

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Petra Vojtěchovská

Senioři a využívání plateb na internetu

Seniors and Internet Payments

Praha 2020

vedoucí PhDr. Helena Lipková, Ph.D.

Považuji za svou milou povinnost poděkovat vedoucí práce paní PhDr. Heleně Lipkové, Ph.D. za její trpělivost, odborné vedení a cenné rady poskytnuté při psaní této práce.

Rovněž děkuji mým respondentům, bez kterých by nebylo možné práci dokončit.

Také děkuji své báječné rodině za to, že mě po celou dobu studia podporovala, a hlavně, že to se mnou vydržela.

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 20. 07. 2020

Petra Vojtěchovská

Abstrakt v českém jazyce

Tato bakalářská práce se zabývá tématem internetových plateb s následnou úhradou zboží či služby osobami v seniorském věku.

Teoretická část se nejprve věnuje problematice stáří, definuje zde klíčový pojem senior a současné využívání technologií osobami v seniorském věku. Dále se zabývá vzdělaností, znalostmi a bezpečností seniorů spojených s jejich aktivitami na internetu při online nákupech a platbách. V této části práce jsou rovněž popsány platební metody, využívané pro online platby na internetu, jejich pozitiva, negativa a míra rizikovosti. Je zde také věnovaná pozornost problematice podvodných online plateb a dalšího postupu v případě, že dojde k jejich zneužití.

Výzkumná část práce je realizována formou kvalitativního výzkumu v podobě polostrukturovaných rozhovorů s respondenty ve věku 60–74 let s předchozí zkušeností s platbami přes internet. Cílem práce je zjistit, jaké znalosti o platbách přes internet seniori mají a to včetně jejich praktických zkušeností, a také zda znají jejich rizika a vědí, jak se v případě zneužití bránit.

Klíčová slova:

Senior, stáří, aktivní stárnutí, internet, platby na internetu, platební nástroje, e-shop, bezpečnost na internetu

Abstract in English

This Bachelor thesis concerns the theme of internet payments and subsequent provision of goods and services for seniors.

The theoretical section of the thesis defines the key term 'senior' and covers issues of old age and current use of technology by the elderly. Also covered in this section are the education, knowledge and safety of seniors connected with their activities on the internet involving online purchases and payments. The theoretical section also describes payment methods used for online internet payments and the positives, negatives, and level of risk of such payments. Attention is also given here to issues of online payment fraud and other forms of abuse.

The research section of the thesis is carried out through qualitative research in the form of partially structured interviews with respondents of between 60-74 years of age having prior experience with internet payments. The purpose of the thesis is to determine how knowledgeable seniors are about internet payments, including their practical experience and whether they know the risks involved and how to avoid abuse.

Keywords:

Senior, old age, active ageing, Internet, Internet Payments, payment instruments, e-shop, Internet security

Obsah

| | |
|---|----|
| Obsah | 6 |
| Úvod | 9 |
| 1 Problematika stáří a stárnutí populace | 11 |
| 1.1 Definice seniora..... | 11 |
| 1.2 Volný čas seniorů s vazbou na online prostředí | 12 |
| 1.3 Seniori a využívání technologií..... | 14 |
| 1.4 Srovnání kupní síly seniorů v Evropě | 15 |
| 1.5 Počítačová a informační gramotnost seniorů | 16 |
| 1.5.1 Digitální propast..... | 17 |
| 1.5.2 Vzdělávání..... | 18 |
| 1.6 Bezpečnost seniorů v online prostředí..... | 19 |
| 2 Dosavadní stav výzkumu | 21 |
| 3 Online platby | 24 |
| 3.1 Kanály přímého bankovníctví | 25 |
| 3.1.1 Internetové bankovníctví (také online banking)..... | 25 |
| 3.1.2 Mobilní bankovníctví (také smartbanking) | 25 |
| 3.1.3 Telefonní bankovníctví (také telebanking)..... | 25 |
| 3.2 Platební metody..... | 26 |
| 3.2.1 Platební karta a chargé karta | 26 |
| 3.2.2 Platební příkaz (peněžní, bankovní převod)..... | 29 |
| 3.2.3 Dobírka..... | 30 |
| 3.2.4 Elektronická peněženka..... | 30 |
| 3.3 Zabezpečení online plateb | 31 |
| 4 Podvodné platby a postup po jejich zneužití | 33 |
| 4.1.1 Podvodný e-shop..... | 34 |
| 4.1.2 Ochrana proti zneužití online platby | 35 |
| 5 Praktická část | 37 |
| 5.1 Cíl výzkumu | 37 |
| 5.2 Strategie výzkumu..... | 37 |
| 5.2.1 Metoda výzkumu..... | 37 |
| 5.2.2 Výběr respondentů | 38 |
| 5.2.3 Vzorek respondentů..... | 38 |
| 5.3 Výzkumné otázky..... | 40 |

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 5.4 | Vyhodnocení výzkumu | 41 |
| 5.4.1 | Používání internetu..... | 41 |
| 5.4.2 | E-shopy | 43 |
| 5.4.3 | Online platby | 47 |
| 5.4.4 | Bezpečnost | 51 |
| 5.5 | Shrnutí výzkumu | 52 |
| 5.6 | Interpretace výzkumu..... | 54 |
| 6 | Závěr | 57 |
| 7 | Zdroje | 59 |
| 7.1 | Použitá literatura | 59 |
| 7.2 | Zákony..... | 65 |
| 7.3 | Seznam tabulek | 65 |
| 7.4 | Seznam grafů..... | 66 |
| 8 | Příloha – přepis rozhovorů | 67 |

Seznam použitých zkratk

| | |
|-----------------|--|
| ARES | Administrativní registr ekonomických subjektů |
| CVC | Card Verification Code |
| CVV | Card Verification Value |
| ČBA | Česká bankovní asociace |
| ČR | Česká republika |
| ČSSZ | Česká správa sociálního zabezpečení |
| ČSÚ | Český statistický úřad |
| E-shop | Elektronický/internetový/online obchod |
| EUROSTAT | Statistical office of the European Union |
| LISA | Library and Information Science Abstracts |
| PIN | Personal Identification Number |
| PPS | Standard kupní síly |
| PwC | Pricewaterhouse Coopers Česká republika, s.r.o |
| SBK | Sdružení pro bankovní karty |
| SMS | Short Message Service |
| UKAŽ | Univerzita Karlova od A do Ž |
| WHO | World Health Organization |

Úvod

O stále větší početnosti populace seniorů se v současnosti velmi často hovoří nejen v souvislosti s neustále měnící se věkovou hranicí odchodu do důchodu a vyplácenými státními důchody (a jejich perspektivou do budoucna), ale také s dalšími aktivitami, které vedou k začlenění této skupiny obyvatel do společnosti. Zcela mylná je představa seniora, který ukončí produktivní pracovní aktivity, stane se pouze příjemcem starobního důchodu a dále se již nijak neangažuje a nerozvíjí. Jakmile do důchodového věku dospěje generace tzv. „husákových dětí“, bude četnost populace seniorů pravděpodobně zcela na vrcholu, a nebude možné ji opomíjet, naopak ji bude třeba začlenit do aktivního života.

Již nyní je stárnutí populace naprosto evidentní, podle databáze Eurostat (2020) za posledních 10 let (2009-2019) došlo k celkovému nárůstu obyvatel Evropské unie o 2,27%, přičemž za stejné období se počet osob nad 65 let, žijících na území Evropské unie, zvýšil o 18,46%. (Eurostat, 2020)

Tato práce se bude věnovat problematice seniorů v oblasti plateb a nákupů přes internet ve věkové hranici mladších seniorů, to je podle Světové zdravotnické organizace (WHO) v rozmezí 60 až 74 let.

Informační technologie mají stále větší vliv na životní styl společnosti a dnes si již bez jejich využívání neumíme mnoho aktivit vůbec představit. Je proto velice důležité, aby je senioři uměli ovládat a využívat je ve svůj prospěch, a také aby se uměli v daném prostředí pohybovat a nebyli tak vyčleněni ze společnosti.

První část práce obsahuje definici seniora a rovněž rozebírá jeho finanční situaci v České republice včetně srovnání v rámci evropských zemí. Blíže se věnuje tomu, jak senioři tráví svůj volný čas využíváním internetu a zda se dostatečně orientují v tom, s jakými hrozbami se mohou ve virtuálním prostředí setkat. Také je zde věnovaná pozornost technické zdatnosti seniorů včetně počítačové a informační gramotnosti.

Druhá část se zabývá platbami přes internet. Jsou zde popsány jednotlivé kanály přímého bankovníctví, pomocí kterých lze provádět online platby a rovněž přehled platebních nástrojů. Detailně jsou zde uvedeny jejich klady a zápory, míra rizika a bezpečnosti při jejich využití.

Třetí část se věnuje tématu podvodných plateb, jak je rozpoznat, jak se jim bránit a jaký by měl být postup, pokud se uživatel stane obětí nějaké takovéto nekalé praktiky.

Čtvrtou částí je samotné výzkumné šetření pomocí kvalitativního výzkumu v podobě polostrukturovaných rozhovorů, na základě kterých je analyzován rozsah aktivit dané skupiny seniorů v online prostředí. Předmětem analýzy jsou zkušenosti seniorů s online platbami, s e-shopy a nákupy v nich, a také tematické zaměření jimi navštěvovaných obchodů.

Závěrečná kapitola obsahuje shrnutí získaných informací včetně návrhu možností dalšího zkoumání.

Tato práce od úvodu po závěr čítá 88 494 znaků včetně mezer.

1 Problematika stáří a stárnutí populace

1.1 Definice seniora

Definice seniora podle kalendářního věku není v celosvětovém měřítku stejná, nalézt jednu shodnou není tedy vůbec jednoduché. „*Pojem senior není právní ani statistickou kategorií, ale kategorií spíše sociologickou.*“ (Zadražilová, Iva, 2017)

Pod pojmem senior si můžeme představit „*člověka v završující životní fázi se specifickým postavením ve společnosti*“ (Sak a Kolesárová, 2012, s. 25).

Pokud budeme vycházet z data narození, pak hovoříme o tzv. kalendářním věku. (Pacovský, 1990, s. 15)

V západních zemích se za seniora podle data narození považují osoby od dosažené věkové hranice 60 let. S ohledem na skutečnost, že podle gerontologů dochází mezi šedesátým a šedesátým pátým rokem věku k evidentním fyzickým i psychologickým změnám, můžeme toto životní období považovat za skutečný počátek stáří. (Stuart-Hamilton, 1990, s. 20)

Na počátku stáří se odborníci shodnou, v dalším rozlišení se již u některých autorů objevuje rozpor v názorech. Někteří gerontologové dělí stáří na mladší (do 75 let) a pokročilé (od 75 let) a někteří jsou přesvědčeni, že pokročilé stáří se datuje až od 80 let. (Stuart-Hamilton, 1990, s. 20)

Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) se seniorský věk dělí následovně:

- mladší senioři (60 až 74 let)
- senioři (75 až 79 let)
- staří senioři (80 až 89 let)
- nejstarší senioři (90 let a více).

(i60.cz, 2018)

Rozdělení seniorů do různých věkových kategorií kalendářního věku ještě neznamená, že jsou všichni v daném období stejně aktivní a činní. Zcela jistě se bude jiným aktivitám věnovat jedinec, který je v dobré fyzické i duševní kondici a odlišným aktivitám osoba se zdravotními problémy a to bez ohledu na to, zda jsou ve stejném kalendářním věku. Senioři jsou velmi početnou částí dnešní populace, která dle předběžných předpokladů

postupem času bude ještě více narůstat. „*Projekce populačního vývoje v České republice předpokládají, že do roku 2050 se celkový počet obyvatel lehce sníží, děti mladších 15 let ubude o více než čtvrtinu, zatímco počet seniorů nad 65 let se zdvojnásobí, takže se přiblíží 30% obyvatelstva*“ (Čevela et al., 2012, s. 22).

Kromě kalendářního věku jsou pro určení počátku stáří rovněž důležité i další aspekty, kterými jsou celková tělesná a zdravotní kondice – pak hovoříme o tzv. biologickém stáří a také nelze opomenout změnu sociálního statutu při odchodu do důchodu, s tím souvisí změna příjmu a ztráta sociálních vazeb apod. – pak lze hovořit o tzv. sociálním stáří.

Nárůst populace osob v seniorském věku má přímou souvislost především se zlepšením životního stylu a s dostupností lékařské péče, spojené s množstvím nových metod, které prodlužují délku života. Ve všeobecném povědomí je označení „senior“ spojeno primárně s ukončením aktivní pracovní činnosti a s odchodem do důchodu. To ale v dnešní době nemusí být zcela přesné, protože mnozí senioři, kteří již jsou příjemci starobního důchodu, jsou i nadále ekonomicky činní a to jak dobrovolně, tak mnohdy nedobrovolně z finančních důvodů. (Sak a Kolesárová, 2012, s. 21)

Tato práce se věnuje problematice seniorů v oblasti plateb a nákupů přes internet ve věkové hranici mladších seniorů, tedy podle Světové zdravotnické organizace v rozmezí 60 až 74 let.

Podle statistik byl ke dni 31. 12. 2018 počet evidovaných obyvatel České republiky ve věku respondentů této práce 1 948 775 z celkového počtu obyvatelstva 10 649 800. (ČSSZ, 2019c, s. 9) Podle dat zveřejňovaných Českou zprávou sociálního zabezpečení se k datu 31. 12. 2019 počet příjemců starobního důchodu zvýšil na 2 414 814. (ČSSZ, 2020)

1.2 Volný čas seniorů s vazbou na online prostředí

Senioři již svůj volný čas dávno netráví primárně tím, že se starají o mladší potomky v rámci rodiny. S ohledem na stávající životní styl, moderní technologie, možnosti cestování, vzdělávání a osobní rozvoj, dochází velice často k jejich další seberealizaci i po skončení aktivní zaměstnanecké činnosti. Senioři se dále vzdělávají v rámci univerzit třetího věku, přednášek, kurzů, seminářů a dalších podobných aktivit v mnoha oblastech, a to včetně počítačové a informační gramotnosti, která je zcela nezbytná již k samotnému

studiu. Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, jsou tyto činnosti v přímé úměře ke zdravotnímu stavu, vzdělání, finančním možnostem a celkové aktivitě seniora. „*Životní způsob ve vyšším věku jednoznačně ovládlo úspěšné stárnutí a aktivní stáří.*“ (Čevela et al., 2012, s. 36)

„*Životní styl význačné části staré generace je významně ovlivněn digitalizací.*“ V této oblasti čeští seniori za ostatní Evropou nijak významně nezaostávají, lze tedy konstatovat, že „*český senior v tomto smyslu představuje standardního Evropana.*“ (Sak a Kolesárová, 2012, s. 127)

Statistika EUROSTAT za rok 2019, občané ve věku 65-74 let (Eurostat pracuje ve svých statistikách s tímto věkovým členěním), jednotkou je procentuální zastoupení jednotlivců ve společnosti:

| | Evropská Unie | Česko |
|--|---------------|-------|
| Jednotlivci, kteří mají základní celkové digitální dovednosti | 19 | 18 |
| Jednotlivci, kteří mají základní nebo nadstandardní celkové digitální dovednosti | 26 | 21 |
| Jednotlivci, používání internetu za poslední 3M | 61 | 52 |
| Jednotlivci, používání počítače během posledních 3M | 50 | 43 |

Tabulka 1 – Statistika digitálních dovedností, zdroj: Eurostat, 2020

Je třeba zmínit, že na výsledné počty seniorů, kteří se aktivně ve virtuálním prostředí pohybují, má značný vliv také jejich bydliště a možnosti kvalitního internetového připojení, tedy rozvoj širokopásmového připojení. (Hedvičáková a Svobodová, 2017)

Častou aktivitou seniorů ve virtuálním prostředí je vyhledávání informací o tom, co je zajímavá - zájmové aktivity, informace o zdraví, finanční a politické zprávy apod. (Čevela et al., 2012, s. 168). Informace o zdraví například vyhledává více než 74% uživatelů starších 65 let. (ČSÚ, 2019b)

Mezi další zájmové aktivity se řadí vyhledávání zboží a služeb, ve věkové skupině 65-74 let vyhledává tyto informace 41% uživatelů. Produktů spojených s cestováním a ubytováním vyhledává v dané skupině pouze 25% uživatelů. (ČSÚ, 2019b)

Dle údajů Českého statistického úřadu se v roce 2019 nákupům přes internet (alespoň jednou za 12 měsíců) věnovalo 43% seniorů nad 65 let věku. Nákupy v posledních 3 měsících uvedlo v dané věkové kategorii 21% seniorů. (ČSÚ, 2019b)

Senioři rovněž hojně využívají možnost četby elektronických časopisů a elektronických verzí tištěných periodik. „*Kromě již zmíněných zájmových aktivit senioři také začlenili do svého digitálního životního stylu aktivity, usnadňující jim život, jako je například nakupování přes internet a elektronické bankovníctví.*“ (Sak a Kolesárová, 2012, s. 124)

Fenoménem současné doby jsou bezesporu sociální sítě. V jejich využívání vede prim mladší generace, nicméně i senioři se postupně s touto formou komunikace seznamují a každý pátý senior nad 65 let věku, aktivní na internetu, používá také některou ze sociálních sítí (Čevela et al., 2014, s. 162) Nicméně „*Osoby ve věku 55+, využívající sociální sítě, jsou v ČR značně pod průměrem (19% vs průměr EU 27%)*“. (ČSÚ, 2019b)

