

Bída a lesk placení on-line

Klady a záporné jednotlivých možností placení na internetu

(CD)



VOJTĚCH BEDNĚŘ

Koupili jste si již něco v on-line obchodě? Pořídili jste si nějakou službu? Objednali film? Jak jste platili? Možností je mnoho, dokonalá však není žádná.

Problémy s placením za zboží a služby ze světa internetu jsou jedním ze středoevropských a českých specifíků. Protože to, co bylo v USA a západní Evropě běžné, u nás velmi dlouho nešlo, či pouze s krajními obtížemi. A tak se dnes můžeme v Česku potkat s různými metodami placení za služby pomocí těch nejrozšířenějších metod. Jak je dnes možné u nás za zboží zaplatit? Jaké jsou klady a záporné jednotlivých možností? A jaká je budoucnost placení? Pojďte se s námi v tom labyrintu zorientovat.

Přednosti platebních instrumentů on-line

Vývoj platebních instrumentů, který směřuje k vytvoření jakéhosi standardu, podporuje ekonomiku prostřednictvím internetu. Na dobírku je sice možné prodat cokoliv od špendlíku až po lokomotivu, avšak nelze tak prodat jakoukoliv službu. Elektronické platební systémy naproti tomu umožňují

rychleji, flexibilněji a v důsledku i levněji provozovat prodej služeb, informací, obsahu všech možných druhů. To je velmi podstatné při rozvoji podnikání prostřednictvím sítě a při rozvoji jednotlivých služeb.

Chceš? Zaplat!

Desítky velkých i malých internetových obchodů nabízejí své zboží v českých končinách již roky. Kromě toho existuje také mnoho portálů a serverů nabízejících zajímavé služby. Od hostingů přes zaslání nejrůznějších informací po vyspělé funkce související například s mobilními telefony a další, výběr je zkrátka velmi bohatý. To vše se ale musí užít, aby to mohlo fungovat, a po reklamních příměch se stává stále významnějším zdrojem peněz vybírání různých poplatků od uživatelů. Lidově řečeno, jestli něco chceš, tak za to musíš zaplatit. Nabízí se otázka, jak.

V některých částech světa již roky funguje pla-

cení prostřednictvím standardních platebních karet kompatibilních s některou z velkých asociací, jež je vydávají. U nás jsou nejrozšířenější karty typu VISA a Eurocard/Mastercard. Právě toto placení je ale také jedním z nejproblematictějších a v ČR je velmi dlouho nebylo prostřednictvím tuzemského operátora (banky) vůbec možné využít. Dnes to již našťastí možné, jak si dále ukážeme, je. Nicméně touha po penězích na straně podnikatelů a ochota je platit na straně uživatelů vedly k vyvinutí a uvedení do provozu různých alternativních systémů placení, a tak již dnes můžeme říci, že platit se na internetu dá, a to mnoha způsoby.

Elektronický obchod – po vzoru katalogů.

Když si objednáme nějaké zboží prostřednictvím klasického elektronického obchodu, většinou se od nás bude očekávat ta nejklasičtější forma placení při jeho dodávce, jaká je obvyklá u objednávek z různých katalogů. Tedy dobírka. Ke službám, jež nabízí Česká pošta, postupem času přibyl kontingent alternativních dopravců. Firmy jako DHL a další jsou schopny doručit balíček rychle a spolehlivě na zadanou adresu, a zároveň s jeho předáním inkasovat od zákazníka požadovanou sumu. To má mnoho předností, stejně tak jako mnoho nedostatků. Nedostatků se nacházejí především na straně provozovatele elektronického obchodu. Objednat si totiž může technicky vzato kdokoli odkudkoliv cokoliv a může se vydávat za někoho jiného. Zásilka doručená na falešnou adresu, nedoručitelná, nebo odmítnutá příjemcem jako nevyžádaná je pro prodejce problém. Jednak mu totiž vytváří další výdaje, které se musí někde promítnout, jednak se vystavuje zvýšenému riziku, pokud jde o zboží a jeho bezpečnost v průběhu cesty. Ano, a i to jsou další výdaje. Další systémy placení sice je možné nasadit, nicméně narážejí na problémy, a kromě těch technických existují i lidské. Jedním z nich je skutečnost, že mnoho uživatelů, tedy vlastně obyčejných lidí, kteří si něco koupí, jsou zvyklí využívat služeb dobírky a jen neradi přistoupí na jinou možnost. To je ovšem fakt, s nímž mohou samotní obchodníci cokoliv udělat jen ve velmi omezené míře, a především velice pomalu.

