

Průvodce pro spotřebitele



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

NOVÉ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY: UMÍME JE VYUŽÍVAT? ZNÁME RIZIKA?

**František Klufa
Viktor Vodička**



NOVÉ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY: UMÍME JE VYUŽÍVAT? ZNÁME RIZIKA?

Dr. Ing. František Klufa, Mgr. Viktor Vodička

OBSAH

| | |
|---|----|
| PŘEDMLUVA | 3 |
| 1. PLATEBNÍ SVĚT A JEHO ROZVOJ | 4 |
| 2. DRUHY PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ UŽÍVANÝCH V ČR | 4 |
| 2.1. Hotovostní platby | 4 |
| 2.2. Bezhotovostní platby | 5 |
| 2.2.1. Úhrady (kreditní operace) | 6 |
| 2.2.2. SEPA (Single Euro Payments Area) | 6 |
| 2.2.3. Inkasní forma placení (přímé debety) | 7 |
| 2.2.4. Platební karty | 7 |
| 2.2.5. Bankomat (ATM) | 9 |
| 2.2.6. Platby mobilními telefony a elektronické peněženky | 10 |
| 2.2.7. Platby virtuální měnou | 11 |
| 2.2.8. On-line platební tlačítka | 11 |
| 2.2.9. Smartbanking | 12 |
| 2.2.10. E-commerce on-line platby na internetu | 12 |
| 2.2.11. Zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure) | 13 |
| 3. ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ | 13 |
| 3.1. Zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví | 13 |
| 3.2. Zásady bezpečného užívání platební karty | 15 |
| 4. SLOVO O AUTORECH | 16 |
| 5. PRAMENY | 17 |



PŘEDMLUVA

V roce 2013 vyšlo ve Sdružení českých spotřebitelů (SČS) první vydání této publikace jen s mírně odlišným názvem (Elektronické platební prostředky - jak se vyhnout rizikům).

Při její přípravě jsme vycházeli ze zkušeností, že klienti a spotřebitelé služeb finančního trhu se nechovají dostatečně zodpovědně vůči jejich finančním prostředkům, uloženým na jejich bankovních kontech. Úroveň finanční gramotnosti proto není jen otázkou správného a rozumného přístupu k zadlužování sebe či své rodiny anebo porozumění nástrojům k efektivnímu zhodnocování peněz, ale také hlavně pochopení správné komunikace s poskytovateli finančních služeb, v daném případě tedy typicky s bankou. Komunikaci, která je založena na opatrnosti a ohleduplnosti ke svým penězům.

O publikaci byl velký zájem, náklad je dávno rozebrán, a i když je příručka dostupná na stránkách SČS, rozhodli jsme se pro reedici, včetně zohlednění některých drobných úprav.

Komunikace s bankou je nedílnou součástí života. Naše zodpovědnost je přitom vystavována novým a novým zkouškám. Problém podvodů při bezhotovostních platbách v Evropě je po řadu let spojen s existencí dobře organizovaných skupin, jejichž aktivity jsou přeshraniční. Evropská komise proto požaduje, aby se všechny zainteresované strany podílely na řešení problému; v mnoha členských státech je třeba bojovat skupinově proti tomuto druhu podvodného jednání. I tento nevídaný aspekt sektoru služeb finančního trhu podtrhuje potřebu soustavného zapojení spotřebitelských sdružení do informování a vzdělávání veřejnosti a udržování či zvyšování ostražitosti a opatrnosti každého uživatele finančních služeb.

SČS se tématem finančních služeb zabývá průběžně a dlouhodobě. Působí v řadě poradních a pracovních mezirezortních skupin s cílem přispívat ke zvyšování kvality, k dostupnosti služeb finančního trhu i ke vzdělávání spotřebitelů. S tím souvisí i účinnější prevence a ochrana před různými nekalými a podvodnými praktikami.

Krédem SČS je „jen poučený spotřebitel se může účinně bránit“. Uvádím to zde s jistou opatrností. Často se totiž setkáváme s jevem, že poskytovatel služby zahrne občana přemírou informací o službě a produktech a poněkud licoměrně podotkne, že je na spotřebiteli, aby se ve věci vzdělával, byl finančně „gramotný“ a dokázal se v problematice orientovat. Jsme si vědomi, že finanční vzdělání nás, spotřebitelů, je nízké – k naší škodě. Neboť dokáže-li se spotřebitel lépe orientovat v kvalitě finančních služeb a správně se rozhodovat, pomůže sám sobě v dané volbě, zejména přispívá k vyšší kvalitě celého trhu. Ekonomická krize, doznívající ještě na počátku této dekády, přinesla řadu problémů na trhu finančních služeb a kredit poskytovatelů služeb výrazně poklesl. To vede Evropskou komisi k vyvíjení řady iniciativ, které mají výrazně regulovat trh a důvěru mu vrátit. Nové legislativní nástroje jsou vytvářeny i na národní úrovni. Samozřejmě je regulátorem deklarováno, že se tak děje prioritně ve prospěch spotřebitele. Sám autor této předmluvy není velkým příznivcem tužší a tužší regulace a připomíná, že každou regulaci nakonec spotřebitel zaplatí. Nemluvě o tom, zda se důvěra dá vůbec „vyregulovat“.

Dosažení vyvážené, rozumné regulace je samozřejmě složitý proces, vždy s nejasným a nejistým výsledkem, teprve „život“ ukáže funkčnost a účinnost. Co ale každý spotřebitel může udělat hned a vždy, je uvědomovat si a zvyšovat zodpovědnost za své rozhodování.

Přejeme si, aby mu k tomu byla tato publikace nápomocna.

Ing. Libor Dupal, předseda správní rady Sdružení českých spotřebitelů.

