

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra ekonomie

Platební styk
Bakalářská práce

Autor: Klára Jarolímková

Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Ing. Jaroslava Dittrichová, Ph.D.

Hradec Králové

duben 2016

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 15. 4. 2016

Klára Jarolímková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí práce paní Ing. Jaroslavě Dittrichové, Ph.D. za odborné vedení, rady, věcné připomínky a ochotnou spolupráci při vzniku této bakalářské práce. Poděkování patří i mým rodičům a všem, kteří mě podporovali po celou dobu studia.

Anotace

Cílem bakalářské práce je analyzovat elektronické bankovníctví a platební styk se zaměřením na vybraný segment klientů – studenti vysokých škol. Práce je rozdělena do dvou hlavních částí - teoretické a praktické. V teoretické části práce jsou definovány základní pojmy a nástroje platebního systému. Dále je charakterizována a popsána komunikace mezi bankou a klientem a komunikační kanály přímého bankovníctví. Praktická část je zaměřena na analýzu elektronického bankovníctví a platebního styku, která je zaměřena na studenty vysokých škol. Analýza je zhotovena pomocí dotazníkového šetření, které se zabývá chováním studentů ve vztahu ke službám platebního styku.

Annotation

Title : Payments

The aim of this bachelor thesis is to analyse electronic banking and payment services with focus on the specific client segment which is students of university. The thesis is divided into two main parts, theoretical and practical. The theoretical part defines basic concepts and payment system tools. It also describes communication between a bank, client and communications channels of direct banking. The practical part targets analysis of electronic banking and payment services, which is focused on students of university. The analysis is formed by a questionnaire survey which deals with the behavior of students in relation to payment services.

1	Úvod	1
2	Platební styk	2
2.1	ZÁKLADNÍ DEFINICE PLATEBNÍHO STYKU.....	2
2.2	PLATEBNÍ STYK Z POHLEDU PRÁVA.....	2
2.2.1	<i>Zákon o platebním styku</i>	2
2.2.2	<i>Zákon o bankách</i>	3
2.3	ORGANIZACE PLATEBNÍHO STYKU.....	3
2.3.1	<i>CERTIS</i>	3
2.4	HOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK.....	4
2.4.1	<i>Mince a bankovky</i>	5
2.4.2	<i>Ochranné prvky bankovek</i>	6
2.5	BEZHOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK.....	7
2.6	NÁSTROJE PLATEBNÍHO STYKU.....	8
2.6.1	<i>Příkaz k úhradě</i>	8
2.6.2	<i>Příkaz k inkasu</i>	9
2.6.3	<i>Zahraniční platební příkaz</i>	9
2.6.4	<i>Šeky</i>	9
2.6.5	<i>Cestovní šeky</i>	10
2.6.6	<i>Směnky</i>	10
2.7	PLATEBNÍ KARTY.....	11
2.7.1	<i>Charge karta</i>	14
2.7.2	<i>Kreditní karta</i>	14
2.7.3	<i>Debetní karta</i>	14
3	Bezpečnost a komunikace banky s klientem	15
3.1	PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ.....	16
3.1.1	<i>Telebanking</i>	16
3.1.2	<i>Internetbanking</i>	16
3.1.3	<i>Homebanking</i>	17
3.1.4	<i>GSM banking</i>	17
3.2	TRENDY VE ZPŮSOBECH PLACENÍ.....	18
3.2.1	<i>SEPA</i>	18
3.2.2	<i>SuperCash</i>	19
3.2.3	<i>Elektronické platební systémy</i>	19
3.2.4	<i>OR kódy</i>	23
4	Dotazníkové šetření	24
4.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	25
5	Shrnutí a doporučení	39
6	Závěr	42
	Seznam použité literatury	44
	Seznam obrázků	47
	Seznam grafů	48

Seznam příloh.....	49
Zadání práce.....	52

1 Úvod

Platební styk je hlavním nástrojem pro realizaci obchodu. Velice důležitou roli zde hraje rychlost, pohodlnost a dostupnost transakce peněz mezi kupujícím a prodávajícím. Míra obchodu a jeho globalizace má stále větší nároky na provedení platebního styku. Aby tyto požadavky mohly být splněny, musí se platební služby neustále rozvíjet. V dnešním světě moderních technologií je stále větší riziko podvodů, proto musíme dbát na naši bezpečnost.

Cílem této práce je analýza elektronického bankovníctví a platebního styku se zaměřením na vybraný segment klientů, kterými jsou studenti vysokých škol. Tento vybraný segment klientů je zvolen z důvodů potenciálních uživatelů elektronického bankovníctví.

Tato práce je rozdělena do několika částí. V první části bude definován platební styk, a to i z hlediska práva a zákonů. Bude seznámeno s jediným mezibankovním systémem České republiky, který je provozován Českou národní bankou (ČNB), která působí jako banka centrální.

Platební styk bude rozdělen na hotovostní a bezhotovostní, u hotovostního platebního styku bude zmíněno o bankovkách a jejich ochranných prvcích. Dále budou vypsány a definovány nástroje platebního styku, větší část kapitoly bude věnována platebním kartám, které se stále častěji využívají. Budou zde popsány náležitosti karet a druhy karet.

Následovat bude část práce, která se bude zaměřovat na bezpečnost komunikace s klientem. Budou uvedeny rozdíly mezi komunikací na pobočkách banky, komunikací přes telefon a komunikací pomocí emailu. Budou rozepsány kanály přímého bankovníctví, kterými může banka také s klientem komunikovat. Dále budou vybrány a vysvětleny určité trendy ve způsobech placení, které nejsou až tak nové, nicméně u nás nejsou tolik používané. Jde o elektronické platební systémy, SEPA platby, služby SuperCash a platby pomocí QR kódů.

V praktické části bude cílem analyzovat elektronické bankovníctví a platební styk. Analýza bude zhotovena pomocí dotazníkového šetření, které bude zaměřeno pouze na studenty vysokých škol. Bude tedy potřeba pracovat s daty a informacemi, které se budou dále zpracovávat pro analýzu. Tím se tato bakalářská práce stane přínosnou pro informační management, který se právě zabývá zpracováním, shromažďováním a sběrem informací a dat. Shromážděná data jsou pak využívána pro podporu rozhodování a vyhodnocování nejlepších variant forem platebního styku.

2 Platební styk

Nejdříve budou popsány a vysvětleny základní pojmy, a to i včetně vymezení právní úpravy a zákonů s tím souvisejících.

2.1 Základní definice platebního styku

Platební styk můžeme definovat jako vztah mezi dvěma účastníky, při kterém dochází k uskutečnění platby, tudíž k převodu peněžních aktiv. Hlavními účastníky platebního styku je plátce a příjemce. Platební styk je možno provádět pouze mezi nimi bez prostředníka nebo existuje určitý zprostředkovatel, kterým je zcela nejčastěji banka [1].

2.2 Platební styk z pohledu práva

V České republice je platební styk upraven v několika zákonech, vyhláškách, úředních sdělení České národní banky a nařízeních Evropského parlamentu. Nejpodstatnější zákony vztahující se k platebnímu styku si v následující části práce objasníme.

2.2.1 Zákon o platebním styku

Zákon o platebním styku¹ patří mezi základní právní normy upravující platební styk v České republice. Je součástí veřejného práva a upravuje činnost osob oprávněných umožňovat platební služby a účast v platebních systémech. Zákon je rozdělen do sedmi částí, kde každá část pojednává o určitých předpisech nezbytných pro platební styk. Tento zákon je platný od roku 2009 a především upravuje:

- činnost některých osob oprávněných poskytovat platební služby a vydávat elektronické peníze, včetně činnosti těchto osob v zahraničí,
- účast v platebních systémech a vznik a provozování platebních systémů s neodvolatelností zúčtování,
- práva a povinnosti poskytovatelů platebních služeb a uživatelů platebních služeb,
- práva a povinnosti vydavatelů elektronických peněz a držitelů elektronických peněz [2].

¹ Zákon č. 284/2009 Sb. Zákon o platebním styku

2.2.2 Zákon o bankách

Zákon o bankách² upravuje některé vztahy související se vznikem, podnikáním a zánikem bank se sídlem na území ČR, ale i včetně jejich působení mimo území České republiky. Zákon je rozdělen do čtrnácti částí a v některých z nich se úzce pojí s platebním stykem. Bankami se rozumí akciové instituce se sídlem v České republice, které kromě základních činností jako je přijímání vkladů a poskytování úvěrů, je možno také, pokud to mají dovoleno v licenci, vykonávat funkce, mezi které patří například investování do cenných papírů na vlastní účet, poskytovat záruky nebo vydávat platební karty [2].

2.3 Organizace platebního styku

2.3.1 CERTIS

Jak již bylo zmíněno, platební styk lze provádět pouze mezi dvěma účastníky, a to mezi plátcem a příjemcem. V tomto případě mluvíme o hotovostním platebním styku.

Při bezhotovostním platebním styku se převádí peníze z účtu plátce na účet příjemce, kde je zapotřebí účast banky. Banky uskutečňují platby na základě příkazů svých klientů, bez ohledu na to, zda je příkaz formou písemného dokladu nebo je zrealizován technickými prostředky. Pokud plátce i příjemce mají své účty u stejné banky, provádí se převod peněz podle vlastního zúčtovacího centra banky, jestliže oba účastníci platebního styku mají své účty u různých bankovních institucí, musí banka plátce použít tzv. mezibankovní zúčtovací centrum [6].

V České republice je pouze jeden mezibankovní systém provozovaný Českou národní bankou, který zpracovává platby v českých korunách, a nazývá se CERTIS (*Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement System*).

Vznik a provozování tohoto systému, rovněž jako práva a povinnosti účastníků, jsou stanoveny zákonem o platebním styku. Každý účastník tohoto systému je jednoznačně identifikován kódem banky, který je povinným prvkem každé bankovní transakce. CERTIS je založen na následujících principech [6]:

² Zákon č. 21/1992 Sb., Zákon o bankách

Základní principy systému CERTIS:

- Brutto vypořádání v reálném čase;
- Vypořádání mezibankovních plateb v českých korunách bez ohledu na částku i bez ohledu na to, zda byly platby iniciovány přímo příkazem klienta bance nebo nepřímo jako výsledek karetních operací, případně operací na burze;
- Vypořádání v penězích centrální banky probíhá na účtech mezibankovního platebního styku vedených v ČNB;
- Přímá účast bank, úvěrních a spořitelenských družstev;
- Přímé bilaterální vztahy mezi centrálou dané banky a CERTIS;
- Systémem akceptovaná neodvolatelnost položek;
- Zpracování různých typů transakcí;
- Nekryté platby jsou drženy ve frontě, tzv. nejsou realizovány ani odmítnuty;
- Debetní saldo není povoleno na účtech mezibankovního platebního styku;
- ČNB poskytuje bankám bezúročný plně kolateralizovaný vnitrodenní úvěr;
- ČNB poskytuje bankám plně kolateralizovaný úvěr přes noc [6].

2.4 Hotovostní platební styk

V dějinách platebního styku se rozvíjí vztahy mezi plátcí, příjemci a převádějícími orgány již po mnoho století. Za tuto dobu se změnila především jeho spolehlivost, bezpečnost a pružnost. V současnosti lze platební styk dělit podle řady kritérií. Mezi základní kritéria patří například forma peněz, teritorium, počet zapojených bank nebo forma zpracování. Z hlediska způsobů placení můžeme rozdělit platební styk na hotovostní a bezhotovostní [1].

Hotovostní platební styk je přesun peněz od jednoho subjektu k druhému, provedený prostřednictvím hotovostních peněz. Typická hotovostní platba má podobu placení mezi dvěma nebankovními subjekty. Tento typ platebního styku je značně rozšířen ve spotřební sféře. Probíhá v obchodech, restauracích, ale i ve státních institucích, například platba daní v hotovosti [6].

Hotovostí se rozumí fyzické peníze, které jsou prozatím v současné době nezastupitelné, tj. bankovky a mince. V České republice má ze zákona³ vydávat peníze

³ Zákon č. 6/1993 Sb. Zákon České národní rady o České národní bance

pouze Česká národní banka, jakožto centrální banka České republiky. Oficiální měna se nazývá česká koruna, která je platná od roku 1993. Mezinárodní zkratka pro české peníze je CZK.

Hotovostní platební styk má samozřejmě své výhody i nevýhody. Mezi výhody se řadí neustálý dohled a kontrola nad výší svých financí a dispozice bankovek a mincí v jakékoliv situaci. Je možno hradit různé závazky bez prostředníka.

Naopak velkou nevýhodou je nebezpečí odcizení peněz bez náhrady a riziko přijetí padělků. Dále pak skutečnost, že použitelnost bankovek a mincí je pouze na území platnosti (tedy na území daného státu) a proto pro využití hotovosti v zahraničí musí být bankovky a mince směněny za zahraniční měnu [3, 16].

2.4.1 Mince a bankovky

Mince je peněžní jednotka, která patří do peněžní soustavy každého státu. Jedná se o kousky kovu opatřené údaji (hodnota mince, název měny a údaje o vydavateli). Mince si nechává Česká národní banka razit v akciové společnosti Bižuterie Česká Mincovna⁴ sídlící v Jablonci nad Nisou.

V současné době⁵ se používají mince pouze v šesti nominálních hodnotách. Jedná se o mince s hodnotou 1 Kč, 2 Kč, 5 Kč, 10 Kč, 20 Kč a 50 Kč. Bankovky jsou nezúročitelné státní dluhopisy, které se tisknou ve Státní tiskárně cenin⁶. Každá bankovka vlastní sériové číslo, které z ní vytváří originál.

V nynější době je v České republice v oběhu šest různých bankovek s nominální hodnotou 100 Kč, 200 Kč, 500 Kč, 1000 Kč, 2000 Kč a 5000 Kč. Návrh těchto bankovek vytvořil akademický malíř a grafik Oldřich Kulhánek. České bankovky zachycují významné osoby české historie [4, 7].

⁴ Česká mincovna: oficiální stránka www.ceskamincovna.cz

⁵ Stav k 1. dubnu 2016

⁶ Státní tiskárna cenin: oficiální stránka www.stc.cz

2.4.2 Ochranné prvky bankovek

Česká měna patří k málo padělaným. Svou zásluhu na tom mají ochranné prvky, které má každá bankovka, ale i to, že česká měna nepatří k silným měnám jako například euro.



Obrázek 1 – Ochranné prvky bankovek (zdroj: převzato z [6])

1. Vodoznak

Vodoznak může být znak, obrazec nebo obraz, který vzniká již při výrobě papíru, zesílením nebo zeslabením papírové hmoty. Máme až sedm druhů, které jsou různě navzájem kombinované. Vodoznak je výrazně viditelný, pokud se podíváme na bankovku proti světlu. Při pohledu z lící strany je portrét stranově obrácený oproti portrétu vytištěnému.

2. Okénkový proužek s mikrotextem

Tento proužek zapuštěný do papíru je vyrobený z metalizované hmoty o šířce 3 mm. Když se podíváme na bankovku, tak vidíme jen vystupující části proužku, které jsou na lící straně bankovky. Případně je proužek vidět při pohledu proti světlu z obou stran jako souvislá tmavá linka, která prosvítá s opakujícím se šrafovaným negativním mikrotextem ČNB 1000Kč (nebo jiná hodnota bankovky).