1.3 Senioři a využívání technologií

Definování a pochopení rozdílů (hlavně jejich podtextu) ve využívání technologií mezi seniory má v určitém ohledu význam pro budoucí vývoj virtuálního prostředí, vzdělávací programy a také sociální politiku. Dobrou zprávou je, že počet osob v seniorském věku, které aktivně využívají internet, se rok od roku zvyšuje. (Hargittai et al., 2019)

Dle údajů Českého statistického úřadu k březnu 2018 se počet seniorů nad 65 let věku, kteří využívají internet, od roku 2010 zvýšil ze 13 % na jednu třetinu a nadále má stoupající tendenci. V roce 2017 se dle dostupných údajů jednalo o 660 000 seniorů. (ČSÚ, 2018)

Údaje z roku 2019 již hovoří následovně: „*Podíl osob nad 65 let, které používají internet, vzrostl z 27% v roce 2014 na 39 % v roce 2019.* (ČSÚ, 2020) *Mezi osobami v předdůchodovém a mladším důchodovém věku (55-64 let) používalo internet v roce 2014 64%, dnes je online již 81% z nich.*“ (ČSÚ, 2019b)

Senioři podle posledních průzkumů nemají problém s ovládnutím počítače, což je dáno především tím, že se již jedná o generaci, která výpočetní techniku využívala v zaměstnání, ale už si nejsou jistí v oblastech vyhledávání a následného využití vhodných zdrojů. (Čevela et al., 2012, s. 156) Je možné, že mnozí senioři při výběru zařízení, které mohou využít pro aktivity v online prostředí, pouze zbytečně podceňují své schopnosti a spíše sází na jistotu a bezpečí toho, co již dobře znají. (Hargittai et al., 2019)

Stále se tedy potvrzuje, že většina seniorů se přiklání spíše k používání pouze jednoho konkrétního zařízení, kde si jsou, díky jeho častému používání, jistí tím, co dělají. Tímto

zařízením bývá právě stolní počítač. „*Zatímco využívání notebooku a mobilního telefonu pro přístup k internetu s věkem rapidně klesá, u stolního počítače je tomu právě naopak.*“ (Zdražilová, Tereza, 2017)

Nejčastěji senioři využívají internet k přístupu do emailové schránky, pomocí které mohou komunikovat s rodinou a přáteli. Ke komunikaci rovněž využívají další dostupné aplikace, které virtuální prostředí k telefonování nebo chatování nabízí (např. program Skype). V posledních letech se ale také zvyšuje množství zařízení, prostřednictvím kterých lze využívat internetové služby, a které nejsou starší generací, na rozdíl například od smartphone mobilních telefonů, vnímány jako příliš složité. Patří mezi ně např. tablety a chytré (digitální) televize. (Pilík, 2013, s. 46)

1.4 Srovnání kupní síly seniorů v Evropě

Využívání všech dostupných možností aktivního stáří je do značné míry podmíněno dostatečným finančním zázemím, proto je finanční situace osob v seniorském věku velmi křehké téma. S ohledem na stále se zvyšující počet seniorů se v rámci ČR často skloňuje obava, zda bude stávající generace v produktivním věku schopná zajistit dostatek prostředků do důchodového systému pro vyplácení důchodů.

V České republice bylo ke dni 31. 12. 2018 evidováno 2 410 080 poživatelů starobního důchodu. Důvodem pro tak značný počet seniorů je odchod do důchodu silných poválečných ročníků (1947 - 1955). Pro zvyšující se počet seniorů ve společnosti nahrává i vyšší věk dožití a menší porodnost. Je tedy zjevné, že seniorská populace bude s ohledem na svou početnost čím dál více ovlivňovat hospodářství a celkový běh státu a to nejen s ohledem na nejasnou budoucnost financí, potřebných pro vyplácení státní penze. (ČSSZ, 2019a)

Průměrný vyplácený starobní důchod v České republice ke dni 31. 12. 2018 činí 12 418 Kč. (ČSSZ, 2019b)

V roce 2019 se finanční situace seniorů v České republice oproti předchozím létům o něco zlepšila. Vláda seniorům navýšila penze a poklesl tak počet poživatelů nejnižších starobních důchodů, které nedosahovaly výše 8 000 Kč. Osobám starším 85 let byla penze navýšena o 1 000 Kč tak, aby se narovnával historicky velký rozdíl ve vyplácených důchodech. Tento trend by se mělo podařit udržet i v současném roce 2020. (Pernes, 2019)

Pro účely mezinárodního evropského srovnání výdajů penzionovaných seniorů je sledována kupní síla. Za jeden standard kupní síly (PPS) si penzionovaný senior v každé zemi Evropské unie může koupit stejný objem zboží nebo služeb, nicméně v každé zemi je množství PPS, kterým senior disponuje, odlišné. Z uvedených dat je zjevné, že životní úroveň seniorů z postkomunistických zemí je mnohem nižší, než ve státech, v minulosti definovaných jako „západní“. Ze sledovaných 28 zemí je Česká republika až na 22 místě. Před Českem najdeme i sousední země, jakými jsou Slovensko, Polsko, či Maďarsko. Jednoznačně nejvyšší PPS mají senioři v Lucembursku s 37 231 PPS, oproti ČR s 8 250 PPS. Český penzionovaný senior má tedy 4,51 krát nižší PPS, než lucemburský. (ČSÚ, 2019a)

Největší výdaje senioři zaplatí za základní potřeby, kterými jsou bydlení a potraviny. V této oblasti činí výdaje českého seniora 53,4% z celkového objemu svých vydání, drží si devátou příčku v rámci 28 sledovaných evropských států. Pro srovnání v Lucembursku je to nejméně ze všech sledovaných zemí a to pouze 28,2%. (ČSÚ, 2019a)

Velice důležitou položkou, za kterou senioři utrácejí, je zdraví. Tato potřeba spolu s narůstajícím věkem stoupá a není z těch, které by bylo jednoduché nějakým vhodným způsobem snížit. Zde se Česká republika řadí mezi země s nízkým podílem výdajů (4,1%). Pro srovnání nejvyšší výdaje mají v rámci sledovaných evropských zemí v Lotyšsku (14,6%) a nejnižší v Norsku (2,7%). (ČSÚ, 2019a)

Pilíře volného času seniorů tvoří následující položky: rekreace, kultura, ubytování, stravování, ostatní zboží a služby. Tyto položky tvoří v ČR podíl výdajů 18,9%, pro srovnání v Rakousku činí jejich podíl ve výdajích 31%. (ČSÚ, 2019a)

1.5 Počítačová a informační gramotnost seniorů

Problematika počítačové a informační gramotnosti seniorů je důležitým prvkem moderní společnosti, protože se jedná o záležitost plného využívání služeb současné digitální společnosti. Plné využívání služeb digitální společnosti se stalo předpokladem růstu osobního rozvoje a sociálního začlenění do společnosti. Zásadním úkolem je rozšířit tyto dovednosti napříč celou populací, včetně seniorů. (Patrício a Osório, 2016) Aby bylo možné seniory dostatečně začlenit do aktivní společnosti, musí těmito dovednostmi disponovat. Narážíme ovšem na mnoho zásadních problémů, které mohou rozvoji počítačové a informační gramotnosti bránit.

Pro mladou generaci je využívání technologií věcí zcela samozřejmou, starší generace se ji musí naučit a to formou, která je pro jejich věkovou skupinu vhodná. Rovněž technická podpora a pomoc, přicházející od rodiny nebo přátel, je pro seniory zcela zásadní. (Zadražilová, Iva, 2017) Jednou z variant, jak lze seniorům předložit nezbytné informace, může být tzv. mezigenerační učení, které je také potřebné nejen pro podporu pozitivních vztahů mezi lidmi různého věku, ale také pro předávání životních dovedností, kultury a hodnot. (Patrício a Osório, 2016)

1.5.1 Digitální propast

Digitální propast je problém, který způsobuje rozdílný přístup k informačním a komunikačním technologiím jednotlivých skupin ve společnosti. Mezi nejvíce ohrožené skupiny podle van Dijka (2012) patří:

- senioři
- lidé s nízkým vzděláním
- lidé s nízkým příjmem
- lidé žijící ve vyloučených sociálních lokalitách

(Van Dijk, 2012)

Tento problém v České republice částečně řeší zajištění volného přístupu k těmto technologiím v knihovnách v souladu se Zákonem ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Knihovny také pravidelně nabízejí bezplatné kurzy, které (nejen) seniory naučí nové technologie bezpečně používat. (Zákon č. 257/2001 Sb.)

V rámci problematiky digitální propasti nelze hovořit pouze o „materiálním“ přístupu k počítači a internetu. Důležitými faktory jsou také motivace, digitální dovednosti, důvody a četnost využívání internetu. V žádném případě nestačí mít pouze přístup k internetu, ale důležitá je vlastní ochota technologie používat a také chuť se to učit. (Van Dijk, 2012)

Dále je také třeba zmínit tzv. „digitální propast druhé úrovně“, která se již nesoustředí jen na to, kolik osob se aktivně umí pohybovat ve virtuálním prostředí, ale především zda jsou schopni své znalosti využívat efektivně a účelně. I tímto směrem je třeba zaměřit

vzdělávací aktivity a definovat úroveň znalostí v jednotlivých úkonech, spojených s využitím moderních technologií. (Hargittai et al., 2019)

1.5.2 Vzdelávání

Tématu informačních technologií, práci s výpočetní technikou a orientací v online prostředí se v rámci celoživotního vzdělávání věnují např.:

- Univerzity třetího věku
- Akademie třetího věku
- Kluby aktivního stárnutí
- Kluby seniorů
- Obce, spolky, společenská sdružení, neziskové organizace, knihovny a další

Mezi nejznámější sdružení mimo univerzity, která se věnují problematice vzdělávání seniorů, patří např.:

- Elpida o.p.s., která se věnuje seniorům napříč všemi oblastmi a problémy, se kterými se denně setkávají. Nabízí kurzy a semináře v rámci „*Akademie pro seniory*“, kromě jiných také „*Počítačovou akademii Elpida*“, kde si ze široké nabídky může vybrat uživatel na jakémkoli stupni znalostí práce s technologiemi. Za rok 2018 uspořádala společnost Elpida celkem 200 kurzů počítačové gramotnosti. (Elpida, 2020)
- EDUin o.p.s., která se věnuje celkově problematice vzdělávání a spolupracuje s partnery, kteří mají o jejich společné aktivity zájem a to napříč generacemi. Přibližuje běžným občanům srozumitelnou formou informace o možnostech vzdělávání, které se objevují v odborných kruzích. Pro účely této práce bych vyzdvihla jejich spolupráci s prof. Janem Sokolem, českým filosofem, někdejšími ministrem školství, který se věnuje projektu „*Senioři píší Wikipedii*“. Tento projekt využívá životních znalostí a zkušeností seniorů a zároveň je vzdělává v oblasti počítačové a informační gramotnosti. (Kartous, 2020)

Samotné vzdělávání hraje významnou roli při zlepšování kvality života seniorů. Dobrá znalost a orientace v online prostředí, schopnost vyhledávání potřebných informací a společenská komunikace je velice důležitá pro dobrý duševní rozvoj v pozdním, seniorském věku. (Hargittai et al., 2019)

Práce se seniorem je v oblasti vzdělávání velice specifická, vyžaduje jiný přístup, než pro, dle věku, standardního studenta. Je třeba vzít v potaz fyzické i psychické průvodní jevy stáří (např. zhoršený zrak, sluch, rychlejší únava). Je nezbytné soustředit se individuálně na jedince a vyvarovat se dlouhých teoretických bloků. Mnozí z posluchačů se nových technologií bojí, mají strach, aby „s tím něco neudělali“. Na druhou stranu je zde zjevná chuť učit se novým věcem, chtějí se vyrovnat mladší generaci (např. v rodině). Senioři mají ve většině případů mnohem vyšší zájem o výklad a praktická cvičení, po překonání prvotního ostychu a obav se nebojí i experimentování. (Adamec, 2010, s. 66-67)

1.6 Bezpečnost seniorů v online prostředí

Spolu s narůstajícím počtem seniorů, kteří jsou aktivní ve využívání moderních technologií, se ukazuje, že jsou v online prostředí jednou z nejohroženějších skupin uživatelů. Důvodem může být neznalost či podcenění rizik při aktivitách na internetu, stejně jako přílišná důvěřivost v informace, získané od osob, kterým důvěřují a které si dále neprověřují.

Z výsledků šetření Českého statistického úřadu, při kterém byli lidé dotazováni, v rámci jakých aktivit se v online prostředí cítili někdy ohroženi, nebo měli nějaké obavy a chovali se obezřetněji, uvedlo 27% z věkové skupiny 55-64 let, že se jednalo o obavy v rámci bezpečného využívání internetového bankovníctví (ve skupině 65-74 let totéž uvedlo 22% jednotlivců). (ČSÚ, 2019b)

Při nakupování na internetu se v roce 2019 cítilo omezováno obavami:

- ve věkové kategorii 55-64 let 15% jednotlivců
- ve věkové kategorii 65-74 let 16% jednotlivců

(ČSÚ, 2019b)

Bezpečnostní incident (např. napadení emailové schránky, obdržení podvodný email, přesměrování na podvodné stránky internetového bankovníctví) uvedlo v roce 2019:

- ve věkové kategorii 55-64 let 17% jednotlivců
- ve věkové kategorii 65-74 let 10% jednotlivců

(ČSÚ, 2019b)

Základem bezpečného používání internetu je dodržování několika jednoduchých pravidel, což v rámci domácího využití výpočetní techniky zvládne běžný uživatel sám, nebo s konzultací někoho zkušenějšího. Pro účinnost těchto pravidel je důležité jejich neustálé a především pravidelné dodržování. (Bezpečný internet, 2020)

Online nákupy a s nimi spojené platby sebou nesou nejen mnohá rizika, ale také výhody, které jsou ve výsledku rozhodující pro to, zda se pro nákup a platbu přes internet uživatel rozhodne či nikoli. I pro mladší generaci jsou rozhodujícími faktory především osobní zkušenosti, doporučení, na první pohled důvěryhodnost webové stránky, snadná orientace v e-shopu včetně jednoduchého uskutečnění nákupu. (Țugulea et al., 2017) Stejná kritéria pro rozhodnutí, zda nakoupit zboží a zaplatit jej přes internet, jsou rozhodující také pro starší generaci, což bude dále rozvedeno i v rámci této práce.

2 Dosavadní stav výzkumu

Pro zmapování aktuálního stavu výzkumu v oblasti dané tématem této bakalářské práce, tj. seniorů a plateb na internetu, byla provedena rešerše v následujících databázích:

- Ukaž
- Google Scholar
- LISTA

Pro dostatečnou relevanci výsledků vyhledávání byla vybrána a následně zadána klíčová slova:

- Elderly
- Technology
- Payments/Internet Payments
- Senioři
- Internet
- Platby/online platby

Vyhledávání bylo omezené pouze na posledních 5 let, tedy na dokumenty publikované mezi rokem 2015 a 2020, a to s ohledem na zachování aktuálnosti výsledných dat.

Dalším vyhledávacím kritériem byl jazyk - anglický a český.

Z výsledného seznamu byly dále vybrány pouze relevantní dokumenty, které geograficky odpovídají oblasti Evropy a to s ohledem na použité databáze statistik v této práci a národnostní příslušnost respondentů.

Z výsledku provedené rešerše za použití výše uvedených filtrů je zjevné, že výzkum v přesně definované oblasti „senioři a online platby“ je pokrytý zcela minimálně, ne-li vůbec. Pokud se již vyhledané dokumenty věnují seniorům a internetovému bankovníctví, nejsou zde platby uvedené vůbec nebo jen velmi okrajově a ve výsledcích nejsou zmiňovány.

Velké množství z vyhledaných výzkumných studií a odborných článků se především věnuje seniorům a všeobecně jejich vazbě na moderní technologie, na překonávání digitální propasti, orientaci v sociálních sítích a jejich znalosti ve využívání online aplikací.