1. PLATEBNÍ SVĚT A JEHO ROZVOJ

Platební svět je dynamicky rozvíjející se oblastí. Hotovostní platba je v některých částech světa stále dominujícím způsobem úhrady a významnou roli hraje i v úhradách v ČR. Užívání běžných účtů ke každodenním transakcím je však již standardem, užití a rozvoj platebních karet je také stále rozšířenější a více a více nastupují platby mobilní, jež je možné realizovat kdekoli a kdykoli. Trendy v platebním světě v ČR, které lze zaznamenat:

- technologický i procesní stav v oblasti platebních služeb v ČR je na vysoké úrovni
- platby se ověřují převážně on-line
- objevují se nové formy všech karet (mobilní telefony, samolepky, virtuální účty, peněženky v mobilu atd.)
- očekává se vstup nových hráčů (mobilní operátoři, obchodníci)
- karetní řešení jsou vzájemně propojena a komunikují spolu
- posun k multifunkčním kartám je způsoben klientskou poptávkou (jedna karta místo mnoha, integrace věrnostních systémů), preferencí úspor z rozsahu a regulatorními požadavky
- objem bezhotovostních transakcí se zvýší, protože:
 - spotřebitelé preferují bezpečnost a pohodlí
 - je tlak veřejnosti na úspory transakčních nákladů
 - jsou levnější a dostupnější technologie i zpracování
 - jsou regulační tlaky na omezení hotovostních operací

Banky a platební instituce jsou a budou hlavní součástí oblasti platebních služeb. Jsou k tomu aktivně legitimovány příslušnou legislativou a hrají dominantní roli, například tím, že vyšší náklady hotovostních plateb promítají na zákazníka. Výhodnost postavení pro banky je i velikost jejich klientské základny a současně propojení na maloobchod (retail), partnery, firmy, ale například i státní instituce. Vzájemné propojení těchto kanálů bude nezbytnou součástí úspěšného působení v této oblasti.

2. DRUHY PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ UŽÍVANÝCH V ČR

2.1. Hotovostní platby

Nejčastěji používaným platebním nástrojem jsou tradičně bankovky a mince. V souladu se zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, má tato výhradní právo vydávat do oběhu bankovky a mince včetně mincí pamětních a řídit peněžní oběh. ČNB dbá o plynulý a hospodárny peněžní oběh. Prostřednictvím svých poboček spravuje zásoby bankovek a mincí, stahuje z oběhu a ničí opotřebované bankovky a mince a vyměňuje poškozené peníze za nové. Zajišťuje uměleckou a technickou přípravu platidel, jejich výrobu a dodávky. Podílí se na přípravě právní a technické ochrany platidel proti padělání a na jejich realizaci. Zkoumá platnost platidel a eviduje padělané a pozměněné bankovky a mince zadržené na území České republiky. Bankovky a mince jsou přijímány a vypláceny zejména v bankách,

na poštách a v síti bankomatů na celém území České republiky. Po vzniku České republiky v roce 1993 byly postupně vydávány nové bankovky a mince s dokonalejšími ochrannými prvky odpovídajícími evropskému standardu. Bankovky jsou vydávány v šesti nominálních hodnotách (Kč 100, 200, 500, 1000, 2000, 5000) a mince v šesti nominálech (Kč 1, 2, 5, 10, 20, 50).

2.2. Bezhotovostní platby

Česká národní banka se podílí podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance ve znění pozdějších předpisů na přípravě zákonných úprav v oblasti platebního styku a zúčtování bank, poboček zahraničních bank a spořitelních a úvěrních družstev. Pečuje o plynulost a hospodárnost platebního styku a podílí se na zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a efektivnosti platebních systémů a na jejich rozvoji. ČNB provozuje systém mezibankovního platebního styku CERTIS (Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement system), ve kterém vede účty bankám, spořitelním a úvěrním družstvům a pobočkám zahraničních bank a zajišťuje jejich vzájemný platební styk. Dále ČNB vede účty a poskytuje služby platebního styku organizačním složkám státu, jejich příspěvkovým organizacím, státním fondům, územně samosprávným celkům a dalším subjektům v souladu se zákonem o rozpočtových pravidlech. ČNB nevede účty a neposkytuje služby s tím související fyzickým osobám, s výjimkou svých zaměstnanců.

Při bezhotovostním platebním styku se peníze převádějí z účtu plátce na účet

příjemce platby. Provádění bezhotovostního platebního styku je vyhrazeno platebním institucím, kterým k tomu ČNB udělila povolení. Jediným systémem mezibankovního platebního styku v České republice, který zpracovává mezibankovní platby v českých korunách, je systém CERTIS, který zahájil provoz 8. března 1992. Každý účastník systému CERTIS je jednoznačně identifikován kódem banky, jež je povinnou součástí každé bezhotovostní platební transakce. V rámci platebního styku se používají další číselné kódy (tzv. symboly plateb), které blíže specifikují platbu. Vznik a provozování systému CERTIS, stejně jako práva a povinnosti účastníků, jsou stanoveny zákonem o platebním styku. Přímými účastníky mezibankovního platebního styku mohou být banky, pobočky zahraničních bank i spořitelní a úvěrní družstva. CERTIS, umístěný v prostorách ústředí ČNB, komunikuje pouze s centrály jednotlivých bank. Pro každou platební instituci vede ČNB pouze jeden účet mezibankovního platebního styku. Znamená to, že např. banky musejí nejprve interně zpracovat veškerá data ze svých poboček a poté z nich vyčleňovat převody do dalších bank nebo platebních institucí. Nejčastějším způsobem používání bezhotovostních plateb na území České republiky jsou úhrady (kreditní operace), inkasní formy placení (přímé debety), platební karty, bankomaty (ATM), platby prostřednictvím mobilních telefonů, elektronické peněženky a peníze. K méně častým způsobům bezhotovostních plateb patří šeky, směnky, prémiová telefonní čísla a jiné způsoby úhrad ze strany spotřebitelů.

