

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Bakalářská práce**

**Platební portály**

**Tomáš Masár**

© 2015 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra informačních technologií

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Masár Tomáš

Provoz a ekonomika

Název práce

**Platební portály**

Anglický název

**Payment portals**

---

### Cíle práce

Bakalářská práce je tématicky zaměřena na problematiku internetových plateb.

Hlavním cílem práce je představení jednotlivých plateb a porovnání jejich kladů, záporů a finanční zatíženosti zákazníka i obchodníka.

Díličí cíle bakalářské práce jsou:

- Analýza jednotlivých technologií plateb
- Porovnání jednotlivých technologií z ekonomického hlediska (zákazník, obchodník)

### Metodika

Metodika řešení problematiky je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů.

Vlastní řešení je pak realizováno analýzou a porovnáním dle různých kritérií. Přehled a porovnání na poli platebních portálů umožní výběr nejlepší varianty pro jednotlivé strany.

### Harmonogram zpracování

- 1) Příprava a studium odborných informačních zdrojů, upřesnění dílčích cílů práce a volba postupu řešení: 6/2013
- 2) Zpracování přehledu řešené problematiky dle informačních zdrojů: 7/2013 – 8/2013
- 3) Vypracování vlastního řešení, diskuse a zhodnocení výsledků: 9/2013 – 10/2013
- 4) Tvorba finálního dokumentu bakalářské práce: 11/2013 – 2/2014
- 5) Odevzdání bakalářské práce a teze: 3/2014

## Rozsah textové části

30 - 40 stran

## Klíčová slova

Internet, platební portály, payments portals, elektronický platební systém, platební metody, elektronická platba, převod peněz, internetová peněženka, platební brány, šifrování, běžný účet, kreditní a platební karty

## Doporučené zdroje informací

Česká národní banka: Platební styk [online]. [cit. 2013-07-10]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/platebni\\_styk](http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk)

SCHLOSSBERGER, OTAKAR, Platební služby. Praha : Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-238-3

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku ze dne 22. července 2009

Bankovníctví ; Platební styk ; Finanční arbitř ; Praní špinavých peněz ; Stavební spoření : další předpisy : podle stavu k 27.8.2012; Ostrava : Sagit, 2012; ISBN: 978-80-7208-940-6

Platební služby / Otakar Schlossberger; Praha : Management Press, 2012, ISBN: 978-80-7261-238-3

## Vedoucí práce

Vasilenko Alexandr, Ing.

## Termín odevzdání

březen 2014

**doc. Ing. Zdeněk Havlíček, CSc.**

Vedoucí katedry



**prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr. h. c.**

Děkan fakulty

V Praze dne 6.11.2013

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Platební portály" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 16.3.2015

---

## Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval Ing. Alexandru Vasilenkovi za jeho čas, připomínky a cenné rady, které mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce. Dále chci poděkovat své rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

# Platební portály

---

## Payment portals

### **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.

### **Summary**

With the progress of the internet and the rise of new technologies, the space for the development of economical opportunities on the internet is gradually expanding in the form of E-commerce. It concerns especially e-shops and internet services providers. To reach high effectivity, it is necessary to provide the customer with simple and quick payment tool.

The theme of this bachelor thesis are payment portals. It concerns the possibilities of electronic payments in the internet environment. The thesis analyses selected payment methods, describes their origin and evolution, financial expenses related to operating and utilizing them and also their implementation and use in different areas. The thesis also

analyses the problems associated with using the electronic payment systems and highlights the main needs of paying customers and businessmen. The thesis is predominantly about current situation of payment portals in the Czech Republic and about possible improvements and recommendations in the area of internet payments.

This bachelor thesis derives the information from several very interesting internet articles, books from the area of internet payments and E-commerce, from very well-arranged infographics and also from personal testing of selected payment services.

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

**Keywords:** Online wallets, PayPal, 3-D Secure, GoPay, PaySec, Financial transactions, Payments portals, Payment card, Payments on internet, Electronic payments

## Obsah

1	Úvod.....	10
2	Cíl práce a metodika .....	12
3	Přehled řešené problematiky.....	13
3.1	Platební systém a elektronický platební systém .....	13
3.2	Princip fungování elektronických platebních systémů .....	13
3.3	Rozdělení platebních metod.....	14
3.4	Dělení plateb .....	16
3.5	Platební portál .....	18
3.6	Integrace platebních metod .....	18
3.7	Rozšíření platebních metod v České republice.....	20
4	Analytická část.....	23
4.1	Elektronické platební peněženky .....	23
4.2	Platební tlačítka.....	31
4.3	Platební agregátory .....	33
4.4	Zabezpečení platebních služeb .....	37
4.5	Náklady na platební metody .....	40
4.6	Rozvoj implementace platebních metod.....	41
4.7	Budoucnost platebních systémů a návrhy na zlepšení.....	42
5	Výsledky a diskuze .....	44
6	Závěr .....	46
7	Seznam použitých zdrojů.....	48
8	Seznam zkratk .....	53
9	Seznam obrázků.....	54
10	Seznam tabulek .....	54



11	Seznam příloh .....	54
12	Přílohy.....	55

# 1 Úvod

Elektronické platby jsou tématem souvisejícím s uživatelským chováním na internetu. Jedná se o oblast, která je neustále rozvíjena a rozšiřována. Obchodníkům i zákazníkům velice usnadňuje práci a společnosti přináší určitý komfort a jistotu. Od devadesátých let 20. století, kdy se internet začal rozšiřovat mezi veřejnost, uplynula již řada let a způsob využívání internetu se změnil. Dnes již běžně na internetu nakupujeme, využíváme placené i neplacené služby a komunikujeme. Počáteční myšlenkou při vzniku internetu byla především výměna informací. Internet se postupně mění a je jen otázkou času kam se jeho vývoj postupem času posune. Konkrétně v oblasti E-commerce je vývoj velmi rychlý a pokrokový. Tato práce se zaměřuje především na finanční transakce využívané v E-commerce pomocí jednotlivých platebních metod.

V současné době se platba kartou stává čím dále více oblíbenějším nástrojem platby. Mezi hlavní výhody používání platebních karet lze zařadit jednoduchost, rychlost, bezpečnost a pohodlnost. Za platbu kartou obchodník platí poplatek, který je individuální a závisí např. na výši obrátu. Platební karty se stávají nástrojem, který nám zjednodušuje život a je s nimi možné platit téměř po celém světě. Platební kartu v dnešní době využíváme nejen při platbě v obchodě, kde za nakoupené zboží či služby platíme přímo obchodníkovi pomocí bankovního terminálu, pomocí kterého daný obnos peněz putuje přímo na bankovní účet obchodníka spárovaný s jeho bankovním účtem, ale čím dále více se dnes lze setkat s platbou online přímo na internetu.

Tato práce je zaměřená na obchodování B2C (Business to Consumer – obchodní společnost a koncový zákazník), konkrétně na platební možnosti mezi těmito dvěma subjekty, jelikož tento vztah má velmi významný podíl na celkovém obchodování. Zatímco v zahraničí drtivá většina obchodníků využívá elektronické platební systémy, v České republice je to jen určitá část.<sup>(1)</sup> Mezi hlavní důvody této situace lze zařadit všeobecně nízké povědomí obchodníků o výhodách a možnostech elektronických platebních systémů a neochotu českých prodejců a zákazníků za tyto služby odvádět poskytovateli elektronického platebního systému poplatky.

Hlavním podnětem pro vypracování této práce byl fakt, že nejen v České republice, ale i ve světě vzrůstá jak u obchodníků tak hlavně u zákazníků obliba platby pomocí různých platebních systémů implementovaných přímo v internetových obchodech. Pomocí platebních systémů může obchodník do svého internetového obchodu integrovat zároveň několik platebních možností.

## 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.

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

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.

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. (2) Pro hodnocení použitelnosti jsou hlavními kritérii např. intuitivnost, přehlednost, jednoduchost, rychlost a responzivita platebního systému.

## **3 Přehled řešené problematiky**

### **3.1 Platební systém a elektronický platební systém**

Elektronické platební systémy jsou v podstatě novou možností nakupování na internetu. Od přelomu tisíciletí zažily elektronické platební systémy obrovský rozvoj. V současné době se sice jedná o zatím méně využívaný způsob platby, ale jeho podíl na trhu platebních metod stále stoupá, příkladem může být růst plateb kartou, meziročně skoro o pětinu. (3) Elektronický platební systém je pojem, který je velmi obtížné definovat, proto je jasně definován zákonem o platebním styku č.284/2009 Sb. Za platební systém se dá považovat systém, který zajišťuje převod peněžních prostředků, jestliže:

- a) má alespoň 3 účastníky
- b) je provozován na základě písemné smlouvy uzavřené mezi všemi účastníky systému nebo na základě písemných smluv uzavřených mezi provozovatelem systému a ostatními účastníky systému
- c) provozovatel systému je držitelem licence k provozování platebního systému
- d) provádí převody peněžních prostředků podle pravidel stanovených tímto zákonem a podle standardizovaných postupů dohodnutých mezi účastníky systému
- e) existenci systému a jeho název oznámí ČNB Komisi Evropských společenství (4)

Pokud platební systém využívá ke svému chodu informační a komunikační technologie lze tento systém nazývat jako elektronický platební systém. Hlavní výhodou elektronických platebních systémů je zejména rychlost provedené transakce a zároveň mnohem nižší finanční náklady na provedenou transakci.

### **3.2 Princip fungování elektronických platebních systémů**

Hlavním cílem elektronického platebního systému je převod určité peněžní částky mezi různými subjekty. Zákazník předá platebnímu systému své peněžní prostředky (např. pomocí své debetní nebo kreditní karty) a platební systém posléze předá danou částku příjemci (obchodník). Elektronický platební systém obchodníkovi může dané peněžní prostředky předat buď ihned po provedení transakce, nebo až později s odstupem času

(např. na konci měsíce). Provozovatel elektronického platebního systému si z pravidla odečte z provedené transakce provizi za zprostředkování platby (obvykle několik procent). Dále také záleží na aktuálním kurzu měny.

Můžeme rozlišovat, zda se jedná o transakci vyvolanou prodejcem (např. požadavek na uhrazení pravidelné platby) nebo zda se jedná o transakci vyvolanou zákazníkem (např. nákup na e-shopu). Pokud chce zákazník uhradit danou částku a prvotní impuls je z jeho strany, musí se nejprve přihlásit do elektronického platebního systému, kterému předá informaci o platbě. (5) Posléze musí identifikovat příjemce platby a určit další nezbytně nutné údaje (částku, datum splatnosti, měna platby) případně doplňující nepovinné údaje (popis platby, zpráva příjemci).

Oproti tomu je požadavek k transakci ze strany příjemce platby, který přesměruje plátce na již předpřipravenou stránku s údaji o objednavce a s možností přesměrování na platební systém nebo platební bránu. Zde musí zákazník vyplnit nezbytné údaje, které ho jednoznačně identifikují (přihlašovací údaje, údaje z debetní nebo kreditní karty) a posléze odsouhlasí provedení platby. Některé platební systémy požadují ještě ověření např. pomocí SMS. Při těchto způsobech platby je velmi důležité ověřit identitu plátce.

### **3.3 Rozdělení platebních metod**

Platební metody lze rozdělit na několik základních kategorií dle vybraných kritérií. Na internetu se lze setkat pouze s několika druhy plateb, přesto mohou nabývat různých variací. Pro základní rozdělení plateb je potřeba vymezit základní platební principy, na jejichž základě vznikají různé varianty a modifikace, z čehož vyplývají následující platební metody. (6)

#### **Dobírka**

Dobírka je základní platební metoda. Je to nejvíce oblíbená a využívaná forma platby v České republice (47%). Při platbě na dobírku zákazník za zboží platí až ve chvíli, kdy ho fyzicky přebírá. Jedná se tak o nejbezpečnější způsob platby. Platba probíhá zaměstnanci přepravní společnosti nebo pracovníkovi české pošty. Takto prováděná platba probíhá většinou v hotovosti, ale dnes je již možné se setkat s přepravci, kteří jsou vybaveni POS terminálem pro příjem platebních karet např. společnost PPL.

## **Platební karta**

Platba online pomocí platební karty je dnes velmi oblíbený platební nástroj. Je rychlá a bezpečná. Při tomto procesu zákazník vkládá údaje o své platební kartě do zabezpečené platební brány. Nemusí se vždy jednat o kartu platební vydanou některou z bankovních institucí, ale například i o karty jednotlivých obchodů (věrnostní karty). Způsob užití těchto karet je stejný.

## **Elektronické peněženky**

Elektronická peněženka je virtuální uživatelský účet, na který zákazník převede finanční prostředky (nejčastěji se tak koná převodem z účtu). Posléze může pomocí platební elektronické peněženky platit v internetových obchodech, které danou platební peněženku podporují. Nejznámějším zástupcem platebních peněženek je systém PayPal.

## **Mobilní platby**

Mobilní platby jsou platby prováděné nejčastěji pomocí SMS zprávy. S využitím tzv. prémiových SMS, které jsou speciálně zpoplatněny lze platit drobné platby. Nejčastější využití je v aktivaci některých doplňkových služeb na internetu, ale i například platba jízdného či parkování. Nevýhodou prémiových SMS zpráv je výše poplatku, který je značný. (7) Prémiové SMS zaplatíme společně s měsíčním vyúčtováním za mobilní služby nebo je částka odečtena z předem nabitého kreditu.