3. Barevná vlákna

Vlákna jsou ochranným prvkem na novějších vzorech bankovek. V papíru zapuštěná zřetelně viditelná vlákna jsou oranžového zabarvení v délce 6mm. Nejlépe jsou však viditelná na bílých nepotištěných okrajích bankovky [5, 6, 7]

4. Soutisková značka

Z každé strany bankovky je patrná pouze jedna část. Úplný obrazec je vidět jedině proti světlu. Na českých bankovkách najdeme kruhovou soutiskovou značku. Na novějších vzorech, to znamená na vzorech začínající bankovkou 1000Kč z roku 1996, tvoří tato značka písmena „ČR“. Na dřívějších vzorech je soutisková značka tvořena písmenem „C“ do kterého je vloženo písmeno „S“.

5. Skrytý obrazec

Obrazec je umístěn na lícni straně bankovky v ornamentu na rameni postavy. Uvidíme obrazec jen tehdy, jestliže sklopíme bankovku v úrovni očí do vodorovné pozice proti světlu. Tvoří ho číslo označující nominální hodnotu bankovky.

6. Proměnlivá barva

Lipový list vtištěný speciální tiskovou barvou mění své zabarvení na podmíněnosti úhlu dopadajícího světla. Je to jakýsi optický efekt.

7. Iridiscentní pruh

Dvoubarevný, zprava vzorovaný pruh o délce 20mm se nachází na přední straně bankovky. Při běžném pohledu se projevuje jako průhledný, avšak při sklopení proti světlu získává slabý zlatavý a fialový odstín s kovovým odleskem.

8. Mikrotext

Mikrotext je tištěn nejen tiskem z hloubky, ale také tiskem z plochy. Jeho umístění u jednotlivých bankovek je individuální, na lícni straně bývá ve velkém hodnotovém čísle, v podtisku textů na levé straně, kolem portrétu apod. Mikrotext slovně nebo číselně označuje hodnotu bankovky [5, 6, 7].

2.5 Bezhotovostní platební styk

Jak název sám naznačuje „Bezhotovostní platební styk“ je převod peněz od jednoho subjektu k druhému, bez přítomnosti hotových peněz. Základní podmínkou pro realizaci bezhotovostních plateb mezi klienty finančních institucí je existence klientského účtu na obou stranách realizované transakce.

Nejběžnější a nejdostupnější formou platebního účtu je běžný účet sloužící k uložení přijatých peněžních prostředků zákazníka a jejich využití k placení. Ten je zřizován bankou na základě podmínek stanovených zákonem o platebním styku, jak jsme si již popsali v předchozí kapitole [1].

V současnosti je bezhotovostní platební styk nejrozšířenějším způsobem uskutečnění plateb. Dá se říci, že člověk se v dnešní době jen těžko obejde bez bankovního účtu. Je to dáno bankovníctvím, které nabízí jednoduché a cenově velmi akceptovatelné způsoby převodu plateb. Stále se rozvíjející bankovní systémy nám usnadňují a zrychlují platební styk, který používá většina z nás.

Výhody bezhotovostního platebního styku je několik, mezi nejdůležitější se řadí určitě odesílání platby z pohodlí domova, kdy člověk nemusí docházet na poštu nebo pokladnu a platbu posílá prakticky odkudkoliv. Díky tomu lidé nenosí u sebe velké obnosy hotovosti, a tak se vyvarují odcizení peněz zlodějem a ztráta peněženky není tak bolestivá. Mezi nevýhody bych uvedla to, že bohužel doba ještě nepřekročila tak daleko, aby se dalo bezhotovostně platit všude a tak například na parkovišti nebo v autobuse budeme muset stále platit penězi [1, 8, 16].

2.6 Nástroje platebního styku

Tato kapitola poukazuje na existenci různých forem a nástrojů platebního styku, na základě kterých banky či jiné instituce provádějí platební operace.

2.6.1 Příkaz k úhradě

Příkaz k úhradě je nejčastějším nástrojem bezhotovostního platebního styku. Majitel účtu dává pokyn své bance, aby provedla převod peněz z jeho účtu na účet příjemce. Zpravidla se jedná o jednorázový příkaz za zboží či službu, která se neopakuje. V případě pravidelně se opakující platby se používá trvalý příkaz k úhradě, který slouží například k placení nájmu každý měsíc, kdy automaticky odchází platba z majitele účtu ve prospěch účtu jiného subjektu za drobný poplatek bance [1, 5].

Příkaz k úhradě je možné zadávat klasickým písemným způsobem nebo formou elektronického formuláře bankovníctví. Každý příkaz k úhradě musí zahrnovat jisté požadavky stanovené vyhláškou⁷, která říká, že příkaz k úhradě musí obsahovat:

- Označení zda se jedná o příkaz k úhradě nebo o příkaz k inkasu;
- Bankovní spojení plátce a příjemce;
- Částku v české měně;
- Konstantní symbol, pokud to stanoví zvláštní právní předpis;
- Podpis nebo jiný kód zajišťující identifikaci příjemce.

Dále příkaz k úhradě a příkaz k inkasu mohou obsahovat:

- Datum splatnosti;
- Variabilní symbol;

⁷ Vyhláška ČNB č. 64/2004 Sb. Příkaz k inkasu

- Specifický symbol;
- Textová zprávu;
- Datum vystavení příkazu k zúčtování.

2.6.2 Příkaz k inkasu

Příkaz k inkasu není tak častý jako příkaz k úhradě, nicméně je také velice běžným zúčtovacím prostředkem. Tady vychází bankovní převod z nařízení příjemce platby, kdy banka odepisuje z účtu plátce jistý obnos peněz a připisuje jí v prospěch jeho konta. Nepochybně musí plátce dát svolení své bance k tomuto inkasu. Tak jako u příkazu k úhradě může být formulář písemný nebo elektronický [1].

2.6.3 Zahraniční platební příkaz

U platebního příkazu do zahraničí se požaduje více údajů na rozdíl od tuzemského platebního styku. V mezinárodním platebním styku se příkazy k úhradě nazývají jako hladké platby. Mezi zásadní náležitosti se především řadí:

- identifikace příkazce a příjemce včetně čísel účtu,
- částka, měna a důvod platby,
- název cizí měny v mezinárodním kódu ISO,
- jméno a adresa peněžního ústavu příjemce platby, příp. údaj o tom, přes který další ústav má být platba provedena – vyplnění tohoto údaje, ale není povinností plátce,
- metoda zpoplatnění platby:
OUR – všechny poplatky jdou na vrub plátce,
BEN – všechny poplatky jdou na vrub příjemce,
SHA – poplatky jsou sdíleny plátcem i příjemcem,
- účel úhrady – platební titul, pokud tak stanoví zvláštní předpis,
- podpis podle platných podpisových vzorů [10].

2.6.4 Šeky

Šeky jako platební instrument v dnešní době nemají velké využití, přesto mají své opodstatnění. Šek je příkaz od majitele účtu, aby osobě uvedené na šeku vyplatila částku, na šeku zaznamenanou, která půjde na vrub majitelova účtu. Jedná se o cenný papír a úvěrový nástroj krátkodobého charakteru vymezený ze zákona podstatnými náležitostmi, kterými jsou:

- označení slova šek v textu listiny,
- bezpodmínečný příkaz zaplatit určitou šekovou sumu,
- jméno toho, kdo má platit,
- místo, kde má být placeno,
- datum, místo vystavení,
- podpis výstavce [5, 11].

2.6.5 Cestovní šeky

Jedná se o speciální druh šeku, který se používá v cestovním ruchu. Tento typ šeku má neomezenou dobu splatnosti. V případě, že nenajde své využití, může ho majitel šeku bance zpátky odprodat. Vydávají ho silné světové banky a finanční instituce, jako například Visa, American Express, Thomas Cook [5].

2.6.6 Směnky

Směnka je cenný papír, který má podobu šeku. Každá směnka musí splňovat určité náležitosti splňující zákonem⁸, pokud jej neobsahuje, nejedná se o směnku. Rozlišujeme dva typy směnky, a to vlastní a cizí.

Vlastní směnka je příslibem dlužníka zaplatit a cizí směnka je příkazem vystavitele, aby hlavní dlužník uhradil třetí osobě dohodnutou peněžní částku. Směnka může mít různý účel vystavení, může sloužit jako podklad k prodeji zboží nebo jako doklad o poskytnuté půjčce [5, 11].

Dále rozlišujeme typy směnky podle splatnosti:

- Vistasměnka – splatná v okamžiku předložení k proplacení;
- Lhůtní či časová směnka – splatná určitou dobu po vidění;
- Fixní či denní směnka – splatná v určitý den;
- Datosměnka – splatná v určitou dobu po vystavení.

⁸ Zákon č. 191/1950 Sb. Zákon směnečný a šekový

2.7 Platební karty

Platební karta je nástrojem bezhotovostního platebního styku, který se stále častěji stává nedílnou součástí každého z nás. Toto tvrzení potvrzuje fakt, že na konci roku 2014 vzrostl počet karet přes 11 miliónů. Vyplývá to ze statistik Sdružení pro bankovní karty⁹ (SBK). To znamená, že na každého člověka (včetně dětí), připadá minimálně jedna karta [15].

Jedná se o malou plastovou kartu, která v sobě skrývá potenciál k platbám stejně jako hotovost. Slouží jak k výběru hotovosti z bankomatu, tak k placení za zboží a služby v hotelích, restauracích apod.

Ve světě se můžeme setkat s několika vydavateli platebních karet. Existují však dva vydavatelé, o kterých slyšel nejspíše každý. Jsou jimi VISA a MasterCard. Tyto dvě společnosti mají takřka 97 % podílu všech vydaných karet v České republice [18, 21].

Placení kartou je velmi jednoduché, pohodlné a rychlé. Při platbě nad 500Kč se vloží karta do terminálu a zadá se PIN (Personal Identification Number). Jedná se o čtyřmístný kód, který zná pouze majitel karty a musí ho uchovávat v tajnosti z důvodu odcizení karty, proto se nedoporučuje mít toto číslo napsané na kartě nebo v peněžence.

Po správném zadání PIN kódu platba proběhne a karta se vyjme z terminálu. Větší rychlost nám také umožňuje karta bezkontaktní, tato karta obsahuje čip, ale také vlisovanou anténu. Díky tomu není potřeba zadávat PIN, pouze se karta přiloží k terminálu, který bezkontaktní placení podporuje, poté dojde k načtení karty a zaplacení. Toto placení funguje jen při platbě pod 500Kč a má omezený počet transakcí z důvodu zabránění zneužití [5, 22].

Platební karty mají přesně určené rozměry a vlastnosti, které určují nejružnější normy. Fyzikální vlastnosti a rozměry (85,6 x 54,0 x 0,76 mm) platebních a identifikačních karet jsou stanoveny mezinárodní normou¹⁰. Na její lící a rubové straně mají povinnost být uvedeny stanové informace zachycené na Obrázku 2.

Karty se zhotovují z materiálu, který se nazývá třívrstvý PVC, ten musí splňovat velmi důležitá kritéria: schopnost vyrovnání deformací, tepelnou stálost, odolnost vůči chemickým vlivům a netoxičnost [13, 14].

⁹ Sdružení pro bankovní karty – oficiální stránka www.bankovnikarty.cz

¹⁰ Rozměr u platebních karet určuje mezinárodní norma ISO/IEC 7810 (délka – šířka – tloušťka mm)



Obrázek 2 – Schéma platební karty (zdroj: převzato a upraveno z [8])

Vydavatel karty

Název a logo příslušné banky, u kterého má držitel karty svůj účet, nebo u kterého o kartu zažádal.

Logo systému

Logo systému platebních karet, s nímž je banka spojena, u nás nejčastěji VISA, nebo MasterCard. Velké banky jsou většinou členy více karetních systémů a mají možnost vydávat platební karty dle přání klientů [15, 16].

Datový čip

Implementace čipu do platebních karet je dnes samozřejmostí, zadává se do něj více dat a údajů o klientovi, než tomu bylo dříve. Údaje jsou zde také lépe chráněny, než na magnetickém pásku.

Číslo karty

Jedná se o jedinečné číslo karty v platebním systému. Čísla se pohybují v rozmezí 13 až 19 a mají jasně danou strukturu. Maximálně prvních šest čísel tvoří identifikační číslo vydavatele karty. Dále je identifikační číslo účtu klienta, jehož délka je proměnlivá, nejčastěji je to však dvanáct čísel. Poslední číslo je kontrolní číslo, které je vybrané pomocí algoritmu [14, 15].

Jméno majitele karty

Platební karta se vydává na jméno držitele karty, nachází se na třetím řádku a může být dlouhá maximálně 27 znaků. Jméno může obsahovat i titul.

Expirační doba

Uvádí se zde období platnosti karty (měsíc a rok), buď v podobě uvádějící začátek i konec platnosti, nebo jen konec platnosti. V současné době jsou karty vydávány na dobu 3 let. Po uplynutí doby splatnosti se musí zaměnit za novou [13, 16].

Magnetický proužek

Nachází se na rubové straně karty. Jsou zde uloženy identifikační údaje o klientovi. Magnetický proužek je předchůdcem v současnosti užívaného čipu, nicméně na kartě se stále uvádí.

Podpisový proužek

Papírový proužek s šikmým potiskem je tvořen opakujícími se nápisy vydavatele karty. Jsou jím vybaveny všechny karty s magnetickým proužkem i čipem. Proužek je citlivý na gumování a chemikálie. Při osobním setkání se držitel karty podepisuje před pracovníkem banky, je-li karta poslána poštou, pak se na kartu podepisuje před aktivací karty před transakcí. Podpis slouží jako podpisový vzor. Nepodepsaná karta je neplatná.

Elektronický kód

Kód je umístěn na zadní straně karty a zpravidla bývá trojmístný na podpisovém proužku v bílém obdélníku. Tento kód slouží k ověření pravosti, například při platbě na internetu nebo po telefonu, tedy tam, kde není zapotřebí fyzické přítomnosti karty [13, 16].

2.7.1 Charge karta

Charge karty fungovaly již od prvopočátku vzniku platebních karet a slouží na principu odloženého placení. Zákazník si nakoupí zboží platební kartou a k zúčtování dochází s odstupem času obvykle 14 až 30 dní. Po uplynutí stanoveného doby klient obdrží výpis všech provedených transakcí za toto období, které je povinen splatit. Z čerpané částky není účtován žádný úrok. Jedná se o určitý speciální typ úvěrové karty, podobné kartě kreditní [5, 8, 18].

2.7.2 Kreditní karta

Kreditní kartu také klient využívá, aniž by čerpal v době transakce vlastní prostředky. Jedná se o druh úvěru, na který lze nakupovat služby nebo zboží. Tedy tato karta není vázána na běžný účet, nýbrž na úvěr. Klient tedy nečerpá pouze své peníze, ale také peníze své banky. Čerpá tedy půjčku, kterou poté splácí. Na rozdíl od charge karty nemusí částku splatit celou, stačí jen část, avšak pokud jí neuhradí celou, vznikají mu nepříjemnosti spojené s úroky z kreditního úvěru. Banka si stanoví úvěrový rámec, do jehož výše může držitel karty úvěr nabývat. Banka se vystavuje určitým rizikům, že klient nebude schopen nebo ochoten splácet, a proto tento druh karty poskytuje pouze svým dobrým a bonitním klientům [5, 17, 19].

2.7.3 Debetní karta

Debetní kartu klient obdrží ve své bance ke svému bankovnímu účtu. Lze s ní platit v obchodech nebo vybírat z bankomatu, a to až do výše částky, kterou máte na účtu. Pouze v případě, jestliže má klient sjednáno s bankou přečerpání tzv. kontokorent, čerpá i peníze své banky. Banky svým klientům většinou vydávají mezinárodní debetní karty, které majitelé opravňují k finančním operacím v tuzemsku i zahraničí [5, 17, 20].