2.2.1. Úhrady (kreditní operace)

Úhrady jsou nejrozšířenější formou bezhotovostního placení v České republice. Tuto formu využívají zejména právnické osoby a podnikatelé k úhradě svých závazků vzniklých na základě kontraktů. Úhradou je však možné provést jakoukoli platbu. Banky provádějí pro své klienty také převody pravidelně se opakujících plateb (např. nájem, voda, plyn) na základě jejich trvalého příkazu. Klienti mohou předávat platební příkazy v elektronické podobě nebo na tiskopisech. Banky poskytují v současné době různé druhy elektronických služeb a většina příkazů je předávána v elektronické podobě. Lhůty pro úhrady jsou stanoveny zákonem o platebním styku. Uskutečňuje-li se úhrada v rámci jedné banky, účet příjemce je kreditován týž den, kdy byl účet plátce debetován. Uskutečňuje-li se úhrada mezi dvěma bankami, účet příjemce by pak měl být kreditován zpravidla do konce následujícího pracovního dne. Převod lze uskutečnit jak v rámci jedné převádějící instituce, tak mezi dvěma institucemi na území jednoho státu a rovněž i v rámci zahraničního platebního styku. Převody se provádějí na základě předloženého vyplněného dokumentu, kterým může být příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, hromadný příkaz k úhradě, trvalý příkaz k úhradě v rámci tuzemského platebního styku nebo payment order určený pro zahraniční platební styk. Tyto dokumenty musejí splňovat stanovené náležitosti, mezi které patří zejména bankovní spojení plátce a příjemce (skládá se z čísla účtu a identifikačního

kódu banky), měna, částka, datum vystavení příkazu a podpis výstavce, u zahraničního dokumentu je nutné uvést navíc jméno a adresu peněžního ústavu příjemce a účel úhrady.

Dominantním způsobem úhrad jsou platby přes elektronické bankovníctví, nově doplněné platbami ze smartbankingu a dalších mobilních aplikací.

2.2.2. SEPA (Single Euro Payments Area)

SEPA zahrnuje platební styk v eurech v rámci jednotného evropského prostoru, na základě jednotných technických standardů, obchodní praxe, společné infrastruktury a harmonizované legislativy. SEPA poskytuje uživatelům stejně rychlé, bezpečné a jednoduché bezhotovostní platby v eurech jako v tuzemsku v národní měně. Účty plátce a příjemce mohou být v jakémkoliv měně, měnou převodu/inkasa však musí být výhradně euro. Výhody SEPA:

- dosažitelnost jakéhokoliv účtu v rámci SEPA z jednoho účtu v tuzemsku
- transparentní poplatky (znáte veškeré poplatky spojené s transakcí na své straně)
- jednotný právní rámec pro poskytování platebních služeb
- závazné lhůty zpracování (tři dny na zpracování platby mezi účtem plátce a příjemce)
- zcela nové schéma přímého inkasa společného pro celou SEPA
- neomezená akceptace platebních karet v rámci celé EU
- rychlejší vypořádání plateb a zjednodušené zpracování
- jednotné schéma zpracování plateb

v celé EU umožňující rozvoj doplňkových služeb

- jednotný XML formát platebních příkazů

2.2.3. Inkasní forma placení (přímé debety)

Inkasní forma placení je v České republice běžně využívána k provádění určitých druhů plateb, zejména za energii, telekomunikační poplatky nebo závazky vyplývající z některých kontraktů. Podmínkou je předchozí mandát plátce, v němž plátce specifikuje číslo účtu příjemce a maximální částku, která má být během jím určeného období odepsána. Banka příjemce předá prostřednictvím systému mezibankovního platebního styku elektronickou formou neúčtení výzvu k inkasu bance plátce. Pokud je inkaso přípustné, banka plátce převede prostředky na účet příjemce. V opačném případě banka plátce platbu neprovede a zašle bance příjemce informaci o odmítnutí.



2.2.4. Platební karty

Platební karty se v České republice používají od roku 1990. Banky vydávají především debetní karty v rámci licencí Mastercard a Visa, dále pak např. Diners

Club International. Platební karta je elektronický platební prostředek, který lze použít při platbě nebo výběru hotovosti u obchodníka, nákupu přes internet nebo k výběru vkladu hotovosti z bankomatu.

Platební karta je chráněna proti zneužití. Nejdůležitější ochranný prvek je PIN kód, což je bezpečnostní číselný kód známý pouze držiteli karty. Dalšími ochrannými prvky jsou podpisový vzor držitele a trojčíselný kód CVC (pro on-line transakce) na zadní straně karty. Platební karta může být opatřena magnetickým proužkem (médium, na kterém jsou zaznamenány identifikační údaje o držiteli karty) nebo čipem (mikroprocesor, v němž jsou uloženy informace, potřebné k ověření osobního kódu držitele, tato technologie se neustále aktualizuje, aby odpovídala nejpřísnějším nárokům na bezpečnost). Platební karty většinou obsahují oba typy ochrany.

Jinou důležitou ochranou je možnost reklamace transakce u vydavatele karty v případě, že držitel karty tuto transakci buďto vůbec neprovedl (podvodná transakce), nebo za ni nedostal objednané zboží (platba přes internet). Zákon o platebním styku také limituje odpovědnost držitele karty za případné podvodné transakce částkou 50 eur a zbytek odpovědnosti přenáší na banku, která kartu vydala.

V současné době se výrazněji prosazují a velkým trendem jsou i tzv. **bezkontaktní platební karty**. 80% všech platebních karet v ČR je již bezkontaktních a stejné procento je i platebních termínálů. Bezkontaktní platební karty přinášejí klientům několik zásadních výhod.

Na prvním místě je to rychlost, která je 2–4krát vyšší než při placení běžnou kartou, úhrada je tímto rychlejší než placení v hotovosti. Placení je velmi pohodlné, a pokud je placená částka menší než 500 Kč, není nutné zadávat PIN. To je velká výhoda všude tam, kde se rychlost placení cení (restaurace, rychlé občerstvení, parkovací automaty, pokladny supermarketů aj.). Aby došlo k úhradě, musí klient kartu přiblížit velmi blízko vyznačené zóny platebního terminálu nebo prodejního automatu. Její zneužití na větší dálku tak není možné, navíc bezkontaktní karty mají v sobě čítač, který stanoveným algoritmem občasné vyžaduje potvrzení platby PINem, a tím snižuje riziko zneužití karty na minimum.