## **Bankovní převod**

Bankovní převod je základní bezhotovostní transakce. Je velmi nenáročný a spolehlivý. Nevýhodou je jeho značně dlouhá doba plnění a to až 3 pracovní dny. Mezi bankovní převody řadíme i tzv. platební tlačítka, s kterými se lze setkat při platbě na internetu. Zároveň se v dnešní době jedná o nejlevnější metodu bezhotovostního styku.

## **Splátkové systémy**

Integrace splátkových systémů do internetových obchodů se zejména u velkých internetových obchodů již dnes stává samozřejmostí. Před dokončením objednávky si lze sjednat výši a délku splátek. Mezi nejčastěji používané splátkové systémy lze zařadit např. Cetelem. Některé internetové obchody poskytují vlastní splátkový systém (Alza.cz).

### 3.4 Dělení plateb

Platby lze v zásadě rozdělit do dvou skupin. První skupinou je rozdělení podle rychlosti zpracování transakce a její odezvy. Druhou skupinou je pak rozdělení podle velikosti placené částky. První skupinu, která platby dělí podle doby zpracování transakce, lze rozdělit na On-line platby a Off-line platby. Druhou skupinu, která dělí platby podle velikosti placené částky, lze rozdělit na mikro platby a makro platby. Tato dvě základní rozdělení jsou velmi důležitá a podle nich se lze také rozhodovat při volbě vhodné platební metody.

Platební metody se dále dělí podle druhu a typu zakoupeného zboží. Určité platební metody jsou vhodné jen pro určitou skupinu zboží nebo služeb. Tyto platební metody jsou pro některý sortiment dokonce nepoužitelné, jelikož mají určitá omezení. Mezi tato omezení lze zařadit např. dlouhou odezvu nebo vysoké náklady na zřízení a provoz.

Pro internetové obchody nabízející služby (úložiště, hostingové služby, sázkové portály) nebo digitální obsah (SW, licence, hudbu, filmy aj.) se nejčastěji používá platba pomocí prémiové SMS, případně elektronické peněženky nebo platba kartou. Pro drobné zboží objednávané z internetových obchodů, které se pohybuje v řádech desítek, až stovek korun jsou na prvním místě využívány platby pomocí dobírky, platba platební kartou nebo převod z účtu. Pro platbu objemného zboží, mezi které lze zařadit např. bílé zboží, počítače nebo elektroniku se primárně používá klasických metod jako je bankovní převod, platba kartou nebo platba pomocí splátkových systémů.

Samozřejmě lze všechny tyto platby provést, všemi běžnými platebními metodami, které nabízí internetový obchod. Sortiment není nijak segmentován podle druhu užití platby.

#### **On-line platby**

Platby on-line jsou platby při kterých je využíváno takových technologií, aby platba proběhla co nejrychleji (maximálně během několika sekund nebo minut). Mezi tyto platby lze zařadit například platbu pomocí elektronických peněženek, mobilní platby, platby pomocí platebních bran, nebo platby kartou online. Provoz těchto platebních metod je náročnější na provoz a je nutná odborná implementace a posléze platba udržovacích



poplatků On-line platby jsou vhodné zejména pro zboží a služby, které je potřeba mít dostupné ihned.

### **Off-line platby**

Platby off-line se vyznačují dlouhou prodlevou od uskutečnění objednávky do provedení platby. Takovéto platby mohou trvat několik hodin nebo i dokonce několik dní. Typickým příkladem může být např. bankovní převod, expresní bankovní převod, platba dobírkou nebo nákup na splátky. Off-line platby nevyžadují zvláštní implementaci. Jsou vhodné pro platbu klasického zboží, kde není požadavek na okamžitou odezvu o provedené platbě, kterou posléze doručí např. dopravce, který převezme platbu, jedná-li se např. o platbu na dobírku. Rozhodujícím faktorem je pak ono potvrzení o provedení platby.

### **Mikro platby**

Většinou se v odborné literatuře nebo odborných článcích lze setkat s rozdělením na mikro a makro platby. Hranice mezi těmito dvěma děleními může být individuální a závislá na konkrétní oblasti plateb. Mikroplatby jsou většinou platby za drobné zboží nebo služby, kterých je užíváno čím dále více. Jedná se zejména o nákup zboží a služeb s hodnotou do několika jednotek i desítek EUR. Jedná se zejména o nákup zboží, které je distribuováno elektronicky, zejména digitální služby, předplatné služeb, elektronické knihy, aj. Takovéto služby jsou většinou zpřístupňovány ihned po provedení transakce, proto je zde velmi důležitá rychlost provádění plateb. Proto se pro tento druh plateb nejčastěji využívají platební metody s velmi rychlou odezvou (elektronické peněženky, mobilní platby).

### **Makro platby**

Mezi makro platby lze zařadit platby za ostatní zboží, kde není striktně předepsaná maximální cena za zboží. Jedná se převážně o nákup elektroniky, kuchyňských spotřebičů, a dalšího objemného zboží. Při těchto platbách není většinou důležitá rychlost provedené transakce. Lze sem zařadit např. platbu v hotovosti, dobírkou, platební kartou nebo převodem z účtu.

### **3.5 Platební portál**

Platební portál lze definovat jako prostředek na uskutečnění bezhotovostní transakce. Platební portál umožňuje okamžitý přenos dat z místa A do místa B. Jedná se o internetovou službu, která vůbec veškeré transakce umožňuje, usnadňuje a zrychluje, jelikož hlavní výhodou platebních portálů je jejich rychlost. Ke vzniku platebních portálů vedl především zájem zákazníků, ale i obchodníků o zjednodušení a zrychlení platebního styku mezi těmito dvěma subjekty. Běžné hotovostní nebo karetní transakce jsou většinou zdoluhavé a od uskutečnění objednávky po doručení zboží nebo služby k zákazníkovi uplyne doba až několik dnů. Platební portály umožňují ihned po dokončení objednávky uskutečnit transakci, takže zákazník může ihned po zaplacení čerpat zakoupenou službu nebo odebrat zaplacené zboží. V případě nákupu digitálního zboží (SW, eBooks, audio, video) má zákazník přístup k tomuto obsahu bezprostředně po dokončení objednávkového procesu.

Ve světě se systém platebních bran začal formovat počátkem 90. let, kdy jej hojně začaly využívat tehdejší internetové obchody a poskytovatelé internetových služeb (Yahoo.com, Amazon.com). Vzhledem k vývoji a postupnému rozšiřování internetu i do domácností nastalo využívání platebních bran v České republice až začátkem roku 2004, kdy se pomalu začínal rozšiřovat trh elektronického obchodování.

Koncem 90. let nastala jedna z největších změn na poli platebních portálů, jednalo se o založení platební služby PayPal. Ta vznikla fúzí dvou společností působících v IT a byla primárně určena pro aukční server eBay. Aukční služba eBay umožňuje uživatelům pomocí způsobu dražby nákup zboží nebo služeb.

### **3.6 Integrace platebních metod**

S postupným vývojem E-commerce v České republice se většina obchodníků nebo provozovatelů internetových obchodů snaží o modernizaci a o implementaci co nejvíce platebních metod. Implementace spousty platebních metod za účelem uspokojení všech zákazníků vychází mnohdy velmi nákladně a prodělečně. Je třeba zhodnotit, jací zákazníci budou internetový obchod nejčastěji navštěvovat a podle toho zvolit určité platební metody.

Lídři trhu v internetovém obchodování, mezi které se řadí např. Alza.cz, Kasa.cz, Mall.cz nebo Czc.cz jsou dobře ztotožněni s touto situací. Proto většina z nich i kvůli malému procentu zákazníků integruje platební služby, díky kterým odbaví třeba jen desítky až stovky objednávek měsíčně. V posledních letech také internetové obchody čím dále více implementují mezi možnosti platby různé splátkové systémy (např. Cetelem).

V průběhu roku 2013 největší internetový obchod (Alza.cz) implementoval mezi své platební metody platební peněženku PayPal. (8) Stal se tak jedním z prvních velkých internetových obchodů, které nabízejí komerčně tento způsob platby. Většina takto velkých českých internetových obchodů nabízí v současnosti mimo klasického nákupu s platbou v hotovosti, bankovním převodem a platební kartou přímo na prodejně dále např. platební bránu PayU, GoPay nebo platbu pomocí platebního tlačítka.

Kromě velkých zavedených platebních systémů jsou hojně využívanými platebními nástroji také jiné platební portály. Jedná se hlavně o lokální služby, zejména pak o platební peněženky, platební tlačítka nebo služby, které poskytují přímo banky. Zřizovací i provozní poplatky u těchto lokálních služeb jsou většinou vyšší než zřizovací výdaje a poplatky u velkých celosvětově používaných platebních systémů např. PayPal.

V dnešní době již i menší internetové obchody začínají hojně integrovat i méně využívané platební metody z důvodu vyhovění všem skupinám zákazníků. Čím dále více internetových obchodů již tak nenabízí jen klasický bankovní převod případně dobírku, ale začínají využívat i např. GoPay platební systém, který v sobě integruje několik možností plateb a to vše za rozumnou cenu. Díky službě 3-D Secure, která představuje moderní způsob ochrany platební karty, je mezi zákazníky internetových obchodů aktuálně velmi hojně využíván systém platby kartou online. (9) Díky tomuto stupni zabezpečení je zákazník velmi dobře chráněn proti případnému zneužití platební karty. Službu 3-D Secure v současnosti nabízí většina bank zdarma ke všem svým platebním kartám. Poslední aktuální bankou, která zavedla pro své klienty službu 3-D Secure je Air Bank. Služba 3-D Secure je bezpečnější, protože zákazník při platbě kartou nezadává jen číslo karty, datum expirace karty a bezpečnostní CVC kód, ale je nutno platbu ještě potvrdit ověřujícím kódem zasláným na telefonní číslo.

V několika posledních letech se s rozvojem internetového obchodování objevuje čím dále využívanější metoda platby kartou. Integrace této platební metody je dnes tak

zcela běžná, protože se jedná v současnosti o nejrychlejší a nejbezpečnější způsob platby v tuzemských internetových obchodech. Platební karta je v dnešní době již velmi běžný platební nástroj a disponuje jí většina obyvatel České republiky a možnosti jejího dalšího využití ještě jistě nejsou vyčerpány.

Při integraci služby, která využívá platbu kartou, je velmi problematické vyjednat podmínky s bankovní společností, která poskytuje platební styk. V případě malých internetových obchodů se tak jedná o velmi zdoluhavé vyjednávání s každým z poskytovatelů jednotlivých platebních služeb. Integrace jednotlivých platebních služeb tak může být pro menší obchodníky velmi finančně náročná a také náročná na zřízení, jelikož by daná platební korporace musela řešit každou žádost individuálně.

Naštěstí se v několika posledních letech objevují platební metody, které již při pořízení obchodníkem v sobě integrují několik platebních metod a v podstatě zastupují jednotlivé příjemce plateb. Příkladem může být například Služba GoPay spol. s r.o. pocházející z Českých Budějovic. Služba GoPay se za relativně krátkou dobu co je na trhu dostala mezi velmi významné platební služby a počátkem roku 2015 je nasazena již už ve více než 4000 obchodních místech.

### **3.7 Rozšíření platebních metod v České republice**

Jak již bylo řečeno, v České republice stále převládá jako hlavní a nejvyužívanější způsob platby za zboží platba na dobírku nebo platba při stále velmi oblíbeném osobním odběru. (1) Početné využívání této platební metody je zde rozšířené hlavně z důvodu přímého fyzického kontaktu s objednaným zbožím souběžně s prováděním platby. V České republice se také již dnes můžeme běžně s kurýrem některé z dopravních společností, který je vybaven POS platebním terminálem pro přijímání platebních karet. Společnost si za dobu co se v České republice rozvinul internetový prodej, zvykla vše platit až při převzetí z důvodů často opakujících se podvodů ze strany obchodníků.

Poskytovatelé logistických řešení se snaží neustále vymýšlet nové způsoby, kdy je platba za zboží prováděna až při samotném přebírání zboží. V posledních letech se tak na trhu začaly objevovat služby typu Zásilkovna.cz nebo Uloženka.cz, které nabízejí platbu až při přebírání zboží přímo na výdejních pobočkách, jejichž síť je velmi rozšířená. Takovéto zásilky lze na místě zaplatit v hotovosti případně platební kartou. Mezi další způsoby

distribuce zboží z internetových obchodů lze zařadit výdejní automaty, kde je rovněž možnost platit až na místě při vyzvednutí zboží pomocí platební karty. Zástupcem těchto služeb je například služba Kouzelná Almara, která byla později integrována do služby Poštomaty.cz. (10)

V roce 2014 se stejným směrem rozhodl jít i největší internetový obchod Alza.cz, který začal umisťovat na frekventovaných místech Prahy (obchodní centra, benzinové pumpy) vlastní tzv. AlzaBoxy. (11) Jedná se o síť výdejních automatů podobně jako je tomu například u služby Poštomaty.cz. Zde je vidět již jistý pokrok oproti službě Kouzelná Almara, která od začátku poskytovala platbu kartou při vyzvednutí zásilky, ale AlzaBoxy již tuto funkci nenabízí a za zboží i doručení je třeba zaplatit předem pomocí z některých platebních metod. Je zde také vidět pokrok v používání plateb on-line. Na trhu jsou ovšem i obchodníci a poskytovatelé služeb, kteří umožňují odloženou platbu. Internetový obchod Mironet nabízí odloženou platbu v rámci doby na odstoupení od smlouvy. Tato služba je zpoplatněna a určena jen pro nákup zboží v určité hodnotě. (12) Dále je dostupná platební metoda Twisto, která rovněž umožňuje opožděnou platbu v délce 14ti dnů od nákupu. Tuto službu je možno implementovat do libovolného internetového obchodu. (13)

Zasílání objednaného zboží na dobírku ovšem nezaručuje správnost obsahu zásilky. Platba na dobírku tak pouze eliminuje jen část obav z chybného nebo podvodného doručení zásilky. U platby na dobírku totiž není předmětem ověření správnosti zasílaného zboží, pouze platba za předání balíku. Skutečnost, že zákazník obdržel jiné nebo dokonce žádné zboží v zásilce, není starostí doručovací společnosti, ale odesilatele a příjemce zásilky. Podvodné jednání při zasílání cenného balíku ať už u České pošty nebo u jiného soukromého dopravce (DPD, PPL, InTime, atd.) je třeba neprodleně po zjištění nahlásit Policii ČR.