Debetní karta se u nás využívá v nejpočetnější míře. Avšak mnoho lidí nezná rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Na první pohled nenajdete žádný rozdíl, je to stejný kousek plastu s logem banky a kreditní asociace, tedy nejčastěji Visa nebo MasterCard. Nicméně jejich fungování je úplně jiné. Největším rozdílem těchto dvou karet je, že debetní karta pracuje s vašimi penězi a kreditní karta pracuje s penězi vydavatelské banky [5, 20].

3 Bezpečnost a komunikace banky s klientem

Komunikace mezi klientem a bankou se velmi rozvíjí. Klient po podepsání smlouvy teoreticky nemusí s bankou přicházet do přímého styku, komunikace může probíhat pomocí telefonu nebo internetu.

Komunikace je definována jako proces výměny informací mezi dvěma nebo více lidmi za účelem předání informací a vzájemného porozumění. Rozdělit ji můžeme na verbální a neverbální. Verbální komunikace je mluvená forma, vyjadřuje se pomocí slov, opakem je neverbální komunikace, která se nazývá také jako mimoslovní, patří sem držení nebo pohyby těla, výraz obličeje, dotyky atd. Obě komunikace se navzájem doplňují, proto nelze říci, která z nich je důležitější.

Komunikace tváří v tvář má spoustu výhod, umožňuje okamžité reagování na otázky, a v případě nepochopení se lze hned zeptat na vysvětlení a získat zpětnou vazbu. Proto tato komunikace je nejúčinnější metodou pro získání informací.

Komunikace přes telefon je další možná volba verbální komunikace. Telefonování je běžnou součástí našeho života, ačkoliv se zdá tato forma komunikace pohodlná, není vůbec jednoduchá. Telefon je dobrou pomůckou, ale často se do něj nevyjadřujeme konkrétně, věcně, příjemně a úsporně. Komunikace po telefonu je však účinnější než dopis [28].

Internetová komunikace je fenoménem dnešní doby. Nejčastěji se ke komunikaci používá email. Jde o tzv. off-line službu, kdy se neočekává okamžitá odpověď, a uživatel dostane zprávu, i když právě není u počítače.

Z podstaty bankovníctví vyplývá, že předmětem komunikace mezi bankou a klientem jsou citlivé údaje finanční povahy či osobních dat klienta. Je evidentní, že banka musí dbát na přenos a bezpečí předávaných dat. Avšak nejvíce na bezpečí své a svých finančních úspor musí dbát klient. S tím souvisí internetové a mobilní bankovníctví, které je zapotřebí si chránit heslem. Heslo je řetězec znaků, které slouží uživatelům pro přihlášení tam, kde by ostatní lidé neměli mít přístup, proto by mělo být uloženo na bezpečném místě. Svůj účet musí mít zabezpečený PINem, což je identifikátor, pomocí kterého je možné se autorizovat právě například u platební karty.

Klienti komunikují s bankou prostřednictvím různých kanálů přímého bankovníctví. Klient má pro své potřeby možnost volit komunikační kanál v závislosti na druhu informace nebo služby, kterou požaduje. Také banka pro některé služby vyžaduje konkrétní komunikační kanál [5,8].

3.1 Přímé bankovníctví

Vývoj nových technologií souvisí i rozvojem nových produktů v odvětví bankovníctví. Banky nabízí mnoho produktů tzv. přímého bankovníctví. Jinak řečeno banka, která nemá mnoho kamenných poboček, využívá tzv. virtuálního bankovníctví. To znamená, že umožňuje komunikaci banky a klienta bez toho, aby klient musel banku navštívit. Vše probíhá buď prostřednictvím telefonu, počítače nebo internetu [15, 19].

Mezi tyto služby patří: Telebanking, GSM banking, WAP banking, Internet banking a Home banking. Pokud si klient založí některou z těchto služeb, má ke svému účtu přístup v podstatě 24 hodin denně.

3.1.1 Telebanking

Telefonní bankovníctví neboli telebanking či phonebanking je služba, kterou v dnešní době využívá skoro každá větší tuzemská banka. Princip této služby je velice prostý a zvládne to snad každý. Podmínkou je jen mít telefon s tónovou volbou. Vytočením čísla banky a zadáním svých přihlašovacích údajů se dostaneme do systému banky, která poskytuje dvě varianty služeb.

První varianta je, že klient komunikuje pouze s automatickým hlasovým systémem, kde mu systém nabízí různé služby a klient na ně odpovídá pomocí stisknutí vhodné číslice na svém mobilním telefonu. Druhá varianta je, že zákazník volá v době, kdy je linka obsluhovaná operátory a jemu sdělí své požadavky. Telefonní bankéř poskytuje stejné služby jako pracovník na přepážce. Linky fungují i pro obsluhu v zahraničí, pro tyto účely bývají zřízeny jiné telefonní čísla než pro obsluhu v našem území.

Pomocí telefonního bankovníctví lze získávat informace o produktech, o zůstatku na účtu, nebo zadávat příkazy k transakci, proto je v dnešní době velmi toto bankovníctví oblíbené [8, 19].

3.1.2 Internetbanking

Jak název sám napovídá, jedná se o komunikaci mezi klientem a bankou prostřednictvím internetu. První ovládání účtu přes internet poskytla Expandia Banka¹¹ v roce 1998. K využití tohoto bankovníctví stačí jen zadat webovou adresu určité banky

¹¹ Expandia Banka: později eBanka, nyní součást Raiffeisenbank, a.s

do vyhledávače, zadat přihlašovací údaje, a tím se dostaneme na speciální stránky banky, kde můžeme provádět operace s účtem.

Nabídka služeb na internetu se liší podle banky. Ačkoliv prostředí sítě internetu by nemuselo být úplně bezpečné, banky usilují o to, aby komunikace s klientem měla co největší ochranu přenášených dat. Proto banky a družstevní záložny používají některé prvky pro zabezpečení. Nejčastější ochranou je autentizací kód prostřednictvím SMS zprávy, který se ručně přepíše do příslušného pole internetového bankovníctví.

Mezi další prvky patří například vygenerovaný kód nebo podpisový certifikát, kde se bankovní operace potvrdí právě tímto certifikátem, což je heslem chráněný šifrovaný soubor, který je uložen na disku v počítači nebo na přenosném disku. Význam tohoto bankovníctví stále vzrůstá, už v dnešní době zadávají klienti kolem 80 % transakcí elektronicky [8, 19, 23].

3.1.3 Homebanking

Homebanking byl nejvíce populární na konci 90.let minulého století. Bylo to z důvodu velké nedůvěry a neznalosti internetového bankovníctví, kterým je v současné době právě nahrazeno.

Homebanking dnes využívají spíše firemní klienti, ale jeho nabídka je samozřejmě přístupná i soukromým klientům. Toto bankovníctví funguje tak, že si klient nainstaluje software na svém osobním počítači (většinou na instalačním CD), který obdrží od banky. Po nainstalování softwaru a přístupu na internet lze zajišťovat základní služby, jako je příkaz k úhradě, zůstatky na účtu apod.

Výhodou je, že tyto produkty bývají slučitelné s účetními a ekonomickými programy. Nevýhodou však je omezenost, protože lze využívat pouze počítače, kde je program nainstalován. Nejčastěji je chráněno podpisovým certifikátem, který funguje na stejném principu jako u internetového bankovníctví [19, 23].

3.1.4 GSM banking

GSM¹² bankovníctví je jedna z dalších možností platebního styku pomocí telefonu, konkrétně mobilního telefonu. Jedná se o tři základní varianty různých způsobů využívání GSM bankovníctví:

¹² GSM - Globální Systém pro Mobilní komunikaci, původně francouzsky „Groupe Spécial Mobile“)

- Prostřednictvím šifrovaných SMS zpráv, kdy klient odesílá bance SMS zprávu v předem definovaném formátu a obratem přijímá informace od banky opět v SMS zprávě [23].
- S použitím technologie SIM Toolkit, kdy banka nahraje vlastní bankovní aplikaci do našeho mobilního telefonu, přesněji tedy na speciální SIM kartu, která je zašifrovaná a nelze z ní získávat žádné údaje, ani při krádeži telefonu. Poté si klient ve svém mobilním telefonu spustí bankovní aplikaci, přihlásí se pomocí BPIN (Bankovní osobní identifikační číslo) a zadá příkaz. Následně aplikace automaticky odešle zašifrovanou SMS zprávu na telefonní číslo banky [8, 24].
- Pomocí technologie WAP, která se dnes vyskytuje již velice zřídka. Jde o spojení telefonního a internetového bankovníctví. WAP je aplikace v mobilním telefonu, která umožňuje prohlížení internetových stránek banky, speciálně upravených pro menší displej mobilních telefonů [24].

3.2 Trendy ve způsobech placení

Platit v obchodě bezkontaktně nebo z pohodlí domova prostřednictvím internetového bankovníctví je dnes pro naprostou většinu lidí samozřejmostí. Rychlý vývoj nových technologií přináší neustále nové způsoby placení. V této části práce si popíšeme důležité technologické trendy ve způsobech placení.

3.2.1 SEPA

Zkratka SEPA vznikla z anglického výrazu *Single Euro Payment Area*. SEPA platba je služba, která znamená bezhotovostní převod eur v rámci zemí Eurozóny a ostatních zemí, které se tuto službu rozhodly přijmout. V současné době je to 35 zemí z toho 19 zemí Eurozóny, 9 států mimo Eurozónu, kam patří i Česká republika, dále pak 4 země Evropského sdružení obchodu. Připojení jednotlivých bank je dobrovolné, nicméně vývoj na trhu ukazuje, že v budoucnu jednotlivé země přejdou z národních platebních systémů na jednotný systém SEPA.

Tuto platbu lze posílat ze svého účtu, který je veden v korunách, stačí ji zadat jako zahraniční platbu a vybrat si jako měnu eura. Nezbytné pro zahraniční platbu je, aby mohla správně proběhnout jako SEPA platba, aby banka plátce i příjemce uměla takovou platbu provést a aby účty obou stran byly vedeny v měně EUR. [8, 25].

Výhodou těchto plateb je rychlost a jednoduché zadávání. Rychlý průběh platebních příkazů je díky tomu, že příkaz musí obsahovat pouze číslo účtu příjemce v předepsaném

formátu IBAN a kód banky příjemce BIC. BIC je číslo určující banku, rovněž jako číslo za lomítkem u českých plateb, má 8 nebo 11 znaků a zkratka pochází z anglického *Business Identification Code*. Vyhne se tak nutné identifikaci banky a příjemce platby. Další výhodou zde jsou menší nebo nulové poplatky za převod. Cílem SEPA platby je odstranit rozdíly mezi platbou příhraniční a vnitrostátní, aby platby byly realizovány na stejné úrovni za stejných podmínek [24, 25].

3.2.2 SuperCash

SuperCash je nástrojem platebního styku, který nabízí Česká pošta. Slouží ke zprostředkování hotovostních plateb mezi obchodníkem a zákazníkem na internetovém obchodu (e-shopech).

Tato služba funguje tak, že zákazník předloží na jakékoliv poště objednávku z e-shopu, kde je vytištěn jednoznačný identifikátor platby, nebo předá obsluze pošty číslo SuperCash a požadovanou hotovost platby. Po uskutečnění platby dostane zákazník potvrzení o uhrazené částce, které slouží jako doklad o zaplacení. Společnost, která tyto služby provozuje, si účtuje jednorázový poplatek v hodnotě 10 Kč, který může uhradit zákazník nebo obchodník [26, 27].

Tyto platby využívají lidé, kteří nemají možnost zaplatit za služby či zboží elektronicky pomocí přímého bankovníctví, a přesto potřebují uskutečnit platbu v co nejkratším čase. Používají jí také lidé, kteří nemají platební kartu nebo nechtějí poskytnout svoje citlivé údaje. Platby SuperCash přes Českou poštu jsou pro zákazníka zcela diskrétní, rychlé a velmi jednoduché [26].

3.2.3 Elektronické platební systémy

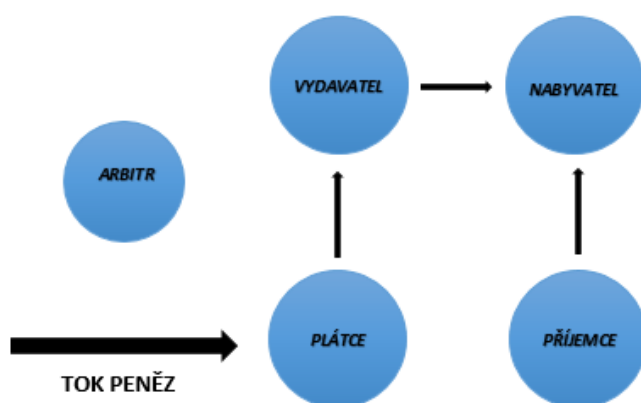
Elektronické platební systémy jsou systémy bezhotovostních plateb uskutečněné pomocí internetu. Umožňují realizovat jak platby menších, tak i vyšších obnosů, které nazýváme mikroplatby a makroplatby.

Základní platba přes elektronický platební systém vypadá tak, že kupující pošle peníze, obdrží je provozovatel platebního systému, který pošle tento finanční obnos na účet prodávajícího. Mezi hlavní prvky tedy patří plátce (kupující, zákazník), platební instituce a příjemce platby (obchodník, prodávající) [12, 29].

Ve většině existujících platebních systémů je poslední uvedená role, která je někdy označována jako třetí strana, rozdělena do dvou částí (vydavatel a nabyvatel).

První z nich je vydavatel, což je tzv. správce peněz zákazníka, který vydává zákaznickovy peníze obchodníkovi nebo jeho správci, který bývá označován jako tzv. nabyvatel.

Elektronické platební systémy jsou v dnešní době velice oblíbené a to právě díky nízkým poplatkům, rychlosti, zabezpečení a snadné obsluze. Výše poplatků a rychlost převodu je samozřejmě u každého systému odlišná, ale ne tak výrazně. Náklady na převod jsou velmi nízké a doba trvání převodu se pohybuje od pár minut do několika dnů. Co je však velké pozitivum, že odstraňují jeden z významných problémů, a to zabezpečení citlivých údajů jejich uživatelů. Fungují totiž pouze jako prostředník mezi odesílatelem a adresátem. K příjemci platby se tak nedostanou žádné citlivé informace, pouze obdrží finanční obnos [29, 30].



Obrázek 3 – Základní komponenty EPS (zdroj: vlastní zpracování dle [19])

Bezpečnost elektronických platebních systémů

Bezpečnostní požadavky EPS se liší podle jednotlivých systémů, běžně však platí, že vlastnosti, které systém musí mít jsou: důvěrnost a utajenost, autorizace, interoperabilita (vzájemná spolupráce), dostupnost a spolehlivost přihlášených dat.

Důvěrnost a utajenost musí zabezpečit, že nikdo se nesmí dozvědět a zjistit informace, například odposlechem komunikací v síti nebo vniknutím do zúčastněných počítačů. Taková vlastnost se zajišťuje pomocí kryptografie, což je nauka o metodách utajování smyslu zpráv do podoby, která je čitelná pouze speciální znalostí.

Autentizace slouží k ověřování osob obou stran, uživatel platebního systému si musí být jistý, s kým komunikuje, rovněž obchodník si chce ověřit reálnou identitu zákazníka. Autentizace se implementuje digitálními podpisy a certifikáty.

Interoperabilita je nedílnou součástí pro fungování platebního systému. Každý počítač je tvořen odlišným hardwarem a také na každém počítači může být různý software.

