-banking – domáci prevod	20
29. Možnosť voľby denného limitu cez Ebanking – zahraničný prevod.....	21
30. Koľko unikátnych dát potrebujem na uzamknutie účtu cez internet?	21
31. Aká dlhá je doba archivácie údajov o pohybe na účte dostupných pre klienta?.....	21
32. Možnosť zriadenia pravidelného platobného príkazu on-line. -	22
33. Možnosť zrušenia pravidelného platobného príkazu on-line.....	22
34. Existencia funkcie jednorázového platobného príkazu k presnému termínu.....	22

35. Vyhľadávanie transakcií podľa zadaných kritérií v službe e-banking. Napr. objemu, varabilného symbolu.	23
36. V akom formáte je možný export údajov zo systému e-banking?.....	24
37. Možnosť vytvoriť zoznam obchodných partnerov s prednastavenými dátami.....	25
38. Možnosť manipulácie s viacerými účtami na jedno prihlásenie v službe e-banking.....	25
39. Možnosť manipulácie s viacerými účtami na viac prihlásení v rámci jedného subjektu v službe e-banking.....	26
40. Existencia zoznamu platobných kariet vydaných k otvoreným účtom v E-bankingu.....	26
41.1. Možnosť on-line podania žiadosti o vydanie platobnej karty.	27
41.2. Možnosť on-line podania žiadosti o, alebo zriadenia GSM banking.....	27
41.3. Možnosť on-line zmeny produktového balíka.	28
42. Možnosť podanie žiadostí na zmenu limitu platobnej karty on-line.....	28
43. Možnosť online zablokovania platobnej karty podľa výberu	29
44. Možnosť zmrazenia účtu prostredníctvom služby e-banking.	29
45. Možnosť online zablokovania účtu cez E-banking.....	30
46. Možnosť zníženia limitu ľubovoľnej platobnej karty.	30
47. Možnosť zvýšenia limitu ľubovoľnej platobnej karty.....	31
48. Možnosť administrovania prístupových práv ďalším osobám, ktoré majú prístup na účet.	31
49. Aké možnosti administrovania banka poskytuje?	32
50. Možnosť, aby osoba A zadávala platby a osoba B potvrdzovala platby, a zároveň osoba A nemá prístup na prehliadanie platieb.....	32
51. Poplatok za zrušenie platobnej karty	33
52.1. Ako dlho trvá zatvorenie účtu v banke?.....	33
52.2. Ako dlho trvá zatvorenie účtu?.....	34
53. Aké sú poplatky za zatvorenie účtu v Banke?.....	34
54. Možnosť zmrazenia poskytovaných služieb na určité časové obdobie.	35
55. Možnosti zatvorenia účtu v banke?.....	35
Súhrnné Grafy	35

1. Manažérsky súhrn

1.1 Cieľ

Cieľom projektu je porovnanie bánk na slovenskom trhu a to najmä v oblasti elektronického bankovníctva. V projekte sa porovnáva úroveň poskytovaných služieb ich kvality, bezpečnosti, komfortnosti a dostupnosti služieb spojených hlavne so službou E-banking.

1.2 Obsah

Prieskum bol zameraný na oblasti týkajúce sa služieb spojených s otváraním a zatváraním účtov v pobočkách bánk, na operácie spojené so službou E-banking, od zabezpečenia, bezpečnosti, rýchlosti transakcií až po jednoduchosť a dostupnosť služby E-banking.

1.3 Pre koho je projekt určený

Výsledky projektu sú určené najmä pre Výkonných riaditeľov, Manažérovi rozvoja podnikania, Manažérovi riadenia procesov, Marketingovému manažerovi, IT a E-commerce manažerom, Produktovým manažerom, Projektovým manažerom a pre manažerov centra služieb zákazníkom.

1.4 Benefity

Projekt napomáha výkonnému riaditeľovi pri identifikácii strategického smerovania a pri vytýčení dlhodobých cieľov spoločnosti. Manažerom firemného rozvoja podnikania poskytuje možnosť identifikácie priestorov na trhu. Manažerovi riadenia procesov slúži na efektívnejšie definovanie procesov. Marketingovému manažerovi projekt poskytuje možnosti vylepšenia stratégie pri tvorbe a ponuke produktov, spôsoby oslovovania nových a súčasných klientov, odhalenie, vylepšenie slabých a budovanie na silných stránkach firmy v porovnaní s konkurenciou, umožňuje kvalitnejšiu cenotvorbu a efektívnejšie oslovenie zákazníkov. IT a E-commerce manažerom ponúka nové nápady na vylepšenia on-line bankingu, zlepšenie prehľadnosti a ovládania pri používaní.

2. Projekt

2.1 Časový harmonogram

Projekt sa uskutočnil v termíne od 18.7.2006 do 20.2.2007

2.2 Stručný popis projektu

Projekt je orientovaný na operácie a činnosti vykonávané v pobočkách bánk, alebo prostredníctvom služby E-banking. Projekt je zameraný výlučne na činnosti, ktoré možno objektívne porovnávať a hodnotiť.

2.3 Realizácia projektu

Venuje sa dôslednému skúmaniu poskytovaných služieb od úplného začiatku styku s bankou. Teda od zistenia údajov o bankových službách od zamestnancov na pobočke, na callcentre, z web stránok bánk, cez otváranie účtu v banke a operácie prostredníctvom služby E-banking až po zatvorenie účtu v banke.

Zisťovali sme rýchlosť, akou je možné otvoriť a zatvoriť účet, aké úkony pri tom zákazník musí vykonať. Týmto sme hľadali možné nedostatky pri kontakte s klientom, kde by banka mohla odstrániť tieto nedostatky a tým aj zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb a možnosť pre znižovanie administratívnych nákladov.

Dôležitou časťou projektu bolo skúmanie služieb spojených s operáciami na účtoch a so službou E-banking. Služba E-banking slúži na uľahčenie kontaktu klienta s bankou a šetrí jeho čas. Na druhej strane služba E-banking uľahčuje administráciu v banke a taktiež je nástrojom na znižovanie nákladov.

2.4 Výsledok projektu

Analýzou a porovnávaním zistených údajov zo všetkých bank, sme mali možnosť vyvodiť objektívne závery a odporúčania. Výsledky prieskumu odhalili možné nedostatky a možnosti ako znižovať náklady pri zachovanej úrovni poskytovaných služieb, alebo ako zvýšiť úroveň kvality poskytovaných služieb pri zachovanej úrovni nákladov a tým lepšie uspokojiť požiadavky náročných klientov.

3. Ciele projektu

Detailnejšie ciele projektu boli nasledovné:

- 3.1 Zistiť kvalitu poskytovaných služieb v jednotlivých pobočkách bánk.
- 3.2 Zistiť skutočný čas, za ktorý zákazníkovi budú prístupné všetky služby vyplývajúce zo zmlúv, v porovnaní so skutočnosťou.
- 3.3 Komplexné preskúmanie poskytovania služby E-banking.
- 3.4 Komfortnosť a praktickosť využitia bezpečnostných prvkov E-banking.
- 3.5 Ohodnotiť komfortnosť a praktickosť využitia operácií na účte prostredníctvom služby E-banking:
 - rýchlosť intrabankových prevodov
 - rýchlosť medzibankových prevodov
 - prehľadnosť e-bankingu (homepage pre e-banking)
 - jednoduchosť ovládania
 - prítomnosť nedostatkov
- 3.6 Porovnať zaznamenané údaje
- 3.7 Odhaliť nedostatky
- 3.8 Navrhnuť riešenia na odstránenie zistených nedostatkov

PROJEKT

1. Koľko sekund trvá, kým na internete nájdem informácie potrebné pre otvorenie osobného účtu?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Poštová banka	12,4 s
2.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	13 s
3.	Istrobanka	14 s
4.	HVB BANK Bank	15,7 s
5.	Všeobecná úverová banka	18,6 s
6.	UniBanka Banka	19,7 s
7.	Ľudová banka	20,3 s
8.	ČSOB	21,5 s
9.	Tatra Banka banka	27,7 s
10.	Slovenská sporiteľňa	29 s
11.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	42,4 s

Zdroj: zistené interným prieskumom Ecenter na vzorke 3 ľudí (priemer)

1.1. Koľko obrazoviek musí zákazník preklikať?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Poštová banka	1
1.	UniBanka Banka	1
1.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	1
1.	Ľudová banka	1
2.	ČSOB	2
2.	Všeobecná úverová banka	2
3.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	3
3.	HVB BANK Bank	3
3.	Istrobanka	3
3.	Slovenská sporiteľňa	3
3.	Tatra Banka banka	3

Zdroj: zistené interným prieskumom Ecenter na vzorke 3 ľudí (priemer)

2. Ktoré osobné údaje a dokumenty sú potrebné na otvorenie osobného účtu?

Poradie	Názov banky	Údaj
	ČSOB	- občianský preukaz - druhý doklad : zdravotný preukaz, vodičský preukaz (väčšia bezpečnosť, ale zdĺhavejší a menej prístupný proces)
	Dexia banka Slovensko	- občianský preukaz
	HVB Bank	- občianský preukaz
	Istrobanka	- občianský preukaz
	Ľudová banka	- občianský preukaz
	OTP Banka Slovensko	- občianský preukaz
	Poštová banka	- občianský preukaz
	Slovenská sporiteľňa	- občianský preukaz
	Tatra Banka	- občianský preukaz
	UniBanka	- občianský preukaz
	Všeobecná úverová banka	- občianský preukaz

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

3. Možnosť otvorenia osobného účtu mimo pobočky, alebo online.

Žiadna banka takúto možnosť neposkytuje.