Základní členění platebních karet z hlediska čerpání finančních prostředků na platebním účtu, ke kterému je karta vydána, je na **platební karty debetní a kreditní**. Debetní karty jsou karty, s jejichž pomocí může držitel čerpat finanční prostředky pouze do výše zůstatku, který má na svém účtu. Prostřednictvím kreditní karty čerpá držitel úvěr, který mu instituce poskytla, jehož splácení bývá prováděno zpravidla jednou měsíčně v rámci předem sjednaného časového období (tzv. bezúročné období). V tomto období nejsou čerpané finanční prostředky úročeny debetní úrokovou sazbou. Tato karta tak obvykle umožňuje odložit platby za nákupy například až o 55 dní.

Vedle debetních a kreditních karet se rozšiřují i **předplacené karty**, které nejsou svázány s účtem v bance, ale zachovávají výhody platebních karet, jako jsou

snadná kontrola výdajů a možnost nákupu bez hotovosti. Předplacené karty jsou oblíbené zejména jako prostředek pro kapesné.

Platební karty mohou mít také různé **doplňkové služby**, např.:

- **Image karta** – karta s designem, který si vytvoříte podle svých představ. Na kartu si dáte třeba fotografii rodiny, přátel, zvířete, oblíbeného místa nebo čehokoli jiného.
- **CashBack, Purchase with CashBack** – služba, která umožňuje výběr hotovosti přímo u pokladny obchodu. Při placení nákupu u vybraných obchodníků kartou požádat o vydání hotovosti.
- **Vklady hotovosti** – prostřednictvím karty vyberete i vložíte hotovost ve speciálním vkladovém bankomatu, a to mimo otevírací dobu poboček.
- **Platby mobilním operátorům z bankomatu** – služba určená k rychlému a pohodlnému dobíjení předplacených karet mobilních operátorů (T-Mobile, O₂ a Vodafone) i provádění dalších plateb (Vodafone) v bankomatech banky.
- **Pojištění ztráty, krádeže platební karty** – pojištění určené držitelům karet jako ochrana finančních prostředků při neoprávněném použití karty v případě její ztráty/krádeže.
- **Pojištění k platebním kartám pro cesty do zahraničí** – pojištění určené držitelům karet a jejich rodinným příslušníkům pro cesty do zahraničí.
- **Pojištění právní ochrany pro řidiče motorových vozidel** – pojištění určené držitelům karet, kteří jsou řidiči motorových vozidel. Pojištění jim pomůže při prosazování právních zájmů,

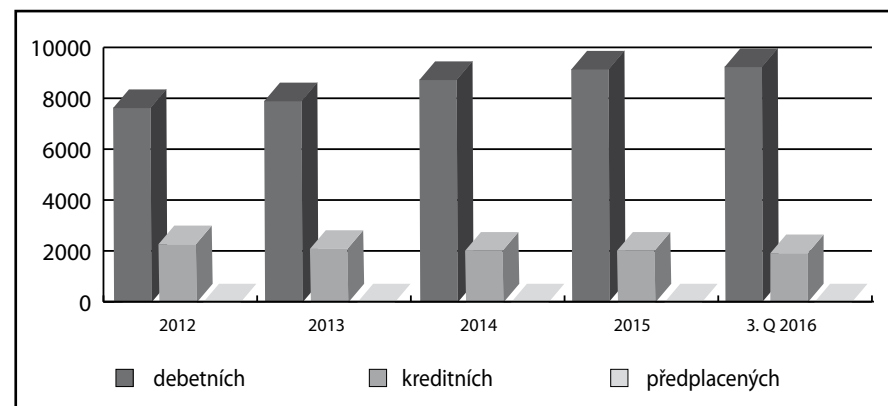
odvrácení rizika vzniku nákladů nebo jejich případnému zmírnění.

- **Pojištění internetových rizik** pojištění určené k pokrytí neoprávněnému použití platební karty, útoku na bankovní účet či nachytání se na podvodný e-mail, popř. poškození vaší pověsti na internetu a sociálních sítích včetně kyberšikany.

Zatímco na počátku devadesátých let byly platební karty u nás téměř neznámé, dnes již Česká republika patří k poměrně vyspělým trhům s vysokou penetrací platebními kartami. Rozvinutá je

i akceptační a technologická síť, včetně přechodu na bezpečné čipové technologie standardu EMV. Trh platebních karet navíc stále skýtá další příležitosti dynamického rozvoje. Platební karty dnes považuje většina držitelů v České republice za zcela nezbytnou pomůcku, bez níž by si jen stěží dokázali představit svůj každodenní život. Podle výzkumu společnosti MasterCard v současnosti bezkontaktní kartou za svůj nákup zaplatí 70 % Čechů, což patří k celosvětové špičce, a zvyšuje se i ochota platit kartou částky menší než je 50 Kč.

Počet platebních karet od roku 2012 (v tisících):



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Z hlediska migrace karet na čipovou technologii se Česká republika řadí k nejaktivnějším zemím v Evropě a i úhrady jednotlivými platebními kartami se impozantně rozšířily. Počet plateb kartami u obchodníků za posledních deset let vzrostl čtyřikrát, celkový objem úhrad se zvýšil 3,3krát. Počet obchodníků přijímajících karty se v poslední dekádě navýšil na dvojnásobek.