Důležité je zajistit, aby spolu všichni účastníci mohli bez problému spolupracovat. Interoperability se dosahuje s použitím aplikace standardizovaného platebního protokolu.

Dostupnost a spolehlivost je důležitou vlastností a také velkou výhodou, jelikož je možnost provádět platbu prakticky odkudkoliv. Platební transakce musí být atomické, to znamená, že se buď provede celá část, nebo žádná. Nesmí se stát, že by systém zůstal v neznámém či nekonzistentním stavu [12, 30, 31].

Konkrétní platební systémy

Nyní budou popsány dva nejpoužívanější platební systémy. PayPal a PaySec jsou internetové platební systémy, umožňující přesuny peněz mezi účty. Používají se zpravidla k platbám na internetových obchodech, internetových aukcích, ale například i k nákupům jízdenek či letenek.

PayPal

PayPal je celosvětově nejznámější internetový platební systém, bývá označován jako elektronická peněženka. Paypal vznikl v kalifornském Silicon Valley v prosinci roku 1998, přestože tento platební systém se dostal do velkých problémů, které hrozily i bankrotem společnosti, je na trhu dodnes. V České republice je Paypal dostupný od června roku 2006. Elektronická peněženka slouží ke zprostředkování plateb na internetu pomocí kreditní nebo debetní karty. Finanční transakce se uskutečňují mezi účty Paypal, které jsou identifikovány e-mailem. Přes tuto elektronickou peněženku je možné platby odesílat, ale také s minimálními poplatky lze platby přijímat. Za vedení účtu se nic neplatí, je zcela zdarma, poplatky se pouze strhávají za provedené platby.

Hlavní výhodou je, že se nemusí obchodníkovi sdělovat informace o platební kartě, ty se poskytují pouze Paypal, tím se výrazně zvyšuje bezpečnost plateb na internetu.

Paypal umožňuje poskytovat celkem tři základní druhy účtů Personal account, Premier account a Business account. Tyto typy účtů mohou používat hlavní funkce, které jsou:

- Posílání peněz;
- Přijímání peněz;
- Užívání nástrojů aukce;
- Uskutečňování platby přes internet;
- Zákaznický servis;
- Služby debetních karet.

Osobní účet (*personal account*) je omezený, využívá pouze hlavní funkce systému. Zákaznická podpora je vyřizována pomocí e-mailu a telefonní linky, ta je však velmi vytížená a není bezplatná. *Premier* a *Business* účty jsou skoro stejné, oba účty jsou vyhrazeny pro nakupování a přijímání plateb na e-shopech. Hlavní rozdíl je v tom, že business účet musí být registrován pod obchodním názvem společnosti, zatímco Premier účet si může registrovat i jednotlivec. U účtu Business lze také povolit přístup několika uživatelů. Majitelé obou těchto účtů získají bezplatný zákaznický servis [32,33].

PaySec

PaySec je platební systém, který vede Československá obchodní banka ve spolupráci s Poštovní spořitelnou. Jedná se o českou verzi podobného platebního systému jako je PayPal. Rozdíl oproti PayPal je však v nutnosti dobíjení si peněženky, kterou si u PaySec musí uživatel založit, a až po připsání financí lze systém používat.

Pomocí předplaceného konta lze v reálném čase platit na online aukcích nebo u obchodníků, kteří mají svůj systém napojený na PaySec. PaySec se v ČR velmi rozšiřuje, a to i vzhledem k tomu, že nepodporuje přímou platbu kartou.

Konto si klient nabije platebním tlačítkem, když má bankovní účet u ČSOB nebo u Poštovní spořitelny, či klasickým převodem z účtu nebo platební kartou. Minimální nabití je 200 Kč. Online platby lze realizovat i mezi kamarády. Platební systém je zcela bezpečný, nevystavují se osobní údaje ani číslo platební karty, tudíž nehrozí žádné nebezpečí zneužití.

Registrace je snadná a klient je navigován pomocí prohlížeče. Stačí přihlašovací jméno, heslo, e-mail a telefon pro potvrzení. Klient si při registraci nemůže vybrat, jaký chce účet, zda bez ověření nebo s ověřením (rozdíl je v zůstatcích na účtu). Na e-mailovou adresu je poslán ověřovací kód a poté SMS zpráva, a tím je registrace dokončena. Při přihlášení ke svému účtu je možná jeho administrace a také tzv. ověření. Po stažení formuláře k ověření, je nutné tento formulář donést osobně na pobočku Poštovní spořitelny [32,33].

3.2.4 QR kódy

QR kód je nástroj pro automatizované čtení a sběr dat, pochází z anglického názvu Quick Response, který doslova znamená rychlá odpověď. Technologii pro QR kódy navrhla japonská společnost Denso-Wave v roce 1994. Tyto kódy byly navrženy tak, aby jejich obsah byl dekódován rychleji, než u standardních čárových kódů. Mohou obsahovat také o mnoho více údajů.

Informace jsou kódovány pomocí bílých a černých čtverečků, jejich velikost může být odlišná, zejména kolik informací chceme uložit. Nejmenší velikost mají rozměry 21x21 bodů a největší mohou být až 177x177 bodů. QR kód je upraven mezinárodní organizací pro normalizaci¹³.



Obrázek 4 – Ukázka QR kódu (zdroj: převzato z [35])

K přečtení QR kódů potřebujeme mobilní telefon vybavený fotoaparátem, připojení k internetu a vhodný operační systém, který umožní nainstalování aplikace pro čtení QR kódů. Platba pomocí QR kódů probíhá tak, že příjemce platby zobrazí zákazníkovi QR kód, který si platící načte v mobilní aplikaci banky, která tuto platbu podporuje, a pomocí čtečky kód vyfotí a aplikace zobrazí podklady k platbě, částku platby, číslo účtu, variabilní symbol a další potřebné údaje a pomocí bankovní aplikace tuto platbu odešle [34, 35].

¹³ Norma ISO/IEC 18004:2006

4 Dotazníkové šetření

V rámci praktické části bude provedeno dotazníkové šetření. Dotazník bude zaměřený převážně na produkty platebního styku.

Dotazník je charakterizován jako soubor písemných záměrných otázek, sledujících poznání zcela určitých jevů v určitém souboru osob nebo určité osoby. Důležité je sestavit kvalitní dotazník. Otázky by měly být jednoduché, srozumitelné a zajímavé. Na úvod, by měly být otázky snadné, pro dobré navázání kontaktu s respondentem. Dále musí být sestaveny dle určitých pravidel, musí na sebe dobře navazovat a být správně formulované. Další fází je předběžný výzkum, musí se sestavit dotazník, který by neměl být příliš dlouhý, jelikož to mnoho lidí odradí k jeho vyplnění. Dále se dotazník rozešle malé skupině lidí pro kontrolu, zda je správně sestaven. Pokud je dotazník v pořádku, následuje distribuce a následný sběr dat. Po vyřazení špatně vyplněných dotazníků a po zpracování údajů se údaje interpretují a vypracovávají se výsledky.

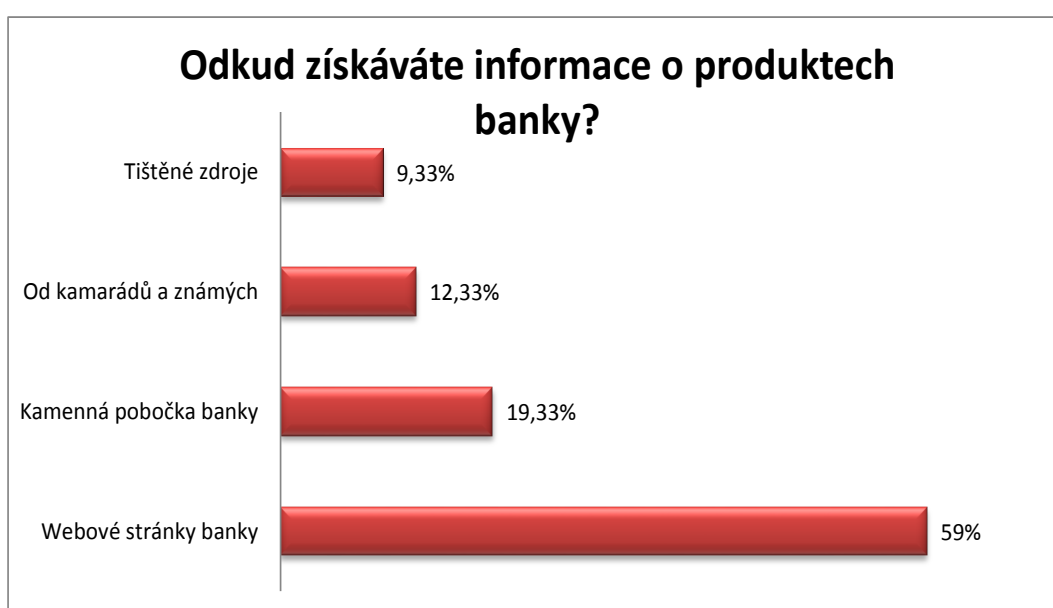
Cílovou skupinou pro výzkum budou studenti vysokých škol (do věku 26 let). Cílem dotazníkového šetření bude zjistit, jakým způsobem získávají studenti informace ohledně produktů banky, jak často nakupují na internetu a jaký způsob platby nejčastěji preferují z hlediska bezpečnosti. Analýza dotazníkového výzkumu se dále týkala zjišťování informací ohledně chování studentů ve vztahu k službám přímého bankovníctví, a zda mají studenti povědomí o platbách SEPA či o QR platbách.

Na dotazníkové šetření odpovědělo celkem 150 studentů vysokých škol. Dotazník obsahoval 13 otázek. Vyplňování dotazníku bylo anonymní, pouze dvě otázky byly zaměřeny na zjištění pohlaví a věku respondentů. Pro vytvoření dotazníku byla využita internetová stránka Vyslnto.cz¹⁴, která je nejpoužívanější stránkou při realizaci jakýkoliv dotazníkových průzkumů. Dotazník byl rozšiřován pomocí sociální sítě Facebook, pomocí e-mailu, a také byl umístěn na oficiálních stránkách Vyslnto.

¹⁴ Stránka pro tvorbu dotazníku: <https://www.vyslnto.cz>

4.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

U vyhodnocení jednotlivých otázek jsou uvedeny názory a postoje studentů, kteří na uvedenou otázku odpověděli. Vyhodnocení získaných názorů a odpovědí od studentů bude sloužit jako podklad pro doporučené chování pro klienty ohledně vztahu ke službám platebního styku. Dále budou navržena svá vlastní doporučení, která mohou zvýšit ochranu a bezpečnost klientů využívajících nástrojů platebního styku. Uvedené názory a odpovědi studentů na uvedenou otázku jsou vždy rozepsány pod grafem zaměřující se na danou otázku.



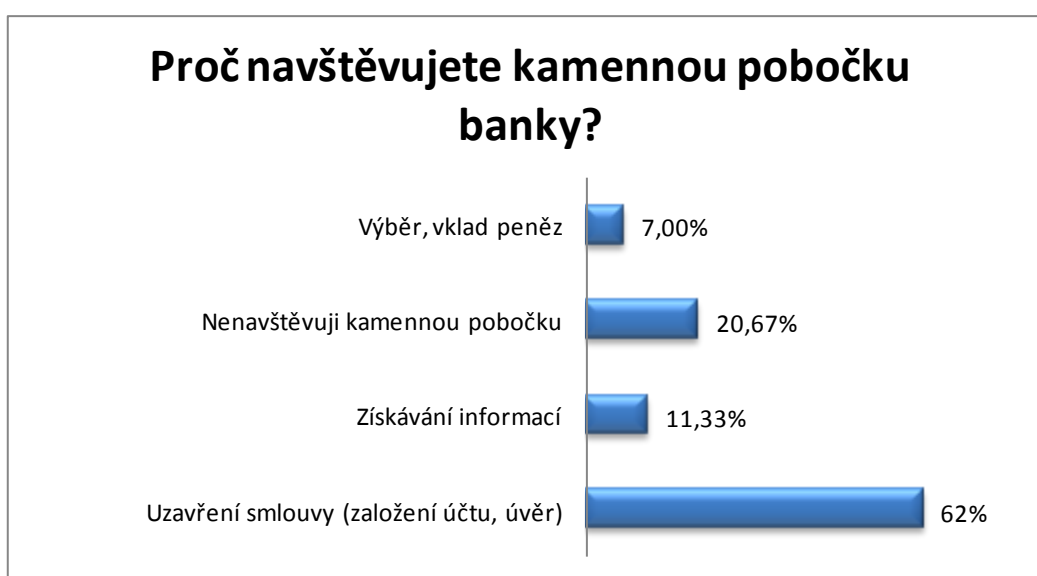
Graf 1 - Odkud získáváte informace o produktech banky (zdroj: vlastní zpracování)

Jak je z Grafu 1 patrné, nejvíce dotazovaných odpovědělo, že získávají informace o produktech banky z jejich oficiálních webových stránek, konkrétně 59 %. Což znamená, že více jak půlka používá k získávání informací internet, kde se lidé můžou dozvědět z různých diskuzí a názorů ostatních uživatelů výhody a nevýhody jednotlivých produktů, a až třeba podle toho se rozhodnou pro banku, kterou chtějí využívat.

Pro banku je tedy velice důležité mít perfektně vytvořené a přehledné webové stránky, které obsahují co nejvíce informací, které si uživatel snadno najde. Další podstatnou částí je, aby stránky banky byly obsahově plné a jejich architektura nebránila vyhledávačům v jejich práci. To znamená, že když do vyhledávače zadáme například pojmy platební karta, spořicí nebo běžný účet, naleznete na první stránce, která obsahuje pouze deset míst,

zpravidla jen několik bank s dobře napsanými stránkami. Dobré výsledky v této oblasti obsahuje ČSOB nebo GE Money Bank.

Druhou nejčastější odpovědí, avšak ne tak výraznou, byla návštěva kamenné pobočky, na kterou se váže další otázka. Nicméně banky musí zaměstnávat schopné a vzdělané bankéře, kteří mají příjemné vystupování a dokážou odpovědět na vše, co klienta zajímá. Osobní bankéři jsou finanční experti, kteří mají přehled o klientových financích a potřebách, proto je vzájemná důvěra nezbytná. Skoro 13 % respondentů dává na názor a doporučení svých kamarádů a známých, proto při špatné zkušenosti, určitě banku nedoporučí.



