

Průvodce spotřebitele



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

ELEKTRONICKÉ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY

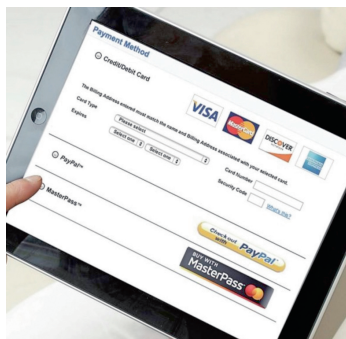
JAK SE VYHNOUT RIZIKŮM



František Klufa

OBSAH

PŘEDMLUVA	1
1. PLATEBNÍ SVĚT A JEHO ROZVOJ	2
2. DRUHY PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ UŽÍVANÝCH V ČR	3
2.1. Hotovostní platby	3
2.2. Bezhotovostní platby	3
2.2.1. Úhrady (kreditní operace)	4
2.2.2. SEPA (Single Euro Payments Area)	5
2.2.3. Inkasní forma placení (přímé debety)	6
2.2.4. Platební karty	6
2.2.5. Bankomat (ATM)	9
2.2.6. Platby mobilními telefony	10
2.2.7. Smartbanking	10
2.2.8. E-commerce – on-line platby na internetu	10
2.2.9. Zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure)	11
3. ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ	11
3.1. Zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví	12
3.2. Zásady bezpečného užívání platební karty	14
4. SLOVO O AUTOROVI	15
5. PRAMENY	15



PŘEDMLUVA

Komunikace s bankou je nedílnou součástí našeho života. Zkušenosti našeho spotřebitelského sdružení ale stále potvrzují, že klienti a spotřebitelé služeb finančního trhu se nechovají dostatečně zodpovědně vůči svým finančním prostředkům, uložených na svém bankovním kontě či kontech. Úroveň finanční gramotnosti proto není jen otázkou správného a rozumného přístupu k zadlužování sebe či své rodiny anebo porozumění nástrojům na efektivní zhodnocování peněz, ale také a možná hlavně pochopení správné komunikace s poskytovateli finančních služeb, v daném případě tedy s bankou. Komunikace, která je založena na opatrnosti a ohleduplnosti ke svým penězům.

Problém podvodů při bezhotovostních platbách v Evropě je v současnosti spojen s existencí dobře organizovaných skupin, jejichž aktivity jsou přeshraniční. Evropská komise proto vyjadřuje požadavek, aby se všechny zainteresované strany podílely na řešení problému; je třeba bojovat skupinově v mnoha členských státech proti tomuto druhu podvodného jednání. I tento nevyhnutelný 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.

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) se tématem finančních služeb zabývá průběžně a dlouhodobě. Působí v řadě poradních a pracovních meziresortních skupin s cílem přispívat ke zvyšování kvality, dostupnosti služeb finančního trhu i 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 lícoměrně podotkne, že je na spotřebiteli, aby se ve věci vzdělával, byl finančně „gramotný“ a dokázal se orientovat. Jsme si ovšem 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, ale zejména přispívá k vyšší kvalitě celého trhu.

Léta ekonomické krize, která už snad doznívá, přinesla řadu problémů na trhu finančních služeb a kredit poskytovatelů služeb výrazně poklesl. To vede i Evropskou komisi k vyvíjení řady iniciativ, které mají výrazně regulovat trh a důvěru mu vrátit. Samozřejmě je deklarováno, že prioritně ve prospěch spotřebitele. Je dobře, že do přípravy jsou zapojeni i spotřebitelé a drobní uživatelé finančních služeb na platformě pracovní skupiny uživatelů finančních služeb (FSUG), která pracuje pro Evropskou komisi a jejíž členem je i autor této předmluvy. Sám není velkým příznivcem tužší a tužší regulace a připomíná, že každou regulaci nakonec spotřebitel zaplatí. Nemluvě o tom, zda se důvěra dá „vyregulovat“. Dosažení vyvážené, rozumné regulace je samozřejmě složitý proces s nejasným a nejistým výsledkem. Co ale každý spotřebitel může hned a vždy, je uvědomovat si a zvyšovat svoji zodpovědnost za své rozhodování. Přeji si, aby tato publikace mu k tomu byla nápomocna.

Ing. Libor Dupal, předseda 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 stále hraje i v úhradách v ČR, užívání běžných účtů k denodenním transakcím je však již standardem, užití a rozvoj platebních karet je také stále rozšířenější a více a více nastupují platby mobilní, které 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
- on-line systémy se stávají dominantními na trhu



- objevují se nové formy všech karet (mobilní telefony, samolepky, virtuální účty atd.)
- očekává se vstup nových hráčů (mobilní operátoři, dopravní integrátoři)
- karetní řešení jsou vzájemně propojena a komunikují spolu
- posun k multifunkčním kartám je způsoben klientskou poptávkou, preferencí úspor z rozsahu a regulačními požadavky
- objem bezhotovostních transakcí se zvýší, protože:
 - je tlak veřejnosti na úspory transakčních nákladů
 - jsou levnější a dostupnější technologie i zpracování
 - je posun v chování spotřebitelů (směřující k pohodlí)
 - 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 jejich velikost klientské základny a současně propo-

jení 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 má tato výhradní právo vydávat do oběhu bankovky a mince, včetně mincí pamětních, a řídit peněžní oběh. ČNB dbá o plynulý a hospodárný 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 zadržované 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 služ-

by 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 peněžním institucím – bankám, u kterých mají jejich klienti uloženy peníze na účtech. 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 bankovní 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 spořitelny a úvěrní družstva. CERTIS, umístěný v prostorách ústředí ČNB, komunikuje pouze s centrály jednotlivých bank. Pro každou banku vede ČNB pouze jeden účet mezibankovního platebního styku. Znamená to, že banky musejí nejprve interně

zpracovávat veškerá data svých poboček a poté z nich vyčleňovat převody do dalších bank.

Nejčastějším způsobem používání bezhotovostních plateb na území České republiky jsou úhrady (kreditní operace), inkasní formy placení (příjemné debety), platební karty, bankomaty (ATM), elektronické peněženky, platby prostřednictvím mobilních telefonů. K méně častým způsobům bezhotovostních plateb patří šeky, směnky, prémiová telefonní čísla a jiné způsoby.

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 možno 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. 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 učený 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 navíc uvést jméno a adresu peněžního ústavu příjemce a účel úhrady.

Dominantním způsobem úhrad jsou platby přes elektronické bankovníctví, nově doplněné platbami z mobilních smartbanking aplikací.

2.2.2. SEPA (Single Euro Payments Area)

SEPA zahrnuje platební styk v eurech v rámci jednotného evropského pro-

storu, na základě jednotných technických standardů, obchodní praxe, společné infrastruktury a harmonizované legislativy. SEPA uživatelům poskytuje stejně rychlé, bezpečné a jednoduché bezhotovostní platby v eurech jako dosud v tuzemsku v národní měně. Účty plátce a příjemce mohou být v jakékoliv 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 (3 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 využívána běžně 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 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. Některé nebankovní instituce vydávají různé druhy karet (např. předplatní, kreditní, věrnostní). Platební karta je elektronický platební prostředek, který lze použít při platbě nebo vý-

běru hotovosti u obchodníka nebo nákupu přes internet nebo k výběru nebo vkladu hotovosti z bankomatu.