2.2.5. Bankomat (ATM)

Bankomat je přístroj, který slouží k vybírání nebo vkládání hotovosti pomocí platební karty. Je vybaven klientskou a operátorskou zónou. V klientské části, neboli také tzv. obslužné zóně, se nachází monitor, klávesnice, čtečka karet, výplatní slot a tiskárna účtenek. V operátorské části, která je určena pouze obsluze bankomatu, je umístěn trezor, v němž

se nachází výplatní a kódovací modul a další zařízení. Model, podle něhož ATM slouží pouze jako pokladní výdejový stánek, je již v současném prostředí překonán. ATM je v současnosti multifunkčním víceúčelovým zařízením a držitel platební karty má možnost nejen vybrat po zadání PIN kódu hotovost, ale i zjistit, jaký zůstatek má na svém účtu, popř. si může dobít mobilní telefon nebo předplacenou kartu či elektronickou peněženku, provádět vklad, vytisknout dárkový kupon, požádat o spotřebitelskou půjčku, změnit svůj PIN, získat informaci o vypršení platnosti platební karty nebo marketingové zprávy a nabídky, provádět rychlý výběr oblíbené částky aj. ATM mohou umožňovat obsluhu pro nevidomé. Automaty jsou konstruovány tak, aby se zamezilo jejich poškození, z bezpečnostních důvodů bývají ukotveny speciálními úchyty k podlaze. Instituce tyto přístroje vybavují i kamerovým systémem, který monitoruje nedovolenou manipulaci s ATM.

Skimmingem pak nazýváme techniku získávání dat z magnetického proužku nebo čipu platební karty (jak debetní, tak kreditní), přičemž cílem pachatele je současně získat i příslušný PIN. K tomuto účelu je sestrojeno speciální technické zařízení, které se skládá ze dvou částí – skimmingové hrdlo (skimming throat), umístované na originální vstup bankomatu pro platební kartu. Skimmingové hrdlo obsahuje čtecí magnetickou hlavu, energetický zdroj a datové úložiště. Toto zařízení zaznamenává data z magnetického proužku platebních karet vkládaných do bankomatu. Druhou částí je takzvaná skimmingová lišta – profil

vyrobený nejčastěji z plastu a osazený mikrokamerou, zdrojem energie a datovým úložištěm. Tato část se umísťuje na napadený bankomat či jiné zařízení tak, aby pomocí zabudované kamery umožňovala zaznamenat PIN zadávaný oprávněným držitelem. Výše uvedeným způsobem získaná data jsou následně pachateli zpracována a pomocí dalšího technického vybavení využita k výrobě padělků platebních karet, pomocí nichž jsou následně realizovány výběry hotovosti většinou v zahraničí (padělky evropských platebních karet, vybavených magnetickým proužkem i čipem, lze použít pouze v zemích, kde je podporována technologie magnetických proužků – nejčastěji v USA, Jižní Americe, Keni, Filipín atd.).

2.2.6. Platby mobilními telefony a elektronické peněženky

Mobilní telefon se v České republice stal nedílnou již součástí každodenního života. Tomuto trendu se samozřejmě přizpůsobily i banky a zavedly pro své klienty možnost úhrad závazků prostřednictvím mobilního telefonu. Pomocí mobilního telefonu lze provádět prakticky veškeré bankovní operace, jak aktivní, např. zadávat jednotlivé příkazy k úhradě, trvalý příkaz k úhradě, řížovat různé druhy účtů, tak pasivní operace, např. zjištění stavu účtu atd.

Mezi inovativní způsoby pro přímé platby odpovídajícími mobilními telefony nebo tablety již patří i platby prostřednictvím bezkontaktní technologie NFC (Near Field Communication) a také platby prostřednictvím elektronické pe-

něženky. Zatímco bezkontaktní mobilní platba se provede přiložením telefonu k terminálu jako u karty, prostřednictvím elektronických peněženek lze hradit pouhým naskenováním QR kódu palivo přímo na výdejním stojanu ještě před natankováním, a podobně i jiné výrobky a služby, jejichž kód spotřebitel naskenuje a objedná. U digitálních plateb tak není potřeba platební terminál. Z mobilního telefonu či tabletu lze hradit také menší částky prostřednictvím plateb, které jsou strhávány z kreditu předplacené karty nebo které jsou následně připsány k faktuře za využívané služby od mobilních operátorů. Takové platby lze zadat kdykoli s on-line garancí o provedené platbě, ale tyto služby mohou být zpoplatněny zvláštními sazbami. Většina operátorů proto umožňuje tyto platby omezit nebo rovnou zakázat. Digitální peněženky pak nabízejí alternativu k běžným bankovním účtům a jsou využívány pro úhradu nižších a středně



vysokých částek. Jedná se o platební metodu, která umožňuje registrovaným zákazníkům provádět on-line platby bez nutnosti poskytování osobních údajů (jméno, číslo účtu apod.).

2.2.7. Platby virtuální měnou

Za rostoucí oblíbeností virtuálních měn stojí snadná směnitelnost prakticky za jakoukoli měnu na světě. V České republice patří mezi nejrozšířenější bitcoin. Bitcoinem lze platit na internetu, ale také v kamenných prodejnách, které tento způsob platby umožňují. Každá virtuální měna má svá pravidla, se kterými je třeba se nejprve podrobně seznámit (včetně dělení takové měny, poplatků, které jsou s jejím používáním spojeny, či jak ji lze uchovávat v osobním počítači). Výhodou digitální měny je okamžité připsání platby na on-line účet 24 hodin denně, na druhou stranu se spotřebitel musí spoléhat jen sám na sebe, pokud jde o zabezpečení počítače a také všech adres, na kterých má prostředky vloženy. Je proto třeba dbát i na pravidelné (např. předem nastavené) zálohování dat a zabezpečení privátních klíčů k jednotlivým adresám, kde jsou tyto prostředky přístupné, anebo používat přímo speciální software.

2.2.8. On-line platební tlačítka

Jedná se o bankovní platbu s předvyplněným platebním příkazem, která se rovněž velmi rozšiřuje. Probíhá on-line vždy v rámci stejné bankovní instituce a nabízí ji většina největších tuzemských bankovních domů.