4. Koľko formulárov treba podpisovať pri zriadení účtu?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Tatra Banka banka	3F, 6strán / 2 F, 3 strany
2.	Poštová banka	2F, 5 strán / 2 F, 7 strán
3.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	3F, 6 strán / 3 F, 6 strán
4.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	4F/ 3F, 9 strán
5.	UNIBANKA Banka	3F, 8 strán / 2 F, 6 strán
6.	Slovenská sporiteľňa	4F, 9 strán / 2F, 5 strán
7.	HVB BANK Bank	3F, 11 strán/ 3F, 8 strán
8.	Istrobanka	5F, 11 strán/ 4F, 10 strán
9.	Všeobecná úverová banka	3F, 14 strán / 3F, 14 strán
10.	Ľudová banka	1F, 8 strán+12stran EB / 1F, 8 strán
11.	ČSOB	6F, 22 strán/ 4F, 10 strán

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

5. Koľko podpisov treba spraviť pri otvárani účtu?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Poštová banka	3p / 3p
2.	Tatra Banka banka	6p / 4p
3.	UNIBANKA Banka	6p / 5p
4.	Všeobecná úverová banka	6p / 6p
5.	Ľudová banka	6p / 6p
6.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	7p / 6p
7.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	7p / 7p
8.	Slovenská sporiteľňa	8p / 7p
9.	HVB BANK Bank	9p / 4p
10.	ČSOB	11p / 8p
11.	Istrobanka	11p / 10p

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter (otváranie prvého účtu/ otváranie druhého účtu)

6. Aká je minimálna nedisponibilná čiastka na účte?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Tatra Banka banka	0 Sk
2.	Slovenská sporiteľňa	0/ 200 Sk*
3.	Ľudová banka	200 Sk
3.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	200 Sk
3.	Poštová banka	200 Sk
3.	Všeobecná úverová banka	200 Sk
7.	Istrobanka	300 Sk
7.	UNIBANKA banka	300 Sk
9.	ČSOB	500 Sk
9.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	500 Sk
9.	HVB BANK Bank	500 Sk

* Neexistuje možnosť otvoriť dva rovnaké balíčky služieb

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

7. Mesačné poplatky spojené s vedením účtu ?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Poštová banka	29 Sk
2.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	30 Sk
3.	UNIBANKA Banka	49 Sk
4.	Istrobanka	62,50 / 38 Sk*
5.	Tatra Banka banka	69 Sk
6.	Ľudová banka	70 Sk
7.	Slovenská sporiteľňa	89 / 30 Sk*
8.	ČSOB	99 Sk
8.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	99 Sk
10.	HVB BANK Bank	159 Sk
11.	Všeobecná úverová banka	177 / 47 Sk *

* Neexistuje možnosť otvoriť dva rovnaké balíčky služieb
výber balíka bol za účelom zvolenia vhodných služieb pre zaneprázdnených ľudí
Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

8. Poplatky za poštové informácie o stave a pohyboch na účte?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	ČSOB	0 Sk
1.	HVB BANK Bank	0 Sk
1.	Ľudová banka	0 Sk
1.	Tatra Banka banka	0 Sk
1.	UNIBANKA Banka	0 Sk
1.	Všeobecná úverová banka	0 Sk
7.	Istrobanka	0 / 9 Sk
8.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	7 Sk
8.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka	7 Sk
10.	Poštová banka	9 Sk
11.	Slovenská sporiteľňa	18 Sk

* Neexistuje možnosť otvoriť dva rovnaké balíčky služieb
Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

9. Čas potrebný na otvorenie účtu, (od vstupu do banky po odchod z banky)?

Poradie	Názov banky	Údaj (pobočka 1 / pobočka 2)
1.	Dexia banka Slovensko banka Slovensko	15 min / 30 min
2.	HVB BANK Bank	25 min/ 15 min
3.	OTP BANKA SLOVENSKO Banka Slovensko	24 min / 22 min
4.	Ľudová banka	30 min / 15 min
5.	Poštová banka	30 min / 15 min
6.	Všeobecná úverová banka	25 min / 20 min
7.	Tatra Banka	29 min/ 30 min
8.	ČSOB	35 min / 28 min
9.	Slovenská sporiteľňa	45 min / 18 min
10.	UniBanka	45 min / 24 min
11.	Istrobanka	45 min / 30 min

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter (pobočka 1/ pobočka 2)
 Pobočka 1 - v nákupných centrách
 Pobočka 2 - v center mesta

10. Minimálny čas na zriadenie služby e-banking?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	ČSOB	Okamžite
2.	Dexia banka Slovensko	24 hod
2.	HVB Bank	24 hod
2.	Istrobanka	24 hod
2.	Slovenská sporiteľňa	24 hod
2.	UniBanka	24 hod
2.	Všeobecná úverová banka	24 hod
8.	Tatra Banka	3 dní
9.	Poštová banka	5 dní
9.	Ľudová banka	5 dní
11.	OTP Banka Slovensko	14 dní

Čas na zriadenie reprezentuje skutočný čas pre prístup k službe E-banking
 Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

10.1. Je za to poplatok, ak áno aký?

V žiadnej banke nebolo možné urýchliť zriadenie E-bankingu

Zdroj: Samotné otváranie účtu v banke osobou z Ecenter

11. Poplatky spojené so zavedením e-banking služby?

0 Sk vo všetkých bankách

12. Koľko bezpečnostných prvkov má e-banking?

Poradie	Názov banky	Pin	Grid	Heslo	Token	Čipova karta	Počítadlo	Autorizačný kód	Počet
1.	Dexia banka Slovensko	✓	✓	✓					3
1.	Ľudová banka	✓	✓		✓				3
1.	Slovenská sporiteľňa			✓			✓	✓	3
2.	ČSOB	✓				✓			2
2.	OTP Banka Slovensko		✓	✓					2
2.	Tatra Banka		✓	✓					2
2.	UniBanka	✓		✓					2
2.	Všeobecná úverová banka	✓		✓					2
3.	HVB Bank				✓				1
3.	Istrobanka			✓					1
3.	Poštová banka			✓					1

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter pri prihlasovaní sa do E-bankingu.

13.1. Je možná online zmena osobných údajov?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Áno
1.	Dexia banka Slovensko	Áno
1.	HVB Bank	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
9.	Istrobanka	Nie
9.	Slovenská sporiteľňa	Nie
9.	UniBanka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

13.2. Je možná online zmena bezpečnostných prvkov?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Áno
1.	Dexia banka Slovensko	Áno
1.	Istrobanka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
10.	Ľudová banka	Nie
10.	HVB Bank	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

14. Aký dlhý čas mám na vyplnenie transakcie, alebo platobného príkazu bez opätovného zhlásenia?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	OTP Banka Slovensko	30 min
1.	Poštová banka	30 min
3.	ČSOB	20 min
3.	Ľudová banka	20 min
3.	Slovenská sporiteľňa	20 min
6.	Všeobecná úverová banka	15 min
7.	Dexia banka Slovensko	10 min.
7.	HVB Bank	10 min.
7.	Istrobanka	10 min.
10.	Tatra Banka	10 min.
11.	UniBanka	10 min.

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu a informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

15. Existuje funkcia zablokovania IP - pri zadávaní chybných bezpečnostných dát?

Poradie	Názov banky	Údaj
	ČSOB	Áno
	Dexia banka Slovensko	Áno
	HVB Bank	Áno
	OTP Banka Slovensko	nie
	Poštová banka	nie, zablokuje možnosť prihlasovania na 30 min.
	Istrobanka	nie, zablokuje sa možnosť prihlasovať
	Slovenská sporiteľňa	nie, zablokuje sa možnosť prihlasovať
	Tatra Banka	nie, zablokuje sa možnosť prihlasovať
	UniBanka	nie, zablokuje sa možnosť prihlasovať
	Ľudová banka	nie, zablokuje celý účet
	Všeobecná úverová banka	nie, zablokuje celý účet

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

15.1. Koľko krát môžem zadať zlé bezpečnostné dáta?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Ľudová banka	10 x Token, 7 x Grid
2.	UniBanka	9
3.	Všeobecná úverová banka	povedali 3x, ale na stránke píšú 20x
4.	Dexia banka Slovensko	5
5.	ČSOB	3
5.	HVB Bank	3
5.	OTP Banka Slovensko	3
5.	Slovenská sporiteľňa	3
5.	Tatra Banka	3
10.	Istrobanka	Na callcentre nevedeli zodpovedať
10.	Poštová banka	Na callcentre nevedeli zodpovedať

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

16. Koľko musím čakať po zablokovaní prístupu z IP na opätovné odblokovanie?

Poradie	Názov banky	Údaj
	Slovenská sporiteľňa	30 min
	Poštová banka	30 min
	HVB Bank	Telefonicky
	Tatra Banka	Telefonicky
	ČSOB	Ísť na pobočku
	Dexia banka Slovensko	Ísť na pobočku
	Ľudová banka	Ísť na pobočku
	OTP Banka Slovensko	Ísť na pobočku
	UniBanka	Ísť na pobočku
	Všeobecná úverová banka	Ísť na pobočku
	Istrobanka	Údaje neboli dostupné ani na call centre ani na web stránke