Nicméně na internetu se neprodává jenom klasické materiální zboží. Čím dál podstatnějším artiklem se stávají služby. A službu pomocí dobírky zaplatit pochopitelně nelze.

Služby – každý má na něco

Pokud jde o služby, jsou na tom nejlépe ti provozovatelé, kteří mají se svým zákazníkem otevřený některý z jiných platebních kanálů, optimální jsou klasické faktury. V tomto ohledu jsou na tom vý-

borně například provozovatelé sítí mobilních telefonů. On-line portál T-zones (www.t-zones.cz) společností T-Mobile a jeho analogie je dokonale ukázkou, jak skvěle vyřešit placení za doplňkové služby. Objednáte si například nový vyzváněcí tón, veselou MMSku nebo JAVA hru, a cena vybraného artiklu přijde na vrub běžného telekomunikačního účtu. Peníze je možné jak zapsat na klasickou fakturu paušálu, tak i odečíst z kreditu předplacené služby. To vše je ale umožněno právě provázaností účtovacího systému se systémem zprostředkujícím samotnou službu. Je možné okamžitě zkontrolovat bonitu zákazníka, v případě, že je dostatečná, realizovat objednávku a následně provést zúčtování, byť se to z technických důvodů neobejde obvykle bez určité časové prodlevy.



Tato výhoda je dána onou provázaností a bez ní neexistuje. Kromě mobilních operátorů z ní profituje poslední dobou také Český Telecom, který svým zákazníkům účtuje odebrané filmy z portálu Star Zone (www.starzone.cz) na klasických výpisech za používání pevné telefonní linky. Mimochodem, tento portál je do jisté míry zajímavým experimentem. V českých podmínkách se jedná o první pokus o velkoplošné nasazení reálné technologie VoD – tedy videa na objednávku. I když se zpočátku server potýkal především s nedostatečným a omezeným obsahem, respektive s jeho nízkou kvalitou a slabou nabídkou, jednou z nepovedenějších částí je právě placení.

Na ostatní zůstávají alternativy. Jednou z metod placení, která se ujala, ale je zároveň brzděna svou naprosto pošramocenou pověstí, je účtování prostřednictvím jiných telekomunikačních služeb. Dobrou ukázkou je využívání telefonních linek se zvýšenou tarifací. Zatímco u některých



služeb toto funguje bez problémů (www.sweb.cz), v případě například erotických webových serverů došlo k narušení této jinak bezproblémové koncepce. Viníkem tohoto narušení se stalo zneužívání dialerů. Kvůli tomuto jevu došlo jednak ke kompromitaci placených linek do té míry, že někteří alternativní operátoři uvažují o jejich blokování, jednak mnoho lidí přišlo o obrovské peníze, které museli svým opomenutím, svou chybou nebo prostě omylem zaplatit. Přesto se ale nejedná o žádné „zlo“, jak jsou někdy prezentovány, ale o legitimní instrument placení, a to v obou svých podobách.

První, využívaná právě například Seznamem, je založena na tom, že zákazník v první fázi požádá o provedení služby. Následuje výzva, aby zavolal na dané telefonní číslo a upozornění, kolik jej služ-



ba bude stát. Poté, co tak učiní, se na lince se zvýšenou tarifací dozví speciální kód, který byl k jeho objednávce vygenerován. Tento jednorázový kód zadá do potvrzujícího formuláře na důkaz, že hovor se zvýšenou tarifací uskutečnil, a tak objednanou službu uhradil. Poté, co systém autenticitu kódu potvrdí (nemusí být přítom v přímém kontaktu se systémem telefonní linky) na základě jeho ověření, vybranou objednávku realizuje.

Je zajímavostí, že na tomto principu se nemusí nutně jen provádět placené on-line služby, ale také například prodávat software. Aplikaci si v omezené verzi může z webových stránek výrobce stáhnout kdokoli. Pokud ale zavoláte na patřičné telefonní číslo a utratíte na něm dost peněz, dozvíte se sériové číslo, jež vám otevře ty funkce, které v bezplatné verzi nejsou přístupné, nebo odstraní její časové omezení.

Druhým využitím placených linek jsou ony diskrétně kreditované dialery. Dialer je softwarová aplika-

ce nebo plug-in, která je schopna vytvořit mode-mové připojení k přístupovému bodu poskytovatele služeb podobně, jako se to dělá při vytváření klasického komutovaného připojení k internetu. V přístupovém bodě poskytovatele služeb je adekvátní zařízení a systém zprostředkující obsah. Přístupový bod sám je pak umístěn na telefonním čísle se zvýšenou tarifací a účtování služby se odehrává samotným připojením.