K výhodám tohoto platebního prostředku patří okamžité potvrzení úhrady část-

ky, platba na jedno kliknutí, eliminace chybného zadání platebního příkazu a z pohledu bezpečnosti také to, že platbu spotřebitel provádí ze svého internetového bankovníctví (smartbankingu).

2.2.9. Smartbanking

Smartbankingem pro chytré telefony a tablety pohodlně obslužíte své účty stejně jako z ostatních služeb elektronického bankovníctví. V aplikaci můžete také najít další služby k usnadnění života ve světě financí. Se smartbankingem máte neustálý a nejpřehlednější mobilní přístup na váš účet, kdekoli a kdykoli můžete zadávat platby, splátku vaší kreditní karty, aplikace některých bank umožňují dobít kredit mobilního telefonu nebo sjednat cestovní pojištění. Vyplnění příkazu k úhradě je nyní možné pouhým načtením QR kódu. Jednoduše můžete zjistit, kde je nejbližší pobočka či bankomat, sjednat cestovní pojištění nebo využít penzijní kalkulačku. Aplikace také umožňuje vytvořit a zřídit platební kartu s vlastním obrázkem nebo

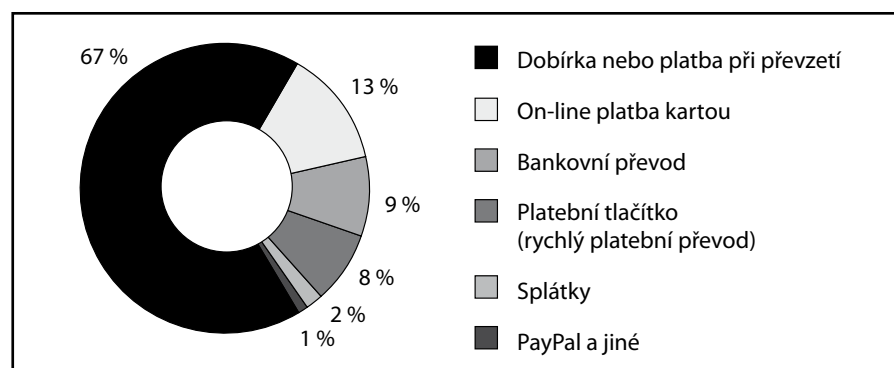
zjistit aktuální měnové kurzy. Zřízení a vedení služby vás nic nestojí, službu si aktivujete sami – stačí aplikaci pouze stáhnout z obchodu s aplikacemi ve vašem telefonu nebo tabletu. Ovládání účtu přes smartbanking představuje jak časovou, tak finanční úsporu.

2.2.10. E-commerce – on-line platby na internetu

Neroste jen počet obchodníků, kteří přijímají platební karty nebo jiné elektronické platební prostředky. Narůstá počet e-commerce obchodů. Využívání internetu a očekávání spotřebitelů se vyvíjejí mnohdy rychleji, než obchodníci stačí reagovat, a tím dochází také k postupnému nahrazování hotovostních transakcí bezhotovostními.

V České republice je zaregistrováno 36 tisíc e-shopů a dle průzkumu poradenské společnosti Deloitte mělo v roce 2015 zkušenost s nákupem on-line již 42 % spotřebitelů. Tomu odpovídá objem i počet nehotovostních on-line plateb.

Jak Češi platili za on-line nákupy (2015):



Zdroj: Cetelem, Stem/Mark, APEK, ČSÚ

2.2.11. Zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure)

Jednoduchým způsobem zabezpečení on-line plateb na internetu je potvrzovací SMS zpráva zasláná na váš mobilní telefon či tablet. Každou platbu u internetového obchodníka (označeného logem Mastercard SecureCode nebo Verified by Visa – v ČR prakticky všechny obchody) potvrdíte SMS heslem, které vám v průběhu platby zašle banka na mobil, jehož číslo si nastavíte při aktivaci služby. Služba je většinou zdarma, stačí si jednoduše nastavit číslo vašeho mobilního telefonu pro zasílání SMS hesla v internetovém bankovníctví nebo pobočce vaší banky. Internetové platby potvrzené SMS heslem a prováděné prostřednictvím platební brány podporující 3D Secure standard jsou stejně bezpečné jako transakce v internetovém bankovníctví, zaslání SMS hesla k potvrzení plateb je zdarma a zvláště si lze nastavit i limit pro platby kartou na internetu. Novinkou je potvrzování plateb přes aplikaci v mobilu (např. Smart Key), kde není nutné opisovat devítimístný kód, ale pouze potvrdit transakci v mobilu PIN kódem, popř. TouchID (otiskem prstu).

3. ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ

Nové technologie a nové způsoby plateb přinášejí i nové způsoby podvodných praktik. Při bezhotovostních plat-

bách se spotřebitelé často chovají velmi neopatrně, až naivně, či nezodpovědně. V následujícím textu shrnujeme zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví a zásady bezpečného užívání platebních karet jako nejrozšířenějších moderních platebních prostředků.

3.1. Zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví

1. Chraňte si své identifikační číslo a PIN pro přístup do elektronického bankovníctví. Identifikační číslo a PIN si nikam nezaznamenávejte. Zcela nevhodný je zápis přihlašovacích údajů do mobilního telefonu, počítače, diáře nebo na papírky (např. nalepené na monitoru či uložené v peněžence). V počítači nikdy nepovolujte zapamatování PIN. PIN nikomu nesdělujte (ani rodinným příslušníkům). Originál obálky s PIN zničte nebo uschovejte na bezpečném místě (např. v trezoru).
2. Nepoužívejte jednoduchý PIN. PIN pro přístup do služby nebo k čipové kartě můžete podle svého přání měnit. Vždy volte PIN, který není jednoduchý a snadno odvoditelný. Zásadně nepoužívejte data narození, části telefonních čísel, po sobě jdoucí číslice apod. Pokud jste delší dobu PIN neměnili, služba vás po přihlášení upozorní, že je vhodné ho změnit.
3. Chraňte svůj mobilní telefon nebo tablet. Nechávejte-li si zasílat autorizací kód SMS zprávou, chraňte je, neponechávejte bez dozoru

a nepůjčujte je jiným osobám. Používáte-li tzv. chytrý telefon nebo tablet (s operačním systémem iOS, Android, Windows), neinstalujte do nich neznámé aplikace a aktualizace stahujte pouze z důvěryhodných zdrojů.