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

17. Akým spôsobom banka informuje o neautorizovaných prístupoch?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Sms po prihlásení do EB
1.	Dexia banka Slovensko	Sms po prihlásení do EB
1.	Ľudová banka	Sms po prihlásení do EB
1.	Tatra Banka	Sms po prihlásení do EB
1.	Všeobecná úverová banka	Sms po prihlásení do EB
6.	Slovenská sporiteľňa	je to iba v prehľade v EB
7.	HVB Bank	nie je táto možnosť
7.	Istrobanka	nie je táto možnosť
7.	OTP Banka Slovensko	nie je táto možnosť
7.	UniBanka	nie je táto možnosť
7.	Poštová banka	nie je táto možnosť

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

18. Existuje nástroj na generovanie IBAN?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	HVB Bank	Áno
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
1.	ČSOB	áno, ale iba na homepage
7.	Dexia banka Slovensko	Nie
7.	OTP Banka Slovensko	Nie
7.	Poštová banka	Nie
7.	Slovenská sporiteľňa	Nie
7.	UniBanka	Nie

Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

19. Upozornenie o neštandardných pohyboch (napríklad: nerealizovaná platba, platba zo zahraničného účtu).

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Istrobanka	Sms, email, fax *
2.	ČSOB	Mail, sms *
2.	Tatra Banka	Mail, sms *
2.	UniBanka	Mail, sms *
5.	Poštová banka	Sms
5.	Slovenská sporiteľňa	Sms
5.	Všeobecná úverová banka	Mail
5.	Dexia banka Slovensko	Mail
9.	HVB Bank	Nie
9.	Ľudová banka	Nie
9.	OTP Banka Slovensko	Nie

* klient si môže zvoliť

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

20. Akými kanálmi okrem výpisov banka môže informovať klienta o sprave a pohyboch na účte?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Istrobanka	Sms, email, fax
2.	Dexia banka Slovensko	Sms, mail
2.	ČSOB	Sms, mail
2.	Tatra Banka	Sms, mail
2.	UniBanka	Sms, mail
6.	Slovenská sporiteľňa	Sms – ale musí sa aktivovať
7.	Poštová banka	Sms
7.	Všeobecná úverová banka	Mail
11.	Ľudová banka	Nie
11.	OTP Banka Slovensko	Nie
11.	HVB Bank	Nie

* klient si môže zvoliť

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

21. Koľko krát treba kliknúť od Homepage kým je možné zadať Login pre online banking?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Dexia banka Slovensko	1
1.	Slovenská sporiteľňa	1
1.	Tatra Banka	1
1.	UniBanka	1
1.	Všeobecná úverová banka	1
6.	ČSOB	2
6.	HVB Bank	2
6.	Istrobanka	2
6.	Ľudová banka	2
10.	OTP Banka Slovensko	3
10.	Poštová banka	3

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

22. Je telefónne číslo na Hotline uvedené na karte?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
11.	Dexia banka Slovensko	Nie
11.	HVB Bank	Nie
11.	Istrobanka	Nie
11.	Ľudová banka	Nie
11.	OTP Banka Slovensko	Nie

23. Výška poplatku - domáci prevod.

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Dexia banka Slovensko	0 Sk
2.	OTP Banka Slovensko	2 Sk
3.	ČSOB	3 Sk
3.	HVB Bank	3 Sk
3.	Istrobanka	3 Sk
3.	Ľudová banka	3 Sk
3.	Poštová banka	3 Sk
3.	Slovenská sporiteľňa	3 Sk
3.	Tatra Banka	3 Sk
3.	UniBanka	3 Sk
11.	Všeobecná úverová banka	4,5 Sk

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

24. Výška poplatku - zahraničný prevod.

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	ČSOB	2%
2.	OTP Banka Slovensko	1.5%
3.	Dexia banka Slovensko	1% min. 200, max. 1200
4.	Istrobanka	1%
5.	UniBanka	1% ale závisí od balíka služieb
6.	HVB Bank	0.5% Min 200 max 3000
7.	Slovenská sporiteľňa	200 Sk
8.	Poštová banka	245 Sk
9.	Ľudová banka	do 10 tis-270 Sk, nad 10 tis - 400 Sk
10.	Tatra Banka	300 Sk
11.	Všeobecná úverová banka	do 50 tis.300 Sk, nad 50 tis. 600

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

25. Rýchlosť intrabankového prevodu.

Všetky banky v deň zadania prevodu

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

26. Rýchlosť prevodu (pripísanie na 2 účet) - domáci prevod.

Na nasledujúci deň bol už prevod pripísaný na účet - zisťované prevodmi

Prevody urobené v doobedňajších hodinách.

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

27. Aká je doba, za ktorú sa dá zrušiť potvrdený prevod?

(Odpoveď áno platí iba pre prevod do inej banky. Žiadna banka neumožňuje zrušenie potvrdeného prevodu v rámci banky).

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Dexia banka Slovensko	do 24tej hod do inej Banky
2.	ČSOB	do 18tej hodiny pre nadchádzajúci deň
3.	Istrobanka	v rámci banky nie, ale ináč do 17 30 na pob.
4.	HVB Bank	iba pre platby na ďalší deň do 16 30hod
5.	Ľudová banka	platba v rámci banky sa nedá zrušiť, ale mimo b, do 17 hod na pobočke
6.	OTP Banka Slovensko	áno, ale iba platba na ďalší deň
7.	Všeobecná úverová banka	4 denné dávky
8.	UniBanka	Na callcentre nevedeli zodpovedať
8.	Poštová banka	Na callcentre nevedeli zodpovedať
10.	Slovenská sporiteľňa	Nie je možné
10.	Tatra Banka	Nie je možné

Potvrdený intrabankový prevod nie je možné zrušiť v žiadnej banke.

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

28. Možnosť voľby denného limitu cez E-banking – domáci prevod

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
4.	ČSOB	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Dexia banka Slovensko	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	HVB Bank	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Istrobanka	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	OTP Banka Slovensko	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Slovenská sporiteľňa	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Tatra Banka	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	UniBanka	nie je táto možnosť, iba na pobočke

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

29. Možnosť volby denného limitu cez Ebanking – zahraničný prevod

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
1.	Poštová banka	Áno
4.	ČSOB	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Dexia banka Slovensko	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	HVB Bank	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Istrobanka	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	OTP Banka Slovensko	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Slovenská sporiteľňa	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	Tatra Banka	nie je táto možnosť, iba na pobočke
4.	UniBanka	nie je táto možnosť, iba na pobočke

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

30. Koľko unikátnych dát potrebujem na uzamknutie účtu cez internet?

Táto možnosť v žiadnej z bánk neexistuje.

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

31. Aká dlhá je doba archivácie údajov o pohybe na účte dostupných pre klienta?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Ľudová banka	od založenia po zrušenie účtu
1.	Slovenská sporiteľňa	od založenia po zrušenie účtu
1.	Tatra Banka	od založenia po zrušenie účtu
4.	Dexia banka Slovensko	12 mesiacov
5.	ČSOB	94 dní
5.	Istrobanka	3 mesiace
5.	Poštová banka	3 mesiace
5.	Všeobecná úverová banka	3 mesiace
9.	HVB Bank	60 dní
10.	OTP Banka Slovensko	Nevedeli zodpovedať
10.	UniBanka	Nevedeli zodpovedať

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra.

32. Možnosť zriadenia pravidelného platobného príkazu on-line. -

Všetky banky poskytujú túto možnosť.

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

33. Možnosť zrušenia pravidelného platobného príkazu on-line.

Všetky banky poskytujú túto možnosť.

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

34. Existencia funkcie jednorázového platobného príkazu k presnému termínu.

Všetky banky poskytujú túto možnosť

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

35. Vyhľadávanie transakcií podľa zadaných kritérií v službe e-banking. Napr. objemu, variabilného symbolu.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Dátum</i>	<i>Variabilný symbol</i>	<i>Suma</i>	<i>Špecifický symbol</i>	<i>Konštantný symbol</i>	<i>Popis platby</i>	<i>Počet</i>
1.	Dexia banka Slovensko	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
1	HVB Bank	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
1.	Ľudová banka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
1.	Slovenská sporiteľňa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.	UniBanka	✓	✓	✓			✓	4
6.	Všeobecná úverová banka	✓		✓			✓	3
7.	Istrobanka	✓					✓	2
8.	ČSOB	✓						1
8.	OTP Banka Slovensko	✓						1
8.	Tatra Banka	✓						1
8.	Poštová banka	✓						1

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

36. V akom formáte je možný export údajov zo systému e-banking?

Poradie	Názov banky	Txt	Dbf	Mt940	Xml	Súbor csv	Print	Počet
1.	Ľudová banka	✓	✓	✓			✓	4
2.	ČSOB	✓			✓		✓	3
3.	Dexia banka Slovensko				✓		✓	2
3.	HVB Bank					✓	✓	2
3.	OTP Banka Slovensko					✓	✓	2
3.	Slovenská sporiteľňa	✓					✓	2
3.	Tatra Banka	✓			✓			2
3.	Poštová banka	✓			✓			2
9.	Všeobecná úverová banka						✓	1
9.	UniBanka					✓		1
9.	Istrobanka						✓	1

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

37. Možnosť vytvoriť zoznam obchodných partnerov s prednastavenými dátami.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Áno
1.	Dexia banka Slovensko	Áno
1.	HVB Bank	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
11.	Istrobanka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

38. Možnosť manipulácie s viacerými účtami na jedno prihlásenie v službe e-banking.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	ČSOB	Áno
1.	Dexia banka Slovensko	Áno
1.	HVB Bank	Áno
1.	Istrobanka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Tatra Banka	Ano
11.	Ľudová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu a pri otváraní účtu v banke.