O využívání internetového/mobilního bankovníctví osobami v seniorském věku pojednává například studie „*The role of cognitive age in explaining mobile banking resistance among elderly people*“. Autor se v ní zaměřil na to, z jakých důvodů někteří

senioři odmítají používat mobilní bankovníctví. Zda se jedná o nedostatečnou vzdělávací podporu, nebo o zavedený stereotyp, či obavy z možného zneužití dat. Studie byla provedena ve Francii a respondenti byli vybráni pouze na základě minimálního věku 55 let a byli osloveni před různými peněžními ústavami v daném regionu. Výsledkem této studie je konstatování, že osoby v seniorském věku jsou velmi konzervativní a pokud nejsou dostatečně motivovány, je jejich rezistence k inovacím překážkou pro používání mobilního bankovníctví. Také se zde ale zmiňuje nedostatečná podpora ze strany poskytovatelů mobilního bankovníctví, cílená na tuto neustále se rozrůstající část populace. (Chaouali a Souiden, 2019)

Podobné výsledky uvádí studie „*Consumer preferences for banking technologies by age groups*“. V rámci šetření bylo zjištěno, že nové bankovní technologie zajímají všechny věkové skupiny, nicméně populace seniorů je mnohem více konzervativní a obezřetná k novým věcem. Rovněž se opět prokázalo, že je velmi důležitý přístup poskytovatelů těchto technologií, zda přizpůsobí své produkty věku a znalostem koncového uživatele a zda mu jsou schopni poskytnout dostatečnou podporu a možnost vzdělání. (Harris et al., 2016)

Přístupem k využívání sociálních sítí a služeb elektronického bankovníctví v návaznosti na věk uživatele se zabývá studie „*Latent segmentation of older adults in the use of social networks and e-banking services*“, ve které autoři v závěru konstatují, že využívání služeb závisí nejen na věku koncového uživatele, ale také na jeho vzdělání, zkušenostech, podpoře ze strany poskytovatelů, rodiny a blízkých osob. Jedná se o další, kromě věku, důležité aspekty, které určují míru obezřetnosti, která brání aktivnímu využívání elektronického bankovníctví. (Villarejo-Ramos et al., 2019)

Mnohé studie se věnují vzdělávání seniorů v oblasti online prostředí pomocí projektů, které podporují aktivní život seniorů a zároveň rozšiřují jejich znalosti a schopnosti ve využívání moderních technologií. Tomuto tématu se například věnuje bakalářská práce Hany Světelské, jejímž tématem je analýza vývoje projektu *Senioři píší Wikipedii*, který „*naplňuje psychické a sociální potřeby seniorů v České republice, což je v dnešní době informační společnosti velmi důležité, a zároveň přináší faktický užitek společnosti – encyklopedie Wikipedie se stává čím dál důležitějším zdrojem a senioři ji pomáhají vylepšovat*“. (Světelská, 2017, s. 22)

V České republice se tématu seniorů s vazbou na online prostředí věnuje poměrně rozsáhle PhDr. Iva Zadražilová, Ph.D. Ve své studii *„Potřeby seniorů v práci s internetem - výsledky kvalitativního šetření“* dochází k závěru, že *„senioři nemají problém se adaptovat na nové technologie a využívat je tak, jak potřebují“*, ale nástrojem k tomu je pro ně dostatečné vzdělání, které jim *„ať už prostřednictvím speciálních lekcí a programů pro seniory v knihovnách nebo jinou přístupnou formou, pomůže zůstat aktivní, zvládat každodenní situace a integrovat se do společnosti“*. (Zadražilová, Iva, 2017)

Ve své dizertační práci *„Senioři a problematika digitální propasti“* Zadražilová více rozvádí nutnost vzdělávání seniorů v oblasti informační gramotnosti, protože *„stále existují rozdíly v dovednostech využívání internetu a technologií, které mohou být příčinou jisté exkluze či sociální nerovnosti mezi různými skupinami obyvatel“*. V rámci této práce autorka navrhuje možnosti, v jakých institucích a jakým způsobem je vhodné realizovat vzdělávací lekce pro seniory. (Zadražilová, Iva, 2019)

3 Online platby

Online platba je taková úhrada zboží či služby, při které nedojde k fyzickému předání hotovosti, ale transakce proběhne tzv. virtuálně. Variant je několik (jsou uvedené v následujících podkapitolách), nicméně nejčastějšími jsou platba platební kartou nebo bezhotovostním převodem pomocí některého z kanálů přímého bankovníctví. (Zákon č. 370/2017 Sb.)

Způsob bezhotovostního přesunu finančních prostředků je trendem posledních let, platebním příkazem hradí zboží nebo služby téměř polovina Čechů. (ČBA, 2020) Počet uživatelů internetového bankovníctví má v České republice stoupající tendenci. Dle údajů z let 2013 a 2019 vzrostl počet uživatelů z 38% na 63%. Ukazuje se, že početně nejrychleji rostoucí skupinou uživatelů internetového bankovníctví jsou starší lidé. „*Během posledních deseti let vzrostl počet uživatelů z řad důchodců téměř desetinásobně – v roce 2009 využívalo online banking pouze 2,5 % z řad starobních důchodců, v roce 2019 je to již 21%.*“ (ČSÚ, 2019b)

Podle statistik Sdružení bankovních karet došlo v posledních letech k velkému nárůstu online transakcí platební kartou (mezi lety 2017 a 2018 o 56%), v současnosti tuto službu využívá více než polovina Čechů. (SBK, 2019)

Dalšími nejčastějšími způsoby placení online jsou dle průzkumu, provedeného Českou bankovní asociací v období leden až květen 2020, kromě již zmíněných platebních karet (tuto variantu uvedlo 58% dotázaných, což je nárůst oproti roku 2019 o 4%):

- Na dobírku 48% (v roce 2019 53%)
- Příkaz k úhradě 41% (v roce 2019 50%)
- Internetovou peněženkou 20%

(ČBA, 2020)

Nakupování přes internet má v rámci České republiky silně stoupající tendenci. Podle údajů z Českého statistického úřadu nakoupilo přes internet v roce 2019 59% jednotlivců v ČR, přičemž v roce 2005 se tento údaj pohyboval pouze na hranici 6%. (ČSÚ, 2019b)

V případě starších osob nakoupilo za posledních 12 měsíců na internetu:

- ve věkové kategorii 55-64 let 55% jednotlivců
- ve věkové kategorii 65-74 let 43% jednotlivců

(ČSÚ, 2019b)

V rámci časového srovnání je zjevné, že v případě starších osob (ve věkových kategoriích 55 - 64 let a 65+) nabývá online nakupování na stále větší oblibě. Ve věkové kategorii 55 - 64 let došlo k nárůstu celkového počtu jednotlivců, nakupujících přes internet, z 11% v roce 2009 na 45% v roce 2019. Ve věkové kategorii 65+ se celkový počet jednotlivců, nakupujících přes internet, zvýšil z 2% v roce 2009 na 16% v roce 2019. (ČSÚ, 2019b)

3.1 Kanály přímého bankovníctví

3.1.1 Internetové bankovníctví (také online banking)

Internetové bankovníctví je jedním z kanálů přímého bankovníctví, jehož prostřednictvím lze ovládat vlastní finance online, to znamená bez nutnosti osobní návštěvy banky.

Tento produkt umožňuje z jakéhokoli zařízení s připojením k internetu, po vyhledání příslušných internetových stránek daného peněžního ústavu a zadání přístupových údajů, na základě kterých je uživatel systémem autorizovaný, provádění jakýchkoli dostupných finančních operací.

3.1.2 Mobilní bankovníctví (také smartbanking)

Podmínkou pro využívání této služby je vlastnictví tzv. chytrého telefonu (smartphone), do kterého je třeba nainstalovat odpovídající bankovní aplikaci, pomocí které poté lze, stejně jako u internetového bankovníctví, ovládat bankovní účet se všemi dalšími produkty a provádět požadované finanční transakce.

3.1.3 Telefonní bankovníctví (také telebanking)

K této službě postačí pouze jakýkoli telefonní přístroj a přístupové údaje, případně jakákoli jiná identifikační čísla. V rámci tohoto produktu klient zavolá na telefonní číslo svého peněžního ústavu, které je pro tyto účely předem dané (ve většině případů se jedná o bezplatnou linku), identifikuje se a poté může svůj účet podle instrukcí ovládat a provádět požadované finanční transakce.

Tato služba je zpravidla nabízena ve dvou variantách (případně jejich kombinaci):

- Finanční transakce zpracovávají pomocí automatického hlasového systému
- Kontakt s operátorem linky či přímo s bankéřem

3.2 Platební metody

3.2.1 Platební karta a chargé karta

Platební karta je nástroj, vydaný bankou k bankovnímu nebo úvěrovému účtu klienta. Platební kartu lze použít k výběru hotovosti z bankomatu nebo k placení u obchodníka ať už osobně nebo online. Platební karty rozlišujeme na debetní a kreditní. Jejich možnost použití pro online platbu je zpravidla stejná, ale jinak se jedná o zcela odlišné platební nástroje. Rozdílům se podrobně věnují další kapitoly.

Platební karty Visa nebo MasterCard bývají rovněž rozlišené podle bonity klienta. Standardně se jedná o běžnou, stříbrnou, zlatou nebo platinovou platební kartu. Kromě již zmíněného vyššího limitu pro výběr hotovosti nebo bezhotovostní platby, nabízejí vyšší typy karet další nadstandardní doplňkové služby. Je ale třeba upozornit, že s vyšším typem karty bývá spojen i vyšší poplatek za její vydání/vedení. (SBK, 2020)

Je třeba také zmínit, že platební karty mohou, ale nemusejí být tzv. embosované. Embosovaná karta má plasticky vyražené údaje na kartě – jméno, číslo karty, platnost. V dřívějších dobách byly embosované pouze vyšší typy platebních karet, protože umožňovaly kromě elektronické platby také možnost platby u obchodníka pomocí imprinteru, což znamená otisk údajů z karty na účetní doklad, který následně držitel karty podepíše. Tato služba se ale již dnes v podstatě vůbec nevyužívá, proto embos na platební kartě již pro běžnou platbu v rámci České republiky není vůbec třeba. (SBK, 2020)

Platební karty mají své ochranné prvky. Kromě identifikačních údajů držitele je to především PIN, magnetický proužek, podpis, čip a podle poskytovatele Card Verification Code (CVC, Master Card) nebo Card Verification Value (CVV, VISA). Proti neoprávněnému použití/zneužití platební karty se navíc pro platby v rámci ČR, po zadání údajů z karty, také musí vložit další potvrzovací kód, tzv. 3D Secure, který je zaslán formou SMS na mobilní telefon před konečným odesláním platby. (GoPay, 2019)

K platební kartě mohou být také připojeny další doplňkové služby, jakými jsou například pojištění nebo nadstandardní výhody u předem domluvených poskytovatelů služeb (např.

VIP salonky na letištích, slevy při platbě kartou apod.) Nejznámější jsou asociace platebních karet VISA, MasterCard, American Express nebo Diners Club. V České republice jsou nejčastěji vystavované karty Visa nebo MasterCard. (SBK, 2020)

3.2.1.1 Debetní karta

Debetní platební karta je navázána na běžný bankovní účet klienta a je možné z ní čerpat prostředky pouze do výše disponibilního zůstatku účtu. Při každém použití platební karty dochází k online ověření dostatečného zůstatku. Pokud účet požadovanou výší nedisponuje, je transakce zamítnuta pro nedostatek prostředků. (Finance.cz, 2020)

Jakákoli transakce kartou se na účtu objeví obratem po jejím použití, nejprve ve formě tzv. blokace prostředků na účtu a následně v řádu několika málo dní dojde ke stržení transakční částky.

V případě, že je k běžnému účtu sjednán kontokorentní rámec, lze pomocí karty čerpat i tyto prostředky úvěru, ale stále zde hovoříme o debetní platební kartě, nikoli kreditní.

3.2.1.2 Kreditní karta

Kreditní karta není vydávaná k běžnému účtu, ale váže se na úvěrový limit, který poskytovatel držiteli povolí a následně nastaví. Kreditní karta je úvěrový produkt, který může být poskytovatelem nabídnut na základě kladné předchozí platební historie klienta. Další variantou je, že o kreditní kartu požádá klient sám, pak ale následně musí projít klasickým úvěrovým procesem, kdy se hodnotí dostatečná bonita i splátková historie předchozích závazků. (Finance.cz, 2020)

Kreditní karty bývají také běžně nabízeny jako doplňkový produkt k pojistkám, k zákaznickým účtům nebo k již poskytnutým jiným úvěrovým produktům, kdy je bonita klienta dostatečně známa (např. hypoteční nebo spotřebitelský úvěr, kontokorent). Je možné obdržet kreditní kartu například k zákaznickému účtu u poskytovatele energií, ale vydána musí být některou z akreditovaných bank, kde bude rovněž ke kartě veden úvěrový účet a vůči které pak následně vzniká držiteli standardní úvěrový závazek. (Finance.cz, 2020)

Jelikož se tedy jednoznačně jedná o úvěrový produkt, splácí se prostředky, využitě v průběhu splátkového období (běžně se jedná o jeden měsíc) vždy jen v určité, předem smluvně sjednané datum. Držitel nečerpá své prostředky na běžném účtu, ale prostředky do maximální výše nastaveného kreditního limitu, které pak podle sjednaných podmínek

uhradí postupně v podobě splátek, nebo jednorázově. Výhodou je také možnost tzv. bezúročného období, kdy v případě bezhotovostních plateb a jednorázově splacené celkové částky, nehradí držitel z čerpaného úvěrového limitu žádný debetní úrok. (Finance.cz, 2020)

Právě proto, že kreditní karta nečerpá prostředky z běžného účtu, může být využívána pro platby online častěji než debetní, protože není možné přesáhnout výši úvěrového limitu. Může to tedy být jeden z ochranných prvků, kterým lze zabránit podvodnému vyčerpání vlastních finančních prostředků.

Kreditní karta také bývá často jediným možným platebním prostředkem v zahraničí. Například půjčovny aut v zahraničí pro platbu zálohy standardně požadují právě jen kreditní kartu, nikoli debetní.

3.2.1.3 Charge karta

Charge karta má určité znaky shodné s kreditní kartou a v některých ohledech se přibližuje elektronické peněženice. Není vázána na běžný bankovní účet, nýbrž buď na nějaký spořicí či investiční produkt, nebo se jedná o kartu tzv. předplacenou. Pokud je vázána na spoření, hradí se, podobně jako kreditní karta, jedenkrát za měsíc v celé vyčerpané výši. Předplacenou kartu je možné si dobít na zvolenou konkrétní částku, která se následně čerpá. Velkou výhodou je opět vyšší míra bezpečí, protože při zneužití karty není možné vložené finanční prostředky přečerpat. (Finance.cz, 2020)

3.2.1.4 Bezpečnost platební karty

Online platba platební kartou je bezpečná, pokud jsou dodržována základní pravidla pro její použití. Stejně jako u ostatních platebních metod je třeba před jejím uskutečněním dostatečně ověřit obchodníka nebo poskytovatele poptávaných služeb. V žádném případě nelze žádné třetí osobě poskytovat informaci o PIN a už vůbec neposílat tato citlivá data o kartě emailem (držitel karty i poskytovatel tyto informace mají). Také je vhodné obratem kontrolovat výpisy k použité platební kartě či běžnému účtu, kde jsou platby zúčtovány. (SBK, 2020)

Další možností, jak zvýšit bezpečnost při použití platební karty, je zablokovat online platby a v případě potřeby je povolit jen na přesně danou dobu, transakci či částku. Takové úkony vyžadují dostatečný časový úsek pro nastavení a lze je procesovat pomocí linky zákaznického centra nebo jedním z kanálů přímého bankovníctví. (SBK, 2020)

3.2.2 Platební příkaz (peněžní, bankovní převod)

Platební příkaz je úkon, při kterém dochází k převodu finančních prostředků z jednoho bankovního účtu na druhý. Pro online převody se využívají výše uvedené kanály přímého bankovníctví, tj. s využitím internetu, mobilního telefonu nebo infolinky daného peněžního ústavu. (Zákon č. 370/2017 Sb.)

Internetové a mobilní bankovníctví umožňují provádět převody mezi účty bez nutnosti papírového formuláře, podepsaného v souladu s podpisovým vzorem a předaného při osobní návštěvě peněžního ústavu. Online bankovníctví je vždy zabezpečeno přístupovými údaji, známými jen uživateli, bez kterých nelze z účtu prostředky čerpat.

Nevýhodou může být delší doba zpracování platebního příkazu. Na rozdíl od úhrady platební kartou se ve většině případů platba neobjeví na účtu příjemce okamžitě, ale podléhá delšímu zpracování, a to v řádu několika dní. (Bílek, 2019) Výjimkou může být využití tzv. „okamžité platby“, kdy je částka připsána na účet příjemce ten samý den, kdy je z účtu plátce odeslána. Tuto službu bohužel zatím nabízí jen některé peněžní ústavy. (Kučera, 2020)

3.2.2.1 Bezpečnost platebního příkazu

Platební příkaz je relativně bezpečnou variantou úhrady zboží či služeb, nicméně i zde mohou nastat určité rizikové situace.

Jistá rizika mohou plynout v případě, že není věnována dostatečná pozornost zadávaným údajům (především číslo účtu příjemce) a finanční prostředky jsou následně odeslány jinému příjemci. I pro takové případy jsou k dispozici nástroje, pomocí kterých lze chybně odeslané prostředky získat zpět. Pokud odesílatel zareaguje včas v době, kdy ještě nebyla platba odeslána z banky, lze ji stornovat (v kanálech přímého bankovníctví, pomocí infolinky nebo přímo bankéřem). Pokud již byla platba odeslána, je možné se obrátit na svou domovskou banku, která na základě písemné žádosti majitele účtu, ze kterého byla chybně platba poukázána, kontaktuje banku příjemce se žádostí o navrácení neoprávněně přijatých finančních prostředků. Pokud platba na základě žádosti vrácena nebude, je možné opět prostřednictvím domovské banky získat kontaktní údaje majitele účtu, kam byla platba připsána a dále se již vše řeší v rovině civilních sporů. (Mečířová, 2017b)

Další problém může nastat v případě úhrady předem, kdy dodavatel zboží či poskytovatel služby plní svůj závazek až ve chvíli, kdy obdrží platbu na svůj účet. Může tedy nastat situace, že v případě podvodného e-shopu zákazník uhradí požadovanou částku, ale zboží či službu následně neobdrží. V tomto případě se tedy nejedná o standardní pojem rizikovosti platebního příkazu samotného, ale o potenciální podvodné jednání na straně obchodníka.

