**Bezkontaktní karta a český spotřebitel**

•

Téměř ¾ dotázaných jsou si jisté tím, jaký je mezi kontaktní a bezkontaktní platební kartou rozdíl, téměř ¼ se domnívá, že rozdíl zná. Pouze několik procent spotřebitelů (6 %) přiznává, že neví, jaký je mezi kartami rozdíl.

To jsou některé z výsledků rozsáhlého průzkumu chování spotřebitelů na trhu elektronických platebních prostředků, který pro SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ (SČS) prováděla v závěru roku 2013 výzkumná agentura PERFECT CROWD. Cílem spotřebitelského průzkumu bylo získání přehledu o tom, jak spotřebitelé vnímají služby finančního trhu, zejména z hlediska jejich kvality a bezpečnosti. Mimo jiné také, jak akceptují inovativní produkty, které trh nabízí, zejména zmíněné bezkontaktní karty. Takovýto přehled je nesmírně důležitý pro další práci sdružení, například při našem zapojení do legislativních a dalších procesů na národní a zejména evropské úrovni.

Výše uvedená „čísla“ jsou z hlediska vnímání bezkontaktních karet velmi příznivá. V rámci průzkumu jsme ovšem ověřovali, jak reálně dokáže každý dotazovaný funkci karet rozlišit; a podle očekávání ne každý, kdo se domnívá, že rozdílu rozumí, to v doplňujícím dotazu dokáže potvrdit. Ale i naopak, mnozí, kteří si nevěří, rozdíly dokáží postihnout. Výsledek považujeme za překvapivě dobrý, neboť přes 80 % dotazovaných prokázalo znalost rozlišení funkce běžné kontaktní a bezkontaktní karty.

Připomeňme si na tomto místě, že na trhu operujeme se dvěma základními druhy platebních karet – debetními a kreditními. Debetní karta je platební karta, kterou nám banka vydá k našemu běžnému účtu a pomocí této karty čerpáme své vlastní prostředky (výběrem z bankomatu, platbou na terminále u obchodníka či poskytovatele služeb, platbou přes internet). Za určitých podmínek můžeme náš účet přečerpat, to je utratit více než jsme na účtu měli uloženo. Kreditní karta je podstatou něco zcela jiného. Banka přidělí klientovi úvěrový limit a spotřebitel čerpá prostřednictvím karty finanční prostředky banky. Tyto peníze bance vrací, obvykle převodem ze svého běžného účtu, za dohodnutých podmínek. Kreditní karta je tedy karta úvěrová. Spotřebitelé dosud nerozumí pojmům kreditní a debetní karta; měli by ovšem tyto karty rozlišovat, neboť výhody jejich použití se liší; např. kreditní karty bývají zcela nevhodné vzhledem k nastaveným podmínkám pro výběry z bankomatů; a naopak jsou výhodné pro platby na platebních terminálech a to zejména u smluvních partnerů banky, která nám „kreditku“ poskytla.

Běžným procesem platby na terminálu je, že karta (lhostejno zda debetní či kreditní) se vloží do zařízení, vyťukáme PIN a částku odsouhlasíme. Jedná se tedy o systém, založený na přímém kontaktu karty a platebního terminálu. Často při tom musíme vydat kartu do rukou obsluhy.

Nepříliš stará, a přitom již značně rozšířená inovativní technologie, je bezkontaktní způsob platby. Pouhým krátkodobým přiložením karty k terminálu platba proběhne, aniž bychom zadávali PIN či jinak platbu potvrzovali. Z bezpečnostních důvodů jsou proto platby omezeny, u nás na částku 500 Kč. I bezkontaktní kartou můžeme zaplatit vyšší částku než 500 Kč, ale terminál si vyžádá zadání PINu. Pro bezkontaktní platby se používají i jiné nástroje než bezkontaktní platební karty, např. speciálně upravené mobilní telefony nebo další zařízení, která mají v sobě anténu pro komunikaci s bezkontaktním snímačem.

Průzkum SČS a PERFECT CROWD potvrdil vysokou informovanost spotřebitelů o novém, bezkontaktním platebním způsobu, ale svědčí také o vysokém nárůstu jeho používání. Dnes bezkontaktní karty nabízí naprostá většina bank, které u nás působí. Hustota příjemců je vysoká, byť zatím nižší než dostupnost kontaktních platebních terminálů. Některé banky ale stále nabízejí pouze bezkontaktní kreditní karty, takže si jejich klienti ještě nemůžou sjednat bezkontaktní debetní kartu, která by čerpala přímo z jejich běžného účtu.