39. Možnosť manipulácie s viacerými účtami na viac prihlásení v rámci jedného subjektu v službe e-banking.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Ľudová banka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	UniBanka	Áno
4.	ČSOB	Nie
4.	Dexia banka Slovensko	Nie
4.	HVB Bank	Nie
4.	Istrobanka	Nie
4.	Slovenská sporiteľňa	Nie
4.	Tatra Banka	Nie
4.	Všeobecná úverová banka	Nie
4.	Poštová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

40. Existencia zoznamu platobných kariet vydaných k otvoreným účtom v E-bankingu.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Dexia banka Slovensko	Áno
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
8.	ČSOB	Nie
8.	HVB Bank	Nie
8.	Tatra Banka	Nie
8.	Poštová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

41.1. Možnosť on-line podania žiadosti o vydanie platobnej karty.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Istrobanka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
6.	ČSOB	Nie
6.	Dexia banka Slovensko	Nie
6.	HVB Bank	Nie
6.	Ľudová banka	Nie
6.	Slovenská sporiteľňa	Nie
6.	Tatra Banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

41.2. Možnosť on-line podania žiadosti o, alebo zriadenia GSM banking.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
	ČSOB	Nie
	Dexia banka Slovensko	Nie
	HVB Bank	Nie
	Istrobanka	Nie
	Ľudová banka	Nie
	OTP Banka Slovensko	Nie
	Poštová banka	Nie
	Slovenská sporiteľňa	Nie
	Tatra Banka	Nie
	UniBanka	Nie
	Všeobecná úverová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

41.3. Možnosť on-line zmeny produktového balíka.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Poštová banka	Áno
2.	ČSOB	Nie
2.	Dexia banka Slovensko	Nie
2.	HVB Bank	Nie
2.	Istrobanka	Nie
2.	Ľudová banka	Nie
2.	OTP Banka Slovensko	Nie
2.	Slovenská sporiteľňa	Nie
2.	Tatra Banka	Nie
2.	UniBanka	Nie
2.	Všeobecná úverová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

42. Možnosť podanie žiadosti na zmenu limitu platobnej karty on-line.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Istrobanka	Áno
1.	OTP Banka Slovensko	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
5.	ČSOB	Nie
5.	Dexia banka Slovensko	Nie
5.	HVB Bank	Nie
5.	Ľudová banka	Nie
5.	Slovenská sporiteľňa	Nie
5.	Tatra Banka	Nie
5.	UniBanka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

43. Možnosť online zablokovania platobnej karty podľa výberu

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Poštová banka	Áno
2.	ČSOB	Nie
2.	Dexia banka Slovensko	Nie
2.	HVB Bank	Nie
2.	Istrobanka	Nie
2.	Ľudová banka	Nie
2.	OTP Banka Slovensko	Nie
2.	Slovenská sporiteľňa	Nie
2.	Tatra Banka	Nie
2.	UniBanka	Nie
2.	Všeobecná úverová banka	Nie

Zdroj: Prieskum osobou z Ecenter po prihlásení sa do E-bankingu.

44. Možnosť zmrazenia účtu prostredníctvom služby e-banking.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Poštová banka	Áno(informácia z call centra, možnosť nebola nájdená)
2.	ČSOB	Nie
2.	Dexia banka Slovensko	Nie
2.	HVB Bank	Nie
2.	Istrobanka	Nie
2.	Ľudová banka	Nie
2.	OTP Banka Slovensko	Nie
2.	Slovenská sporiteľňa	Nie
2.	Tatra Banka	Nie
2.	UniBanka	Nie
2.	Všeobecná úverová banka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

45. Možnosť online zablokovania účtu cez E-banking.

Poradie	Názov banky	Údaj
	ČSOB	Nie
	Dexia banka Slovensko	Nie
	HVB Bank	Nie
	Istrobanka	Nie
	Ľudová banka	Nie
	OTP Banka Slovensko	Nie
	Poštová banka	Nie
	Slovenská sporiteľňa	Nie
	Tatra Banka	Nie
	UniBanka	Nie
	Všeobecná úverová banka	Áno(informácia z call centra, možnosť nebola nájdená)

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

46. Možnosť zníženia limitu ľubovoľnej platobnej karty.

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
5.	OTP Banka Slovensko	Áno, ale iba dočasne, ináč sa musí ísť na pobočku
6.	ČSOB	Nie
6.	Dexia banka Slovensko	Nie
6.	HVB Bank	Nie
6.	Slovenská sporiteľňa	Nie
6.	Tatra Banka	Nie
6.	UniBanka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

47. Možnosť zvýšenia limitu ľubovoľnej platobnej karty.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Poštová banka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
5.	OTP Banka Slovensko	Áno, ale iba dočasne, ináč sa musí ísť na pobočku
6.	ČSOB	Nie
6.	Dexia banka Slovensko	Nie
6.	HVB Bank	Nie
6.	Slovenská sporiteľňa	Nie
6.	Tatra Banka	Nie
6.	UniBanka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

48. Možnosť administrovania prístupových práv ďalším osobám, ktoré majú prístup na účet.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	HVB Bank	Áno, ale určiť na pobočke
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	UniBanka	Áno a v homebankingu je viac možností
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
8.	ČSOB	Business banking
9.	Poštová banka	Nie
9.	Dexia banka Slovensko	Nie
9.	OTP Banka Slovensko	nie

Väčšina pracovníkov v call centre ani nevedelia čo možnosť Administrovania znamená.

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

49. Aké možnosti administrovania banka poskytuje?

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	Tatra Banka	Rozdelenie na Aktívne a Pasívne operácie
2.	ČSOB	Business banking
3.	HVB Bank	Určiť na pobočke
4.	UniBanka	Viac možností v homebankingu
5.	Dexia banka Slovensko	Neposkytuje
5.	OTP Banka Slovensko	Neposkytuje
5.	Poštová banka	Neposkytuje
8.	Istrobanka	Nevedeli zodpovedať
8.	Ľudová banka	Nevedeli zodpovedať
8.	Slovenská sporiteľňa	Nevedeli zodpovedať
8.	Všeobecná úverová banka	Nevedeli zodpovedať

Väčšina pracovníkov v call center nevedela dostatočne odpovedať na túto otázku.

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

50. Možnosť, aby osoba A zadávala platby a osoba B potvrdzovala platby, a zároveň osoba A nemá prístup na prehliadanie platieb.

<i>Poradie</i>	<i>Názov banky</i>	<i>Údaj</i>
1.	HVB Bank	Áno
1.	Istrobanka	Áno
1.	Ľudová banka	Áno
1.	Slovenská sporiteľňa	Áno
1.	Tatra Banka	Áno
1.	UniBanka	Áno
1.	Všeobecná úverová banka	Áno
8.	ČSOB	V business banking
9.	Dexia banka Slovensko	Nie
9.	OTP Banka Slovensko	Nie
9.	Poštová banka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

51. Poplatok za zrušenie platobnej karty

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	ČSOB	0 Sk
1.	HVB Bank	0 SK
1.	Slovenská sporiteľňa	0 Sk
1.	Všeobecná úverová banka	0 Sk
5.	Dexia banka Slovensko	100 Sk
5.	Ľudová banka	100 Sk
5.	OTP Banka Slovensko	100 Sk
5.	Poštová banka	100 Sk
5.	Tatra Banka	100 Sk
5.	UniBanka	100 Sk
11.	Istrobanka	200 SK

Zdroj: Samotné zatváranie účtu v banke osobou z Ecenter

52.1. Ako dlho trvá zatvorenie účtu v banke?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Dexia banka Slovensko	5 min
2.	OTP Banka Slovensko	10 min
2.	Istrobanka	10 min
2.	HVB Bank	10 min
3.	Unibanka	10 min/ 10 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
4.	Tatra banka	10 min / 1 mesiac
5.	Všeobecná úverová banka	10 min/ 30 dní po odovzdaní karty sa zruší účet (pri embosovanej karte)
6.	Ľudová banka	10 min/ 2 mesiace po odovzdaní karty treba prísť na pobočku a zrušiť účet
7.	Poštová banka	15 min/ 5 dní po odovzdaní karty treba prísť na pobočku a zrušiť účet
8.	Slovenská sporiteľňa	15 min/ 7 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
9.	ČSOB	20 min/ 45 dní po odovzdaní karty sa zruší účet

VÚB: nechceli zavrieť dva účty v jednej pobočke s odôvodnením, že zatvorenie účtu je pre pobočku mínus v štatistikách pri porovnávaní pobočiek.