- Nepoužívejte „chytré“ přístroje pro přístup do elektronického bankovníctví pomocí internetového prohlížeče. To platí zvláště tehdy, je-li vám na stejné telefonní číslo zasílán i autorizační SMS kód. V žádném případě nepovolujte ukládání přihlašovacích údajů do paměti internetového prohlížeče.
- Zvyšte si zabezpečení autorizačních SMS zpráv – některé banky nabízejí službu zasílání šifrovaných autorizačních a informačních SMS zpráv, jejich přečtení chrání PINem.
- Při přihlašování na stránkách internetového bankovníctví buďte obezřetní.
- Chraňte si svůj privátní klíč na čipové kartě. Používáte-li čipovou kartu, mějte na paměti, že elektronický podpis nahrazuje váš vlastnoruční podpis. Proto jej chraňte před zneužitím třetími osobami, neponechávejte svou čipovou kartu bez dozoru a nikomu nesdělujte její PIN ani si ho nikam nezaznamenávejte. Pokud kartu nepoužíváte, uložte ji na bezpečné místo.
- Chraňte svůj počítač (včetně operačního systému, internetového prohlížeče a instalovaných aplikací). Sledujte a instalujte včas opravy vydávané výrobcí softwaru.

Snížíte tak riziko zneužití známých chyb útočníky. U operačního systému MS Windows ponechte jeho nastavení po instalaci, které automaticky provádí vyhledání a instalaci oprav.

- Používejte bezpečný počítač. Pro práci s internetovým bankovníctvím používejte pouze bezpečné počítače, které máte plně pod kontrolou (kde můžete ovlivnit jejich bezpečnostní nastavení). Za bezpečné počítače se považují domácí a firemní počítače, jejichž systém a aplikace jsou aktualizované a chráněné bezpečnostním SW. V žádném případě nedoporučujeme používat neznámé počítače (např. v internetových kavárnách, hotelech nebo klubech apod.).
- Připojujte se k internetu přes firewall (program nebo technické zařízení), který minimalizuje rizika neoprávněného přístupu k vašemu počítači z internetu. Ponechte aktivován osobní firewall, který je standardní součástí operačního systému Windows XP SP3 a výše.
- Chraňte jak svůj počítač, tak i chytrý telefon a tablet proti virům a spyware. Používejte prověřené antivirové a anti-spyware programy. Pravidelně je aktualizujte, aby jejich účinnost byla co nejvyšší.
- Pozor na nedůvěryhodné e-maily. Neotvírejte e-mail od neznámého adresáta nebo s podezřelým předmětem či obsahem (ransomware). V žádném případě nespouštějte jeho přílohy a tento e-mail rovnou bez otevření smažte. Nikdy nerea-

gujte na e-mail, který po vás požaduje sdělení vašich osobních údajů, hesla nebo PIN. Banka od vás nebude vaše údaje touto formou nikdy požadovat!

- Nestahujte z internetu neznámé soubory. Navštěvujte na internetu pouze známé a důvěryhodné stránky. Vyvarujte se stahování neznámých souborů z internetu (zejména s příponou EXE) na svůj počítač. Tyto soubory mohou společně se svým původním účelem nainstalovat na váš počítač i nebezpečné programy.
- Zvyšte svoji bezpečnost zasíláním zpráv SMS nebo e-mailem. Nastavte si ve službě své banky zasílání zpráv o veškerých operacích na vašem účtu i o platbách provedených vaší platební kartou.
- Věnujte v internetovém bankovníctví pozornost zprávám a doporučením z vaší banky. Banky a vydavatelé karet se pravidelně starají o vaši bezpečnost.



3.2. Zásady bezpečného užívání platební karty

Obrana proti možnému zneužití platebních karet je v České republice realizována ze strany vydavatelů platebních karet i karetních společností tím, že jsou implementovány stále nové a nové bezpečnostní prvky bránící zneužití tohoto způsobu bezhotovostních plateb. Použitím nových technologií, např. čipových (EMV) technologií u platebních karet i u platebních terminálů a bankomatů, se riziko zneužití významně snižuje. Velmi žádoucí a dokonce zákonnou povinností držitele platební karty je, aby nakládal s platební kartou tak, aby k jejímu zneužití nemohlo dojít.

Z pohledu zneužití karet se předpokládá snižování počtu podvodných transakcí převážně u kamenných obchodníků. V současnosti jsou podvodné transakce na nejnižší úrovni za posledních 15 let, čehož je dosaženo hlavně díky zavedení EMV technologie na kartách i terminálech a také kvůli postupnému aplikování 3D Secure technologie. Česká republika byla jednou z prvních zemí, která technologii EMV zavedla, počet podvodných transakcí v ČR je díky tomu zhruba čtyřikrát nižší než je evropský průměr, který představuje 0,04% ze všech realizovaných transakcí.