Platební karta je proti zneužití chráněna PIN kódem, což je bezpečnostní číselný kód, který je generován zcela automaticky a jehož číselná kombinace je známa pouze držiteli karty, a podpisovým vzorem držitele na zadní straně karty. Platební karta může být opatřena magnetickým proužkem (tj. médium, na kterém jsou zaznamenány identifikační údaje o držiteli karty) nebo čipem (tj. mikroprocesor, ve kterém jsou uloženy informace potřebné k ověření osobního kódu držitele, tato technologie je bezpečnější, doposud nedošlo k jejímu zneužití), některé platební karty obsahují oba typy ochrany – jedná se o takzvané hybridní karty. V současné době se na trhu výrazněji prosazují a velkým trendem jsou i tzv. **bezkontaktní platební karty**. Bezkontaktní platební karty přináší klientům několik zásadních výhod. Na prvním místě to je rychlost, která je 2-4 x vyšší než při placení běžnou kartou a tímto je úhrada i rychlejší než placení v hotovosti. Placení je velmi pohodlné, a pokud je placená částka menší než 500 Kč, není nutné zadávat PIN. Toto je velká výhoda všude tam, kde se rychlost placení

cení (restaurace, rychlé občerstvení, parkovací automaty, pokladny supermarketu aj.). Aby došlo k úhradě, musí klient kartu přiblížit velmi blízko vyznačené zóny platebního terminálu nebo prodejního automatu, do několika cm. 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, a jehož splácení bývá prováděno zpravidla jednou měsíčně v rámci předem sjednané-

ho časového období (tzv. bezúročného období). V tomto období nejsou čerpané finanční prostředky úročeny debetní úrokovou sazbou. Tato karta tak obvykle umožňuje odložit platby za nákupy až o například 55 dní.

Platební karty mohou mít různé **doplňkové služby**:

- **Image karta** – unikátní mezinárodní embosovaná platební karta s designem, který si vytvoříte podle svých představ. Na kartu si dáte třeba fotografii rodiny, přátel, zvířete, oblíbeného místa nebo čehokoli jiného.
- **CashBack** – služba, která umožňuje výběr hotovosti přímo u pokladny obchodu. Stačí při placení nákupem 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 dobýjení předplacených karet mobilních operátorů (Twist, O2 karta a Vodafone karta) 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 pro cesty do zahraničí k platebním kartám** – 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.

Zatímco na počátku devadesátých let byly platební karty v ČR 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 chipové EMV technologie. 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 představili svůj každodenní život. Podle průzkumu společnosti MasterCard

s názvem MasterIndex celých 71 % respondentů začalo používat svoji platební kartu před více než 5 lety. Rovněž za posledních 5 let si více než 60 % Čechů pořídilo další platební kartu.

Vývoj platebních karet v roce 2012: Podle údajů Sdružení pro bankovní karty počet vydaných platebních karet v ČR dosáhl ke konci roku 2012 celkem 10 172 883, z toho bylo 7 636 852 debetních karet, 2 269 397 kreditních karet, 266 631 charge karet. Z hlediska migrace karet na čipovou technologii se Česká republika řadí k nejaktivnějším zemím v Evropě; v současné době je čipových téměř 97 % všech platebních karet (9 912 958 karet). Meziročně počet platebních karet mírně vzrostl o 1,42 %, počet debetních karet o 2,44 % a počet kreditních karet mírně klesl o 0,84 %. Držitelé karet dávají přednost používání karet v obchodech na úkor výběrů hotovosti z bankomatů. Četnost využívání platebních karet přímo za platby v obchodech oproti počtu výběrů z bankomatů byla v roce 2012 vyšší o více než 78 %. Finanční objem realizovaných transakcí přímo kartami v obchodech představuje 45 % výběrů z bankomatů. Meziročně se zvýšil počet transakcí v obchodních místech o více než 14 %, počet výběrů

hotovosti z bankomatů se meziročně zvýšil pouze o 2,7 %. Průměrná částka uhrazená přímo kartou byla 921 Kč; průměrný výběr hotovosti z bankomatu činil 3 652 Kč.