3.2.3 Dobírka

Způsob platby „na dobírku“ nemá svoji podstatu v online platbě, protože zákazník zboží objedná a uhradí jej až v okamžiku převzetí. Takovýto způsob platby lze využít u kurýrních nebo poštovních služeb a v případě osobního odběru. S touto variantou úhrady zboží jsou v případě doručovacích společností velmi často spojeny další náklady, není tedy z těchto důvodů tak často vyhledávanou. Jiná situace je ale v případě, kdy je požadovaná finanční částka uhrazena osobně při vyzvednutí zboží, zde již další náklady běžně nevznikají. (Bílek, 2019)

3.2.3.1 Bezpečnost dobírky

Dobírka je ze všech zde uváděných platebních metod tou nejbezpečnější, i když i zde je určité riziko, že v zaplaceném balíčku požadované zboží ve výsledku není, nebo neodpovídá objednavce. (Bílek, 2019)

3.2.4 Elektronická peněženka

Elektronická peněženka je jednoduchý a rychlý nástroj, kterým lze uhradit zboží online, aniž by k tomu bylo potřeba přímo vstupovat do vlastního bankovního účtu. Elektronická „virtuální peněženka“ je aplikace, do které lze finanční prostředky vložit bankovním převodem nebo online platební kartou. Platba z elektronické peněženky je ověřována pomocí emailové schránky a hesla. Mezi nejznámější elektronické peněženky patří PayPal nebo GoPay. (Bílek, 2019)

3.2.4.1 Bezpečnost elektronické peněženky

Pokud nedojde k úniku přístupových údajů, je zde riziko zneužití velmi malé. Nespornou výhodou elektronické peněženky je anonymita (obchodník nemá možnost zjistit osobní data zákazníka) a neprovázanost s běžným bankovním účtem, stejně tak omezený limit pouze do výše vložené finanční částky.

3.3 Zabezpečení online plateb

Online platby mohou být zabezpečeny mnoha způsoby. Zabezpečení se zpravidla liší podle toho, jaký nástroj je pro finanční transakci aktuálně využit:

- Uživatelské jméno/číslo (login)
 - Standardně se jedná o číselný kód, přidělený poskytovatelem služby. V některých případech je možné si jej zvolit individuálně.
- Heslo
 - Heslo by mělo být dostatečně dlouhé a složené z náhodně poskládaných znaků. Některé aplikace přímo vyžadují předem dané kombinace čísel, malých i velkých písmen a mnohdy také speciální znaky.
 - Pokud bude mít heslo nějakou logickou vazbu na uživatele, může se stát, že dojde k jeho prolomení. Rovněž je zde možnost zapomenutí hesla či jeho nechtěné prozrazení.
- Virtuální gesto
 - Jedná se o vyplnění pole obrazovky nakreslením vlastní sekvence znaků.
 - Problém může nastat pravděpodobně pouze v případě, kdy uživatel gesto zapomene, nebo jej nechtěně vyzradí.
- Biometrické prvky
 - Otisk prstu
 - Sken obličeje
 - Hlas
 - Sken duhovky

Jsou bezesporu nejlepším zabezpečovacím prvkem, protože je nelze nijak napodobit, každý jednotlivec je má jedinečné. Jedinou nevýhodou může být situace, kdy dojde k nějakému zranění a odpovídající ochranný prvek nelze použít.

- CVC/CVV
 - Kombinace tří čísel za podpisovým proužkem na zadní straně karty, která se zadává do platebního formuláře v případě online platby, při které nelze použít PIN a zvyšuje tím bezpečnost tohoto způsobu převodu peněz. (SBK, 2020)

- 3D Secure
 - Ochranný nástroj platby kartou, který je v České republice standardem a spočívá v tom, že je uživateli před konečnou úhradou zaslán prostřednictvím SMS zprávy číselný kód pro potvrzení platby. Jedná se o bezpečnostní protokol, který pro potvrzení pravosti účastníků finanční transakce využívá digitální certifikáty a veškeré údaje jsou zasílány v šifrované podobě tak, že je nemá k dispozici ani samotný obchodník. (GoPay, 2019)
 - Problém může nastat ve chvíli, kdy uživatel nemá k dispozici mobilní telefon s registrovaným telefonním číslem pro tento typ ověření.
- Mastercard ID Check
 - Jedná se o nový způsob zabezpečení, který zvyšuje ochranu při online platbě platební kartou. Využívá k tomu jednorázový kód, rozpoznání obličeje, otisk prstu nebo jiné biometrické údaje. Platba je potvrzena teprve poté, kdy majitel karty po vyzvání oprávněnost platby potvrdí. (Mastercard, 2020)
 - Tato technologie může být využita nejen k ochraně online plateb platební kartou, ale prostřednictvím stejného principu také k jednoduššímu a bezpečnějšímu přihlašování do online bankovníctví. (Equa bank, 2020)

4 Podvodné platby a postup po jejich zneužití

I při dodržování všech bezpečnostních pravidel se každému může stát, že se stane obětí podvodníka, který vyláká platbu, za kterou následně neposkytne žádné plnění ať už v podobě zboží nebo služby. V každém případě se podle výše škody vždy jedná o přešůpek či trestný čin, který by měl být bez prodlení nahlášen orgánům jednájícím v trestním řízení, nejlépe Policii ČR.

Na ochranu proti podvodnému jednání pamatují především platná ustanovení jednotlivých zákonů:

- Trestní zákon č. 40/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
- Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku

Podle průzkumu, který provedla Pricewaterhouse Coopers Česká republika, s.r.o., na více než 5 000 dotazovaných v 99 zemích světa, se více než polovina z nich setkala v uplynulých 24 měsících s nějakou formou hospodářské kriminality, v rámci které se podle tohoto průzkumu na druhé místo řadí počítačová kriminalita, se kterou se za uvedené období setkalo 34% dotazovaných. (PwC, 2020)

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, je jednoznačně nejvíce ohroženým typem online platby použití platební karty. Data z platební karty mohou být obchodníkem zneužita k dalším platbám, proto se důrazně nedoporučuje sdělovat další ochranné prvky jakýmkoli třetím osobám. Pokud dojde ke zneužití platební karty, je třeba se neprodleně obrátit na jejího vydavatele, banku, a okamžitě ji zablokovat (blokaci umožňují mnohé peněžní ústavy rovněž pomocí služeb internetového či mobilního bankovníctví). Dále se postupuje podle instrukcí vydavatele karty, nicméně od okamžiku blokace karty ze strany jejího držitele za případná další zneužití ručí banka. V případě, že je ke kartě sjednáno doplňkové pojištění proti zneužití, které obsahuje položku „neoprávněné platby kartou“, může další jednání probíhat také s pojišťovnou. Jak již bylo uvedeno, vždy je třeba

podvod nahlásit Policii ČR, bez zápisu není možné čerpat jakákoli případná plnění. (SBK, 2020)

Online bezhotovostní platby, uskutečněné prostřednictvím internetového bankovníctví, jsou při zachování pravidel bezpečnosti ohrožené podvodem minimálně. Případná rizika mohou nastat ve chvíli, kdy je v mobilním telefonu nainstalována aplikace mobilního bankovníctví, kterou si uživatel dostatečně nezabezpečí, stejně jako mobilní telefon samotný. Pokud dojde ke zneužití mobilního či internetového bankovníctví, doporučený postup je opět v podobě okamžité blokace služby u poskytovatele a následné podání oznámení na Policii ČR.

Další variantou, jak postupovat v případě, že se staneme obětí podvodného jednání, je obrátit se na Finančního arbitra, který byl v ČR zřízen v souladu s právním řádem České republiky a právem Evropských společenství zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi a to právě s ohledem na ochranu spotřebitele před podvodným jednáním. (Klufa, 2009)

4.1.1 Podvodný e-shop

Nákupy přes internet jsou za předpokladu dodržování několika jednoduchých základních pravidel poměrně bezpečné. Často ale mohou nastat problémy, které pramení pouze z nedostatku technických zkušeností nebo z pouhé neznalosti, nikoli z nedodržení bezpečnostních zásad.

Serióznost obchodníka lze ověřit pomocí zveřejňovaných povinných údajů, uvedených na jeho vlastních webových stránkách. Měl by zde být uveden úplný název provozovatele včetně daňového identifikačního čísla (IČ nebo DIČ), na základě kterého je možné jej následně ověřit ve veřejných rejstřících (např. na www.justice.cz nebo v Administrativním registru ekonomických subjektů - ARES). V každém případě by zde měly být rovněž uvedeny kontakty (email, telefon, případně sklad či prodejna) pro zákaznickou podporu. Tyto informace lze většinou najít v záložce „kontakty“ nebo „o nás“. Pokud webová stránka tyto údaje neobsahuje, je dobré se takovému obchodníkovi vyhnout, protože je zde velmi vysoké riziko, že se jedná o podvod za účelem vylákání finančních prostředků bez dodání požadovaného zboží. (Šanc, 2006, s. 80)

Neověřenému obchodníkovi tedy není vhodné hradit zboží předem online, ale je dobré využít např., možnost úhrady „na dobírku“. (Kožíšek a Písecký, 2016, s. 120) „Společným

znakem falešných e-shopů je, že nemají možnost osobního odběru zboží. Platby probíhají pouze bankovním převodem, nebo ještě lépe prostřednictvím elektronických platebních služeb, jako je PayPal, PayU atd.“ (Kožíšek a Písecký, 2016, s. 111)

V rámci online nákupu je většinou vyžadována registrace zákazníka, která skýtá mnohé výhody, jakými jsou například:

- předvyplněné fakturační údaje při dalších objednávkách
- sledování doručení zásilky
- sbírání věrnostních bodů

Seriózní obchodník nicméně ponechává registraci na rozhodnutí zákazníka a nepodmiňuje jí obchod samotný. V registraci běžně uvádíme kontaktní údaje, kterými jsou:

- jméno,
- adresa bydliště a dodání
- případně telefonní nebo emailový kontakt

Vyžadování nestandardních údajů, které se samotnou obchodní transakcí nemají žádnou spojitost, je rovněž varovným příznakem možného podvodného jednání ze strany obchodníka. (Šanc, 2006, s. 83)

Po uskutečnění objednávky by měl seriózní „*obchod odeslat ihned elektronickou poštou potvrzení o tom, že objednávku přijal, a ve zprávě lze najít i přehled o objednaném zboží a cenách.*“ (Pecinovský, 2017, s. 142) Pokud tedy žádné potvrzení zákazník neobdrží a to ani na pozdější vyžádání, stejně tak když obchodník nereaguje na žádné kontakty, uvedené na svých stránkách, je velice pravděpodobné, že by se mohlo jednat o podvod a je zcela na místě neprodleně konat a informovat o nastalé situaci orgán činný v trestním řízení, nejlépe policii.

4.1.2 Ochrana proti zneužití online platby

Ochrana spotřebitele je v České republice ošetřena zákonem č. 36/2008 Sb. O ochraně spotřebitele, kde jsou uvedeny všechny nezákonné/nekalé praktiky. (Zákon č. 36/2008 Sb.)

Pokud se staneme obětí podvodného e-shopu, je třeba se neprodleně obrátit na Policii ČR a podvod nahlásit. Pokud se jedná o částku nižší než 5.000,- Kč, nejedná se o trestný čin,

ale pouze o přešupek, proto je vhodné spojit se s dalšími poškozennými zákaznky a podat hromadnou žalobu. Samotné vymožení finančních prostředků nebývá jednoduché, touto problematikou se podrobně zaobírá občanský zákoník. (Mečířová, 2017a)

5 Praktická část

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit znalosti respondentů:

- o možnostech online plateb přes internet v e-shopech (způsoby, nástroje),
- o bezpečnosti ohledně placení přes internet,
- o příznacích, jak včas rozpoznat potenciální nebezpečí v rámci online platby

V rámci výzkumu bude na vybrané skupině respondentů také analyzován:

- rozsah jejich aktivit souvisejících s platbami přes internet
- zkušenosti s jednotlivými typy plateb a platebními nástroji
- negativní/pozitivní zkušenosti s platbami online
- nejčastěji navštěvované e-shopy v rámci tematického zaměření (zboží, cestování, volný čas (kultura), služby apod.)

5.2 Strategie výzkumu

5.2.1 Metoda výzkumu

Pro tuto práci jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů, někdy uváděných jako interview. Polostrukturované dotazování je v podstatě střední cestou mezi předem pevně danými uzavřenými otázkami a naprosto volným vyprávěním, „*jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.*“ (Hendl, 2016, s. 168)

Otázky byly připraveny předem, ale koncipovány byly jako otevřené, aby respondent mohl zvolit jakýkoli směr a volbu slov a nedocházelo k vnucování odpovědi již samotnou otázkou. „*Otázka v interview je stimulem pro generování odpovědi respondentem.*“ (Hendl, 2016, s. 173)

Před samotným sběrem dat jsem výzkumné otázky položila dvěma dobrovolníkům z mého blízkého okolí, na základě jejichž zpětné vazby jsem je následně ještě upravila.

Všichni respondenti byli informováni o tom, že veškeré údaje budou anonymizovány, nikde nebude uvedeno jejich jméno a zároveň vyslovili souhlas s pořízením nahrávky pro následné přepsání. Informovaný souhlas tedy všichni respondenti poskytli nejen ústně,

ale pro zajištění všech náležitostí byl rovněž osobně podepsán ve dvou stejnopisech, přičemž jedno provedení bylo předáno respondentovi a jedno je uloženo v archivu zpracovatele.

Všechny nahrávané rozhovory byly následně přepsány do textové podoby a jsou přílohou této práce. Přepis je zpracován s drobnými úpravami tak, aby odpovědi respondentů dávaly smysl a také byly vynechány pasáže, které se netýkaly zkoumaného tématu nebo byly velmi osobní povahy. Jména respondentů v této práci jsou z důvodu anonymizace smyšlená, ostatní demografická data (věk, pohlaví, současná činnost, vzdělání) jsou skutečná. Přepisy rozhovorů byly všemi respondenty před jejich finální podobou konzultovány a písemně odsouhlaseny.

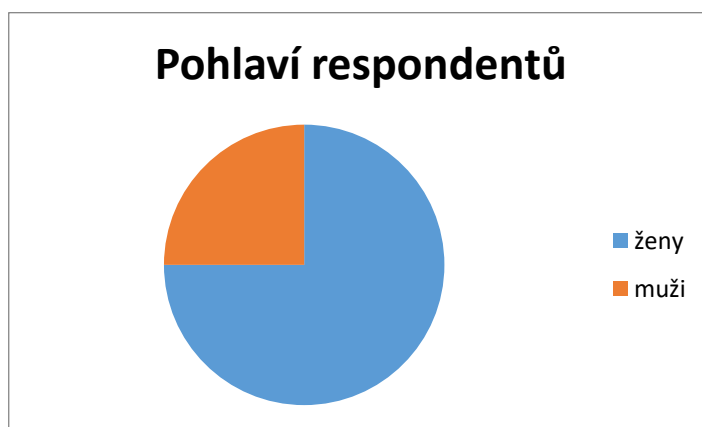
5.2.2 Výběr respondentů

Všechny respondenty jsem oslovila na základě blízkých osobních vazeb nebo doporučení a vybírala jsem je tak, aby odpovídali předem zadaným vstupním parametrům (kalendářní věk 60 – 74 let, aktivní využívání internetu). Oslovila jsem je osobně nebo telefonicky. Nikdo z oslovených poskytnutí rozhovoru neodmítl.

V první fázi jsem hovořila s 24 respondenty, z toho se 16 ženami a 8 muži. Následně byli pomocí krátkého rozhovoru vybráni ti, kteří již mají zkušenosti s online platbami a nákupy přes internet, nemají potíže s orientací ve virtuálním prostředí a mají bezproblémový přístup k internetu pomocí několika technických zařízení.

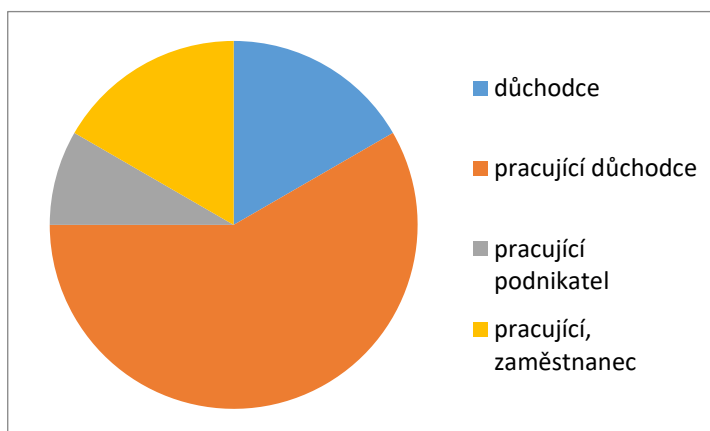
5.2.3 Vzorek respondentů

Výsledné složení respondentů z hlediska pohlaví jsou tři muži a devět žen a jsou mezi nimi také dva manželské páry.



Graf č. 1 – Pohlaví respondentů

Mezi respondenty jsou nejen aktivně pracující senioři, ale také ti, kteří již nejsou ekonomicky činní, a jejich příjmem je pouze starobního důchod.



Graf č. 2 – Zdroj finančního příjmu

Z hlediska vzdělání jsou mezi respondenty zastoupeni tři s výučním listem, sedm se střední školou s maturitou a dva s vysokoškolským titulem.