Jak případnému zneužití platební karty předcházet, čeho se vyvarovat a jak nakládat se svou platební kartou si dovolujeme sumarizovat zde:

- Zajistíte maximální bezpečnost vaší karty, jedná se o jinou formu peněžních prostředků, která může být zneužita.
- Platební kartu používejte v soula-

- du s podmínkami vydavatele karty.
3. Mějte přehled o svých platebních kartách.
 4. Pravidelně kontrolujte svůj účet a bankovní výpisy; případné problémy ihned reklamujte u své banky. Využívejte informačních SMS zpráv nebo e-mailu o realizovaných pohybech na svém účtu.
 5. Nikdy a nikomu nepůjčujte svou platební kartu.
 6. Nikdy a nikomu nesdělujte PIN ke své platební kartě.
 7. Nikdy nenechávejte PIN v blízkosti karty.
 8. V obchodě nesmí personál odnést kartu z vašeho dohledu.
 9. Z bankomatu vybírejte vždy sami, zakrývejte klávesnici rukou, postupujte tak, aby nikdo neviděl na vaše ruce, kterými zadáváte PIN.
 10. Ztrátu karty nahlaste bance neprodleně – zadejte si telefonní číslo banky do seznamu v mobilním telefonu.
 11. Používejte platební karty s vyššími bezpečnostními parametry, např. i foto držitele karty je jednoduchý bezpečnostní prvek, podle kterého je možné držitele při platbě snadno identifikovat.
 12. Buďte maximálně obezřetní při použití karty – v zahraničí, na internetu, v internetové kavárně, v hotelu atd. Preferujte bezkontaktní platbu, kdy karta neopouští vaše ruce.
 13. Používejte dobře zabezpečený počítač, telefon a tablet – e-ban-

king nebo mobilní aplikace jsou bezpečné natolik, jak dobře jsou zabezpečena vaše zařízení.

14. Při on-line platbách používejte tzv. zabezpečení 3D Secure virtuálních platebních bran a zaslané údaje a hesla z banky nikdy nesdělujte obchodníkovi.
15. Pamatujte, že kartu nepoškozují jen mechanické vlivy, může ji zničit také elektromagnetické pole či vysoká nebo naopak velmi nízká teplota.

4. SLOVO O AUTORECH

Dr. Ing. František Klufa (*1969), finanční odborník s bohatými zkušenostmi zejména z bankovního sektoru. Od ledna 2013 vykonává pozici výkonného manažera útvaru péče o klienta v ČSOB, kde svou bankovní kariéru v roce 1995 také začínal. Mezitím zastával funkci finančního arbitra České republiky, do které byl v roce 2008 zvolen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky, dříve pracoval i na manažerských pozicích v Sparkasse Mühlviertel West Bank A. G., eBance, a. s. a v UniCredit Bank Czech Republic, a. s. Je členem akademické rady Bankovního institutu vysoká škola, a. s., členem Bankovní rady Institute for International Research a členem vědecké rady London International Graduate School.

Mgr. Viktor Vodička (*1975), právník a ředitel Sdružení českých spotřebitelů. Jeho předchozí aktivity zahrnují: hodnocení dopadů regulace (RIA) v oblastech

obran, zadávání veřejných zakázek, energetiky, dopravy a práv spotřebitelů (2014–2016), financování exportu a metodika rozvoje malého a středního podnikání (2010–2014), koordinace programů vnější pomoci EU (2005–2010), koordinace projektů obnovy Iráku (2003–2005) a přejímání práva EU se zvláštním zaměřením na vnitřní trh (2000–2003). V minulosti působil i jako chargé d'affaires a. i. pro Kuvajt a Katar či jako zástupce ředitele odboru mezinárodního práva na MPO ČR. Je ženatý a má čtyři děti.

5. PRAMENY

Studie Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR: Klufa, Scholz, Kozlová
Obchodní a marketingové materiály ČSOB, a. s., T-Mobile, a. s., Shell, a. s.



EDICE PRŮVODCE SPOTŘEBITELE

(vybrané tituly posledních let)

Kosmetické přípravky (2017), Čížková
Domácí chemie – rady pro spotřebitele (2016), Trávníčková

Babi, dědo, nenechte se okrást (2015, 2016), Mázdrová, Bergmannová

Jak nenakupovat zajíce v pytli (2015, 2016), Mázdrová, Bergmannová

Jak se bránit nekalým praktikám podnikání prodejců? (2016), Mázdrová a kolektiv SČS

Obouváme správně své děti? (vydáváno každoročně), Šťastná

Jak nespasnout do dluhové pasti, aneb Podepsat můžeš, přečíst musíš! (2015), Šmejkal

Manuál rizikových vztahů (2014), Bonková

Jak postupovat při nákupu a reklamaci (2014), Machan, Krejcar

Jak nespasnout do dluhové pasti (2013), Hůle

Varujte se nabídkových akcí! (2013), Dupal, Mazalová, Karlovcová

Označení CE – pro koho, proč, jak... (2013), Dupal

Elektronické platební prostředky – jak se vyhnout rizikům (2013), Klufa

O publikace můžete zažádat v ústředí SČS a jsou v plném textu k dispozici na webu SČS (<http://www.konzument.cz/publikace/pruvodce-spotrebitele.php>).

...barevný svět v tisku



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

knihy • prospekty
katalogy • brožury
plakáty • kalendáře
výroční zprávy
korespondenční materiály
úřední tiskoviny
noviny • časopisy
další polygrafické výrobky



ofsetová tiskárna



Český institut pro akreditaci, o.p.s.
„Accredo – dávám důvěru“

NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Olišanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

ČIA akredituje:

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

PUBLIKACE SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

NOVÉ PŁATEBNÍ PROSTŘEDKY: UMÍME JE VYUŽÍVAT? ZNÁME RIZIKA?, edice Průvodce spotřebitelem, svazek č. 32, 2. přepracované vydání, první vydání pod titulem ELEKTRONICKÉ PŁATEBNÍ PROSTŘEDKY – JAK SE VYHNOUT RIZIKŮM; autoři druhého vydání © Dr. Ing. František Klufa, Mgr. Viktor Vodička; předmluva © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, červenec 2017.

Obálka a grafická úprava Kateřina Tomášková – ktdesign.

Vytiskla tiskárna Studio 66 & Partners s. r. o.

SCS děkuje společnosti MasterCard Europe za poskytnutí ilustračních fotografií a též za velmi cenné informace při přípravě této publikace.



ISBN 978-80-87719-60-2 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.
Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 – Strašnice
Tel.: +420 261 263 574
e-mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz