

# HOSPODÁŘSKÉ NOVINY

SPECIÁLNÍ PŘÍLOHA

## CASHLESS FUTURE

### **Kartou, hodinkami nebo mrknutím oka?**

Česko je jedničkou v platbách mobilem a další formy budou přibývat.

### **Češi jsou pragmatičtí inovátoři**

Když nám inovace usnadňuje život, je příjemná a bezpečná, rádi ji využíváme i přes svou vrozenou opatrnost, říká country manager společnosti Visa Petr Polák.



## • Budoucnost bankovníctví

Pavel Juřík  
autori@economia.cz



# Banky budou mít méně poboček, digitalizují další produkty a služby

**D**igitalizace, regulace a deregulace, open banking, kybernetická a další rizika, změna způsobu práce a intenzivní konkurence rychle mění evropský bankovní trh k nepoznání. A protože jsou v provozu udržovány i manuální procesy, nemusíme si změny vždy všimnout. Jsou ale hluboké a zásadní.

Za posledních 30 let se bankovníctví výrazně změnilo. Pobočky nahrazuje mobilní a internetové bankovníctví, obsluha klientů se tím pádem změnila zásadním způsobem a díky tomu stále klesá počet bankovních poboček i pracovníků.

Před 12 lety vstoupila na trh Air Bank s revolučním konceptem poboček bez pokladen, s vkladovými bankomaty a s účtem a platební kartou zdarma. Dnes je tento model samozřejmostí i pro největší banky.

Dávno pryč jsou doby, kdy banky hledaly cesty, jak klienty přimět k návštěvě pobočky, aby ji využily k nabídce dalších produktů. Dnes je pro ně podkladem analýza transakčního chování klienta a jeho osobní údaje (bydliště, věk a podobně). Tato analýza v reálném čase slouží i k předcházení finančním podvodům, praní špinavých peněz nebo zneužití platebních karet. Transformace dat v cenné informace je jedním z předpokladů úspěchu finančních institucí i v dalších desetiletích. Jak se tedy změní bankovníctví do roku 2030?

### Bankovníctví roku 2030

Banky na celém světě čelí řadě výzev i příležitostí. Mění se chování i očekávání klientů, kteří budou využívat především digitální technologie. Změny probíhají i v obchodních modelech finančních produktů. Vznikají nové produkty, například digitální procesy pro hypoteční úvěry, nabídka kryptoměn nebo investiční produkty pro retailový trh. Roste konkurence na trhu, zejména evropské, kterou akcelerují fintech společnosti. Zvyšují se požadavky regulátorů, zkracuje se doba pro realizaci bankovních transakcí a to přináší růst různých druhů rizik. Real-time transakce = real-time riziko.

Podívejme se, jaké jsou hlavní výzvy současného bankovníctví:

1. Business agilita: schopnost rychle implementovat nové procesy a produkty usnadňuje například řešení v cloudu. Světový trh těchto služeb vzrostl v letech 2016–2020 z devíti na 27 miliard dolarů.

2. Kybernetická rizika: rizika útoku hackerů, kteří chtějí získat cenné nebo zpeněžitelné informace, stále rostou a umocňují je některé státy s autoritativním režimem, které v rámci kybernetické války a ideologické subverze narušují klíčovou infrastrukturu zejména členských zemí NATO. Zabezpečení a odolnost informačních systémů je stejným základem finančních služeb jako dříve nedobytný trezor.

3. Digitalizace procesů a nové technologie: mladá a střední generace klientů očekává on-

line služby, od otevření účtu přes úvěr pro SME až po pojištění domácnosti nebo firmy. To klade nové požadavky na online kontakt s klienty s kontrolou AML, obchodní a další registry, vývoj aplikací pro mobilní a internetové bankovníctví a další vývoj.

4. Integrita, analýza a monetizace dat: finanční transakce generují velké množství dat. Je potřeba je transformovat v informace a lze je přímo či nepřímo monetizovat (zvýšit prodej nebo snížit provozní náklady či škody). Otevřené bankovníctví je příkladem, jak zvýšit komfort klientů a využít jejich data kupříkladu pro úvěrovou analýzu. Dobrým příkladem může být úvěrový poskytovatel Zonky,

kde klient neposílá kopie výpisů ze svých účtů u bank k úvěrové analýze. Zonky si díky open banking stáhnou transakční historii účtů, kterou jejich úvěrový systém zanalyzuje během zlomku vteřin. Jiným příkladem je online analýza transakcí platebních karet pro fraud management nebo pro poskytnutí slev a bonusů od obchodníků ve věrnostním programu typu card linked offers, kde je, jednoduše řečeno, v jedné kartě sloučeno hned několik, jaký provozuje oceňovaný český start-up Dateio.

5. Nové IT nástroje: IT model z 80.–90. let 20. století „make one – sell one“, se samostatným systémem a procesem pro každý produkt, se nutně mění v pomyslný orchestr nástrojů, které se navzájem doplňují. Podle potřeby se přidávají další komponenty. Ty jsou následně integrovány s již existujícími.

6. Řízení ekosystému: komplexita a dynamika změn informačních technologií a konkurence ze strany fintech společností i velkých technologických firem banky nutně vedou k rozšiřování digitálních služeb a prodejních kanálů. Využívají proto open banking a outsourcing technologií, plus produkty třetích stran. Zaměřují se díky tomu lépe na své klíčové produkty a přímé vztahy se zákazníky.

7. Konkurence: tlak agilních fintech společností a velkých bank na inovace a profitabilitu nutí finanční sektor hledat úspory nákladů a způsoby, jak zvýšit svůj podíl na trhu a výnosnost svých produktů, přitom zachovat stabilitu.

8. Ekologie: společensky diskutované téma uhlíkové stopy proniklo i do bankovníctví, a to

uspořádání pracovišť, zabezpečit komunikaci se zaměstnanci pracujícími z domova, najít cestu, jak zachovat týmový způsob práce, zastupitelnost, princip „kontrola čtyřma očima“. Změnám napomáhá přechod klientů na digitální prodejní kanály a jejich obsluha prostřednictvím call center, online chatboxů a telefonních linek jim přidělených bankovních poradců.

10. Stabilita: jednou z klíčových podmínek důvěry veřejnosti vůči peněžním informacím je jejich dlouhodobá stabilita. Finanční problémy Řecka a dalších zemí vedly centrální banky a ECB ke zpřísnění kontrolních procesů, včetně zavedení náročných stress testů odolnosti bankovních systémů vůči finančním a jiným krizím. Válka na Ukrajině k tomu přidává další rizika. Finanční sektor na ně musí být připraven, přijdou totiž bez varování. Zmíněnými riziky jsou ztráty trhů pro firemní zákazníky (výpadek vývozu a dovozu), dopady sankcí na klienty bank (ukončení bankovních obchodů s vybranými klienty) nebo uprchlická krize (otvírání běžných účtů a poskytování úvěrů uprchlíkům bez možnosti ověřit jejich bankovní historii).

### Banka roku 2030

V roce 2030 můžeme očekávat ještě méně poboček bank než dnes. Budou mít menší rozlohu a budou většinou bezhotovostní. Zpracování hotovosti pro obchody budou provádět jen vybrané pobočky některých bank nebo bezpečnostní agentury. Vkladové bankomaty budou standardem, stejně jako instantní vydání digitální karty pro mobilní telefon.



**V roce 2030 můžeme očekávat méně poboček bank než dnes. Budou mít menší rozlohu a budou většinou bezhotovostní. Vkladové bankomaty budou standardem, stejně jako instantní vydání digitální karty pro mobilní telefon.**

Foto: Shutterstock

~  
**Zabezpečení a odolnost informačních systémů je stejným základem finančních služeb jako dříve nedobytný trezor.**

jak ve formě větší podpory firemních „ekozákazníků“, tak v provozních úsporách energií, přechodu na výrobu platebních karet z recyklovaných plastů a papíru nebo sdílené síti bankomatů. Instantní převod nebo platební karta jsou preferovanou formou placení. Oběh oběživa přináší vysoké náklady na jeho výrobu, zabezpečení, transport i likvidaci.

9. Rychlejší digitalizace: pandemie koronaviru urychlila probíhající digitalizaci služeb o několik let a karanténní opatření už navždy změnila styl práce mnoha společností. Home office nebo hybridní práce se staly normou i požadovanou formou práce zaměstnanců nebo benefitem. Tomu je třeba přizpůsobit

Všechny produkty a procesy retailového bankovníctví budou digitalizovány, od otevření běžného účtu až po hypoteční úvěr. Předpokladem bude mimo jiné pokrok v digitalizaci služeb státní správy, ověření totožnosti pomocí bankovní identity nebo biometrických metod. Zahraniční příklady ukazují, jak digitalizovat i služby pro malé a střední firmy, i pro korporátní klienty, kromě specializovaných služeb šitých na míru. I zde se zvýší podíl digitálních procesů a produktů. Digitální měny rozšíří nabídku platebních metod a zmenší prostor pro hotovostní transakce, jejichž objem se začne ještě více snižovat.

## Konference

Anežka Hesová  
anezka.hesova@economia.cz



## Kartou, mobilem, hodinkami nebo mrknutím oka. Platit bez hotovosti se Češi nebojí

Situací, kdy člověk potřebuje mít u sebe hotovost, stále ubývá. Kromě občasného dýška v hospodě nebo příspěvku pouličním umělcům už lidé mince či bankovky téměř nepotřebují. Rozvoj digitálních platebních metod nabral v posledních letech překotnou rychlost a o jeho budoucnosti diskutovali odborníci z oblasti plateb a bankovníctví na 9. ročníku konference Cashless Future powered by Visa, kterou v pražském Karlíně uspořádaly Hospodářské noviny.

Největším fenoménem jsou v tuzemsku platby mobilním telefonem. „Česko je v tom absolutní jedničkou v Evropě,“ potvrdil na základě posledních statistik generální ředitel společnosti Visa pro Česko, Maďarsko a Slovensko Marcel Gajdoš. Díky spolupráci bank a ochotě dostat na trh inovativní nástroje patří Česko mezi země s nejrozvinutějšími platebními technologiemi. „Zároveň je tu relativně bezpečné prostředí, počet podvodných transakcí je v porovnání s ostatními zeměmi dost nízký. A není to díky edukovaným klientům, ale především díky kvalitním a dobře zabezpečeným technologiím,“ doplnil Gajdoš.

Na druhou stranu Česko zaostává v podílu bezhotovostních plateb na celkových útratách. „Většinou uspějí země, které mají nějakou strategii. Ta v Česku chybí,“ upozornila v diskusním panelu Michaela Bauer, členka představenstva ČSOB odpovědná za inovace a digitalizaci. Země jako Čína nebo Švédsko podle ní fungují především díky tomu, že mají vytyčený směr. „Technologie vás dovede jen

do určitého bodu, pak ale potřebujete strategii,“ zdůraznila Bauer.

Za jeden z úspěšných strategických kroků může být považován projekt Česko platí kartou, který na konferenci vyhodnotil ředitel odboru podnikatelského prostředí a obchodního podnikání ministerstva průmyslu a obchodu Pavel Vinkler. Češi podle něj platí kartou rádi. Ukazují to i statistické údaje, ze kterých vyplývá, že v České republice proběhne ročně 1,9 miliardy transakcí kartou. V rámci projektu Česko platí kartou už poskytovatelé dodali 27 tisíc platebních terminálů malým podnikatelům, kteří si je mohou na půl roku zdarma vyzkoušet. „Na začátku jsme si vytyčili, že bychom chtěli dosahovat deseti tisíc terminálů ročně. Příští rok na jaře budeme zakončovat třetí rok a blížíme se třiceti tisícům terminálů, takže jsem přesvědčený, že to splníme. A zároveň jsme se domluvili na pokračování tohoto projektu až do roku 2025,“ konstatoval Vinkler.

### Placení má být neviditelné

Jedním z průkopníků nových platebních metod je firma Qerko, která přišla s jednoduchým způsobem placení pomocí QR kódu, primárně v sektoru pohostinství. Šéf Qerka Lukáš Kovač na konferenci prozradil, že do budoucna počítá i s kryptoměnou: „V tisícovce restaurací umožníme v příštím kvartálu platit bitcoinem nebo ethereem.“

Experti se shodli na tom, že vývoj platebních metod směřuje k dalšímu zjednodušení. Není sice jisté, zda se rozšíří biometrické formy, jako je například otisk prstu, sken du-



**Uspějí země, které mají nějakou strategii** Shodli se na tom experti, kteří byli hosty 9. ročníku konference Cashless Future. Na horní fotografii zleva Štěpán Ašer, Michaela Bauer, Marcel Gajdoš a moderátor Michael Mareš. Na druhé fotografii exguvernér ČNB Zdeněk Tůma. **Foto: Radek Vebr**

hovy nebo čip pod kůží, platby ale mají být jednoznačně stále nenápadnější.

„Možná ani nebudeme vědět, že jsme za něco platili. My zkrátka konzumujeme nějakou službu a platba proběhne na pozadí,“ popsal tento trend Petr Polák, country manager Visa pro Českou republiku.

Jednou z výzev budoucnosti bude také otázka udržitelnosti, ať už ekologické, sociál-

ní nebo finanční. Uživatelé platebních služeb se o téma zajímají, i když v současné době pro ně většinou není prioritní, jak uvedla ředitelka konzultací Visa pro Česko, Slovensko a Maďarsko Hana Wasserbauer: „Je to pro ně trochu těžko uchopitelné téma a vytlačuje ho inflace. Klienti spíš hledají cesty, jak ušetřit. Pokud je ale možné to spojit a ušetřit udržitelným způsobem, tak tuto formu upřednostňují.“

Inzerce

**Naší největší investicí je čas, který vám věnujeme**

V Erste Premier budujeme dlouhodobé a pevné vztahy mezi bankéřem a jeho klientem.

**ERSTE Premier**

www.erstepremier.cz

HN061617

## Rozhovor

Marcela Štefcová  
autori@economia.cz



## Jako jedni z prvních v Evropě zavádíme v Česku placení na internetu jedním klikem

**M**y Češi jsme pragmatičtí inovátoři. Když nám inovace usnadňuje život, je příjemná a bezpečná, rádi ji využíváme i přes svou vrozenou opatrnost. To je podle Petra Poláka, country managera VISA pro Českou republiku, i důvod, proč jsou Češi evropskou jedničkou v placení mobilním telefonem. V jakých dalších způsobech placení jsou Češi ve světové špičce? Co nového jim VISA nabízí? Jak zaplatit jedním klikem? Budou za nás brzy platit auta? Kdy zmizí hotovost a plastové platební karty?

**HN: Nedávná pandemie covidu a její opatření zahnila řadu lidí k počítačům a donutila je k online nákupům, obchody upřednostňovaly bezkontaktní platby. Trvá stále tento trend a zvykli si Češi nakupovat a prodávat jinak?**

V rámci České republiky jsme příklon k digitálnímu nakupování pozorovali už před pandemií koronaviru, ale pandemie tento trend výrazně urychlila. Před covidem tvořilo nakupování na internetu 18 % objemů, které Visa procesuje. Nyní je to 24 %. Šest procentních bodů je velký skok, protože v minulosti činil nárůst 1–2 procentní body ročně. Nezvyklá situace tedy zájem o internetové nákupy akcelerovala, a protože nebylo mnoho jiných možností, úplně poprvé byli do internetového prostředí nuceni vstoupit i ti, kteří z toho měli dříve obavy. Ty byly často neopodstatněné, vycházely z dogmat starých desítek let. Noví klienti si tak měli možnost vyzkoušet, že je na internetu nic zlého nečeká. Navíc se kromě pohodlí snadnějšího nákupu mnohdy dostali i k lepší ceně nebo širší nabídce, což je v českém prostředí synonymem pro nakupování na internetu.

Období pandemie vedlo i k nárůstu obchodníků na internetu. Mnoho podnikatelů do té doby nebylo připraveno mít nějakou digitální prezenci, natož prezentaci. Pro takovéto podnikatele jsme už před covidem připravili a provozovali s Komerční bankou Digitální dílnu. Zaměřili jsme se na umožnění vstupu do digitálního prostředí těm, kteří v něm ještě vůbec nebyli známí. A to nejen, aby měl obchodník vlastní e-shop, to byla až třešnička na dortu. V první řadě šlo o to, aby vůbec byl na internetu dohledatelný.

Další fází byla tvorba webových stránek, loga a podobně. Až posledním krokem bylo umožnit obchodníkovi, aby si založil internetový obchod a mohl své zboží nabízet digitálně, a ne pouze ve svém kamenném ob-

~  
**Když inovace usnadňuje život, je příjemná a bezpečná, rád ji Čech využívá i přes svou vrozenou opatrnost.**

chodě. Jsem rád, že jsme tak mohli některým podnikatelům pomoci a na situaci v covidu je připravit nebo záhy poté, co vstoupili do lockdownu, v něm fungovat. Tento projekt stále pokračuje, protože digitalizace se stala základní potřebou dnešního nakupování a toho, aby mohl člověk skutečně smysluplně podnikat.

Zároveň není podnikatel na internetu omezen žádnou geografickou blízkostí a může své podnikání rozšiřovat vlastně kamkoliv. Řada podnikatelů donedávna známých pouze v regionu je nyní schopna prodávat do celé České republiky nebo i mezinárodně a napomáhá to jejich podnikání.

**HN: Zdá se, že Češi se tedy již nebojí novinek v placení a netrvají konzervativně na hotovosti nebo plastové kartě. Je to tak? Adaptovali jste se na nové podmínky?**

Česká konzervativnost byla už z velké části nahrazena českým pragmatismem. My rádi říkáme, že Čech je pragmatický inovátor. Když mu inovace usnadňuje život, je příjemná a bezpečná, rád ji využívá i přes svou vrozenou opatrnost k adopci nových služeb.

Z naší Mobil Study vyplynulo, že Češi o inovativních možnostech v placení vědí. 72 % Čechů ví, že mohou v českých obchodech platit telefonem a 53 % ví, že telefonem zaplatí i online. Tak, jak se mobil stal součástí našeho života, stal se i prostředkem k nakupování. Vidíme přesun v zařízeních z počítačů a notebooků k nákupům na mobilu cestou do práce v tramvaji a autobuse, kdy si zboží na mobilním telefonu lidé nejen vyberou, ale zároveň na mobilu i zaplatí. A to je velký posun oproti tomu,

jak dříve museli vytahovat peněženky s hotovostí nebo platební kartou.

Studie ukázala, že mobilním telefonem skutečně platí 27 % uživatelů, což je vysoké číslo. A v objemech zboží a služeb placených telefonem jsme nad 30 % toho, co Visa v ČR na kartách procesuje, což je nejvyšší číslo v Evropě. V placení mobilem jsme tedy evropská jednička. V dnes již tradiční metodě bezkontaktní platby – „pípnutím“ kartou nad terminálem – jsme dlouhodobě ve světové Top 5, aktuálně jsme na 4. místě na světě. To potvrzuje, že Češi bezkontaktní placení milují. Bezkontaktní placení mobilem pak bylo přirozenou evolucí, kdy člověk zkušenost z pípnutí kartou nad terminálem pouze přenesl na mobilní telefon, který máme v ruce skoro pořád.

Náš příklon k pragmatickým inovacím podpořila i ochota a shoda českých bank a českých poskytovatelů podpořit trend bezkontaktních plateb. Ve stejný čas české banky nabízely bezkontaktní platební karty a čeští poskytovatelé terminály umožňující bezkontaktní platby. Díky tomu dnes máme v České republice téměř 100% pokrytí bezkontaktními terminály, skoro nikde už nenarazíte

~  
**Blížíme se k rovnováze mezi platbou kartou a hotovostí.**



Petr Polák. V pozici country managera VISA pro Českou republiku řídí a realizuje strategii v oblasti digitálních plateb společnosti u nás.

Foto: Visa

pořadatel:

HOSPODÁŘSKÉ NOVINY

generální partner:

VISA

partner:

ERSTE  
Premier

ve spolupráci:

CSOB

cg  
comgate

na klasické kontaktní. A tato akceptace byla i základem pro pozdější placení mobilem nebo možnost vybrat hotovost z bankomatu bezkontaktně.

**HN: Jaké je tedy aktuálně porovnání využívání hotovosti a placení kartou obecně včetně karty v mobilu? A jaký vidíte trend a budoucnost v platbách?**

Z našich dat vyplývá, že se dnes blížíme k rovnováze mezi platbou kartou a hotovostí. V blízkém horizontu podle našeho názoru bezhotovostní platby převáží. Platební karta se postupně stává součástí zařízení. Dnes již je běžně součástí mobilního telefonu nebo chytrých hodinek a je jen otázkou času, kdy se tak stane u dalších zařízení. Můžeme se bavit o televizích, ledničkách, velmi pravděpodobně to brzy budou automobily. Visa dnes pilotně testuje s Mercedes-Benz možnost, aby byla karta součástí auta a auto platilo. Nabízí se, aby nejen Tesla u dobíječky nabíla a platila na pozadí, ale aby to bylo běžné i u standardních pump. Můžeme předpokládat, že trend, kdy platba proběhne na pozadí při využití služby, bude pokračovat. Příkladem může být Uber, kdy s aplikací vstupují do auta a při vystupování se nestarají o platbu.

Zároveň čekáme nárůst služeb předplatného, jako je tomu například u streamovacích služeb, hudebních platform, kde za měsíční poplatek sledujeme filmy a posloucháme hudbu. Zde vidím velké možnosti rozšíření do běžného nakupování. Jako příklad rád uvádím psa a jeho spotřebu granulí. Víím, že pes bude určité množství granulí pravidelně konzumovat a mohu přesně odhadnout jeho spotřebu. Víím, že je budu nakupovat, a pokud mi díky předplatnému přijede každé tři týdny ke dveřím pytel s granulemi, aniž bych musel stále objednávat, ušetří mi to čas a práci. A podobných příkladů je mnoho. Může to být třeba předplatné kávy, kterou si na základě měsíční platby jen každé ráno cestou do práce vyzvednu.

**Pohodlné a rychlé bezkontaktní platby se rychle rozšířily, ale nákup na internetu tak pohodlný nebyl.**

**HN: A jak to VISA podporuje a co pro spotřebitele a obchodníky chystá?**

Nejaktuálnější novinkou je určitě VISA Click to Pay, která míří na nakupování na internetu. Vznikla tu totiž trochu paradoxní situace. Pohodlné a rychlé bezkontaktní platby se rychle rozšířily, ale nákup na internetu tak pohodlný nebyl. Musel jsem při nakupování vstát, dojít pro kartu, opisovat údaje, čekat na potvrzovací zprávu Click to Pay právě tuto potřebu adresovalo. Je to digitální peněženka, která slouží k nakupování na internetu. Uložím zde zcela bezpečně své karetní údaje, protože dochází k takzvané tokenizaci. To je stejná technologie, která slouží k zanesení karty do mobilního telefonu. Vytvořím ze své fyzické plastové karty zástupný digitální obraz, který nemá s původní fyzickou kartou nic společného, neobsahuje číslo karty, a mimo prostředí, do kterého jsem jej uložil, je obraz nepoužitelný. Tento obraz pošlu do digitální peněženky a tu následně mohu využít u všech obchodníků, kteří služ-

bu Click to Pay přijímají. A těch je u nás už dnes více než 15 tisíc. Transakci pouze potvrdím „klikem“ a obraz karty sahá na můj bankovní účet, ze kterého takto zaplatím. Mám tedy zároveň o svých výdajích stále přehled na jednom místě, na svém bankovním účtu. Jsme opět jedním z prvních států v Evropě, které Click to Pay spustily. Máme od této služby velká očekávání, protože ji lze velmi výhodně použít i na malých displejích mobilních telefonů, a zboží, které jsem si přes mobil vybral rovnou i jeho prostřednictvím jednoduše a pohodlně zaplatím.

**HN: Jak si lze prakticky tuto službu zařídit? Jak získám digitální peněženku?**

Digitální peněženku lze získat dvěma cestami. Buď umožňují její vytvoření rovnou banky, které klientovi nabízejí, aby ve svém mobilním bankovním virtualizoval kartu do Click to Pay.

Druhou variantou je uložit kartu do digitální peněženky při prvním nákupu, a to zvolením platby touto platební metodou u obchodníka, který ji umožňuje. Pak se pomocí jednoduchého formuláře, kde vyplním své údaje a údaje o platební kartě, dostanu do Click to Pay. I takto založená peněženka je univerzální a využitelná u všech obchodníků v České republice a bude i dále použitelná ve všech zemích, kde se bude Click to Pay zavádět. Půjde tedy dobře nakupovat i u zahraničních obchodníků.



**Novinka Click to Pay startuje v době předvánočních nákupů.** Věřím, že se i díky této službě bude českým obchodníkům dařit a že jim po předchozích letech předvánoční období zpříjemní. Foto: Visa

**V pípnutí kartou nad terminálem jsme aktuálně na 4. místě na světě. Češi bezkontaktní placení milují.**

**HN: Novinku Click to Pay zavádíte v době předvánočních nákupů, je to výhodou?**

Jsem velmi rád, že jsme tuto službu přinesli v předstihu, před hlavní nákupní horečkou, tedy právě v době startování zvýšené nákupní sezony, aby ji šlo v tomto období využít. Věřím, že se i díky této službě bude českým obchodníkům dařit a že jim po předchozích letech, kdy covid limitoval možnosti nakupování, předvánoční období zpříjemní.

**HN: Dotkli jsme se tu termínu virtualizace platební karty. V čem jsou největší výhody virtuální karty a znamená to, že klasické plastové karty již nebudou potřeba?**

Hlavní výhodou virtuální karty je rychlost, jak se k ní můžete dostat. V okamžiku vydávání karty bankou ji okamžitě dostáváte do aplikace a můžete s ní ihned začít pracovat. Můžete ji ihned uložit do zařízení a využít ji k placení.

Je to velmi populární trend, který bude jistě pokračovat. Předpokládám, že virtuální karty brzy nahradí v běžném životě karty plastové. Ty bude klient využívat třeba jen při cestování do zemí, kde není digitalizace ještě tak rozvinutá a kde si nebude jist, zda bude moci virtuální kartu použít. Navíc, jak jsem již zmíňoval, bude stále více zařízení, do kterého bude možno virtuální kartu nahrát a jejím prostřednictvím platit.

**HN: Hovořili jsme o novinkách pro spotřebitele, co nového máte pro obchodníky?**

Tady bych kromě Click to Pay rád zmínil službu, která už s námi je, ale která se asi v příštím roce více rozšíří, a to je možnost mobilem nejen platit, ale také jej využít k přijímání plateb. Je to služba Tap to Phone a díky ní mohou obchodníci využívat svůj mobil jako bezkontaktní platební terminál. Je to příležitost pro ty podnikatele, kteří potřebují být mobilní a nechťejí s sebou nosit přenosný terminál jako další zařízení, nebo ty, pro které by terminál nebyl užitečný, ale mobil mají stále u sebe. A více než 50 % českých nakupujících nevidí problém v tom platit mobilem do mobilu obchodníka.

**HN: Trochu specifická a stále ještě nepříliš využívaná je možnost placení kryptoměnamí. Jak VISA pracuje s touto alternativou?**

Oblast kryptoměn nás velmi zajímá a pochopitelně ji sledujeme. Hlavně se zajímáme o technologii, která za kryptoměny stojí, tedy blockchain. Z našeho pohledu zatím není úplně vhodný na formy placení dosud využívané naší společností, a to zejména kvůli rychlosti.

Při objemu plateb, který Visa zpracovává, tedy 65 mil. plateb denně, je to při rychlosti a době, jakou probíhá placení prostřednictvím kryptoměn, zatím nereálné. Nicméně vidíme stále více klientů, které kryptoměny zajímají a kteří kryptoslužby nakupují a my jim chceme dát pocit bezpečí, jako když nakupují cokoliv jiného. Spolupracujeme s některými z největších kryptopeněženek na světě a umožňujeme použít platební kartu jako nástroj, kterým se krypto nakoupí se všemi benefity, které za kartou jsou, tedy rychlost a bezpečí.

**Digitalizace a virtualizace**

Ovlivňuje naše životy, ať chceme nebo ne. Běžně dnes platíme mobilem či chytrými hodinkami, taxi objednáme přes aplikaci a platbu neřešíme, probíhá na pozadí. Je jen otázkou času, kdy se naše virtuální platební karta stane součástí i dalších zařízení. Můžeme se bavit o televizích, ledničkách, velmi pravděpodobně to brzy budou automobily. Lednice pozná, že dochází mléko, objedná ho a po dodání sama zaplatí. Utopie? Spíš hudba blízké budoucnosti.

## • Bezhotovostní platební metody

Pavel Juřík  
autori@economia.cz



# Platební služby procházejí disruptivní transformací

**S**tačí přiložit mobilní telefon nebo platební kartu k automatu na kávu na čerpací stanici a během několika vteřin je zapláceno. Doslova na pár kliknutí zaplatíme na e-shopech díky nové službě Click to Pay. Okamžité platby a digitální měny a kryptoměny rozšiřují metody placení a díky tomu klesá objem hotovosti v oběhu.

Digitalizaci placení urychlil vstup nebankovních poskytovatelů na trh a následná nabídka inovativních produktů, a tedy i růst konkurence. Další impuls přišel díky kryptoměnám, které existují pouze v digitální podobě. Logickým krokem jsou plány centrálních bank, včetně European Central Bank, nabídnout firmám a občanům digitální verze svých měn v čele s digitálním eurem.

### Click to Pay urychlí online nákupy

Dávno pryč jsou doby, kdy se zákazníci e-shopů obávali použít své platební karty k placení. Technologie 3D Secure zajistila potřebnou bezpečnost a e-shopy z celého světa zákazníkům předložily lákavé nabídky. U některých kategorií obchodů dokonce převládly online nákupy před nákupy v kamenných obchodech.

Všechny obchodní řetězce nabídly možnost online nákupů, rychle rostou firmy, které se zaměřují na online prodej potravin s dodávkou domů (kupříkladu Rohlík.cz, Košík.cz) nebo do boxů. Pandemie koronaviru zvýšila poptávku po online nákupech a urychlila rozvoj tohoto segmentu o cca čtyři roky.

Jednou z překážek pro snadnější placení kartou v e-shopech byla nutnost neustálého zadávání platebních údajů u většiny nákupů. To nyní odstranila služba Click to Pay, kterou zavedly společnosti Visa a Mastercard v posledním roce. Placení na internetu bude nyní ještě snadnější a podpoří další růst bezhotovostního placení, zejména u plateb prováděných pomocí aplikací v chytrých telefonech, kde bylo vyplňování čísla karty nejobtížnější.

Podíváme-li se na objem plateb kartami v tuzemských e-shopech, vidíme v posledních třech letech nevídaný růst. Z 86 miliard korun v roce 2020 na 122 miliard v letošním prvním pololetí.

### Mobilní platby máme rádi

Bezkontaktní placení v českých obchodech se už před lety stalo normou. Je rychlé, pohodlné a bezpečné. Pokud je občas třeba kartu zasunout do snímače, při bezpečnostní kontrole nebo aktivaci nové karty, zákazníka toto zdržení placení vždy trochu překvapí.

Nyní se role platební karty ujímají wearables (nositelné tokeny), jako jsou chytré hodinky, chytré telefony nebo i šperky s platební funkcí. V loňském roce tyto mobilní platby představovaly už 18 procent transakcí v tuzemsku a 10 procent v zahraničí. Ve druhém čtvrtletí roku 2022 už to bylo 27 a 24 procent.

Rozrostla se nabídka platebních karet pro žáky základních a středních škol a ti často dávají přednost „digitalizované“ kartě v chytrém telefonu. „Karta“ v mobilu může sloužit i jako identifikátor předplacené karty v MHD – takto ji využívá například nová školní karta v Kolíně (dříve „chytrá klíčenka“).