Graf č. 3 – Nejvyšší dosažené vzdělání

Bydlištěm jsou všichni respondenti občany hlavního města Praha a přilehlých obcí.

V rámci zachování anonymity byla respondentům přidělena náhodným výběrem pouze křestní jména (seřazena abecedně), ostatní údaje včetně pohlaví jsou uvedeny dle skutečnosti:

| jméno | ročník narození/věk | současná aktivní činnost | nejvyšší dosažené vzdělání |
|--------|---------------------|--------------------------|----------------------------|
| Alena | 1955/65 | pracující důchodce | SŠ s maturitou |
| Blanka | 1958/62 | pracující důchodce | VŠ, titul Ing. |
| Cyril | 1951/69 | důchodce | OU s výučním listem |

| | | | |
|----------|---------|------------------------|---------------------|
| Dana | 1955/65 | pracující důchodce | OU s výučním listem |
| Eva | 1955/65 | pracující důchodce | SŠ s maturitou |
| Filip | 1958/62 | pracující, podnikatel | OU s výučním listem |
| Gabriela | 1955/65 | důchodce | SŠ s maturitou |
| Hynek | 1957/63 | pracující, zaměstnanec | SŠ s maturitou |
| Ivana | 1949/71 | pracující důchodce | SŠ s maturitou |
| Jitka | 1958/62 | pracující důchodce | SŠ s maturitou |
| Kamila | 1950/70 | pracující důchodce | SŠ s maturitou |
| Lenka | 1959/61 | pracující, zaměstnanec | VŠ, titul Ing. |

Tabulka 2 – Seznam respondentů

5.3 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky byly pro zjednodušení rozděleny do čtyř tematických bloků.

V prvním bloku je věnována pozornost všeobecně používání internetu, frekvenci jeho využívání, bezpečnosti a získávání znalostí:

1. Jak často používáte internet?
2. Naučili jste se používat internet sami, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?
3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?
4. Využili jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány?
5. Co při používání internetu dodržíte, aby to bylo bezpečné?

V druhém bloku jsou otázky směřovány k e-shopům, frekvenci vyhledávání, otázce bezpečnosti a zkušenostem s nákupy:

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?
7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?
8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíte?
9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?
10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?
11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?
12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?
13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Třetí blok se věnuje online platbám, frekvenci jejich používání, využívaným způsobům a také osobním zkušenostem respondentů:

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?
15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?
16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?
17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využili?
18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?
19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?
20. Jak celkově vnímáte online platby pozitivně/negativně?

Čtvrtý blok se soustřeďuje na zabezpečení online plateb:

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?
22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?
23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?
24. Setkali jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?
25. Jak byste v takovém případě postupovali?

5.4 Vyhodnocení výzkumu

5.4.1 Používání internetu

První blok otázek se soustředil všeobecně na používání internetu.

1. Jak často používáte internet?

Většina respondentů používá internet denně, pouze dva z dotazovaných (pan Cyril a paní Lenka) jen několikrát do týdne.

Aktivní ekonomická činnost zjevně nemá na intenzitu používání internetu vliv, protože ze dvou respondentů, kteří odpověděli, že internet využívají jen několikrát týdně, je jeden stále aktivní a druhý již ne. Nicméně všichni ekonomicky činní uvádějí, že internet využívají především v zaměstnání.

2. Naučili jste se používat internet sami, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Všichni respondenti se naučili internet používat sami, někteří k tomu navíc využili pomoc rodiny a přátel.

Kromě paní Aleny nikdo neabsolvoval žádný odborný kurz, který by byl zaměřen na oblast internetu, na to, jak se v něm orientovat a chovat tak, aby byla zajištěna maximální bezpečnost.

Ohledně stávajícího stavu většina respondentů využívá možnost konzultace či pomoci v rámci rodiny a přátel, paní Kamila také uvádí, že v případě potřeby je na internetu k dispozici „*spousta návodů*“.

3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?

Zdroje informací o tom, jak se na internetu bezpečně chovat se u některých respondentů překrývají.

Žádný z nich si sám aktivně informace o tom, jak se bezpečně v prostředí internetu pohybovat, nevyhledává.

Nejčastěji uváděným zdrojem informací o bezpečném chování na internetu je opět rodina a přátelé, téměř polovina respondentů zmiňuje jako další zdroj informací emaily a zprávy, zasílané automaticky např. bankou nebo zaměstnavatelem.

Tři respondenti (paní Blanka, pan Cyril a paní Jitka) přímo uvedli, že při aktivitách na internetu se řídí svými pocity, to znamená tzv. „*selským rozumem*“.

Veřejné sdělovací prostředky a samotný internet nehrají v této oblasti žádnou významnou úlohu, nicméně byly také respondenty uvedeny.

4. Využili jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Kromě paní Aleny, která zmínila kurz absolvovaný v zaměstnání před mnoha lety, nikdo z respondentů žádné odborné kurzy neabsolvoval.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

V otázce zásad bezpečného chování se většina respondentů shodla, odpovědi se opakují. Výjimkou bylo sdělení paní Jitky o tom, že zásadně nepovoluje bez rozmyslu přístup

stránek k jejím údajům a má rovněž nedůvěru k souhlasu používání cookies a jediný pan Hynek zmínil, že používá pouze ověřenou internetovou síť.

Pravidla, která respondenti dodržují:

- Nezadávat PIN
- Neotevírat podezřelé přílohy
- Používání antiviru
- Řídit se varovnými doporučeními prohlížeče
- Bez rozmyslu nepovolovat stránkám přístupy k osobním datům
- Využívat ověřenou síť
- Otevírat jen prověřené stránky

5.4.2 E-shopy

Druhý blok otázek se detailněji věnuje samotným e-shopům a aktivit spojených s jejich využíváním.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

V otázce vyhledávání zboží nebo služeb na internetu nejsou respondenti ve shodě. Někteří uvádějí, že v podstatě vyhledávají informace o zboží nebo o službách denně a to jak za účelem koupě, tak i jen pro srovnání a zjištění aktuálního stavu na trhu.

Někteří respondenti, například pan Hynek a pan Cyril, vyhledávají zboží či služby jen cíleně ve chvíli potřeby, jinak vůbec.

Paní Dana vyhledává pouze podle aktuální potřeby, nicméně její frekvence je značně ovlivněná reklamou, která se jí při aktivitách na internetu zobrazí a zaujme ji.

Pan Filip uvádí, že vyhledává prakticky denně, ale má to pouze spojitost s tím, že je stále ekonomicky aktivní, to znamená, že ho primárně zajímá zboží spojené s jeho pracovní činností.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

Respondenti navštěvují podobně tematicky zaměřené e-shopy. Nákupy v online lékárně uvedla pouze paní Alena a sportovní vybavení jen pan Cyril. Jednoznačně největší oblibu mají obchody se spotřebním zbožím, dále obchody zaměřené na cestování a na třetí místo se zařadily oděvy a obuv.

Nejčastěji navštěvované e-shopy dle zaměření (pořadí dle preferencí respondentů):

- Spotřební zboží
- Cestování
- Oděvy a obuv
- Kultura, volný čas
- Zážitky, poukazy
- Kutilství
- Potraviny
- Potřeby k vykonávání ekonomické činnosti
- Nábytek
- Domácnost
- Zdravotnické zboží, lékárny
- Sport

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíte?

Na tuto otázku většina respondentů odpověděla, že nakupují pouze v ověřených obchodech a do jiných vůbec nevstupují. Za ověřený obchod považují takový, který jim doporučí někdo z blízkého okolí, zjistí si o něm reference na internetu nebo se jedná o velké a známé společnosti (Alza, Mall, Datart apod.). Z toho vyplývá, že negativní recenze a neznámé obchody bez doporučení jsou důvodem, proč v nich nakonec nenakoupí. Dále se objevilo několik jedinečných názorů:

- Paní Gabriela a paní Ivana uvedly, že důvodem by pro ně mohla být extrémně nízká cena nabízeného zboží, nebo pochybná vizualizace webové stránky.
- Paní Kamila uvedla, že jejím důvodem pro neuskutečnění obchodu by byla možnost převzetí zboží pouze v rámci doručení poštou.
- V případě paní Lenky je pro nákup zásadní, když jsou na internetových stránkách obchodníka k dispozici kontaktní údaje. Jakmile uvedeny nejsou, tak v obchodě nenakoupí.
- Paní Jitka uvedla, že jsou pro ni sice recenze hodně důležité, ale pokud ji nějaké zboží hodně zajímá, tak nic nekontroluje a rovnou nakoupí.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Respondenti uvedli, že převážně nakupují v ověřených obchodech, nicméně v případě, že v daném e-shopu ještě nenakupovali, si většina z nich nějaké informace vyhledá.

Nejdůležitější jsou pro ně z hlediska nákupu reference a to jak z internetu, tak z blízkého okolí.

Pokud si již sami zjišťují konkrétní informace, tak to jsou především:

- sídlo obchodníka
- kontakty
- výdejní místo

Paní Alena uvedla, že každý obchod prověřuje na stránkách, kde jsou rizikové e-shopy uveřejněny.

Paní Blanka a paní Lenka obchod prověřují také ve veřejných zdrojích (např. ARES, Justice apod.).

Paní Dana a paní Kamila si nikdy o e-shopech samy nic nezjišťují.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Polovina respondentů nedělá rozdíly mezi prvním a dalším nákupem a jejich chování je naprosto stejné.

Paní Alena uvedla, že pro ni je zásadní aktuální objem prostředků za požadované zboží či službu, to znamená, že při malých částkách rozdíly nedělá žádné. V případě vyšší sumy by nebyla ochotná platit předem, ale až při převzetí.

Paní Blanka obchod pouze více prověřuje, ale jiné rozdíly neuvádí. Pan Hynek se detailně seznamuje s obchodními podmínkami a preferuje osobní převzetí zboží. Pět respondentů uvedlo, že nikdy při prvním nákupu neprovádí platbu předem.

Odlišnosti jsou tedy ve způsobu úhrady a převzetí zboží (preference platby při převzetí a osobní vyzvednutí).

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Respondenti se v otázce, jak by mohli detekovat podvodný nebo neseriózní e-shop, vyjádřili poměrně rozdílně.

Paní Dana, paní Jitka a paní Kamila odpověděly, že vůbec nevědí.

Ostatní respondenti uvedli možné příznaky, které by jim osobně mohly detekovat podezřelého obchodníka:

- nízká cena
- neaktualizované internetové stránky
- sídlo na tzv. virtuální adrese
- způsob dodání pouze doručením s platbou předem
- špatné recenze
- požadované nestandardní informace o nakupujícím
- chybějící informace o obchodníkovi na jeho stránkách
- neexistující místo pro vyřízení reklamace

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Většina respondentů zatím nemá žádnou špatnou zkušenost s e-shopy a nákupy na nich. Pouze dva zmiňují pro ně nepříjemné situace, ale ani v jednom případě se nejednalo o skutečný podvod na zákazníka:

Pan Cyril zmínil, že má zkušenosti s tím, že neobdržel objednané a zaplacené zboží v termínu více než 30 dní, ale poté, co se obrátil na obchodníka, mu byly peníze vráceny zpět.

Paní Kamila si objednala zboží, které bylo dle jejího názoru předražené, proto vše oznámila policii, která ale následně, stejně jako najatý právní zástupce, neshledala obchod podvodným. V dalším případě si paní Kamila objednala zboží podle vyobrazení, nikoli podle popisu, proto obdržela něco jiného, než očekávala. Ani zde se ale nejednalo o podvod ze strany obchodníka.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Na tuto otázku někteří z respondentů (Blanka, Dana, Eva a Hynek) odpověděli, že vůbec nemají ponětí o tom, jak by se mohli bránit, respektive kam by se v případě, že by se stali obětí podvodného e-shopu, měli obrátit. Je otázkou, zda je tato nevědomost způsobena nedostatečnou osvětou nebo čistě jen tím, že prozatím nemuseli takovou situaci řešit.

Paní Alena uvedla, že by se mohla obrátit na soud, ale jelikož v neproověřených e-shopech téměř nenakupuje a pokud už ano, tak pouze v malých částkách a v takovém případě by to dle jejích slov „*nechala být, protože by soudní náklady byly vyšší, než samotná škoda*“.

Stejně jako paní Alena je k otázce soudního sporu značně skeptická paní Gabriela, která nevěří, že by oznámení na policii nebo případný soudní spor vedl k uspokojení její pohledávky za podvodným obchodníkem. Paní Gabriela rovněž uvádí, že by následně rozšířila informace o její vlastní negativní zkušenosti s obchodníkem v rámci internetových recenzí a varovala by své blízké a známé.

Nicméně téměř polovina respondentů bez zaváhání sdělila, že by se určitě obrátili na policii, následně by si najala právního zástupce a o ušlé finanční prostředky by se s obchodníkem soudila.

5.4.3 Online platby

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Všichni respondenti tvrdí, že online platby využívají několikrát do měsíce. Jedná se nejen o platby za zboží (tedy o nepravdělné nákupy), ale také o úhrady běžných provozních nákladů domácnosti a osobních potřeb.

Pro pana Hynka a paní Blanku jsou online platby pohodlnější alternativou k placení výdajů klasickou složenkou, která jim šetří čas i peníze za poplatky s poštovní transakcí spojenými.

Paní Ivana online platby využívá především v rámci trvalých příkazů či inkas. Samotné jednorázové platby využije maximálně třikrát až čtyřikrát v roce.

Paní Kamila sdělila, že v poslední době, kdy probíhala tzv. „*koronavirová krize*“, se její frekvence nákupů a následné úhrady zboží pomocí online nástrojů značně navýšila.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Mezi nástroji, které k online převodům a platbám respondenti využívají, s drobnou převahou vede klasický stolní počítač. V těsném závěsu následuje kombinace počítače a mobilního telefonu. Paní Dana odpověděla, že používá většinou počítač, ale „*mobilní bankovníctví mám zase vždycky u sebe*“.

Mobilní telefon většina respondentů uvádí jako nezbytnou součást i v případě, že k online platbám využívá pouze stolní počítač, protože jsou jeho prostřednictvím zasílány autorizační kódy (např. již zmiňovaný 3D Secure).

Pan Filip jednoznačně preferuje online platby pomocí mobilního telefonu, protože „*je to snazší*.“

Paní Jitka používá k online platbám pouze mobilní telefon, naopak paní Alena, pan Hynek, paní Kamila a paní Lenka mobilní telefon pro takové aktivity striktně odmítají, protože v něj nemají důvěru. Paní Alena má obavy, že v případě ztráty mobilního telefonu by mohlo dojít k jeho zneužití.

Respondenti tedy využívají služeb internetového nebo mobilního bankovníctví. Telefonní přístroj pro telefonické bankovníctví, kdy je využívána telefonní linka na operátora či bankéře, nevyužívá žádný z respondentů.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Na první část otázky, „*jakým způsobem můžete zaplatit online*“, všichni respondenti odpověděli, že znají možnost online platby pomocí platebního příkazu z bankovního účtu a kromě pana Cyrila všichni znají také online platbu kartou.

Do online plateb kupodivu třetina respondentů zahrnuje také možnost úhrady zboží dobírkou.

Na možnost online platby s využitím elektronické peněženky si žádný z respondentů sám nevzpomněl. V rámci doplňujícího dotazu na tento typ platby někteří z respondentů potvrdili, že znají službu PayPal.

Na další část otázky „*co k tomu potřebujete*“ uvedli následující:

- Telefon pro smartbanking nebo potvrzovací kódy
- Platební karta:
 - Platnost
 - Číslo na zadní straně karty (CVV/CVC)
 - Jednorázový kód přes SMS (3D Secure)
- Internetové bankovníctví:
 - Autorizační/identifikační údaje (např. login)
 - Vstupní heslo
 - Potvrzovací kód, zaslaný na mobilní telefon
- Smartbanking
 - Aplikaci banky, kde je veden bankovní účet

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využili?

Všichni respondenti již využili platbu bankovním převodem, kromě pana Cyrila a Hynka také úhradu platební kartou a polovina z nich opět zmiňuje také platbu dobírkou.

Paní Blanka uvedla, že rovněž aktivně využívá PayPal.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Většina z respondentů uvádí, že aktivně používá více typů plateb, které zná, tzn. převodní příkaz, platba kartou, dobírka. Poměr plateb pomocí bankovního převodu i platby kartou je v této skupině respondentů naprosto vyrovnaný.

Pan Hynek se v případě nákupu zboží na e-shopu spoléhá čistě jen na dobírku nebo platbu při osobním převzetí. Pan Cyril hradí zboží či službu platebním příkazem nebo při osobním převzetí, možnost platby kartou nevyužívá, stejně jako paní Ivana.

Paní Kamila má z bezpečnostních důvodů jednu platební kartu pouze pro internetové transakce, jiným způsobem za zboží online neplatí. Paní Lenka rovněž využívá platební kartu, protože se jí zdá tento typ úhrady bezpečnější než jiná varianta.

Paní Alena uvedla, že v rámci online nákupů a jejich úhrady začínala s variantou dobírky, protože jiná možnost nebyla, ale v okamžiku, kdy obchodník nabízel více možností, začala využívat možnost platby kartou. Platbu kartou vnímá jako rychlejší způsob úhrady oproti převodnímu příkazu.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Na tuto otázku již někteří respondenti odpověděli v rámci té předchozí. Ve většině případů je to otázka pocitu lepšího zabezpečení (např. paní Kamila a Lenka) nebo úspora času a poplatků.