Zdroj: Samotné zatváranie účtu v banke osobou z Ecenter

52.2. Ako dlho trvá zatvorenie účtu?

1.	Dexia banka Slovensko	0 dní
1.	HVB Bank	0 dní
1.	Istrobanka	0 dní
1.	OTP Banka Slovensko	0 dní
5.	Poštová banka	5 dní po odovzdaní karty treba prísť na pobočku a zrušiť účet
6.	Slovenská sporiteľňa	7 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
6.	Unibanka	10 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
8.	Tatra banka	30 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
8.	Všeobecná úverová banka	30 dní po odovzdaní karty sa zruší účet (pri embosovanej karte)
10.	ČSOB	45 dní po odovzdaní karty sa zruší účet
11.	Ľudová banka	60 dní po odovzdaní karty treba prísť na pobočku a zrušiť účet

Poznámka: Osoba z Ecenter musela povedať, že dnes odlieta a potrebuje účet zrušiť čo najskôr.

Zdroj: Samotné zatváranie účtu v banke osobou z Ecenter

53. Aké sú poplatky za zatvorenie účtu v Banke?

Poradie	Názov banky	Údaj
1.	Všeobecná úverová banka	0*
2.	OTP Banka Slovensko	100
3.	Tatra banka	150
4.	ČSOB	200
4.	Dexia banka Slovensko	200
4.	HVB Bank	200
4.	Istrobanka	200
4.	Ľudová banka	200
4.	Poštová banka	200
4.	Slovenská sporiteľňa	200
4.	UniBanka	200

*pri zatvorení povedali, že je držiteľ modrej karty aj keď kartu pri otvorení neobdržal

Zdroj: Samotné zatváranie účtu v banke osobou z Ecenter

54. Možnosť zmrazenia poskytovaných služieb na určité časové obdobie.

Poradie	Názov banky	Údaj
	Poštová banka	Áno
	Všeobecná úverová banka	Áno
	ČSOB	Nie
	Dexia banka Slovensko	Nie
	HVB Bank	Nie
	Ľudová banka	Nie
	OTP Banka Slovensko	Nie
	Poštová banka	Nie
	Slovenská sporiteľňa	Nie
	Tatra banka	Nie
	UniBanka	Nie

Zdroj: informácia poskytnutá pracovníkom z call centra

55. Možnosti zatvorenia účtu v banke?

Osobne, na pobočke kde bol účet založený

Zdroj: Samotné zatváranie účtu v banke osobou z Ecenter

Súhrnné Grafy

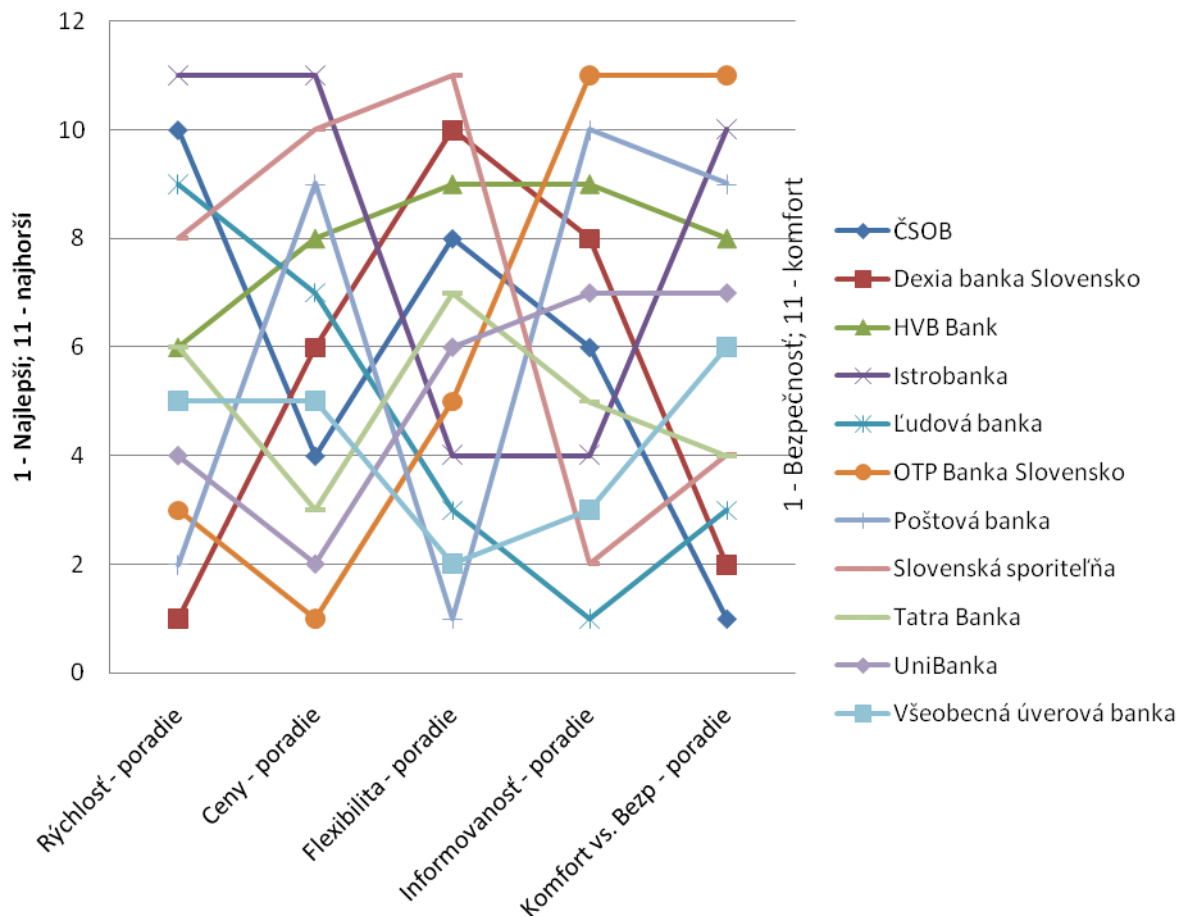
Dôležité: Nižšia hodnota znamená lepšie umiestnenie (to znamená, že hodnota 1 - znamená prvý alebo najlepší umiestnenie).

Celkové Hodnotenie a umiestnenie (okrem kategórie komfort vs. bezpečnosť)

Poradie	Názov banky
1.	Všeobecná úverová banka
2.	UniBanka
3.	OTP Banka Slovensko
3.	Ľudová banka
5.	Tatra Banka
6.	Poštová banka
7.	Dexia banka Slovensko
8.	ČSOB
9.	Istrobanka
10.	Slovenská sporiteľňa
11.	HVB Bank

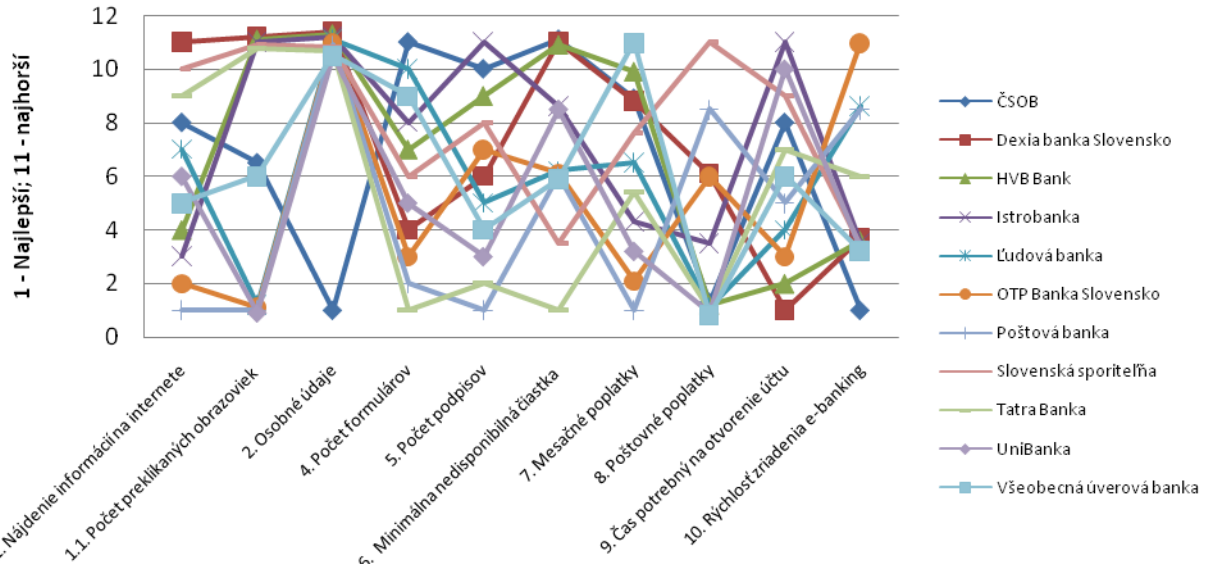
Súhrnné hodnotenie v jednotlivých kategóriách