V obou případech se samotné zaplacení realizuje pomocí běžného telekomunikačního účtu zákazníka, platba provozovateli probíhá ve formě transakce mezi ním a telekomunikačním operátorem.

Variací placení prostřednictvím telekomunikačního operátora a služby se zvýšenou tarifací je příjem plateb prostřednictvím SMS zpráv, takže se zvýšenou tarifací. Co jiného je konečně účast v různých kvízech a soutěžích, které pořádají například televizní kanály při příležitosti politických debat, sportovních přenosů, nebo hledání populární SuperStar?

Všechny tyto metody znamenají pro poskytovatele služeb výhodu. Své peníze sice nedostane okamžitě, ale má jistotu, že se jich dočká. V neposlední řadě zde hraje roli i fakt, že podobné instrumenty není příliš drahé ani technologicky náročné implementovat za podmínky, že nebudou využívány v příliš masové míře (klasickým příkladem tohoto je bohužel opět SuperStar). Pro zákazníka existuje také celá řada předností přímého placení prostřednictvím svého telefonního účtu. Předně, může si vybrat, z které faktury, alternativně z kterého kreditu samotné zaplacení provede. Další výhodou je z jeho pohledu vidění vysoká rychlost a technická jednoduchost. Vždyť stačí někam zavolat a zapsat si číslo, nebo v počítači provést patřičné nastavení, nebo otevřít program – dialer. Bohužel ale existují nedostatky, které celý systém podstatným způsobem komplikují a zavádějí do něj problémy, jichž by se jinak mohli vyvarovat.

Prvním nedostatkem je právě ona svoboda výběru, odkud platit. U dialerů lze za obdržené služby platit prostřednictvím té telefonní linky, jejímž prostřednictvím je počítač připojen. U ověřovacích hovorů nebo textových zpráv to ale tak jednoznačné není. A tak mnoho „zákazníků“ použije kolegův mobilní nebo pevný telefon, přístroj na pracovišti, pokud možno ne ve své kanceláři, nebo se uchylí k jinému podvůdku. Výsledkem je, že ten,



Základní nástroje pro on-line placení

Platební karta

- 😊 rychlá platba
- 😊 pohodlné pro zákazníka i pro poskytovatele služeb/obchodníka
- 😊 na západ od nás osvědčená metoda
- 😞 u nás jediný poskytovatel
- 😞 v případě zahraničních serverů často nespolehlivé
- 😞 a také značně nebezpečné

Dobírka

- 😊 pohodlné pro zákazníka
- 😊 klasický systém, u nás obvyklý a dlouhodobě oblíbený
- 😞 zastaralá
- 😞 v některých případech drahé pro obchodníka
- 😞 i přes konkurenci málo flexibilní

Mikroplatební systémy

- 😊 rychlé, spolehlivé
- 😊 optimalizované pro on-line prostředí, velice efektivní
- 😊 pohyby peněz oběma směry
- 😞 prakticky neexistující
- 😞 problémem je legislativa

Linky se zvýšenou tarifací

- 😊 rychlé, spolehlivé
- 😊 za určitých okolností výhodné pro zákazníka
- 😊 výhodné pro poskytovatele
- 😞 za určitých okolností nebezpečné pro zákazníka
- 😞 zejména v případě dialerů značně zkompromitovaná metoda vlivem nekorektního používání některými zahraničními, ale bohužel i českými společnostmi.

Připojování služeb k jiným fakturám stejné firmy

- 😊 snadné, rychlé, přehledné
- 😊 pohodlné pro poskytovatele i pro zákazníka
- 😊 laciné
- 😞 omezené jen na některé nabídky určitých společností
- 😞 uzavřená záležitost, otázka velkých telekomunikačních společností
- 😞 omezuje na tomto poli konkurenci

kdo službu objednal, ji sice odebere, ale samotné placení padá na bedra někoho, kdo je v tom vlastně úplně nevině, aniž by měl jakoukoliv šanci se rozumně leckdy nemalé faktury ubránit.

Dalším problémem je rozrůstání „zločinných dialerů“. Klasický dialer musí před navázáním spojení informovat zákazníka o své přítomnosti, o podmínkách používání a povaze služby, o možných restrikcích a především o ceně, kterou za jeho užití zákazník zaplatí. To ovšem není zdaleka vždy pravidlem. Mnoho dialerů se do počítačů pokouší instalovat bez vědomí uživatele. Tyto programy používají maskovacích technik a dokonce zavádějí nové připojení k internetu či rekonfigurují stávající. Výsledkem je zmatený uživatel, který sice opět odebírá službu, avšak bohužel dopředu neví, kolik jej tato služba bude stát, a když to zjistí, je pochopitelně pozdě.