Pokud ovšem český zákazník nakupuje zboží v některém ze zahraničních obchodů (nejčastěji Češi nakupují v internetových obchodech Amazon, eBay (14)), tak se zde neseťká s nabídkou platby zboží na dobírku. Ve většině velkých zahraničních internetových obchodech funguje právě platba předem pomocí některých z platebních metod, nejčastěji pak platba kartou online. V zahraničí jsou velice oblíbené platby pomocí služby PayPal, která je relativně bezpečná, levná a hlavně rychlá. Obchodník dostane platbu na svůj PayPal účet během několika sekund a může objednané a zaplacené zboží ihned expedovat.

Lze také využít formu bankovního převodu, ale ta není z hlediska vysokých poplatků za zprostředkování platby tak atraktivní, navíc správná identifikace příjemce zahraniční platby je velice obtížná a také riskantní.

Naštěstí se již v České republice dá delší dobu u některých internetových obchodů a služeb platit pomocí platební služby PayPal. Příkladem může být již několikrát zmíněný internetový obchod Alza.cz, který platbu pomocí platební služby PayPal implementoval mezi své platební metody v srpnu 2013. Hlavním problémem je bohužel stále absence české jazykové mutace při přesměrování na platební rozhraní PayPal. Naopak nespornou výhodou je implementace této platební metody, které naláká na nákup např. občany cizích zemí žijící v České republice, kteří nedisponují znalostmi ohledně platebního styku v České republice. Platební metoda PayPal je tak stále určena jen pro určitou skupinu zákazníků, ale i obchodníků. Na českém trhu se však v návaznosti na tento nedostatek postupem času objevilo hned několik platebních služeb fungujících na podobném principu.

Mezi tyto platební metody lze zařadit například SuperCASH, kde je doba zpracování velice rychlá a trvá zhruba jen 10 minut. Dále například Moje platba, ePlatby nebo mPeníze. Všechny tyto platby jsou provozovány jednotlivými českými bankami a doba zpracování transakce je přibližně 1 hodina. Nutno podotknout, že všechny tyto platby mohou konkurovat ještě velmi využívanému klasickému bankovnímu převodu, který může v závislosti na bance trvat 2 až 3 pracovní dny.

Celou dobu zde hovoříme převážně o nákupu zboží přes internetový obchod, ale je třeba podotknout, že platba pomocí platebních metod se netýká pouze plateb za fyzické zboží. Pomocí elektronických platebních systémů lze platit také digitální zboží nebo služby. Typickým příkladem digitálního zboží mohou být eKnihy, software, filmy, hudba a další elektronicky distribuované zboží. V oblasti služeb se pak jedná například o dobíjení uživatelského „kreditu“ v různých informačních systémech, např. sázkové portály. Platba pomocí elektronických platebních metod se také hojně využívá například při nákupu hostingových služeb. Konkrétně např. firma WEDOS Internet, a.s., která je v současnosti jedním z největších a nejrozšířenějších poskytovatelem hostingových služeb, poskytuje svým zákazníkům k platbě velké množství platebních služeb, včetně tzv. zálohového účtu, který lze podle potřeby dobíjet a posléze provádět platby, které jsou uskutečněny ihned bez jakékoli prodlevy. Dále je nabízeno měsíční vyúčtování zálohového účtu. (15)

## 4 Analytická část

Pod pojmem platební metoda si lze představit směnný prostředek, který umožňuje platbu prováděnou zákazníkem za službu nebo zboží, které je objednáno od zákazníka směrem k obchodníkovi. Při těchto transakcích se nejedná vždy o platbu bezhotovostní. Nemusí se však jednat ani o platbu s využitím internetu (prémiová SMS). Platby pomocí internetových platebních metod nabízejí široké možnosti v použití, od klasické platby dobírkou, pomocí elektronické peněženky, prémiové SMS zprávy, platby kartou online pomocí platební brány nebo nákupu pomocí splátkových systémů.

### 4.1 Elektronické platební peněženky

Elektronické platební peněženky jsou dobrým způsobem oproti běžné metodě platby penězi. Existuje několik druhů elektronických peněženek. Nejčastěji používanými elektronickými peněženkami jsou peněženky s před nabitým “kreditem” (pre-paid payment systems). Takovéto peněženky jsou méně vyhledávanou volbou a v České republice na tomto principu funguje například platební systém PaySec. (16) Hlavní výhodou oproti ostatním platebním metodám je, že citlivé a důvěrné informace (např. o debetní nebo kreditní kartě) se nedostávají ke koncovému příjemci platby (obchodníkovi). Dalším druhem jsou peněženky, které během transakce aktuálně odečítají danou částku (pay-now payment systems). Posledním druhem peněženek, který se v posledních několika letech začíná objevovat už i v České republice, je systém platebních peněženek s odloženou nebo opožděnou platbou (pay-later systems). Na podobném principu funguje aktuálně velmi nová platební služba Twisto, která nabízí odloženou platbu 14 dní.

U nejčastěji používaných peněženek (pre-paid payment systems) je nejprve nutné nabít na svůj uživatelský účet v peněženke potřebný finanční obnos. Posléze již můžeme provádět transakce na internet. U metod peněženky s aktuální platbou a u peněženky s platbou odloženou, je nejdříve zapotřebí s naším uživatelským účtem spárovat naši debetní nebo kreditní kartu, z které budou posléze peníze za transakce odečítány. Metoda opožděných plateb (pay-later systems) funguje na principu ukládání záznamu o transakci do našeho uživatelského účtu a posléze na konci určeného časového období dojde k opožděnému odečtení platby.

#### 4.1.1 PayPal

PayPal je elektronický platební systém, a je provozován americkou společností PayPal Inc., která v současné době patří pod eBay Inc. (17) PayPal byl založen v roce 1998 a jedná se tak o jeden z prvních internetových platebních systémů, který byl určen pro širší veřejnost. PayPal primárně umožňuje peněžní transakce mezi účty, které jsou identifikovány e-mailovými adresami. Každý uživatelský účet je propojen s platební kartou, není ale výjimkou mít účet spárovaný s více platebními kartami. Dané platební karty musí mít povolené internetové platby. Hlavní výhodou systému PayPal je jeho zabezpečení, jelikož informace o kartě poskytneme pouze jednou a soukromé údaje o kartě se nedostanou přímo k obchodníkovi.

Služba PayPal umožňuje platbu ve většině měn, lze nastavit českou korunu jako primární měnu. Při platbě v cizí měně (např. na zahraničním e-shopu) je částka přepočítána dle aktuálního kurzu. Při první aktivaci uživatelského účtu PayPal strhává částku 50 Kč. Tato částka je, ale posléze navrácena jako bonus, při prvním dobití peněženky PayPal. Příjemce platby (obchodník) obdrží peníze do svého PayPal účtu, který je spárován s jeho bankovním účtem.

PayPal vznikl sloučením (fúzí) dvou společností (Confinity a X.com). Jejich vstup na trh byl fenomenální a na tehdejší dobu nevídaný. Firma měla velice dobře propracovanou marketingovou kampaň a samotný systém byl velmi dobře propracovaný a odladěný. PayPal začaly posléze používat nejdříve velké aukční servery (např. eBay) a e-shopy. V roce 2002 eBay převzal společnost PayPal, Inc. Tato akvizice úplně změnila směr a PayPal se stal ještě používanější službou, než tomu bylo doposud. eBay tak svým zákazníkům nabídl službu, kdy veškeré finanční transakce byly pod dohledem přímo jejich aukčního serveru. PayPal se stal průkopníkem mezi platebními systémy a je rovněž i v současnosti nejrozšířenějším internetovým platebním systémem na světě.

V Evropě PayPal funguje pod záštitou společnosti PayPal Europe S.à r.l. & Cie, S.C.A, sídlící v Lucembursku. PayPal Europe je pod kontrolou lucemburského dozorčího orgánu Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), který vydává elektronické peníze.

Počátkem roku 2014 došlo v PayPal k velkým změnám v oblasti uživatelského rozhraní. Jednalo se především o zjednodušení a zpřehlednění důležitých částí hlavní



stránky, ale i uživatelského rozhraní peněženky. Dále PayPal představil doplňující velmi zajímavou službu PayPal Here, která bohužel zatím není dostupná nikde jinde než v USA. Jedná se o systém přenosné čtečky platebních karet, kterou lze připojit do chytrého telefonu s OS Android a iOS pomocí jack konektoru. Obchodník pak může na chytrém telefonu po přihlášení do PayPal mobilní aplikace a připojení čtečky akceptovat platební karty přímo v terénu od zákazníků s využitím svého PayPal účtu.



**Obrázek č. 1, PayPal Here - ilustrativní obrázek**

S postupným vývojem a čím dále větší oblibou tohoto platebního systému mezi uživateli i obchodníky začal postupem času PayPal uvolňovat velmi zdařilé a snadno implementovatelné API.

#### **4.1.1.1 Poplatky**

Způsob vybírání poplatků ve službě PayPal je poměrně dost komplikovaný a ceny poplatků se několikrát do roka mění. V současné době závisí účtování poplatku na faktu, zda je platba zaslána ze zůstatku na PayPal uživatelském účtu, nebo z karty. Dalším faktorem ovlivňujícím poplatek je, zdali se jedná o transakci obchodní či soukromou. Pokud se jedná o obchodní transakci (např. při platbě na eBay) je poplatek za odeslání platby ze strany zákazníka 0 Kč, ale obchodník zaplatí za přijetí platby 1,9% - 3,4% z přijaté částky. Obchodník navíc zaplatí 10 Kč paušální výdaj.

Při soukromé transakci, kterou může uživatel zaslat kterémukoli uživateli (počet uživatelů je přibližně 162 milionů) je odeslání dané částky zdarma pouze pokud peníze čerpáme ze zůstatku na našem uživatelském účtu. Při čerpání peněz z debetní nebo kreditní karty je tato transakce zpoplatněna 3,4% z dané částky navíc je nutno připočíst 10 Kč

paušální výdaj. U soukromých transakcí může uživatel zvolit, kdo bude poplatek hradit, zda odesílatel platby nebo příjemce platby.

Nutno podotknout že placení pomocí služby PayPal se vyplatí pouze u vyšších částek zejména díky poplatkům. Pokud bychom přijali, např. 100 Kč zaplatíme poplatek 13,4 Kč ( 3,4% + 10 Kč) a při přijetí 1000 Kč poplatek 44 Kč (3,4% +10 Kč). Dále je nutno zohlednit, do které země transakce směřuje protože PayPal účtuje poplatek 0,5 % na všechny platby zasílané do jiné země. Výjimkou jsou pouze země v Evropské unii, které zasílají částku v eurech.

Obchodní transakce		Soukromé transakce	
Odesílání platby	Obdržení platby	Odesílání platby	Obdržení platby
Zdarma	1,9% - 3,4% + 10Kč	Zdarma / 3,4% + 10 Kč	

**Tabulka č. 1, Struktura poplatků PayPal, vlastní zpracování**

PayPal dále disponuje funkcí, při které je zákazník (plátce) automaticky pojištěn. Pokud by obchodník nedodržel pravidla a například by zákazníkovi neodeslal objednané zboží, může zákazník přímo ve svém uživatelském účtu PayPal reklamovat platbu přímo u společnosti PayPal. Na tuto reklamaci má dle podmínek 1 měsíc od uskutečnění platby.

Hlavní nevýhodou pro české obchodníky i zákazníky je určitě absence české jazykové mutace a české zákaznické podpory. (18)

#### **4.1.1.2 Uživatelé PayPal**

PayPal je dlouhodobě největším světovým platebním systémem. PayPal má přibližně 162 milionů uživatelů. Tento počet uživatelů je pro prodejce velmi výhodný, hlavně pro ukázání důvěry, kterou zákazníci k systému PayPal mají. PayPal je aktivní již ve 193 zemích světa je dostupný celkem ve 26 měnách včetně české koruny. Mezi měny, které PayPal standardně provozuje, můžeme zařadit i následující zajímavé a pro někoho méně známe měny, jako např. Brazílský reál, Čínské renminbi, Malajský ringit, Filipínské peso, Mexické peso, Taiwanský dolar, Thajský baht nebo Izraelský nový šekel. PayPal je považován za jeden z nejbezpečnějších a nejrychlejších způsobů jak provádět platby na internetu. Pokud si tedy nejsme jistí, kdo je protistrana, či nakupujeme zboží či služby v zemi, kde si nejsme jistí důvěryhodností obchodníka, je pro nás vhodný právě systém PayPal.