Paní Blanka se pro určitý typ platby rozhoduje podle toho, za co právě platí. Například pojištění hradí platebním příkazem, platbu v ověřeném e-shopu platební kartou a v případě nějakých pochybností raději volí dobírku.

Paní Dana odpověděla, že se mnohdy rozhoduje podle výše poštovného, protože u některých obchodníků je určitý typ platby preferován a následně zvýhodněn právě v rámci poplatků za poštovné.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitiva/negativa?

Na online platbách respondenti nejvíce oceňují pohodlí a mobilitu. Především zmiňují, že v případě využití aplikace smartbanking v mobilním telefonu mohou jakoukoli transakci procesovat odkudkoli.

Velice pozitivně také vnímají úsporu času a poplatků a rychlost zpracování.

Paní Gabriela, pan Hynek a paní Ivana oceňují fakt, že nemusí mít k dispozici hotovost a spolu s tím vnímají větší pocit bezpečí.

Paní Kamila odpověděla, že jedním z pozitiv je pro ni skutečnost, že nemusí hovořit s pracovníkem banky, protože se obává, že by mu nemusela rozumět ohledně odborných termínů, což je jí velmi nepříjemné. Uvádí: *„Když přijdu do banky, tak s tím mám problém, protože oni začnou s těmi svými obraty a já jim pak nerozumím. Je to v klidu doma, manžel mi může poradit, když něčemu nerozumím.“*

Negativa nevnímá většina respondentů žádná, pouze paní Alena a paní Ivana projevíly nelibost nad tím, že je o nich takto shromažďováno velké množství dat (co, kdy, kde a v jakém množství nakupují).

5.4.4 Bezpečnost

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

V rámci bezpečnosti online plateb a odpovídajícího chování při jejich provádění, většina respondentů vnímá jako nejdůležitější správně zadat požadované údaje (číslo účtu, částku, symboly platby, číslo karty a její platnost, veškerá potvrzovací hesla, identifikátory a autorizační kódy).

Dále uvádějí, že používají pouze vlastní počítač a snaží se o to, aby měli zajištěno dostatečné soukromí.

Dva respondenti uvedli, že zásadně nesdělují nestandardní údaje a osobní autorizační kódy (hesla). Mohu se ale domnívat, že to je již tak zažitá praxe, že se tím řídí naprosto všichni, jen je to ve chvíli rozhovoru nenapadlo uvést.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Tato otázka byla v některých případech zodpovězena již v rámci předchozích odpovědí.

Většina respondentů používá pouze zabezpečený a známý počítač (doma či v zaměstnání), nesdílují třetím osobám nestandardní a citlivé údaje (hesla, PIN, autorizační kódy apod.) a veškeré platby provádí v klidu a v soukromí („*aby mi do toho nikdo nekoukal*“).

Pan Cyril ještě zmiňuje, že vždy postupuje podle toho, jak jej banka u jednotlivých plateb instruuje, aby si byl jist, že je vše správně a dostatečně bezpečné.

Paní Alena odpověděla, že nikdy neuvádí více údajů, než je třeba (např. PIN, hesla, kódy apod.), platební kartu má vždy u sebe a jakoukoli platbu provede jen na počítači, o kterém ví, že je zabezpečený, tzn. doma nebo v zaměstnání.

Nastavení vlastních limitů pro platby jako bezpečnostní prvek zmínil ze všech respondentů pouze pan Hynek.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Různé varianty zabezpečení online plateb jsou všem respondentům známé, ale liší se podle toho, jaký typ nástroje a platby oni sami využívají.

Většina respondentů odpověděla, že za hlavní zabezpečení online plateb považují hesla, kódy a PINy.

V případe platby kartou někteří zmiňují CVV/CVC kód na zadní straně platební karty a polovina uvedla jako zabezpečení bankou zaslaný kód 3D Secure.

Pan Filip jako jediný uvedl, že za zabezpečení považuje i login (přihlašovací jméno).

Povědomí o možnosti zabezpečení otiskem prstu nebo skenem obličeje na doplňující dotaz potvrdila více než polovina respondentů, ale žádný ani jednu z výše uvedených možností nikdy nezkusil a ani nemá o podobnou službu zájem.

24. Setkali jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ze všech respondentů má pouze paní Jitka nepříjemnou zkušenost se zneužitím platební karty, kdy se jednalo o podvodně nainstalované čtečky na bankomatech, takže o výběr v hotovosti, nikoli online platbu.

Zbývající respondenti nemají žádné negativní zkušenosti, nikdo neuvedl, že by se dostal do situace, kdy by mu byl zneužit jeho bankovní účet nebo platební karta.

25. Jak byste v takovém případě postupovali?

Všichni respondenti na tuto otázku odpověděli, že by se v případě zneužití okamžitě obrátili na svou banku, aby své účty a karty okamžitě zablokovali.

Devět respondentů uvedlo, že by se kromě zablokování účtu a karty také obrátili na policii.

5.5 Shrnutí výzkumu

Daný vzorek respondentů projevilo dobrou znalost základních online platebních aplikací (kanálů přímého bankovníctví), kterými lze online platby provádět. Především se jednalo o internetové a mobilní bankovníctví, telefonní bankovníctví nezmínil ani jeden z nich.

Potvrzuje se i tvrzení z teoretické části této práce, že velká část seniorů (v tomto případě polovina dotazovaných) se přiklání k využití pouze jednoho přístroje, kterým je stolní počítač. Pozitivní ale je, že téměř polovina z dotazovaných již pro online platby využívá kromě stolního počítače také mobilní telefon a kombinuje tak kanály přímého bankovníctví podle momentální situace.

Ve způsobech, jakými lze provádět online platby, mají také odpovídající přehled. Nejčastěji využívají platební příkaz, platbu kartou a velice často zmiňují možnost dobírky, která sice úplně do online platby nezapadá, nicméně ji v rámci online nákupů v internetových obchodech nelze opomíjet.

Z hlediska bezpečnosti online plateb mají respondenti jasnou představu o způsobech zabezpečení pouze u jednotlivých typů plateb, které sami aktivně využívají. U většiny respondentů se jedná v případě platebního příkazu o hesla a v případě platby kartou CVV/CVC kód a 3D Secure. O dalších možnostech povědomí nemají a ani o nové informace a možnosti nejeví zájem. Jako zajištění bezpečnosti respondenti vnímají také správně zadané údaje, používání pouze soukromých zařízení, zajištění soukromí při platbě a utajení hesel (přístupových i potvrzovacích).

Drtivá většina respondentů nakupuje a platí pouze v takových internetových obchodech, které mají důkladně prověřeny. Spoléhají se na doporučení blízkého okolí, na dostupné recenze či historii daného e-shopu. Jsou poměrně obezřetní a v obchodech, které nemají řádně prověřeny, vůbec nenakupují. Z těchto důvodů nemá ani jeden z respondentů negativní zkušenost s podvodným e-shopem nebo zneužitou platbou. Negativem takového jednání (obezřetnosti) je skutečnost, že v celkovém kontextu respondenti mají pouze mlhavou, mnohdy zcela nedostatečnou představu o tom, jaké indicie by je měly varovat před nekalými praktikami některých obchodníků.

Respondenti v rámci rozhovorů uvedli tematicky poměrně rozsáhlý seznam e-shopů, ve kterých pravidelně nakupují. Překvapivé je, že e-shop se zdravotnickým sortimentem uvedl jen jeden respondent, stejně jako potřeby pro zvířata nebo drogistické zboží. S ohledem na věkovou skupinu respondentů byl očekáván zcela jiný výsledek. Naopak cestování a spotřební zboží mělo překvapivě vysoké zastoupení. Rovněž je zajímavé zjištění v případě nákupu potravin, ke kterým byli všichni respondenti poměrně skeptičtí, nicméně se ukázalo, že se k nim i přes počáteční nedůvěru přiklonili tři z nich, a to v návaznosti na aktuálně probíhající „koronavirovou krizi“. Překvapivé bylo také využívání e-shopu s nábytkem, které mělo ale v obou případech vazbu na aktuální stav a možnosti respondenta (např. špatná dopravní dostupnost místa bydliště).

Více než polovina respondentů ví, jak se mohou bránit v případě zneužití bankovního účtu nebo karty nebo ve chvíli, kdy se stanou obětí podvodného e-shopu. Uvádějí možnost blokace bankovních prostředků a podání trestního oznámení na policii. Všichni

respondenti se ale shodují na tom, že do soudního sporu by nejspíše nevstupovali, protože nevěří v pozitivní výsledek a bojí se dalších zbytečných výdajů.

V návaznosti na online platby a nákupy na internetu respondenti vyhledávají především recenze na obchody a zboží. Dále zdokonalují své znalosti v oblasti využití kanálů přímého bankovníctví a přizpůsobují se novým způsobům zabezpečení. Někteří z dotazovaného vzorku respondentů, v souvislosti s nákupem a následnou online platbou, navštěvují další portály, které jim pomohou se v dané oblasti lépe zorientovat a daného obchodníka si ověřit (ARES, Justice, seznamy rizikových e-shopů apod.).

Poněkud překvapující je, že kromě jednoho respondenta nikdo neabsolvoval žádný odborný kurz nebo přednášku na téma orientace ve virtuálním prostředí. Veškeré informace mají pouze z vlastních zdrojů nebo od osob z blízkého okolí a zcela se na ně spoléhají. O další vzdělávání ve veřejných institucích nejeví žádný zájem.

Pozitivním zjištěním je, že až na jednoho respondenta nemá nikdo negativní zkušenost s online platbou, nerespektivním obchodníkem nebo zneužitím bankovního účtu či karty, což je s ohledem na chybějící odborné vzdělání překvapující.

5.6 Interpretace výzkumu

Jelikož jsem se v této práci soustředila na téma, které je mi blízké proto, že se převážně pohybuji jak v osobním, tak v profesním životě mezi mnohými osobami, které již toto označení splňují, měla jsem poměrně velký prostor při výběru vhodných respondentů.

Respondenty jsem oslovila z řad rodinných příslušníků, přátel a spolupracovníků. Třetina respondentů byla vybrána z okruhu rodinných příslušníků, ostatní jsem oslovila v rámci zaměstnání a většinou na doporučení.

S ohledem na osobní vazby všechny rozhovory probíhaly v příjemném a přátelském duchu. Někteří respondenti měli obavy, zda budou umět odpovídat na mé otázky a jestli jsou právě oni vhodnými kandidáty pro tento výzkum.

Na začátku rozhovoru jsem respondentům představila téma práce, uvedla základní rozdělení jednotlivých bloků otázek a informovala je o tom, jaký přínos jejich odpovědi pro můj výzkum budou mít. Rovněž jsem je požádala o písemný souhlas s rozhovorem samotným, s jeho nahráváním na záznamové zařízení a také s právem na otázky neodpovídat nebo rozhovor kdykoli ukončit. Před samotným rozhovorem nepadla ze

strany respondentů žádná otázka. Informované souhlasy respondentů jsou uloženy v mém archivu.

Počáteční nervozita respondentů se projevila v každém rozhovoru, ale ve většině případů po krátkém čase opadla. Pouze ve dvou případech byli senioři velmi struční, zjevně se obávali toho, že jejich odpověď nebude zapadat do jakéhosi „standardu“. Ostatní měli tendence se spíše dané otázce věnovat v mnohem širším kontextu, což v některých případech značně prodloužilo celkový čas rozhovoru a pro výzkumnou část práce neměly sdělené informace žádný přínos. Přepisy rozhovorů byly proto následně upraveny a odsouhlaseny respondenty tak, aby v nich zazněly pouze relevantní informace k daným tématům.

Rozhovory trvaly v délce od 15 do 40 minut. Celkový čas strávený s respondentem závisel především na jeho osobnosti a na tom, jestli se striktně držel pouze obsahu položené otázky, nebo měl potřebu téma probírat obsírněji.

Na závěr jsem respondentům poděkovala za jejich ochotu se podělit o své znalosti a zkušenosti s online platbami a dotázala se, zda mají nějaké další zkušenosti, postřehy nebo připomínky, které v předchozích otázkách nezazněly, nebo z nich nevyplynuly. Většina respondentů neměla žádných připomínek.

Z mé strany jsem žádnou počáteční nervozitu před samotným rozhovorem nepocítovala a s každým dalším respondentem jsem měla pocit, že se rozhovory neustále rozvíjejí tak, aby měly co největší přínos pro výzkumnou část mé práce.

Musím konstatovat, že v průběhu rozhovorů vyvstávaly další zajímavé otázky, které by mohly přinést více dat do dané problematiky. Bylo by například zajímavé zjistit, proč respondenti nechtějí využívat jiné varianty plateb nebo z jakého důvodu odmítají profesionální školení.

Další potenciál výzkumu vidím v otázce, jaký vliv má na znalosti seniorů v oblasti online plateb a nákupů na internetu jejich dosažené vzdělání či praxe v rámci ekonomické činnosti. Pro analýzu takových dat jsem měla ale k dispozici malý vzorek respondentů. V dotazované skupině nemělo vzdělání ani praxe na výsledné odpovědi žádný vliv.

V každém případě musím ocenit ochotu seniorů sdělovat poměrně důvěrné informace ohledně jejich aktivit na internetu, které souvisejí s platbami, využíváním internetového

bankovníctví a nákupy na internetu. Na druhou stranu mne ale velice překvapila poměrně velká neznalost zásadních pravidel pro bezpečné využívání internetu a s tím spojený nezáměr o profesionálně vedené kurzy či školení, která se ani po tomto rozhovoru pravděpodobně nezmění.

6 Závěr

Cílem praktické části této práce bylo zmapovat znalosti seniorů v předem daných oblastech zájmu, týkajících se online plateb přes internet.

Z výzkumu vyplývá, že senioři stále ve větší míře využívají internet k nakupování a následným úhradám zboží či služby online platbou. Přesto jsou ale ohledně plateb a nákupů na internetu značně obezřetní a velmi konzervativní. Mají určité znalosti o tom, jak je možné na internetu zaplatit, ale ty jsou značně omezeny pouze na způsoby, které aktivně využívají. Jiné možnosti nevyhledávají a ani o ně nejeví žádný zájem.

Většina se spoléhá na pomoc a informace od osob blízkých, kterým naprosto důvěřují a sami si žádné informace, týkající se například bezpečnosti online plateb, nezjišťují. Na základě provedeného výzkumu musím konstatovat, že senioři nedokáží detekovat potenciální podvodný internetový obchod a nemají ponětí o tom, jaké informace a kde vyhledávat, aby se nestali obětí podvodníka. Nedostatečné znalosti ohledně bezpečného chování v online prostředí tak vnímám u dotazovaných respondentů jako alarmující a vidím zde značný potenciál pro další vzdělávání.

Je otázkou, zda je tato nedostatečná informovanost a nezájem o učení nových věcí způsobena obavou z neznámého, nebo pouze pohodlností. Většina dotazovaných seniorů uvádí, že se spoléhá na pomoc rodiny a blízkých, což může být také jedním z důvodů, proč vnímají profesionální vzdělávání jako zbytečné.

Tento výzkum v podstatě potvrdil závěry většiny aktuálních studií v tom, že je nutné tuto početnou a neustále se rozrůstající skupinu populace začlenit do online procesu pomocí vhodných vzdělávacích aktivit. Čím více informací a zkušeností senioři mají, tím odvážnější jsou v používání moderních technologií, které jim mohou zajistit větší životní komfort a také podpořit jejich psychiku a udržet tolik potřebné sociální vazby.

Novým poznatkem, který jsem v rámci této práce učinila, bylo zjištění, že je mezi mnou oslovenými seniory ve věku 60-74 let značná převaha žen, které uskutečňují online platby a nakupují přes internet. Je možné, že s ohledem na poměrně malý počet původně oslovených respondentů je tato informace zavádějící, ale rozhodně by bylo zajímavé se soustředit na to, proč tomu tak je, proč tak málo mužů má důvěru v internetové bankovníctví, online platby a nákupy v e-shopech, nebo proč tuto činnost raději přenechávají svým protějškům.

Rovněž vidím další výzkumný potenciál v analýze důvodů, které seniory vedou k využívání různých způsobů online plateb/platebních metod a nákupech v e-shopech, nebo je naopak od těchto aktivit odrazují. V rámci této práce již byly jako důvody ke zvýšené aktivitě online nákupů ze strany respondentů zmíněny „koronavirová krize“ a nedostatečná dopravní dostupnost, ale jistě by se jich pomocí vhodných dotazů ukázalo mnohem více.

7 Zdroje

7.1 Použitá literatura

1. ADAMEC, Petr. *Historie, současnost a perspektivy dalšího rozvoje*. In *Historie, současnost a perspektivy dalšího rozvoje. Sborník příspěvků z konference konané u příležitosti 20. výročí založení Univerzity třetího věku na MU 6.– 7. dubna 2010*. první. Brno: Masarykova univerzita, Univerzita třetího věku, 2010. 130 s. ISBN 978-80-210-5158-4.
2. BEZPEČNÝ INTERNET. *Bezpečný internet: Rady pro bezpečnost na internetu* [online], 2020. [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/>
3. BÍLEK, Adam, 2019. *Možnosti plateb na internetu – je jich spousta a každá má svá pro a proti*. In: MALL Pay [online]. Praha: MallPay, 22. 3. 2019 [cit. 2020-07-20]. Dostupné z: <https://mallpay.cz/blog/platby-na-internetu-vyhody-a-nevyhody/>
4. Česká bankovní asociace, 2020. *Češi a platební styk 2020: Bezkontaktní Česko: hotovost ustupuje kartám, pandemie tomu napomohla*. In: Česká bankovní asociace [online]. Praha: Česká bankovní asociace, 28.05.2020 [cit. 2020-07-09]. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/cesi-a-platebni-styk-2020>
5. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2019a. *Důchodci v okresech a krajích ČR k 31. 12. 2018*. In: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2019 [cit. 2020-04-12]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/documents/20143/99386/2018duchodcivokresechakrajichcr.pdf/14e03af5-ab22-bea2-ca6c-ee75658b010f>
6. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2019b. *Průměrná výše sólo důchodů v okresech a krajích ČR k 31. 12. 2018*. In: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2019 [cit. 2020-04-12]. Dostupné z: https://www.cssz.cz/documents/20143/99389/2018prumernavysesoloduchoduvo_kresechakrajichcr.pdf/eed74178-15b5-29da-c134-8d6853b3b6d5
7. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2019c. *Statistická ročenka z oblasti důchodového pojištění 2018* [online]. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, odbor ekonomický a odbor komunikace [cit. 2020-04-12]. ISBN

- 978-80-87039-54-0. Dostupné z:
<https://www.cssz.cz/documents/20143/99587/Statistick%C3%A1%20ro%C4%8Denka%20z%20oblasti%20d%C5%AFchodov%C3%A9ho%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20za%20rok%202018.pdf/6ac9652b-93c3-357a-4c86-aeb41068c54f>
8. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, 2020. *Důchodci v ČR*. In: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2020 [cit. 2020-04-12]. Dostupné z:
https://www.cssz.cz/documents/20143/99428/duchodci_v_cr_v_casove_rade.pdf/c75ba336-7353-69a0-7595-eb4d027db7dd
 9. ČESKO. Zákon č. 257/2001 Sb.: Zákon o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, ročník 2001, Částka 98, Částka 98. Dostupné také z: <https://www.sagit.cz/info/sb01257>
 10. ČESKO. Zákon č. 36/2008 Sb.: Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, ročník 2008, Částka 11, Částka 11.
 11. ČESKO. Zákon č. 370/2017 Sb.: Zákon o platebním styku. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, ročník 2017, Částka 129. Dostupné také z: <https://www.mfcr.cz/cs/legislativa/legislativni-dokumenty/2018/zakon-c-370-2017-sb-30664>
 12. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2018. *Na internetu přibývá seniorů*. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha [cit. 2019-04-27]. Dostupné z:
<https://www.czso.cz/csu/czso/na-internetu-pribyva-senioru>
 13. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2019a. *Seniori a jejich výdaje - mezinárodní srovnání*. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, 31.12.2019 [cit. 2020-04-12]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech>
 14. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2019b. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci*. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, listopad 2019 [cit. 2020-07-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologie-v-domacnostech-a-mezi-jednotlivci-2019>

15. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2020. *Internet používá přes 80 % obyvatel Česka*. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, 24. března 2020 [cit. 2020-04-11]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/internet-pouziva-pres-80-obyvatel-ceska>
16. ČEVELA, Rostislav et al. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 238 s. ISBN 978-80-247-4544-2.
17. ČEVELA, Rostislav, KALVACH, Zdeněk a ČELEDOVÁ, Libuše. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 263 s. ISBN 978-80-247-3901-4.
18. ELPIDA. *Akademie pro seniory, 2020*. In: *Elpida* [online]. Praha: Elpida, 2020 [cit. 2020-04-19]. Dostupné z: <https://www.elpida.cz/aktivity-centra-elpida>
19. EQUA BANK, 2020. *Equa bank: bezpečnější platby na internetu a jednodušší přihlašování do internetového bankovníctví*. In: *Equa bank* [online]. Praha: Equa bank, 20. 2. 2020 [cit. 2020-07-17]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/n/equa-bank-bezpecnejsi-platby-na-internetu-a-jednodussi-prihlasovani-do-internetoveho-bankovnictvi>
20. EUROSTAT. *EUROSTAT: European Statistical System* [online], c2020. Lucemburk [cit. 2020-06-15]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>
21. FINANCE.CZ, 2020. *Druhy platebních karet*. In: *FINANCE.cz* [online]. Praha: Mladá fronta [cit. 2020-06-13]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/druhy-karet/>
22. GOPAY, 2019. *Jakou změnu v placení přinese 3D Secure 2.0?* In: *GoPay: Blog o novinkách ze světa online plateb* [online]. Planá: GOPAY, 19. 03. 2019 [cit. 2020-06-12]. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/jakou-zmenu-v-placeni-prinese-3d-secure-2-0/>
23. HARGITTAI, Eszter, Anne Marie PIPER a Meredith Ringel MORRIS, 2019. *From internet access to internet skills: digital inequality among older adults*. *Universal Access in the Information Society* [online]. **18**(4), 881-890 [cit. 2020-04-23]. ISSN 16155289. Dostupné z: <https://link.springer.com.ezproxy.is.cuni.cz/article/10.1007/s10209-018-0617-5>
24. HARRIS, Michael, K. Chris COX, Carolyn Findley MUSGROVE a Kathryn W. ERNSTBERGER, 2016. *Consumer preferences for banking technologies by*

- age groups*. International Journal of Bank Marketing [online]. 34(4), 587-602 [cit. 2020-07-08]. DOI: 10.1108/IJBM-04-2015-0056. ISSN 02652323.
Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-04-2015-0056/full/html>
25. HEDVIČÁKOVÁ, Martina a Libuše SVOBODOVÁ, 2017. *Internet Use by Elderly People in the Czech Republic. Digital Nations – Smart Cities, Innovation, and Sustainability* [online]. Cham: Springer International Publishing, 2017-10-04, 514-524 [cit. 2020-04-23]. Lecture Notes in Computer Science. DOI: 10.1007/978-3-319-68557-1_45. ISBN 978-3-319-68556-4.
Dostupné z: http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-68557-1_45
26. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.
27. CHAOUALI, Walid a Nizar SOUIDEN, 2019. *The role of cognitive age in explaining mobile banking resistance among elderly people*. Journal of Retailing and Consumer Services [online]. 50, 342-350 [cit. 2020-07-08]. DOI: 10.1016/j.jretconser.2018.07.009. ISSN 09696989. Dostupné z: [https://www-sciencedirect-com.ezproxy.is.cuni.cz/science/article/pii/S0969698918305551](https://www.sciencedirect-com.ezproxy.is.cuni.cz/science/article/pii/S0969698918305551)
28. I60 PUBLISHERS, 2018. *Odkdy jsme seniori?* In: *Portál pro aktivní seniory* [online]. Praha: i60 Publishers, 4.2.2018 [cit. 2020-04-11]. Dostupné z: <https://www.i60.cz/clanek/detail/18960/odkdy-jsme-seniori>
29. KARTOUS, Bob, 2020. *Wikipedie může dát seniorům pocit, že jejich znalosti a schopnosti nejsou zbytečné*. In: *EDUin* [online]. Praha: EDUin, 20. dubna 2015 [cit. 2020-04-19]. Dostupné z: <https://www.eduin.cz/clanky/wikipedie-muze-dat-seniorum-pocit-ze-jejich-znalosti-a-schopnosti-nejsou-zbytecne/>
30. KLUFA, František, Petr SCHOLZ a Michaela KOZLOVÁ, 2009. *Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR* (studie. In: *Finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra* [online]. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, o.s., květen 2009 [cit. 2020-04-19]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/137_cs_a5_bezhotovostni_podvody.pdf
31. KOŽÍŠEK, Martin a Václav PÍSECKÝ, 2016. *Bezpečně n@ internetu: průvodce chováním ve světě online / Martin Kožíšek, Václav Písecký*. Praha: Grada Publishing. ISBN 9788024755953.

32. KUČERA, Petr, 2020. *Okamžité platby nejsou prioritní ani expresní. Jak banky ukážou rozdíl?* In: Peníze.CZ [online]. Praha: Partners media, 24. 1. 2020 [cit. 2020-07-20]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/internetbanking/411937-okamzite-platby-nejsou-prioritni-ani-expresni-jak-banky-ukazou-rozdil>
33. MASTERCARD, 2020. *Nakupujte online jednoduše a bezpečně pomocí Mastercard ID Check™.* In: Mastercard.cz [online]. Praha: Mastercard [cit. 2020-07-17]. Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/zakaznici/sluzby-technologie-benefity/platebni-sluzby/mastercard-id-check.html>
34. MEČÍŘOVÁ, Lucie, 2017a. *Jak na podvodníky na internetu: Koupit, či nekoupit? Podvodné obchodníky na internetu můžete odhalit selským rozumem.* In: Finance.cz [online]. Praha: Mladá fronta, 09.08.2017 [cit. 2020-04-10]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/495211-internetove-podvody/>
35. MEČÍŘOVÁ, Lucie, 2017b. *Zadali jste špatně číslo účtu a platba se odeslala? Poradíme vám, jak dostat peníze zpět.* In: FINANCE.cz [online]. Praha: Mladá Fronta, 25.10.2017 [cit. 2020-07-20]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/498964-chybna-transakce/>
36. PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří.* 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990. 135 s. ISBN 80-201-0076-8.
37. PATRÍCIO, Maria Raquel a António OSÓRIO. *Intergenerational Learning with ICT: a Case Study.* Studia paedagogica: časopis Ústavu pedagogických věd FF MU Brno [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2016, 21(2), 83-99 [cit. 2019-11-23]. ISSN 1803-7437. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/11222.digilib/135504>
38. PECINOVSKÝ, Josef. *Internet pro seniory.* 1. vydání. Brno: Computer Press, 2017. 200 stran. ISBN 978-80-251-4870-9.
39. PERNES, Zdeněk, 2019. *PŘEDSEDA RADY SENIORŮ ČESKÉ REPUBLIKY K NOVÉMU ROKU 2020.* In: Rada seniorů České republiky, o.s. [online]. Praha: Rada seniorů České republiky, o.s., 31.12.2019 [cit. 2020-04-11]. Dostupné z: <http://www.rscr.cz/2019/12/predseda-rady-senioru-ceske-republiky-k-novemu-roku-2020/>
40. PILÍK, Michal. *Internet and its influence on consumer buying behaviour in the Czech Republic.* Praha: Linde Praha, 2013, 122 s. Monografie. ISBN 978-80-7201-936-6.

41. PWC, 2020. *Fighting fraud: A never-ending battle: PwC's Global Economic Crime and Fraud Survey*. In: *PwC Česká republika* [online]. Praha: PricewaterhouseCoopers Česká republika, 2020 [cit. 2020-04-19]. Dostupné z: <https://www.pwc.com/gx/en/forensics/gecs-2020/pdf/global-economic-crime-and-fraud-survey-2020.pdf>
42. SAK, Petr a KOLESÁROVÁ, Karolína. *Sociologie stáří a seniorů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 225 s. Sociologie. ISBN 978-80-247-3850-5.
43. SDRUŽENÍ PRO BANKOVNÍ KARTY, c2009-2020. *Slovník: platební karty*. In: *Sdružení pro bankovní karty* [online]. Praha: Sdružení pro bankovní karty [cit. 2020-06-13]. Dostupné z: http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/slovník_platebni_karty.html
44. STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Překlad Jiří Krejčí. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999. 319 s. ISBN 80-7178-274-2.
45. SVĚTELSKÁ, Hana, 2017. *Senioři píší Wikipedii: vývoj projektu a analýza systémových dat*. Praha. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Radka Římanová.
46. ŠANC, Miroslav, 2006. *Internet pro seniory: přívětivý průvodce krok za krokem* / Miroslav Šanc. Brno: Computer Press. ISBN 8025113159.
47. ȚUGULEA, Oana, Andreia Gabriela ANDREI, Claudia STOIAN BOBÂLCĂ a Adriana MANOLICĂ, 2017. *Online Buyer's Perspective of E-shops Credibility: Measurement Dimensions*. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*. 5(4), 641-661. DOI: 10.25019/MDKE/5.4.10. ISSN 23928042. Dostupné také z: <http://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/251/201>
48. VAN DIJK, Jan A.G.M, 2012. *The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage*. In: METAKIDES, George, BUS, Jacques, Malcom CROMPTON a Mireille HILDEBRANDT, ed. *Digital Enlightenment Yearbook 2012*. Amsterdam: IOS Press, s. 57-75. DOI: 10.3233/978-1-61499-057-4-57. ISBN 978-1-61499-056-7.
49. VILLAREJO-RAMOS, Angel F., Begona PERAL-PERAL a Jorge ARENAS-GAITAN, 2019. *Latent segmentation of older adults in the use of social networks and e-banking services*. *INFORMATION RESEARCH-AN INTERNATIONAL ELECTRONIC JOURNAL* [online]. 24(4) [cit. 2020-07-08]. ISSN 13681613. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/337992205_Latent_segmentation_of_older_adults_in_the_use_of_social_networks_and_e-banking_services

50. ZADRAŽILOVÁ, Iva, 2017. *Potřeby seniorů v práci s internetem - výsledky kvalitativního šetření*. ProInflow: časopis pro informační vědy [online]. Brno, 2017, 2017(9), 103-119 [cit. 2019-04-20]. ISSN 1804-2406. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/1677>
51. ZADRAŽILOVÁ, Iva, 2019. *Senioři a problematika digitální propasti*. Praha. Dizertační práce. Karlova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Landová, Hana.
52. ZADRAŽILOVÁ, Tereza, 2017. *Senioři hledají na internetu praktické informace*. In: *STATISTIKA&MY: Měsíčník Českého statistického úřadu* [online]. Praha: Český statistický úřad, 4/2017 [cit. 2020-04-11]. Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2017/04/seniori-hledaji-na-internetu-prakticke-informace/>

7.2 Zákony

1. Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů
2. Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů
3. Trestní zákon č. 40/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů
4. Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
5. Zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti, ve znění pozdějších předpisů
6. Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)
7. Zákon č. 36/2008 Sb. O ochraně spotřebitele
8. Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku

7.3 Seznam tabulek

Tabulka 1 – statistika digitálních dovedností, zdroj: Eurostat, 2020

Tabulka 2 – seznam respondentů

7.4 Seznam grafů

Graf 1 – Pohlaví respondentů

Graf 2 – Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 3 – Zdroj finančního příjmu

8 Příloha – přepis rozhovorů

Paní Alena, nar. 1955

1. Jak často používáte internet?

Já si myslím, že v současné době je internet používán často a to i lidmi v seniorském věku. Já ho používám každý den jak v soukromí, tak i v práci. Používám ho na počítači i na mobilu.

2. Naučila jste se používat internet sami, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Seznámila jsem se s ním na mém bývalém pracovišti asi před 20 lety, tenkrát proběhlo nějaké základní školení. Pak jsem se sama naučila internet používat, když jsme si koupili počítač domů. Jinak se obracím na IT v práci, nebo zavolám dceři a bratrovi.

3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?

Je celkem běžné, že se nemají nikde uvádět citlivá data, PIN kódy k mobilním telefonům nebo k bankovním účtům. Potom mi chodí o tom emaily například ze Spořitelny, kde mám účet. Přečtu si to a zhodnotím. Jinak jsem nikde nic jiného nezkoumala.

4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Kdysi v předchozím zaměstnání, ale jinak žádné školení.

V knihovně jsou pořádány různé kurzy pro seniory. Neměla byste zájem se tam jít podívat?

Ne, nezajímá mě to.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

Nezadávat PINy a neotvírat podezřelé přílohy. V emailové schránce mě to upozorní na to, co nemám otevírat, stejně jako na mobilním telefonu. Pokud se objeví jakékoli upozornění, že by to mohla být nějaká hrozba, tak dál nepokračuji, končím.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

Podle času, potřeby a nálady. Například dnes jsem potřebovala něco z lékárny a mám dobré zkušenosti s Dr. Maxem, tak jsem si hned objednala. Určitě je to víckrát do měsíce.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

Tam kde mám dobré zkušenosti a jsou ověřené. Nakupuji oblečení, boty, Dr. Max, tam lékárenské zboží, kosmetika, parfumerie, potřeby pro zvířata, vouchery na zážitky, vstupenky do divadel. Dovolenu jsem ještě nekupovala, do toho bych asi nešla.

A co třeba potraviny?

Přes Slevomat občas oříšky, ale jinak ne.

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakupíte?

Zboží nakupuji jen tam, kde to mám ověřené, takže nevím. Nejsm schopná vám na to odpovědět. Nakupuji jen v obchodech, které jsou ověřené mnou nebo mým okolím, potom se dívám na stránky, kde jsou uvedené podezřelé obchody. Když

bych objevila nějaký nový obchod, vždycky se dívám na recenze a hledám je všude možně. Jsou výjimky, kdy bych přišla na něco, co mě neosloví.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Existuje seznam rizikových e-shopů, na které se dívám.

Zjišťujete si třeba informace o firmě podle IČ, jakého mají jednatele a kde mají sídlo?

Ne, jen se dívám na ty seznamy, nic jiného nezjišťuji.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

No každý nákup je spojený s určitou mírou rizika. Zboží na obrázku nemusí odpovídat skutečnosti. Ale když už má zkušenosti, tak by to mělo být v pořádku, ale vždycky musím s určitou mírou rizika počítat. Pokud je možnost výběru placení, tak vždy platím předem a nechávám si to doručit do práce, než abych musela na poštu. Při prvním nákupu záleží na částce, jak nakonec zaplatím, jestli předem nebo až při převzetí.