Což tak založit virtuální peníze?

Nápad založit jakési virtuální peníze není nový. Jejich princip je následující. Virtuální „banka“ získá od svého klienta určitý obnos v běžné měně, který převede na svou měnu virtuální. Ta může být shodná s reálnou, většinou ale není. Skutečné a virtuální peníze se převádějí podle pevně stanoveného směnného kurzu, výsledkem obvykle je, že virtuálních peněz je podstatně více, než těch skutečných. Firmy zapojené do systému virtuálních peněz mohou na základě svých dohod a technického propojení s virtuální bankou fakturovat peníze z uživatelského účtu po jeho osobní autorizaci za provedené služby. Takový systém není příliš náročný na konstrukci a je velice efektivní. Umožňuje totiž jak to, že uživatel platí společnosti za odebrané služby či zboží, tak i opak. Tedy že firma dává virtuální měnu na účet uživatele například za to, že vyplní marketingový dotazník, nebo že si nejnovější nabídku dočte až do konce.

Tyto systémy, kterým se říká mikroplatební, fungují a fungovaly i u nás až do okamžiku, kdy změna zákona a jeho podstatné zpřísnění poskytovatele mikroplateb prakticky zlikvidovaly. Přesto stále virtuální peníze přezívají na různých portálech. Obvykle jsou rozdávány za využití služby a lze je utratit například formou slevy a ceny dalších služeb. To je příjemné, ovšem omezuje na možnosti vždy jen jediného poskytovatele analogickým způsobem, jako se přídatky k telekomunikačním účtům přímým způsobem omezují na poskytovatele telekomunikačních služeb.



Kreditní karta a její reinkarnace

Od začátku července 2004, tedy s mnohaletým zpožděním oproti zbytku světa, se systémem přímého placení pomocí platebních karet objevil i u nás. Jeho provozovatelem je ČSOB (www.csob.cz). Systém internetové akceptace platebních karet funguje tak, že karta zákazníka je v rámci systému placení za službu či zboží nejprve ověřena provozovatelem a vydavatelskou bankou, podobně jako tomu je, když vybíráte z cizího bankomatu. Následně je transakce uživateli i obchodníkovi potvrzena nebo zamítnuta především podle korektnosti poskytnutých údajů a bonity zákazníka. Obchodníkovi stačí k realizaci objednávky pouhý souhlas banky – peníze dostane vlivem účetního systému s určitým zpožděním, ale to není podstatné, protože se nemusí obávat, že by je snad nedostal. Transakce s kartou se děje v bezpečném, tedy certifikátem ověřeném a zašifrovaném systému. Údaje o platební kartě se k poskytovateli



služby nedostanou, což je podstatná výhoda oproti starším a na některých místech – našťastí ne u nás – stále využívaným systémům. Zákazník má naprostou kontrolu nad tím, kolik a především komu platí, protože mu tyto údaje garantuje jeho vlastní finanční ústav – tedy maximálně důvěryhodná instituce. Obchodník tím také získá vyšší prestiž, opět díky garanci banky.

Nedostatkem tohoto systému je, že pro uživatele představuje dodatečné náklady, opět podobně jako v případě výběru hotovosti z bankomatu jiného finančního domu než toho, který spravuje jeho vlastní účet. Nicméně bezpečí, které z celé transakce plyne, by mělo tuto skutečnost převážet a tak se dá předpokládat, že obchody a služby s tímto systémem placení se na našem internetu budou množit jak nejrýchleji to půjde. Ne snad proto, že v minulosti by bylo naprosto nemožné podobnou službu realizovat, ale proto, že by se to



Zajímavé adresy

www.apek.cz – asociace pro elektronickou komerci
www.csob.cz – ČSOB nabízí zabezpečené placení kartou v internetových obchodech
www.t-zones.cz – příklad, jak platit z mobilního účtu
www.sweb.cz – příklad, jak platit pomocí linky se zvýšenou tarifací
www.amaterka.cz – příklad korektního využití dialeru a linky se zvláštní tarifací

muselo dělat pomocí zahraničních subjektů, což by bylo pomalé a v neposlední míře jak pro zákazníka, tak i pro provozovatele služby poměrně drahé. Dalším nedostatkem tohoto systému je otázka jeho podpory na straně dalších českých bank. Ty totiž mohou mít jak vůči provozovateli, tak i vůči uživateli řešení své výhrady, a akceptace karet se tak může omezit pouze na jejich určité typy (vyšší typy karet) nebo se také nemusí konat vůbec.