Hodnotenie bánk v kategóriách - Poradie



Poskytnutie prvotných informácií a otváranie účtov

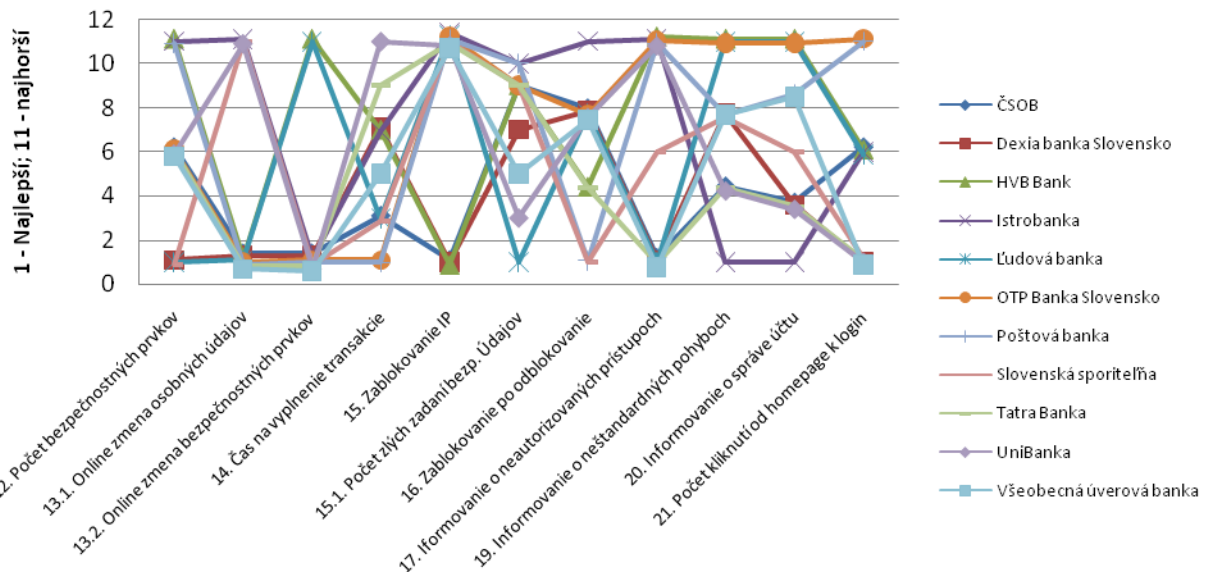
Poskytnutie prvotných informácií a otváranie účtov



drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamena, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Bezpečnosť a komfortnosť elektronického bankovníctva

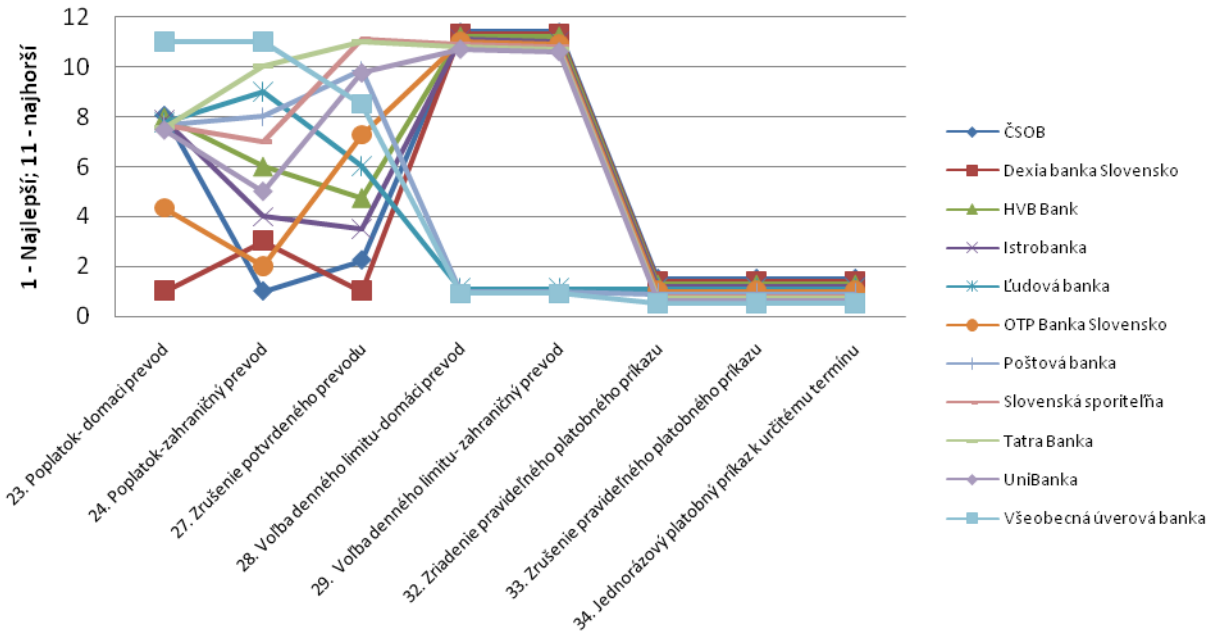
Bezpečnosť a komfortnosť elektronického bankovníctva



drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamena, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Elektronické bankovníctvo – transakcie

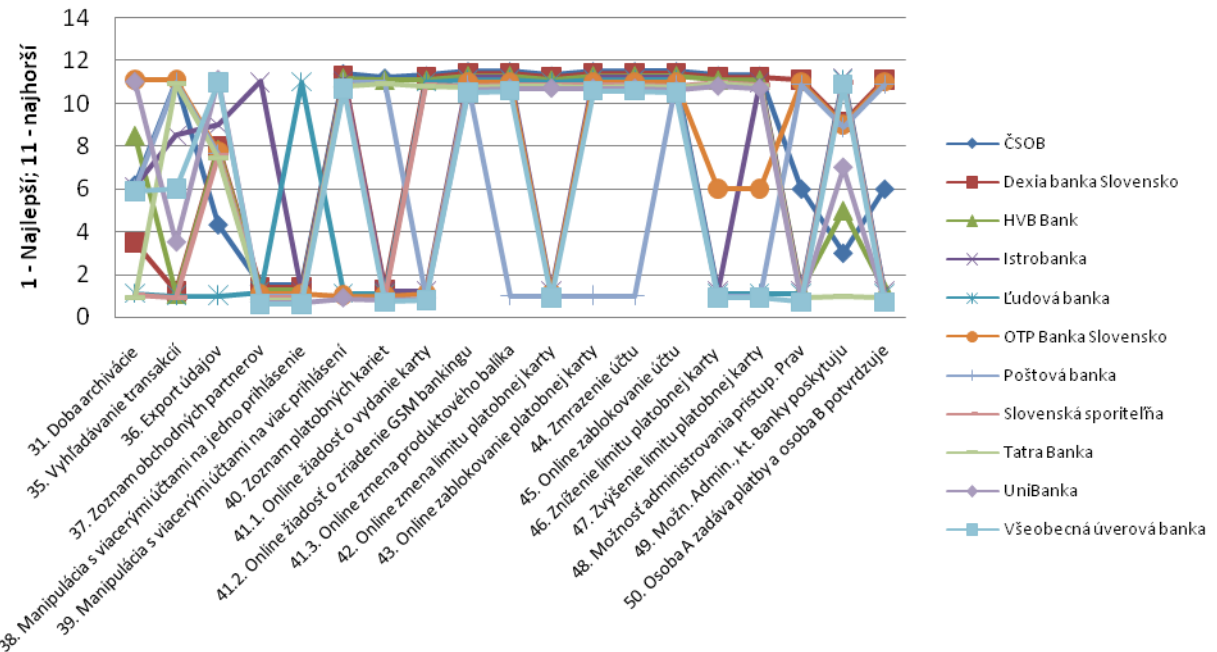
Elektronické bankovníctvo - transakcie



drobný rozdiel (desatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

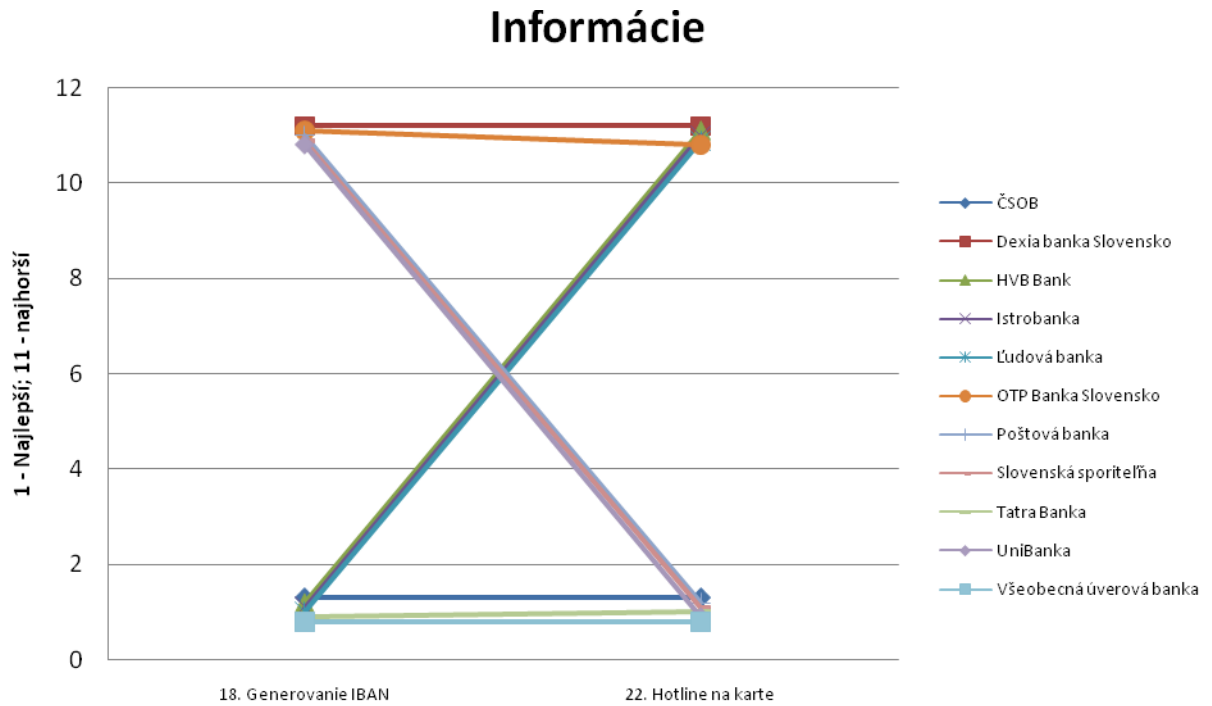
Elektronické bankovníctvo – administrácia

Elektronické bankovníctvo - administrácia



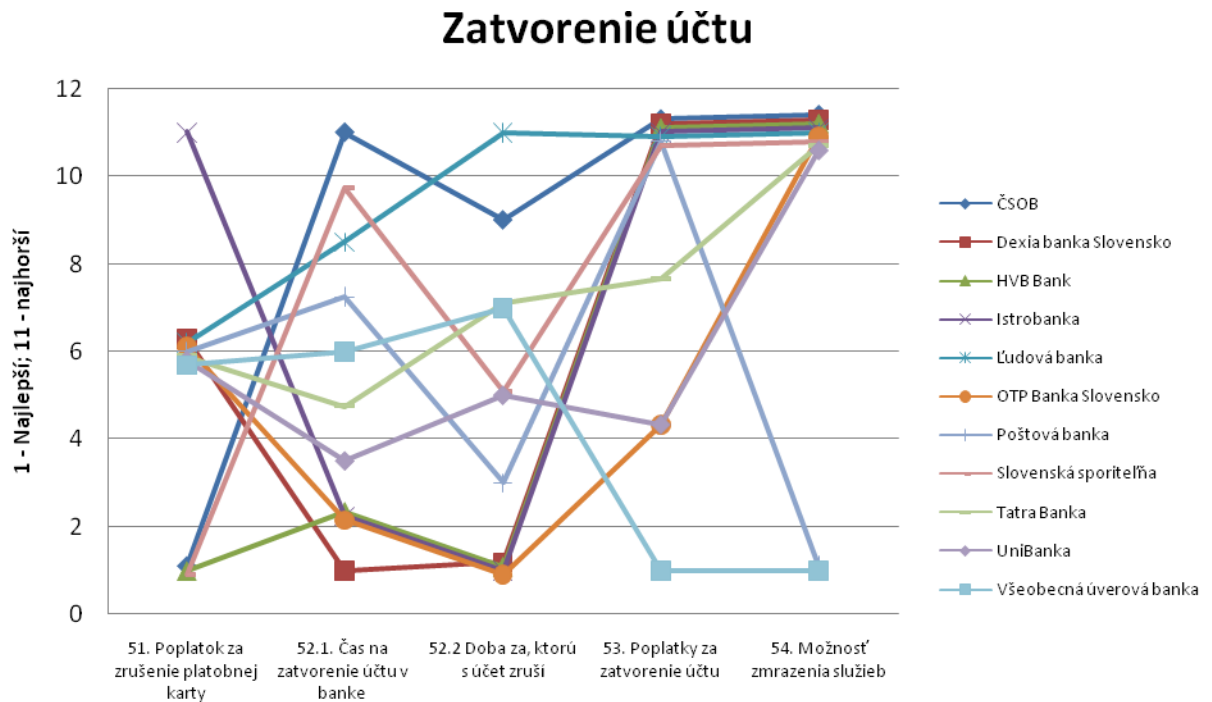
drobný rozdiel (desatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Informácie



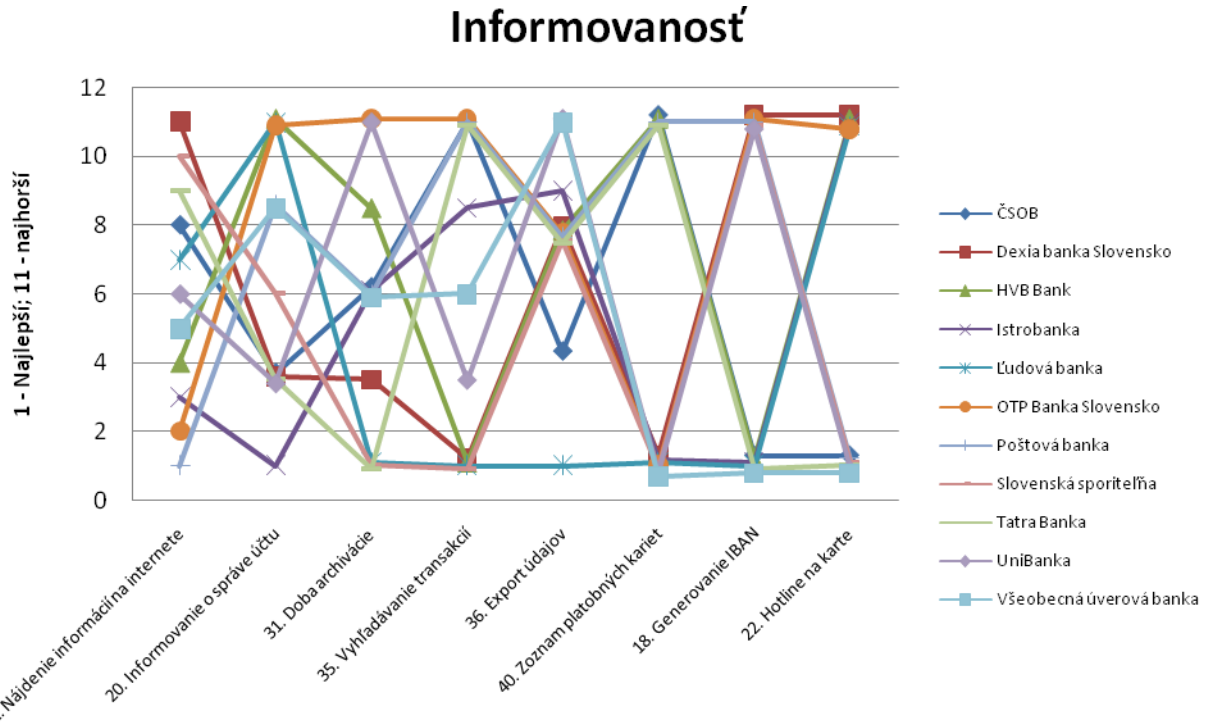
drobný rozdiel (desatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Zatvorenie účtu



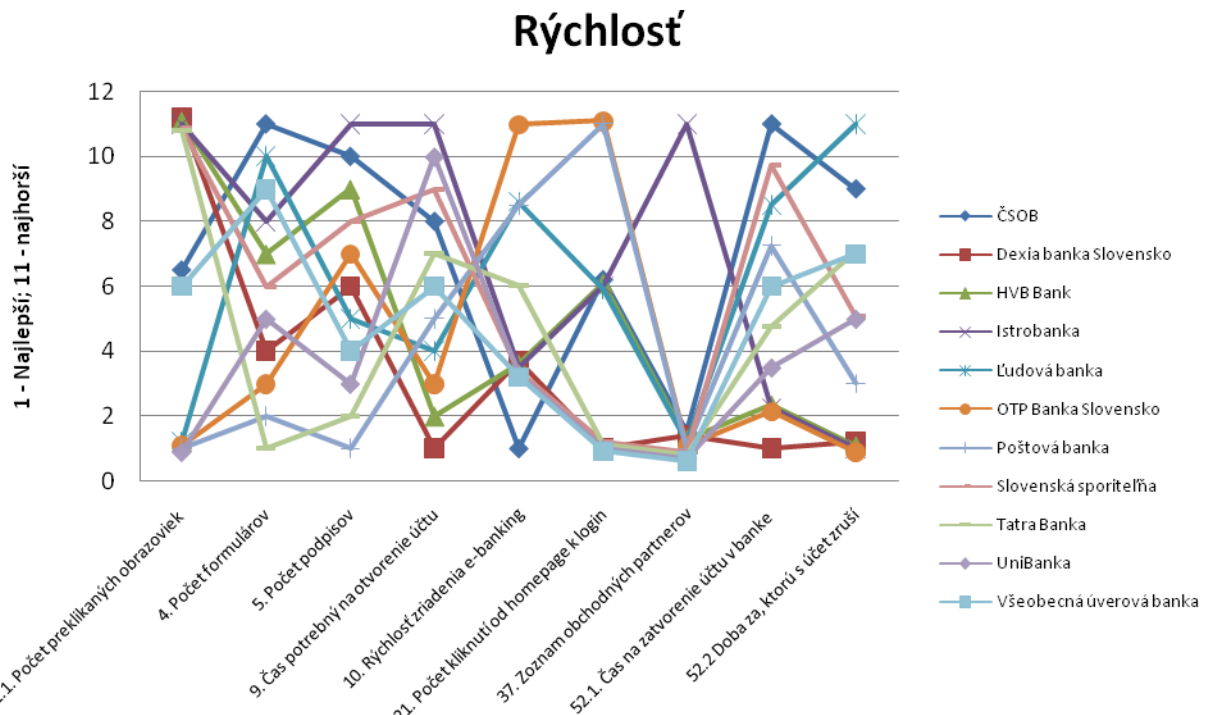
drobný rozdiel (desatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Informovanosť