U služby PayPal se platí poplatky pouze za přijatou platbu. Zřízení uživatelského účtu a posléze provádění transakcí je zdarma.

#### **4.1.1.3 Integrace systému PayPal**

PayPal zná většina uživatelů převážně z aukčního serveru eBay. Možnost integrace PayPal i do jiných služeb je velmi snadná. PayPal nabízí hned několik metod. Nejznámější metodou integrace služby PayPal je tlačítko Kup teď (Buy now). Při kliku na něj (na internetové stránce) jsme přesměrováni přímo do platební sekce PayPal kde je nám nabídnuto dokončení platby. Přidání takového tlačítka na stránky je velice jednoduché, Obchodník si může toto tlačítko sám vygenerovat ve formátu HTML po přihlášení do PayPal v nastavení. Můžeme si také vygenerovat odkaz přímo na stránku vygenerovanou systémem PayPal.

Další možností jak implementovat PayPal do stránek prodejce je možnost vytváření nákupních košíků. Zákazník si může na stránce prodejce vybrat ze sortimentu zboží, které přidá do PayPal kliknutím na tlačítko „Přidat do košíku“ (Add to cart). Toto tlačítko bylo také vygenerováno v nastavení PayPal podobně jako tlačítko „Kup teď“. Po kliknutí na tlačítko „Přidat do košíku“, se žádost o nákup zboží odešle do administrace na server PayPal, kde vyčkává, dokud zákazník neukončí nákup kliknutím na tlačítko „Přejít k pokladně“ (Proceed to checkout) na stránce prodejce. Poté přichází na řadu platební proces obdobě jako u tlačítka „Kup teď“.

PayPal dále nabízí službu PDT (Payment data transfer). Při této metodě PayPal může poskytnout data o proběhnuté platbě zpět obchodníkovi, který je může využít např. k zaslání e-mailu zákazníkovi o uskutečněné platbě zákazníkovi. PayPal při této metodě využívá ověřené bezpečnostní spojení. (19)

#### **4.1.1.4 Druhy uživatelských účtů**

PayPal dává uživatelům možnost rozhodnout se mezi třemi druhy uživatelských účtů – Osobní, Prémiový, Podnikatelský. Dále umožňuje otevřít speciální druh účtu a to účet Studentský. Zákazník může mít zároveň několik uživatelských účtů různých druhů, ale každý účet musí být jasně definován unikátní e-mailovou adresou.

Nejběžněji používaný osobní účet je určen především pro zákazníky, kteří chtějí nakupovat. V rámci tohoto účtu může uživatel posílat peníze a nakupovat online. Limitem pro tento druh účtu je omezení výše transakcí, a sice 500 USD.

Především menší obchodníci využijí takzvaný prémiový účet, který je určen k přijímání plateb. Tyto platby jsou standardně zpoplatněny částkou od 1,9% - 3,4% z přijaté sumy + 10 Kč paušální poplatek za službu. Tento druh účtu si může zřídit pouze fyzická osoba.

	Osobní	Prémiový	Podnikatelský
posílání peněz	•	•	•
24/7 dohled proti podvodům	•	•	•
zákaznická linka	•	•	•
obchodní služby		•	•
eBay nástroje		•	•
akceptace platebních karet		•	•
přístup více uživatelů			•

**Tabulka č. 2, Druhy uživatelských účtů, vlastní zpracování**

Účet podnikatelský je v podstatě účet prémiový, ovšem nabízející další užitečné funkce. Tyto funkce nám například umožní přístup pro více uživatelů. Účet může být pojmenován jménem právnické osoby.

Speciální je účet pro studenty, který se od ostatních liší zejména způsobem spárováním s jedním z výše zmíněných účtů. Obvykle tento účet může založit rodič svému potomkovi od 13ti let. Účet je pevně svázán s některým z účtů a rodič má tak kompletní kontrolu nad účtem svého dítěte. Rodič může vidět kompletní platební historii a navíc může provedené platby stornovat.

#### **4.1.2 PaySec**

PaySec je český platební systém, který od počátku provozuje bankovní instituce Československá obchodní banka. Na českém trhu je dostupný od roku 2008. Stejně jako ostatní platební systémy, i PaySec usnadňuje a zrychluje provádění transakcí na internetu a stejně jako PayPal nabízí také převod peněžních prostředků mezi uživatelskými účty. Jeho základním cílem je pokrytí mikro plateb v obchodech a aukcích. PaySec není pevně

spárován s platební kartou. Dále nabízí také darovací tlačítko, které ocení zejména provozovatelé stránek např. s dobročinnými projekty. Od října roku 2010 nabízí PaySec automatické dobíjení uživatelského účtu, kdy sám při nastaveném poklesu automaticky dobije „kredit“. Podmínkou je mít vyplněný alespoň jeden běžný účet a daná banka musí být v seznamu povolených bank pro automatické dobíjení.

Jelikož je PaySec českým platebním systémem, je podle zákona o platebním styku č.284/2009 Sb. pod dohledem ČNB a vztahuje se na něj přísná regulace ze strany státu. Se systémem PaySec lze platit pouze v České republice a je tak zaměřen pouze na český trh a českého uživatele.

PaySec je v současné době v České republice velmi populárním platebním nástrojem zejména v internetovém nakupování. Používá ho více než 120 největších českých internetových obchodů a celkem je implementován v dalších 1500 menších internetových obchodech a IS. Dále je díky své obchodní politice hojně využíván neziskovými organizacemi, pro které nabízí speciální platební bránu „Klikni a daruj“. Brána Klikni a daruj je on-line platební řešení pro neziskové organizace, které jim umožňuje přijímat on-line platby od svých přispěvatelů pomocí pěti platebních metod. Bránu Klikni a daruj, si neziskové organizace umístí velmi jednoduše na svůj web. (20)

Zřízení obchodního PaySec účtu je možné pouze na pobočce ČSOB nebo Poštovní spořitelny po prokázání totožnosti, na rozdíl od běžného PaySec účtu, který je možno zřídit on-line.

#### **4.1.2.1 Poplatky**

PaySec má velmi přívětivé poplatky. Poplatky u osobního účtu a poplatky u obchodního účtu jsou v podstatě totožné, jedinou výjimkou je nižší sazba u obchodního účtu, kdy může obchodník v závislosti na situaci získat nižší sazbu při přijetí platby skrze darovací tlačítko. Výše poplatků se může dále odvíjet dle výše propagace systému PaySec ve svém internetovém obchodě.

#### **4.1.2.2 Druhy účtů**

Jak již bylo řečeno PaySec podporuje dva druhy uživatelských účtů. Osobní konto PaySec a dále konto PaySec pro obchodníky.

Osobní konto PaySec lze zřídit jednoduše pomocí webového formuláře on-line. Tento účet smí být nabíjen a vybíjen pouze z účtu vedeného u některé z českých bank. Při založení je potřeba pouze e-mailová adresa a telefonní číslo. PaySec nabízí takzvaný multilogin, díky němuž se lze přihlásit pouze jedním z údajů. Uživatel se tak může přihlásit buď pomocí uživatelského jména, pomocí e-mailu nebo pomocí telefonního čísla. Jelikož je tento druh uživatelského účtu neverifikován, jsou zde určitá omezení. Například částka, kterou lze za rok nabít je omezena na hodnotu 58 000 Kč a limit pro platby je omezen na 28 000 Kč. Po překročení limitu je zákazník vyzván k identifikaci na kterékoli pobočce ČSOB nebo Poštovní spořitelny.

Pokud si chce obchodník založit konto PaySec pro obchodníky musí nejdříve vyplnit on-line žádost a posléze je vyzván ke sjednání osobní schůzky se zástupcem platebního systému PaySec, kde bude registrace dokončena. Konto PaySec pro obchodníky umožňuje příjem debetních a kreditních karet Visa, Diners Club a MasterCard. Dále má obchodník přístup ke všem provedeným transakcím pomocí výpisu z konta, může nastavovat automatické vracení plateb, či tento proces dělat manuálně. Připsání peněz na PaySec účet probíhá ihned po transakci. Obchodník má dále možnost pomocí XML propojit svůj PaySec účet s některým z účetních programů a může tak nastavit automatické párování plateb s fakturami. PaySec používá 128 bitové šifrování pomocí technologie SSL a pro navázání šifrované komunikace je využíván certifikát serveru PaySec vydaný certifikační autoritou. (21)

#### **4.1.2.3 Integrace systému PaySec**

Podobně jako u systému PayPal si i zde u systému PaySec může obchodník v uživatelském rozhraní nechat vygenerovat tlačítko na svůj web. Dále PaySec nabízí funkci, která zákazníka po výběru zboží nebo služby na webu prodejce, přesměruje na PaySec platební bránu, kde je po uživateli požadováno přihlášení buď do PaySec peněženky nebo údaje o platební kartě.

#### **4.1.3 Google Wallet**

Google Wallet je platební metoda vyvinuta Googlem za účelem oproštění se od externích platebních metod. Google Wallet je určeno pro platbu za služby, které poskytuje Google. Platební metoda Google Wallet je nejvíce využívána v Google Play což je online distribuční služba pro šíření aplikací pro OS Android, dále zde lze nakoupit elektronické

knihy, hudbu, filmy a další digitální obsah. Dále se lze s platební metodou Google Wallet setkat například při platbě registračního poplatku pokud si vytváříme uživatelský účet pro android vývojáře, při platbě za úložiště Google Drive, AdWords atd.

Google Wallet mimo platby prováděné za produkty a služby Googlu umožňuje i platbu pomocí NFC. Stačí, aby měl uživatel ve svém mobilním telefonu s podporou NFC nainstalovanou příslušnou mobilní aplikaci a lze pomocí Google Wallet platit na bezkontaktních platebních terminálech.

Do Google Wallet lze vložit peníze pomocí dvou základních metod. První klasickou metodou je propojení Google Walle s platební kartou. Po synchronizaci s platební kartou, k níž je potřeba zadat číslo karty, datum expirace a bezpečnostní CVC kód je karta propojena s Google Wallet. Google Wallet pak čerpá finanční prostředky z karty neomezeně. Nutno podotknout, že lze využít pouze kreditní karty, nebo debetní karty vybraných bankovních institucí, které mají u debetních karet povoleno čerpání do mínusu.

Metodou jak do aplikace Google Wallet dostat finanční prostředky bylo dobíjení pomocí předplacené platební karty od Googlu. Tato metoda byla ale počátkem roku 2012 zakázána z obavy o možné zneužití. (22)

S postupným vývojem mobilních plateb se tato služba bude jistě slibně rozvíjet. Společnost Apple v roce 2014 představila službu Apple Pay, která umožní zejména platbu mobilními telefony pomocí NFC. Na to reagoval Google partnerstvím se společností Softcard, která v USA zprostředkovává platby pomocí NFC.

## **4.2 Platební tlačítka**

Platební tlačítka jsou velmi využívanou platební funkcí. Při platbě pomocí platebního tlačítka dochází v podstatě k převodu z účtu na účet a provozovatel internetového obchodu ihned vidí, že se transakce uskutečnila. Platební tlačítka jsou většinou produkty konkrétních bank. Mezi nejznámější lze zařadit platební tlačítka České spořitelny, Fio banky, Sberbank, Komerční banky, GE Money bank, mBank nebo Raiffeisen bank.

Průběh platby je následující. Pakliže se klient v objednávce dostane do platební části, kde je mu objednávka zrekapitulována a je požádán o výběr platební metody, vybere možnost platby pomocí některého z platebních tlačítek. Posléze je přesměrován do internetového bankovníctví dané bankovní nebo finanční instituce, které je obvykle šifrováno SSL protokolem. V této části internetového bankovníctví najde již předvyplněné údaje o platbě, které odsouhlasí a poté se identifikuje svými přihlašovacími údaji u dané banky. Některé banky ještě požadují ověření zadání platby pomocí unikátního SMS kódu, který je zákazníkovi zaslán na jeho mobilní telefon. Pokud vše proběhne v pořádku, je obchodník ihned vyrozuměn, že zákazník provedl úspěšně platbu. Zákazník je rovněž informován, že se platba zdařila a je přesměrován zpět do objednávky v internetovém obchodě.



**Obrázek č. 2, Ukázka využití platebních tlačítek v internetovém obchodě**

Při využívání této platební metody je z transakce úplně vyřazen prostředník, který by normálně zprostředkoval platbu. Je zde pouze zainteresován prodejce a banka. Tato metoda je velmi snadná na implementaci do internetového obchodu nebo jakéhokoli jiného informačního systému. Velkou výhodou jsou také nízké pořizovací a provozní poplatky.

První bankou, která uvedla systém platebních tlačítek, byla Raiffeisen bank. Ta byla až do roku 2008 jediným poskytovatelem této platební metody. V současné době tuto službu používá velké množství internetových obchodů, ale zájem o tuto platební metodu s nástupem nových platebních systémů opadá.

Hlavní nevýhodou platebních tlačítek je bezesporu nutnost implementace platebního tlačítka konkrétní banky, u které má zákazník zřízen bankovní účet. Obchodník



tak musí mít zřízeno několik bankovních účtů u jednotlivých bankovních institucí a každé platební tlačítko posléze zvlášť integrovat do svého internetového obchodu. Tento proces je nezbytný pro uspokojení potřeb všech zákazníků. Dále jsou se zaváděním platebních tlačítek v tomto množství spojeny vyšší vstupní finanční náklady určené nejen na zřízení a provoz, ale i čas, který je nutný vynaložit na integraci jednotlivých platebních tlačítek.

Díky tomuto stavu si tak trh vyžádal vznik nových platebních metod, které v jedné službě integrují několik platebních metod zároveň. Jedná se o tzv. platební agregátory.

### **4.3 Platební agregátory**

Platební agregátory sjednocují nabídku dílčích platebních metod v jednotném uživatelsky přívětivém systému. Umožňují za zboží nebo služby platit pomocí nejpoužívanějších metod např. platba kartou online, elektronické platební peněženky, prémiové SMS zprávy nebo platbu platebním tlačítkem. Vznik platebních agregátorů byl zapříčiněn poptávkou zejména obchodníky, kteří chtěli jednoduchou správu a integraci platebních metod s minimem obtíží a množstvím poplatků. Obchodník, který provozuje internetový obchod tak nemusí implementovat každou platební metodu zvlášť, ale stačí pouze integrovat jeden platební systém. Při integraci platebního agregátoru obchodník také velmi ušetří na poplatcích spojených s využíváním předchozích platebních metod, jelikož využívání platebních agregátorů vyjde zejména pro menší a střední internetové obchody levněji než integrace jednotlivých platebních metod zvlášť. Poskytovatelé platebních agregátorů neustále s vývojem nových platebních metod integrují do svého platebního systému nové způsoby jak uskutečňovat platby, což je zejména pro obchodníky výhodné. Obchodník tak dále nemusí ztrácet čas s rozvojem a implementací nových platebních metod.

Mezi hlavní výhodu užívání platebních agregátorů lze zařadit vlastnictví pouze jediného bankovního účtu, na který obchodníkovi chodí všechny uskutečněné transakce ve velmi krátkém čase. Platební agregátory obvykle nabízí i další pro obchodníka nezbytné funkce např. komunikace s účetním SW. Je možno exportovat platební výpisy ve většině používaných formátů, které lze následně importovat do některého z programů pro vedení účetnictví. Dále je možnost platební agregátory propojit se skladovým SW, díky čemuž lze automaticky vyhodnotit možnost expedice. (23)

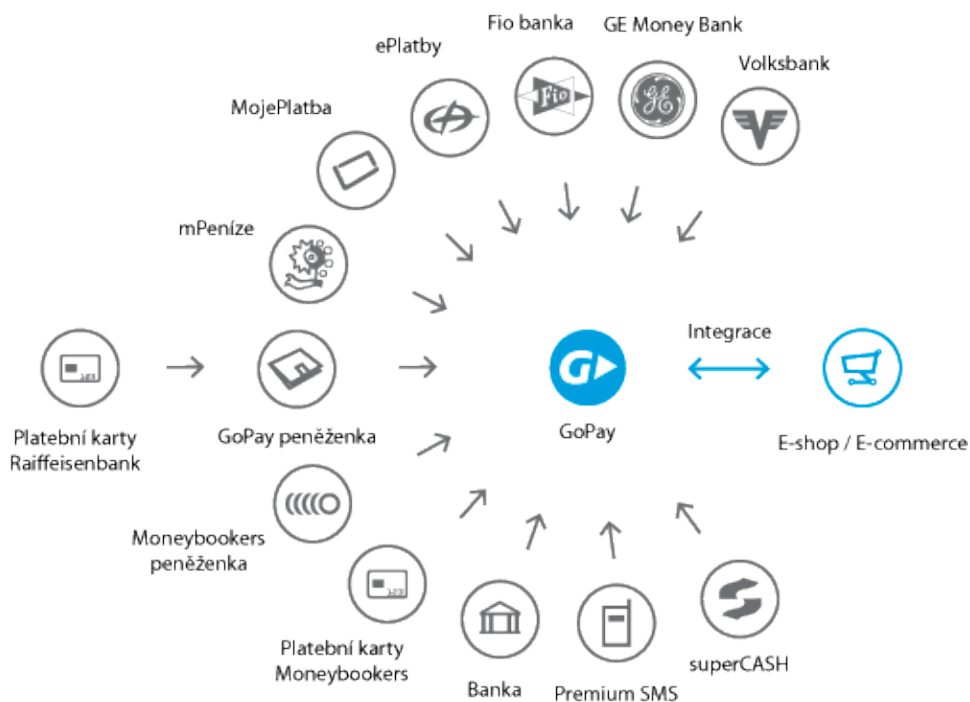
### 4.3.1 GoPay

GoPay je český platební portál, který si během několika málo let získal své prvenství na českém trhu. V současné době se jedná o velmi často využívaný platební portál v České republice, zejména u menších obchodníků. Platební systém GoPay nabízí několik základních služeb od klasické platební peněženky až po příjem platebních karet. V současné době lze GoPay již využívat i na Slovensku, kde GoPay testuje transakce s eurem. Tento stav jasně ukazuje, že budoucí ambice GoPay jsou mnohem větší a plánují tak cílit i na další země využívající euro.

Jak již bylo řečeno GoPay je poměrně nová služba. Byla založena v červnu roku 2007 a za dobu její existence se dostala mezi standardně využívané platební systémy v České republice. Významným milníkem na počátku služby GoPay bylo získání licence od České národní banky k vydávání a manipulaci s elektronickými penězi. Tuto licenci mohou získat jen české subjekty a zaručuje tak vyšší důvěryhodnost a snadnou manipulaci s peněžními prostředky v rámci České republiky. K získání této licence je třeba splnit několik důležitých požadavků např. složení základní jistiny u ČNB. (24)

Hlavní službou platebního systému GoPay je platební peněženka. Nabití peněženky a následné zaplacení z ní je možné pomocí nejrůznějších platebních metod. Mezi tyto metody patří samozřejmě platební karty, SMS platby, přímý bankovní převod, či platba z jiných platebních portálů. Hlavním přidanou hodnotou služby GoPay platební brána je, že ve svém platebním systému integruje nejrůznější platební systémy jednotlivých bank a ostatních poskytovatelů plateb. Tyto služby od jednotlivých institucí předprodává skrze svůj platební systém.

Služba GoPay vznikla primárně pro menší a střední internetové obchody, kterým tak umožňuje platební styk se svými zákazníky pomocí jednoho lehce implementovatelného nástroje, přičemž v sobě služba obsahuje několik platebních metod zároveň. V roce 2007, kdy služba GoPay vznikla, byla implementace jednotlivých platebních metod obtížnou a velmi finančně náročnou záležitostí. V současné době služba GoPay podporuje celkem 22 různých platebních metod a je implementována ve více než 4000 internetových obchodech a internetových službách.



**Obrázek č. 3, GoPay platební schéma**

GoPay slouží také jako klasická elektronická peněženka, její zřízení ale není nutné, pakliže chce zákazník provést jednorázovou platbu např. platební kartou. Pokud zákazník využívá GoPay peněženku může si zůstatek na účtu peněženky navyšovat hned několika způsoby. Mezi tyto způsoby lze zařadit například platbu platební kartou, SMS platby, SuperCASH (Sazka terminály) nebo bankovním převodem s variabilním symbolem vašeho Go-id. Dalším zajímavým způsobem je tzv. GoKupón což je dvanáctimístný kód krytý finanční hodnotou v poměru 1:1. GoKupón můžete obdržet e-mailem od jiného uživatele (platba na Email) nebo si jej jednoduše koupit mobilním telefonem či platbou na GoKupón v sekci Platby. Vložením kódu zpět do systému dojde k online dobíjení GoPay peněženky. (25)

Způsob, jak může obchodník nebo provozovatel internetového obchodu implementovat platební bránu GoPay do svého webu je velice jednoduchý. Pokud je web provozován na některém z opensource řešení např. Wordpress (woocommerce), Joomla, OpenCart atd., lze integraci jednoduše vyřešit pomocí speciálních pluginů, které vyvíjí a postupně aktualizuje přímo GoPay. Samozřejmě pro všechny další implementace je k dispozici velice dobře propracované API a knihovny v těch nepoužívanějších programovacích jazycích. Implementace platební brány je velmi rychlá, může být implementována a zprovozněna již za 24 hodin. Další nespornou výhodou je možná

konektivita s účetním SW např. Pohoda, Helios, Money S3 a další. GoPay platební brány nabízí 3 základní řešení (Basic, Advanced a Premium). Liší se zejména v poplatku za platbu (%) a množstvím doplňkových služeb.

Jelikož je GoPay platební systém pod licenci České národní banky, je na místě otázka bezpečnosti. GoPay se primárně řídí nařízeními, která jasně plynou z regulací nastavených Českou národní bankou a Ministerstvem financí České republiky.

#### 4.3.2 PayU

PayU je globálně rozšířený platební agregátor, se kterým se můžeme setkat v mnoha internetových obchodech i ostatních sférách E-commerce. PayU je podobně jako platební systém GoPay pod licenci České národní banky a v české republice funguje od poloviny roku 2011. Platby pomocí platební karty jsou zabezpečeny standardem 3-D Secure. Celý proces platby probíhá samozřejmě pod zabezpečením SSL protokolu a komunikace je tak šifrována. Náklady spojené s implementací tohoto platebního systému jsou jednotné pro všechny obchodníky a částka je stanovena na 3900 Kč. (26) (27)



Obrázek č. 4, PayU platební schéma

Platební agregátor PayU zprostředkovává platby skrze mnoho platebních metod. Jedná se zejména o jednotlivá platební tlačítka bankovních institucí, dále lze platit pomocí systému PaySec, běžným bankovním převodem, platební peněženkou, pomocí MasterCard Mobile ale i například pomocí klasické poštovní poukázky.

Platební systém PayU lze jednoznačně zařadit mezi dvě nejrozšířenější platební rozhraní pro akceptaci online platebními kartami na internetu v České republice. Zpracování plateb probíhá přes Global Payments Europe (GPE). Tuto platební bránu využívá většina českých bankovních institucí. (28)

## 4.4 Zabezpečení platebních služeb

Na otázku zabezpečení při elektronických platbách se lze dívat z několika úhlů. Je potřeb si uvědomit kde jsou hlavní rizika při provádění plateb pomocí jednotlivých platebních systémů. Od počátku internetového obchodování byl a je stále nejvyužívanějším způsobem platby za zboží způsob dobírkou. Dobírka je způsob doručení, při kterém zákazník platí danou částku za objednané zboží přepravci až při převzetí zboží. V České republice se dlouhodobě jedná o nejvyužívanější formu platby, a i když v dnešní době vzniká spousta nových doručovacích služeb tak stále většina z nich nabízí službu dobírky. Důvodem pro tak velkou oblíbenost této metody je fakt, že eliminuje velké množství internetových podvodů. U této metody si zákazník může zboží při převzetí od doručovací společnosti zkontrolovat, zdali není zboží poškozené či dokonce zdali mu prodejce zaslal skutečně ono objednané zboží. Většina zákazníků v České republice se bohužel stále obává zadávat např. údaje o své platební kartě většinou pro ně neznámému poskytovateli platební metody.

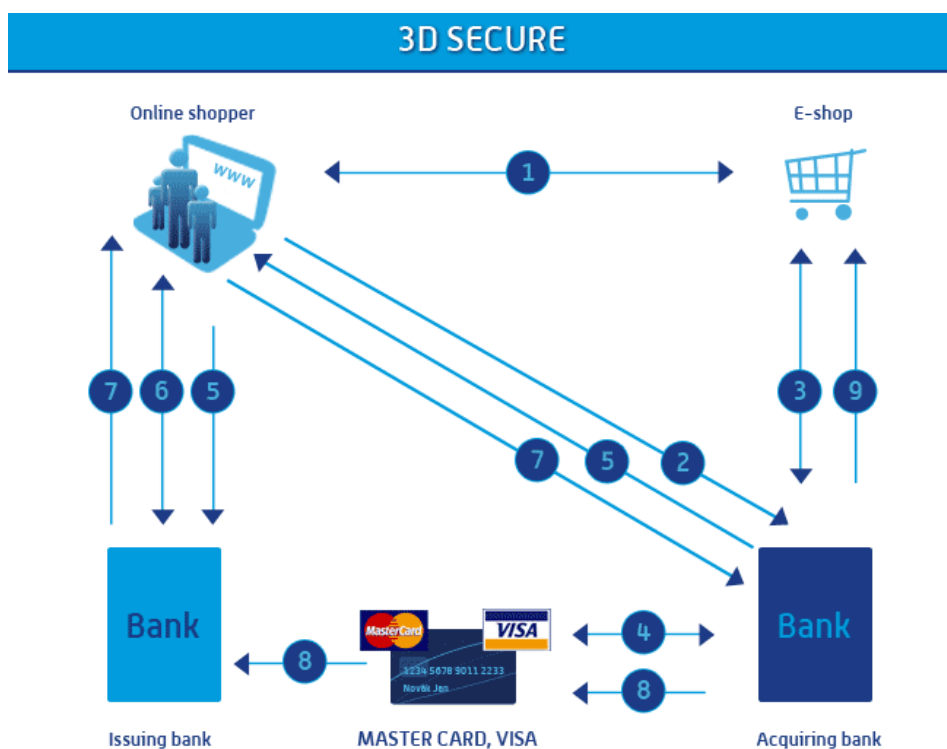
Oproti tomuto faktu lze naopak vyzdvihnout například platební systém PayPal kde je pro zákazníka připravena možnost reklamace platby. Pokud zákazník neobdrží od prodejce zboží, přijde mu zboží jiné nebo neobdrží zboží v uvedeném termínu, může od koupě odstoupit a přímo u služby PayPal reklamovat transakci.