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 výdej stránky, je již v současném prostředí překonán, ATM je dnes již multifunkčním zařízením, které je víceúčelové, tzn. že držitel platební karty má možnost nejen vybírat po zadání PIN kódu hotovost, ale i zjistit, jaký má zůstatek na svém účtu, popř. si může dobít svůj mobilní telefon nebo předplacenou kartu popř. elektronickou peněženku, provádět vklad, vytisknout dárkový kupón, požádat o spotřebitelskou půjčku, změnit svůj PIN, získat informaci o vypršení platnosti platební karty nebo marketingové zprávy a nabídky, provádět rychlý výběr ob-

líbené částky, ATM mohou být vybaveny možností obsluhy pro nevidomé aj. Automaty jsou konstruovány tak, aby se zamezilo jejich poškození, navíc z bezpečnostních důvodů bývají ukotveny speciálními úchyty k podlaze. Instituce tyto přístroje vybavují i kamerovým systémem, který monitoruje nedovolenou manipulaci s ATM.

Skimmingem 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 vždy skládá funkčně ze dvou částí – skimmingovací hrdlo (skimming throat) umístované na originální vstup bankomatu pro platební kartu. Skimmingovací 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 skimmingovací lišta – profil vyrobený nejčastěji z plastu, osazený mikrokamerou, zdrojem energie a datovým úložištěm. Tato část se umísťuje na napačený bankomat či jiné zařízení tak, aby pomocí zabudované kamery umožňovala zaznamenat PIN zadáva-

ný 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 jen v zemích, kde je podporována pouze technologie magnetických proužků – nejčastěji v USA, Jižní Americe, Keni, Filipínách atd.)

2.2.6. Platby mobilními telefony

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

2.2.7. Smartbanking

Službou smartbanking pro chytré telefony a tablety nyní pohodl-

ně 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 kdykoliv 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 nactením QR kódu. Jednoduše můžete zjistit, kde je nejbližší pobočka či bankomat, sjednat cestovní pojištění nebo využít penzijní kalkulačku. Aplikace také umožňuje vytvořit a řídit platební kartu s vlastním obrázkem nebo zjistit aktuální měnové kurzy. Zřízení a vedení služby vás nic nestojí, službu si aktivujete sami, nemusíte chodit na pobočku – stačí jen aplikaci stáhnout z obchodu s aplikacemi ve vašem telefonu nebo tabletu. Ovládání účtu přes smartbanking představuje jak časovou, tak finanční úsporu.

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

Aktuálním trendem je jednak rozšíření bezkontaktních plateb, ale i nárůst počtu i objemu transakcí e-commerce, tj. on-line plateb na internetu.

Narůstá i počet e-commerce obchodů. Tím dochází k nahrazování hotovostních transakcí bezhotovostními. Většina internetových obchodních transakcí je v zahraničí realizována prostřednictvím platební karty. V západní Evropě tvoří podíl plateb za nákup zboží přes internet více než 80 %. K platbám přes internet tuzemské banky nabízejí obchodníkům internetové platební brány podporující 3D secure standard. Výhodou je univerzálnost – zaplatíte komukoli a přijímáte peníze za cokoli, bezpečnost – platíte bezpečně, autorizace plateb pomocí SMS zdarma (alespoň obvykle), cena – zřízení vás nic nestojí, je zdarma a rychlejší než bankovní převody. Dalším trendem bude postupný nárůst objemu transakcí přes e-commerce (on-line obchody). Hlavním motivem růstu tohoto typu transakcí bude rozšiřování sítě



e-commerce obchodů, které přijímají platební karty a postupné zapojení bezpečnostní technologie 3D secure z pohledu vydavatelů karet. Tato technologie je rozšířená v oblasti přijímání karet u e-commerce obchodníků už několik let.

2.2.9. Zabezpečení internetových plateb kartou (3D Secure)

Jednoduchým způsobem zabezpečení on-line plateb na internetu je potvrzovací SMS zpráva zasláná na váš mobilní telefon. Každou platbu u internetového obchodníka (označeného logem „MasterCard Secure Code“ a/nebo „Verified by Visa“ – v ČR 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. Výhody – služba vás ochrání proti zneužití vaší karty, internetové platby potvrzené SMS heslem jsou stejně bezpečné jako transakce v internetovém bankovníctví, zaslání SMS hesla k potvrzení plateb je zdarma, můžete si nastavit zvlášť limit pro platby kartou na internetu, údaje o kartě nesdělujete obchodníkovi.

3. ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ

Nové technologie a nové způsoby plateb přinášejí i nové způsoby podvodných praktik. Při bezhotovostních platbách se spotřebitelé často chovají velmi neopatrně, až naivně, či nezodpovědně. V následujícím textu shrnujeme zásady bezpečného užívání elektronického bankovníctví.

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 odvo-

ditelný. Zásadně nepoužívejte data narození, části telefonních čísel, po sobě jdoucí číslce apod. Pokud jste delší dobu PIN neměnili, služba vás po přihlášení upozorní, že je vhodné ho změnit.

3. Chraňte svůj mobilní telefon. Nechávejte-li si zasílat autorizační kód SMS zprávou, chraňte svůj mobilní telefon, neponechávejte ho bez dozoru a nepůjčujte jej jiným osobám. Používáte-li tzv. „chytrý“ telefon (telefon s operačním systémem iOS, Android, Windows apod.), neinstalujte do něj neznámé aplikace a aktualizace stahujte pouze z důvěryhodných zdrojů.
4. Nepoužívejte „chytré“ telefony 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.
5. Zvyšte si zabezpečení autorizačních SMS zpráv – některé banky nabízejí službu zasílání šifrovaných autorizačních a informačních SMS zpráv, jejich přečtení chrání PINem.
6. Při přihlašování na stránkách internetového bankovníctví buďte obezřetní.
7. Chraňte si svůj privátní klíč na či-

pové 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.

8. Chraňte svůj počítač (vč. 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.
9. Používejte bezpečný počítač. Pro práci s internetovým bankovníctvím používejte pouze bezpečné počítače, které máte plně pod kontrolou (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).

10. Chraňte svůj počítač proti virům a spyware. Používejte antivirové a anti-spyware programy. Pravidelně je aktualizujte, aby jejich účinnost byla co nejvyšší.

11. Připojujte se k internetu přes firewall (bezpečnostní zeď) – 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.
12. Pozor na nedůvěryhodné e-maily. Neotvírejte e-mail od neznámého adresáta nebo s podezřelým předmětem či obsahem. V žádném případě nespouštějte jeho přílohy a tento e-mail rovnou bez otevření smažte. Nikdy neregagujte na e-mail, který po vás požaduje sdělení vašich osobních údajů, hesla nebo PINu. Banka od vás nebude nikdy vaše údaje touto formou požadovat!
13. 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.

14. Zvyšte svoji bezpečnost zasíláním zpráv SMS nebo e-mailem. Nastavte si ve službě své banky zasílání zpráv o veškerých operacích na vašem účtu nebo s vaší platební kartou.

3.2. Zásady bezpečného užívání platební karty

Obrana proti možnému zneužití platebních karet je v České republice realizována jak 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, 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 tento 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 deset let, což je dosaženo hlavně díky zave-

dení EMV technologie na kartách i terminálech a také díky postupnému aplikování 3D secure technologie. Česká republika byla jednou z prvních zemí, které technologii EMV zavedly, počet podvodných transakcí v ČR je díky tomu čtyřikrát nižší než 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 dovolíme sumarizovat v jakémś návodu k používání platební karty a souvztažných poznatků:

1. Zajistěte maximální bezpečnost vaší karty, jedná se o jinou formu peněžních prostředků, která může být zneužita.
2. Platební kartu používejte v souladu s podmínkami vydavatele karty.
3. Mějte přehled o svých platebních kartách.
4. Pravidelně kontrolujte svůj účet a své bankovní výpisy; případné problémy ihned reklamujte u své banky, využívejte informačních SMS zpráv 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 po zjištění – zadat telefonní číslo 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 – zahraničí, internet, internetové kavárny, hotely, atd.
13. Nikdy nereagovat na e-maily od banky – banky takto nekomunikují!!!
14. Používejte dobře zabezpečený počítač, e-banking je bezpečný natolik, jak dobře je bezpečný váš počítač.
15. Při platbě přes internet používejte tzv. zabezpečených 3D secure platebních bran, používejte k těmto platbám virtuální platební karty.
16. Kartu nepoškozuji jen mechanické vlivy, může ji zničit také mobil

nebo počítač, elektromagnetické pole, vysoká či velmi nízká teplota.

