

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

Analýza platebních metod přes internet v ČR

Bakalářská práce

Autor: Tereza Šmidáková

Vedoucí práce: doc. Ing. Richard Pospíšil, Ph.D.

Olomouc 2020

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Akademický rok: 2018/2019

Studijní program: Humanitní studia

Forma studia: Prezenční

Obor/kombinace: Sociologie – Aplikovaná ekonomická studia (SO-AE)

Obor v rámci kterého má být VŠKP vypracována: Aplikovaná ekonomická studia

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

Jméno a příjmení: Tereza ŠMIDÁKOVÁ
Osobní číslo: F17645
Adresa: Boženy Němcové 266, Hlubočky, 78365 Hlubočky 3, Česká republika
Téma práce: Analýza platebních metod přes internet v ČR
Téma práce anglicky: Analysis of payment methods via the Internet in the Czech Republic
Vedoucí práce: doc. Ing. Richard Pospíšil, Ph.D.
Katedra aplikované ekonomie

Zásady pro vypracování:

Cílem práce bude provést analýzu platebních metod přes internet v České republice.

Seznam doporučené literatury:

JÍLEK, Josef. Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk. Praha: Grada, 2013. Finanční trhy a instituce. ISBN 978-80-247-3893-2.
MÁČE, Miroslav. Platební styk: klasický a elektronický. Praha: Grada, 2006. Osobní a rodinné finance. ISBN 80-247-1725-5.
STROUKAL, Dominik a Jan SKALICKÝ. Bitcoin a jiné kryptopeníze budoucnosti: historie, ekonomie a technologie kryptoměn, stručná příručka pro úplné začátečníky. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2018. Finance pro každého. ISBN 978-80-271-0742-1.
JURÍK, Pavel. Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1381-0.

Podpis studenta:



Datum: 13. 05. 2019

Podpis vedoucího práce:



Datum: 13. 05. 2019

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci/diplomovou práci na téma: „*Analýza platebních metod přes internet v ČR*“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne.

Podpis

Obsah

Úvod.....	6
I. Teoretická část	8
1 Historie.....	8
2 Základní pojmy	11
3 Platební metody	12
3.1 Elektronický bankovní převod	12
3.2 Platební tlačítko.....	14
3.3 Online platební karta	15
3.4 Mobilní platby	16
3.4.1 Premium SMS.....	16
3.4.2 MPlatba.....	17
3.5 Elektronické peněženky	18
3.6 QR platby	19
3.7 Kuponové platby – Paysafecard.....	20
3.8 kryptoměny.....	21
4 Platební metody v e-shopech	23
4.1 Situace v ČR.....	23
4.2 Situace v Evropě.....	24
5 Platební brány	26
5.1 GoPay	27
5.2 ComGate.....	29
5.3 ThePay.....	30
5.4 Pays	31
II. Praktická část	34
1 Dotazníkové šetření	34
2 Shrnutí a zhodnocení dotazníkového šetření	46
Závěr.....	48
Summary	51
Seznam pramenů a literatur.....	53
Seznam obrázků	57
Seznam grafů.....	58
Seznam tabulek	59

Seznam příloh.....	60
--------------------	----

Úvod

Zatímco přes e-shop v roce 2008 nakupovalo jen 32 % lidí v EU, v roce 2018 to bylo už 60 %. Nakupování přes internet patří v České republice mezi zcela běžné činnosti. Jedná se o velmi dynamický segment, jak můžeme vidět ze statistik a důležitost tohoto odvětví se neustále zvětšuje. Tradičně se nakupování v e-shopech nejvíce daří ve Skandinávii, ale ani Česká republika nepatří mezi opozdilce. Navíc Česká republika patří v e-shopech mezi velmoci. Dohromady máme nejvyšší počet e-shopů v EU a s tím souvisí vysoká roční útrata, která činí v průměru 8 794 Kč na osobu. ¹

Díky novým technologiím se tento segment neustále mění a dochází k novým inovacím. Proto si myslím, že podobné téma bude přínosem v jakékoliv době. Mění se v podstatě vše. To, co nakupuji (dnes je zcela běžné na internetu koupit i běžné potraviny jako rohlík) a jak za věc zaplatím. A právě to, jakým způsobem statky a služby nakupuji, je tématem mé práce.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit platební metody dostupné v České republice z pohledu jejich výhod, nevýhod a funkcí a určit predikci v jejím vývoji. Práce by měla poskytnout ucelený pohled na danou problematiku v roce 2020. Dalším cílem bakalářské práce je navrhnout doporučení pro provozovatele e-shopů na základě výsledků dotazníkového šetření.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. Na začátek bych chtěla shrnout nejdůležitější historické události v placení od barterového obchodu po vznik první kryptoměny. Potom jen stručně definuji základní pojmy, které se budou v mé práci vyskytovat a které jsou důležité pro pochopení tématu. Budu zde např. definovat, co jsou to „platební metody přes internet.“ Za stěžejní kapitolu považuji tu, která se bude už konkrétně zabývat platebními metodami, které jsou dostupné v ČR. Konkrétně se jedná o bankovní převod, platební tlačítko, platbu kartou, mobilní platby, kuponové platby, placení pomocí QR kódu, elektronické peněženky nebo pomocí kryptoměn. Každou metodu krátce představím, napíši, jak funguje a uvedu její výhody a nevýhody. Tím i zjistím, co zřejmě stojí za jejím úspěchem (nebo neúspěchem) v použitelnosti v ČR. V další kapitole budu psát o situaci platebních metod v České republice a v Evropě. Poslední kapitola se bude týkat platebních systémů. Ty podle mě úzce souvisí s tím, jaké platební metody se v ČR používají, jelikož

¹ AUTOR NEUVEDEN. *Evropská unie je rájem e-shopů* [online]. cit. 2020-10-10. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/stoletistatistiky/evropska-unie-je-rajem-e-shopu>

jakou metodu využijeme, ovlivňuje i to, jaká metoda je nám nabízena. Nejprve specifikuji, co to platební systém je a potom krátce představím známé platební systémy v ČR. Konkrétně se budu zabývat platebním systémem GoPay, ComGate, ThePay a Pays. Každý systém představím a napíši, jaké platební metody a doplňkové služby poskytuje, jaké měny a jazyky podporuje a jaká je cena za využívání služby.

Pro svou praktickou část jsem si vybrala kvantitativní výzkum, ze kterého podle mě nejlépe zjistím, jaká je situace ohledně platebních metod v České republice. Jako techniku směru jsem si vybrala standardizovaný dotazník, který jsem umístila na internetový server www.vyplnto.cz. Cílem dotazníkového šetření je zjistit, jaké čistě platební metody přes internet Češi využívají a proč. Dalším cílem je zjistit, jestli Češi využívají i méně známé (a zároveň méně používané) platební metody (např. QR kódy). Důvodem je fakt, že jsem nenašla žádnou statistiku, která by s těmito málo používanými metodami pracovala, tak bych chtěla zjistit, jaká je ohledně nich v ČR situace. Při vyhodnocování budu dbát zřetel na to, jestli jsou mezi odpověďmi větší rozdíly mezi jednotlivými pohlavími. Dotazníkové šetření může sloužit jako podklad pro e-shopy při výběru platebních metod, které budou poskytovat.

Přínos bakalářské práce bude spočívat v uceleném přehledu o platebních metodách v České republice a o jejich případném vývoji v blízké budoucnosti. Stejně tak dotazníkové šetření může sloužit e-shopům při výběru platební metody nebo platebního systému.

I. Teoretická část

1 Historie

Ještě předtím, než tu objevily peníze, byl jedinou možnou formou transakce barterový neboli směnný obchod. Znamenalo to, že zboží či služby se směnily za zboží nebo službu. Barterový obchod nicméně stále můžeme potkat v některých částech světa i doposud, dokonce i v České republice, např. formou internetového portálu ebarter.cz. Tento typ obchodu měl ovšem několik problémů. Zaprvé když jsme chtěli směnit mouku za vajíčka, museli jsme najít někoho, kdo vajíčka vlastní a zároveň je chce směnit za mouku. Dalším problémem byla i například nemožnost zboží (službu) rozdělit tak, aby dávala hodnotu zboží, které chceme směnit. Potom přišlo období, kdy se jako prostředník směny používali cenné, žádané předměty, jejichž forma měla trvanlivý charakter. Jako nejlepší „předmět“ směny se ukázaly být drahé kovy, především zlato a stříbro, a tak vznikly mince. „*První mince pravděpodobně vyráběli Lydové v Anatolii v sedmém století př. n. l. v podobě kotoučků standardní hodnoty a hmotnosti, zhotovených z přírodní slitiny stříbra a zlata, zvané elektrum. Asi o sto let později se mincovnictví rozvinulo i v Řecku.*“² Mince platily jen na omezeném území (někdy ani ne po celém území království, ale každý kníže si razil své vlastní mince) a byly velmi neskladné (těžké) a opotřebovávaly se. Navíc se potýkali s problémem nedostatku surovin. Později přišly bankovky, platidlo, které neobsahuje kov, se původně vyvinulo ze směnek. Bankovky byly levnější na výrobu a lehčí oproti mincím. Nejprve byly bankovky kryty komoditami, většinou zlatem. Dnešní bankovky jsou již nekryté. Bankovky, stejně jako mince, můžeme používat dodnes, dnes ale máme ještě další formy placení.

Počátky elektronických plateb nalezneme v 70. letech 19. století, když firma Western Union přišla s novou službou – elektronický převod prostředků (eng. electronic fund transfer). Lidé tedy mohli poslat peníze za zboží (nebo služby), aniž by museli být fyzicky přítomni u prodeje. Tato myšlenka se dále rozvíjela. V roce 1910 začal Federální rezervní systém Ameriky používat telegraf k převodu peněz. V 50. letech 20. století se společnost Diner's Club International etablovala jako první nezávislá společnost vydávající kreditní karty, kterou

² AUTOR NEUVEDEN. *Historie mincí* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <http://www.razba.cz/historie-mince.html>

brzy následoval American Express. V roce 1959 American Express představila světu první plastovou kartu pro elektronické platby.³

Tím hlavním zlomem v internetových platbách byl samozřejmě až samotný internet. „První testovací síť (...) byla instalovaná v roce 1968 v Národní výzkumné laboratoři ve Velké Británii. Krátce nato přišlo americké ministerstvo obrany s požadavkem vybudovat podobnou síť v USA.“⁴ A tak vznikla síť s označením ARPANET. Nejednalo se samozřejmě ještě o internet jaký známe dnes, tento sloužil jen jako komunikační prostředek během vietnamské války. Ten „známý“ internet přišel až s weby neboli „stránkami.“ S konceptem webových stránek přišel Tim Berners-Lee.⁵

1994 byl rokem, kdy vznikla Stanfordská federální úvěrová unie. Jednalo se o první finanční instituci, která svým členům nabízela možnost internetového bankovníctví online. Provést takovou transakci, ale nebylo nic jednoduchého. Uživatel musel znát speciální šifrovací kódy. Jedním z prvních firem, které se zabývaly internetovými platbami, byla třeba firma Ecash. Ta vznikla roku 1995 a stejně jako většina dalších hráčů na trhu využívala mikroplatební systém. Tento systém umožňoval převádění drobných plateb za služby nebo zboží pomocí účtu, který si zákazník vytvořil přes společnost. To všechno online.⁶

Ovšem asi tím nejdůležitějším platebním systémem byl Paypal, který vznikl ze společnosti Confinity. Tato firma byla založena roku 1998 a zabývala se bezpečnostním softwarem pro kapesní zařízení. Název Paypal pochází z roku 1999, kdy se jednalo o služby Confinity, která převáděla peníze. V roce 2000 se firma sloučila s firmou X.com, která byla vlastněna Elenom Muskem. Ta se zaměřovala přímo na internetové bankovníctví. Elon Musk, který byl v té době ředitelem, se později rozhodl, že jeho firma se nebude dále zaměřovat na internetové bankovníctví, ale zaměří se jenom na službu Paypal. Stalo se tak v roce 2002. Důležitou roli tu zahrála společnost eBay, která Paypal využívala pro své služby. Brzo sebral Paypal prvenství Billpointu ve způsobu plateb v této aukční síni. V roce 2002 ebay dokonce Paypal odkoupila a držela jej do roku 2015, kdy se firma opět osamostatnila. „V současnosti můžeme PayPal najít na 190 trzích a je v něm založeno přes 175 milionů účtů, z nichž více než 70 milionů je aktivních. PayPal umožňuje převody v 19 světových měnách, včetně české

³ FRANCIS-POULIN, Mia. *Electronic Payments: A Brief History* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://blog.forte.net/electronic-payments-history/>

⁴ SKLENÁK, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C.H. Beck, 2001. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-409-0. Strana 181

⁵ SARRIS, Simon. *HTML5 unleashed*. Indianapolis, Indiana, USA: Sams, [2014]. ISBN 0672336278. strana 17

⁶ DOMINIC, Lucas. *5 turning points in the history of e-payments* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://securionpay.com/blog/5-turning-points-history-e-payments/>

koruny. *Ve čtvrtém čtvrtletí 2008 protéklo přes PayPal více než 16 miliard dolarů (při tehdejší kurzu cca 350 miliard Kč) a příjmy společnosti se za toto období vyšplhaly na 623 milionů dolarů (přibližně 13 miliard Kč).*⁷

Platební systémy se dále rozvíjely – začaly vynikat svoji jednoduchostí, kdy bylo možné transakci provést během několika málo sekund a nebylo třeba používat žádný speciální software, stačila jen webová stránka popřípadě aplikace, kterou jsme mohli mít v mobilním telefonu. První mobilní platba byla uskutečněna v roce 1997, dnes je tato metoda už běžná a dá se jí platit téměř v každém obchodě.⁸

Jako poslední část kapitoly bych tu chtěla zmínit digitální měny, tzv. kryptoměny. „*Kryptoměna je typ digitální měny, která se opírá o kryptografii pro řetězení digitálních podpisů jednotlivých převodů, peer-to-peer sítě a decentralizace.*“⁹ Díky ní je daná kryptoměna nezávislá na bankách nebo vládách. Asi tou nejznámější je bitcoin. O kryptoměnách se budu dále bavit v kapitole Kryptoměny.

⁷ Roman. *PayPal – platby na internetu* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <http://www.romansterly.com/paypal-platby-na-internetu/>

⁸ EDITORIAL TEAM. *History of Money and Payments* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://squareup.com/us/en/townsquare/history-of-money-and-payments>

⁹ HARTMAN, Ondřej. *Začínáme na burze: jak uspět při obchodování na finančních trzích: akcie, komodity, forex a kryptoměny. Nové rozšířené vydání.* Brno: BizBooks, 2018. ISBN 978-80-265-0780-2. Strana 220

2 Základní pojmy

V této kapitole ve stručnosti budu definovat pojmy, které se budou v práci objevovat a jejichž definice je důležitá pro pochopení bakalářské práce. Plátce je definován podle Zákona o platebním styku jako: „*uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce.*“¹⁰ Příjemce je definován jako: „*uživatel, na jehož platební účet mají být podle platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jemuž mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici.*“¹¹ Někdy budu o plátcích referovat jako o kupujícím a příjemci jako o prodejci. Dále bych tu chtěla definovat platební transakci, které se rozumí: „*vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků, je-li prováděna v rámci platební služby.*“¹²

Jelikož se tahle práci zabývá platebními metodami přes internet, je samozřejmě důležité definovat, co to platební metody přes internet jsou. Jako první charakteristikou bych tu uvedla, že se jedná o platební metody, které probíhají elektronickou formou, to znamená bez nutnosti použití hotovosti, a to jak v on-line režimu, tak v off-line režimu. Pojem „*přes internet*“ dále znamená, že jejich charakteristickým rysem je obsluha přes internet. Hlavně se tu změřím na platební metody, kterými lze nakupovat na e-shopu. Jelikož tu bereme jen bezhotovostní metody placení, nebudu se tu např. bavit o dobírce, byť je v ČR velmi oblíbenou platební metodou zaplacení zboží na e-shopu.

On-line platební metody umožňují zúčtování transakce v řádu několika sekund a my tedy nemusíme čekat několik hodin, než se transakce potvrdí jako je tomu v případě off-line režimu. Pro obchodníka i kupujícího on-line režim poskytuje velkou úsporu času, jelikož může ihned zásilku odeslat a nečekat, než peníze přijdou na účet druhý den. Mezi off-line metody se může zařadit již zmíněná dobírka, ale hlavně platební metoda, která se bude vyskytovat v této práci – bankovní převod.¹³

¹⁰ § 2 odst. 3 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku

¹¹ § 2 odst. 3 písm. b) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku

¹² § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku

¹³ JANSÁ, Lukáš, Petr OTEVŘEL, Jiří ČERMÁK, Petr MALIŠ, Petr HOSTAŠ, Michal MATĚJKA a Ján MATEJKA. *Internetové právo*. Brno: Computer Press, 2016. ISBN 978-80-251-4664-4. Str. 232

3 Platební metody

3.1 Elektronický bankovní převod

Elektronický bankovní převod umožňuje převést finanční obnos z jednoho bankovního účtu na druhý. Patří mezi bezhotovostní způsoby platby, které probíhají nejčastěji skrz internetové bankovníctví, bez nutnosti papírových formulářů. Přebod ale můžeme uskutečnit i telefonem, faxem nebo i s pomocí některých bankomatů. Nutností je mít účet u jedné z bank. Proces převodu je jednoduchý. Jako první se musíme přihlásit do internetového bankovníctví, kde musíme zadat příkaz k úhradě. Příkaz má následující náležitosti:

- číslo účtu a kód banky příjemce (ten, komu peníze posíláme)
- číslo účtu a kód banky plátce (ten, od koho peníze pošleme)
- částka k úhradě
- měna transakce
- datum splatnosti transakce
- variabilní symbol
- konstantní symbol
- specifický symbol (nejsou povinné)

Poslední tři symboly nejsou povinné a slouží hlavně jako identifikátor plátce.

Jedná-li se o převod mimo ČR, plátce musí uvést také IBAN (International Bank Account Number), SWIFT kód (Society of Worldwide Interbank Financial Telecommunication) a BIC (Bank Identifier Code).

Banky nabízí několik forem převodů. „*Pokud vychází bankovní převod z příkazu majitele účtu, z něhož má být placeno, hovoříme o příkazu k úhradě.*“¹⁴ Příkaz k úhradě rozlišujeme dále podle toho, jaký počet plateb posíláme a podle toho kolikrát bude platba odeslána. U prvního rozdělení se příkaz dělí na jednotlivý příkaz jen pro jednu platbu a příkaz hromadný pro více plateb v jeden den. U druhého rozdělení rozlišujeme příkaz jednorázový, kdy je odeslána platba jen jednou a příkaz trvalý, kde se platba odesílá v zadaných intervalech. Další formou převodu je tzv. inkasní způsob placení. Aby převod správně fungoval, musí být provedeny 2 příkazy a to příkaz k inkasu a svolení k inkasu. Příkaz

¹⁴ POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.

k inkasu musí zadat příjemce platby a svolení k inkasu musí zhotovit plátec, který tím dává na vědomí, že s odesláním finančního obnosu souhlasí. Jelikož je příkaz k inkasu zadáván jinou osobou než plátcem, jeho použití je omezené. Vztahuje se na případy, kdy byla mezi plátcem, příjemcem a bankou uzavřena dohoda, nebo je-li příkaz zadán z rozhodnutí soudu či jiných státních podniků. Takovým příkladem může být např. exekuce. Poslední případ se týká dohody mezi plátcem a příjemcem = bankou. Dalším omezením je nastavení limitu. Limit zadává plátec a jedná se o maximální částku, do které může příjemce platbu uskutečnit.

Bankovní převody můžeme rozlišovat podle toho, kde platební převod probíhá. Probíhá-li na území jednoho státu, konkrétně v České republice a v českých korunách, jedná se o tuzemský bankovní převod. Regulovaný převod probíhá v rámci EU nebo Evropského hospodářského prostoru. Výše jsem psala o SWIFT kódu a o formátu IBAN. Ty se používají u tzv. SEPA převodů, které probíhají v rámci eurozóny a jsou pouze v eurech. Pokud žádnou z již zmíněných třech druhů nemůžeme použít, zbývá nám tzv. mezinárodní platba, někdy se také uvádí platba mimo EU.

„Bankovní převod je zatím stále nejoblíbenější způsob platby. Udává se také, že patří mezi nejbezpečnější bezhotovostní platební styky.“¹⁵ I přes velkou oblibenost této metody plateb, jak pro svoji jednoduchost a bezpečnost, tu můžeme najít vlastnosti, které by se daly považovat pro zákazníky neatraktivní. Jako první bych tu zmínila lhůtu pro provedení transakce.

Čas od zadání transakce a doby, kdy částka přistane na druhý účet, definuje Zákon o platebním styku. Konkrétně §168 definuje lhůty platebního styku, který zní: *„Případně-li okamžik přijetí hotovosti od uživatele nebo okamžik připsání částky platební transakce na účet poskytovatele příjemce na dobu, která není provozní dobou poskytovatele, považuje se hotovost za přijatou nebo částka platební transakce za připsanou na začátku následující provozní doby poskytovatele.“¹⁶* Tedy když v určitý den zadám platební příkaz, následující den do 23:59 musí být peníze připsány na účet příjemce platby. Výjimku tvoří víkendy a státní svátky, kdy clearingové centrum nefunguje. Pokud je účet příjemce veden u stejné banky, jako účet odesílatele, peníze přistanou na druhý účet téměř okamžitě, maximálně do konce dne. Proces se zrychlí díky tomu, že banka nepoužije systém mezibankovního platebního styku (CERTIS), ale použije svůj vlastní systém. Posíláme-li platby do zahraničí, musíme

¹⁵ CVEJNOVÁ, Veronika. *Jaké jsou druhy bankovních převodů?* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.duofinance.cz/druhy-bankovnich-prevodu>

¹⁶ § 168 paragraf 168 zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku

počítat s tím, že příjemce svoji platbu dostane později, než kdyby byla příjemcem osoba s účtem v ČR. Délku procesu ovlivňují obě banky, tedy banka plátce i banka příjemce a potom také měna v jaké peníze posíláme. Např. posíláme-li peníze v eurech, příjemce platbu obdrží většinou do tří dnů, maximální doba je ovšem stanovena do 5 dnů. S časem souvisí i vypisování příkazu, které je nejen zdlouhavé, ale je tu možnost, že vypisovatel chybně zadá příkaz. Např. může špatně opsat číslo účtu, nebo úplně zapomenout variabilní symbol, v těchto případech se platba zkomplikuje. Na druhou stranu je ale tato platební metoda velmi rozšířena, téměř všichni ji znají a většina e-shopů ji má v nabídce druhů placení.

Podle platební brány Gopay je tržní podíl využívání bankovního převodu jen 10 %, přičemž v roce 2017 bylo touto metodou na internetu uhrazeno jen 8 % transakcí na internetu.¹⁷ Obliba této metody postupně klesá.

3.2 Platební tlačítko

S platebním tlačítkem se nejčastěji lidé setkávají, když chtějí zaplatit za zboží na e-shopu. V mnohém se podobá bankovnímu příkazu. Pokud si vybereme platit s pomocí platebního tlačítka, systém nás sám přesměruje na platební bránu. Zde nám brána dá na výběr z několika bank a my si samozřejmě vybereme banku, u které máme účet. Poté jsme přesměrování na stránku internetového bankovníctví, které známe z klasického převodu. S tím rozdílem, že všechny důležité údaje, jako číslo účtu příjemce, částka, variabilní symbol, jsou již předvyplněny. My tedy nemusíme „otrocky“ přepisovat námi důležité údaje pro platbu. Vymizí nám tedy riziko toho, že bychom nějaký údaj špatně opsali.

Online bankovní převod na rozdíl od klasického převodu probíhá okamžitě, znamená to tedy, že peníze z účtu plátce se strhnou ihned po zadání. Zároveň máme i ihned k dispozici informace o potvrzení platby. Výhodou může být i dostupnost, jelikož téměř všechny velké banky, jako Česká spořitelna, ČSOB nebo mBak, mají tuto službu v nabídce.

„Počet objednávek provedených platebním tlačítkem lehce klesá. Zatímco v roce 2017 bylo takto zaplacených 6 procent objednávek, letos je to o procento méně. Za nižším číslem může stát rostoucí oblíbenost platby kartou online, která letos překonala hranici 20

¹⁷ HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Kompletní srovnání platebních metod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/kompletni-srovnani-platebnych-metod/>

procent.“¹⁸ Jedním z důvodů může být problematické uživatelské rozhraní. Tato platební metoda není uzpůsobená pro mobilní telefony nebo tablety, což v dnešní době plně smart mobilů může být problém. Nutno ovšem podotknout, že banky na tomhle již pracují.

3.3 Online platební karta

Jak už název napovídá, online platba kartou je platbou, při které plátce uhradí určitou částku s pomocí své platební karty. Tato platba je o něco složitější než platba s pomocí platebního tlačítka. Hlavně v tom, že musíme ručně opsat náležitosti potřebné pro platbu. Zvolíme-li si tuto možnost, systém nás přenesení do platební brány. Zde musíme opsat 3 údaje z karty. Prvním údajem je číslo karty, potom splatnost karty a jako poslední musíme opsat CVC kód, který se nachází na zadní straně karty. Jelikož v podstatě potřebujeme jen údaje z karty, může být tato metoda považována za méně bezpečnou. Faktem je, že pokud nám bude naše karta odcizena, údaje z ní stačí zloději jen opsat. Proto tu existuje zabezpečení 3D-secure. Toto zabezpečení slouží k bližší identifikaci držitele karty, s pomocí číselného kódu, který je nám zaslán jako SMS zpráva. Po zadání všech údajů dochází k schválení (autorizaci) ze strany banky. Poté, co je platba schválena, jak plátce platby, tak příjemce platby obdrží notifikaci – zpráva o platbě. Stejně jako platbou přes platební tlačítko dochází k okamžitému stržení částky z účtu plátce. Jedná se o platbu online, probíhá tedy okamžitě.

Platba kartou na internetu nám nabízí mnoho „vychytávek,“ díky kterým bude transakce ještě jednodušší a pohodlnější. Jedná se např. o službu zapamatování karty nebo opakované platby. U této metody je ještě jedna výhoda, a to je tzv. chargeback. Jedná se v podstatě o druh reklamace ze strany zákazníka (tedy člověka, který na e-shopu nakoupil), který peníze poptává od svojí banky. Tuto služby může využít v případě, kdy za zboží zaplatil, ale obchodník nedodržel slovo a zboží mu nepřišlo. Samozřejmě je i spousta dalších důvodů pro reklamaci, při kterých chargeback můžeme využít.

„V České republice je podle statistik Sdružení pro bankovní karty momentálně vydáno přes 12,8 milionů karet. Spolu s narůstajícím počtem vydaných karet stoupá i objem finančních transakcí.“¹⁹ V České republice je tedy více platebních karet než občanů země. Navíc Češi rádi využívají nové technologie týkající se placení. Pokud jde o podíl na trhu, je

¹⁸ HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Platební tlačítko versus bankovní převod, co o nich možná nevíte* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/platebni-tlacitko-versus-bankovni-prevod-co-o-nich-mozna-nevite/>

¹⁹ RED. *Češi využívají platební karty stále častěji. Design neřeší, chtějí výběr z bankomatu zdarma* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: https://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesi-vyuzivaji-platebni-karty-stale-casteji-design-neresi-chteji-vybery-z-bankomatu-zdarma_546745.html

platba kartou tou, která má zvyšující se tendenci využitelnosti. „Zatímco v roce 2017 takto probíhalo 18 % nákupů, v roce 2018 to bylo 22 % a za loňský rok podíl činí krásných 25 %. Čtvrtina nákupů na internetu je tedy zaplacená kartou. Z dat je navíc patrné, že podíl plateb kartou roste na úkor nevýhodné dobírky.“²⁰

3.4 Mobilní platby

Jedná se o platební transakci, která je realizovaná s pomocí mobilního telefonu. Můžeme tak platit v kamenných obchodech jen s pomocí přiložení mobilního zařízení k terminálu, jak to známe od platebních karet. Podobně to funguje v prostředí on-line, kde se nám zadaná částka strhne buď z kreditu, který máme na kartě, nebo se nám přičte k vyúčtování u tarifu. V této práci se zaměřím na 2 mobilní platby, a to platbu SMS premium a mPlatbu. Tento druh platby není v České republice příliš oblíbený a podle platební brány Gopay dosahuje jen 1 %.

3.4.1 Premium SMS

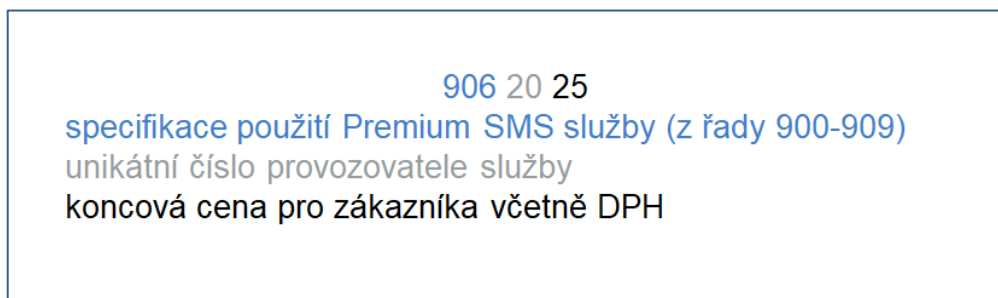
Premium SMS je služba, přes kterou můžeme nakupovat produkty nebo službu s pomocí SMS zprávy. Služba funguje tak, že plátce pošle dle instrukcí kód v určitém tvaru na určité telefonní číslo. Textová zpráva musí mít méně než 160 znaků. Plátci se částka odečte buď z přednabitého kreditu, nebo bude částka součástí měsíčního vyúčtování za telefonní služby u operátora, dle toho jestli plátce má kredit v telefonu, nebo využívá tarif. Cena takové speciální (prémiové) SMS zprávy může být od 1 Kč – 600 Kč. Rozmezí částek je dán tím, kolik operátor povoluje. Využívá se tedy spíše pro drobné platby. Premium SMS se dělí na 2 skupiny. Mobile originated Premium SMS (MO) a Mobile Terminated SMS (MT).

MO znamená, že zpoplatněna je nám SMS zpráva, kterou odesíláme, okamžitě po odeslání. S tímto typem se můžeme nejčastěji setkat při hlasování do soutěží, kdy pošleme SMS zprávu v určitém tvaru na sedmimístné číslo. Poslední dvojčíslí nám udává cenu Premium SMS.

²⁰ HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Kompletní srovnání platebních metod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/kompletni-srovnani-platebnich-metod/>

Skladba čísla je následující:

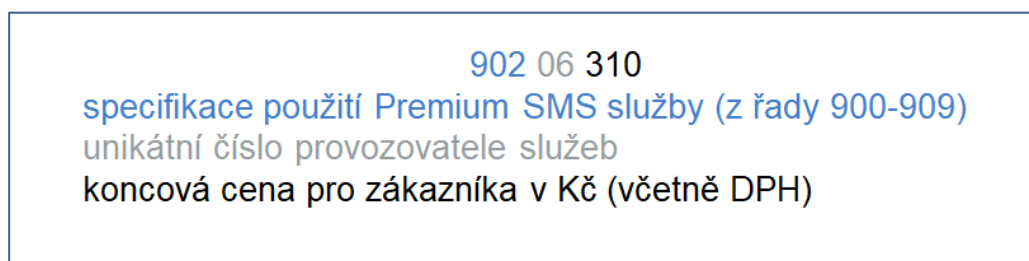
Obrázek 1 - Mobile originated Premium SMS



Zdroj: vlastní zpracování

V druhém případě za odeslanou SMS platíme standardní poplatek jako za klasickou SMS zprávu, jako prémiová SMS zpráva je ovšem ta, která nám dojde jako odpověď na klasickou SMS zprávu. V tomhle případě zprávu odesíláme na pětimístné číslo a následně nám přijde zpráva z osmimístného čísla. Poslední trojčíslí znamená cenu Premium SMS. S tímhle typem zprávy se obvykle setkáme, když chceme platit za MHD. V případě, když platíme částku vyšší, než 100 Kč nám ještě přijde dotaz, jestli jsme si skutečně s platbou jisti. Číslo, které nám následně přijde, má tuto skladbu:

Obrázek 2 - Mobile Terminated SMS



Zdroj: vlastní zpracování

3.4.2 MPlatba

MPlatba funguje podobně jako premium SMS. Pomocí ní můžeme platit za online nákupy a stejně tak se nám částka buď strhne z kreditu mobilu, nebo se nám přičte k měsíčnímu vyúčtování z tarifu. Službu nemusíme nijak aktivovat, jelikož je již aktivována na všech SIM kartách. Pokud chceme službu využívat na e-shopu, zatrhneme platební metodu – mPlatba. Následně budeme přesměrováni na platební bránu našeho operátora. Zde najdeme krátké shrnutí transakce včetně ceny služby. Následně musíme odsouhlasit obchodní podmínky a zadat číslo mobilního telefonu, ze kterého chceme platit. Následně klikneme na

tlačítko odeslat. Operátor nám obratem zašle SMS zprávu s PIN kódem, který slouží k potvrzení transakce. Tento kód vypíšeme do požadovaného pole a transakce je tímto provedena. Výhodou pro zákazníka je fakt, že zde neuvádíme žádné osobní údaje. Uživatelé této služby se tedy nemusí bát zneužití dat. Každý operátor má nastaveny bezpečnostní limity. Ty nejsou u všech stejné např. Vodafone má měsíční limit 5 000 Kč a maximální limit pro jednu platbu je 1 200 Kč. Limity mohou být pro někoho nevýhodou, jelikož tuto službu může použít jen na drobnější platby. Limity se nedají změnit.

3.5 Elektronické peněženky

Elektronická peněženka je platebním nástrojem, který je zpravidla propojen s platební kartou vlastníka elektronické peněženky. Používá se primárně při placení drobných částek. Většinou se jedná o webovou aplikaci podobnou internetovému bankovníctví. Některé elektronické peněženky mají i svoji vlastní platební kartu. Ta vypadá jako klasická čipová karta, která má v sobě uloženou hodnotu ve formě elektronických peněz. *„Elektronické peníze jsou tedy virtuální hodnotou, na niž byly přeměněny peněžní prostředky uživatele (ať už obchodníka, nebo kupujícího).“²¹*

Stejně jako s debetní kartou s ní můžeme platit v kamenných obchodech, ovšem u většiny e-peněženek nepoužíváme PIN. Nejčastěji se používá jen na malé platby. S trochou nadsázky můžeme říct, že se jedná o obdobu bankovního účtu, z kterého můžeme platby posílat a přijímat. Na rozdíl od něj si e-peněženku musíme „nabít“ kdežto debetní karta odráží stav na běžném účtu.

E-peněženky mají 2 typy systémů:

- centralizovaný
- decentralizovaný

Decentralizovaný systém znamená, že transakci provedeme bez asistence vydavatele peněženky. Takže částka jde přímo z naší e-peněženky na e-peněženku příjemce. Transakce díky tomu probíhá okamžitě. Problémem je, že na tento převod potřebujeme speciální software. Centralizovaný systém je možná o něco složitější, ale za to je bezpečnější. Nejdříve musíme my jako plátcí složit peníze na účet e-peněženky. V případě když e-peněženkou

²¹ JANSÁ, Lukáš, Petr OTEVŘEL, Jiří ČERMÁK, Petr MALIŠ, Petr HOSTAŠ, Michal MATĚJKA a Ján MATEJKA. *Internetové právo*. Brno: Computer Press, 2016. ISBN 978-80-251-4664-4. Strana 234

chceme platit, příjemce vlastní terminál, převede naše peníze v jeho prospěch. Tento příjemce bance předloží transakce z terminálu a banka mu obratem pošle peníze.²²

Jak jsem již výše uvedla, elektronickou peněženku můžeme vidět ve formě webové aplikace podobné internetovému bankovníctví, kam složíme peněžitý obnos. Stejně jako do internetového bankovníctví se nejdříve musíme přihlásit do systému, tak abychom mohli služeb využít. Typicky u e-peněženek je založení a vedení účtu zdarma.

Výhodou e-peněženek je jejich bezpečnost k třetím osobám. Když např. nakupujeme na e-shopu prostřednictvím e-peněženky, operujeme jen a pouze s prostředky, které máme uložené v e-peněženke a ne s prostředky na bankovním účtu. E-shop se tedy nedozví naše citlivé údaje, jako číslo účtu atd. Je tu tedy prakticky nulová možnost zneužití. Samozřejmě pořád nám hrozí nebezpečí v podobě spyware (trojský kůň, ...), který se může dostat k našemu heslu.²³

S dostupností v ČR je to s elektronickými peněženkami složitější. Spousta e-shopů s nimi nepočítá, ale i podíl na trhu se pohyboval v roce 2019 jen na 4 %.²⁴ Použitelnost této metody je ale v České republice teprve v začátcích, takže je možné, že jeho obliba poroste.

3.6 QR platby

QR platby se realizují s pomocí QR kódu, kterému se někdy říká přezdívkou „labyrint“ podle typického vzhledu tohoto kódu. V angličtině zkratka QR znamená „*Quick response*“ neboli „*rychlá reakce*.“ Funguje podobně jako čárový kód (EAN čárový kód). Ty využívají číslice, které se dají strojově přečíst a lze s nimi identifikovat zboží. Zatímco čárový kód pojme jen 12 číslic, QR kód až 4 300 znaků. Pojme tedy mnohem více dat. Zde můžeme vidět rozdíl mezi čárovým kódem a QR kódem.

²² PEVNÝ, Tomáš. *Plaťte elektronickými peněženkami* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/platte-elektronickymi-penezenkami/>

²³ JANSÁ, Lukáš, Petr OTEVŘEL, Jiří ČERMÁK, Petr MALIŠ, Petr HOSTAŠ, Michal MATĚJKA a Ján MATEJKA. *Internetové právo*. Brno: Computer Press, 2016. ISBN 978-80-251-4664-4. Strana 234

²⁴ HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Kompletní srovnání platebních metod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/kompletni-srovnani-platebnych-metod/>

Obrázek 3 - čárový a QR kód



Zdroj:<http://www.lt.cz/e-learning/carove-kody-2d-kody-a-rfid/2d-dvoudimenzionalni-kody>

Chceme-li tento QR kód přečíst potřebujeme na to speciální aplikaci v mobilním telefonu nebo tabletu, která s pomocí fotoaparátu kód přečte. Nejčastěji se s QR kódem setkáme jako s odkazem na nějakou webovou stránku, může se ale i použít pro platbu přes internet. V tomto případě funguje QR kód podobně jako Bankovní tlačítko. Po načtení kódu jsme přesměrováni na stránku internetového bankovníctví, kde jsou platební údaje již předvyplněné, nám tedy stačí platbu jen potvrdit. Vyhneme se tak riziku špatnému zapisování údajů.

3.7 Kuponové platby – Paysafecard

Paysafecard je druh kuponové platby vypadající jako klasický kupon/tiket např. od Sazky, který si tzv. „dobijete,“ podobně jako si dobíjíme kredit v telefonu. Tento kupon můžeme získat na několika místech, především na pobočkách Tipsportu, a to díky tomu, že se často používá mezi sázkaři. Při zakoupení získáme kupon s PIN kódem v nominální hodnotě 100, 300, 1 000 nebo 2 000 CZK. Paysafecard se používá v 50 zemích světa a v každé zemi má jinou nominální hodnotu. Kuponu si můžeme pořídit více. Máme-li kuponů více a chceme si zajistit větší přehled, můžeme si založit účet Paysafecard, kde jsou všechny naše kupóny na jednom místě. Jedná se v podstatě o takovou elektronickou peněženku. Platba sice proběhne v hotovosti, potom ale můžeme za služby a produkty na internetu platit online právě díky 16místnímu PIN kódu, který zadáme při placení. Když nakupujeme na internetu, majitel využívající Paysafecard je plně anonymní, protože s kupónem není provázán žádný bankovní účet nebo platební karta. Na oficiálních stránkách kuponu si vždy podle PIN kódu můžeme zjistit zůstatek. Ovšem pokud částku nevyčerpáme do 6 měsíců od nabití, platíme dispoziční

poplatek 80 Kč. Momentálně si i kupón můžeme pořídit online a 16místní kód nám přijde během několika málo minut. To je výhodné pro uživatele, kteří se bojí ztráty papírového kuponu, přesto ale chtějí platit na internetu bezpečně.

3.8 kryptoměny

Kryptoměny jsou poměrně novou formou digitálních peněz, které používají kryptografii, což je technika pro šifrovací komunikaci. Za jejich velkou výhodu oproti klasickým měnám států se považuje jejich nezávislost na centrálních bankách. Banky je tedy nemůžou inflačně znehodnotit, ovšem na druhou stranu nemůžou majitelé kryptoměn očekávat pomoc od bank v případě problémů s digitální měnou. Další výhodou je bezpečnost, kterou zajišťuje šifrovací technika a transparentnost díky Blockchainu, což je taková účetní kniha, kde se zaznamenávají všechny transakce. Dalším velkým lákadlem je anonymita. S platební transakcí nejsou spojeny žádné osobní údaje a spojitost konkrétní osoby s konkrétním účtem zná jen vlastník účtu. Vlastníkovi to tedy umožňuje jistou svobodu, ale zároveň i možnost praní špinavých peněz a vytváření šedé ekonomiky. Všechno tedy má své meze.

Hodnota této měny není určena kurzem k ostatním měnám, ale pouze tím, jaká je nabídka a poptávka po určité kryptoměně. Samozřejmě nejsou kryty ani zlatem, ani ničím podobným. *„Existuje asi tisíc různých kryptoměn. Jejich tržní kapitalizace v listopadu 2017 překročila 200 miliard dolarů. To zhruba odpovídá ročnímu výkonu celé české ekonomiky. Největší kryptoměnou je bitcoin s kapitalizací 120 miliard dolarů. Následuje ethereum, jehož kapitalizace je zhruba 30 miliard dolarů.“*²⁵

Jak jsem již výše uvedla nejdůležitější a nejhodnotnější kryptoměnou je bitcoin, kterému se budu dále věnovat. Stejně jako ostatní kryptoměny se jedná o digitální měnu, která je plně decentralizovaná, aby se vyhnula padělání měny nebo ovlivňováním finančních toků. Vznik této měny se datuje do roku 2009 člověkem s přezdívkou Satoši Nakamoto.

Bitcoiny můžeme získat 3 způsoby. Buď je můžeme koupit, vydělat nebo vytěžit. Poslední možnost se jeví jako nejsložitější, protože k tomu potřebujeme speciální zařízení - ASIC. Funkčnost sítě, kterou bitcoin využívá, zajišťují tzv. „těžaři,“ kteří mezi sebou soutěží, který z nich jako první vytěží blok. Za jeden blok získá 12,5 bitcoinu. Dalo by se říci, že tito

²⁵ HARTMAN, Ondřej. *Začínáme na burze: jak uspět při obchodování na finančních trzích: akcie, komodity, forex a kryptoměny*. Nové rozšířené vydání. Brno: BizBooks, 2018. ISBN 978-80-265-0780-2. Strana 221

„těžaři“ zajišťují celé síti potřebný výpočetní výkon tím, že zpracovávají transakce, které dále poputují do Blockchainu. Tím, jak je těžařů čím dál tím více, těžení bitcoinu se stává čím dál tím víc složitější až do té míry, že k tomu potřebujeme speciální zařízení. Chceme-li bitcoin koupit, máme opět několik možností. Můžeme např. využít směnárnu (např. Coinbase), kde jednoduše pošleme částku z našeho bankovního účtu a obratem nám směnárna pošle určitý obnos kryptoměny. Nebo můžeme používat bitcoinové bankomaty, kde platíme hotovostí jako u klasického bankomatu. Vydělat bitcoin můžeme tím, že např. vlastníme e-shop, kde jako jednu z možností plateb zvolíme bitcoin. Takovým e-shopem je v České republice např. Alza.cz.

Máme-li již bitcoin (či jinou kryptoměnu) stačí jen při platbě na e-shopu zatrhnout možnost platby pomocí „*BitcoinPay*.“ Následně jsme přesměrováni na platební bránu BitcoinPay, kde nalezneme číslo bitcoinového účtu, na který zašleme požadovanou částku. Po tomto kroku můžeme buď naskenovat přiložený QR kód nebo částku zaplatit přímo z bitcoinové peněženky. Platba by měla být potvrzena do několika minut.

4 Platební metody v e-shopech

4.1 Situace v ČR

Pokud jde o platební metody, kterými Češi platí na internetových e-shopech, pořád se řadíme mezi poměrně konzervativní národy. Ještě v roce 2017 byla nejoblíbenější platební metoda na e-shopech podle statistik od Heureka (největšího srovnávače cen e-shopů) platba přes dobírku. Využilo jí 34 % uživatelů podle počtu objednávek. Na druhém místě vévodí česká specialita, platba při převzetí, kterou využívalo v roce 2017 30 %. Jaký je mezi nimi rozdíl? Při dobírce zaplatíme částku za zboží dopravci, který nám ji přivezl na určenou adresu hotovostně. Při platbě při převzetí za zboží zaplatíme, až je nám zásilka vydána na výdejním místě. Často se jedná o sklad e-shopu. Zaplatit můžeme buď hotovostně, nebo kartou přes terminál. Druhá možnost je pro zákazníky výhodnější, protože se jim tím sníží náklady na dopravu. Nutno podotknout, že na většině českých e-shopech se za dovoz stále platí. Co to o Čechách vypovídá? Tak především, že máme malou důvěru v e-shopy a raději si za dobírku připlatíme, než abychom měli s dodáním zásilky jakýkoliv problém. A zřejmě je k tomu tlačí vlastní zkušenosti s českými e-shopy. Např. v roce 2014 vydal Martin Peška článek s následující citací týkající se zkušeností zákazníků a to, že „... 35 % zákazníků českých e-shopů se někdy setkalo s problémy s dodáním zboží, které si v internetovém obchodě objednali.“²⁶ Dalším faktorem může být i demografická situace v České republice, kdy většina obyvatel spadá do „starší generace“, která většinou bývá konzervativnější. Zajímavé ale je, že i spousta mladých používá dobírku právě v případech, kdy nakupuje na e-shopech, které nemají ověřený branding. Postupně se ale klima začíná měnit. Dobírka je sice pořád na špičce v platebních metodách používaných při placení na e-shopech, ale z 45 % v roce 2013 se snížila v počtu objednávek na 30 % v roce 2019 a v budoucnu očekávám, že její obliba bude pořád klesat. Úplně ale nezmizí, protože tu bude vždycky jisté procento obyvatel, kteří ji budou preferovat a prodejci, kteří ji budou nabízet a zákazníkům tak nedají jinou možnost výběru. Ovšem jinak je to s platbou při převzetí. V roce 2013 ji využívalo na počet objednávek 27 % zákazníků, v roce 2019 se procento mírně zvýšilo na 30 %. Momentálně se tedy spolu s dobírkou drží na prvním místě.