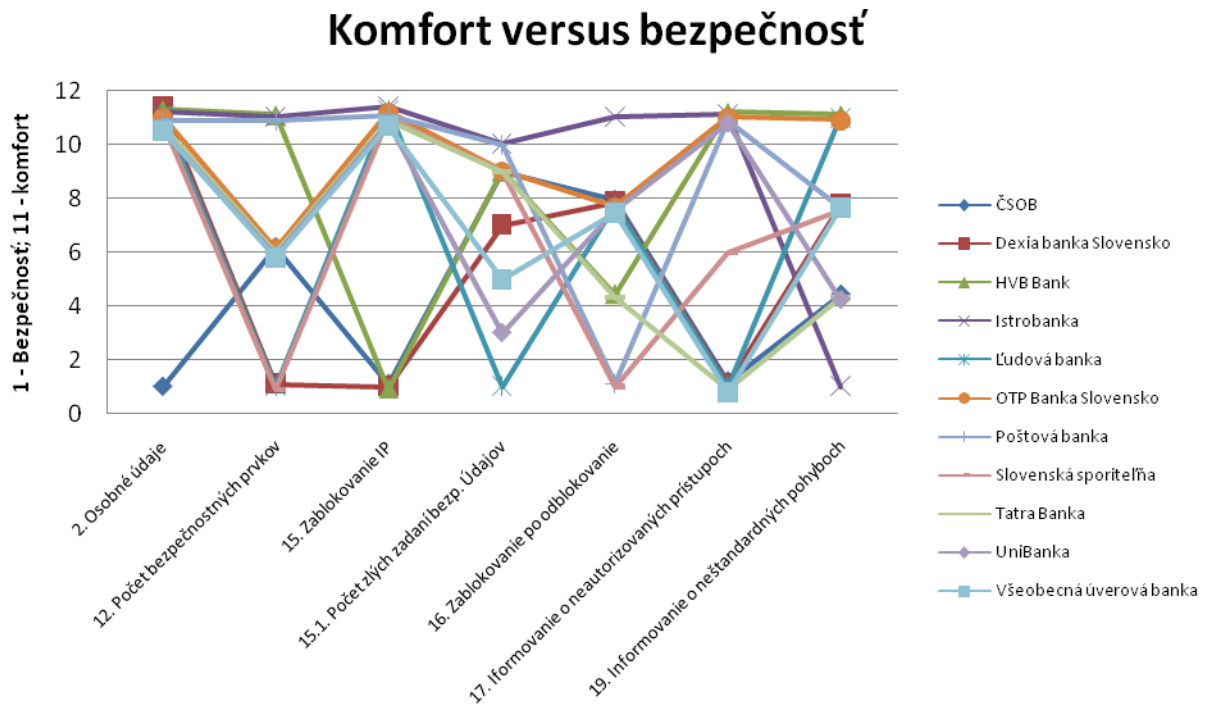
drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Rýchlosť



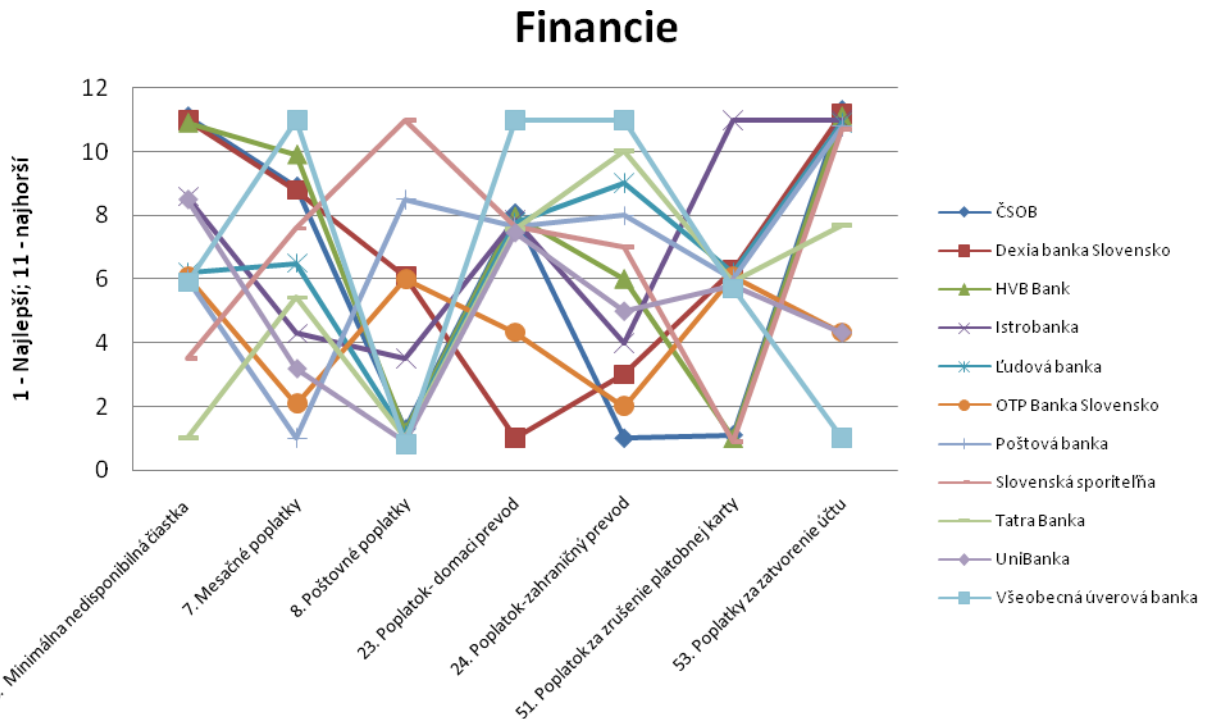
drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Komfort versus bezpečnosť



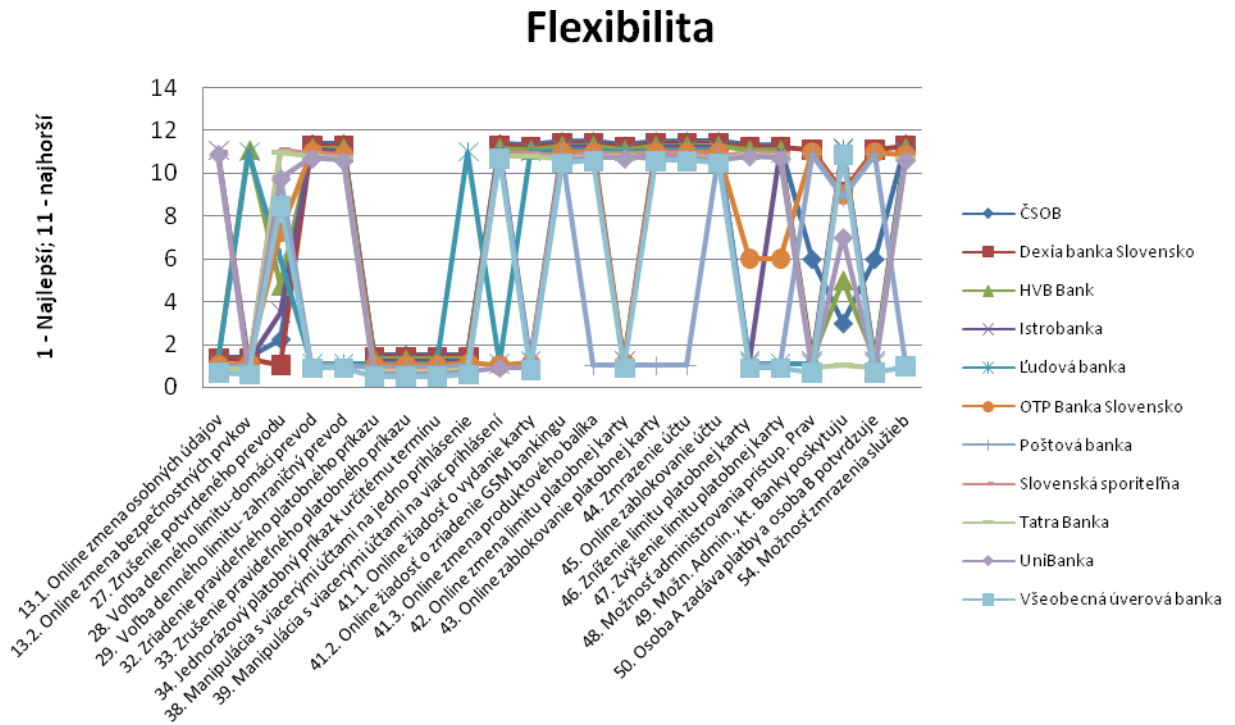
drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Financie



drobný rozdiel (desiatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)

Flexibilita



drobný rozdiel (desatinných miest) medzi bankami neznamená, že jedna banka je lepšia ako ostatné (je to iba kôli vizuálnemu rozlíšeniu všetkých bánk v danej hodnote)