17. Využívejte pojištění platební karty proti jejímu zneužití

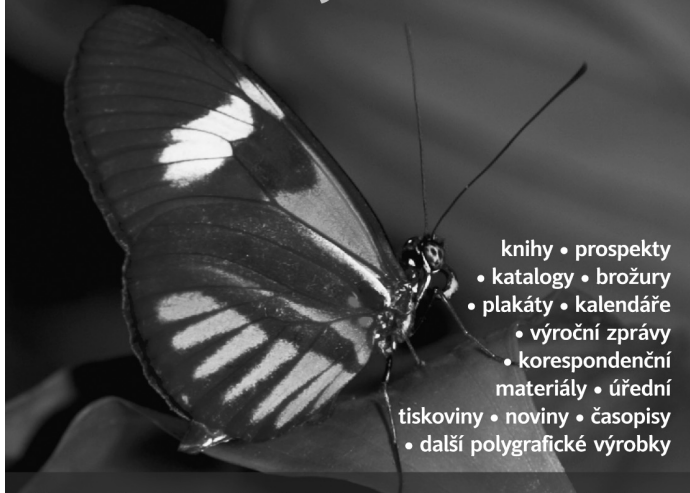
4. SLOVO O AUTOROVÍ

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 Poslancem 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.

5. PRAMENY

Bankovníctví 1/2013; 2/2013; 3/2013; Studie Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR: Klufa, Scholz, Kozlová; Obchodní a marketingové materiály ČSOB, a.s.

... barevný svět v tisku



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

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

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz

ACCREDITO – dávám důvěru

Zabezpečujeme akreditaci pro:

- zkušební laboratoře;
- zdravotnické laboratoře;
- kalibrační laboratoře;
- certifikační orgány provádějící certifikaci: produktů, systémů managementu, osob;
- inspekční orgány;
- environmentální ověřovatele programů EMAS;
- poskytovatele zkoušení způsobilosti.

Přínos akreditace:

- jistota zákazníka v deklarovanou kvalitu nabídky akreditovaných subjektů;
- trvalý rozvoj systému kvality v akreditovaných subjektech podporovaný;
- pravidelným dozorem nad dodržováním akreditačních kritérií;
- neustálé zvyšování kvality služeb, růst dovedností personálu a lepší technické zabezpečení činnosti akreditovaných subjektů;
- akreditace je v některých případech nutná podmínka k autorizaci;
- ekonomický efekt, a to jak z pohledu akreditovaných subjektů a jejich zákazníků, tak i z pohledu ochrany veřejného zájmu;
- zjednodušený přístup na trhy.



ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI
obecně prospěšná společnost

Kontakt: Český institut pro akreditaci, o.p.s., Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3
tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, e-mail: mail@cai.cz; www.cai.cz



PUBLIKACE SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

Průvodce spotřebitele

ELEKTRONICKÉ PLATEBNÍ PROSTŘEDKY JAK SE VYHNOUT RIZIKŮM

Edice Průvodce spotřebitele, svazek č. 19, 1. vydání, autor © Dr. Ing. František Klufa, předmluva © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, červenec 2013. Obálka a grafická úprava Kateřina Tomášková – ktdesign.
Vytiskla tiskárna Libertas, a.s.

ISBN 978-80-87719-07-7



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Budějovická 73, 140 00 Praha 4
Telefon: +420 261 263 574
E-mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz

Děkujeme za aktivní spolupráci s námi,
zejména v moravských regionech
www.elimopava.cz



Děkujeme za aktivní spolupráci
s námi ve vybraných regionech ČR

ESPRO, s. r. o.