

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Teze bakalářské práce

Platební portály

Tomáš Masár

© 2015 ČZU v Praze

1 Souhrn

S rozvojem internetu a nástupem nových technologií se postupně rozšiřuje prostor pro rozvoj ekonomických příležitostí na internetu ve formě E-commerce. Jedná se především o internetové obchody a poskytovatele internetových služeb. Pro vysokou efektivitu je nutné poskytnout zákazníkovi jednoduchý a rychlý platební nástroj.

Tématem této bakalářské práce jsou platební portály. Jedná se o možnosti elektronických plateb v prostředí internetu. Práce analyzuje vybrané platební metody, popisuje jejich vznik a vývoj, finanční náklady spojené s provozem a používáním, implementaci a užití v různých oblastech. Práce také analyzuje problémy spojené s používáním elektronických platebních systémů a upozorňuje na hlavní potřeby platících zákazníků a obchodníků. Práce převážně pojednává o současné situaci platebních portálů v České republice a o možných zlepšeních a doporučeních v oblasti internetových plateb.

Bakalářská práce čerpá informace z několika velmi zajímavých internetových článků, knih z oblasti internetových plateb a E-commerce, z velmi přehledných infografik a také z vlastního testování vybraných platebních služeb.

Klíčová slova: Internetové peněženky, PayPal, 3-D Secure, GoPay, PaySec, Finanční transakce, Platební portály, Platební karty, Platby na internetu, Elektronické platby

2 Cíl práce a metodika

Cílem této práce je vytvořit přehled současných vybraných elektronických platebních systémů, se kterými se můžeme setkat na internetu při nákupu v internetových obchodech nebo při platbě za služby. Součástí práce je analýza jejich výhod a nevýhod, jejich finanční náročnost z hlediska uvedení do provozu i průběžných nákladů a v neposlední řadě také analýza bezpečnostních rizik, spojených s jejich používáním.

V přehledu řešené problematiky jsou objasněny základní pojmy související s daným tématem. Jsou zde popsány právní aspekty elektronického platebního systému a princip fungování elektronických platebních systémů a v neposlední řadě také rozšíření elektronických platebních systémů v České republice.

V práci je také zobrazena situace v České republice, využívání jednotlivých platebních systémů pro určitá odvětví a v závěru návrhy na zlepšení a nové možnosti využití.

Analytická část práce je zaměřena na srovnání jednotlivých českých i zahraničních elektronických platebních systémů. Jednotlivé platební systémy jsou rozděleny do několika základních kategorií, dle technického řešení a jsou uvedeny:

- Výhody
- Nevýhody
- Vstupní předpoklady pro užívání
- Finanční náročnost na zřízení a provoz
- Další důležité aspekty

K dosažení cílů práce je využito studia odborné literatury, internetových článků zabývajících se danou problematikou a infografika. Pro zjištění špatně dostupných či veřejně nedostupných informací je využito možnosti kontaktovat přímo provozovatele konkrétních elektronických platebních systémů. Část poznatků je získána vlastní zkušeností při používání vybraných platebních metod. Pro hodnocení použitelnosti jsou hlavními kritérii např. intuitivnost, přehlednost, jednoduchost, rychlost a responzivita platebního systému.

3 Výsledky a diskuze

V této práci bylo na základě analýzy jednotlivých platebních služeb představeno několik dnes nejvíce využívaných platebních metod. Srovnání by mělo napomoci hlavně obchodníkům, kteří provozují menší nebo středně velký internetový obchod, s výběrem vhodné platební metody, která by odbavila co nejvíce zákazníků s co nejmenšími provozními náklady na provoz i implementaci a zároveň při velice dobré úrovni zabezpečení.

Analýzou odborných článků a literatury byly také vyzdvihnuty výhody a nevýhody jednotlivých platebních služeb a bylo ujasněno, pro kterou oblast E-commerce jsou vhodné jednotlivé výše uvedené platební systémy. Výsledky analýzy jsou dále vhodné i pro uživatele, kteří chtějí začít využívat nebo již využívají internetových plateb.