Univerzální karta?

Platební karty, tak jak je známe, sestávají ze tří různých prvků. Prvním je identifikace majitele, čísla a expirace karty, která je buď vytištěna (různé Elektronely), nebo vyražena (embosované karty) do jejího povrchu. Následuje magnetický proužek s kódy, nutnými pro načtení karty klasickým bankomatem nebo pokladním čtecím zařízením, a proužek určený pro ověřovací podpis majitele karty.

To vše prozatím stačí, ale existují snahy v rámci on-line bankovníctví dosáhnout toho, aby karty byly jednak bezpečnější, jednak univerzálnější. Současná platba kartou vyžaduje opsání jejího čísla a dalších údajů zákazníkem. Již nyní se ovšem rozšiřují kombinované karty, vybavené navíc ještě čipem. Ten může obsahovat další údaje o účtu držitele karty, stejně jako jeho digitální podpis vydaný bankou. Protože kartu s digitálním podpisem je možné snadno a poměrně levně elektronicky číst a protože její obsah je možné ochránit heslem a dokonce zajistit, aby podpis sám kartu nikdy neopustil, nabízí se její využití při on-line placení. Klasickou platební kartu by bylo možné za-



sunout do čtečky připojené k počítači nebo integrované do nějaké běžné periferie (nejčastěji klávesnice nebo monitoru). Pro zákazníka by se akt elektronického placení zjednodušil na pouhé zadání tajného hesla a potvrzení transakce. Díky tomu by mohl svou kartu využívat k elektronickým transakcím častěji a utratit tak více, a svět on-line obchodování by se opět oproti současnému stavu o něco obohatil.

Další možnosti?

Některé teorie tvrdí, že systémy on-line placení by měly mít tendenci jednak ke konvergenci, jednak k unifikaci. To je pravda, avšak na druhou stranu pravdou je i to, že existuje celá plejáda různých typů služeb. A tak jako existují různé služby, každou z nich je vhodné platit různým způsobem. Unifikace by tak mohla vést paradoxně proti původnímu záměru a proti snaze vytvořit platební prostředí, v němž by bylo nakupování pomocí internetu nejen rychlé a pohodlné, ale především bezpečné.

Je třeba se placení na internetu bát?

Nikoliv. Současné metody jsou v případě českých firem, zejména těch, které jsou organizovány v asociaci APEK, dostatečně bezpečné a není potřeba se samotných platebních kanálů nijak obávat. To, co je nebezpečné, jsou jednak nekorektní poskytovatelé služeb, jednak samotní uživatelé, kteří se dostatečně nevěnují tomu, kolik přesně, komu a za co přesně platí, eventuálně jak. Nynější příchod českého kanálu pro autorizaci platebních karet zajišťuje dostatečnou úroveň jak zabezpečení, tak i důvěryhodnosti, což je velíké pozitivum. Placení prostřednictvím telefonních čísel se zvýšenou tarifací je bezpečné, avšak může snadno dojít k zneužití cizí telefonní linky, respektive telefonního účtu, který je s ní spojen.

Při dodržení dostatečné pozornosti a ostražitosti se tedy skutečně není čeho obávat.

Vrátí se mikroplatební systémy?

Mikroplatební systémy, které fungovaly i u nás, se ani nestačily dostatečně rozvinout. Přestože by si jejich obnovení vyžádalo zřejmě změnu legislativy, je o něm rozhodně dobré uvažovat. Například populární mikroměna Q (www.ilikeq.cz) dosáhla svého času velkého rozšíření, a to bylo v době, kdy byl i český internet méně rozvinutý, než je nyní. Je více než pravděpodobné, že v současné době by našla ještě více spokojených uživatelů a serverů, jež by na ni přistoupily.

Možnost, že by se mikroplatebního systému ujala některá z tuzemských bank, je poměrně malá. Mikroplatby by jim nemohly garantovat okamžitý zisk a kromě toho by znamenaly pro z principu konzervativní finanční instituce příliš veliký výstřelek. Stále je však možné, že se tyto systémy, momentálně přezívající pouze v prostředí jednotlivých serverů či portálů, zase vrátí a budeme mít opět možnost platit elektronickými „fazolemi“.