Spousta zákazníků se čím dále častěji setkává s některým ze způsobu podvodů nebo nekalých praktik. To by se mohlo změnit s neustále se vyvíjejícím systémem zabezpečení platebních karet. Nutno podotknout, že nejvíce podvodů a zneužití platebních karet vzniká díky jejich ztrátě a nedostatečnému zabezpečení, např. pomocí SMS zprávy, která je stále u některých bank volitelným zabezpečovacím prvkem, ale ne bezpečnostním standardem.

### 4.4.1 3-D Secure

Systém zabezpečení plateb 3-D Secure (Three Domains Secure) vznikl ve spolupráci dvou hlavních společností, které zpracovávají platby platebními kartami (MasterCard a Visa). Byl vyvinut v roce 2001 se záměrem zlepšení platby kartou na internetu. Postupem času tento standard začaly využívat i další banky a platební asociace.

Než byl zaveden systém 3-D Secure, probíhaly veškeré transakce bez ověření identity uživatele. Tím docházelo a stále ještě dochází k velikým podvodům při platbě kartou online. Pokud zákazník později zpochybnil provedenou platbu, nebo chtěl platbu reklamovat, nemohl obchodník dokázat, že nedošlo k zneužití informací z platební karty. Standart 3-D Secure dokáže ověřit identitu majitele karty přímo u instituce (banka), která platební kartu vydala a aktivovala. Dále banka ověřuje oprávnění k internetovým platbám. Mezi nejpoužívanější způsoby identifikace držitele platební karty patří např. ověřování pomocí unikátního SMS kódu zasláného na telefonní číslo držitele platební karty a jeho následným zadáním při procesu platby. Pokud tato ověřovací část proběhne v pořádku, je velká pravděpodobnost, že bude transakce provedena bez komplikací a s vědomím pravého držitele platební karty.



Obrázek č. 5, Schéma 3-D Secure

1. Zákazník navštíví internetový obchod a vybere si zboží nebo službu.
2. Po potvrzení vybraného zboží je nakupující přesměrován na rozhraní banky, kde zadá platební údaje.
3. Odsouhlasení objednávky mezi bankou a obchodníkem.

4. Banka vyšle dotaz na kartovou asociaci. Asociace (VISA, MasterCard) potvrdí zařazení/nezařazení držitele karty do systému 3-D Secure a pošle odpověď zpátky do banky.
5. Banka pošle žádost na autentizaci (ověření) karty do vydavatelské banky přes prohlížeč držitele karty.
6. Vydavatelská banka požádá držitele karty o heslo. Držitel karty vyplní heslo a banka toto heslo potvrdí.
7. Vydavatelská banka pošle odpověď zpátky do banky přes prohlížeč držitele karty.
8. V případě, že autentizace proběhla úspěšně, je internetová platba dále zpracovávána jako běžná platební transakce.
9. Banka zašle obchodníkovi informaci o výsledku transakce.

V případě, že držitel karty není zařazen do systému 3-D Secure, transakce proběhne bez autentizace držitele karty. Zodpovědnost za případné zneužití karty nese vydavatelská banka. (29)

#### **4.4.2 SSL a HTTPS**

S protokolem SSL se lze nejčastěji setkat právě u internetových obchodů, internetových bankovníctví, platebních bran a elektronických platebních peněženek, ale i např. při přístupu k poště.

Secure Sockets Layer zkráceně také SSL je standardizovaný protokol pro přenos dat, který se vyznačuje vysokým stupněm zabezpečení. Základním principem je integrace SSL mezi transportní vrstvu (TCP/IP) a vrstvu aplikační (HTTP). Spojením protokolu HTTP a SSL vznikne HTTPS. Mezi prohlížečem a webovým serverem probíhá šifrovaná komunikace a přenesená data jsou elektronicky podepsána vlastníkem pomocí odpovídajícího soukromého klíče, který zná pouze příjemce zprávy. Pokud by se stalo, že by byla komunikace odposlechnuta, nelze ji rozšifrovat. Takto zabezpečenou webovou stránku lze v prohlížeči poznat pomocí síťového protokolu (HTTPS). V adresním řádku prohlížeče lze vidět informaci o zabezpečeném připojení. Uživatel zde nalezne údaje o použitém certifikátu, certifikační autoritě, druh použitého protokolu a informace o jeho

verzi. Certifikát slouží k ověření identity autenticity serveru, ke kterému se uživatel připojuje. (30) (31) (32)

## 4.5 Náklady na platební metody

Každý obchodník si musí nejdříve uvědomit, jací zákazníci jsou jeho cílová skupina a podle toho přizpůsobit platební metody, které hodlá nabízet. Nutno podotknout, že poplatky spojené s každou transakcí jsou většinou až na výjimky závislé ne výši částky při transakci. U zákazníků je stále nejrozšířenější platební metodou platba na dobírku. Ta se dlouhodobě pohybuje okolo 30 Kč jak u České pošty, tak u soukromých dopravců. Pakliže se jedná o platbu dobírky na nějakou větší sumu, výše poplatku za dobírku se může zvýšit. Např. doručovací společnost InTime má výši poplatku za dobírku rozdělenou do několika kategorií dle výše dobírky.

Oproti tomu platba v hotovosti na pobočce nebo na bankovní účet je výrazně levnější alternativou. V dnešní době má již bankovní účet téměř každý občan a jejich provoz se stává čím dále levnější záležitostí. Dnes již několik bank nabízí bankovní účty jak pro osobní užití, tak pro užití spojené s podnikáním zcela zdarma, vyjma některých zpoplatněných služeb jako např. platba do zahraničí či výběr v bankomatu cizí banky jak v České republice, tak i v jiném státě. Nevýhodou při bankovním převodu je dlouhá doba od uskutečnění požadované transakce až k jejímu zdárnému dokončení. Obvykle bankovní převod trvá 2 až 3 pracovní dny. Některé banky například ČSOB, UniCredit Bank nebo Česká spořitelna nabízí i tzv. expresní platby, které jsou provedeny většinou maximálně do 24 hodin od podání požadavku k uskutečnění platby. Tyto nadstandardní služby jsou, ale také nadstandardně zpoplatněny a jejich cena se také odvíjí od času podání požadavku k uskutečnění platby. Dalším důvodem vysokého poplatku je fakt, že se pro banku jedná o položku s velmi nízkou marží. Při srovnání poplatku za expresní bankovní převod a například online platbu kartou nebo využití nějaké jiné platební metody, se tak dostaneme na částku, která převyšuje poplatky platebních portálů.

Jak již bylo řečeno, poplatek za dobírku je připočten k poplatku za dopravu a k dané ceně objednaného zboží, na rozdíl od platby pomocí některé z platebních bran, kde je provozovatelem platební brány strháván poplatek v řádu několik procent z provedené transakce. Tyto náklady musí obchodník promítnout do ceny zboží a počítat s daným



procentuálním poplatkem z transakce, ale i s fixním měsíčním poplatkem za používání platební metody a dalšími poplatky spojenými s jejím užíváním.

Většinou se poplatky spojené s využitím platebních metod zahrnují již do konečné ceny zboží, oproti dobírce, která je v závěrečné části internetové objednávky přičtena k ceně objednaného zboží. Lze se také setkat s poplatkem za osobní vyzvednutí zboží na prodejně. Tento poplatek má zejména zákazníka přinutit využít některou z možných metod doručení. Internetové obchody mají díky vysokoobrátkové expedici zboží mnohdy slevy u logistických společností a dále je do poplatku za osobní vyzvednutí na prodejně zahrnuta např. doprava z centrálního skladu internetového obchodu na prodejnu.

#### **4.6 Rozvoj implementace platebních metod**

V současné době se čím dále více obchodníků snaží uspokojit co největší skupinu zákazníků implementací nejrůznějších platebních metod. Proto se setkáme s internetovými obchody, které svým zákazníkům nabízí širokou škálu platebních metod, i když některé z nich využije při platbě jen zanedbatelné množství zákazníků. Implementace a provoz všech těchto platebních metod zároveň je velmi finančně náročný, proto většina internetových obchodů, které poskytují takto početný soubor platebních metod, jsou velcí hráči na trhu E-commerce, kteří si toto mohou dovolit. Na druhé straně máme na trhu velké množství malých internetových obchodů, kterým stačí omezené množství platebních metod. V posledních několika letech spousta nových malých internetových obchodů začala využívat GoPay platební bránu, jelikož její implementace a zprovoznění je rychlé, relativně levné, nezávislé na bankách a integruje v sobě několik platebních metod zároveň.

Zakládání nových internetových obchodů v české republice raketově roste a obrat internetových obchodů dle Asociace pro elektronickou komerci je meziročně několik miliard korun. Z výzkumů vyplývá, že 98% uživatelů internetu někdy nakoupilo v internetovém obchodě. Rozšiřování platebních metod bude v několika následujících letech velmi sledovanou událostí. Tomuto faktu zajisté pomůže rozvoj mobilních plateb, který se v dnešní době již velmi výrazným způsobem rozšiřuje. Již dnes se přímo v mobilní aplikaci můžeme setkat s některou z platebních metod.

## 4.7 Budoucnost platebních systémů a návrhy na zlepšení

Jak již bylo řečeno dle dosavadních zjištění, je patrné, že rozvoj internetových plateb má jistě před sebou velkou budoucnost. V současné době pomocí platebních služeb a portálu lze platit v internetových obchodech, na aukčních serverech, lze nakupovat hudbu, filmy, elektronické knihy, lze také platit nejrůznější služby, předplatné služeb atd. Možností, kde jich lze ještě využít je jistě mnoho, např. placení záloh za energie pomocí některé z platebních metod v IS dané společnosti. Užití se také nabízí ve státní správě a zdravotnictví. Představme si například možnost platby za návštěvu v nemocnici nebo výjezd sanitky pomocí mobilní aplikace s integrovanou platební metodou nebo platbu daní a ostatních závazků ke státu pomocí jednotného informačního systému s integrovanou platební službou. Eliminována by se tak skutečnost zapříčinění chyby jako je tomu dnes např. při zadávání příkazu k převodu z bankovního účtu. Dále je možné využít využití v dopravě, možnost platby eventuální pokuty jak směrem k soukromému dopravci tak například k Policii České republiky nebo například k Finančnímu úřadu. Obecně se nabízí velká budoucí využitelnost v prostředí eGovernmentu.

Důležité je zmínit službu CzechPoint@home. Jedná se o internetové kontaktní místo, které je určeno pro právnické osoby, podnikající fyzické osoby a fyzické osoby. Tato služba umožňuje uživatelům, kteří mají aktivní datovou schránku, přístup k výpisům z informačních systémů veřejné zprávy. (33) Tyto informace jsou běžně poskytovány na kontaktních místech Czech POINT v tištěné podobě. Služba CzechPoint@home je prozatím poskytována zdarma a pouze pro vybrané úkony. Jedná se například o Výpis z obchodního rejstříku, výpis z insolvenčního rejstříku, výpis z živnostenského rejstříku, výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nebo výpis z rejstříku trestů právnických osob.

<b>CzechPOINT@home</b>	
<b>Základní registry</b>	<b>Veřejné registry</b>
Výpis údajů z Registru obyvatel	Výpis z Veřejného rejstříku
Výpis o využití údajů z Registru obyvatel	Výpis z Insolvenčního rejstříku
Změna údajů při zjištění nesouladu v Registru osob	Výpis z Rejstříku trestů právnických osob
Výpis údajů z Registru osob	Výpis z Živnostenského rejstříku
Výpis o využití údajů z Registru osob	Výpis ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
Změna údajů v Registru osob	
Poskytnutí údajů třetí osobě	
Odvolání poskytnutí údajů třetí osobě	
Veřejný výpis údajů z Registru osob	

**Tabulka č. 3, CzechPoint@home, vlastní zpracování**

Žadatel po splnění všech náležitostí obdrží výpis v elektronické podobě včetně elektronického podpisu. Obdržené výpisy zatím najdou využití v komunikaci se státní správou nebo mezi právnickými osobami.

Nabídka služeb by se měla postupně rozrůstat v závislosti na změnách v legislativě a posléze i pro využití v soukromých záležitostech. Služby by byly však již zpoplatněné a o vhodné platební metodě se teprve uvažuje. Jedná se například o výpis z katastru nemovitostí, výpis z bodového hodnocení řidiče aj. Nabízí se převážně varianta platby pomocí některého z platebních agregátorů, jelikož poskytují několik způsobů platby v jednom platebním systému. (34)

Typické využití platebních portálů se také nabízí na služby, které se dnes stále platí složenkou, jedná se zejména o koncesionářské poplatky, vzdušné, které musí pronajímatel odvádět za hosty a další poplatky ve veřejném sektoru. Všechny tyto změny by jistě minimalizovaly náklady, které by se jistě lépe zhodnotily jinde.

## 5 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 uskutečněna 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.

Součástí výsledků a diskuze je také srovnávací tabulka dostupná v přílohách. Obsahuje přehledné srovnání vybraných platebních metod dle nejdůležitějších kritérií.

## 6 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 platebních systémů. 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 významně 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 online, 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.

