

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

Studijní program: B 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku

Využití platebních systémů přes internet

Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autorka

Petra Cigánková

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra CIGÁNKOVÁ**
Osobní číslo: **E09383**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Řízení a ekonomika podniku**
Název tématu: **Využití platebních systémů přes internet**
Zadávací katedra: **Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu aktuálních platebních systémů s využitím informačních technologií. Cílem práce bude zanalyzování současných i historických přístupů a trendů v uskutečňování platebních služeb na základě konkrétních firem včetně zhodnocení jejich kvality služeb a výstupů zpětnou vazbou od klíčových zákazníků. Jako syntéza budou navržena opatření a zlepšení manažerských přístupů v oblasti využití IT v platebních systémech.

Metodika práce:

1. Na základě prostudování odborné literatury provést analýzy sekundárních a primárních dat vztahujících se k zadané problematice.
2. V syntetické části navrhnout možná řešení vedoucí ke zkvalitnění budoucího využívání informačních technologií v platebních systémech.
3. Kalkulace ekonomických dopadů navržených opatření.

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární přehled, 3. Cíle a metodika, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Diskuse, 7. Závěr, 8. Resumé, 9. Použitá literatura, 10. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran, dle možností
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

Storbacka, K., Lehtinen, J. R.: Řízení vztahů se zákazníky (customer relationship management). 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002. ISBN 80-7169-813-X.

Veber, J. a kol.: Management: základy, prosperita, globalizace... 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 700 s. ISBN 80-7261-029-5.

Kotler, P.: Marketing Management. 12. vyd. Praha Grada 2007. 720 s. ISBN 80-247-1359-4.

Keller, K. L.: Strategické řízení značky : positioning a hodnota značky, plánování a implementace marketingových programů, měření a interpretace výkonnosti značky, budování a udržení hodnoty značky. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2007. 796 s. ISBN 978-80-247-1481-3.

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G.: Moderní marketing. 4. evropské vyd., 1. vyd. v Grada Publishing. Praha: Grada Publishing, 2007. 1041 s. ISBN: 978-80-247-1545-2.

Kumar, N., Kotler, P.: Marketing jako strategie vedoucí k úspěchu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 236 s. ISBN: 978-80-247-2439-3.
Moderní řízení (časopis)

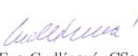
Vedoucí bakalářské práce: Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

Datum zadání bakalářské práce: 10. února 2011

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2012


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
L.S.
Studentská 18 (45)
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 29. března 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Využití platebních systémů přes internet“ zpracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním svého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 25. 4. 2012

.....
Petra Cigánková

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové, vedoucí bakalářské práce, za pomoc, cenné rady a ochotu, kterou projevila při konzultacích mé práce.

Obsah

1 Úvod.....	8
2 Cíle a metodika	9
3 Literární rešerše	11
3.1 Internet.....	11
3.1.1 Historie internetu	11
3.1.2 Internet v ČR.....	12
3.1.3 Uživatelé internetu v ČR.....	13
3.2 Platební systémy	14
3.3 Elektronické platební systémy (EPS)	15
3.3.1 Požadavky na elektronický platební systém	16
3.3.2 Zabezpečení elektronických platebních systémů.....	18
3.3.3 Elektronické peníze.....	18
3.3.4 Elektronická peněženka	20
3.4 Právní úprava platebních systémů	20
3.4.1 Zákon o platebním styku.....	21
4 Konkrétní platební systémy	26
4.1 PayPal	26
4.1.1 Vznik a vývoj platebního systému PayPal.....	26
4.1.2 Typy PayPal účtů	28
4.1.3 Registrace u PayPal	29
4.1.4 Poplatky za využívání PayPal.....	29
4.1.5 Výhody a nevýhody platebního systému PayPal.....	30
4.2 Skrill (Moneybookers)	31
4.2.1 Vznik a vývoj platebního systému Skrill.....	31
4.2.2 Typy účtů u Skrill	32

4.2.3 Registrace účtu Skrill.....	33
4.2.4 Poplatky za využívání platebního systému Skrill	33
4.2.5 Výhody a nevýhody platebního systému Skrill	35
4.3 PayU.....	35
4.3.1 Vznik a vývoj platebního systému PayU	36
4.3.2 Typy účtů u PayU	36
4.3.3 Registrace u PayU.....	37
4.3.4 Poplatky za využívání platebního systému PayU	38
4.3.5 Výhody a nevýhody platebního systému PayU	39
5 Analytická část.....	40
5.1 Srovnání kvality služeb pomocí metody SERVQUAL	40
5.2 Dotazníkové šetření	42
5.2.1 Hypotéza	49
7 Závěr	52
8 Summary	54
9 Použitá literatura	56
10 Seznam obrázků, tabulek a příloh.....	59

1 Úvod

Aby člověk v dnešní době dokázal zůstat v kontaktu se světem, je nezbytné použití internetu. Služby, které se k lidem dostávaly klasickými cestami, se vlivem trendu modernizace přesunuly právě sem, na internet. Jednou z těchto služeb je i obchod. Elektronický obchod (e-commerce) je v současnosti velmi rozšířená forma obchodování, která k realizaci jednotlivých transakcí využívá právě internet, díky čemuž se stává fenoménem. Počet e-shopů stále roste, nabídka těchto internetových obchodů zahrnuje velice široký sortiment zboží, mnohdy i takového, které lze v kamenném obchodě jen těžko sehnat. V globálním měřítku si totiž i ty nejužší specializované položky nabídky najdou svého kupce. Není tedy divu, že zákazníků elektronických obchodů neustále přibývá. Ruku v ruce se změnou chování spotřebitelů v tom co, jak a kde nakupují, dochází i ke značnému vývoji platebních systémů. Stále více záleží na způsobu platby. Tyto nově vyvíjené platební systémy by měly co nejvíce usnadnit a zpříjemnit nakupování z pohodlí domova. Měly by urychlit převod peněz a tím i zkrátit dobu, za kterou se zboží dostane k zákazníkovi. Přesun finančních prostředků by měl být zpoplatněn jen minimální částkou. Ovšem lidé se často bojí ztráty svých peněz a elektronické transakce nepovažují za bezpečné. Bezpečnost se pro provozovatele stává prioritou, aby uživatelé platebních systémů nemuseli trnout hrůzou pokaždé, když jejich pomocí platí. Všechny tyto požadavky splňují právě elektronické platební systémy, o nichž je následující práce.

Teoretická část bude nejdříve věnována Internetu, jeho historii u nás i ve světě a jeho uživatelům v České republice. Dále v ní budou vymezeny pojmy platební systém, elektronický platební systém, elektronické peníze a elektronická peněženka. Poté bude blíže zaměřena na právní regulaci elektronických platebních systémů.

V praktické části budou detailněji popsány vybrané platební systémy. Objeví se zde hodnocení kvality poskytovaných služeb pomocí metody SERVQUAL. Další část práce bude věnována dotazníkovému šetření a jeho vyhodnocení. Nakonec pak budou navržena možná řešení.

2 Cíle a metodika

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu aktuálních platebních systémů s využitím informačních technologií. Cílem práce bude zanalyzování současných i historických přístupů a trendů v uskutečňování platebních služeb na základě konkrétních firem včetně zhodnocení jejich kvality služeb a výstupů zpětnou vazbou od klíčových zákazníků. Jako syntéza budou navržena opatření a zlepšení manažerských přístupů v oblasti využití IT v platebních systémech.

Společně s hlavním cílem jsou zpracovávány i následující podcíle:

- Informovat o tom, které platební systémy jsou na českém trhu dostupné.
- Charakterizovat jednotlivé platební systémy.
- Určit, jaké jsou výhody a nevýhody jednotlivých platebních systémů.
- Zjistit, existuje-li platební systém, který dokáže svrhnout nadvládu dobírky.
- Zjistit, který ze systémů je nejčastěji využíván v České republice.

Kvalita služeb jednotlivých firem bude zhodnocena pomocí metody SERVQUAL.

Vašítková uvádí, že SERVQUAL je nejvíce propracovanou metodou pro zhodnocení kvality nabízených služeb. U této metody můžeme vycházet ze dvou základních předpokladů:

- Celková kvalita služby je souhrnem všech jejích vlastností. Tyto vlastnosti se u různých druhů služeb liší svou důležitostí.
- Kvalitu lze alespoň částečně hodnotit pomocí zákaznické spokojenosti. Spokojenost lze definovat jako rozdíl mezi očekáváním zákazníka a tím, jak klient službu skutečně vnímá.

K tomu, abychom mohli analyzovat kvalitu služeb pomocí metody SERVQUAL, je potřebné nejprve sestavit seznam hodnocených vlastností a poté každé z nich přiřadit, určitou váhu dle toho, jak jsou důležité pro zákazníka. Následně hodnotíme kvalitu jednotlivých kritérií.^[22]

Údaje o uživatelích elektronických platebních systémů budou zjišťovány pomocí dotazníkového šetření, které se uskuteční v období od února roku 2012 do března roku 2012. Dotazníkové šetření bude prováděno pomocí internetové stránky www.vyplnto.cz. Odkaz pro vyplnění dotazníku bude šířen zejména prostřednictvím sociálních sítí a prostřednictvím e-mailu. Vzorek respondentů bude vybírán náhodně z uživatelů internetu, tedy z potenciálních uživatelů elektronických platebních systémů. Výstupy dotazníkového šetření budou podrobně popsány v této práci.

Hypotéza: „Lidé, kteří využívají jako způsob platby elektronické platební systémy, nakupují na internetu alespoň jednou za měsíc.“

3 Literární rešerše

3.1 Internet

Slovo internet vzniklo spojením dvou slov. Prvním z nich je inter, které původně pochází z latiny a do češtiny bychom ho mohli přeložit jako mezi. Druhým je net. To vychází z anglického slova network, které v češtině znamená síť.

Internet je globální síť složená z menších sítí a podsítí, do kterých jsou připojeny počítače. Tyto počítače mezi sebou mohou vzájemně bez problémů komunikovat. Internet tedy slouží k přenosu informací a dat. Pomocí internetu lze tedy například odesílat a přijímat e-maily, prohlížet si webové stránky a jejich obsah, nakupovat zboží nebo využívat dnes tak populární sociální sítě. Díky těmto možnostem si mnozí lidé život bez něj už nedokáží představit. Zvykli si na to, že na internetu lze sehnat skoro vše, spoustu věcí dokonce zadarmo. ^[2]

Internet ale nebyl prvním globálním médiem. Již před ním existovaly celosvětové televizní a rádiové stanice a také některé noviny. Proti těmto médiím má ale internet jednu obrovskou výhodu. A to tu, že jeho globálnost není zpoplatněna. Je zdarma. Cokoliv na něj umístíme, je volně dostupné i na druhém konci světa. ^[7] Vše, co internet nabízí, je přístupné ihned po připojení k síti.

3.1.1 Historie internetu

Prvním impulzem pro vznik internetu byla studená válka mezi SSSR a USA. V 60. letech se armáda USA snažila najít způsob komunikace mezi vládními a vojenskými počítači. Hlavním požadavkem byla decentralizace (tedy rozprostřené řízení sítě), taková síť by měla fungovat i při vyřazení některých jejích článků z provozu. ^[1] Americká armáda se tak chtěla bránit proti případným jaderným útokům ze strany Sovětského svazu.

V srpnu 1969 se tedy dostal na svět první zárodek internetu, který byl nazýván ARPANET. Postupem času se do této sítě připojovaly americké univerzity a střední školy, které ji využívaly především ke komunikaci prostřednictvím elektronické pošty a také ke vzájemné výměně informací. Internet, jak se postupně začalo rozvíjející se síti říkat, byl tou dobou nekomerční, reklama nebyla povolena. Podnikatelé o něj stejně ani neměli zájem, protože sami nevěděli jak jej zužitkovat.