Využívání internetových platebních systémů z hlediska nabídky jednotlivých služeb a jejich využívání se pomalu, ale jistě stává čím dál více oblíbenou variantou jak za služby či zboží platit. V České republice sice stále z velké části probíhá většina plateb pomocí dobírky, ale je jen otázkou času, kdy se tento poměr změní. S nástupem nových platebních systémů a nových logistických metod je to záležitostí několika let.

Elektronické peněženky jistě představují nejbezpečnější platební metodu, jasným důkazem je využívání služby PayPal. Tato platební metoda bohužel v České republice stále

není tak rozšířená, zejména díky absenci její české mutace. Dalším úskalím může být pro mnohé malé povědomí o této zahraniční platební metodě a tím pádem i malá důvěryhodnost v tuto platební metodu. Nespornou výhodou u metody PayPal je možnost reklamace transakce, což například platba převodem nebo na dobírku nenabízí.

Pokud bychom se měli zaměřit na platební styk pomocí platební karty na internetu, tak je tento způsob čím dál více využíván. Transakce pomocí platební karty online je skutečně neprodleně po jejím provedení, obchodník má peníze ihned na svém uživatelském účtu a může rovnou dojít k expedici nebo přístupu k zakoupenému zboží nebo službě.

Při integraci platebních portálů do E-commerce služby je vždy zapotřebí pečlivě rozmyslet, kdo bude cílovým zákazníkem a podle toho zvolit nasazení jednotlivých platebních systémů. Zejména většina menších internetových obchodů nabízí omezené množství platebních metod, některé z obavy o bezproblémové uskutečnění objednávky pak nabízí pouze osobní odběr nebo zaslání na dobírku. V posledních letech, ale přicházejí řešení, která mají obchodníky přesvědčit k využívání internetových plateb. Ti jsou zejména motivováni stále se snižujícími provozními poplatky, a čím dále rychlejším přesunem peněz na jejich obchodní bankovní účet. V České republice je to především český platební systém GoPay. Při nákupu v zahraničním internetovém obchodě, pak zde naopak narážíme většinou jen na platbu předem, která je nejčastěji uskutečňována pomocí PayPal.

Poplatky u jednotlivých platebních systémů jsou různé. Za integraci platební metody do internetového obchodu většinou obchodník platí zřizovací poplatek a posléze, podle výše jednotlivých transakcí, jsou odečítány procentuální poplatky ze zaplacené částky v řádech procent. Tyto variabilní poplatky se však vyplatí spíše u transakcí nižší hodnoty.

Ve spojení s využíváním platebních metod se také nabízí otázka využívání jednotlivých platebních způsobů pro určitý segment. Pokud zákazník bude objednávat nějaké hmotné zboží z internetového obchodu, které mu bude doručeno v horizontu několika dní na určenou adresu, bude nejspíše volit platbu dobírkou, nebo provede platbu pomocí některé z metod, kde není trváno na platbě ihned. Pakliže zákazník nakupuje službu, typicky se může jednat o nákup webhostingu, domény nebo nějakého digitálního obsahu, hraje zde velkou roli rychlost platby. Pokud provede transakci platební kartou online nebo pomocí platební peněženky, je transakce ihned uhrazena. V takovém případě získá zákazník okamžitý přístup k zakoupené službě a čas, který strávil od započetí objednávky až k jejímu zdárnému dokončení včetně zaplacení je velmi krátký. Z hlediska bezpečnosti internetových platebních systémů lze konstatovat dlouhodobý pokles podvodů spojený s internetovými platbami.

4 Závěr

Oblast platebních metod má před sebou ještě velkou budoucnost. Z analytického šetření lze předpokládat, že v budoucích letech se budou zdokonalovat a rozvíjet především platby pomocí chytrých telefonů, jelikož se postupně zvyšuje počet uživatelů chytrých telefonů i vlivem modernizace mobilního internetového připojení. V dnešní době se již značná část E-Commerce odehrává v chytrých telefonech. Na trhu se každým rokem objevuje několik nových platebních metod, které se snaží zákazníka přesvědčit k využívání těchto systémů plateb. Aktuální novinkou je platební systém Twisto, který umožňuje opožděnou platbu za zboží až v délce 14 dní.