## 7 Seznam použitých zdrojů

1. **Kalapoš, Gabriel.** Jak platí Češi na internetu? *BusinessPro.cz*. [Online] 8. 4 2013. [Citace: 8. 11 2014.] <http://www.businesspro.cz/jak-plati-cesi-na-internetu/>.
2. **GoPay.cz, Zákaznická podpora.** místo neznámé : Gopay s.r.o., 20. 11 2014. [gopay@gopay.cz](mailto:gopay@gopay.cz).
3. Online platby kartou rostly skoro o pětinu – pomohlo i zavedení 3D Secure. *ČSOB*. [Online] 29. 2 2012. [Citace: 15. 9 2014.] <http://www.csob.cz/cz/Csob/Service-pro-media/Tiskove-zpravy/Stranky/TZ120229.aspx>.
4. Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku. [Zákon]. 22. července 2009.
5. **Suchánek, Petr.** *E-commerce: elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. Praha : Ekopress, 2012. ISBN 978-80-86929-84-2.
6. Studie - Platební metody v ČR. *Asociace pro elektronickou komerci*. [Online] 2007. [Citace: 23. 12 2014.] [http://www.apek.cz/soubor-ke-stazeni/0/285-studie\\_platby07.pdf](http://www.apek.cz/soubor-ke-stazeni/0/285-studie_platby07.pdf).
7. Prémium SMS. *Platmobilem.cz*. [Online] [Citace: 16. 12 2014.] <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/premium-sms>.
8. **Macich, Jiří.** Alza.cz přijímá platby přes PayPal. *Lupa.cz*. [Online] 22. 8 2014. [Citace: 23. 12 2014.] <http://www.lupa.cz/clanky/alza-cz-prijima-platby-pres-paypal/>.
9. Komerční banka - Platební karty - 3D Secure. *Komerční banka*. [Online] [Citace: 4. 2 2015.] <http://www.kbkarty.cz/cs/bezpecnost/3d-secure/>.
10. KouzelnáAlmara.cz. [Online] [Citace: 23. 1 2015.] <http://www.kouzelnalmaraz.cz>.
11. **Polesný, David.** Alza má nový způsob doručení zboží – do Alzaboxů . *Živě.cz*. [Online] 28. 5 2014. [Citace: 22. 9 2014.] <http://www.zive.cz/bleskovky/alza-ma-novy-zpusob-doruceni-zbozi--do-alzaboxu/sc-4-a-173887>.
12. —. Mironet zavedl opožděné platby v e-shopu, zaplatit lze až za 14 dní. *Živě.cz*. [Online] 16. 9 2014. [Citace: 9. 3 2015.] <http://www.zive.cz/bleskovky/mironet-zavedl-opozdene-platby-v-e-shopu-zaplatit-lze-az-za-14-dni/sc-4-a-175386/default.aspx>.
13. **Čížek, Jakub.** Nový platební systém Twisto.cz: Zboží zaplatíte do 14 dnů, nebo vrátíte. *Živě.cz*. [Online] 16. 10 2013. [Citace: 15. 12 2014.]



<http://www.zive.cz/bleskovky/novy-platebni-system-twistocz-zbozi-zaplatite-do-14-dnu-nebo-vratite/sc-4-a-170970/default.aspx>.

14. **Vyleťal, Martin.** Jak nakupovat v zahraničních e-shopech: co se nejvíc vyplatí a kolik stojí doručení. *Lupa.cz*. [Online] 9. 11 2012. [Citace: 12. 10 2014.]

<http://www.lupa.cz/clanky/jak-nakupovat-v-zahranicnich-e-shopech-co-se-nejvic-vyplati-a-kolik-stoji-doruceni/>.

15. Platební metody. *Hosting WEDOS*. [Online] [Citace: 14. 12 2014.]

<http://hosting.wedos.com/cs/platby.html>.

16. **Peška, Martin.** Nejčastější způsob platby na e-shopu? Vede bankovní převod.

*Marketup.cz*. [Online] 13. 6 2014. [Citace: 16. 2 2015.]

<http://www.marketup.cz/cs/blog/nejcastejsi-zpusob-platby-na-e-shopu-vede-bankovni-prevod>.

17. History - PayPal. *PayPal Media*. [Online] [Citace: 12. 12 2014.] <https://www.paypal-media.com/history>.

18. **Hájková, Monika.** PayPal krok za krokem: Jak jednoduše platit na internetu.

*Peníze.cz*. [Online] 15. 12 2014. [Citace: 23. 10 2014.]

<http://www.penize.cz/nakupy/293651-paypal-krok-za-krokem-jak-jednoduse-platit-na-internetu>.

19. Technical Overview. *PayPal.com*. [Online] [Citace: 29. 12 2014.]

<https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/xcl/rec/pdt-techview-outside>.

20. Tiskové zprávy. *PaySec.cz*. [Online] [Citace: 18. 11 2014.]

<http://www.paysec.cz/CmsPage.aspx?Id=media>.

21. Bezpečnostní informace. *PaySec.cz*. [Online] [Citace: 18. 12 2014.]

<https://www.PaySec.cz/CmsPage.aspx?Id=securityInfo>.

22. **Kalián, Karel.** Google kvůli možnosti zneužití Google Wallet zakázal předplacené karty. *Svetandroida.cz*. [Online] 13. 2 2012. [Citace: 8. 11 2014.]

<http://www.svetandroida.cz/google-kvuli-moznosti-zneuziti-google-wallet-zakazal-predplacene-karty-201202>.

23. Online platby: agregace přináší výhody. *Lupa.cz*. [Online] 14. 10 2011. [Citace: 16. 9 2014.] <http://www.lupa.cz/pr-clanky/online-platby-agregace-prinasi-vyhody/>.
24. Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance,. 1993.
25. GoPay platební systém. *Platební systémy*. [Online] [Citace: 17. 11 2014.] <http://platebni-systemy.webnode.cz/gopay/>.
26. Jak fungují online platby u PayU. *PayU.cz*. [Online] [Citace: 23. 12 2014.] <http://www.payu.cz/jak-funguji-line-platby>.
27. Platební metody pro e-shopy. *PayU.cz*. [Online] [Citace: 3. 9 2014.] <http://www.payu.cz/platebni-metody-pro-e-shopy>.
28. **Montague, David.** *Essentials of online payment security and fraud prevention*. Hoboken : autor neznámý, 2010. ISBN 978-0-470-0915-134.
29. eProton.cz - internetový obchod. [Online] [Citace: 25. 12 2014.] <http://www.eproton.cz/Asp/archive.asp?IDA=1&IDAM=38&S=1>.
30. Apache-SSL. [Online] [Citace: 13. 1 2015.] <http://www.apache-ssl.org/>.
31. Security for e-shops. *PayU.cz*. [Online] [Citace: 8. 11 2014.] <http://www.en.payu.cz/security-e-shops>.
32. **Kára, Michal.** Seriál Jak na OpenSSL. *Root.cz*. [Online] 9. 5 2003. [Citace: 26. 2 2015.] <http://www.root.cz/serialy/jak-na-openssl/>.
33. CzechPOINT@home. *Czech POINT*. [Online] [Citace: 4. 2 2015.] <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/609>.
34. CzechPOINT@home uveden do provozu. *Bezpapiru.cz*. [Online] 9. 10 2012. [Citace: 4. 2 2015.] <http://www.bezpapiru.cz/czech-point-at-home>.
35. **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/>.
36. —. GoPay nastupuje do online plateb na český Internet. *Lupa.cz*. [Online] [Citace: 8. 11 2014.] <http://www.lupa.cz/clanky/gopay-nastupuje-do-online-plateb-na-cesky-internet/>.

37. **Waic, Vlastimil.** Srovnání internetových platebních systémů. *Živě.cz*. [Online] [Citace: 23. 12 2014.] <http://www.zive.cz/clanky/srovnani-internetovych-platebnich-systemu/uvod-banky-zaspaly-paypal/sc-3-a-144190-ch-63056/default.aspx>.
38. **Vyleťan, Martin.** Dobírka stále nejvyužívanější platební metodou v. *Lupa.cz*. [Online] 2013. [Citace: 9. 11 2014.] <http://www.lupa.cz/clanky/dobirka-stale-nejvyuzivanejsi-platebnimetodou-v-ceskych-e-shopech/>.
39. **Štěpán, Jiří.** Platební metody na českém internetu. *Etmetera.cz*. [Online] 2. 11 2009. [Citace: 10. 12 2014.] [http://www.etmetera.cz/767-press\\_life/press\\_life\\_091102\\_platebni\\_metody\\_na\\_ceskem\\_internetu.html](http://www.etmetera.cz/767-press_life/press_life_091102_platebni_metody_na_ceskem_internetu.html).
40. **Schlossberger, Otakar.** *Platební služby*. Praha : Management Press, 2012. stránky 223-235. ISBN 978-80-7261-238-3.
41. **Rod, Aleš.** Expresní platba je pro banky zlatý důl. *Bankovní poplatky*. [Online] 4. 6 2010. [Citace: 18. 10 2014.] <http://www.bankovnipoplatky.com/expresni-platba-je-pro-banky-zlaty-dul-10765.html>.
42. **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/>.
43. **Lukeš, Dan.** HTTPS - bezpečnost jen pro vyvolené? *Lupa.cz*. [Online] 22. 2 2001. [Citace: 13. 1 2015.] <http://www.lupa.cz/clanky/https-bezpecnost-jen-pro-vyvolene/>.
44. **Jílek, Josef.** *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Finanční trhy a instituce. místo neznámé : Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3893-2.
45. **Hegar, Jan.** Bezkontaktní mobilní platby s MasterCard již v tomto roce. *Androidmarket.cz*. [Online] 18. 1 2015. [Citace: 23. 12 2014.] <http://androidmarket.cz/aplikace/bezkontaktni-mobilni-platby-smastercard-jiz-v-tomto-roce/>.
46. **Akrman, Libor.** Česko je e-shopovou velmocí. Internetové obchody vygenerují 37 miliard obrátu. *Ihned.cz*. [Online] 9. 3 2012. [Citace: 10. 7 2014.] <http://byznys.ihned.cz/c1-54991650-cesko-je-e-shopovouvelmoci-internetove-obchody-vygeneruji-37-miliard-obratu>.

47. Registry - CzechPOINT@home. *Portál veřejné správy*. [Online] 13. 5 2013. [Citace: 16. 11 2014.] <http://portal.gov.cz/portal/cph/index.html>.
48. Platební styk. *Česká národní banka*. [Online] [Citace: 7. 10 2014.] [http://www.cnb.cz/cs/platebni\\_styk](http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk).
49. Platební metody GoPay. *Platební brána*. [Online] [Citace: 4. 2 2015.] <http://www.platebnibrana.cz/platebni-metody-gopay>.
50. *Bankovníctví; Platební styk ; Finanční arbitř ; Praní špinavých peněz ; Stavební spoření*. ÚZ. Ostrava : autor neznámý, 2003. ISBN 978-80-7208-940-6.
51. About Paypal | Forward. [Online] [Citace: 9. 11 2014.] <https://www.paypalforward.com/about/>.
52. 3-D Secure. *Česká spořitelna*. [Online] [Citace: 2. 11 2014.] [http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/karty\\_3-Dsecure.pdf](http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/karty_3-Dsecure.pdf).

## **8 Seznam zkratek**

B2C – Business to consumer

SSL – Secure Sockets Layer

HTTP – Hypertext Transfer Protocol

HTTPS – Hypertext Transfer Protocol Secure

TCP/IP – Transmission Control Protocol/Internet Protocol

IS – Informační systém

E-commerce – Elektronické obchodování

GPE – Global Payments Europe

API – Application Programming Interface

SW – Software

ČNB – Česká národní banka

NFC – Near field communication

CVV – card verification valu

OS – Operační systém

PDT – Payment data transfer

HTML – HyperText Markup Language

SMS – Short message service

## **9 Seznam obrázků**

Obrázek č. 1, PayPal Here - ilustrativní obrázek .....	25
Obrázek č. 2, Ukázka využití platebních tlačítek v internetovém obchodě.....	32
Obrázek č. 3, GoPay platební schéma .....	35
Obrázek č. 4, PayU platební schéma .....	36
Obrázek č. 5, Schéma 3-D Secure .....	38

## **10 Seznam tabulek**

Tabulka č. 1, Struktura poplatků PayPal, vlastní zpracování .....	26
Tabulka č. 2, Druhy uživatelských účtů, vlastní zpracování .....	28
Tabulka č. 3, CzechPoint@home, vlastní zpracování .....	43

## **11 Seznam příloh**

Příloha č. 1, Infografika – Stav E-commerce v ČR v roce 2013.....	55
Příloha č. 2, Infografika – Češi rádi nakupují na internetu.....	56
Příloha č. 3, Infografika – E-Commerce v Česku část č. 1.....	57
Příloha č. 4, Infografika – E-Commerce v Česku část č. 2.....	58
Příloha č. 5, Infografika Heuréka: E-Commerce 2012 z pohledu čísel část č. 1 .....	59
Příloha č. 6, Infografika Heuréka: E-Commerce 2012 z pohledu čísel část č. 2 .....	60
Příloha č. 7, Srovnávací tabulka vybraných metod .....	61

## 12 Přílohy



Příloha č. 1, Infografika – Stav E-commerce v ČR v roce 2013

# ČEŠI RÁDI NAKUPUJÍ NA INTERNETU

ASOCIACE  
PRO  
ELEKTRONICKOU  
KOMERCI  
APEK



**3 % lidí** (15+)  
nikdy nenakoupila  
na Internetu.

Pouze 7 % nakupuje méně často, než jednou za rok.



**6 % lidí**  
nakupuje na Internetu  
jednou týdně.



**3/4 lidí**  
nakupují na Internetu  
minimálně jednou  
za 1/4 roku.



Největší **výhoda nákupu** na Internetu?  
**Cena a možnost  
objednat kdykoliv.**



**1/4** těch, kteří vlastní mobilní  
zařízení, jej využila k nákupu  
v internetovém obchodě.



**34 %**  
má s nákupem na Internetu ty  
**nejlepší zkušenosti**  
a **65 % spíše dobré.**



Pouze 1 % lidí má s nákupem  
na Internetu zkušenosti špatné.



**3/4 lidí**  
vnímají **optimisticky**  
**vývoj kvality**  
služeb v uplynulém roce.



Nákupu v kamenných obchodech  
dává přednost pouze 29 % lidí.



Ženy nakupují s větší chutí v kamenných  
i Internetových obchodech.

**Muži ale utrácejí na  
Internetu více peněz,  
než ženy.**



**80 % lidí**

se, alespoň občas, **řídí recenzemi** ostatních uživatelů.  
Lidé se ale **nebojí vyhledávat** nabídky zboží,  
**porovnávat ceny** a nacházet e-shopy nové.



Lidé mají své **známé**  
a **oblíbené e-shopy**,  
které navštěvují jako první.



Pouze 4 % lidí nevyužívá  
srovnávače cen zboží.

Infografiku "Češi rádi nakupují na Internetu" vám přináší APEK, Asociace pro elektronickou komerci, sdružení firem, podnikatelů a odborníků v oboru elektronického obchodu. Cílem APEK je podpora rozvoje elektronického obchodování v České republice. Jedním z hlavních projektů APEK je certifikace internetových obchodů.



ASOCIACE  
PRO  
ELEKTRONICKOU  
KOMERCI

[www.apek.cz](http://www.apek.cz)

[www.facebook.com/APEKcz](https://www.facebook.com/APEKcz)



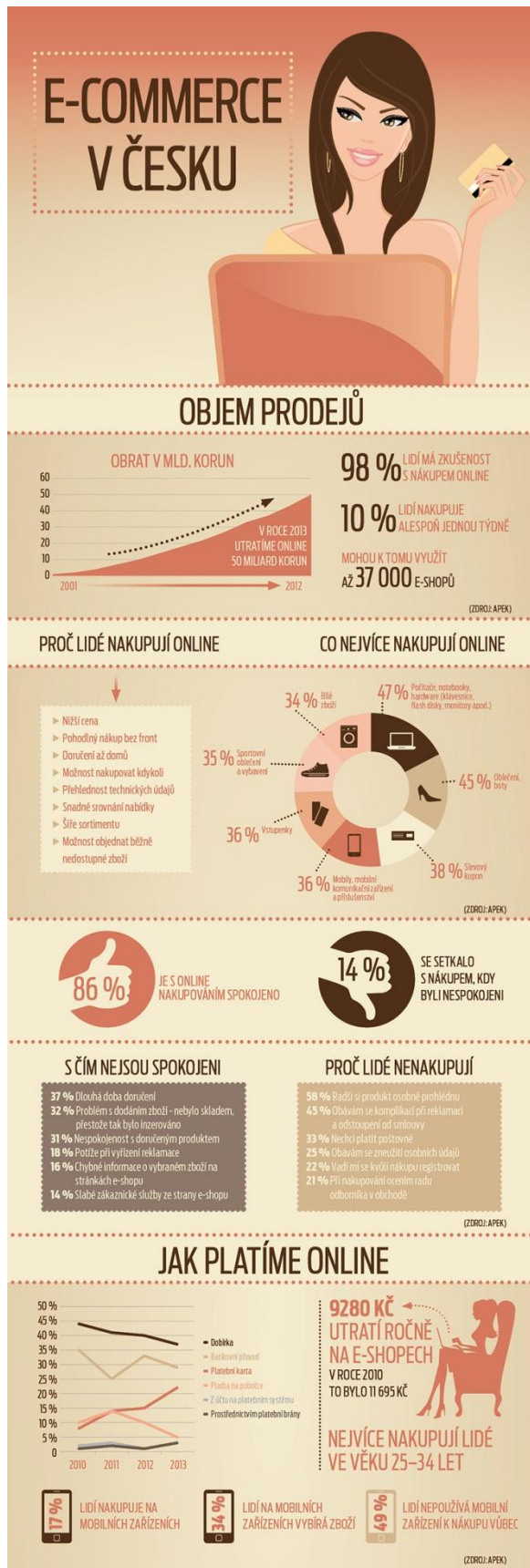
[www.twitter.com/APEKcz](https://www.twitter.com/APEKcz)



**Potřebujete poradit s bezpečným nákupem na Internetu?  
Můžete zkusit tel. +420 272 111 729 (09–17 v pracovní dny),  
e-mail [info@apek.cz](mailto:info@apek.cz) nebo [www.bezpecnynakup.cz](http://www.bezpecnynakup.cz)**

Příloha č. 2, Infografika – Češi rádi nakupují na internetu



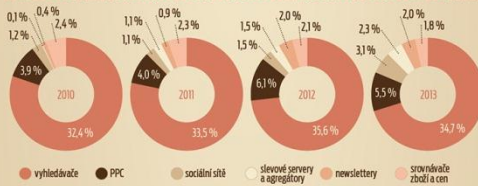


Příloha č. 3, Infografika – E-Commerce v Česku část č. 1

## E-COMMERCE A ZDROJE NÁVŠTĚVNOSTI

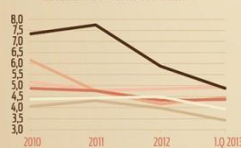
### PODÍL NA CELKOVÉ NÁVŠTĚVNOSTI

(ZDROJ: EFFECTIX.COM)



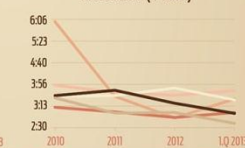
SKOKANEM ROKU JSOU NEWSLETTERY +172 %

### PRŮMĚRNÝ POČET ZHLÉDNUTÝCH STRÁNEK



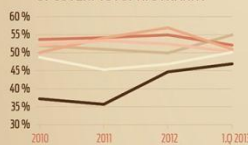
16) Návštěvy ze sociálních sítí jsou na firemních webech nejčastěji doprovázeny prohlídkou největšího množství stránek.

### PRŮMĚRNÁ DÉLKA NÁVŠTĚVY (V MIN.)



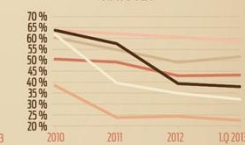
17) Návštěvy ze slevových serverů stávají na firemních webech delší dobu, méně opakují vstupní stránky a častěji jsou vraceny se návštěvami.

### PRŮMĚRNÁ MÍRA OKAMŽITÉHO OPUŠTĚNÍ VSTUPNÍ STRÁNKY



18) Newslettery zaslají nejvíce vracených se návštěv, ostatní výsledky ale extrémně zhoršují jednorázové kampaně z cíl databáze.

### PRŮMĚRNÉ PROCENTO NOVÝCH NÁVŠTĚV



19) Srovnávače zboží a cen zaslají největší počet nových návštěv, které stávají na webu nejdelší dobu.

(ZDROJ: EFFECTIX.COM)

## OBCHODY E-SHOPŮ DLE KATEGORIÍ ZDROJŮ

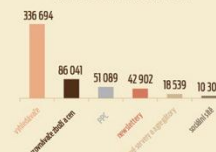
### VÝVOJ E-COMMERCE



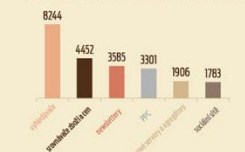
### KONVERZNÍ POMĚR ZE SLEDOVANÝCH KATEGORIÍ V ROCE 2012



### POČET TRANSAKČÍ ZE SLEDOVANÝCH KATEGORIÍ V ROCE 2012



### PRŮMĚRNÁ HODNOTA TRANSAKCE ZE SLEDOVANÝCH KATEGORIÍ V ROCE 2012



(ZDROJ: IBB E-SHOPŮ)

### Metodika měření a vyhodnocení

- Zdrojem pro statistiky jsou data z 2100 českých Google Analytics účtů
- Aktuálnost dat pro porovnávání je zajištěna vždy novým importem všech momentálně dostupných účtů
- Ve sledovaném vzorku mají z 90 % zastoupení malé firmy (do 50ti zaměstnanců) a mikropodniky (do 10ti zaměstnanců)
- Zpracování a vyhodnocení se provádí anonymně interní metodikou s parametry měření dle nastavení správci webů
- Více informací a aktuální vyhodnocení naleznete na [www.doba-webova.com](http://www.doba-webova.com)

EFFECTIX.COM

[www.Effectix.com](http://www.Effectix.com)

ASOCIACE PRO ELEKTRONICKOU OBCHODNÍ

[www.apek.cz](http://www.apek.cz)

**HEUREKA: E-COMMERCE 2012 Z POHLEDU ČÍSEL**

1 962 Kč utratí zákazník průměrně ze jednu objednávku

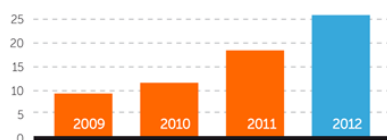
**51,2 MLD.**



**OBROT INTERNETOVÝCH OBCHODŮ V ČESKU (MLD.)**

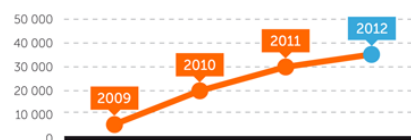
5,2 % zákazníků přistupuje na eshopy z mobilních zařízení

**26,1 MIL.**



**POČET OBJEDNÁVEK (MIL.)**

**34 000**

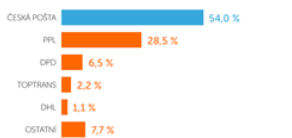


**INTERNETOVÝCH OBCHODŮ V ČR**

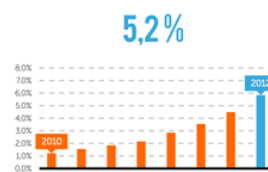
15 % zákazníků během roku nakoupí opakovaně v jednom obchodě



PODÍL OSOBNÍCH ODBĚRŮ



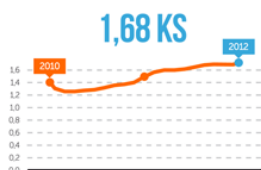
PODÍL DOPRAVCŮ



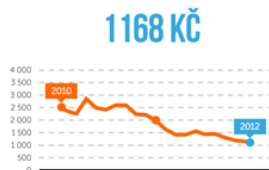
MOBILNÍ PŘÍSTUPY DO ESHOPŮ



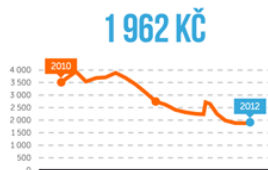
**2,9 DNŮ** je průměrná doba dodání zboží od objednání zákazníkem



PRODUKTŮ NA JEDNU OBJEDNÁVKU



PRŮMĚRNÁ CENA ZA POLOŽKU



PRŮMĚRNÁ CENA OBJEDNÁVKY

**92,4 %** zákazníků doporučuje obchod ve kterém nakoupilo



**NEJKVALITNĚJŠÍ ČESKÉ E-SHOPY OCENĚNÉ V SOUTĚŽI SHOPROKU 2012  
DOSAHUJÍ VÝRAZNĚ LEPŠÍHO HODNOCENÍ OD ZÁKAZNÍKŮ**



**98,6 %**  
zákazníků doporučuje obchod  
ve kterém nakoupilo



**33 %**  
zákazníků během roku nakoupí  
opakovaně v jednom obchodě



**2,2 DNE**  
průměrná doba dodání  
zboží

Výsledky soutěže ShopRoku 2012 na [www.shoproku.cz](http://www.shoproku.cz)

[www.heureka.cz](http://www.heureka.cz)



Příloha č. 7, Srovnávací tabulka vybraných metod

	Elektronické peněženky				Platební agregátory		
	PayPal	PaySec	Google Wallet	GoPay	PayU		
Zřízení účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	
Odeslání platby	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	
Přijetí platby	1,9% - 3,4% + 10 Kč	Individuální	2,9%	1,89 - 2,19% + 2,7 Kč	Individuální		
Implementační poplatky	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	3900 Kč		
Storno platby	ZDARMA	Neuvádí se	ZDARMA	2,7 Kč	Neuvádí se		
Dobíjení mob. telefonem	Nelze	Nelze	Nelze	40 - 50% z platby	Nelze		
Dobíjení platební kartou	ZDARMA	2% z nabité částky	ZDARMA	ZDARMA	Nelze		
Dobíjení SuperCash	Nelze	Nelze	Nelze	20 - 30 Kč za platbu	Nelze		
Výbětí na běžný účet	nad 3000 Kč ZDARMA, jinak 30 Kč	2 Kč	Neuvádí se	Jednou měsíčně ZDARMA poté 10Kč	Neuvádí se		
Jednoduchost implementace	●●●	●●●●	●●	●●●●	●●	●●	
Rozšířenost u obchodníků	●●●●	●●	●	●●●●	●●●	●●●	
Množství doplňkových funkcí	●●●	●●●	●	●●●●	●●●●	●●●●	

Hodnotící stupnice je od (●●●●) - nejlepší po (●) - nejhorší. Hodnoty vycházejí z analytické části práce. Platební tlačítka jsou produkty jednotlivých bankovních institucí a poplatky s nimi spojené závisí na konkrétní bance.