### Využití „digitálních stop“

Digitalizace placení, otvírání účtů u bank „na dálku“, okamžité provedení platby kartou nebo instantní platby, to vše zvyšuje nejen pohodlí zákazníků a tržby obchodníků, ale

také rizika: transakce v reálném čase představuje také rizika v reálném čase. Na to reagovali regulátoři a současně i vydavatelé platebních karet, banky a firmy, které zajišťují jejich akceptaci v obchodech, a kartová centra, ale také IT firmy a společnosti Visa a Mastercard.

Každá platební transakce za sebou nechává digitální stopy, které je možné sledovat a analyzovat. A to jak v oblasti prevence podvodů spáchaných vůči uživatelům elektronických peněz, tak podvodů v oblasti legalizace výnosů z trestné činnosti. Systémy AML, tedy systémy proti praní špinavých peněz, u běžných účtů analyzují odesílané a přijaté platby.

Komerčně zajímavou oblastí je využití znalosti „transakčního chování“ klientů například pro nabídku vhodnějšího (prestižnějšího) druhu platební karty (zlatá karta s většími limity a kvalitnějším cestovním pojištěním). V posledních letech roste využití transakčních dat ke card linked offers. Poskytovatel této služby, ať už je to banka, nebo úvěrová společnost, uzavře dohody s obchody a e-shopy o poskytnutí odložené slevy pro jeho klienty. Slevu pak klient získá převodem na běžný nebo kartový účet a může ji použít kdekoliv. V některých případech může cash back použít jen k dalšímu nákupu v daném obchodě.

V tuzemsku tuto službu zavedl jako první Home Credit v roce 2006 (karta Premia). Dnes

řily 17 procent, v září 2022 už 21,70 procenta. Instantní platby využívají firmy a e-shopy pro rychlé úhrady.

Roste objem i počet transakcí provedených platebními kartami. V roce 2021 dosáhl obrát 874 miliard korun, z toho 95 miliard korun představovaly nákupy v e-shopech.

Počet obchodů a e-shopů akceptujících platební karty roste už jen mírně. Počet akceptujících obchodů dosáhl 193 000 a v nich bylo instalováno 292 000 platebních terminálů. Počet e-shopů vzrostl o cca 5 procent na 18 357. V posledních letech se obchodní síť „zahušťuje“ v sítích malých lokálních obchodů a restaurací a v malých městech a obcích. Přispěl k tomu i program MPO a společnosti Visa a Mastercard „Česko platí kartou“. V posledních třech letech bylo díky němu zdarma instalováno 30 000 platebních terminálů a na 2000 platebních bran pro e-shopy.

Stagnuje nebo mírně klesá počet bankomatů a současně roste objem vydané hotovosti. Počet bankomatů v posledních letech stagnuje, banky optimalizují jejich počty (v 6/2022: 5559, v 2021: 5572). Počet vydané hotovosti stále roste a z významné části nahrazuje výběry hotovosti na přepážkách peněžních ústavů. Roste počet vkladových bankomatů, které zvyšují pohodlí pro zákazníky a současně u některých bank nahrazují pokladny na pobočkách (od počátku např. u Air Bank).



**Platby skrze e-shopy dramaticky rostou** Podíváme-li se na objem plateb kartami v tuzemských e-shopech, vidíme v posledních třech letech nevídaný růst. Z 86 miliard korun v roce 2020 na už 122 miliard v letošním prvním pololetí.

Foto: Shutterstock

~  
**Pokud je potřeba kartu zasunout do snímače při bezpečnostní kontrole, zákazníka to překvapí.**

je lídrem této služby ve střední Evropě česká firma Dateio, společnost Deloitte zařazená do žebříčku 50 nejrychleji rostoucích středoevropských technologických firem.

### Hotovost klesá, platby rostou

Podíváme-li se na statistiky České národní banky a Sdružení pro bankovní karty, vidíme pokračování několika dlouhodobých trendů:

Zvyšuje se počet bankovních převodů, zejména pak instantních (okamžitých) plateb. V roce 2021 vzrostl objem plateb na 808,1 miliardy korun, z toho instantní platby tvo-

Ekologie vstupuje do platebních služeb. Bezhotovostní placení je méně nákladné a má menší uhlíkovou stopu než hotovostní placení (současně je lépe kontrolovatelné například z pohledu AML). Banky reagují na ekologické otázky sdílením bankomatů (KB + Moneta), které umožní odstranit duplicitu bankomatů v některých místech. Tím se sníží náklady na jejich provoz i ekologická zátěž. Dalším způsobem, jak snížit ekologickou zátěž u platebních karet, je jejich výroba z recyklovatelných materiálů (od roku 2022 Komerční banka).