Čím dál větší oblibě se těší platba kartou. Především se jedná o debetní karty. V roce 2013 měla platba kartou jen 7 % využívanost. V roce 2019 už má 25 % a je tu vidět vzrůstající tendence, jak můžeme vidět u tabulky níže. V budoucnu předpokládám, že její

²⁶ PEŠKA, Martin. *Nejčastější způsob platby na e-shopu? Vede bankovní převod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.marketup.cz/cs/blog/nejcastejsi-zpusob-platby-na-e-shopu-vede-bankovni-prevod/>

použitelnost ještě poroste a brzy předběhne dobírku. „Obliba platby kartou roste mezi zákazníky českých e-shopů dlouhodobě a souvisí se silící důvěrou v e-commerce.“²⁷

Další tendenci má i jiná platební metoda a to bankovní převod. V tomto případě se ale jedná o snižující se tendence. V roce 2013 využívalo bankovní převod 12 % zákazníků, v roce 2019 to bylo už jen 6 %. Zákazníci tak zřejmě dávají najevo, že nechtějí čekat delší dobu, než peníze dojdou prodejci a ten nám zboží teprve pošle. Když se ale bavíme o využívaných metodách, bylo by správné zmínit, že to, jakou platební metodu zákazník využije, je omezeno tím, jaké platební možnosti prodejce nabízí. Např. pokud jde o platbu kartou, stále je tu spousta e-shopů, které se jí vyhýbají. Také podle tiskové zprávy od Heureka za rok 2018, Češi nejvíce utrácejí za drobné zboží, např. drogerii, která má možná nižší hodnotu, ale utráčíme za ni častěji. Tyhle všechny faktory musíme brát v potaz. Pokud se jedná o používání platebního tlačítka, tato metoda byla na vrcholu v roce 2015 a 2016 v následujících letech její oblíbenost klesala. V roce 2019 byla na 5 %. Paypal v roce 2018 používalo jen 2 % obyvatel. Ostatní platební metody se pohybují v jednotkách procent a většina statistik s nimi ani nepočítají, proto se jimi nebudu v této kapitole zabývat.

Tabulka 1 - používané platební metody v e-shopech (Heureka)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Dobírka	45 %	39 %	38 %	35 %	34 %	32 %	30 %
Platba při převzetí	27 %	29 %	29 %	28 %	30 %	30 %	30 %
Online platba kartou	7 %	9 %	13 %	17 %	18 %	22 %	25 %
Bankovní převod	12 %	10 %	9 %	9 %	8 %	7 %	6 %
Platební tlačítko	4 %	7 %	8 %	8 %	6 %	5 %	5 %
PayPal a jiné	5 %	6 %	3 %	3 %	4 %	4 %	4 %

Zdroj: vlastní zpracování podle Heureka.cz

4.2 Situace v Evropě

Když se bavíme o Evropě, musíme si uvědomit, že je to světadíl s 50 státy a každá národnost má své specifické návyky týkající se způsobů platby na internetu. Podle zprávy od společnosti DPDgroup, vydané v roce 2017, nejpoužívanější metodou v Evropě jsou elektronické peněženky, jedná se hlavně o elektronické peněženky PayPal a AliPay. Na dalších místech jsou platební karty a to obzvlášť v západní Evropě, ale i tam jsou rozdíly. Třeba Němci raději platí v e-shopech na fakturu nebo pomocí elektronických peněženek.

²⁷ NOVÁK, Daniel. *Plateb na dobírku při nákupu v e-shopech ubývá, místo nich nastupují karty* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/plateb-na-dobirku-pri-nakup-u-v-e-shopech-ubyva-misto-nich-nastupuji-karty-1348858>

Paypal tam v roce 2020 používalo 57 % online zákazníků. Přitom v roce 2018 to bylo jen 52 %. Naopak využívání faktury spadlo na 22 %.²⁸ V Nizozemsku zase používají při placení online národní platební metodu iDeal, která si již mnoho let drží prvenství. V roce 2016 ji používalo 56 % zákazníků při placení v e-shopech. Druhou metodou je placení kreditní kartou s 12 % a potom příkaz k inkasu jen s 6 %. PayPal je až na pátém místě s 5 %.²⁹

Zprávy od DPDgroup se zaměřuje i na východní Evropu. Z této zprávy vychází, že na tomto území je stále populární dobírka. Naši sousedé na Slovensku ji při nakupování na e-shopech používají v 72 %. Podobně je to i v Slovinsku, kde ji používá 53 %, nebo v Rumunsku, kde je procento vyšší, a to 69 %. I tady najdeme rozdíly. V Rusku v roce 2014 bylo nejpopulárnější online platební metodou platba kartou s 35 % následovanou Qiwi wallet s 25 % a Webmoney s 20 %. V Polsku jsou zase na prvním místě kreditní karty s 45 %.³⁰

²⁸ DE BEST, Raynor. *Payment methods in Europe - Statistics & Facts* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.statista.com/topics/3946/digital-payment-methods-in-europe/>

²⁹ Ecommerce News. *Most popular online payment methods in the Netherlands* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://ecommercenews.eu/popular-online-payment-methods-netherlands-2015/>

³⁰ BINNS, Rob. *Online Payment Methods around the World* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.expertmarket.co.uk/merchant-accounts/online-payment-methods-around-the-world>

5 Platební brány

Platební brána (anglicky Payment gateway) je speciální platební systém, který zajišťuje hladký přechod peněz od zákazníka k nabyvateli finančního obnosu, a to všechno rychle a hlavně bezpečně. Bezpečně díky tomu, že šifruje všechny citlivé informace podle bezpečnostních standartu PCI DSS. Je to v podstatě takový prostředník mezi zákazníkem, obchodníkem, který má e-shop a bankou (popřípadě jinou finanční institucí). Platební brána sdružuje hned několik platebních metod, tak aby si zákazník mohl vybrat, jaká platební metoda je mu nejpohodlnější. Provozovateli e-shopu to velmi usnadní práci, jelikož může nabízet více platebních metod bez toho, aby musel programovat desítky platebních řešení. Jednoduše se tedy připojí k platebnímu systému. Navíc poplatky jsou příznivě nízké v porovnání s tím, kolik toho platební brána u obchodníka udělá.

Teď se podíváme, jak konkrétně funguje taková platební brána. Máme tu zákazníka, který si nakoupí zboží na e-shopu a vybere si jednu z platebních metod. Následně jsme přesměrování na platební bránu, kterou e-shop využívá. Jakmile zde platbu potvrdíme, platební brána zadá informace bance, ze které peníze odejdou nebo vydavateli karty. Následně se zkontroluje, je-li na účtu nebo kartě zůstatek a peníze mohou odejít. Když bude platba schválena bankou (vydavatel karty), peníze se odešlou na účet obchodníka a na web vlastníka e-shopu, který následně informuje zákazníka, že nákup je schválen. Tohle všechno zabere jen zhruba 3 sekundy, a to díky platební bráně.

Obrázek 4 - platební brána



Zdroj: <https://www.gopay.com/blog/mini-pruvodce-svetem-placeni-na-internetu/>

5.1 GoPay

GoPay s.r.o. poprvé vznikla v roce 2007 v Jižních Čechách, ovšem ne jako platební brána, ale jako elektronická peněženka po vzoru slavnějšího příbuzného PayPalu. S platební bránou GoPay se setkáváme o pár let později v roce 2010. Tímto se firma GoPay stala první ryze českou platební bránou s platebními metodami. Zakladatelem je Pavel Schwarz ml. Dnes má firma přes 100 tisíc zákazníků denně a měsíčně přes tuto platební bránu přetečou miliardy. Zakladatel Pavel Schwarz byl ještě donedávna stoprocentním vlastníkem firmy, rozhodl se ovšem, že chce, aby firma expandovala za hranice, a tak dnes má většinový podíl francouzská firma Worldline.³¹

Stejně jako ostatní platební brány i GoPay má jako hlavní účel sjednocovat platební metody a usnadnit tím e-shopům práci. Může se ale pochlubit i několika vylepšeními. Jedná

³¹ BREJČÁK, Peter. *Přes GoPay platí statisíce lidí denně. Spustíme pro ně účty, říká Pavel Schwarz po stamilionovém prodeji části firmy* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.czechcrunch.cz/2020/05/pres-gopay-plati-statisice-lidi-denne-spustime-pro-ne-ucty-rika-pavel-schwarz-po-stamilionovem-prodeji-casti-firmy/>

se např. o zapamatování si platební karty. Ta se nám může hodit, když často platíme kartou. Systém si totiž kartu nejen zapamatuje, ale trvale kartu přihlásí k bráně a my tak nemusíme zdlouhavě vypisovat údaje z karty. E-shopy jistě ocení službu „*customize*“ díky které si můžeme nastavit barvy brány a přidat k nim i své logo. Platební brány tak může zapadat do barevného schématu e-shopu a vše bude vypadat více propojeně. Platební brány funguje tzv. inline. Díky tomuto nastavení se zákazníkovi dialogové okno zobrazí přímo na stránce e-shopu a zákazník nebude nikde přesměrován. Tím se zvyšuje šance úspěšného dokončení objednávky, jelikož zákazníci většinou platbu zruší až právě v momentě přesměrování na jinou stránku. Zákazník tak má pocit, že se vše odehrává na e-shopu a není tu riziko zneužití citlivých údajů. Vlastník e-shopu je oddělen od údajů, které se zadávají v bráně.³²

Samozřejmě hlavním účelem založení platební brány GoPay je možnost získání širokého množství platebních metod. Pro český trh firma rozzařuje platební metody do 6 kategorií. Jedná se o:

- platební karty,
- online bankovní tlačítka,
- bankovní převody,
- mobilní platby,
- elektronické peněženky,
- kuponové platby a
- platby v bitcoinech.³³

Platební brána přijímá platby v 9 měnách a to v CZK, EUR, USD, GBP, PLN, HUF, RON, BGN a HRK a ovládá 13 jazyků.³⁴

E-shop samozřejmě bude zajímat i cena za platební bránu. Za založení, monitoring a zrušení platební brány nic neplatíme. Další poplatky se potom odvíjí od obratu. V následující tabulce můžeme vidět poplatky za transakci, vedení brány a vyúčtování a bankovní převod. Nabídka „*Na míru*“ je ovlivněna tím v jakém odvětví se e-shop nachází, jaký je měsíční obrat, průměrná platba a četnost plateb.

³² AUTOR NEUVEDEN. *Základní popis Inline platební brány* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/postupy-plateb-na-nove-platebni-brane/zakladni-popis-inline-platebni-brany>

³³ AUTOR NEUVEDEN. *Seznam platebních metod pro CZ trh* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/platebni-metody/seznam-platebnich-metod-pro-cz-trh>

³⁴ ŠMEJDOVÁ, Petra. *Platební brány pro e-shopy, jejich implementace a srovnání 7 z nich* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.puxdesign.cz/cz/blog/platebni-brany-pro-e-shopy-jejich-implementace-a>

	Malý obrat Do 15 000 Kč	Větší obrat Od 15 000 Kč	Extra obrat
Poplatek za transakci	2,2 % + 3 Kč	0,9 % až 2,2 % + 3 Kč	Na míru
Vedení brány	190 Kč / měsíc	Zdarma	Zdarma
Vyúčtování a bankovní převod	10 Kč	10 Kč	Na míru

Zdroj: vlastní zpracování

5.2 ComGate

Comagate je další z řady platebních bran, které vznikly na území České republiky. Původní firma vznikla už v roce 2000 a jmenovala se SMARTnet se zaměřením na mobilní marketing a WAP aplikace. Postupně se začala více zajímat o mobilní platby, až v roce 2010 získala oprávnění od banky fungovat jako platební instituce, a tak vznikla platební brána Comgate. Zakladatelem společnosti je Nikolaj Šťáhlavský. Nynějším ředitelem je Jakub Ouhrabka.³⁵

Mezi hlavní služby Comagate patří možnost zapamatování karty, opakované platby a responzivní vzhled, který se přizpůsobí uživateli. Na rozdíl ale od ostatních platebních bank nám Comagate může nabídnout služby skladování a plného Fulfillmentu pro e-shopy. Služby se týkají skladování, komplementace a balení zboží. Sklady jsou v Praze, Týništi n. Orlicí a v Bratislavě. Zásilkou je možné doručit do celé EU.³⁶ Comagate nemá sice tolik bankovních metod, pokud jde o typ platební metody, ale může se pochlubit tím, že je podporována většinou bank v České republice, Slovensku a Polsku. Z bank v Polsku je to třeba Alior - Raty, Bank Millennium, Bank Ochrony Srodowiska, nebo Bank Pekao S. A..³⁷

Platební metody by se daly rozdělit do 3 hlavních kategorií a to na:

- Platby kartami,

³⁵ CHALUPA, Vít. *Marže bank se stěhují k živnostníkům, říká ředitel platební služby ComGate Ouhrabka* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/e15-a-byznys/marze-bank-se-stehuji-k-zivnostnikum-rika-reditel-platebni-sluzby-comgate-ouhrabka-1362613>

³⁶ AUTOR NEUVEDEN. *Fulfillment - Skladová logistika pro e-shopy* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: https://logistika.comgate.cz/cz?utm_source=web&utm_medium=payments&utm_campaign=menu

³⁷ *Price* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.comgate.cz/en/price>

- Online bankovní tlačítka a
- mobilní platby

Dohromady se jedná o více než 50 metod. Služby jsou poskytovány v 7 měnách a to v CZK, EUR, PLN, HUF, RON, USD, GBP a jsou k dispozici v 8 jazycích. V češtině, slovenštině, angličtině, němčině, francouzštině, polštině, maďarštině a rumunštině.³⁸

Pokud jde o cenu, Comagate se může pochlubit, že jako jedna z prvních firem zrušila fixní poplatek, které ještě stále můžeme vidět u jiných platebních bran zmíněných v mé práci. Stejně jako u ostatních bran výše poplatků je ovlivněna výší obratu transakcí za měsíc.

Tabulka 3 - ceník Comgate

	Do 100 000 Kč	Od 100 000 Kč do 500 000 Kč	Nad 500 000 Kč
Poplatek za transakci	0,99 % + 0 Kč	0,89 % + 0 Kč	0,79 % + 0 Kč
Vedení brány	149 Kč / měsíc	99 Kč / měsíc	Zdarma
Vyúčtování a bankovní převod	Zdarma	Zdarma	Zdarma

Zdroj: vlastní zpracování

5.3 ThePay

Platební brána ThePay je stejně jako GoPay českou firmou poskytující platební bránu. ThePay vznikla v roce 2011 a od roku 2015 působí v Jihlavě. Jejím zakladatelem je Pavel Havel. Momentálně se jedná o jednu ze tří největších platebních bran v Česku vůbec. V roce 2018 zprostředkovala transakce za více než 2,2 miliardy Kč. V roce 2019 chce její zakladatel dosáhnout až na 3 miliardy. Zároveň je pro firmu 2019 milníkem, i pokud jde o zahraničí, tam totiž poprvé expandovali. ThePay patří do realitní a finanční skupiny Havel Holding.³⁹

Stejně jako GoPay nabízí ThePay službu „zapamatování karty“, díky které po zatržení možnosti zákazníci nemusí zdlouhavě vypisovat údaje z karty, ale transakci mohou potvrdit jen na jedno kliknutí. Potom je tu služba „předautorizace.“ Tu může e-shop využít, když

³⁸ Platební brána za 0,79 % [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>

³⁹ HOLZMAN, Ondřej. Česká platební brána ThePay loni vyrostla o čtvrtinu. Protočily se přes ni transakce za 2,2 miliardy korun [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.czechcrunch.cz/2019/01/ceska-platebni-brana-the-pay-loni-vyrostla-o-ctvrtinu-protocily-se-pres-ni-transakce-za-22-miliardy-korun/>

nemá zboží skladem. Zákazníkovi se při potvrzení transakce peníze jen zablokují, ale neodečtou. Částka se strhne až po 7 dnech nebo je můžeme odblokovat dříve.⁴⁰

Novinkou je tu tzv. „*platba přes odkaz*.“ Ta se může hodit obchodníkům, kteří ovšem nemají vlastní e-shop, ale přesto prodávají zboží a chtějí umožnit zákazníkům platit bezhotovostně. Jedná se například o prodejce na sociálních sítích. Obchodníkovi jen stačí, když se zaregistruje bezplatně na ThePay a následně vygeneruje odkaz pro platbu, kde zvolíme účet, na který chce peníze poslat. Tento link pošleme zákazníkovi, který jej otevře, potvrdí transakci buď kartou nebo bankovním tlačítkem. Následně obchodník dostane potvrzení o platbě.⁴¹

ThePay poskytuje dohromady 18 platebních metod, které by se dali rozdělit do následujících kategorií a to:

- Platba kartou
- Bankovním převodem
- Online bankovním převodem
- QR kódem a
- bitcoinem

ThePay funguje v 5 měnách v CZK, EUR, USD, GBP a RUB.⁴² „*Při dotazu ohledně nákladů spojených s provozem brány u internetového obchodu s elektronikou, který dosahuje měsíční příjem plateb 100 000 Kč, byly autorovi práce sděleny poplatky za transakci ve výši 0,99 % + 2 Kč. Poplatky za zřízení, správu brány a vyúčtování zavedeny nejsou.*“⁴³

5.4 Pays

Firma Pays. s. r. o., která provozuje platební bránu Pays, vznikla v roce 2015 taktéž v České republice, konkrétně v Brně. Svoji registraci od ČNB jako poskytovatel platebních služeb malého rozsahu získala v témže roce. Toto označení vychází ze zákona o platebním styku, který takto ohraničuje poskytovatele platebních služeb, které operují s objemem peněz

⁴⁰ AUTOR NEUVEDEN. *Jedna platební brána, desítky prokazatelných výhod* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.thepay.cz/platebni-brana/>

⁴¹ AUTOR NEUVEDEN. *I bez e-shopu přijímate platby kartou do Vteřinky* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.thepay.cz/platba-pres-odkaz/>

⁴² ŠMEJDOVÁ, Petra. *Platební brány pro e-shopy, jejich implementace a srovnání 7 z nich* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.puxdesign.cz/cz/blog/platebni-brany-pro-e-shopy-jejich-implementace-a>

⁴³ MATĚJÍČEK, Martin. *Moderní elektronické platební nástroje* [online]. Hradec Králové, 2017 cit. 2020-08-04. Dostupné z: <https://theses.cz/id/kvaun5/STAG86861.pdf>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu. Ing. Ivan Soukal, Ph.D.

do 3 milionu euro. Pays, podobně jako The Pay neposkytuje své služby jen e-shopů, ale každému, který chce prodávat a umožnit svým zákazníkům platit bezhotovostně. Zakladatel je Karel Sasín.⁴⁴

Jedním ze služeb, které je možné si u Pays zvolit, je možnost zaplacení poplatku za transakci kupujícím nebo prodávajícím. Zvolíme-li, že poplatek zaplatí kupující, přičte se mu k nákupu fixní částka 1 Kč plus procentuální částka z nákupu. Tato možnost je méně častá. Naopak ve více situacích je to prodávající, který tento poplatek zaplatí. V tomto případě se z částky, kterou kupující zaplatí, odečte fixní částka a procentuální částka. Obchodníkovi tedy přijde nižší částka. Kromě klasických služeb, které od platebních bran již známe, třeba platby přes odkaz, které využívá i platební brána Thepay, Pays k těmto službám nabízí i nadstandartní služby.⁴⁵ Jedná se především o platební předpisy. Tento předpis můžeme využít, když např. chceme zaplatit zálohu, úhradu rezervace atd. Velmi oblíbený je u provozovatelů služeb. Ti můžou snadno vygenerovat „výzvu k platbě“, která zákazníkovi přijde e-mailem spolu s instrukcemi a odkazem, pomocí kterého může částku okamžitě zaplatit, a to třeba kartou nebo jinou platební metodou. Obchodník tak nemusí zdlouhavě čekat na připsání částky na jeho bankovní účet bankovním příkazem, ale částka se mu může přičíst během několika málo sekund. Další nadstandartní službou jsou vratky a částečné vratky, které umožní prodávajícímu vrátit částku za službu nebo výrobek. Důvodů, proč prodejce chce částku vrátit (byť jen částečně), je samozřejmě několik a my se jimi nebudeme zabírat. Důležité ale pro nás je, jak vratky fungují. Zaplatí-li zákazník za službu nebo výrobek platební kartou, vrátka se mu opět vrátí na platební kartu, platil-li např. QR kódem částka mu přistane na bankovním účtu. Tato služba není zpoplatněna.⁴⁶

Pays nabízí i další speciální služby, a to ty, které zvyšují úspěšnost, že zákazník za platbu zaplatí. Jedná se o volitelné služby na požádání. My se tu budeme bavit hlavně o třech nejdůležitějších z nich, a to o nedokončených platbách, druhém pokusu o platbu a připomínáči plateb převodem a kartou. Jak fungují nedokončení platby, si můžeme vysvětlit následovně. Jsem zákazník, který si v e-shopu vybral zboží, které již dal do košíku a vyplnil všechny údaje k objednavce a již zahájil platbu. V tento moment se ale něco pokazí, např. se mi vybila baterie v notebooku nebo podobná nepříjemnost. V tomto případě platební systém

⁴⁴ AUTOR NEUVEDEN. *PAYS: PLATEBNÍ BRÁNA PRO KAŽDÉHO* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/about.asp>

⁴⁵ REKLAMNÍ SDĚLENÍ. *Pays by Global Payments – platební brána pro e-shopy na 3 měsíce zdarma* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/pr/pays-by-global-payments-platebni-brana-pro-e-shopy-na-3-mesice-zdarma/1912892>

⁴⁶ AUTOR NEUVEDEN. *PLATEBNÍ BRÁNA PAYS - NADSTANDARDNÍ SLUŽBY* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/platebni-brany.asp>

sám nedokončenou platbu vygeneruje a v podobě platebního předpisu pošle e-mailem zákazníkovi. Úspěšnost, že zákazník platbu zaplatí, je 64%. Samozřejmě je tu možnost, že se žádná nehoda zákazníkovi nestala a on si platbu jenom rozmyslel, v tomto případě jen postačí, když zákazník objednávku nezaplatí. Druhý pokus o platbu se aktivuje v podobném případě, např. se krátce zruší signál wi-fi sítě. Zákazník nemusí celý proces vypisování údajů opakovat, ale bude mu nabídnut druhý pokus. Úspěšnost této služby ji nižší a to 28 %. Poslední je připomínáč plateb převodem a kartou, který nám upozorní přes e-mail, že máme nedokončenou platbu. Zákazníkovi tuto službu ocení v případě, když nestačil platbu zaplatit v limitu, nebo zkrátka jen zapomněl, zpráva e-mailem mu tak jemně naznačí, že má nedokončenou objednávku. Úspěšnost je 37 %.⁴⁷

Pays nabízí následující platební metody:

- Platební karty
- Bankovní převody
- Elektronické peněženky
- QR platby a platby mobilem (m-Platba)

Trochu překvapivě Pays nenabízí platby online bankovním tlačítkem.

Platební brána nemá žádný paušální poplatek a od klientů nevyžaduje ani minimální obrat. Co naopak vyžaduje je zaplacení aktivačního poplatku ve výši 600 Kč. Cena se stanovuje podle výše měsíčního obratu a využívané platební metody. Např. při platbě kartou platíme 1 Kč + 1,5 %. Při obratu, který je nižší než 50 000 Kč nebo naopak vyšší než 100 000 Kč, se poplatek stanovuje individuálně. Za vedení účtu se neplatí, ale vyúčtování je za 39 Kč měsíčně.⁴⁸

⁴⁷ REDAKCE EURO.CZ, PNM INTERNATIONAL. *Platěte chytře. S platební branou Pays* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.euro.cz/protext-ctk/platte-chytre-s-platebni-branou-pays-1477291>

⁴⁸ AUTOR NEUVEDEN. *Ceny služeb platební brány Pays* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/cenik-poplatky.asp>

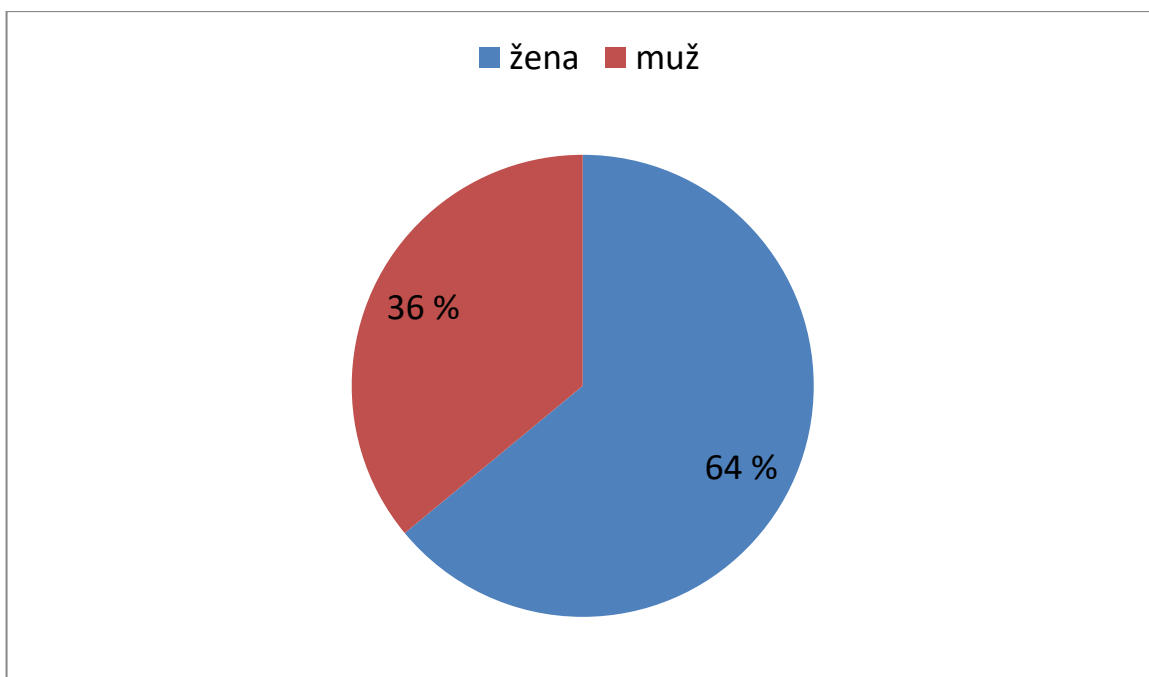
II. Praktická část

1 Dotazníkové šetření

Pro svoji praktickou část jsem si vybrala dotazníkové šetření týkající se platebních metod přes internet v České republice. Cílem dotazníkového šetření je zjistit, jaké platební metody Češi využívají a proč a jestli znají i méně používané platební metody (např. QR kódy). Při vyhodnocování budu dbát zřetel na to, jestli jsou mezi odpověďmi větší rozdíly mezi jednotlivými pohlavími.

Vzhledem k charakteru tématu – Platební metody přes internet – jsem dotazník uveřejnila na internetový server www.vyplnto.cz na internetu. Celkem měl dotazník 12 otázek, z toho 3 byly statické formy pro zjištění pohlaví, věku a vzdělání respondenta. Zbýlých 9 se týkalo tématu mé bakalářské práce. Dotazníkové šetření probíhalo od 22.09.2020 do 29.09.2020 a mělo celkem 100 respondentů. Návratnost dotazníku byla 87,8 %. Následující část dotazníku se bude zabírat vyhodnocením a rozbořem dotazníku.

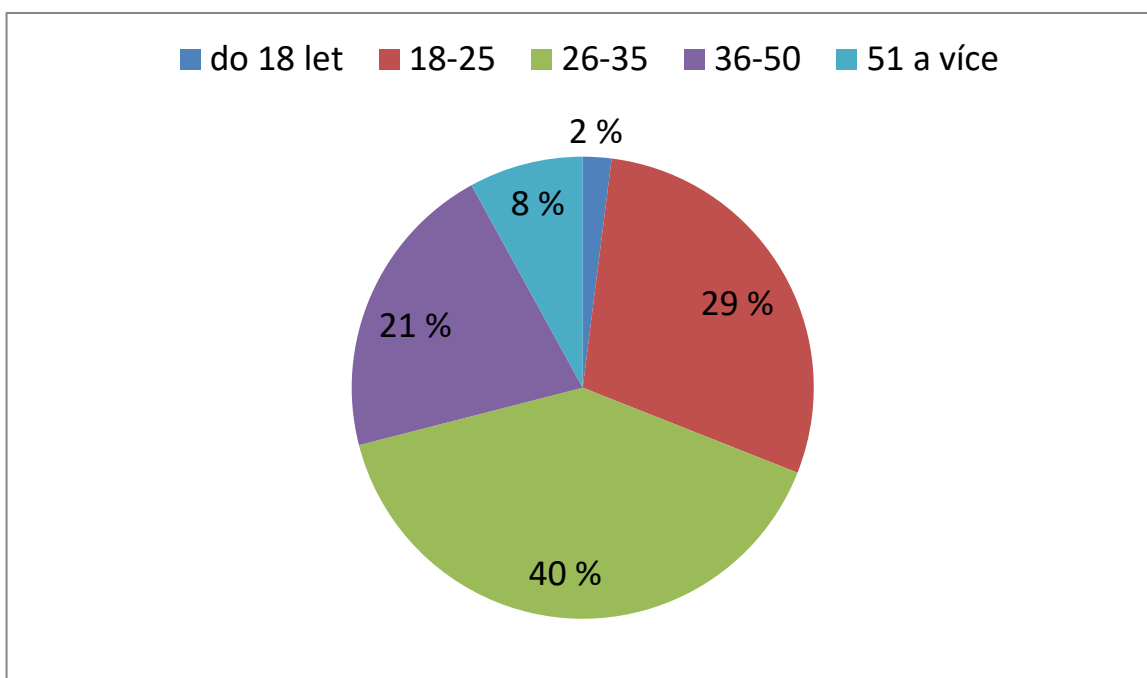
graf 1 - 1. otázka: Jaké je Vaše pohlaví?



Zdroj: Vlastní zpracování

První otázka, která se týkala demografických údajů o respondentech, zněla: „*Jaké je Vaše pohlaví.*“ Ze 100 respondentů odpovědělo „žena“ 64, zatímco „muž“ jen 36. Otázka byla povinná a respondent měl jenom 2 možné odpovědi (muž, žena).

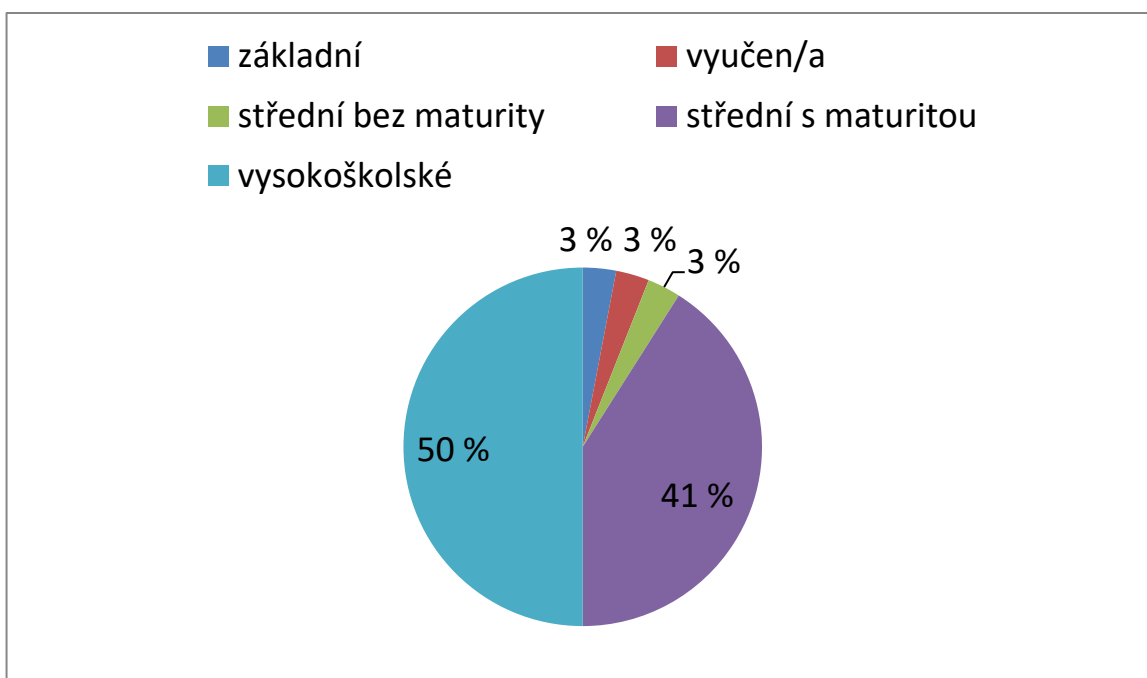
graf 2 - 2. otázka: Jaký je Váš věk?



Zdroj: Vlastní zpracování

Další otázka se taktéž týkala demografických údajů o respondentech a tentokrát se týkala věku. Otázka byla povinná a respondent měl na výběr z 5 možných odpovědí. Většina dotázaných spadala do kategorie „26-35“ se 40 odpověďmi. Na druhém místě je kategorie „18-25“ s 29 odpověďmi. Naopak nejméně je u kategorie „do 18 let,“ což možná může souviset s tím, že tato kategorie ještě nemusí využívat platební metody, a tudíž toto dotazníkové šetření pro ně nebylo dostatečně atraktivní. 8 respondentů uvedlo, že věkově patří do skupiny „51 a více.“ Malé množství lidí v této kategorii naopak může souviset s tím, že dotazník byl zveřejněn na internetu a starší generace internet stále využívá jen v malé míře. Zajímavé je, že v poslední nejstarší kategorii, bylo 7 mužů a jen 1 žena.

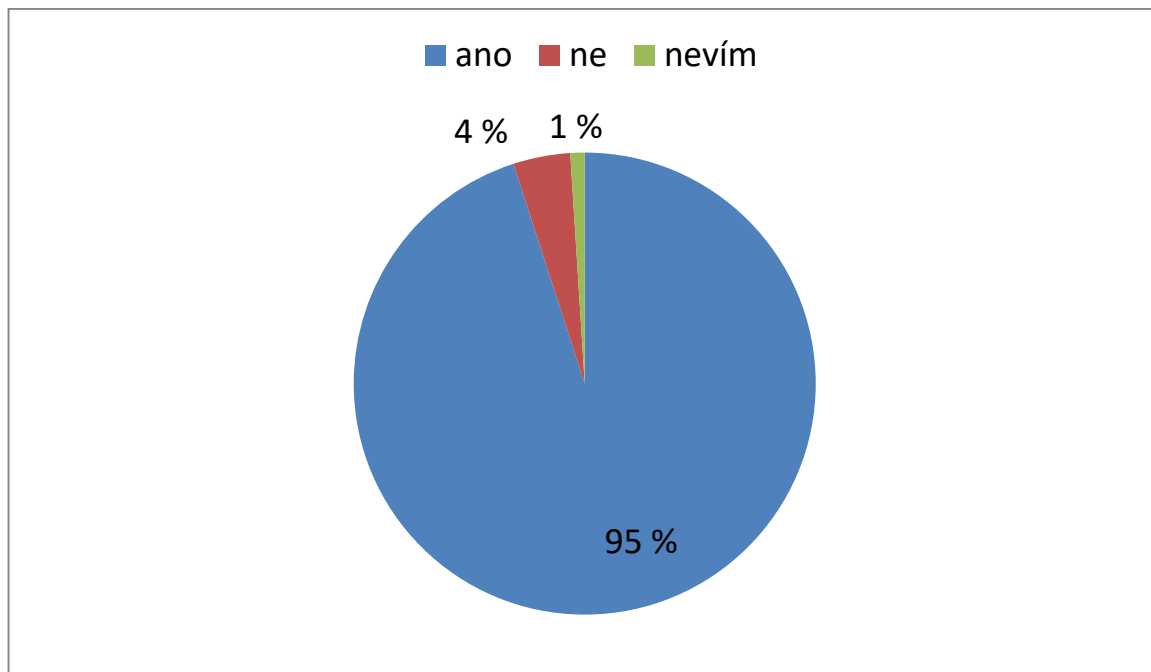
graf 3 - 3. otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední statická otázka se zaměřovala na nejvyšší dosažená vzdělání u respondentů. Nejvíce respondentů uvedlo, že mají vysokoškolské vzdělání. Dohromady to bylo 50 respondentů, tedy polovina. Na druhém místě respondenti nejčastěji uváděli, že mají ukončenou střední školu s maturitou (41 %). Každá ostatní kategorie má po 3 respondentech. Velká většina respondentů tohoto dotazníku je tedy poměrně vzdělaná. Rozložení mezi pohlavími je téměř totožné, žádné velké výkyvy, ze kterých by se dalo cokoliv odvodit. Z 64 žen má vysokoškolské vzdělání 33, což procentuálně dává 51,6 %. Z 36 mužů uvedlo vysokoškolské vzdělání 47,2 % z nich. Rozdíl jen v řadách čtyř %. U odpovědí se střední školou s maturitou bylo rozložení mezi pohlavími ještě vyrovnanější.

graf 4 - 4. otázka: Platili jste někdy přes internet?



Zdroj: Vlastní zpracování

Čtvrtá otázka se již týkala tématu mé práce a zněla: „*Platili jste někdy přes internet?*“ Jako odpověď mohli zvolit ano, ne nebo nevím. 95 % respondentů uvedlo, že již někdy přes internet platili a jen 5 uvedlo, že neplatilo, nebo že neví. Rozložení mezi pohlavími je opět velmi vyrovnané. Jenom 3 ženy a 1 muž uvedli, že nikdy přes internet neplatili.

Obrázek 5 - 5. otázka: Jaké platební metody používáte nejčastěji při placení na internetu?

Odpověď	Počet	Lokálně %	Globálně %	Akce
platební karta	86	90,53 %	86 %	✓ ✗
bankovní převod	54	56,84 %	54 %	✓ ✗
elektronická peněženka (např. Paypal)	23	24,21 %	23 %	✓ ✗
bankovní tlačítko	11	11,58 %	11 %	✓ ✗
portál banky	1	1,05 %	1 %	✓ ✗
bitcoin	1	1,05 %	1 %	✓ ✗
Twisto	1	1,05 %	1 %	✓ ✗

Zdroj: Vypňto.cz

Pátá otázka se ptala, jaké platební metody nejčastěji používají. Respondent mohl zvolit více než 1 odpověď a zároveň mohl dopsat svoji vlastní. Na výběr měl platební kartu, bankovní převod, elektronickou peněženku a bankovní tlačítko. Úmyslně jsem zvolila tyto 4, jelikož jsou nejvíce používané v České republice. Nejvíce respondenti volili platbu kartou, dohromady to bylo 86x. Na druhém místě to byl klasický bankovní převod, který byl zvolen 54x, následovaným elektronickými peněženkami, který volili 23x. Jeden uživatel zvolil bitcoin a jeden Twisto.

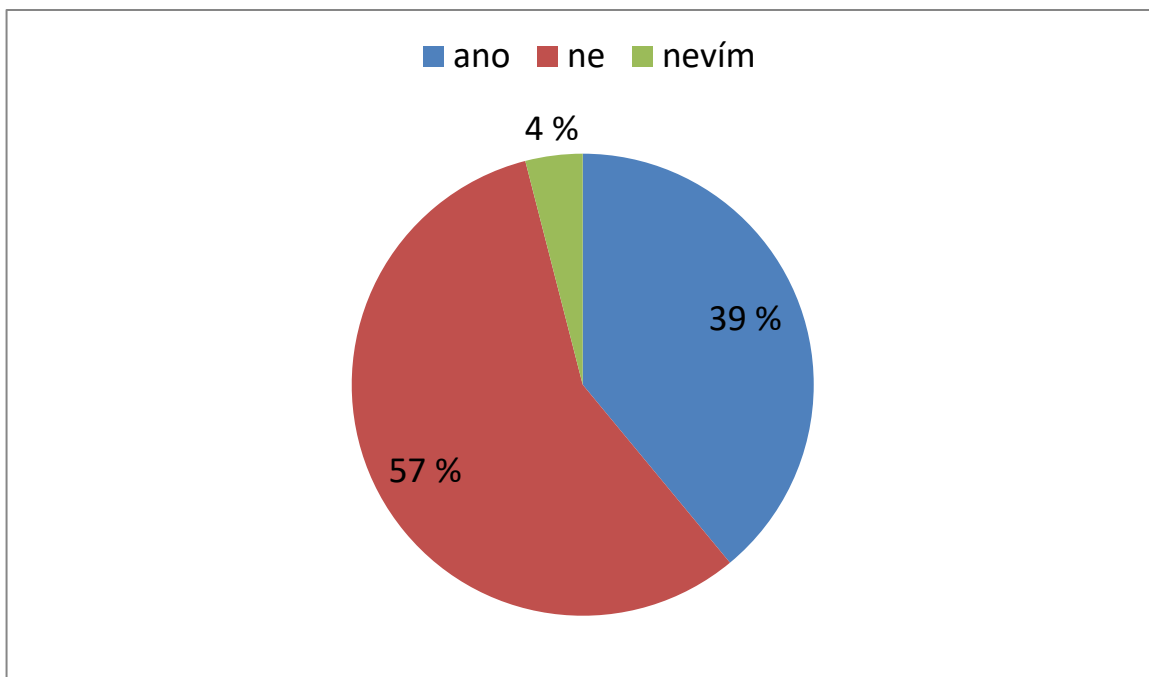
Obrázek 6 - 6. otázka: Co je pro Vás stěžejní při výběru platební metody?

Odpověď	Počet	Lokálně %	Globálně %	Akce
bezpečnost	71	73,96 %	71 %	✓ ✗
rychlost	56	58,33 %	56 %	✓ ✗
cena za službu	41	42,71 %	41 %	✓ ✗
jednoduchost zadávání	35	36,46 %	35 %	✓ ✗
Vždy beru v úvahu všechny okolnosti	1	1,04 %	1 %	✓ ✗

Zdroj: Vypňto.cz

Další otázka se zaměřila na to, co respondenti od platební metody očekávají neboli co je pro ně stěžejní při výběru platební metody. Opět měli na výběr ze 4 možností, konkrétně: bezpečnost, rychlost, cena za službu a jednoduchost zadávání, ale mohli si zvolit i svoji vlastní odpověď. Vybrat mohli více než 1 odpověď. Nejvíce respondenti vybírali možnost bezpečnosti, kterou zvolilo 71 respondentů následovanou rychlostí transakce (56 respondentů) a cenou za službu (41 respondentů). Z nabízených možností byla jednoduchost zadávání nejméně důležitá. Uvedlo jí 35 respondentů. Jeden respondent uvedl, že při výběru bere v potaz všechny možnosti.

graf 5 - 7. otázka: Platil/a jste někdy pomocí mobilního telefonu přes internet (premium SMS, mplatba,...)?



Zdroj: Vlastní zpracování

Zbytek otázek se už bude zaměřovat na méně známé metody placení. Cílem je zjistit, jestli tyto metody jsou v České republice vůbec využívány, jelikož podle statistik se využívají tak málo, že je žádné nezahrnují do databáze. U sedmé otázky měl respondent na výběr mezi ano, ne a nevím. Nejvíce respondentů uvedlo, že mobilní platby nikdy nevyužili, konkrétně se jednalo o 57 % ze vzorku. 39 % uvedlo, že někdy mobilní platby využili a 4 % uvedlo, že neví. Opět tu není žádný větší výkyv v odpovědích mezi pohlavími.

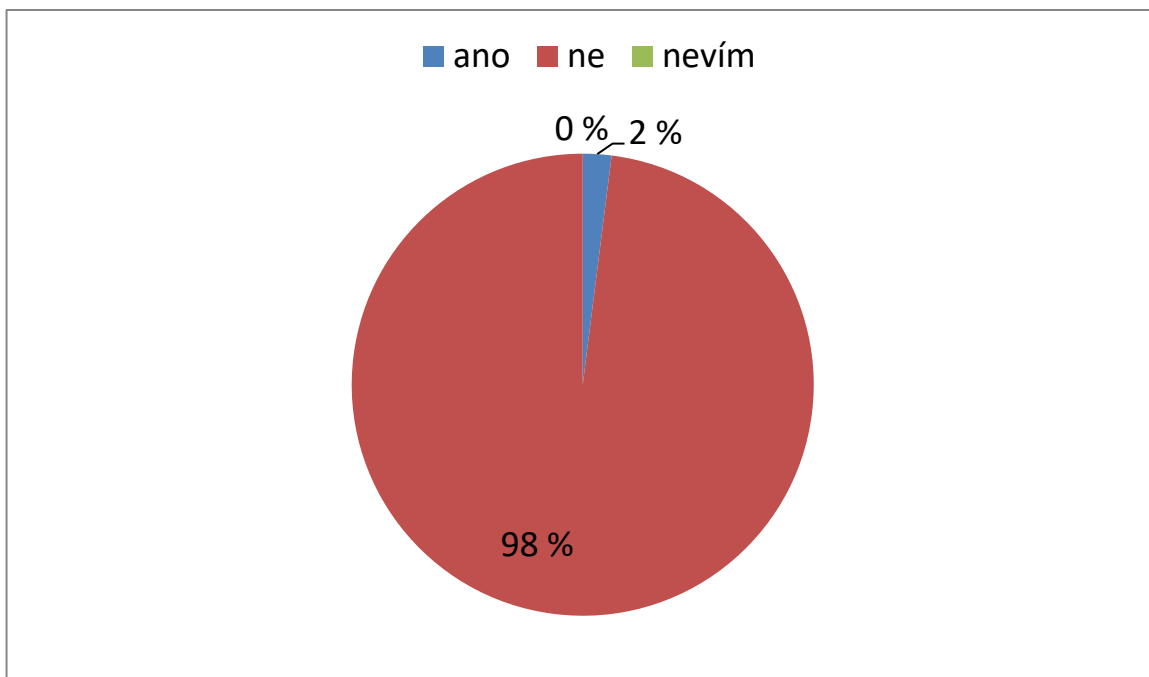
graf 6 - 8. otázka: Využil/a jste někdy službu SuperCash při placení na internetu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Osmá otázka se týkala služby SuperCash a její použitelnosti. Drtivá většina respondentů uvedla, že služby nikdy nepoužili (u 93 % případů) a asi 7 % uvedlo, že neví. Důvodem větší míry odpovědí nevím, může být fakt, že respondenti nevěděli, o jakou službu se jedná. Nikdo neuvedl, že služby používal. Opět tu není žádný větší výkyv v odpovědích mezi pohlavími.

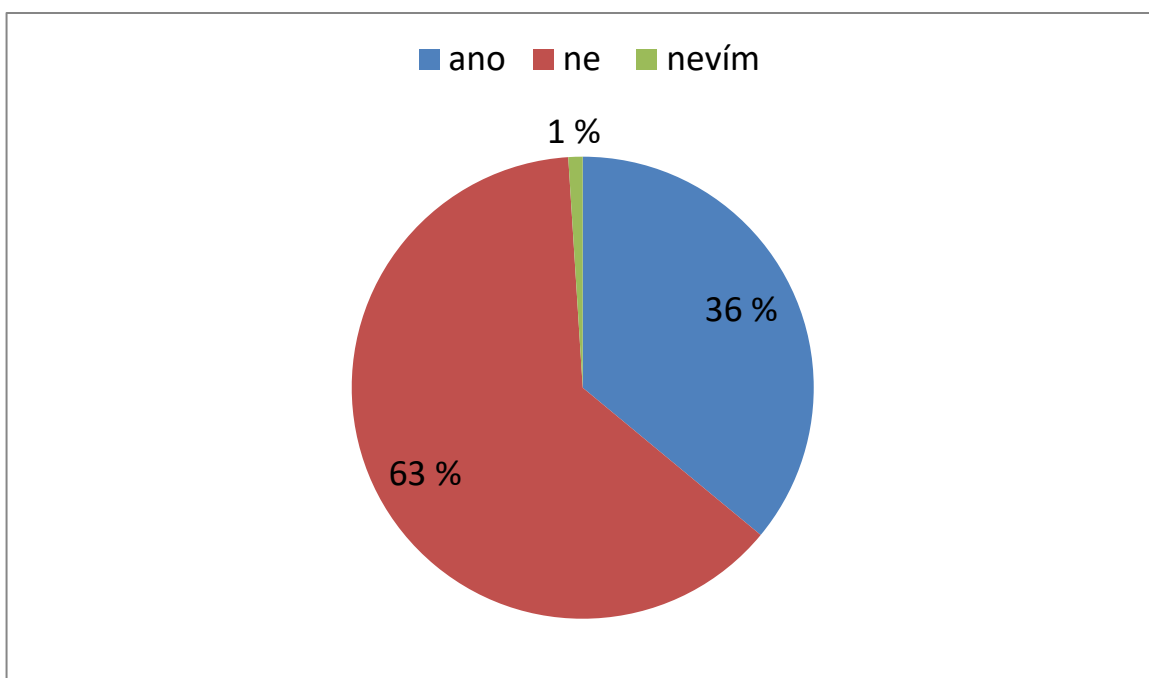
graf 7 - 9. otázka: Využil/a jste někdy digitální měnu (bitcoin, ...) při placení na internetu?



Zdroj: Vlastní zpracování

V pořadí další otázka se zaměřila na digitální měny neboli kryptoměny. Velká většina dotázaných uvedla, že kryptoměnu nikdy nepoužili (98 %) a jen 2 respondenti uvedli, že ji někdy použili. Podle pohlaví to byla jedna žena a jeden muž. Nikdo z respondentů nezvolil možnost nevím, z toho by se dalo usuzovat, že byť placení pomocí kryptoměn není obvyklé, o této možnosti lidé vědí.

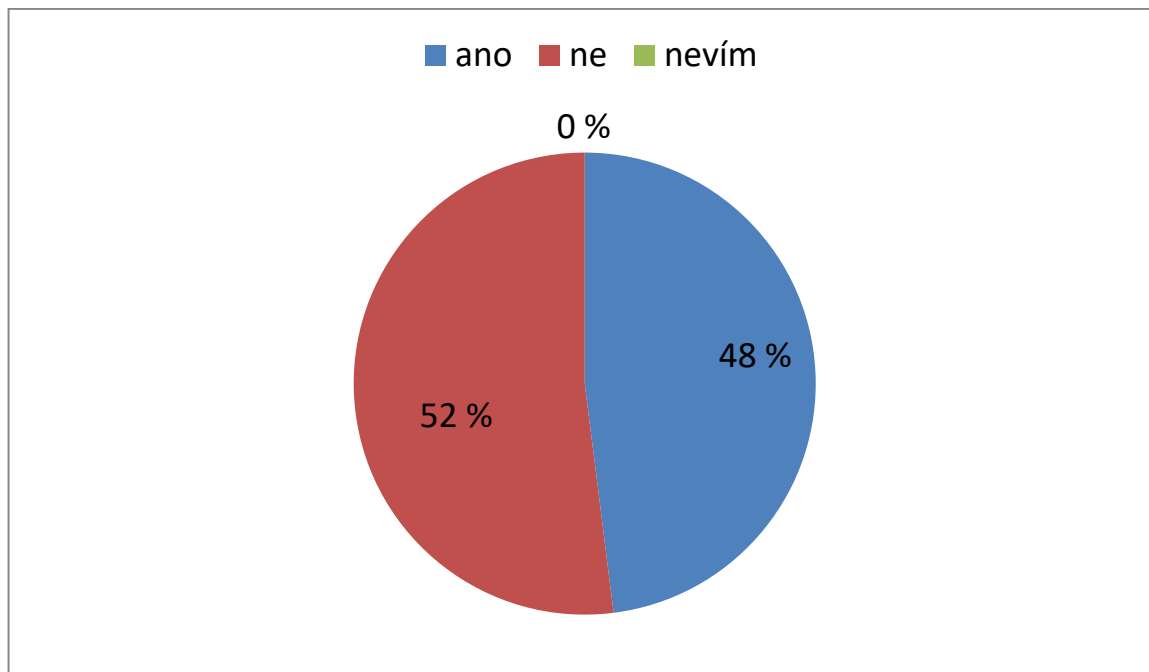
graf 8 - 10. otázka: Využil/a jste někdy QR kód při placení na internetu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Desátá otázka se týkala placení pomocí QR kódu. Byť většina dotázaných uvedla, že tuto možnost nikdy nevyužila (63 % respondentů), poměrně velké množství 36 % uvedlo, že tuto možnost někdy využili. U této otázky můžeme vidět jistý rozpor mezi pohlavími. Zatímco jen 27,8 % mužů uvedlo, že tuto službu někdy využívají, u žen to bylo 40,6 %. Rozdíl je skoro 13 %. Více žen tedy využilo aspoň jednou v životě tuto službu.

graf 9 - 11. otázka: Využil/a jste někdy elektronickou peněženku (Paypal, Skrill, GoPay,..) při placení na internetu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Předposlední otázka se zaměřila na využívání elektronických peněženek. Z méně používaných metod je tahle zřejmě nejvíce známá a využívaná. Respondenti se tu rozdělili téměř na polovinu. Přesto více respondentů (52 %) odpovědělo, že elektronickou peněženku nikdy nevyužili. Ale 48 % nějakou peněženku využilo. Není tu žádný znatelný rozdíl mezi pohlavími.

Obrázek 7 - 12. otázka Pokud jste na otázku č.11 odpověděli ANO, jakou elektronickou peněženku využíváte?

Odpověď	Počet	Lokálně %	Globálně %	Akce
Paypal	40	83,33 %	40 %	✓ ✗
Gopay	16	33,33 %	16 %	✓ ✗
Paysec	7	14,58 %	7 %	✓ ✗
ale už jsem ho zrušil	1	2,08 %	1 %	✓ ✗
nevím, jednou jsem platila asi přes paypal	1	2,08 %	1 %	✓ ✗
PaySafe	1	2,08 %	1 %	✓ ✗
resp. využíval jsem PaySec do zrušení	1	2,08 %	1 %	✓ ✗
Již žádnou	1	2,08 %	1 %	✓ ✗

Zdroj: Vypňto.cz

Poslední otázka byla podotázkou k předchozí a opět se týkala elektronických peněženek. Tentokrát jsem se ptala, jakou elektronickou peněženku využívají nebo využívali. S přehledem vyhrála elektronická peněženka PayPal uvedlo jí 40 respondentů. Na druhém místě je GoPay s 16 respondenty a následuje ji Paysec se 7 respondenty.

2 Shrnutí a zhodnocení dotazníkového šetření

V této části mé bakalářské práce shrnu a zhodnotím výsledky dotazníkového šetření. Pokud jde o demografické údaje o respondentech, tak z dotazníkového šetření vyšlo, že na dotazník odpovídaly spíše ženy než muži a to především mezi lety 26-35. Nejčastějším dosaženým vzděláním u respondentů bylo vysokoškolské a hned na druhém místě bylo středoškolské s maturitou. Rozdíl mezi nimi bylo 9 %.

V druhé části jsem se již zaměřila na to, jaké metody na internetu používají nejčastěji. Z výsledků vyplynulo, že nejčastěji respondenti využívají platbu kartou, potom bankovní převod následovaný elektronickou peněženkou. Minimální pořadí využitelnosti platebních metod aspoň částečně koresponduje s výsledky šetření, které provedla Heureka v roce 2019. Tam sice na prvních dvou místech byla dobírka a placení při převzetí, které nejsou součástí mého dotazníkového šetření, jelikož se nejedná o platební metody přes internet, ale na třetím a čtvrtém místě se umístila platba kartou, a právě bankovní převod. Kdybych „neinternetové“ platební metody vyřadila, právě platba kartou a bankovní převod by byly na prvním a druhém místě stejně tak jako v mém dotazníkovém šetření. Na rozdíl od šetření od Heureka v mém dotazníkovém šetření se poměrně vysoko umístila elektronická peněženka, kterou jsem já původně pokládala za méně používanou metodu. Na otázku, která se týkala toho, co je pro ně stěžejní při výběru platební metody, respondenti nejčastěji odpovídaly, že nejdůležitější je bezpečnost (71 respondentů) a rychlost (56 respondentů). Nejméně potom jednoduchost zadávání, ale přesto tuto odpověď zvolilo 35 respondentů. Z pohledu bezpečnosti nejlépe vychází bankovní převod, který ale na druhou stranu neposkytuje potřebnou rychlost (jedná-li se o jiné banky). Z toho tedy vyplývá, že respondenti volili platební kartu, která je rychlá a zabezpečení je na dobré úrovni. Uživatel si u karty může nastavit limit a většina bank podporuje tzv. 3D Secure, tedy dvojitě zabezpečení před SMS kód. Je potřeba si ovšem uvědomit, že zákazníci bezpečnost spíše rozumí jejich pocitem bezpečnosti, tedy IT specialista bude mít na bezpečnost jisté metody jiný názor než „laik.“ Elektronická peněženka tedy nabízí takový mezník mezi těmito dvěma metodami. Je rychlá ale zároveň mají zákazníci pocit, že platba proběhla bezpečně.

V třetí části dotazníkového šetření, jsem se dotazovaných tázala, jestli někdy použili nějakou z méně využívaných platebních metod. Konkrétně se jednalo o: mobilní platby (premium SMS, mplatba,...), SuperCash, placení pomocí digitálních měn, QR kódu a elektronické peněženky.

U každé platební metody více než polovina respondentů uvedla, že službu nikdy nevyužili, nebo že neví. U platebních metod jako mobilní platby a elektronické peněženky, byly ale odpovědi více vyrovnané. U elektronických peněženek 48 uvedlo, že službu někdy využili a u mobilních plateb 39 uvedlo, že službu někdy využili. Dalo by se tedy říci, že z méně známých platebních metod, které jsem výše uvedla, patří právě mobilní platby a elektronické platby mezi ty „více využívané.“ Nejpoužívanější elektronickou peněženkou byl Paypal následovaný GoPay. Třetí méně známou platební metodou, u které nejvíce lidí uvedlo, že ji někdy použila, bylo placení pomocí QR kódu. Že službu někdy využili, uvedlo 36 % respondentů. Naopak nejméně používanou službou, byla služba SuperCash, kde nikdo neuvedl, že službu používal, ale 7 uvedlo, že neví, jestli službu využili. Z toho by se dalo usuzovat, že třeba vůbec neví, o jakou službu se jedná. Kryptoměny taktéž mezi respondenty nebyly využívány. Jenom 2 lidé uvedli, že tuto metodu někdy využili, ale nikdo neuvedl, že neví. Dalo by se tedy říci, že služba je známé akorát ji velké většina nevyužívá.

Pokud jde o odlišnosti v odpovědích na základě pohlaví, tak u většiny odpovědí se rozdíly neprojevíly s výjimkou týkající se placení QR kódů, kde ženy častěji uváděly, že služby někdy využily.

Z pohledu e-shopu se jako nejdůležitější metoda dá považovat platba kartou, u které se ještě v budoucnu očekává nárůst mezi uživateli. Na druhém místě je potom bankovní převod, jehož obliba ale každým rokem klesá, přesto se stále jedná o hojně využívanou metodu. Na třetí místo bych potom uvedla různé elektronické peněženky. S jejich predikcí je to poněkud složitější, protože jejich obliba mírně stoupá a potom zase klesá, ale v zahraničí se jedná o velmi oblíbenou metodu, takže je tu velká šance, že v budoucnu si najde své místo i v České republice. Naopak pro e-shopy nejméně důležitou metodou je SuperCash a placení pomocí kryptoměn.

Závěr

Práce nabízí ucelený pohled na problematiku platebních metod přes internet v České republice v roce 2020. Z hlediska poskytnutí přehledu o dané problematice jsem nejdříve stručně shrnula historii peněz od barterového obchodu, kdy se statek vyměňoval za statek, přes vznik Stanfordské federální úvěrové unie, která jako první nabízela internetové bankovníctví, až po vznik kryptoměn. V další kapitole jsem definovala pojmy jako plátce, platební transakce, které považuji důležité pro správné pochopení dalších segmentů v bakalářské práci. Stěžejní kapitolou je kapitola o platebních metodách, které jsou dostupné v České republice. Jednalo se o platební příkaz, platební tlačítko, platbu kartou, mobilní platby, kuponové platby, placení pomocí QR kódu, elektronické peněženky, nebo pomocí kryptoměn. Každá platební metoda je zhodnocena podle toho, jak se používá, jaké jsou její hlavní funkce a dále jaké jsou její výhody a nevýhody. Ty nám určují, proč by někdo konkrétní službu vůbec využil a proč by konkrétní metodu měl využít e-shop.

Čtvrtá kapitola se týkala situace s platebními metodami v České republice a v Evropě. Ze statistik vychází, že Češi stále patří mezi konzervativní národy a při nakupování zboží online preferují platbu pomocí dobírky a platbu až při převzetí zásilky. U dobírky se předpokládá, že její důležitost bude klesat, zatímco platba při převzetí stagnuje a poslední 3 roky je na 30 %. Na výsluní se dostává jiná metoda, a to platba kartou. Ta se vyhoupla ze 7 % v roce 2013 až na 25 % v roce 2019. Do budoucna bude zřejmě klesat důležitost bankovního převodu. Využitelnost této metody se od roku 2013 snížila o polovinu.

Poslední kapitola teoretické části se zaměřuje na platební systémy, které tzv. „shromazďují“ platební metody na jednom místě. Dalo by se říci, že prodávajícím na internetu tímto usnadňují práci s programováním více metod. Blíže jsem představila některé ze známých platební systémů v České republice. Jedná se o GoPay, ComGate, Pays a ThePay. Každý platební systém jsem krátce představila a napsala jaké platební metody, jazyky a měny systém podporuje. Dále jsem psala o tom, jaké doplňkové služby, jaký systém nabízí a jaké jsou ceny za služby.

V praktické části jsem se zabírala dotazníkovým šetřením, které jsem zveřejnila na serveru www.vyplnto.cz. Dotazník nám potvrdil dominantní postavení platby kartou v České republice, kterou zvolilo 86 dotázaných ze 100. Na druhém místě se potom umístil klasický bankovní převod, jehož důležitost se bude zřejmě snižovat, jak nám ukazují statistiky. Na

třetím místě se umístila elektronická peněženka, která naopak nefigurovala vysoko ve statistikách v kapitole 4. Možným důvodem může být, že většina e-shopů elektronickou peněženku nedává mezi možnosti platby, zákazníci si jí tedy nemůžou vybrat, i když by ji rádi využili. Na otázku, co je stěžejní při výběru platební metody, respondenti nejvíce odpovídali, že bezpečnost a rychlost. Právě s rychlostí je problém u platební metody bankovní převod, kde převod do jiné banky trvá 2 dny. I proto se zřejmě od této metody odstupuje. Naopak nejmenší váhu respondenti přikládali k jednoduchosti zadávání, což potom může dávat smysl, že jako nepoužívanější metodu neuváděli např. bankovní tlačítko, kde jsou všechny informace předchystané a zákazníci tedy nemají problém s vypisováním údajů. Naopak dává smysl, že na prvním místě zvolili platbu kartou a potom na třetím elektronickou peněženku. Obě metody jsou rychlé, ale klient musí pracně zadávat informace do formuláře, pokud např. nezahrne možnost zapamatování karty. Tato možnost ovšem může pro klienty znamenat horší bezpečnost. Dalším cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jestli Češi využívají i méně známé platební metody. Mezi málo známé platební metody jsem považovala mobilní platby, SuperCash, kryptoměny, QR kódy, a právě již zmíněnou elektronickou peněženku, kterou bych za méně známou již nepovažovala. Z dotazníku bylo zjištěno, že právě kryptoměny, QR kódy a SuperCash velká většina dotázaných nikdy nevyužila. Službu SuperCash konkrétně žádný respondent nevyužil. Jejich implementace do e-shopů se tedy nedoporučuje. U mobilních plateb a elektronických peněženek byli respondenti více vyvážení, přesto většina službu nikdy nevyužila. Nezjistila jsem výraznější výkyvy mezi odpověďmi mezi ženami a muži.

V úvodu jsem uvedla cíl bakalářské práce. Cílem bylo zhodnotit platební metody dostupné v ČR, z pohledu jejich funkcí, výhod a nevýhod a také nabídnout zhodnocení platebních systémů, jejich implementace do e-shopů v ČR ještě zatím není běžná, ale bude-li Česká republika následovat trendy ve světě, v budoucnosti budou platební systémy běžné. Dalším cílem bylo vytvořit predikci ve vývoji platebních metod. Posledním cílem bylo navrhnout vhodná doporučení pro provozovatele e-shopů. V případě malých e-shopů s malým obratem bych doporučila programovat možnost zaplacení pomocí karty, která se zdá být nepoužívanější. Popřípadě bych doplnila dobírkou nebo placením na výdejním místě. Ty nepatří mezi platební metody přes internet a jejich programování je jednodušší, jedná se ale o velmi využívaný způsob placení na e-shopu v ČR. V případě větších e-shopů bych doporučila využití platebního systému. U platebních systémů platí, že čím vyšší je obrat tím nižší je poplatek za transakci. Navíc většina platebních systémů při vyšším obratu nabízí poplatky na

míru. Nejvhodnější se zdá být platební systém GoPay, který nabízí nejvíce platebních metod a je dostupný v nejvíce měnách a jazycích.

Práce může sloužit jako vodítko pro platební řešení pro e-shop, nebo při výběru platební brány. Zároveň může sloužit i klasickým uživatelům internetu při výběru jakou platební metodu zvolit.

Summary

This bachelor thesis deals with online payment methods in the Czech Republic. The aim of this thesis is to offer a comprehensive overview of the payment methods in 2020 and prediction in the near future. Another aim of the thesis is to propose recommendations for e-shop operators based on the results of a questionnaire survey.

The thesis is divided into two main parts: theoretical and practical. At the beginning of the theoretical part, the history of payment methods evolving from barter exchange to the emergence of cryptocurrencies is presented. Definitions of basic terms of this subject matter such as “*What is an online payment?*” are also included.

The next chapter deals with specific payment methods: classic bank transfer, payment button, card payment, mobile payments, coupon payments, QR code payment, electronic wallet and payments in cryptocurrencies. Every payment method is described, and its advantages and disadvantages are listed.

Next chapter focuses on payment methods in the Czech Republic and in Europe. The statistics show that the Czechs are one of the more conservative nations. They prefer cash on delivery (COD) when shopping online, similarly to the rest of Eastern Europe countries. On the other hand, card or e-wallet payments are widely used in the western Europe. When it comes to the predictions, based on the statistics from Heureka, it is clear that COD in the Czech Republic is slowly losing its lead, yet the card payments are more and more frequent. The last chapter of this bachelor thesis deals with most famous payment systems: GoPay, ComGate, Pays and ThePay.

The practical part consists of a quantitative research based on a standardized questionnaire. The aim of the questionnaire is to determine which online payment methods do Czechs use and why. Furthermore, we analyse whether Czechs use lesser-known payment methods such as QR codes. The questionnaire confirmed the dominant position of the card payments. Second most used payment method was classic bank transfer, the importance of which is likely to decrease over time. Unexpectedly, the e-wallet was the third most used method. Respondents state that they choose the payment method according to the security and speed. On the contrary, the simplicity of entering is mentioned the least. The last part of the questionnaire deals with little-known payment methods, out of which e-wallet was used the most, even though more than a

half of respondents said they had never used this method before. The least used method could be considered the SuperCash service and cryptocurrencies.

The questionnaire shows that e-shops owners want to offer online payments they should mainly focus on cards payments, classic bank transfer or e-wallet. On the other hand, the customers can be offered services of payment systems in order to widen the payment options for goods or services.

This thesis may not only benefit e-shop owners when choosing the most suitable payment method or system, yet it can also serve the Internet users when deciding which payment method they should use.

Seznam pramenů a literatur

- [1] § 168 paragraf 168 zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku
- [2] § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku
- [3] § 2 odst. 3 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku
- [4] § 2 odst. 3 písm. b) zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku
- [5] AUTOR NEUVEDEN. *Ceny služeb platební brány Pays* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/cenik-poplatky.asp>
- [6] AUTOR NEUVEDEN. *Evropská unie je rájem e-shopů* [online]. cit. 2020-10-10. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/stoletistatistiky/evropska-unie-je-rajem-e-shopu>
- [7] AUTOR NEUVEDEN. *Fulfillment - Skladová logistika pro e-shopy* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: https://logistika.comgate.cz/cz?utm_source=web&utm_medium=payments&utm_campaign=menu
- [8] AUTOR NEUVEDEN. *Historie mincí* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <http://www.razba.cz/historie-mince.html>
- [9] AUTOR NEUVEDEN. *I bez e-shopu přijímejte platby kartou do Vteřinky* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.thepay.cz/platba-pres-odkaz/>
- [10] AUTOR NEUVEDEN. *Jedna platební brána, desítky prokazatelných výhod* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.thepay.cz/platebni-brana/>
- [11] AUTOR NEUVEDEN. *PAYS: PLATEBNÍ BRÁNA PRO KAŽDÉHO* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/about.asp>
- [12] AUTOR NEUVEDEN. *PLATEBNÍ BRÁNA PAYS - NADSTANDARDNÍ SLUŽBY* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.pays.cz/platebni-brany.asp>
- [13] AUTOR NEUVEDEN. *Platební brána za 0,79 %* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>
- [14] AUTOR NEUVEDEN. *Price* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.comgate.cz/en/price>
- [15] AUTOR NEUVEDEN. *Seznam platebních metod pro CZ trh* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/platebni-metody/seznam-platebnich-metod-pro-cz-trh>
- [16] AUTOR NEUVEDEN. *Základní popis Inline platební brány* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/postupy-plateb-na-nove-platebni-brane/zakladni-popis-inline-platebni-brany>

- [17] BINNS, Rob. *Online Payment Methods around the World* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.expertmarket.co.uk/merchant-accounts/online-payment-methods-around-the-world>
- [18] BREJČÁK, Peter. *Přes GoPay platí statisíce lidí denně. Spustíme pro ně účty, říká Pavel Schwarz po stamilionovém prodeji části firmy* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.czechcrunch.cz/2020/05/pres-gopay-plati-statisice-lidi-denne-spustime-pro-ne-ucty-rika-pavel-schwarz-po-stamilionovem-prodeji-casti-firmy/>
- [19] CVEJNOVÁ, Veronika. *Jaké jsou druhy bankovních převodů?* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.duofinance.cz/druhy-bankovnich-prevodu>
- [20] DE BEST, Raynor. *Payment methods in Europe - Statistics & Facts* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.statista.com/topics/3946/digital-payment-methods-in-europe/>
- [21] DOMINIC, Lucas. *5 turning points in the history of e-payments* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://securionpay.com/blog/5-turning-points-history-e-payments/>
- [22] ECOMMERCE NEWS. *Most popular online payment methods in the Netherlands* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://ecommercenews.eu/popular-online-payment-methods-netherlands-2015/>
- [23] EDITORIAL TEAM. *History of Money and Payments* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://squareup.com/us/en/townsquare/history-of-money-and-payments>
- [24] FRANCIS-POULIN, Mia. *Electronic Payments: A Brief History* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://blog.forte.net/electronic-payments-history/>
- [25] HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Kompletní srovnání platebních metod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/kompletni-srovnani-platebnich-metod/>
- [26] HAMBALÍKOVÁ, Karin. *Platební tlačítko versus bankovní převod, co o nich možná nevíte* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/platebni-tlacitko-versus-bankovni-prevod-co-o-nich-mozna-nevite/>
- [27] HARTMAN, Ondřej. *Začínáme na burze: jak uspět při obchodování na finančních trzích: akcie, komodity, forex a kryptoměny*. Nové rozšířené vydání. Brno: BizBooks, 2018. 269 s. ISBN 978-80-265-0780-2.
- [28] HOLZMAN, Ondřej. *Česká platební brána ThePay loni vyrostla o čtvrtinu. Protočily se přes ni transakce za 2,2 miliardy korun* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.czechcrunch.cz/2019/01/ceska-platebni-brana-thepay-loni-vyrostla-o-ctvrtinu-protocily-se-pres-ni-transakce-za-22-miliardy-korun/>

- [29] CHALUPA, Vít. *Marže bank se stěhují k živnostníkům, říká ředitel platební služby ComGate Ouhrabka* [online]. cit. 2020-07-27. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/e15-a-byznys/marze-bank-se-stehuji-k-zivnostnikum-rika-reditel-platebni-sluzby-comgate-ouhrabka-1362613>
- [30] JANSA, Lukáš, Petr OTEVŘEL, Jiří ČERMÁK, Petr MALIŠ, Petr HOSTAŠ, Michal MATĚJKA a Ján MATEJKA. *Internetové právo*. Brno: Computer Press, 2016. 432 s. ISBN 978-80-251-4664-4.
- [31] MATĚJÍČEK, Martin. *Moderní elektronické platební nástroje* [online]. Hradec Králové, 2017 cit. 2020-08-04. Dostupné z: <https://theses.cz/id/kvaun5/STAG86861.pdf>. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu. Ing. Ivan Soukal, Ph.D.
- [32] NOVÁK, Daniel. *Plateb na dobírku při nákupu v e-shopech ubývá, místo nich nastupují karty* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/plateb-na-dobirku-pri-nakupu-v-e-shopech-ubyva-misto-nich-nastupuji-karty-1348858>
- [33] PEŠKA, Martin. *Nejčastější způsob platby na e-shopu? Vede bankovní převod* [online]. cit. 2020-08-17. Dostupné z: <https://www.marketup.cz/cs/blog/nejcastejsi-zpusob-platby-na-e-shopu-vede-bankovni-prevod/>
- [34] PEVNÝ, Tomáš. *Platěte elektronickými peněženkami* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/platte-elektronickymi-penezenkami/>
- [35] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovnictví*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.
- [36] RED. *Češi využívají platební karty stále častěji. Design neřeší, chtějí výběr z bankomatu zdarma* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <https://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesi-vyuzivaji-platebni-karty-stale-casteji->
- [37] REDAKCE EURO.CZ, PNM INTERNATIONAL. *Platěte chytrě. S platební bránou Pays* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.euro.cz/protext-ctk/platte-chytre-s-platebni-branou-pays-1477291>
- [38] REKLAMNÍ SDĚLENÍ. *Pays by Global Payments – platební brána pro e-shopy na 3 měsíce zdarma* [online]. cit. 2020-08-03. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/pr/pays-by-global-payments-platebni-brana-pro-e-shopy-na-3-mesice-zdarma/1912892>
- [39] SARRIS, Simon. *HTML5 unleashed*. Indianapolis, Indiana, USA: Sams, [2014]. 412 s. ISBN 0672336278.

- [40] SKLENÁK, Vilém. *Data, informace, znalosti a Internet*. Praha: C.H. Beck, 2001. C.H. Beck pro praxi. 507 s. ISBN 80-7179-409-0.
- [41] STERLY, Roman. *PayPal – platby na internetu* [online]. cit. 2019-12-17. Dostupné z: <http://www.romansterly.com/paypal-platby-na-internetu/>
- [42] ŠMEJDOVÁ, Petra. *Platební brány pro e-shopy, jejich implementace a srovnání 7 z nich* [online]. cit. 2020-08-01. Dostupné z: <https://www.puxdesign.cz/cz/blog/platebni-brany-pro-e-shopy-jejich-implementace-a>

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Mobile originated Premium SMS.....	17
Obrázek 2 - Mobile Terminated SMS	17
Obrázek 3 - čárový a QR kód.....	20
Obrázek 4 - platební brána	27
Obrázek 5 - 5. otázka: Jaké platební metody používáte nejčastěji při placení na internetu? ...	38
Obrázek 6 - 6. otázka: Co je pro Vás stěžejní při výběru platební metody?	39
Obrázek 7 - 12. otázka Pokud jste na otázku č.11 odpověděli ANO, jakou elektronickou peněženku využíváte?	45

Seznam grafů

graf 1 - 1. otázka: Jaké je Vaše pohlaví?	34
graf 2 - 2. otázka: Jaký je Váš věk?.....	35
graf 3 - 3. otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	36
graf 4 - 4. otázka: Platili jste někdy přes internet?	37
graf 5 - 7. otázka: Platil/a jste někdy pomocí mobilního telefonu přes internet (premium SMS, mplatba,...)?.....	40
graf 6 - 8. otázka: Využil/a jste někdy službu SuperCash při placení na internetu?	41
graf 7 - 9. otázka: Využil/a jste někdy digitální měnu (bitcoin, ...) při placení na internetu?.	42
graf 8 - 10. otázka: Využil/a jste někdy QR kód při placení na internetu?	43
graf 9 - 11. otázka: Využil/a jste někdy elektronickou peněženku (Paypal, Skrill, GoPay,..) při placení na internetu?.....	44

Seznam tabulek

Tabulka 1 - používané platební metody v e-shopech (Heureka).....	24
Tabulka 2 - ceník GoPay	29
Tabulka 3 - ceník Comgate	30

Seznam příloh

Příloha č. 1

Vážení respondenti,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění krátkého dotazníku do mé diplomové práce týkající se platebních metod přes internet v České republice.

Cílem výzkumu je zjistit, jaké platební metody jsou v České republice nejpoužívanější a jestli občané naší země znají i ty méně používané metody. Jedná se pouze o 12 otázek a dotazník zabere pár minut.

Děkuji

Tereza Šmidáková

Platební metody přes internet v ČR

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž

2. Jaký je Váš věk?

- Do 18let
- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51 a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Vyučen/a
- Střední škola bez maturity
- Střední škola s maturitou
- Vysoká škola

4. Platili jste někdy přes internet?

- Ano
- Ne
- nevím

5. Jaké platební metody používáte nejčastěji při placení na internetu?

- Bankovní převod
- Platební karta
- Bankovní tlačítko
- Mobilní platba
- Jiné ... uvést

6. Co je pro Vás stěžejní při výběru platební metody?

- Bezpečnost
- Rychlost
- Cena
- Jednoduchost zadávání
- Jiné ... uvést

7. Platil/a jste někdy pomocí mobilního telefonu přes internet (premium SMS, mplatba,...)?

- Ano
- Ne
- nevím

8. Využil/a jste někdy službu SuperCash při placení na internetu?

- Ano
- Ne
- nevím

9. Využil/a jste někdy digitální měnu (bitcoin, ...) při placení na internetu?

- Ano
- Ne
- nevím

10. Využil/a jste někdy QR kód při placení na internetu?

- Ano
- Ne
- nevím

11. Využil/a jste někdy elektronickou peněženku (Paypal, Skrill, GoPay,..) při placení na internetu?

- Ano
- Ne
- nevím

12. Pokud jste na otázku č.11 odpověděli ANO, jakou elektronickou peněženku využíváte?

- Paypal

- Gopay
- PaySec
- Skrill
- Jiné ... uvést