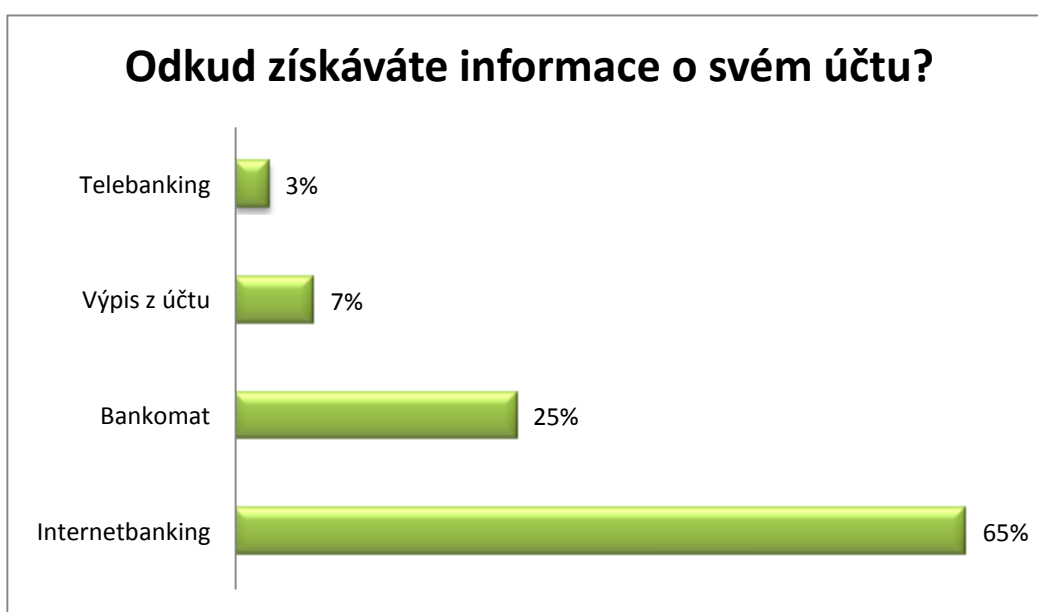
Graf 2 - Proč navštěvujete kamennou pobočku banky (zdroj: vlastní zpracování)

Další otázka směřovala na důvody návštěvy kamenné pobočky. Tato otázka byla zahrnuta do dotazníku z důvodů zjištění, zda využíváním internetového bankovníctví nezanikají návštěvy kamenných poboček. Až 62 % respondentů odpovědělo, že navštěvují kamenné pobočky z důvodů uzavření smlouvy, například založení účtu nebo žádání o půjčku, 11,33 % dotazovaných získávají na pobočce banky informace ohledně bankovních produktů a celých 7 % respondentů využívá kamennou pobočku pro výběr nebo vklad hotovosti.

Jak Graf 2 sám ukazuje, kamenné pobočky nezanikají a v nejbližších dobách ani nezaniknou. Rozdíl oproti dřívějšímu přístupu se změnil pouze v tom, že klienti si zvykli nejdříve zjišťovat informace na webových stránkách banky a až poté zajít na kamennou pobočku. Nicméně radu od svého bankéře stále využívají.

Nevýhodou kamenných poboček jsou fronty a dlouhé čekání. To lze však odstranit domluvenou schůzkou na určitou hodinu. Jako nevýhodu lze řadit i špatné vybavení poboček a nedostatek soukromí, kvůli otevřeným kancelářím totiž klienti banky ztrácejí pocit soukromí, který pro ně může být velice zásadní.

Dokonce 20 % odpovědělo, že pobočky vůbec nenavštěvují. Mohlo by to být z důvodu, že některé banky nemají svoje kamenné pobočky, nebo mají svoje banky daleko od klientů, a ti musejí tak do banky daleko dojíždět. Tím pádem jsou klienti odkázáni na internet nebo telefon. Dalším důvodem je, že klienti jako studenti, ještě nežádali o úvěr, tudíž je návštěva kamenné pobočky teprve čeká.



Graf 3 - Odkud získáváte informace o svém účtu (zdroj: vlastní zpracování)

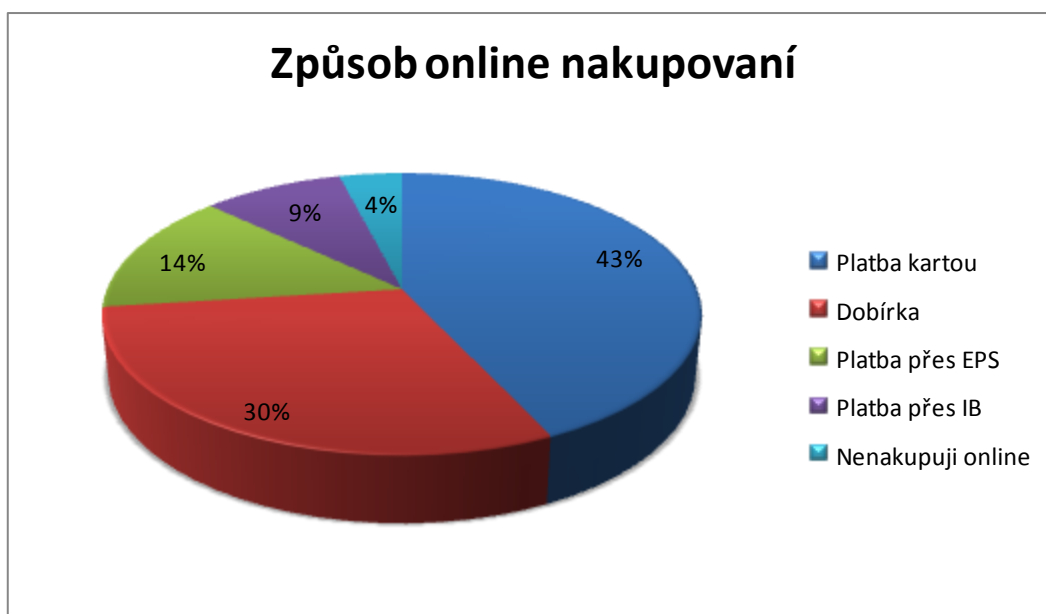
Tuzemské banky mají zákonem stanovený závazek své klienty informovat o stavu a pohybech na jimi vedených účtech. Zákon však formu tzv. výpisu přesně nedefinuje. Z Grafu 3 je zřejmé, že největším zdrojem informací o účtu je internetové bankovníctví. Tuto odpověď zvolilo 65 % respondentů. Elektronické výpisy se nemusí objednávat, jsou automaticky k dispozici na internetovém bankovníctví s připojením na běžný účet nebo kreditní kartu. Výhody získávání informací o účtu z internetu jsou zcela jasné. Ušetření času a peněz za doručování tištěných výpisů. Z uložených výpisů lze vytvořit vlastní archiv, v aplikaci internetového bankovníctví jsou výpisy k dispozici minimálně 15 měsíců zpětně.

Další nejčastější odpovědí bylo, že 25 % dotazovaných zjišťují své pohyby a zůstatky na účtu pomocí bankomatu. Bankomaty nabízejí širokou škálu služeb, například výběr hotovosti, změnu PIN, služby mobilních operátorů, vklad hotovosti a zjištění zůstatku.

Vklad hotovosti pouze na vybraných, a k tomu určených bankomatech. Vkládat lze pouze bankovky českých měn a lze vložit až 200 bankovek v maximální hodnotě 350 000 Kč, u každé banky se to nepatrně liší. V síti vlastních bankomatů umožňuje většina bank zjištění zůstatku zdarma. Zjištění stavu konta u bankomatu cizí banky již přijde na 6 až 20 Kč, zase se to u každé banky nepatrně liší.

Výpis z účtu používá pouze 7 % respondentů a telebanking zbylé 3 %. Výpis může být jak elektronický, tak papírový. Elektronický výpis lze objednat u všech bank zdarma, většinou lze zvolit různé časové periody od denního až po roční. Za papírový výpis, který se zasílá poštou, se však platí. Sazba se pohybuje okolo desítek korun, rozdíl je v tom, zda je objednaný týdenní, čtvrtletní, pololetní nebo roční výpis.

Nejlepší způsob o pohybech na účtu je určitě internetové bankovníctví, stav účtu můžeme zjistit prakticky kdykoliv chceme. Je to ekologické a nemusíme platit žádné poplatky.



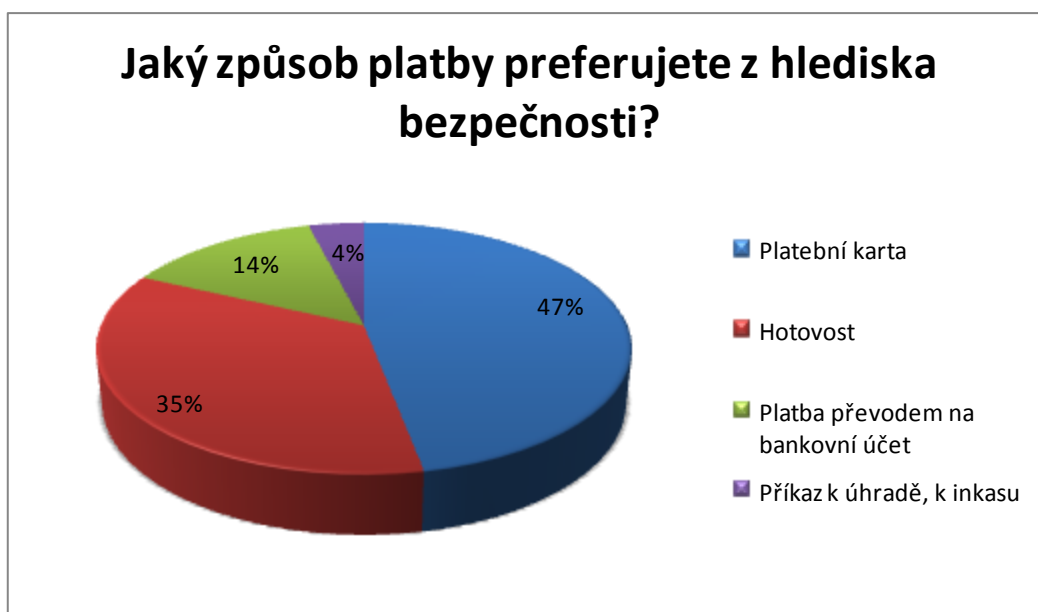
Graf 4 - Způsob online nakupování (zdroj: vlastní zpracování)

Při otázce na způsob online nakupování byla nejčastější odpověď platba kartou, která činila 43 %. V současné době přibývá věřitelů platebních karet, a tak tento způsob placení začíná být nejrozšířenějším. Zájem této metody placení je pozorován nejen mezi zákazníky, ale také mezi obchodníky, jelikož při zaplacení online nákupů ihned, nemá zákazník možnost si nákup rozmyslet, jak to může být například u dobírky, která je druhou nejčastější odpovědí s 30% hodnotou.

Dobírka byla ještě před pár lety jednou z nejpoužívanějších služeb při online nakupování, avšak v dnešní době jí používá stále méně lidí. Výhodou dobírky je jistota „z ruky do ruky“, což znamená, že za zboží zaplatíme až při jeho převzetí v hotovosti. Přepravce nám zboží doveze až před náš dům, zaměstnání, nebo na adresu, kterou zadáme v objednávce. Zboží si můžeme nejdříve zkontrolovat a následně za něj poté zaplatit. Nevýhodou dobírky je příplatek za poštovné a delší lhůta dodání. Samozřejmě jsou i případy, kdy si zákazník zboží nepřevzme a nezaplatí. Zboží se pak vrátí zpět k odesílateli, ale tomu vznikl náklad za zaslání, aniž zboží prodal.

Platba elektronickým platebním systémem má pouze 14 %, i když se řadí mezi velice bezpečné s okamžitým zúčtováním. Placení pomocí internetového bankovníctví používá 9 % a zbylé 4 % respondentů vůbec nenakupují přes internet.

Online nakupování má své nesporné výhody, stačí připojení k internetu a je možnost koupit si prakticky cokoli. Avšak s počtem nákupů přes internet roste i počet podvodů. Proto je velice důležité vybrat si kvalitní e-shop. Internetový obchod by měl být transparentní a neměly by chybět například kontaktní údaje (telefon, email, adresa) a sídlo e-shopu. Zboží by mělo být správně popsáno, s jednoznačnými rozměry a nejlépe vyfotografováno ze všech stran. Měly by být uvedeny ceny i náklady na dopravu. Neměly by chybět i obchodní podmínky. Na internetu jsou i stránky, které se zabývají posuzováním e-shopů, proto je podstatné vybrat si ten správný.



Graf 5 - Jaký způsob platby preferujete z hlediska bezpečnosti (zdroj: vlastní zpracování)

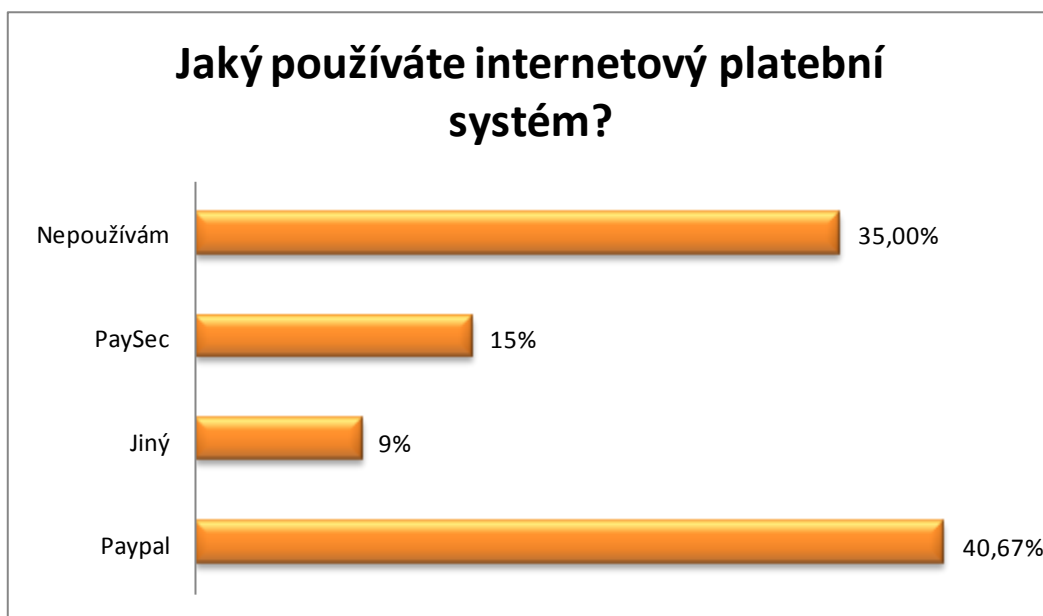
V Grafu 5 byli respondenti tázáni na to, jaký způsob platby preferují z hlediska bezpečnosti. Nejčastější odpovědí byla platební karta. Z pohledu bezpečnosti je opravdu karta jednou z nejbezpečnějších způsobů placení, a to jak přes internet, tak i k placení malých nákupů osobně. Přes internet je tato služba využívána systémem 3D Secure, kde se platby provádějí ještě navíc prostřednictvím SMS kódu, který používají např. ČSOB, Česká spořitelna, GE Money Bank, Zuna, UniCredit Bank, Citibank atd.

Hotovost s hodnotou 35 % byla druhá nejčastější odpověď. Je to z důvodů, že lidé mají rádi vlastní ochranu a přehled obnosu peněz v peněžence. Avšak není to nejbezpečnější způsob platby a při ztrátě peněženky ztratíme hned i finanční obnos, který jsme v ní měli.

V současné době se mluví o tom, že do budoucna by měly platební karty nahradit hotovost, jelikož zájemců o placení kartou stále přibývá, především tak placení bezkontaktní operací se stalo velice oblíbenou záležitostí. Je to velmi rychlé a při platbě do 500 Kč se nemusí ani zadávat PIN. Toto placení je bezpečné, i když lidé mají obavu z odcizení karty a zneužití této služby. Nicméně v případě odcizení a prokazatelného zneužití karty, dojde-li k němu při bezkontaktní platbě bez zadání PIN, získá klient své peníze zpět.

Platbu převodem na bankovní účet zvolilo 14 % dotazovaných, tento typ platby není zcela bezpečný, a to z důvodů poskytnutí svých identifikačních údajů cizí osobě. Dalším rizikem je přepsání se v číslici a následně banka převede prostředky na účet jiné osoby. Může se také stát, že převod peněz proběhne v pořádku a na správný účet, jen obchodník nakonec zboží nedodá, proto se tento typ platby jako za bezpečný nepovažuje a musíme být při jeho používání velmi opatrní.