V průběhu bakalářské práce jsou také velmi často zmiňovány platební systémy GoPay a PayPal. Služba GoPay platební brána se během několika posledních let stala velmi často využívanou platební metodou zejména u menších a středních internetových obchodů a internetových projektů. PayPal je pak nejznámějším a nejvyužívanějším platebním systémem na světě a velmi významě přispěl k rozšíření internetových platebních systémů.

Rozšíření platebních metod roste velmi rychlým tempem, na trhu je spousta dobrých, kvalitních a cenově dostupných platebních metod pro různé druhy obchodníků. Stále ale většina zákazníků dává přednost dobírce nebo osobnímu odběru před platbou on-line, i když dlouhodobě se tento poměr mění. Dříve bylo s platbou do zahraničí spojeno spousta problémů a dnes díky globálním platebním službám je tato záležitost otázkou několika sekund.

Velmi rychle se také rozvíjí sektor různých internetových služeb, které je třeba zpoplatnit a právě nejrychlejší a nejjednodušším nástrojem jsou platební portály. Velké možnosti také nabízí využití ve veřejné správě, konkrétně v České republice u systému CzechPOINT@home, kde již proběhla prvotní implementace. Využití ve veřejné správě je ovšem náročnější na implementaci a proto je integrace takového platebního portálu zdlouhavou záležitostí. Vše je potřeba pečlivě připravit a otestovat.

Pro budoucí zefektivnění při platbách pomocí platebních portálů je nejdůležitější apelovat zejména na obchodníky, aby zákazníkům poskytli především vhodné, kvalitní a bezpečné platební metody včetně kvalitní zákaznické podpory. Dále je potřeba standardizace těchto platebních metod bez rozlišení velikosti internetového obchodu nebo internetové služby. Velcí obchodníci s touto situací problém nemají, potřebné je zejména apelovat na drobnější obchodníky k využívání těchto platebních metod. V České republice již dnes existuje několik platebních systémů, které jsou přímo určeny pro drobné až střední

obchodníky, nabízejí vysoký standard, sdružují několik platebních metod, nejsou náročné na implementaci a jejich provoz není finančně náročný.

V práci byly splněny jednotlivé dílčí cíle, bylo čerpáno z odborné literatury, která zahrnuje zajímavé knihy z oblasti internetového obchodování, odborné internetové články, studie a infografiky. V analytické části byly zhodnoceny vybrané platební metody a uvedeny do souvislosti s E-Commerce prostředím.

5 Seznam použitých zdrojů

1. **Schlossberger, Otakar.** *Platební služby*. Praha : Management Press, 2012. stránky 223-235. ISBN 978-80-7261-238-3.
2. **Suchánek, Petr.** *E-commerce: elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. Praha : Ekopress, 2012. ISBN 978-80-86929-84-2.
3. **Montague, David.** *Essentials of online payment security and fraud prevention*. Hoboken : autor neznámý, 2010. ISBN 978-0-470-0915-134.
4. Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku. [Zákon]. 22. července 2009.
5. **Peterka, Jiří.** CzechPOINT@home: místo užitečné služby přichází se zpožděním jen torzo. *Lupa.cz*. [Online] 15. 10 2012. [Citace: 15. 2 2015.] <http://www.lupa.cz/clanky/czechpoint-home-misto-uzitecne-sluzby-prichazi-se-zpozdenim-jen-torzo/>.
6. **Zandl, Patrick.** Proč českým e-shopům nevoní PayPal. *Lupa.cz*. [Online] [Citace: 5. 2 2015.] <http://www.lupa.cz/clanky/proc-ceskym-eshopum-nevoni-paypal/>.