Právě rychlost a jednoduchost bezkontaktní platby představuje velké výhody pro spotřebitele (a jistě i pro obchodníka). Průzkum potvrdil, že každý z těchto aspektů oceňuje jako mimořádnou výhodu kolem 90 % respondentů. Bezkontaktně můžeme platit například v obchodních řetězcích, drogeriích, kinech, knihkupectvích, v globálních fastfoodech a kavárnách, tedy i všude tam, kde případně hradíme relativně nižší částky. Nepochybně zajímavým faktem je, že spotřebitelé sami od sebe zmiňují jako výhodu bezkontaktní karty přenosnost karty: možnost jejího zapůjčení bez sdělení PINu.

Jako nevýhodu považují spotřebitelé snadnou zneužitelnost bezkontaktní karty. Proti tomu jsou ostatní případné nevýhody vnímány zcela bagatelně. SČS ovšem ve svém archivu porad spotřebitelům nemá žádný případ stížnosti na zneužití karty a ani u Finančního arbitra se neschází žádné podněty v této věci.

Na internetu můžeme najít varování, že pokud by se do bezprostřední blízkosti naší bezkontaktní karty dostal někdo se speciálním čtecím zařízením se silnou anténou, mohl by načíst údaje z karty, anebo přímo uskutečnit transakci. Dosavadní zkušenosti ovšem tyto obavy nepotvrzují. Nedůvěřivci mohou navíc použít speciální ochranné pouzdro na karty. Ostatně, pokud máte dvě bezkontaktní karty, máte-li je uloženy společně, je to samo o sobě dostatečnou ochranou proti teoretické možnosti uvedeného zneužití. Ostatně: Absolutně nezneužitelný platební nástroj neexistuje a zneužitelná je nepochybně i hotovost. Ale pokud by skutečně ke zneužití karty jakýmkoli způsobem došlo, nese odpovědnost banka a klientovi budou všechny peníze vráceny. Vydavatelé totiž motivují k používání bezkontaktních plateb výměnou za stoprocentní ručení při případném zneužití karty, přičemž téměř ¾ spotřebitelů si tuto výhodu vůbec neuvědomují.

Více než polovina (55 %) dotázaných vlastní bezkontaktní kartu. Lidé s vyšším vzděláním mají bezkontaktní kartu častěji a také ji častěji používají. To je, s ohledem na relativně krátkou dobu, kdy karta přišla v ČR na trh (v roce 2011), velmi vysoký podíl. Dostupné informace z médií totiž říkají, že v současné době je (pouze) každá pátá platební karta bezkontaktní. Z určitých důvodů byl věk našich respondentů limitován 60-léty. Je tak zřejmé, že generace do 60 let věku se nové technologii přizpůsobila velmi rychle, přes 50 % ji již vlastní. Starší generace bude bezkontaktní karty přijímat zřejmě pomaleji, ale nezadržitelně: pro zmíněnou jednoduchost provedení plateb.

Většině dotázaných, kteří kartu vlastní, kartu vydala banka automaticky – při výměně prošlé karty, při zakládání účtu, v nabídkových kampaních; pouze 16 % si o ni samo aktivně zažádalo. Třetina z těch, co kartu má, po ní „netoužila“. I přesto tři čtvrtiny z nich nakonec bezkontaktní kartu používají. Skoro polovina osob, které dosud kontaktní kartu nevlastní, by svoji kartu za bezkontaktní vyměnila.

Průzkum SČS potvrzuje, že i konzervativní a těžko přizpůsobivý český spotřebitel dokáže poměrně rychle akceptovat inovativní produkt, který mu dobře slouží. Stále je zde ale ještě vysoká míra nedůvěry k bezpečnosti bezkontaktních plateb a obavy ze zneužití. Je zde proto prostor pro větší osvětu zaměřenou na spotřebitele, k posilování jeho důvěry ve vnitřní trh.

Ing. Libor Dupal, předseda Sdružení českých spotřebitelů

V Praze, 2014-02-02