Příkaz k úhradě, k inkasu má pouze hodnotu 4 %. Je to z důvodů zdlouhavého procesu, kdy se musí vyplnit formulář a následně hodit do boxu, který je umístěný na pobočce banky. V dnešní době se převážně používá tzv. „trvalý příkaz k úhradě“, který je využíván k opakovaným platbám, například placení nájmu každý měsíc. Trvalým příkazem nám každý měsíc z účtu odejde automaticky daná částka a my se nemusíme o nic starat. K běžným platbám se ale tento typ už moc nevyužívá.



Graf 6 - Jaký používáte internetový platební systém (zdroj: vlastní zpracování)

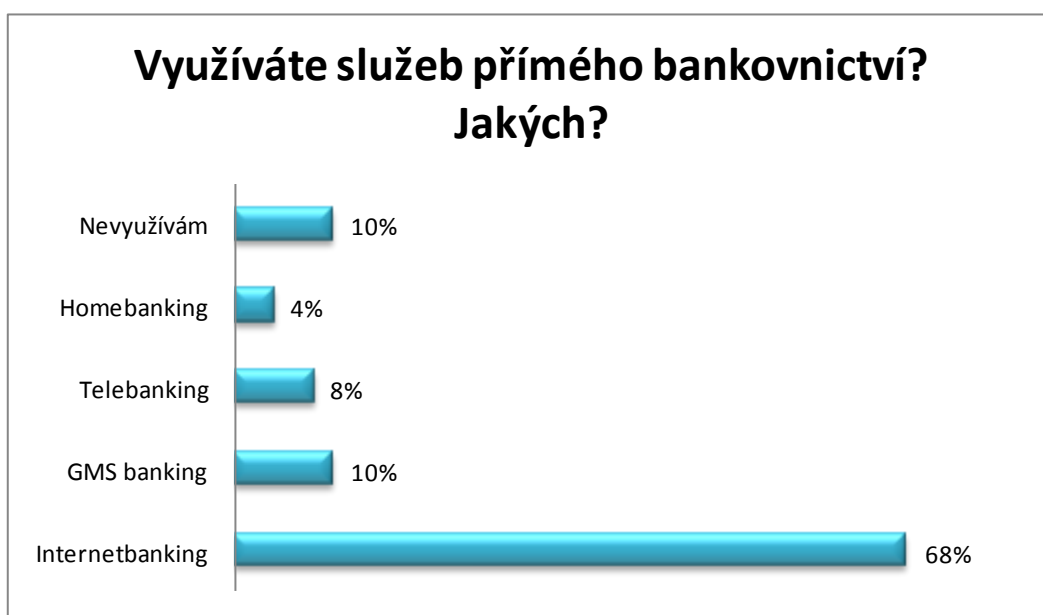
Internetové platební systémy se řadí k jedněm z nejbezpečnějších a nejpohodlnějších plateb, pomocí karty a platby vůbec, které jsou přes internet možné. Velkým plusem je rozšířenost ve světě, které umožňuje zákazníkům nakupování v zahraničí. Výhodou všech virtuálních peněženek je možnost založit si je zdarma. Oproti účtům v bankách máme také zadarmo i jejich vedení. To nám také umožňuje založit si účty u více platebních systémů a vždy využít pro konkrétní situaci tu nejvhodnější.

Jak je z Grafu 6 viditelné, nepoužívanější platební systém je PayPal, ten používá přes 40 % respondentů. Tento systém je ve světě nejvíce známý, používá ho přes 200 zemí a platit lze ve 26 měnách. Jeho výhody spočívají v bezpečnosti, uživatel vystupuje pouze pod svým e-mailem, tudíž neposílá do sítě žádné data o kartě. Rychlost transakce je velmi rychlá, peníze se posílají v reálném čase, tudíž okamžitě. Tento systém je velice jednoduchý na obsluhu a transakční poplatky jsou velmi nízké. PayPal si při aktivaci z karty strhává 50 Kč, které jsou při první transakci vráceny zpět na účet. Nevýhodou pro někoho může být jazyková bariéra, jelikož tento systém není v češtině a nelze převádět peníze na cizí účty. Nejvíce se tento systém používá při nakupování přes eBay.com.

PaySec používá 15 % dotazovaných, jde o českou alternativu systému PayPal. Nejčastější nákupy pomocí této elektronické peněženky je na obchodním portálu Aukru. U tohoto systému lze přeposílat peníze mezi uživateli PaySec. Konto lze dobíjet pomocí internetového bankovníctví nebo přímo platební kartou. Platby jsou velice bezpečné,

veškerá komunikace je systémem šifrovaná. Bohužel systém neposkytuje možnost platit kartou, pouze pokud je zůstatek na účtu.

V těchto platbách je velký potenciál. Je to rychlý a bezpečný způsob. Problém v České republice je jejich rozšířenost, i když se stále zlepšuje, pořád zaostáváme za ostatními zeměmi. O tom svědčí fakt, že 35 % respondentů vůbec platební systémy nevyužívá a 9 % dotazovaných používá jiný systém, jako například Moneybookers, Neteller, GreenZap nebo eForexGold.



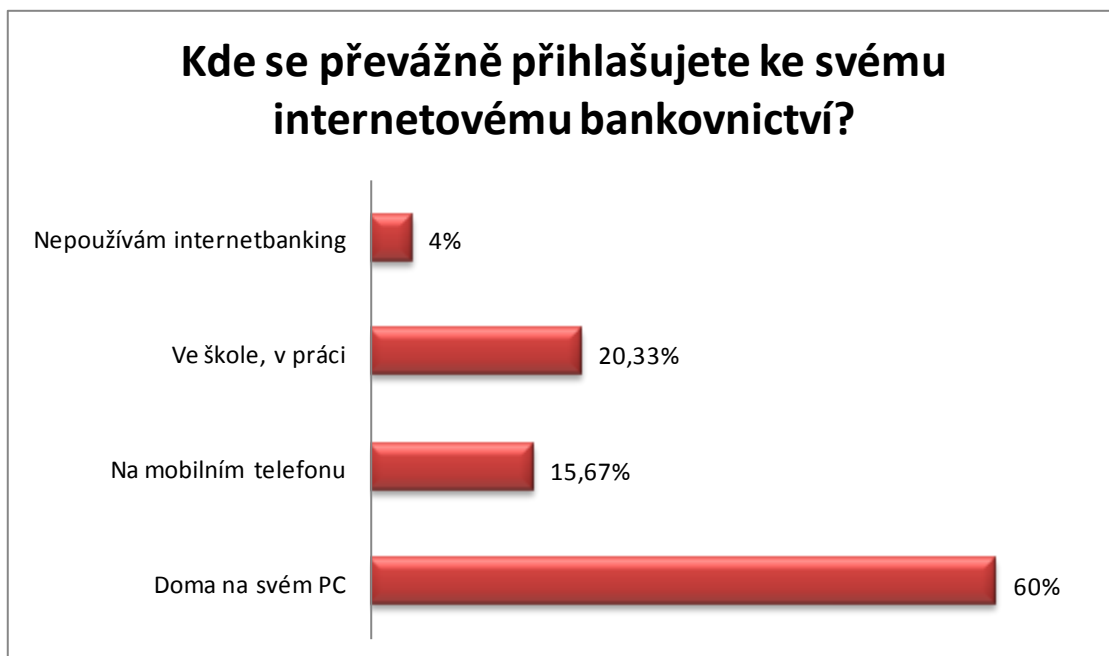
Graf 7 - Využíváte služeb přímého bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

Jak z Grafu 7 vyplývá, 90 % respondentů využívá služeb přímého bankovníctví. Nejčastěji tedy internetového bankovníctví, tuto odpověď zvolilo 68 % respondentů. Internetbanking je v dnešní době velice oblíbený, zvláště pak u mladých lidí, zejména pro jeho rychlost a pohodlí. Banky investují mnoho peněz do bezpečného využívání těchto služeb, avšak klienti stále zanedbávají svá zabezpečení. Právě toho využívají podvodníci, kteří se tímto způsobem snadno dostanou k penězům.

Přihlašování přes mobilní telefon pomocí internetového bankovníctví také není bezpečné. Proto je vhodné využívat mobilních zařízení pouze pomocí telebankingu nebo pomocí mobilních aplikací přímo k tomu určené. Protože osobní zařízení jako jsou počítače, mobily a tablety, nebudou nikdy tak dobře zabezpečené jako banky.

Homebanking získal pouze 4 %, s největší pravděpodobností je to z důvodů nutnosti nainstalování softwaru do počítače. Tento typ přímého bankovníctví se využíval na konci 90. let a používají ho spíše firemní zákazníci. V současné době se již moc nepoužívá.

Pro telebanking činila odpověď 8% a SMS banking využívá 10 % respondentů. K těmto službám je zapotřebí mobilní telefon, avšak někomu toto bankovníctví přijde zdlouhavé, proto raději využívá služby internetového bankovníctví.

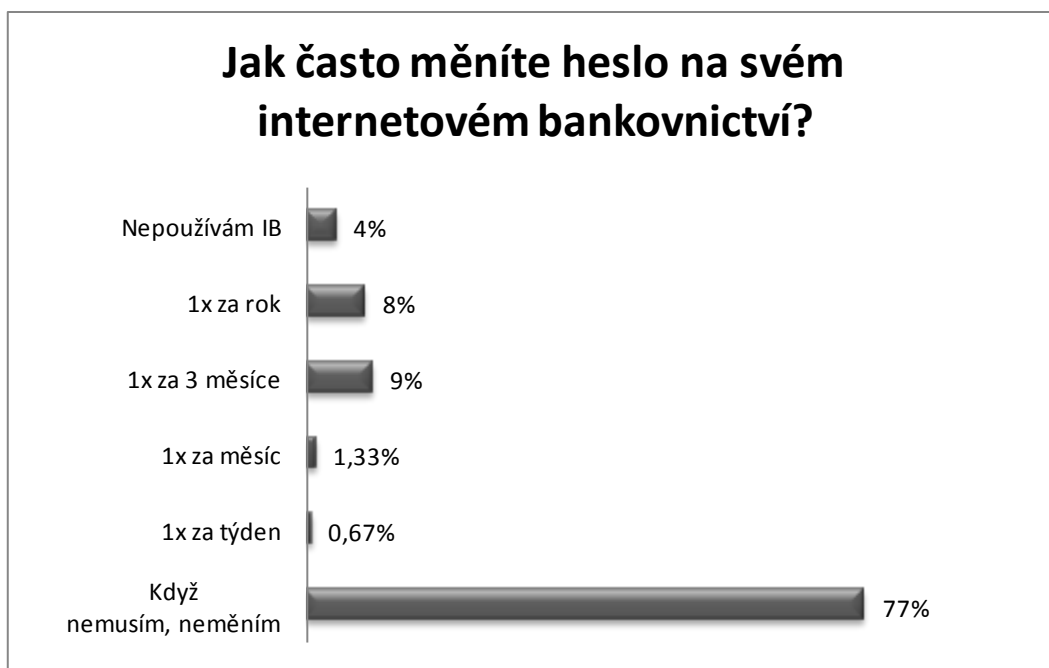


Graf 8 - Kde se přihlašujete ke svému internetovému bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

Z Grafu 8 bylo zjištěno, že 60 % respondentů se přihlašují doma na svém osobním počítači. Velkým překvapením bylo, že až 20 % respondentů se přihlašuje na počítači v práci nebo ve škole, kde jsou veřejné počítače, a to je vysoké nebezpečí úniku informací. Někteří lidé se zapomínají odhlašovat ze svých účtů nebo hrozí, že prohlížeč automaticky uloží hesla a osoba, co použije počítač po nás, se tak bez problému dostane k našemu účtu.

Mnoho lidí nedbá na bezpečí svého soukromí a svých financí. Podvodníci kromě slabého zabezpečení využívají také sociálních sítí, velice oblíbeným trikem je zneužití profilu na sociální síti Facebook. Útočník se vydává na síti za přítele a požádá vytipovanou osobu o drobný finanční příspěvek. Mnoho z nás se zájmem pomoci vyplní podvržený formulář a nestačíme se pak divit, kam nám zmizely veškeré naše úspory. Proto je vhodné se nepřihlašovat jinde, než na svém osobním počítači, kam máme přístup jen my.

Pokud se chceme přihlašovat pomocí mobilního telefonu ke svému internetovému bankovníctví, je dobré používat pouze mobilní aplikace, které jsou k tomu určené, jak již bylo zmíněno v předešlé otázce.

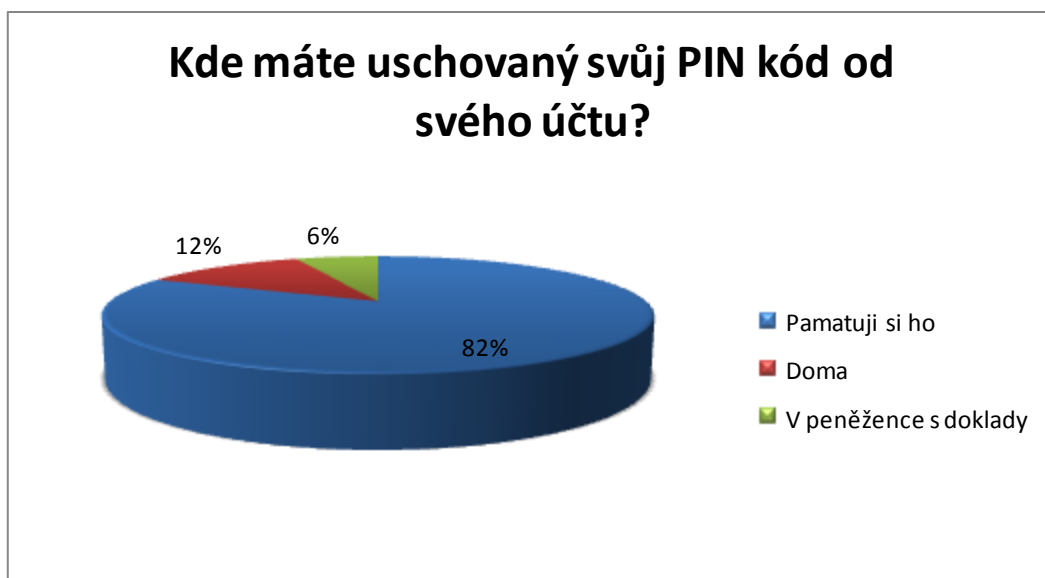


Graf 9 - Jak často měníte heslo na svém internetovém bankovníctví (zdroj: vlastní zpracování)

Na otázku, jak často měníte heslo na svém internetovém bankovníctví, drtivá většina odpověděla „Když nemusím, neměním“ a to přesně 77 %. Podle České bankovní asociace z hlediska bezpečného využívání bankovních služeb mají obrovské chyby a nedostatky v používání hesel, právě čeští klienti. I přes doporučení odborníků svá hesla vůbec nemění až do chvíle, dokud je systém nepožádá o změnu hesla. Dalším problémem je, že si velká spousta lidí vytváří triviální hesla. Mezi nejčastější hesla patří jména potomka či partnera, datum narození, jméno fotbalového klubu nebo jméno domácího mazlíčka. Pokud opravdu nemáme dostatečnou inspiraci pro tvorbu hesla, lze využít služeb k tomu určených, a to jsou například generátory hesel. Jejich nevýhodou však je, že je to kombinace čísel a písmen, která nedávají smysl, proto jejich zapamatování je velmi obtížné. Tento nedostatek lze však řešit uložením napsaného hesla na bezpečné místo doma.