Tim Berners-Lee přichází roku 1989 s myšlenkou programového kompletu vytvořeného pro interní potřeby CERN, ve kterém využívá hypertextových dokumentů a který se rozhodl pojmenovat Web. Ten se rozšířil i za brány CERNu, a tak vznikl World Wide Web, který je dnes nedílnou součástí internetu. Díky WWW došlo k rychlému nárůstu uživatelů internetu a ten se tak stal komerčně vyhledávaným.^[21]

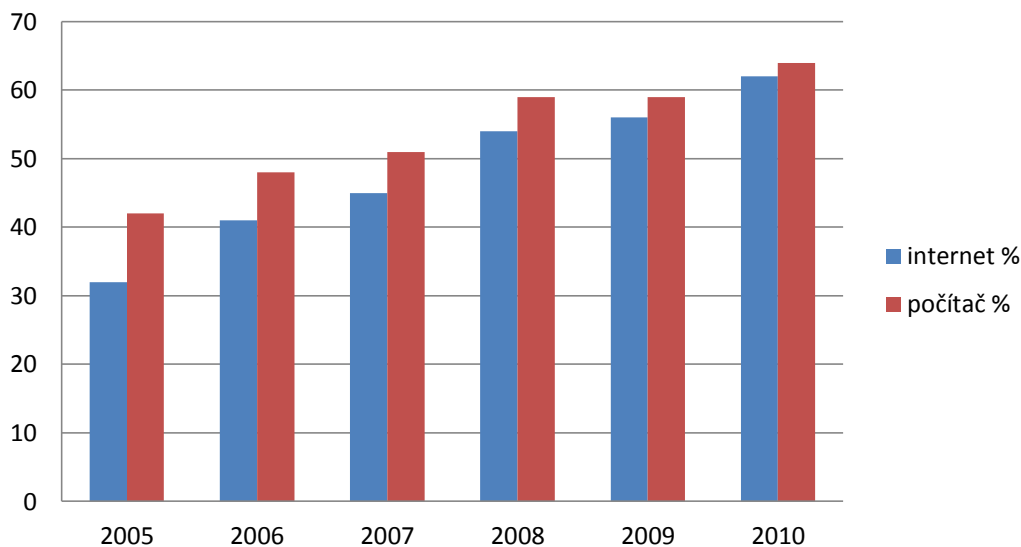
3.1.2 Internet v ČR

Ačkoliv se historie českého internetu počíná psát začátkem roku 1990 (dříve to ani nebylo možné, režim to bohužel nedovoloval), rozvoj internetu pro širokou veřejnost začal až roku 1995. V následujících letech dochází v České republice k velkému rozmachu. Vznikají některé dnes velmi populární stránky. Internet se začíná dostávat do většiny firem, jež jeho pomocí vytvářejí své osobní prezentace, vstupuje pozvolně i do českých domácností.^[21] Logicky s tím stoupá i množství lidí, kteří internet občas využívají. Po roce 1999 zažívá internet další velký rozvoj a to díky digitalizaci telefonní sítě, díky stanovení levnějšího tarifu pro připojování, ale především díky nástupu nových poskytovatelů internetového připojení, tzv. Internet Service Providers (ISP), na trh.^[13] V roce 2000 bylo v České republice evidováno již přes 350 různých ISP. Dnes jich je přes 350 jen v Jihočeském kraji.

3.1.3 Uživatelé internetu v ČR

Abychom mohli hodnotit potenciál platebních systémů na internetu, musíme se nejdříve podívat na údaje o jeho uživateli. Vývoj počtu internetových uživatelů mezi lety 2005-2010 je zachycen v následujícím grafu.

Obrázek 1: Počet uživatelů internetu



Zdroj: Autorka dle ČSÚ

Z grafu je patrná stoupající tendence počtu osobních počítačů v domácnostech, se kterou velmi úzce souvisí i zvyšování počtu internetových uživatelů. V roce 2005 internet využilo 32 % osob starších 16 let, v roce 2008 se množství uživatelů poprvé přehouplo přes 50 %, v roce 2010 se počet lidí používajících internet zvýšil již na 62 %. Počet uživatelů internetu v Česku se tedy mezi rokem 2005 a rokem 2010 takřka zdvojnásobil.^[5] To, že internet v České republice užívají skoro dvě třetiny obyvatel, ji řadí lehce pod průměr Evropské unie.

Český statistický úřad též poskytuje informace o tom, že internet využívají častěji muži než ženy, zaměstnaní než nezaměstnaní, lidé s vysokoškolským vzděláním než lidé se vzděláním základním. Internet více využívají obyvatelé větších obcí než obyvatelé menších obcí. Není žádným překvapením, že internet používají častěji studenti než

důchodci, a to i přesto, že počet osob využívajících internet starších pětadesátilet mezi lety 2005-2010 vzrostl více než šestinásobně. ^[6]

V roce 2010 podle Českého statistického úřadu použilo internet nejvíce obyvatel naší republiky v pohodlí domova (téměř 93 %). Více než polovina z nich se na síť připojuje každý den, 9 z 10 pak alespoň jednou týdně. Čtvrtina z nich v tomto roce využila možnosti nákupu zboží či služeb online (jedná se o pětinašobný nárůst oproti roku 2005). Nejčastěji nakupovali vstupenky, elektroniku, oblečení a kosmetiku. Dvě třetiny lidí využily jako způsob platby za nákup dobírku. Platby prostřednictvím internetu, mezi které kromě plateb převodem přes internetové bankovníctví a platby kartou patří i elektronické platební systémy, použilo 38 % obyvatel. ^[4] Ačkoliv dobírka je velmi silným soupeřem na trhu, elektronické platební systémy před ní mají ještě velký růstový potenciál.

3.2 Platební systémy

Bez účinných platebních mechanismů není možné představit si kteroukoliv ekonomiku, bez nich by nebyl možný transfer finančních prostředků a nebyla by tedy uskutečnitelná ani směna.

Podle Evropské centrální banky má termín platební systém dva významy:

- V některých případech je platební systém definován jako sada nástrojů, bankovních procesů a systém mezibankovních převodů peněžních prostředků, které usnadňují oběh peněz v zemi nebo v měnové oblasti.
- Nejčastěji je pojem platební systém používán jako synonymum pro převod peněžních prostředků. ^[9]

Greenspan říká, že platební systém je mechanismus, vlastně mnoho mechanismů, které při spojení s pravidly a procedurami poskytují nástroj pro převádění peněžních prostředků od jednoho subjektu v ekonomice k dalšímu. ^[11]

Máče platebním systémem označuje systém, který zajišťuje převody peněžních prostředků, jestliže:

- Se tento systém řídí právem ČR;
- Má alespoň tři účastníky;
- Je provozován na základě písemné smlouvy;
- Provozovatel systému je držitelem licence;
- Provádí převody peněžních prostředků podle pravidel stanovených zákonem o platebním styku. ^[15]

Platebním systémem je systém zajišťující převod peněžních prostředků, umožňuje tedy platbu. Finanční prostředky protékající skrze platební systém nevznikají ani nezanikají, ale mění pouze svého vlastníka. Platební systém většinou využívají zákazníci k zaplacení ceny za zboží či služby, jež nakoupili na internetu. Takováto platba je jen jednou ze součástí celého procesu. Druhým krokem je doprava zboží od prodejce ke konečnému zákazníkovi. Platba probíhá v rámci platebního mechanismu, doprava je již spíše problémem logistickým. Aby lidé mohli pomocí platebního systému platit, musí se stát zákazníkem poskytovatele takového systému. Aby obchodník mohl tuto platbu přijmout, musí implementovat programové rozhraní poskytovatele platebního systému. ^[3]

Platební systémy můžeme rozdělit na:

- Klasické offline metody (dobírka, platba převodem);
- Online metody (internetová platba kartou, platba mobilním telefonem, platba pomocí elektronické peněženky). ^[14]

3.3 Elektronické platební systémy (EPS)

Elektronické platební systémy jsou systémy bezhotovostních plateb realizované prostřednictvím internetu. Umožňují realizovat jak mikroplatby tak i platby o vyšších částkách, které někdy také označujeme jako makroplatby.

Základní struktura platby přes elektronický platební systém vypadá následovně: kupující odešle finanční obnos, obdrží ho provozovatel platebního systému, který pošle tuto sumu na účet prodávajícího. Hlavními prvky elektronické platby jsou tedy: plátců (kupující, zákazník), platební instituce a příjemce platby (prodávající, obchodník).^[19]

Obliba elektronických platebních systémů roste převážně z těchto důvodů:

- Nízké poplatky za převod;
- Rychlost převodu finančních prostředků;
- Zabezpečení;
- Snadná obsluha pro jejich uživatele.

Výše poplatku a rychlost převodu je u jednotlivých platebních systémů samozřejmě odlišná, avšak ne výrazně. Náklady na převod jsou obvykle velmi nízké a doba trvání převodu se pohybuje od pár minut do několika dnů. Tyto platební systémy odstraňují jeden z významných problémů, a to zabezpečení choulostivých údajů jejich uživatelů. Fungují totiž pouze jako prostředník mezi odesílatelem a adresátem. K příjemci platby se tak nedostanou žádné citlivé informace, na jeho účet je jen připsán finanční obnos. Spolu s ním dostane údaje k rozpoznání platby.

3.3.1 Požadavky na elektronický platební systém

Aby platební systém mohl fungovat, musí splňovat některé požadavky. Mezi ty nejzákladnější, které musí být splněny, patří:

- Dostupnost a spolehlivost;
- Autorizace;
- Rychlost;
- Autentičnost;
- Důvěrnost a utajenost;
- Interoperabilita.^[12]

Dostupnost a spolehlivost – dostupnost je jednou z velkých výhod těchto systémů, stačí pouze počítač připojený k internetové síti a uživatel může platbu provést kdykoliv je to potřeba. Systém musí být spolehlivý a plně funkční, uživatel jen těžko akceptuje ztrátu svých peněz kvůli potížím na síti (výpadku webové stránky) či kvůli softwarovým problémům, které nebyly způsobeny z jeho strany. Pokud by přece jen k takovéto chybě došlo, poskytovatel systému odpovídá za navrácení do původního stavu.

Autorizace – platební systém, který funguje správně, by neměl provést platbu, jež nebyla autorizována oprávněným uživatelem. Možnost autorizace nechybí ani u plateb příchozích. Autorizace by měla být prevencí nekalých praktik (úplatky, praní špinavých peněz). Může být provedena několika způsoby: autorizace třetí stranou, autorizace heslem a autorizace digitálním podpisem. Tyto způsoby jsou většinou kombinovány pro větší bezpečnost uživatelů. Protipólem zvýšené ochrany ale je, že ověření všech procesů zvyšuje časovou náročnost na provedení jednotlivých finančních transakcí.

Rychlost – všechny systémy by měly umožňovat co nejrychlejší transfer peněžního obnosu. Většinou bývá odeslání zboží kupujícímu vázáno právě na připsání částky na účet prodávajícího. Na rozdíl od bank, které mívají sklony tuto dobu prodlužovat až do lhůty stanovené zákonem (především u převodů mezi různými bankami), jsou platby nebankovních subjektů vyrovnány během několika minut, někdy i vteřin.

Autentičnost - uživatel platebního systému si musí být jistý, s kým jedná, stejně tak obchodník si chce ověřit reálnou identitu zákazníka.

Důvěrnost a utajenost – nikdo se nedozví komu a za co uživatel platí, jsou utajeny soukromé údaje uživatele vůči třetím osobám. Tyto požadavky jsou zajišťovány pomocí kryptografie, což je nauka o metodách utajování smyslu zpráv do podoby, která je čitelná jen speciální znalostí.

Interoperabilita – interoperabilita je jedním ze základních požadavků pro fungování platebního systému. Každý počítač je tvořen různým hardwarem, na každém počítači můžeme nalézt odlišný software. Je tedy nutné zajistit, aby spolu všichni zúčastnění mohli bez problémů spolupracovat. Interoperability se dosahuje pomocí aplikace standardizovaného platebního protokolu.

3.3.2 Zabezpečení elektronických platebních systémů

Elektronickou peněženku nám sice kapsář na ulici neukradne, avšak šikovný hacker se k našim osobním údajům na internetu zvládne dostat poměrně snadno a rychle. Elektronická platba je zranitelná na třech místech. U klienta, na serveru a nakonec v jednotlivých komunikačních spojích. Hacker může využít odposlechu, zaútočit pomocí zlovolných kódů (viry, trojské koně) nebo se rovnou nabourat do databáze. Elektronický platební systém tedy musí být proti takovýmto útokům hackerů chráněn, protože ohrožením bezpečnosti uživatele by mohlo dojít k odklonu jeho důvěry.

Existuje hned několik způsobů, jak platební systém proti napadení bránit. Ty se systém od systému samozřejmě liší. Mezi nejpoužívanější z nich patří:

- Šifrování;
- Autentizace;
- Aktualizovaný antivir, Firewall;
- Zabezpečení komunikačních kanálů pomocí protokolů. ^[12]

3.3.3 Elektronické peníze

Peníze se během svého vývoje proměnily z cenných platidel k bezcenným mincím a bankovkám, které vydává stát. Poslední dobou se začala objevovat nová podoba peněz, a to elektronické peníze. Elektronické peníze vznikly substitucí mincí a papírových bankovek za peníze, které se ukládají na elektronickém médiu a jsou určeny pro elektronické platby. Používání elektronických peněz s sebou nese hned několik výhod. Platit s nimi je mnohem pohodlnější. Díky nim dochází i ke zrychlení

obchodů. Spolu s nimi spojujeme i nižší náklady (peníze se nemusí tisknout, není nutné je hlídat při převozu).

Pojem elektronické peníze Evropská centrální banka vymezuje následovně:

Je to peněžní hodnota, vyjádřená pohledávkou za vydávající instituci, která je:

- 1) uložená na elektronickém médiu (na kartě, v počítači);
- 2) vydávána proti přijetí finančních prostředků v hodnotě ne nižší, než je hodnota vydávaných elektronických peněz;
- 3) přijímána jako platební prostředek jinými podniky, než jejich vydavatelem. ^[9]

Elektronické peníze je možné rozdělit dvěma způsoby. Podle jejich povahy či podle způsobu implementace. Elektronické peníze Máče rozděluje podle povahy na:

- **Token-based EP:** peníze kopírují skutečné mince či bankovky, které se vyskytují pouze v předem přesně určených hodnotách. Každou z nich lze využít k platbě pouze jednou. Rozměnění je možné pouze emitentem těchto peněz. Tím se vydávající instituce snaží zabránit dvojímu utrácení. Tyto vlastnosti jsou typické například pro eCash.

- **Balanced-based EP:** tyto elektronické peníze jsou používány nejčastěji. Mají formu kladného či záporného zůstatku na účtu. Typickým zástupcem těchto peněz je, dnes už neexistující, systém I LIKE Q. ^[15]

Elektronické peníze dle způsobu implementace Máče dělí na:

- **Card-based EP:** tyto peníze jsou uloženy na některém elektronickém nosiči, nejčastěji na kartě, která v sobě má zabudovaný čip. Karta je přenosná, je ji možné vzít kamkoliv s sebou, je tedy možné platit s ní v reálném světě. Klasickým představitelem tohoto druhu elektronických peněz mohou být například platební karty od společností VISA či MasterCard.

- **Software-based EP:** takovéto peníze je možné spravovat přes programy nainstalované v počítači nebo v PDA. Jejich využití je podmíněné použitím internetu. Na rozdíl od card-based EP s těmito penězi není možné platit v kamenných obchodech, ale pouze v obchodech elektronických (e-shopech). ^[15]

3.3.4 Elektronická peněženka

Evropská centrální banka definuje pojem elektronická peněženka takto:

Elektronická peněženka je předplacená karta, na kterou může být uložena peněžní hodnota (buď na samotnou kartu, nebo na zvláštní účet v počítači), která může být použita v prodejnách několika poskytovatelů pro širokou škálu účelů.^[9]

Elektronická peněženka funguje obdobně jako účet v bance. Je možné ji využívat jak pro mikroplatby, tak pro makroplatby. Jelikož se jedná o online elektronický platební systém, transakce jsou rychlejší než u bank. Na tuto peněženku je možné převést peníze hned několika způsoby: převodem z bankovního účtu (variabilní symbol identifikuje peněženku), převodem finančních prostředků z jiné peněženky nebo přes platební bránu. Totéž funguje i obráceně. Peníze z peněženky je tak možné převést na účet v bance či na jinou peněženku. Účet elektronické peněženky je možné ovládat přes rozhraní na webu, v některých případech dokonce i pomocí SMS a nebo e-mailu.^[8]

Jako příklad nejznámějších elektronických peněženek je možné uvést celosvětově rozšířený a u jeho uživatelů velmi oblíbený systém PayPal či ve světě velmi známou elektronickou peněženku Moneybookers. V České republice je pak třeba zmínit systém PaySec od ČSOB, elektronickou peněženku od společnosti GoPay, mPeníze od mBank či systém PayU provozovaný v České republice aukčním portálem Aukro.cz.

3.4 Právní úprava platebních systémů

Základní právní úpravu můžeme nalézt v zákoně č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v zákoně č. 126/2002 Sb., o bankách a ve vyhláškách ČNB. Součástí českého právního řádu jsou od 1. 1. 2004, tedy od vstupu ČR do Evropské unie, také směrnice a nařízení Evropské unie. Se zákonem o platebním styku souvisí zejména směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu. I když jsou tyto směrnice nezávislými prameny práva, naši zákonodárci se snaží o to, aby k novelizaci zákonů docházelo v souladu s nimi.

3.4.1 Zákon o platebním styku

Zákon o platebním styku implementuje předpisy dané Evropskou unií a přitom navazuje na přímo použitelný předpis EU (2007/64/ES). Tento zákon byl novelizován novelou zákona o platebním styku č. 139/2011, ve znění platném od 27. května 2011.

Systematicky je zákon rozčleněn do šesti částí: Obecná ustanovení, Poskytovatelé platebních služeb a vydavatelé elektronických peněz, Platební systémy, Práva a povinnosti při poskytování platebních služeb a vydávání elektronických peněz, Správní delikty a Ustanovení společná, přechodná a závěrečná.^[23]

Platební systémy, o kterých je tato práce, podléhají druhé části zákona o Platebním styku. Nás bude zajímat především Hlava III (Poskytovatel služeb malého rozsahu) a Hlava V (Vydavatel elektronických peněz malého rozsahu).

Hlava III: Poskytovatel služeb malého rozsahu

Zákon o platebním styku definuje poskytovatele platebních služeb malého rozsahu jako toho, kdo získal oprávnění poskytovat služby na základě zápisu do registru poskytovatelů služeb malého rozsahu. Poskytovatel je oprávněn umožňovat platební služby, provádět činnosti související s poskytováním platebních služeb a provozovat platební systém s výjimkou platebního systému s neodvolatelností zúčtování.

Poskytovatel platebních služeb malého rozsahu smí platební služby poskytovat jen tehdy, nepřesahuje-li měsíční průměr jím provedených přesunů peněžních prostředků (včetně těch transakcí, jež provedou jeho obchodní zástupci) v České republice za uplynulý rok sumu odpovídající 3 000 000 Eur.

Poskytovatelem platebních služeb malého rozsahu se může stát každý, kdo splnil zákonné podmínky a Česká národní banka mu udělila oprávnění tyto služby umožňovat. Mezi tyto podmínky patří: sídlo nebo místo podnikání ve státě, ve kterém žadatel o povolení skutečně podniká a pobočka v České republice. Dále pak musí být jeho obchodní plán podložen reálnými ekonomickými výpočty. Následuje podmínka ochrany

finančních prostředků, které žadateli svěřili jeho klienti k provedení platby (tyto peněžní prostředky musí být spravovány odděleně). Kromě toho, nesmí být žadatel (a vedoucí osoby) souzen za hospodářský trestný čin, čin spáchaný v souvislosti s podporou terorismu nebo za trestný čin proti majetku. Posledním předpokladem je možnost provozování živnosti podle zákona, který upravuje živnostenské podnikání (tento předpoklad je splněn, je-li žadatel zapsán v živnostenském rejstříku).

Žádost o zapsání do registru poskytovatelů služeb malého rozsahu lze podat pouze na tiskopisu, který je určen předpisem. K této žádosti je nutné doložit splnění výše uvedených podmínek. ČNB zapíše žadatele do registru poskytovatelů služeb malého rozsahu (do kterého uvede, které platební služby je oprávněn umožňovat) a vydá mu o tom osvědčení do jednoho měsíce od doby, kdy jí byl doručen tiskopis se žádostí. Z údajů v tiskopisu musí být zřetelné splnění všech uvedených předpokladů. V případě nedostatků ČNB žádost zamítne. Poskytovatel služeb malého rozsahu je povinen neprodleně informovat ČNB o jakékoliv změně údajů uvedených v žádosti o zápis do registru. Toto oznámení lze též podat pouze na předepsaném tiskopisu.

Registrace poskytovatele služeb malého rozsahu zaniká v případě smrti či zániku poskytovatele, a také bylo-li vydáno rozhodnutí o úpadku poskytovatele. Registrace může být zrušena dnem nabytí právní moci rozhodnutí, kterým ČNB udělila poskytovateli služeb malého rozsahu povolení k činnosti instituce elektronických peněz nebo povolení k činnosti platební instituce. Také zápis poskytovatele platebních služeb malého rozsahu do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu, má za důsledek zrušenou registraci. ČNB může registraci na žádost poskytovatele zrušit, stejně tak v případě nedodržení podmínek, v případě registrace na základě nepravdivých údajů či v případě opakovaného nebo závažného porušení zákona. Ode dne zrušení registrace či zániku je zakázáno vykonávat činnost, jež byla povolena na základě registrace. Do dne vypořádání všech závazků vzhledem k uživatelům je ten, jehož registrace byla zrušena, stále považován za poskytovatele platebních služeb.

Poskytovatel platebních služeb malého rozsahu podléhá dohledu ČNB. Je tedy povinen poskytovat ČNB informace o výsledcích hospodaření, o plnění všech podmínek, samozřejmě také informace o své finanční situaci. Musí uchovávat dokumenty týkající se plnění povinností, nejméně po dobu 5 let. Jestliže ČNB zjistí nedodržení některého zákona či porušení podmínek, má právo po poskytovateli požadovat zjednání nápravy ve stanovené lhůtě, dočasné zúžení rozsahu, mimořádný audit na náklady poskytovatele, výměnu auditora, výměnu vedoucí osoby, omezení některých činností a povinnost nakládat s finančními prostředky pouze určeným postupem. Poskytovatel, jemuž byla ČNB udělena opatření k nápravě, je povinen ČNB neprodleně informovat o odstranění nedostatku. ^[23]

Hlava V: Vydavatel elektronických peněz malého rozsahu

Dle zákona je vydavatel elektronických peněz malého rozsahu právnická osoba, která získala kompetenci vydávat elektronické peníze na základě zápisu do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu. Vydavatel elektronických peněz je zmocněn provádět pouze činnosti související s vydáváním peněz nebo ty, které jsou založeny na uchovávání dat, má-li to ovšem uvedeno v povolení k činnosti. Vydavatel elektronických peněz může vydávat elektronické peníze a poskytovat platební služby takovýchto finančních prostředků se týkajících jen tehdy, nepřekročí-li průměr peněz v oběhu v České republice sumu 5 000 000 Euro (za průměr elektronických peněz v oběhu se pro účely tohoto zákona rozumí aritmetický průměr výše závazků, která vyplývá z elektronických peněz na konci dne za posledních 6 měsíců). Služby, které nesouvisí s elektronickými penězi, má vydavatel právo umožňovat pouze v případě, nepřesáhne-li měsíční průměr částek jím provedených platebních transakcí za posledních 12 měsíců sumu 3 000 000 Eur.

Podmínky pro zapsání do registru vydavatelů elektronických peněz malého rozsahu jsou prakticky stejné jako ty pro zapsání do registru poskytovatelů služeb malého rozsahu. Vydavatelem se tedy může stát právnická osoba, která má sídlo v členském státě, ve kterém skutečně podniká, a která má pobočku v České republice. Obchodní plán musí být podložen reálnými ekonomickými výpočty. Vydavatel musí zabezpečit ochranu

peněz, proti jejichž přijetí byly vydány peníze elektronické nebo mu byly svěřeny k provedení platby. Žádná z vedoucích osob nesmí být odsouzena pro trestný čin, ať už hospodářský, na majetku nebo v souvislosti s financováním terorismu. Poslední podmínkou je možnost provozování živnosti.

Žádost o zápis do registru lze podat pouze na určeném tiskopise. ČNB pak do 1 měsíce ode dne, kdy tuto žádost obdrží, zapíše žadatele do registru a vydá mu o tom osvědčení. Nejsou-li splněny výše uvedené podmínky, zahájí ČNB správní řízení a žádost zamítne, neprokáže-li se splněné předpokladů pro zápis do registru.

Ke zrušení registrace vydavatele může dojít dnem zrušení vydavatele, dnem nabytí právní moci rozhodnutí o úpadku nebo dnem nabytí právní moci rozhodnutí o zamítnutí insolvenčního návrhu. Registrace též zanikne dnem, kdy dojde k zápisu vydavatele elektronických peněz do registru poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu nebo dnem, kdy dojde k nabytí právní moci rozhodnutí, kterým ČNB udělila vydavateli elektronických peněz malého rozsahu povolení k činnosti instituce elektronických peněz. Registraci je možno zrušit na žádost vydavatele. ČNB registraci zruší, dojde-li k porušení zákona či nejsou-li splněny podmínky pro zapsání do registru. Do dne vypořádání závazků je ten, jemuž byla zrušena registrace, i nadále považován za vydavatele elektronických peněz malého rozsahu.

ČNB může zúžit rozsah platebních služeb, a to jak na žádost samotného vydavatele, tak i z důvodu závažného či opakovaného porušení zákona o platebním styku. Zúžit rozsah smí také proto, že vydavatel nesplňuje podmínky uvedené výše nebo registrace proběhla na základě lživých údajů.

Vydavatel nesmí uživateli jeho služeb poskytovat úroky nebo jiné výhody závisející na délce doby, po kterou jsou mu finanční prostředky svěřeny. Peníze, které byly vydavateli svěřeny za účelem platby, musí být drženy odděleně od vlastních prostředků.

Vydavatel má informační povinnost vůči ČNB, musí jí poskytovat informace o výsledku hospodaření, o momentální kapitálové situaci a o obchodních zástupcích. Vydavatel má závazek v podobě uchovávání dokumentů, které souvisí plněním povinností, po dobu 5i let. ^[23]

4 Konkrétní platební systémy

4.1 PayPal

„S více než 230 milióny účtů ve 200 zemích a regionech, PayPal nabízí rychlé, cenově dostupné a pohodlné on-line platební služby pro podniky všech velikostí.“ ^[17] Touto větou se PayPal prezentuje na svých oficiálních internetových stránkách.

PayPal je celosvětově známý internetový platební systém, tzv. elektronická peněženka. Slouží ke zprostředkování plateb na internetu pomocí kreditní nebo debetní karty. Peněžní transakce probíhají mezi účty PayPal, které jsou identifikovány e-mailem. Za jeho hlavní výhodu lze považovat to, že nemusíte obchodníkovi sdělovat údaje o své platební kartě, ty stačí poskytnout jen elektronické peněžence PayPal. Tím se zásadně zvyšuje bezpečnost plateb na internetu. Přes PayPal je možné platby nejen odesílat, ale s minimálními poplatky je lze také přijímat. Vedení účtu je zdarma, poplatky se strhávají za provedené platby. Pomocí PayPalu se dá platit ve většině zemí, včetně České Republiky, ve které je PayPal dostupný od června roku 2006.

4.1.1 Vznik a vývoj platebního systému PayPal

U zrodu platebního systému PayPal stála společnost Confinity, jejímiž zakladateli jsou Peter Thiel a Max Levchin. PayPal vznikl v kalifornském Silicon Valley v prosinci roku 1998. Přestože se PayPal ocitl ve velikých problémech, které hrozily i bankrotem společnosti, je na trhu dodnes.

Do povědomí občanů USA se PayPal dostal především díky své velmi agresivní reklamní kampani v roce 2000. V rámci této kampaně každý z uživatelů k založení nového PayPal účtu získal bonus 10\$. Bylo možné získat bonus také za doporučení tohoto platebního systému známým. A tak není divu, že PayPal v roce 2000 rostl až o 10 % každým dnem. PayPal se díky tomuto rozmachu stal brzy nejpoužívanějším platebním systémem na internetu. Zákazníci jím chtěli platit, obchodníci jej kvůli nim tedy integrovali na svoje internetové obchody.

S expanzí ovšem přišla první krize. Společnost se stala obětí organizovaného zločinu založeného na zakládání podvodných účtů s identitami, které byly zcizeny. Přes systém PayPal docházelo také k praní špinavých peněz. Došlo tak ke vzniku nových bezpečnostních opatření. PayPal byl pokutován, v některých amerických státech bylo jeho používání dokonce zakázáno. Nejen díky těmto represivním opatřením a podvodům ze strany zločinců, ale i díky špatnému vedení společnosti v tomto období PayPal prodělával miliony amerických dolarů měsíčně.

Když eBay pochopil obrovský potenciál PayPalu, rozhodl se pro koupi konkurenčního platebního systému Billpoint. Tento systém poté zavedl na svém aukčním serveru jako oficiální. Toto rozhodnutí vedlo ke konkurenčnímu boji těchto dvou platebních systémů. PayPal si i přes to všechno dokázal u svých uživatelů udržet svoji oblíbenost, dokonce se později stal opět dominantním. Aukční server eBay se ale stále snažil vytlačit PayPal ze svých stránek. PayPal se však tomuto velkému tlaku i za pomoci dohledu na dodržování pravidel hospodářské soutěže dokázal ubránit. Souboj mezi platebním systémem PayPal a aukčním serverem eBay byl završen. V říjnu roku 2002 eBay koupil PayPal za 1,4 miliardy amerických dolarů (odhadovaná hodnota tohoto platebního systému dnes je 7 miliard amerických dolarů). eBay odstranil systém Billpoint a integroval do svých služeb systém PayPal. Od té doby prodejci s účty PayPal mohli umístit ve svých aukcích „ikony“, takže kupující, který vyhrál aukci, mohl jen jednoduše kliknout na logo PayPal a provedl tak okamžitou platbu.

Od roku 2002 se PayPal stal stabilní jedničkou v poskytování on-line transakčních služeb. Rozšířil své služby ve Spojených státech o některé další funkce. PayPal je využíván i v projektu Skype. Na konci roku 2011 byl PayPal k dispozici na více než 150 světových trzích s možností platit ve 25i mezinárodních měnách. Na většině z těchto trhů ale PayPal funguje pouze jako „send only service“, což v praxi znamená, že platby přes PayPal lze pouze odesílat, nikoliv přijímat. Hlavním důvodem tohoto opatření je ochrana systému před praním špinavých peněz. ^[10]

4.1.2 Typy PayPal účtů

Platební systém PayPal poskytuje celkem tři základní druhy účtů. Personal account, Premier account a Business account. Všechny tyto typy účtů mohou používat následující hlavní PayPal funkce:

- posílání peněz;
- přijímání peněz;
- užívání nástrojů aukce;
- uskutečňování platby přes internet;
- zákaznický servis;
- služby debetních karet. ^[10]

Osobní účet (Personal account) umožňuje přístup k hlavním funkcím, ale to je vše. Je značně omezen. Zákaznická podpora na osobních účtech je vyřizována především pomocí e-mailu. K dispozici je též telefonní linka. Ta ovšem není bezplatná a je často velmi vytížená.

Kromě výše uvedených hlavních funkcí PayPal, Business a Premier účty poskytují navíc ještě tyto možnosti:

- přijetí platby debetní a kreditní kartou;
- povolení odesílatele nastavit opakující se platby (předplatné);
- neomezené využívání bankomatu PayPal/ debetní karty. ^[10]

Premier a Business účty jsou téměř stejné. Oba dva účty jsou určeny k nakupování a přijímání plateb na e-shopech. Hlavní rozdíl je v tom, že Business účet musí registrován pod obchodním názvem společnosti, zatímco Premier účet si může registrovat i jednatel. U účtu Business lze také povolit přístup k firemnímu účtu i několika uživatelům. Majitelé obou těchto účtů obdrží bezplatný zákaznický servis.

Kromě třech výše zmiňovaných PayPal účtů existuje i studentský účet PayPal. Jedná se o účet s jedinečnými možnostmi, který slouží dospívajícím. Tento produkt pomáhá

mladým lidem dělat jejich první finanční rozhodnutí. Rodič nebo opatrovník mohou otevřít PayPal účet dítěti staršímu 13 let. Rodičům je pak umožněna kontrola nad tímto studentským účtem. Jsou informováni o nízkém zůstatku či o vysokých finančních výdajích.

4.1.3 Registrace u PayPal

Založení PayPal účtu je poměrně snadná záležitost, zabere jen několik minut. Tato registrace je zdarma, bohužel pro nás ale zatím není dostupná v češtině. Registraci lze provést na oficiálních internetových stránkách PayPal. Stačí jen vybrat typ účtu a vyplnit potřebné identifikační údaje. Na další stránce je pak třeba doplnit přihlašovací údaje, zvolit si ověřující otázky a odsouhlasit Všeobecné podmínky. Na e-mail zadaný při registraci poté dorazí aktivační link. Tím je registrace úspěšně dokončena.

PayPal poté ještě prověří platnost platební karty. Po propojení platební karty s účtem dojde k automatickému stržení manipulačního poplatku, který bude spolu se zaplacením první platby přes systém PayPal navrácen. Na vyúčtování od banky se u této transakce objeví speciální kód, který slouží k verifikaci PayPal účtu. Bohužel tento krok je závislý na výpisu z bankovního účtu. Může být tedy výrazně ovlivněn tím, kdy se k uživateli dostane bankovní výpis, někdy to může i několik měsíců.^[10]

4.1.4 Poplatky za využívání PayPal

Založení účtu PayPal je zdarma. Poplatky u účtu Business se shodují s poplatky u účtu Premier. Zpoplatněn je vklad finančních prostředků na účet PayPal z platební karty, převod peněz z konta PayPal na bankovní účet u částky nižší než 3000 Kč, a také příjem platby pomocí platební karty. I za chyby se u PayPal platí. Při neúspěšném převodu financí na účet v bance se připravíme o 200 Kč. Odeslání platby mezi PayPal konty je zdarma, zpoplatněna je pouze platba přijatá obchodníkem. Velikost poplatku za přijatou platbu se odvíjí od výše obrátu na kontu za daný měsíc.^[17]

Tabulka 1: Poplatky za využívání služeb PayPal

typ účtu	osobní	obchodní
odeslání platby	zdarma	zdarma
přijetí platby přes PayPal	zdarma	1,9%-3,4% + 10 Kč
vklad z platební karty	1,9% z vložené částky	1,9% z vložené částky
výběr na bankovní účet	do 3000 Kč za 30 Kč nad 3000 Kč zdarma	do 3000 Kč za 30 Kč nad 3000 Kč zdarma
přijetí platby pomocí platební karty	5,4% + 10 Kč	1,9%-3,4% + 10 Kč

Zdroj: autorka dle www.paypal.com

Tabulka 2: Poplatky za obchodníkem přijatou platbu dle výše obrátu u PayPal

měsíční objem plateb	přijetí peněz pro obchodníky
0 Kč - 70 000 Kč	3,4% + 10 Kč
70 001 Kč - 280 000 Kč	2,9% + 10 Kč
280 001 Kč - 1 500 000 Kč	2,7% + 10 Kč
1 500 001 Kč - 3 000 000 Kč	2,4% + 10 Kč
více než 3 000 001 Kč	1,9% + 10 Kč

Zdroj: autorka dle www.paypal.com

4.1.5 Výhody a nevýhody platebního systému PayPal

Za hlavní výhodu platebního systému PayPal lze považovat jeho celosvětovou rozšířenost. Dává tedy jeho uživatelům možnost nakupovat i v zahraničí. Dále lze PayPal považovat za velmi dobře zabezpečený způsob platby v reálném čase. Zřízení i následná správa účtu jsou pro běžné uživatele zdarma, výhodou jsou i nízké transakční poplatky. Za hlavní nevýhodu lze považovat omezení uživatelů, kteří nevloží číslo své

karty. Jelikož systém nepodporuje češtinu, může být pro některé uživatele nevýhodou jazyková bariéra.

4.2 Skrill (Moneybookers)

Sama společnost charakterizuje svůj platební systém následovně: „Skrill je instrument, který svým uživatelům dovoluje okamžitě a především bezpečně odesílat a přijímat finanční prostředky. Můžete posílat peníze z Vaší kreditní karty, převádět peníze na a z Vašeho bankovního účtu. Používejte Skrill vždy, když potřebujete někomu poslat peníze (vyrovnat dluh s přítelem, platit za on-line nákupy) nebo když někdo potřebuje poslat peníze Vám.“^[20]

Skrill je internetový platební systém anglické bankovní společnosti. Tento platební systém vznikl přejmenováním Moneybookers právě na Skrill. Se změnou názvu dochází i k postupnému vývoji platebního systému, tento systém má tedy velký potenciál. Skrill nabízí své služby ve více než 200 zemích a teritoriích a provozuje jednu z největších elektronických peněženek. Jednou z těchto zemí je i Česká republika. Na rozdíl od společnosti PayPal Skrill nabízí své internetové stránky v českém jazyce. Skrill umožňuje jednotlivcům či firmám bezpečně přijímat a posílat peníze v reálném čase. Platební systém Skrill je využíván hlavně při online sázení na internetu a pro převody mezi hernami a jejich uživateli. Postupem času ale přibývá i počet e-shopů, které ho integrují do svých obchodů. V současnosti Skrill využívá více než 120 000 obchodníků po celém světě.

4.2.1 Vznik a vývoj platebního systému Skrill

Společnost Moneybookers byla založena v roce 2001 ve Velké Británii a stala se tak prvním emitentem elektronických peněz, který získal od úřadu FSA licenci na elektronické peníze. Během prvního roku svého provozu získal platební systém Moneybookers téměř dva miliony nových uživatelů. V roce 2007 byl Moneybookers většinově odkoupen společností Investcorp Technology Partners. V roce 2008 společnost oznámila, že platební systém Moneybookers bude postupně rozšířen do

celého světa. ^[16] Ve stejném roce firma uvedla, že Moneybookers používá již 6 milionů uživatelů. V roce 2009 začala nová etapa systému. S tou souvisel nejen vývoj systému, ale začalo docházet i k postupné změně názvu. Platební systém Moneybookers se tak na konci roku 2011 přejmenoval na Skrill. Změnu názvu provázela i změna oficiálních internetových stránek. Samozřejmostí byla také změna loga společnosti. Statistiky z počátku roku 2012 už hovoří dokonce o 25 milionech držitelů účtů ^[16] společnosti Skrill.

4.2.2 Typy účtů u Skrill

Platební systém Skrill poskytuje dva typy účtů. Personal account a Company account.

Personal account (osobní účet) je registrován přímo na jméno osoby. Na tomto účtu všechny platby probíhají pod jménem registrovaného. Tento účet je tedy především určen pro běžné uživatele. Umožňuje jim bezpečné nakupování na internetu.

Company account (firemní účet) je účet registrovaný na jméno společnosti. Všechny platby tak probíhají pod názvem společnosti. Je možný převod finančních prostředků z bankovního účtu na Skrill účet, stejně tak je možné převést peníze z účtu Skrill na účet v bance. Bankovní účet však musí být veden pod jménem společnosti. Tento účet je určen pro obchodníky.

Vlastník Skrill účtu tak získá možnost zasílat peníze jiným uživatelům tohoto platebního systému, lze jej používat také jako způsob platby za zboží a služby na aukčních portálech či na e-shopech. S účtem Skrill jeho majitel získá i možnost přijímat platby od ostatních uživatelů platebního systému. Peníze se převedou během několika sekund, druhá strana tak může s těmito finančními prostředky ihned disponovat. Z tohoto důvodu je platební systém Skrill velmi využíván u online sázek či na herních portálech. ^[20]

Peníze na účet Skrill je možné poslat z bankovního účtu (společnost Skrill vlastní v ČR účet u UniCredit Bank, takže platíte pouze poplatky za převod své bance) nebo pomocí

platební karty. Vybírat finanční prostředky lze taktéž převodem na bankovní konto, platební kartou nebo šekem.

4.2.3 Registrace účtu Skrill

Účet u společnosti Skrill si může založit každý majitel e-mailové adresy. Registrace účtu Skrill je velmi jednoduchá a zabere pouhých pár minut. Registraci lze provést na oficiálních internetových stránkách společnosti Skrill. Dostupná je i v češtině. Stačí zvolit typ účtu, vyplnit osobní údaje a jazyk preferovaný pro komunikaci. Je možné vybrat si i měnu, ve které chceme, aby byl účet veden. Výběr měny je důležité rozhodnutí, po založení účtu již měnu nelze změnit. Na další stránce zvolíme přihlašovací údaje, pomocí kterých se lze později přihlašovat ke Skrill účtu. Registrace je zakončena vyjádřením souhlasu s Všeobecnými podmínkami. Založení účtu Skrill je potvrzeno uvítacím e-mailem.

Po registraci lze peníze na Skrill účet odeslat převodem z jakéhokoliv bankovního účtu nebo pomocí platební karty. Při odesílání peněz z banky je nutné zadat jako Variabilní symbol referenční číslo, které bylo přiděleno k účtu Skrill.^[16]

4.2.4 Poplatky za využívání platebního systému Skrill

Založení účtu Skrill je zdarma. Zpoplatněna je odchozí platba, příchozí platba na osobním účtu je zdarma. Vklad finančních prostředků na účet Skrill pomocí převodu z bankovního účtu je zdarma. Zpoplatněn je vklad pomocí platební karty, převod financí zpět na bankovní účet a výběr peněz z účtu Skrill pomocí šeku.

U osobních účtů je účtován měsíční poplatek za vedení účtu Skrill ve výši 1.00 €. Tento poplatek je odečítán ze zůstatku na účtu Skrill. Od tohoto poplatku je upuštěno v případě, že se majitel účtu Skrill za posledních 18 měsíců přihlásil nebo provedl nějakou transakci. Správa účtu Skrill je tak pro uživatele, kteří pravidelně využívají služeb tohoto platebního systému, zdarma.

U transakcí, které zahrnují převod měn, připočítává Skrill ke svým velkoobchodním směnným kurzům zahraničních měn poplatek ve výši 2,49%, který slouží jako ochrana před nestálostí kurzů a rizikem spojeným s měnovými trhy. Skrill tyto směnné kurzy každý den aktualizuje. ^[20]

Konkrétní výše jednotlivých poplatků jsou uvedeny v následujících přehledných tabulkách.

Tabulka 3: Poplatky za provedené transakce u Skrill

typ účtu	osobní	obchodní
odeslání platby	1% (max 0,50 €)	1% (max 0,50 €)
přijetí platby	zdarma	0,9 - 1,9% + 7,25 Kč
vklad z platební karty	1,9% z vložené částky	1,9% z vložené částky
vklad z bankovního účtu	zdarma	zdarma
výběr na bankovní účet	46 Kč	46 Kč

Zdroj: autorka dle www.moneybookers.com

Tabulka 4: Poplatky pro obchodníka za příjem plateb u Skrill

měsíční objem plateb	přijetí z peněženky	přijetí pomocí platebního tlačítka
0 Kč - 25 000 Kč	1,9% + 7,25 Kč	2,9% + 7,25 Kč
25 001 Kč - 250 000 Kč	1,7% + 7,25 Kč	2,7% + 7,25 Kč
250 001 Kč - 1 250 000 Kč	1,5% + 7,25 Kč	2,5% + 7,25 Kč
1 250 001 Kč - 2 500 000 Kč	1,2% + 7,25 Kč	2,2% + 7,25 Kč
více než 2 500 001 Kč	0,9% + 7,25 Kč	1,9% + 7,25 Kč

Zdroj: autorka dle www.moneybookers.com

4.2.5 Výhody a nevýhody platebního systému Skrill

Za hlavní výhodu platebního systému Skrill lze považovat možnost zasílání finančních prostředků kterémukoliv vlastníkovi e-mailové adresy. Další předností jsou nízké poplatky, rychlost platby, její zabezpečení a možnost využití více platebních metod. Skrill je pro české uživatele dostupný v češtině, díky tomu tedy došlo k odstranění jazykové bariéry. Jeho nevýhodou ale je, že v České republice není příliš rozšířen.

4.3 PayU

„Cílem PayU je sjednocení stávajících služeb pro on-line platby a rozvoj nových, stejně jako poskytnutí nástrojů pro podporu aktivity v oblasti elektronického obchodování na internetu. Spojujeme inovativní řešení, bezpečnost a technologickou spolehlivost a nabízíme značnou podporu pro internetové obchodování. Naše zkušenosti nám umožňují vytvářet účinné nástroje pro zpracování plateb.“^[18] Takto sama sebe prezentuje společnost PayU na svých internetových stránkách.

PayU je inovativní platební systém vyvinutý pro potřeby elektronického obchodování. Cílem platebního systému PayU je zprostředkování jednoduchých, rychlých a bezpečných online plateb za služby a zboží nabízeného prostřednictvím internetových obchodů. Součástí platebního systému PayU je i systém pro správu plateb. Vlastní platební transakce probíhá výhradně mezi klientem a bankovním systémem a pro prodejce jsou údaje o kartě nebo účtu zákazníka naprosto nedostupné.

V České republice podporuje platební systém PayU největší internetový aukční obchod Aukro.cz, srovnávač zboží Heureka.cz nebo portál Bezrealitky.cz. PayU spolupracuje s bankami působícími na českém trhu. Na provoz společnosti dohlíží Česká národní banka, která zajišťuje bezpečnost plateb. Jelikož PayU aktivně spolupracuje s bankami na českém trhu, je možné vybírat z nabídky hned několika platebních metod. Pro klienty Raiffeisenbank jsou to ePlatby, pro klienty Komerční banky je to Mojeplatba, klienti mBank pro rychlý převod peněz použijí mPeníze, majitelé VISA a Mastercardů pak

platební karty. S tímto účtem PayU je možné nakoupit ve více než 100 českých internetových obchodech.

4.3.1 Vznik a vývoj platebního systému PayU

System PayU funguje v Evropě již od roku 2005, kdy vznikl v Polsku pod názvem Platnosc.pl. Jeho služeb využívá více než 2000 elektronických obchodů. Platební systém PayU je českou verzí této úspěšné služby a navazuje na její jedinečné know-how a několikaletou zkušenost z elektronického obchodování na evropském trhu.

Společnost PayU Czech Republic s.r.o. byla založena v roce 2011 korporací Naspers. Naspers sdružuje společnosti zabývající se on-line platbami v České republice, Rumunsku, Polsku a Maďarsku.

Na český trh PayU vstoupilo v roce 2011. Do povědomí se tento platební systém dostal především díky své spolupráci s největším českým aukčním portálem Aukro.cz. Integrace s aukčním serverem byla nejdříve na úrovni doplňování kreditu nutného pro vkládání aukcí (na doplňkové služby a vyplácení provizí), postupně se PayU dostal i do běžných obchodů mezi kupujícími a prodávajícími. ^[18] Koexistenci Aukra a platebního systému PayU je dnes tedy možné přirovnat k soužití aukční síně eBay a elektronické peněženky PayPal.

4.3.2 Typy účtů u PayU

Platební systém PayU nabízí dva typy účtů, elektronickou peněženku pro běžné uživatele a Business účet pro obchodníky.

Elektronická peněženka PayU je vhodná pro uživatele, kteří chtějí bezpečně platit pomocí platební karty. Tato možnost platby slouží uživatelům PayU wallet k jednoduché, rychlé a především bezpečné platbě za zboží či služby nakoupené na

internetu. Pomocí této peněženky lze hradit i registrační poplatky, předplatné, aktivaci služby nebo přístup k placenému obsahu stránek.

Business účet PayU je určen pro e-shopy. Umožňuje svým uživatelům správu všech transakcí na jednom místě. PayU účet lze přirovnat k tomu bankovnímu – všechny transakce je možné monitorovat, filtrovat, lze uskutečnit vrácení peněz zpět kupujícím a je zde možnost nechat si peníze převádět na firemní bankovní účet. Také je možné stahovat si výpisy plateb. PayU umožní doplnit statusy objednávek na „zapláceno“, vystavovat faktury, informovat sklad nebo logistiku o možnosti expedice zboží. Všechno během několika sekund po zaplacení. Obchodní účet PayU tak umožňuje obchodníkovi jednoduché zpracování všech plateb. ^[18]

U obou PayU účtů je možný převod peněz na bankovní účet, nově existuje i možnost zaslání finančních prostředků pomocí poštovní poukázky. Peníze je tak možné vybrat na kterékoliv pobočce České pošty.

4.3.3 Registrace u PayU

Registrace u platebního systému PayU je zdarma a je nutná pouze pro e-shopy nabízející služby či zboží a pro uživatele elektronické peněženky. Zákazníka zaregistrovaných internetových obchodů platební systém PayU propojí s jeho bankou i bez jakéhokoliv založení účtu.

Registrace probíhá ve třech hlavních krocích a je velmi snadná. V prvním kroku je potřeba vyplnit identifikační údaje o společnosti. Dále je třeba zvolit uživatelské jméno, pod kterým se společnost bude do systému přihlašovat, posledním krokem je aktivace účtu PayU. Na základě registrace a vytvoření Smlouvy o poskytnutí služby PayU je aktivován uživatelský účet umožňující pouze testovací provoz. Pro aktivaci účtu PayU je jeho uživateli poštou zaslána smlouva k podpisu. Ostrý režim je spuštěn až po odeslání oboustranně podepsané smlouvy. Tento proces lze urychlit naskenováním a zasláním pomocí e-mailu. ^[18]

Registrace uživatele elektronické peněženky je obdobná. Je nutné vyplnit identifikační údaje o vlastníkovi, dále pak údaje o platební kartě. Posledním krokem založení elektronické peněženky PayU je aktivace.

4.3.4 Poplatky za využívání platebního systému PayU

Kupující platí pouze transakční poplatky, jinak je pro něj platební brána PayU zcela zdarma.

Prodávajícího platí poplatky ve formě procentuální provize z přijaté částky a fixní poplatek za transakci. Provizní nabídka je vždy tvořena individuálně na základě obrátů společnosti a průměrné výšky transakcí. Tyto provize jsou strhávány ihned po přičtení částky na PayU účet klienta. Každý měsíc je mu pak odeslána faktura s přehledem všech odečtených provizí. Ostatní služby, jako je poskytnutí technické dokumentace, kontakt s technickou podporou či vybíjení účtu PayU, jsou pro obchodníka zcela zdarma. ^[18]

Tabulka 5: Poplatky za využívání platebního systému PayU

typ účtu	osobní	obchodní
registrace	není nutná, jinak zdarma	zdarma
odeslání platby	zdarma	zdarma
výběr na bankovní účet	zdarma	zdarma
příjem platby	zdarma	fixní poplatek + individuální poplatek dle výše obrátu

Zdroj: autorka dle www.payu.cz

4.3.5 Výhody a nevýhody platebního systému PayU

Registrace u PayU není povinná. Hlavní výhodou platebního systému PayU je tedy určitě možnost volby, zda se chce uživatel registrovat či ne. Další výhodou je nepochybně to, že platební systém PayU spojuje platební brány největších bank. Předností je tedy možnost platit nejen v reálném čase, ale i za pomoci dalších běžných způsobů placení. Uživatelé PayU tak nejsou nijak limitováni a mohou i nadále platit svým oblíbeným způsobem. Platební systém PayU podporuje češtinu, čímž došlo k odstranění možnosti vzniku jazykové bariéry. Další výhodou je jistě to, že PayU funguje bez poplatků. Uživatelé platí pouze transakční poplatky stanovené tarifem jejich banky. Za nevýhodu PayU by mohla být považována jeho prozatím velmi malá rozšířenost ve světě.

5 Analytická část

5.1 Srovnání kvality služeb pomocí metody SERVQUAL

Nyní srovnáme kvalitu nabízených služeb elektronických platebních systémů PayPal, Skrill a PayU pomocí metody SERVQUAL.

Tabulka 6: Srovnání platebních systémů metodou SERVQUAL

vlastnost	váha faktoru	PayPal	Skrill	PayU
rozšířenost	6	9	8	6
náročnost registrace	8	8	8	10
přehlednost stránek	6	8	9	7
jazyková bariéra	5	8	10	10
poplatky pro uživatele	9	8	6	9
rychlost provedení platby	8	8	7	7
rychlost převodu peněz	10	10	10	9
bezpečnost	10	9	9	9
celkem		532	516	525

Zdroj: autorka

V tabulce hodnocení kvality je vidět, jak dopadly jednotlivé platební systémy. Nejvíce důležitými vlastnostmi pro hodnocení kvality poskytovaných služeb byly zvoleny bezpečnost, rychlost převodu finančních prostředků a výše poplatků pro uživatele za používání jednotlivých služeb platebních systémů. Z toho důvodu mají tyto vlastnosti v tabulce nejvyšší váhu faktoru. Tyto vlastnosti mají klíčový vliv na kvalitu jednotlivých služeb. Díky předpokládané znalosti angličtiny většiny uživatelů elektronických platebních systémů, byla za nejméně důležitou vlastnost zvolena jazyková bariéra.

Dobrou zprávou pro uživatele platebních systémů je, že z pohledu zabezpečení byly všechny systémy po porovnání vyrovnané a na velmi vysoké úrovni. V rychlosti převodu peněz mírně zaostával platební systém PayU, a to především díky tomu, že poskytuje více možných způsobů platby, z nichž některé neprobíhají v reálném čase. Jak je z tabulky patrné, nejvyšší poplatky za využití služeb čekají na uživatele u platebního systému Skrill, nejnižší naopak u PayU.

Z těchto tří platebních systémů nejhůře obstál Skrill. Skrill za svými konkurenty zaostává především díky výši uživatelských poplatků. Mírně pokulhává i v rychlosti provedení platby. Naopak oficiální internetová stránka platebního systému Skrill je oproti ostatním více přehledná.

Na druhém místě skončil platební systém PayU. Mezi jeho hlavní slabiny patří velmi malá rozšířenost ve světě, méně přehledný web, rychlost převodu finančních prostředků a rychlost provedení platby především u neregistrovaných uživatelů. Platební systém PayU oproti ostatním dvěma zcela vyniká tím, že lze jeho výhod využívat i bez registrace. Taktéž ve výši poplatků vystoupal PayU na pomyslnou první příčku. Uživatelé platí pouze transakční poplatky dle tarifu své banky, všechny ostatní služby jsou jim poskytovány zcela zdarma.

Vítězem mezi porovnávanými platebními systémy se stal PayPal. Jeho hlavními přednostmi byly rozšířenost a rychlost provedení platby. Jelikož platební systém PayPal nepodporuje češtinu, lze mezi jeho slabiny kvůli možné neznalosti angličtiny zařadit jazykovou bariéru. Průměrně byla hodnocena přehlednost oficiálních internetových stránek a poměrně snadná registrace.

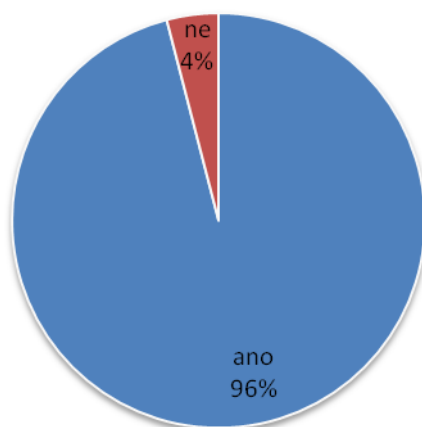
Z výsledků analýzy vyplývá, že kvalita nabízených služeb jednotlivých platebních systémů je poměrně vyrovnaná. Z hlediska kvality služeb lze budoucím uživatelům tedy doporučit kterýkoliv z těchto platebních systémů. Při výběru toho pro ně správného platebního systému tak bude záležet především na jejich vlastním rozhodnutí.

5.2 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření probíhalo mezi internetovými uživateli, tedy mezi potenciálními uživateli elektronických platebních systémů. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, který z platebních systémů je nejvyužívanější. Dalším cílem bylo určit, existuje-li na trhu platební systém, který dokáže svrhnout nadvládu dobírky. Pro vytvoření dotazníku byla využita internetová stránka www.vyplnto.cz. Dotazník byl šířen pomocí sociální sítě Facebook, pomocí e-mailu, a také byl umístěn na oficiálních stránkách Vyplnto. Na dotazník odpovědělo celkem 198 respondentů. Dotazníkové šetření obsahuje celkem 10 otázek, jeho plné znění lze nalézt v příloze této práce.

V první otázce dotazníkového šetření bylo zjišťováno, zda respondenti nakupují na internetu. Právě e-commerce totiž z velké části podmiňuje využívání elektronických platebních systémů. Bez e-shopů a s nimi spojeného nakupování na internetu by vznik těchto platebních systémů nedával žádný smysl.

Obrázek 2: Nakupování na internetu

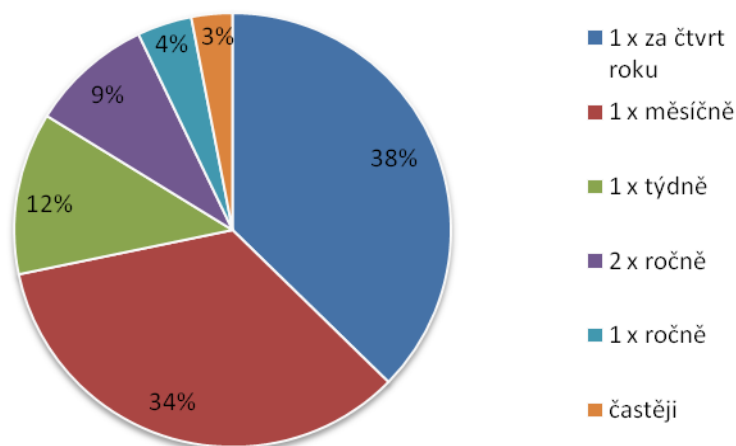


Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Jak je z grafu patrné, potenciál elektronických platebních systémů je slibný, jelikož téměř všichni dotazovaní (96 %) nakupují na internetu. Pouhá 4 % respondentů nakupování na internetu nevyužívají.

Ve druhé otázce byla zkoumána frekvence internetových obchodů prováděných dotazovanými. Se vzrůstajícím počtem nákupů stoupá i nebezpečí podvodu či odcizení osobních údajů, a tak je pravděpodobné, že zabezpečení elektronických platebních systémů budou využívat především lidé, kteří nakupují na internetu častěji.

Obrázek 3: Frekvence nákupů na internetu



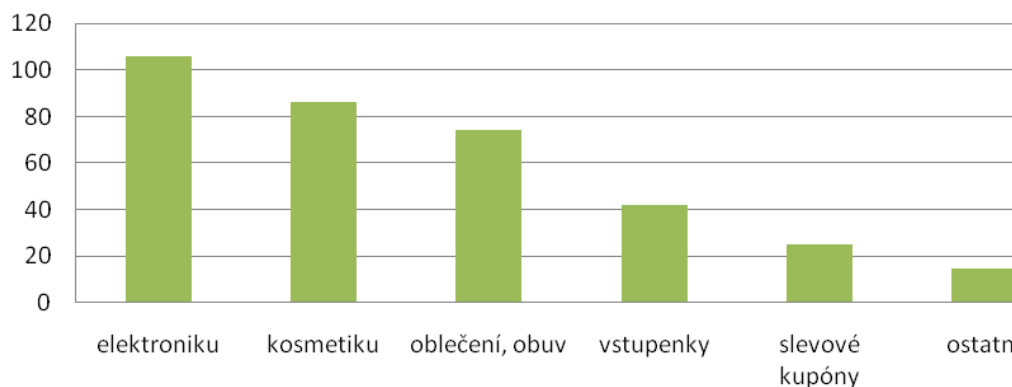
Zdroj: autorka dle výsledku dotazníkového šetření

Z grafu je patrné, že více než jedna třetina dotazovaných (38 %) využívá e-commerce jednou za čtvrt roku, 34 % dotazovaných pak nakupuje na internetu jedenkrát za měsíc, 15 % dotazovaných obchoduje na internetu alespoň jednou týdně.

Ve třetí otázce byli respondenti tázáni na to, které zboží či služby nejčastěji nakupují na internetu. Výsledky dotazníkového šetření potvrdily údaje Českého statistického úřadu. Lidé na internetu skutečně nejčastěji nakupují elektroniku, vstupenky na různé akce, kosmetiku, a také oblečení, obuv a různé módní doplňky. S rostoucím počtem různých slevových portálů byla v dotazníkovém šetření zaznamenána jejich zvyšující se oblíbenost. Jako vlastní možnost odpovědi respondenti uváděli nejčastěji právě nakupování slevových kuponů. Mezi odpověďmi se pak dále ještě objevily knihy, letenky, jízdenky, počítačové hry, desky či dokonce drahé kovy a obrazy.

Jelikož u této otázky měli respondenti možnost zvolit více než jednu odpověď, následující graf uvádí pouze četnosti jednotlivých odpovědí.

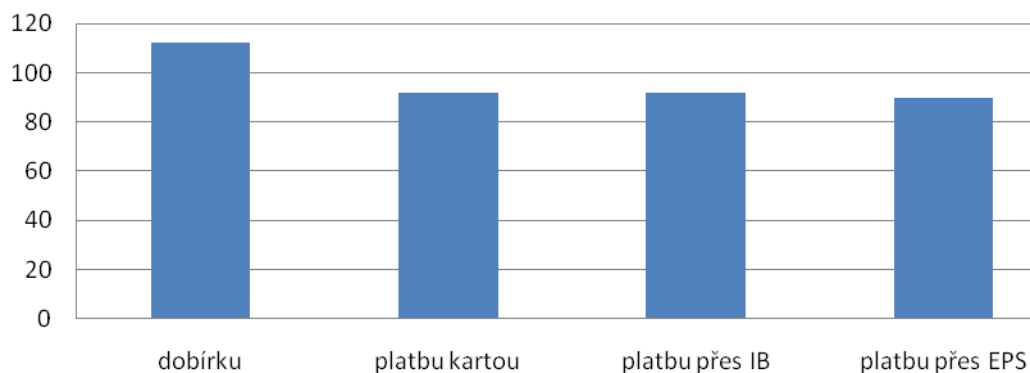
Obrázek 4: Nejčastěji nakupované zboží či služby na internetu



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Za zboží či služby koupené na internetu je třeba zaplatit, a tak byli respondenti ve čtvrté otázce dotazováni na způsob platby. Platebních metod je při nakupování na internetu hned několik. Mezi nejznámější patří dobírka, platba kartou, platba pomocí internetového bankovníctví a platba přes elektronické platební systémy. U této otázky mohli dotazovaní označit více odpovědí. Pravděpodobně tedy bude u jednotlivých respondentů docházet ke kombinaci platebních metod.

Obrázek 5: Způsob platby při online nakupování

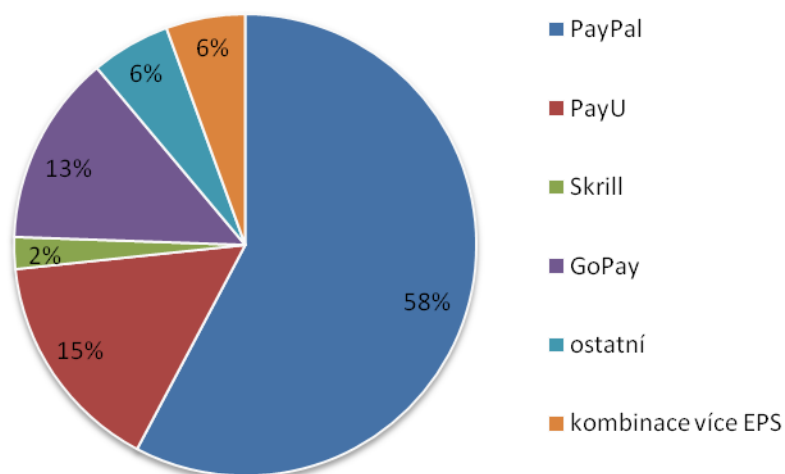


Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Výsledky dotazníkového šetření potvrdily, že dobírka je v České republice stále nejpoužívanějším způsobem platby. Zároveň ovšem prokázaly, že na trhu existují platební systémy, které jsou schopné dobírce konkurovat. Jestli se některému z těchto platebních systémů podaří nadvládu dobírky svrhnout, a zda to budou právě elektronické platební systémy, ukáže čas.

Vzhledem k tomu, že tato práce je zaměřena především na elektronické platební systémy, další otázky dotazníkového šetření se týkají již pouze tohoto způsobu platby. V páté otázce byli respondenti, kteří u předchozí otázky potvrdili využívání elektronických platebních systémů, dotazováni, který systém či které systémy využívají.

Obrázek 6: Využívaný EPS



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Z grafu je patrné, že respondenty nejpoužívanějším elektronickým platebním systémem je PayPal, který využívá více než polovina z nich (58 %). Dotazovaní platí často také přes platební systémy PayU (15 %) a GoPay (13 %). Ostatní systémy již nejsou respondenty zmiňovány ve velké míře. Mezi ně patří například Skrill (dřívější Moneybookers), systém Paysafecard, dále pak platební systém PaySec či systém TatraPay. 6 % dotazovaných pak používá více elektronických platebních systémů.

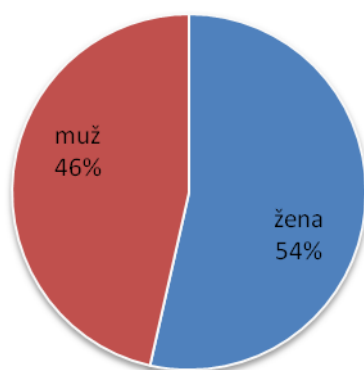
Šestou otázkou bylo zjišťováno, z jakých důvodů respondenti nevyužívají elektronické platební systémy. Mezi nejčastější odpovědi lze zařadit neznalost těchto systémů, nedostatek informací o tom, jak je používat, složité podmínky jejich užívání a u některých platebních systémů i jazykovou bariéru. Další příčinou, proč lidé využijí raději jiný způsob platby, je nedůvěra v bezpečnost těchto systémů. Dotazovaní v mnohých případech považují internetové bankovníctví či platební kartu za univerzální a plně dostačující platební prostředek, nemají tedy potřebu jako způsob platby používat elektronické platební systémy. Jako další problém vidí respondenti nutnost založení nového účtu a jeho následnou správu, přijde jim to jako zbytečná práce navíc.

Sedmou otázkou bylo naopak zkoumáno, proč dotazovaní elektronické platební systémy využívají. Respondenti nejčastěji odpovídali, že jsou tyto systémy rychlé, snadno dostupné, spolehlivé a bezpečné. Někteří elektronické platební systémy pokládají také za pohodlné a lehce ovladatelné. Dotazovanými jsou tyto systémy považovány za velmi rychlý způsob platby. Jelikož převod peněz probíhá v reálném čase, zboží může být ihned expedováno. Elektronické platební systémy tedy zkracují dobu dodání zboží. Dalším důvodem k využívání těchto systémů je jejich rozšířenost. Jeden z respondentů dle mého názoru plně vystihl smysl elektronických platebních systémů, a to když jako důvod jejich používání uvedl následující slova: „Využívám je, protože zaručují určitou ochranu a neposkytují žádné informace přímo prodejci. Dále proto, že je tento způsob platby rychlý a pro mě velmi pohodlný.“

Porovnáme-li odpovědi na šestou a sedmou otázku, dojdeme k zajímavému zjištění. To, co se skupině respondentů využívajících elektronické platební systémy jeví jako jejich hlavní výhody, se skupině dotazovaných platících jinými způsoby, jeví jako nejpodstatnější překážky v používání elektronických platebních systémů. Jako příklad lze uvést bezpečnost. Pro jednu skupinu jsou elektronické platební systémy velmi bezpečným způsobem platby, pro skupinu druhou jsou pak tyto systémy nedůvěryhodné a málo bezpečné.

Poslední tři otázky byly identifikační, tedy otázky zaměřené na zjištění charakteristik respondenta. Týkaly se pohlaví, věku a velikosti obce, ve které se nachází trvalé bydliště dotazovaného.

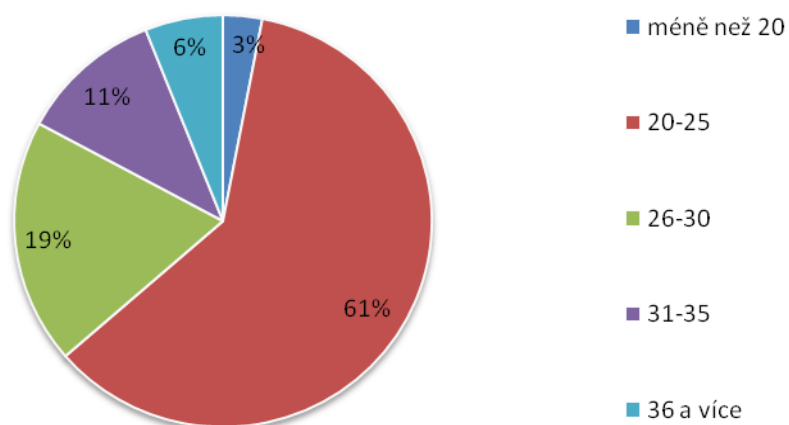
Obrázek 7: Pohlaví respondentů



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Z grafu je zřejmé, že zastoupení pohlaví respondentů bylo vyrovnané. Na otázky v dotazníkovém šetření bylo ochotno odpovědět 46 % mužů a 54 % žen.

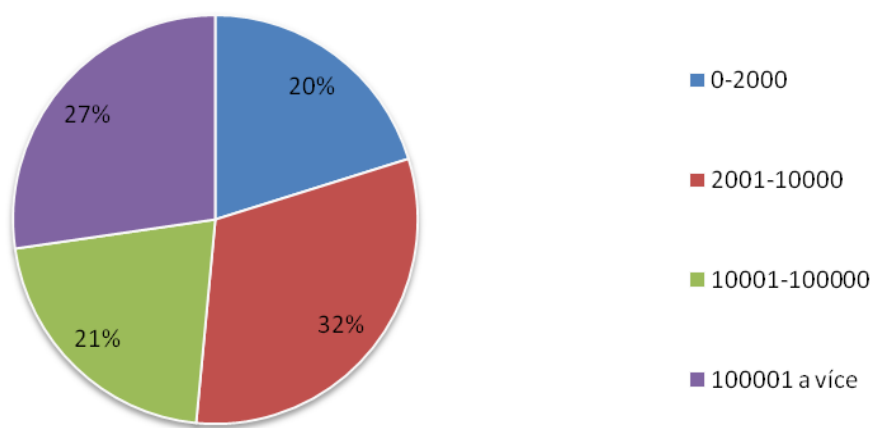
Obrázek 8: Věk respondentů



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Věkový průměr respondentů byl 25,33 let, medián byl určen na 24 let. Nejmladšímu dotazovanému bylo 18 let, nejstaršímu pak 66 let. Z grafu lze vyčíst, že téměř dvě třetiny (61 %) respondentů spadají do věkové kategorie 20-25 let. Tento výsledek je patrně zapříčiněn tím, že dotazníkové šetření bylo šířeno především pomocí sociální sítě Facebook. Bezmála pětina (19 %) dotazovaných byla ve věku 26-30 let. 17 % respondentů do dotazníku uvedlo věk vyšší než 31 let.

Obrázek 9: Velikost obce podle počtu obyvatel



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

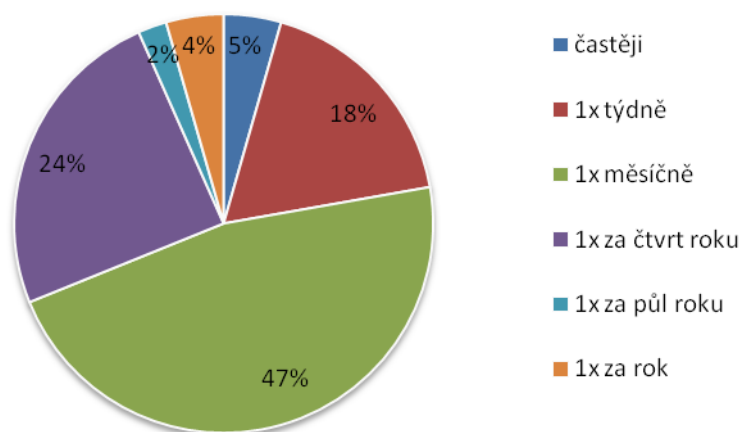
Nejvíce respondentů (32 %) ochotných odpovědět na otázky z dotazníkového šetření bylo z menších obcí o velikosti 2 001-10 000 obyvatel. 27 % dotazovaných pak bydlí ve velkoměstech. Počet respondentů z obcí o velikosti do 2 000 obyvatel je srovnatelný s počtem dotazovaných z obcí o velikosti 10 001-100 000 obyvatel (20 %).

5.2.1 Hypotéza

Před spuštěním dotazníkového šetření byla stanovena hypotéza: „Lidé, kteří využívají jako způsob platby elektronické platební systémy, nakupují na internetu alespoň jednou za měsíc.“

Tato hypotéza byla stanovena především na základě toho, že lidé, kteří nakupují na internetu, by si měli být vědomi nebezpečí spojeného s e-commerce. S vyšší frekvencí internetového nakupování vzrůstá i nebezpečí podvodů či nebezpečí odcizení osobních údajů. Je tedy velmi pravděpodobné, že lidé, kteří využívají internet k nakupování často, budou využívat zabezpečení, které poskytují elektronické platební systémy.

Obrázek 10: Frekvence nákupů uživatelů EPS



Zdroj: autorka dle výsledků dotazníkového šetření

Z grafu je patrné, že téměř polovina z dotazovaných (47 %) uživatelů elektronických platebních systémů nakupuje na internetu jedenkrát měsíčně. Bezmála čtvrtina (24 %) jich nakupuje v e-shopech jednou za čtvrt roku. Další přibližně pětina (18 %) z nich pak e-commerce využívá jednou za týden. Častěji než jednou týdně internetové obchodování využívá každý dvacátý (5 %) uživatel elektronických platebních systémů.

Z výsledků je tedy zřejmé, že více než dvě třetiny (70 %) uživatelů elektronických platebních systémů nakupují na internetu alespoň jednou za měsíc.

6 Návrhy možných řešení

Analytická část této práce poskytla dostatek informací o elektronických platebních systémech, nyní lze tedy přistoupit k části syntetické.

Z dotazníkového šetření vyplynulo několik důvodů, proč někteří uživatelé internetu jako způsob platby nevyužívají elektronické platební systémy. Respondenti nejčastěji jako příčinu uváděli neznalost těchto systémů či nedostatek informací o tom, jak je používat. Jedním z možných řešení tohoto problému by mohla být marketingová kampaň. Cílovým segmentem této kampaně by měli být lidé využívající k platbě za zboží či služby dobírku. Zákazníci platící dobírkou bývají konzervativní, novým technologiím i díky medializaci možných rizik nakupování na internetu příliš nedůvěřují. Kampaň je tedy třeba zacílit právě na osvětu v oblasti bezpečnosti, uživatelské náročnosti a výhod elektronických platebních systémů. Je důležité objasnit, že využití platebních systémů je pohodlné a především velmi bezpečné, že platba probíhá v reálném čase a zkracuje se tak doba expedice a dodání zboží.

Jedním z možných způsobů, jak rozšířit platební systémy na trhu je aplikace modelu, který ve svých začátcích použila společnost PayPal. Tento model spočívá v poskytnutí finanční prémie uživateli při založení účtu. Snahou využít tuto prémii je zvýšena poptávka po možnosti platit skrze elektronické platební systémy u obchodníků, což sekundárně vyvolá v obchodnících zájem o integraci platebního systému do jejich internetového obchodu.

Dalším způsobem, jak rozšířit platební systémy mezi obchodníky, je snížení vstupních nákladů na integraci platebního systému. Právě nutnost prvotní investice je jednou z hlavních bariér při šíření platebních systémů mezi obchodníky. V případě nulových vstupních nákladů pro obchodníka je sice poskytovatel platebního systému nucen investovat, avšak podnikání je o investicích. V současné době platební systémy neposkytuje mnoho obchodníků, ale není nereálné, že během několika dalších let budou platební systémy rozšířené a na trhu bude boj o každého obchodníka, který platební

system doposud nenabízí. Pokud poskytovatel, i za cenu dosavadního snížení zisku, rozšíří svůj platební systém mezi velký počet obchodníků, v dohledném horizontu bude mít strategickou výhodu nad konkurencí. Dalším faktorem, který hovoří ve prospěch výše uvedeného, je fakt, že pokud poskytovatel včas získá širokou základnu uživatelů, může nabídnout nižší poplatky za využívání platebního systému díky vyššímu zisku z obratu. Trh má omezený počet potenciálních uživatelů platebních systémů a kdo rozšíří svůj platební systém mezi více obchodníků, pravděpodobně bude určovat, kam se trh bude ubírat.

Marketingová kampaň by se uskutečnila prostřednictvím internetu. Především by se objevila na sociálních sítích prostřednictvím fanouškovských stránek, kde jsou náklady na tento typ reklamy nulové. Dále by byla šířena pomocí bannerů umístěných na frekventovaných internetových stránkách. Zde by se náklady pohybovaly v řádech několika desítek tisíc korun ročně.

Aplikace modelu PayPal by byla pro poskytovatele platebních systémů velmi nákladná. Vezmeme-li v úvahu, že by každému nově zaregistrovanému uživateli připsali 100 Kč, s 10i tisíci nových uživatelů by se náklady šplhaly na 1 milion korun. Možnost využít takový způsob propagace by pak nejspíše měly jen společnosti, které již nyní mají svou základnu uživatelů. Pro nově vstupující na trh je využití tohoto modelu, především díky vysokým nákladům, téměř nereálné.

Náklady na integraci platebních systémů nejsou značné, jelikož si jednotlivé společnosti účtují v průměru částku kolem 3 000 Kč. Skutečné náklady firmy jsou tedy pravděpodobně mnohem nižší. Toto navrhované opatření nevyžaduje pro poskytovatele platebních systémů téměř žádné náklady.

7 Závěr

Cílem práce bylo zanalyzovat současné i historické přístupy a trendy v uskutečňování platebních služeb na základě konkrétních firem včetně zhodnocení jejich kvality služeb a výstupů zpětnou vazbou od klíčových zákazníků.

Kvalita služeb elektronických platebních systémů byla srovnána pomocí metody SERVQUAL. Z této analýzy vyplynulo, že je kvalita nabízených služeb jednotlivých platebních systémů poměrně vyrovnaná. Na prvním místě se umístil platební systém PayPal, druhé místo obsadil platební systém PayU a třetí skončil platební systém Skrill.

Za účelem získání zpětné vazby od zákazníků byl sestaven dotazník, který čítal 10 otázek. Ty měly za úkol zjistit, zda respondenti nakupují na internetu, v jaké frekvenci, co nejčastěji nakupují, jaký způsob platby za zboží či služby používají a proč. Na dotazník odpovědělo 198 respondentů, z čehož 190 dotazovaných nakupuje na internetu, ale jen necelá polovina z nich využívá elektronické platební systémy.

Analýzou tohoto dotazníku bylo zjištěno, že nejvyužívanějšími způsoby platby jsou dobírka, platba kartou a bankovní převod. Hlavními důvody pro využívání těchto způsobů platby byly uváděny neznalost elektronických platebních systémů, nedůvěra v ně a neochota spravovat další účet.

S ohledem na zjištěná fakta byla navržena opatření, která mají za cíl podpořit rozšíření elektronických platebních systémů mezi uživatele, potažmo obchodníky.

Prvním navrhovaným opatřením je marketingová kampaň zaměřená na osvětu uživatelů v oblasti bezpečnosti, uživatelské náročnosti a výhod elektronických platebních systémů. Tato kampaň pomůže osvětlit i konzervativně smýšlejícím uživatelům potenciál a výhody elektronických platebních systémů.

Druhým navrhovaným opatřením je aplikace modelu firmy PayPal, který firma aplikovala v počátcích svého podnikání. Právě díky tomuto modelu se PayPal dostal ke spoustě cílových uživatelů. Tento model spočívá v poskytnutí finanční prémie uživateli při založení účtu. Uživatel následně vyhledává obchodníky umožňující platit prostřednictvím elektronických platebních systémů, což sekundárně zvyšuje snahu obchodníků tuto službu poskytovat.

Dalším navrhovaným opatřením je snížit vstupní náklady pro obchodníka na integraci elektronického platebního systému do svého internetového obchodu. Principem tohoto opatření je fakt, že trh má omezený počet obchodníků, kteří jsou středem zájmu poskytovatelů elektronických platebních systémů. V současné době elektronické platební systémy neintegrovalo mnoho obchodníků, ale je otázkou času, kdy každý, doposud elektronické platební systémy neposkytující obchodník, bude vzácností. Dočasné snížení zisků z dlouhodobého hlediska zajistí vedoucí postavení na trhu, což posléze umožní tomuto poskytovateli nabídnout nižší poplatky za služby, a to vše právě díky následnému vyššímu zisku z obratu.

Elektronické platební systémy nejsou dnes příliš rozšířené, ale historie mluví v jejich prospěch. Není to dávno, co platební kartu vlastnila pouze hrstka lidí a zaplatit s ní mohla pouze v několika málo obchodech. Ve stejné pozici, jako platební karty před lety, jsou dnes právě elektronické platební systémy. Jestli půjdou ve šlépějích platebních karet je pouze v rukách provozovatelů elektronických platebních systémů.

8 Summary

The aim was to analyze current and historical approaches and trends in the delivery of payment services based on specific companies, including evaluation of their quality services and output feedback from key customers.

Quality of electronic payment systems were compared using the SERVQUAL. This analysis showed that the quality of services offered different payment systems fairly balanced. In the first place was the payment system PayPal, second place went PayU payment system and the third resulted in a payment system Skrill.

In order to obtain customer feedback questionnaire was compiled, which numbered 10 questions. They were designed to determine whether respondents buy on the Internet, in what frequency, as often buy, what method of payment for goods or services are used and why. The 198 respondents answered the questionnaire, which surveyed 190 shops on the internet, but only less than half of them use electronic payment systems.

The analysis of this questionnaire revealed that most used methods of payment are cash on delivery, payment card and bank transfer. The main reasons for using these payment methods have been reported ignorance of electronic payment systems, lack of confidence in them and reluctance to manage another account.

With regard to the established facts was proposed measures aim to promote the expansion of electronic payment systems between users, hence traders.

The first proposed measure is a marketing campaign to educate users on security, user demands and benefits of electronic payment systems. This campaign will help illuminate the conservatively minded users and potential benefits of electronic payment systems.

The second proposed measure is the application of the model company PayPal, which

the company applied at the beginning of your business. Thanks to this model, PayPal got to many target audiences. This model is to provide financial bonuses for opening an account user. The user then searches allowing traders to pay via electronic payment systems, which secondarily increases the desire of traders to provide such service.

Another proposed measure is to reduce input costs for the merchant to integrate electronic payment system to its online store. The principle of this measure is that the market has a limited number of traders who are the focus of providers of electronic payment systems. Currently, electronic payment systems did not integrate many traders, but it is a matter of time when everyone, yet not providing electronic payment systems, merchant, will be rare. Temporary reduction in profits in the long run will ensure a leading position in the market, which would enable the providers to offer lower service fees, and all thanks higher profits from sales.

Electronic payment systems are now very widespread, but history speaks in their favor. It's not long ago that credit card owned by only a handful of people and it could pay only a few shops. In the same position as the credit card years ago, are now just electronic payment systems. If you go in the footsteps of card payment is only in the hands of operators of electronic payment systems.

9 Použitá literatura

- (1) BEDNÁŘ, Martin. *Historie vzniku internetu*. In: [online]. [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://owebu.blogger.cz/Internet/Historie-vzniku-internetu>
- (2) *Co je to internet*. In: [online]. [cit. 2011-12-20]. Dostupné z: <http://educ.tym.cz/internet/index.php>
- (3) ČELUSTKA, Emil. *Platební systémy na českém internetu*. In: [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://www.e-komerce.cz/ec/ec.nsf/0/894524fe0d86c600c1256a4f003c8438>
- (4) ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Co na internetu nakupujeme?*. In: [online]. [cit. 2011-12-21]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/co_na_internetu_nakupujeme
- (5) ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Kolik domácností v ČR má počítač a internet?*. In: [online]. [cit. 2011-12-21]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/kolik_domacnosti_v_cr_ma_pocitac_a_internet
- (6) ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Kolik z nás používá osobní počítač a internet?*. In: [online]. [cit. 2011-12-21]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/kolik_z_nas_pouziva_osobni_pocitac_a_internet
- (7) DONÁT, Jiří. *E-Business pro manažery*. Praha: Grada Publishing, 2000. 84 s. ISBN 80-247-9001-7
- (8) *Elektronická peněženka*. In: [online]. [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/clanky/21-2-elektronicke-bankovnictvi/19559>

- (9) EUROPEAN CENTRAL BANK. *Glossary of Terms Related to Payment, Clearing and Settlement Systems* [online]. [cit. 2011-12-23]. Dostupné z: <http://www.ecb.int/paym/cons/shared/files/glossarypaymentclearingsettlementsystems.pdf>
- (10) GRABIANOWSKI, Ed a Stephanie CRAWFORD. How PayPal works. In: [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://money.howstuffworks.com/paypal.htm>
- (11) GREENSPAN, Alan. Remarks on Evolving Payment System Issues. *Journal of Money, Credit and Banking*, roč. 28, č. 4, s. 689-695
- (12) HOUDA, Michal. *Bezpečnost online systémů a platebních systémů*. In: [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://ecom.ef.jcu.cz/web/download/teorie/p06-bezpecnost.pdf>
- (13) *Internet u nás*. In: [online]. [cit. 2011-12-21]. Dostupné z: <http://ihistory.webzdarma.cz/chap/cr.php>
- (14) KYSELA, Jiří. *Mobilní komerce a elektronické platby*. In: [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://www.internetprovsechny.cz/mobilni-komerce-a-elektronicke-platby>
- (15) MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5
- (16) Moneybookers. In: [online]. [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <http://www.penizenainternetu.cz/internetove-penezenky/moneybookers/>
- (17) *PayPal* [online]. © 1999-2012 [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <https://www.paypal.com/>
- (18) *PayU* [online]. © 2011-2012 [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <http://www.payu.cz/>

(19) PIJÁK, Michal. *Jak platit elektronicky?*. In: [online]. [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/jak-platit-elektronicky/#ic=articlesrelated&icc=epenize-mame-je-vsichni-24517>

(20) *Skryll* [online]. © 2009-2012 [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <https://www.moneybookers.com/>

(21) STUHLÍK, Petr; DVOŘÁČEK, Martin. *Marketing na internetu*. Praha: Grada Publishing, 2000. 248 s. ISBN 80-7169-957-8

(22) VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

(23) Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku

10 Seznam obrázků, tabulek a příloh

Obrázky:

Obrázek 1: Počet uživatelů internetu	13
Obrázek 2: Nakupování na internetu	42
Obrázek 3: Frekvence nákupů na internetu	43
Obrázek 4: Nejčastěji nakupované zboží či služby na internetu.....	44
Obrázek 5: Způsob platby při online nakupování.....	44
Obrázek 6: Využívaný EPS	45
Obrázek 7: Pohlaví respondentů	47
Obrázek 8: Věk respondentů.....	47
Obrázek 9: Velikost obce podle počtu obyvatel	48
Obrázek 10: Frekvence nákupů uživatelů EPS.....	49

Tabulky:

Tabulka 1: Poplatky za využívání služeb PayPal	30
Tabulka 2: Poplatky za obchodníkem přijatou platbu dle výše obratu u PayPal.....	30
Tabulka 3: Poplatky za provedené transakce u Skrill.....	34
Tabulka 4: Poplatky pro obchodníka za příjem plateb u Skrill	34
Tabulka 5: Poplatky za využívání platebního systému PayU	38
Tabulka 6: Srovnání platebních systémů metodou SERVQUAL.....	40

Přílohy:

Příloha 1: Dotazník

Příloha 1: Dotazník

Dobrý den, jsem studentka EF JČU a ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který poslouží ke zpracování mé bakalářské práce. Děkuji za pomoc.

Petra Cigánková

1. Nakupujete přes internet?

Ano

Ne

2. Pokud ano, jak často?

1 x rok

2 x rok

1x za čtvrt roku

1 x měsíčně

1 x týdně

Častěji

3. Co nejčastěji nakupujete?

Elektroniku

Oblečení, obuv

Vstupenky

Kosmetiku

Něco jiného, uveďte prosím co

4. Jaký způsob platby využíváte?

Dobírka

Platba kartou

Platba přes internetové bankovníctví

Elektronický platební systém (např. PayPal, PayU, Skrill)

Jiný, uveďte prosím jaký

5. Jaký z elektronických platebních systémů využíváte?

Skrill (Moneybookers)

PayU

PayPal

Jiný, uveďte prosím jaký

6. Proč nevyžíváte elektronické platební systémy?

7. Z jakého důvodu využíváte elektronické platební systémy?

8. Pohlaví

Žena

Muž

9. Věk

10. Velikost obce

0 – 2 000 obyvatel

2 001 – 10 000 obyvatel

10 001 – 100 000 obyvatel

100 001 a více obyvatel