Existují hardwarové pomocníci pro správu hesel, jedním ze zařízení je testovaný Personal Card System. Hesla jsou tady ukládána na čipovou kartu, která je zabezpečená PIN kódem. Karta funguje spolu se čtečkou, která po zadání aktivuje všechna hesla a zákazník se již nemusí o nic starat. Bohužel hardwarové zabezpečení není vůbec levná záležitost a jeho cena se pohybuje v řádu tisíců.

Měnit heslo jednou za rok, jak odpovědělo 8 %, je opravdu málo. Doporučená doba pro změnu hesla je alespoň 1x za 3 měsíce, to dělá pouze 9 % respondentů z našeho průzkumu.



Graf 10 - Kde máte uschovaný svůj PIN kód od svého účtu (zdroj: vlastní zpracování)

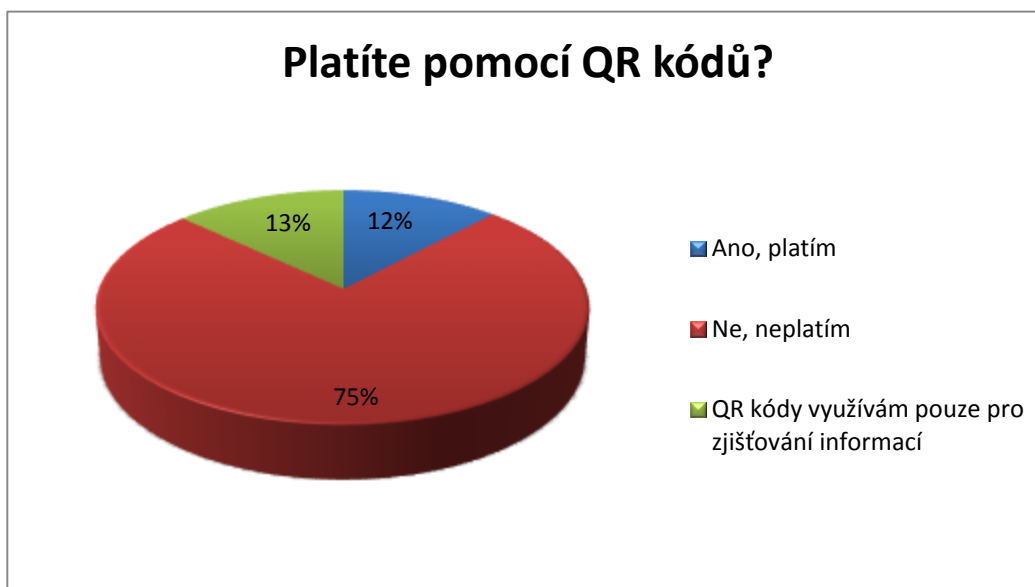
Na tuto otázku, která se váže na Graf 10, odpovědělo 82 % respondentů, že si svůj PIN kód pamatují a nikde ho napsaný nemají. Dalších 12 % dotazovaných má uložený PIN kód doma na určitém místě a zbylých 6 % respondentů mají kód v peněžence s doklady.

Nejlepší variantou se jeví možnost, že PIN lidé mají uložený doma, samozřejmě na bezpečném místě, ke kterému nemá nikdo jiný přístup. Je to z toho důvodu, že pokud PIN zapomeneme, není to vůbec levná záležitost. Po třech neúspěšných pokusech při výběru z bankomatu se platební karta zablokuje. Pokud si na PIN opravdu nevzpomeneme, nezbude nám nic jiného, než si dojet na pobočku a zažádat o jiný.

V České republice existují dvě banky, které nám starý PIN nesdělí, a to je mBank a CitiBank, u těchto dvou institucí si musíme zvolit novou kombinaci čtyřčísels. Výhodou ovšem je, že je možnost zvolit si kód podle sebe, to je větší možnost pro zapamatování. U CitiBank si PIN zvolíme přes zákaznickou linku CitiPhone, který se pomocí automatu vygeneruje, u banky mBank si klient zvolí nové heslo pomocí internetového bankovníctví.

U jiných služeb bank je povinnost zajít si na pobočku banky a vyplnit tak žádost o opětované vydání PIN, ovšem musíme počkat týden. Například klienti banky RaiffeisenBank si počkají dva týdny a zaplatí tisíc korun. Ostatní banky si účtují kolem 100 až 250 korun českých

Určitě není doporučováno nosit PIN napsaný přímo u karty, při ztrátě nebo krádeži je pak velice lehké se dostat k účtu a vybrat veškerý finanční obnos. Nejlepší je si kód pamatovat, a pro případ zapomenutí je dobré mít kód i doma napsaný na bezpečném místě. Vyhneme se tím finančnímu poplatku a času strávenému na pobočce.



Graf 11 - Platíte pomocí QR kódů (zdroj: vlastní zpracování)

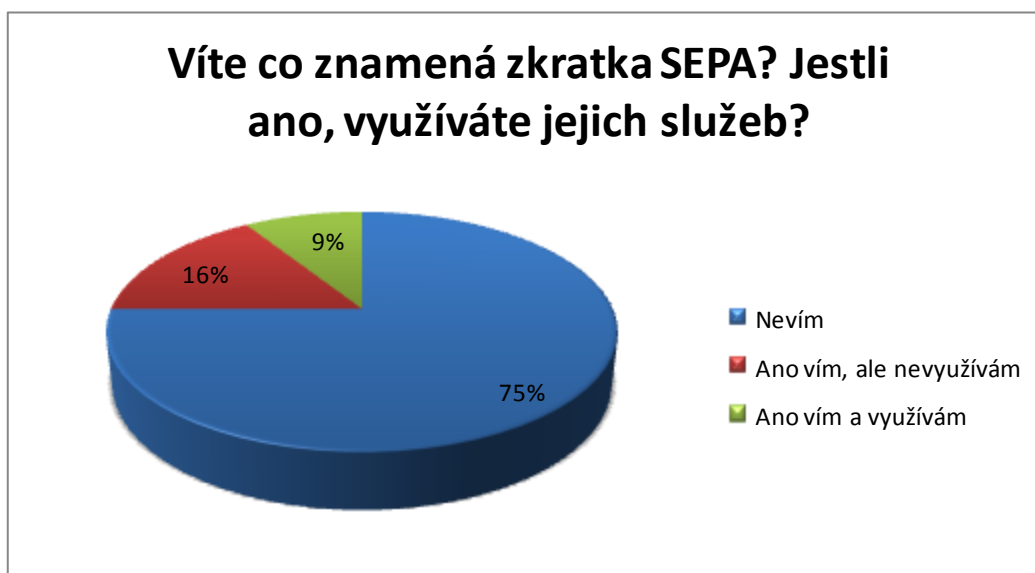
Jak z Grafu 11 můžeme vidět, až 75 % respondentů vůbec neplatí pomocí QR kódů a pouze 12 % dotazovaných tuto platbu používá. Tato odpověď byla velice překvapující, jelikož v dnešní době je tato platba velice oblíbená díky své rychlosti. Důvod nepoužívání QR kódů může být z důvodů neznalosti používání této technologie nebo lidé nevládní tzv. chytrý telefon. Chytrým telefonem se rozumí mobilní přístroj s fotoaparátem, na který lze nainstalovat čtečka pro čtení QR kódů.

Hlavním cílem této platby je usnadnění přepisování platebních údajů v mobilních bankovních aplikacích. S platbou pomocí QR kódů se setkáváme zejména na fakturách a v různých platebních dokumentech. Největší výhodou je jistota ve správnosti načtených údajů, tudíž platící nemusí mít strach, že se při vyplňování číselných údajů přepíše, je možnost něco dopsat a následně platbu odeslat do banky ke zpracování.

V současné době tuto službu nabízí většina bank České republiky, mezi prvními poskytovateli této služby byli RaiffeisenBank, Komerční banka a Česká spořitelna. Česká spořitelna je první bankou na českém trhu, která umožňuje platbu složenek a faktur pomocí QR kódu v bankomatech. Jednoduše se načte QR kód v bankomatu a daná faktura se automaticky převede na platební příkaz, který stačí jen zkontrolovat a potvrdit. Platba tak probíhá 4x rychleji v porovnání s přepisování platebních údajů.

Pouze 13 % respondentů odpovědělo, že QR kódy používají ke zjišťování informací. Tyto kódy můžeme najít prakticky kdekoli, jsou umístěny na plakátech, webových stránkách, billboardech, v tištěných médiích, atd. S QR kódy lze načítat mnoho informací, nejčastěji to je přesměrování na webové stránky, nebo načtení kontaktních údajů či získání

slevového kupónu. Výhodou je, že s načtenými informacemi lze snadno pracovat a případně je předávat dále. Informace jsou načteny, i když QR kód je zašpiněn nebo kousek utržen. Problém může nastat ve tmě, když uživatel nemá telefon s bleskem, a tak se kód bohužel nenačte. Velkou nevýhodou je, že uživatel do poslední chvíle neví, jakou informaci QR kód nese a co s ní čtečka po dekodování učiní. To by mohl být důvod, proč lidé QR kódy tolik nepoužívají. Mají strach, že QR kód bude poškozen a načte škodlivé informace pro náš telefon. Ovšem platby pomocí QR kódů jsou mnohem snazší a rychlejší a nehrozí riziko načtení špatných údajů, jelikož kód je umístěn přímo na faktuře nebo složence.



Graf 12 - Využíváte zkratky SEPA (zdroj: vlastní zpracování)

Poslední otázka byla směřovaná na SEPA platby. Velkým překvapením bylo, že 75 % respondentů vůbec neví co zkratka SEPA znamená. Pouze 16 % dotazovaných SEPA platbu zná, ale nevyužívá jejich služeb, a jenom 9 % respondentů SEPA služeb využívá.

SEPA je platba, která je uskutečňovaná v eurech, tzv. zjednodušená platba. Tato platba se používá pouze v zemích Eurozóny a dalších zemích, které se rozhodli tuto službu akceptovat. V současné době je SEPA podporována ve 35 zemích. Česká republika je členem od 8. července 2014. Proto, aby zahraniční platba mohla proběhnout jako SEPA platba je podmínkou, aby obě strany uměly takovou platbu provést, to znamená, že banka příjemce i odesílatele musí SEPA platbu podporovat.

V České republice aktivně nabízí SEPA úhrady mnoho bank, k těm nejznámějším patří například Česká spořitelna, Komerční Banka, ČSOB, UniCredit bank, atd.

SEPA platba je mnohem výhodnější než klasické zahraniční platby, proto je velmi výhodné ji využívat. Při přijímání i odesílání platby je vždy známá částka, kterou budeme platit, u nás je to 25 Kč, bez ohledu na to, kolik peněz posíláme. U této platby máme jistotu, kdy dorazí na účet příjemce, mělo by to být do jednoho pracovního dne. Při požadavku platby ještě tentýž den, zaškrtneme položku „*Check box Urgent*“ a platba bude provedena ještě ten den.

5 Shrnutí a doporučení

Cílem bakalářské práce byla analýza elektronického bankovníctví a platebního styku se zaměřením na vybraný segment klientů. V rámci své práce jsem pro tuto analýzu využila dotazníky a zaměřila jsem je pouze na studenty vysokých škol do 26 let, tudíž mladí lidé, kteří mají zájem o zrychlení plateb, šetření času a nové trendy ve způsobech placení. Bohužel z hlediska bezpečnosti se neklade tak velký důraz, jaký by měl být, na bezpečí své a svých finančních úspor.

Z průzkumu vyplynulo, že klienti (studenti) si nejvíce informací o daném produktu zjišťují na webových stránkách banky, tam naleznou aktuální a pravdivé informace. Nedoporučuje se dávat na rady kamarádů a známých, protože co může být vhodné pro ně, nemusí být vhodné pro nás a naopak. Dále je vhodné si domluvit schůzku na určitou hodinu s bankovním bankéřem či poradcem pro firemní klientelu, vyhneme se tak tím dlouhému čekání a frontě v kamenné pobočce banky. Bankéře se nemusíme bát zeptat na vše, co nás zajímá a co nám není jasné v dané oblasti, určitě se zeptat i na jeho doporučení a konkrétní názor.

Kamenné pobočky mají své opodstatnění a určitě nezaniknou ani v moderním světě, kde internet je nedílnou součástí našich životů. Záležitosti jako založení účtu nebo zažádání o půjčku bohužel ještě přes internet řešit nelze. Pozor by si klienti měli dávat na falešné obchodní zástupce nebo na falešné zaměstnance bank, kteří zcela nejčastěji kontaktují klienta telefonicky s cílem je informovat o určitých změnách, následně si sjednají osobní schůzku a chtějí vyplnit formuláře, které se týkají citlivých informací o platební kartě. V takovém případě je důležité, žádné informace neposkytovat, požadovat prokázání totožné osoby a zapsat si tyto informace a následně kontaktovat svoji banku o tomto jednání.

Dále se práce zabývala nákupem přes internet a jeho bezpečností. V současné době je nákup online velice oblíbený pro svoji rychlost a pohodlnost, zvláště tak u mladých lidí. Problém je v tom, že s počtem nákupů roste i počet podvodů, proto je důležité vybrat si správný způsob platby. Pro placení na internetu se doporučuje platba kartou nebo přes elektronický platební systém. Platba online platební kartou bývá chráněna systémem 3D Secure. Ten používá ke své ochraně SMS kód, který zašle na náš mobilní telefon, a tím si ověří totožnost uživatele. Platba kartou je doporučována i při platbě v obchodě.

Elektronické platební systémy nejsou v České republice až tolik rozšířené, nicméně jejich platby jsou velice bezpečné a pohodlné. Jejich bezpečnost spočívá v tom, že kupující

pošle peníze provozovateli platebního systému a ten následně zašle peníze příjemci platby. Obchodník tak nedostane žádné informace ohledně platební karty nebo jiných citlivých údajů, kterých by mohl zneužít. Účet můžeme mít u více platebních systémů, jejich vedení je zdarma a poplatky za převod jsou velice nízké. Proto je tato platba vhodná i pro studenty.

Při komunikaci banky s klientem se často využívá i služeb přímého bankovníctví, nejčastěji je to pomocí internetu. Internetové bankovníctví nám poskytuje informace o pohybech na účtu, což je ekologické, a nemusíme platit za papírové výpisy z banky. Internetbanking je v dnešní době velice oblíbený a používá ho stále více lidí, avšak musí se dávat pozor na jeho bezpečnost, kterou většina klientů banky nepovažuje za důležitou. Největší chybou, kterou lidé dělají je, že se přihlašují na veřejných počítačích nebo pomocí mobilních telefonů. Doporučuje se přihlašovat pouze na bezpečném zařízení, protože s pomocí speciálních programů je možné zpětně dohledat předchozí operace, které byly na počítači provedeny, toto se týká především internetových kaváren s veřejně přístupnými počítači, a hrozí riziko zneužití údajů nebo odcizení finančního obnosu. Při přihlašování pomocí mobilních telefonů je důležité využít oficiální bankovní aplikaci, která je k tomu právě určená, a nepřihlašovat se přes internet v telefonu.

Dalším zabezpečením jsou hesla, pomocí kterých si své internetové bankovníctví chráníme. Hesla by měla být silná a být vhodně zvolena, s tím mohou pomoci generátory, které heslo náhodně vygenerují. Hesla by se měla i pravidelně měnit, spousta z nás si heslo nezmění až do chvíle, kdy ho k tomu vyzve program, to je obrovská chyba. Doporučuje se měnit hesla alespoň jednou za tři měsíce. Stejná pravidla platí i při dodržování bezpečnosti s PIN kódem od platební karty, které nemá být nikdy napsané na kartě nebo schované v peněžence s doklady. Doporučuje se tyto hesla dobře pamatovat a pro případ zapomenutí mít hesla uložená doma na bezpečném místě, jelikož jejich zapomenutí není vůbec levná záležitost a musíme si na hesla poměrně dlouho počkat.

V dotazníku byly dvě otázky směřovány na placení pomocí QR kódu a na SEPA platby, jsou to takové trendy ve způsobech placení, které nejsou u nás až tolik využívány. Při placení pomocí QR kódů nehrozí přepsání čísla nebo určitých dat, vše se načte pomocí tohoto kódu, dále se platba pouze zkontroluje a odešle. Pro načtení QR kódů je zapotřebí mít mobilní telefon s fotoaparátem a nainstalovanou čtečkou. Tuto službu lze nalézt i na bankomatech vybraných bank, kde po zvolení služby „*Platit pomocí QR platby*“ se kód načte a platba provede, vše je velice rychlé a bezpečné, proto bych tuto platbu zcela jistě doporučila. Z průzkumů však vyplývá, že platba pomocí QR kódů se používá jen velmi zřídka.

Platbu SEPA hodně lidí bohužel nezná nebo jí nepotřebuje. Využívat jejich služeb je však velice výhodné, výhodnější než klasické zahraniční platby, a máme jistotu, že platba bude provedena velice rychle.

Někteří lidé mají z nových trendů v placení strach, proto se o ně ani nezajímají, ani těchto služeb nevyužívají. Avšak zvyšuje se počet lidí, kteří využívají plateb pouze pomocí platebních karet, informace o svém účtu získávají pouze přes internetové bankovníctví a návštěvu kamenné pobočky prakticky nepotřebují. Samozřejmě šetříme tak svůj čas, neboť se vyhneme návštěvě banky. Je ale o to víc důležité, abychom dbali na bezpečí svých peněz.

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce byla analýza elektronického bankovníctví a platebního styku se zaměřením na vybraný segment klientů. S nástupem internetu se otevřely možnosti ve všech směrech a oblastech, také bankovníctví prodělalo mnoho změn.

Práce byla rozdělena do logicky na sebe navazujících částí. V první části byl definován platební styk a mezibankovní systém CERTIS, který je provozován ČNB. Dále byly charakterizovány prostředky pro uskutečnění jak hotovostního platebního styku pomocí bankovek a mincí, tak bezhotovostního platebního styku, kde byly popsány nástroje platebního styku, hlavně tedy platebních karet.

Další část práce byla zaměřená na bezpečnost komunikace klienta s bankou a na možnosti uskutečnění bezhotovostního platebního styku pomocí různých trendů. Bylo popsáno přímé bankovníctví, hlavně tedy internetové a telefonní. Byly charakterizovány elektronické platební systémy, kde byly především zmíněny dva nejpoužívanější platební systémy u nás, a to je PayPal a PaySec. Dále byly vybrány a popsány určité trendy ve způsobech placení, a to zejména QR platby a SEPA platby.

Praktická část byla vyhodnocena pomocí dotazníkového šetření, které bylo zaměřeno pouze na studenty vysokých škol, tedy na lidi, pro které je nedílnou součástí denního života internet. S nástupem moderních technologií nastaly změny také v oblasti bankovníctví. V současné době lidé přecházejí od hotovostních plateb k platbám pomocí platební karty, od nákupů v kamenných obchodech k nákupům na internetu, od návštěv bank k úpravám na svém internetovém bankovníctví. Důvody jsou jasné, tyto platby šetří čas i peníze. Ale o to větší důraz lidé musí klást na bezpečnost svého účtu a svých peněz.

Vyhodnocení dotazníku odpovídalo současným trendům ve využívání komunikačních kanálů mezi studenty. Respondenti používají internetové bankovníctví, prakticky pro všechno, zjišťují pohyby na svém účtu, nastavují si služby, komunikují s bankou atd. Přitom vůbec nehledí na bezpečnost svých údajů, přihlašují se odkudkoliv, tedy i z veřejně dostupných počítačů, což má za následek možné krádeže a podvody. Dále si volí jednoduchá triviální hesla, která když nemusí, tak si je nezmění. Elektronické platební systémy používá jen malé procento z dotazovaných lidí, i když jejich vedení je zdarma a platba pomocí nich se řadí k jedněm z nejbezpečnějších. Mnoho dotazovaných nemá vůbec v podvědomí platby pomocí QR kódů nebo SEPA platby, které vlastně platbu zrychlují a zjednodušují.

Začátek 21. století byl počátkem pro využívání nejmodernějších forem elektronického bankovníctví. Banky používají pro činnost svých systémů elektronického bankovníctví nejnovější moderní technologie. Klient se setkává s nástroji, se kterými elektronická aplikace banky komunikuje, a s koncovými zařízeními, které se pro tuto komunikaci používá. Mnoho lidí se bojí moderních technologií a začne tyto technologie používat až tehdy, když jsou zcela rozšířené. Velké procento lidí se nejvíce nechá ovlivnit názory ostatních, kteří nemusí mít ve všem pravdu. Nejbezpečnější způsob získávání informací je návštěva banky, kde se dozvíme vše potřebné i o nových trendech a používaných technologiích. Poté se již nemusíme bát jejich využívání.

Seznam použité literatury

- [1] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006. ISBN 80-717-9462-7.
- [2] *Zákony pro lidi: Sbíрка zákonů ČR. : Sbíрка zákonů ČR v aktualizovaném konsolidovaném znění* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz>.
- [3] REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-240-6.
- [4] SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. *Platební styk*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. ISBN 80-726-5072.
- [5] DITTRICHOVÁ, Jaroslava. *Základy financí*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-409-0.
- [6] Česká národní banka: ČNB. : *Platební styk, Bankovky a mince, Měnová politika, Finační trhy* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/index.html>.
- [7] *Papírová platidla: Bankovky* [online]. Registrovaní v Národní knihovny České republiky [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.papirovaplatidla.cz>.
- [8] Finance.cz: *Platební styk. Vše o finančních trzích na jednom místě* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/>.
- [9] Business center: Informační server pro podnikání. : *Zákony, Finance, Právo, Platební styk* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://business.center.cz/>.
- [10] KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005. Finance (Computer Press). ISBN 80-251-0882-1.
- [11] KOVAŘÍK, Zdeněk. *Směnka a šek v České republice*. 6., přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, 2011. Beckova edice právo a hospodářství. ISBN 978-80-7400-402-5.
- [12] SCHLOSSBERGER, Otakar a Ladislav HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005. ISBN 80-726-5073-4.
- [13] JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0195-2.
- [14] JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0685-7.

- [15] *Finance iDNES: Vše pro vaše osobní finance* [online]. Provozovatelem serveru iDNES.cz je MAFRA, a. s., se sídlem Karla Engliše 519/11, 150 00 Praha 5, IČ: 45313351 [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://finance.idnes.cz>.
- [16] Finanční gramotnost: Naučte se pracovat s penězi. *Online kurzy: Platební karty* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.nenechsedojit.cz/>.
- [17] Penize.cz: Půjčky, Hypotéky, Daně, Kurzy měn, Akcie. : *Platební karty a jejich druhy* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/>.
- [18] Platební karty: *PlatebniKarty.info je zaměřen na moderní bezhotovostní platební nástroj platební karty* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://platebnikarty.info/>.
- [19] Měsec.cz: Váš průvodce finančním světem. *Finance, Platební karty* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/>
- [20] Srovnání a online prodej finančních produktů na Měsec.cz: *Chytře na osobní finance* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://prodej.mesec.cz/>.
- [21] Bankovní karty: Oficiální webová stránka Sdružení pro bankovní karty. *SBK* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.bankovnikarty.cz/>
- [22] Česká spořitelna: Osobní finance. *Oficiální stránka banky: Jsme Vám blíž* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/>.
- [23] Bezpečně online: *STRÁNKY PRO VŠECHNY ZÁJEMCE O BEZPEČNÝ INTERNET* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.bezpecne-online.cz>.
- [24] ExChange: *Platby do zahraničí - SEPA* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.exchange.cz/>
- [25] Česká bankovní asociace: *ČBA* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <https://www.czech-ba.cz>.
- [26] SuperCASH: *Platební kanál, který slouží ke zprostředkování hotovostních plateb mezi obchodníkem a zákazníkem jeho internetového obchodu* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.supercash.eu/>.
- [27] Česká pošta: Platební a finanční služby. : *SuperCash* [online] [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/>.
- [28] STRNADOVÁ, Věra. *Interpersonální komunikace: monografie*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-157-0.

- [29] SystemOnline: Ekonomické a informační systémy v praxi. : *S přehledem ve světě informačních technologií* [online]. [cit. 2016-04-02].
Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/>.
- [30] *Platební systémy: Platby přes internet, elektronické peněženky* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://platebni-systemy.webnode.cz/>.
- [31] GPayments: 3-D Secure Authentication Solutions. : *Verified by Visa* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.gpayments.com/>.
- [32] PayPal: *Pay online and Set Up a Merchant Account* [online]. [cit. 2016-04-02].
Dostupné z: <https://www.paypal.com/cz/>
- [33] PaySec: Bezpečné nakupování na internetu. : *Platební nástroj na českém Internetu* [online]. [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <https://www.paysec.cz>
- [34] CHROMÝ, Jan. *Elektronické podnikání*. 2. přeprac. vyd. Praha: Vysoká škola hotelová, 2009. ISBN 978-80-86578-96-5.
- [35] QR kódy a QR Code Technologie: *QR* [online]. [cit. 2016-04-02].
Dostupné z: <http://www.qr-kody.cz/qr-kod>.

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Ochranné prvky bankovek	6
Obrázek 2 – Schéma platební karty	12
Obrázek 3 – Základní komponenty EPS.....	20
Obrázek 4 – Ukázka OR kódu.....	23

Seznam grafů

Graf 1 - Odkud získáváte informace o produktech banky	25
Graf 2 - Proč navštěvujete kamennou pobočku banky	26
Graf 3 - Odkud získáváte informace o svém účtu	27
Graf 4 - Způsob online nakupování	28
Graf 5 - Jaký způsob platby preferujete z hlediska bezpečnosti	29
Graf 6 - Jaký používáte internetový platební systém	31
Graf 7 - Využíváte služeb přímého bankovníctví	32
Graf 8 - Kde se přihlašujete ke svému internetovému bankovníctví	33
Graf 9 - Jak často měníte heslo na svém internetovém bankovníctví	34
Graf 10 - Kde máte uschovaný svůj PIN kód od svého účtu	35
Graf 11 - Platíte pomocí QR kódů	36
Graf 12 - Využíváte zkratky SEPA	37

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Dotazník na téma: Platební styk

Dobry den,

jmenuji se Klára Jarolímková a jsem studentkou oboru Informační management na Univerzitě v Hradci Králové. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění mého dotazníku, který se zabývá způsoby placení a využívání internetového bankovníctví.

Dotazník je zaměřen pouze pro studenty do 26 let, proto prosím právě ty, o vyplnění dotazníku.

Dotazník je určen pouze pro studijní účely jako pomůcka k vypracování bakalářské práce. Údaje, které budou získány z tohoto šetření, nebudou zneužity. Dotazník je anonymní.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci.

Klára Jarolímková

1. Pohlaví:

- Žena
- Muž

2. Odkud získáváte informace o produktech banky?

- Webové stránky banky
- Tištěné zdroje
- Od kamarádů a známých
- Na pobočce banky

3. Proč navštěvujete kamennou pobočku banky?

- Získávání informací
- Uzavření smlouvy (založení účtu, úvěr, atd.)
- Nenavštěvuji kamennou pobočku
- Vklad, výběr peněz

4. Odkud získáváte informace o svém účtu?

- Telebanking
- Výpis z účtu
- Internetbanking (IB)
- Bankomat

5. Způsob online nakupování:

- Dobírka
- Platba kartou
- Platba přes IB
- Platba přes EPS
- Nenakupuji online

6. Jaký způsob platby z hlediska bezpečnosti preferujete?

- Hotovost
- Platební karta
- Příkaz k úhradě, k inkasu
- Platba převodem na bankovní účet

7. Jaký používáte internetový platební systém?

- Paypal
- Paysec
- Jiný
- Nepoužívám

8. Využíváte služeb přímého bankovníctví? Jakých?

- Internetbanking
- Telebanking
- Homebanking
- GSM banking
- Nevyužívám

9. Kde se převážně přihlašujete do svého internetového bankovníctví?

- Ve škole, v práci
- Doma na svém PC
- Na mobilním telefonu
- Nepoužívám IB

10. Jak často měníte heslo na internetovém bankovníctví?

- 1x týdně
- 1x za měsíc
- 1x za 3 měsíce
- 1x za rok
- Když nemusím, neměním
- Nepoužívám IB

11. Kde máte uschovaný svůj PIN kód od svého účtu?

- V peněžence s doklady
- Pamatuji si ho
- Doma

12. Platíte pomocí QR kódů?

- Ano, platím
- Ne, neplatím
- QR kódy využívám pouze pro zjišťování informací

13. Víte, co znamená zkratka SEPA? Jestli ano, využíváte jejich služeb?

- Ano vím, ale nevyžívám
- Ano vím a využívám
- Nevím

Zadání práce

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2014/2015

Studijní program: Systémové inženýrství a informatika
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Informační management (im3-p)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Jarolímková Klára	Bílá Třemešná 432, Bílá Třemešná	I1301079

TÉMA ČESKY:

Platební styk

TÉMA ANGLICKY:

Payments

VEDOUcí PRÁCE:

Ing. Jaroslava Dittrichová, Ph.D. - KE

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl - Analýza elektronického bankovníctví a platebního styku se zaměřením na vybraný segment klientů, studenti


Osnova:

1. Úvod, cíl a metodika
2. Platební styk
3. Bezpečnost a komunikace klienta s bankou
4. Dotazníkové šetření
5. Shrnutí a doporučení
6. Závěr

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

- DITTRICHOVÁ, J., a kol. , Základy financí, GAUDEAMUS 2014, UHK, ISBN 978-80-7435-409-0
[2]REVENDA, Z. a kol. Peněžní ekonomie a bankovníctví, Management Press, Praha 2011, ISBN 978-80-7261-240-6
Dittrichová, J. a kol.: Základy financí. Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus 2014, 1. Vydání. 213 s. (s. 51-88, 115-180, 166-188), ISBN 978-80-7435-409-0
[3]POLOUČEK, S. Bankovníctví, C.B.Beck, Praha 2006, ISBN 80-7179-462-7
[4]PTATSCHEKOVÁ, J., DITTRICHOVÁ, J., Dvacet let české koruny na pozadí vývoje obchodního bankovníctví v České republice. Grada. Praha 2013, ISBN 978-80-247-4681-4
- [1]Revenda, Z.: Peněžní ekonomie a bankovníctví, 2005 a pozdější vydání
[2]Dittrichová, J.: Studijní materiály k předmětu bankovníctví, on-line www.uhk
[3]DURČÁKOVÁ, J., Mezinárodní finance, Management Press, Praha 2011, ISBN 978-80-7261-221-5
[4]Kolektiv autorů: Bankovníctví, Bankovní institut, a.s., Praha, 2005, ISBN 80-7265-080-7
[5]PTATSCHEKOVÁ, J., DITTRICHOVÁ, J., Dvacet let české koruny na pozadí vývoje obchodního bankovníctví v České republice. Grada. Praha 2013, ISBN 978-80-247-4681-4
[6]DITTRICHOVÁ, J., PTATSCHEKOVÁ, J., JIDRA, V., Základy financí, GAUDEAMUS 2010, UHK, ISBN 978-80-7435-074-0

Podpis studenta:



Datum:

15.10.2015

Podpis vedoucího práce:



Datum:

15.10.2015