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Kdyby třeba někde byla za zboží příliš nízká cena, to by mi asi moc nesesedlo.

Sledujete záložky, kde je kontakt nebo historie apod.?

Tak z toho nic moc nepoznám, ale někdy se dívám. Ale já mám tak prověřené obchody, že to asi neřeším.

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

V neproověřeném e-shopu nekupuji nic drahého, tak bych to neřešila soudně, protože by to bylo dražší, než ta škoda, nechala bych to být.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Pokud je to možné, vyberu si online platbu, protože platím jen tam, kde to znám. Potom souhlasy s inkasem, trvalé příkazy, věci okolo bytu. Takže každý měsíc.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Jedině počítač, mobil ne. Přes mobil to vůbec nechci, můžete ho ztratit, prostě to nechci.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Vím, že je tam platba kreditní kartou, převodem na účet nebo Pay Pal. Potřebuji k tomu vědět platnost karty a kód, potom přijde SMS s jednorázovým kódem. Typ karty, platnost (měsíc a rok), plus ten kód vzadu a potom ještě jednorázový kód přes SMS. V případě internetového bankovníctví potřebuji vstupní heslo. A hlavně musím mít založený účet a mít na něm dostatek prostředků.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využila?

Začínala jsem na dobírku, protože ne všude šlo platit dopředu, ale mě to omezovalo. Jakmile je možnost, tak platím kartou, je to rychlejší i než platební příkaz převodem.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Kartou.

Znáte rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

Tak asi že kreditní můžu jít do mínusu, ale jinak vlastně nevím. Mám na kartě nastavené limity a nic jiného neřeším.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Pokud si můžu vybrat, tak platím kartou.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitiviva/negativa?

To jasné, platba je pohodlná, rychlá, dostupná v pracovní dny i o víkendu. Na druhou stranu mi vadí, že o mě mají přehled kdy a kde a co jsem platila.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Aby to byli ověření obchodníci a nechtěli po mě něco víc, když chci provést platbu, nějaké nestandardní údaje.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Neuvádím víc údajů, než je potřeba. Neuvádím PIN kódy a hesla. Kartu nosím u sebe tak, aby mi jí nikdo nemohl odcizit, a nemám u ní uvedený PIN. V práci mám počítač zabezpečený stejně jako doma, takže jen na těchto počítačích.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Systém 3D Secure, kdy mi banka pošle autorizační kód a pak teprve proběhne platba.

A slyšela jste někdy o možnosti zabezpečení otiskem prstu nebo skenem obličeje?

Vím, že se tím dá otiskem prstu otevřít mobil, ale nechci to. O skenu obličeje nic nevím a ani bych to nechtěla.

24. Setkala jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ne.

25. Jak byste v takovém případě postupovala?

Blokace kreditní karty, telefonicky bych to prováděla, telefonní čísla na blokaci mám uložená v mobilu, protože je to služba 24 hodin.

Máte nějaké otázky, nebo připomínky, než rozhovor ukončíme?

Ještě jste se mě nezeptala, proč vlastně nakupuju v e-shopech. Je to proto, že to šetří čas a také je v nich některé zboží levnější, než v kamenném obchodě, např. lékárna Dr. Max.

Paní Blanka, nar. 1958

1. Jak často používáš internet?

Asi denně.

2. Naučila ses používat internet sama, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Určitě sama a případně rodina.

3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?

To asi nevím, jak se chovat bezpečně. Lezu jen do rozumných stránek, které jsou v mé oblasti, a řídím se selským rozumem.

4. Využila jsi někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Ne.

A zajímalo by tě to?

Asi ne.

5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?

Jsou tu dvě věci, buď obsahová stránka, tady se řídím selským rozumem, prostě tam nejdu, a pak také používám antivir.

6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?

Taky tady je to různé. Vyhledávám něco v podstatě denně. Porovnávám třeba ceny a nemusí to být za účelem okamžitého nákupu. Hledám třeba možnosti, co lze v dané oblasti koupit. Třeba plánuju něco tvořit a vím, co bych k tomu chtěla, ale nevím, jestli se to dá koupit a za kolik, jestli je to vlastně vůbec dostupné. Vyhledávám třeba na Heuréce.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?

Pokud se jedná o nákup, tak určitě spotřební zboží, ne potraviny. Je to tedy elektronika, hračky. Potraviny neobjednávám také třeba kvůli tomu, že bydlím ve čtvrti, kam obchody zboží moc zavážet nechťejí a také nemám potřebu velkých nákupů. Také kupuji letenky.

8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíš?

Recenze a podívám se na kontakt, pokud to bude něco netypického. V Ares.cz si kontroluji, zda je obchodník dohledatelný, jestli nemá sídlo na virtuální adrese, potom také sleduji způsob a termín dodání. Když třeba uvádí, že je zboží u výrobce a u jiných je přítom ihned k dodání, tak tam nenakoupím, i když je to třeba levnější.

9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?

Kontroluji si to ve veřejných zdrojích, potom recenze a doporučení. Dívám se, odkud jsou, nechci tzv. šedou elektroniku.

10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

První nákup víc prověřuji a ten další, když už mám zkušenosti, tak už toho moc neřeším. Rozdíl je také ve způsobu placení. Pokud jsem tu poprvé a nejsem si tím tak jistá, tak vyberu raději možnost dobírky. Když nakupuji opakovaně, tak už klidně udělám i převod.

11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

V podstatě recenze, ale někdy se ty špatné mažou. Pro mě je to jednoznačně informace z Ares. Jakmile je obchodník na virtuálce, tak je to již nebezpečné. Potom možná neaktualizované stránky, nebo způsob dodání...nemožnost osobního odběru.

12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?

Nevím.

14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?

Všechno, co je pravidelné, tam mám trvalý příkaz. A vlastně všechno ostatní platím přes internet. Poplatky pošty jsou tak vysoké, že všechno platím přes internet, vlastně tedy každý měsíc se něco najde.

15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Počítač. Přes telefon mám jenom potvrzovací kódy.

16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?

Potřebuji kartu, telefon, heslo PIN.

Převod z účtu, karta.

A třeba nějaký další způsob? Elektronická peněženka atd.

Jo, znám PayPal a používám ho.

17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využila?

Karta, příkaz, PayPal, dobírka.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?

Kartu a příkaz.

19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?

To záleží na tom, co platím. Třeba pojištění zaplatím převodem z účtu, dobrému e-shopu zaplatím klidně kartou, nebo některým raději dobírkou. Zásadní je pro mne asi tematické rozlišení toho, co platím.

20. Jak celkově vnímáš online platby pozitiva/negativa?

Úspora času, možnost platit odevšad, úspora peněz (např. poplatky poště za složenky). Negativa žádná nevnímám.

21. Na co si při online platbě dáváš pozor?

Snažím se dávat pozor na čísla, která zadávám (částka, číslo účtu, variabilní symbol). Nic jiného mne nenapadá.

22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?

Platím jen z domova, aby u toho nebyl někdo cizí. Jen z jednoho, vlastního počítače.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?

Jsou to hesla, kódy, piny.

Například slyšela jsi o otisku prstu nebo skenu obličeje?

Slyšela jsem o tom, ale nepoužívám to.

24. Setkala ses tím, že by někdo zneužil tvůj bankovní účet nebo platební kartu?

Ne, jen když mi ukradli kartu a pokoušeli se vybrat. Ale stihla jsem to zablokovat a neměla jsem u toho PIN, takže nic nevybrali.

25. Jak bys v takovém případě postupovala?

Určitě zavolat do banky a blokovat, pak také asi kontaktovat policii.

Pan Cyril, nar. 1951

1. Jak často používáš internet?

Dvakrát třikrát do týdne, když si potřebuju něco zjistit, nebo zkontrolovat, jestli mi přišla nějaká platba.

2. Naučil ses používat internet sám, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Manželka a syn občas pomohli, když jsem něco nevěděl, jinak sám.

3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?

Z emailů, které mi chodí, abych nepoužíval nějaké zprávy, které jsou podvodné, na to neklikám. Jinak nic moc.

4. Využil jsi někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány?

Ne.

5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?

Hlavně musím znát přístupové kódy, aby mě nikdo nenapadl. Prostě nekliknu na nic, co se mi nelíbí, používám svoje pocity a selský rozum.

6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?

Jednou nebo dvakrát do roka nakupuju.

A opravdu čistě jen vyhledávání?

Moc ne. I když asi tak dvakrát do měsíce se vlastně asi na něco podívám.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?

Sport, nebo to, co potřebuju k práci, takže náradí. A v tom sportu hlavně sportovní potřeby.

8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíš?

Když si přečtu recenze, že se lidi napálili, nebo dostali špatné zboží.

9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?

Jen přes recenze, které lidi posílají. Nebo se podívám, co jsou zač, jak dlouho jsou na trhu. Dívám se do záložek na těch stránkách, kde mají sídlo a tak.

10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Objednám si jen tam, kde to mám prověřené.

A když tam nakupuješ opravdu poprvé, tak je třeba změna ve způsobu placení?

Moc se mi nelíbí platba předem, ale když jinou možnost nemají, tak to stejně zaplatím.

11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Když tam lidi napíšu, že jsou nespokojení, takže recenze. Nic jiného mě nenapadá.

A například když tam nejsou žádné kontakty a nemají uvedenou adresu k vyzvednutí?

Ano, na to se občas dívám v těch záložkách, ale jinde to nezjišťuji. Pak u nich prostě nic nekoupím.

- 12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?**
Stalo se mi, že nedodali zboží. Trvalo to 30 dní, než mi to dali vědět, ale pak nakonec vrátili peníze
- 13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?**
To nevím, co se v takovém případě dá dělat. Možná kontaktovat policii.
- 14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?**
Platím pravidelně SIPO, vyúčtování mobilu a tak. Takže tak 4-5 krát do měsíce.
- 15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?**
Jen počítač.
- 16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?**
Platba přes účet. Nic jiného jsem nezjišťoval.
Potřebuju vstup do bankovníctví a mobilní telefon, kdy mi banka pošle potvrzovací kód.
- 17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využil?**
Jen příkaz k převodu.
- 18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?**
Příkaz k převodu.
- 19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?**
Platím jen převodem, nic jiného mě nezajímá.
- 20. Jak celkově vnímáš online platby pozitivně/negativně?**
Je to rychle vyřízené, nic se mi zatím nestalo, takže nic negativního nevidím.
- 21. Na co si při online platbě dáváš pozor?**
Abych neudělal chybu v číslech, která zadávám.
A bezpečnost?
To nevím, prostě jen abych neudělal nějakou chybu.
- 22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?**
Budu postupovat podle toho, jak mě navádí banka.
- 23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?**
Musí tam být ten zabezpečovací kód, který mi pošlou. Mám svoje kódy, které každého půl roku měním.
Slyšel jsi někdy o nějakých jiných možnostech? Například otisk prstů nebo sken obličeje?
Asi to na těch mobilech existuje, ale já to nemám, tak to vůbec neřeším.
- 24. Setkal ses s tím, že by někdo zneužil tvůj bankovní účet nebo platební kartu?**
Ne.
- 25. Jak bys v takovém případě postupoval?**
Měl bych to nahlásit hlavně do banky, aby zablokovali účet a nahlásil to policii.
- Ještě jedna doplňující otázka. Znáš rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?**
Nevím, asi ne.

Paní Dana, nar. 1955

- 1. Jak často používáš internet?**
Každý den.
- 2. Naučila ses používat internet sama, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?**
Většinou sama, v práci, jsem samouk.
- 3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?**
Od nikoho. Prostě nezasílám žádné důvěrné informace.
- 4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.**
Ne, nikdy.
- 5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?**
To už jsem řekla v otázce číslo 3. A pak taky antivirus, aby mě nenapadli hackeři. Jinak nic.
- 6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?**
Sama nevyhledávám, jen když na mě vykouknou reklamy.
Sama aktivně opravdu nic nevyhledáváš? Žádné zboží?
Když potřebuju, tak občas na Slevomatu nějaký zážitek a zboží možná jednou za týden.
- 7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?**
Oblečení, Slevomat – zážitky. Víc asi nic.
A co například jídlo, potraviny, spotřební zboží, hračky.
Hračky minimálně, spotřební zboží občas, tak jednou za rok.
- 8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakupíš?**
Nevím, asi cena zboží.
A co třeba nějaká konkrétní informace o e-shopu?
Nakupuju jen ve známých e-shopech, se kterými mám zkušenosti, takže si o nich nic dalšího nezjišťuji.
- 9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?**
Když už mám zkušenost z kamenného obchodu, který potom zavede e-shop, tak vím, že je na ně spolehlivý. Jinak si nikdy o e-shopech další informace nezjišťuji.
- 10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?**
Myslím, že ne, chovám se stejně.
Ani třeba z hlediska placení bys ses nechovala jinak?
Platím přes internet převodem nebo kartou. Nevím o žádném rozdílu.
- 11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?**
To vůbec nevím.
- 12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?**
Ne, naštěstí.
- 13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?**
Vůbec nemám tušení.
- 14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?**
Když si prostě něco chci koupit, tak asi jednou za dva týdny.

15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Záleží na tom, kde zrovna jsem. Většinou počítač, ale mobilní bankovníctví mám zase vždycky u sebe. Ale častěji ten počítač.

16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?

Internetové bankovníctví k platebnímu příkazu. K platbě kartou potřebuju kartu a PIN. Tam potřebuji taky číslo karty, konečný kód a zpětnou vazbu od banky. Takže ten kód na zadní straně karty a od banky na mobil poslaný další potvrzovací kód 3D Secure.

17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využila?

Internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví a kartu.

O dalších možnostech, jako jsou například PayPal nebo nějaká forma elektronické peněženky jsi neslyšela?

PayPal možná mám, ani nevím, ale jestli jsem ho použila snad jen jednou?

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?

Platba kartou.

19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?

Podle poštovného. Někdy je poštovné 100-150 Kč a když zaplatím kartou, tak je to zdarma.

20. Jak celkově vnímáš online platby pozitivně/negativně?

Online platby mi vyhovují, protože jsou rychlé, mám zpětnou vazbu od banky. Negativa žádná nevidím.

21. Na co si při online platbě dáváš pozor?

Aby nikdo nebyl okolo mě, aby nekoukal na moje PINy a jiná hesla. Většinou jsem u toho sama.

22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?

To už jsem řekla v předchozí odpovědi.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?

Zpětnou vazbu od banky, to, že mi pošlou potvrzovací kód, ten 3D Secure.

Slyšela jsi někdy o nějakých jiných možnostech? Například otisk prstů nebo sken obličeje?

Ne.

24. Setkala ses tím, že by někdo zneužil tvůj bankovní účet nebo platební kartu?

Ne.

25. Jak bys v takovém případě postupovala?

Asi bych zavolala do banky a zablokovala to.

Paní Eva, nar. 1955

1. Jak často používáte internet?

Denně.

2. Naučila jste se používat internet sama, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Nikdo mi nepomáhal, sama se v tom orientuju, a kdyby něco, tak se zeptám syna.

3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?

To nevím, nikdy jsem si nic nezjišťovala.

4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádané.

Žádné.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

Hlavně přihlášení, abych měla správně heslo, kód, pak antivir.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

Koukám se každý den. Když mě něco napadne, tak se podívám.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

V poslední době hračky pro vnoučata, vychytávky na zahradu, v poslední době jsem koupila i nábytek. Pak taky spotřební zboží nebo jízdenku na autobus. Potraviny jsem zkusila jen jednou, Tesco.

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíte?

Řekl bych tak asi pocitově, přečtu si recenze, tak asi na základě toho.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Můžu mít e-shop na doporučení, dívám se na kontakty, pak také jestli mají kamenné prodejny nebo výdejní místa.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Myslím, že se chovám stále stejně. Jediný rozdíl je v tom, že při nákupu už automaticky naskakují moje údaje a to i bez registrace, přes mobil.

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Tak to nepoznám, můžu se podívat na společnost jako takovou, třeba na justice.cz a tak. Dívám se taky vizuálně, jak stránky vypadají, třeba jak jsou staré apod.

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne, nemám.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Nevím.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Každý měsíc podle potřeby. Platím inkaso, pojištění, faktury a to platím přes internet převodem.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Používám oboje, ale převážně mobilní telefon.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Hlavně potřebuji číslo karty, takže můžu platit kartou, pak převodem, na dobírku.

Potřebuji mobilní telefon, kartu, číslo karty a kód na zadní straně karty. Při internetovém bankovníctví zadám platbu a na mobil mi zase přijde potvrzovací kód. Takže vlastně ten mobilní telefon potřebuji pokaždé.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využila?

Dobírku, kartou a převodem.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Příkaz k úhradě – převod, a potom kartou.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Podle toho, co e-shop nabízí. Někdy nabízí jen platbu kartou, potom podle času doručení. Když zaplatím kartou, tak je to rychlejší.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitivně/negativně?

Je to úspora času, když si kupuji jízdenku, tak nemusím do předprodeje, přijde mi SMS nebo e-mail. Negativa mne nenapadají. Využívám to často a nemám s tím žádné problémy ani negativní zkušenosti.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Hlavně si dávám pozor, abych správně napsala číslo účtu a kódy.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Platí převážně z mobilu, platím z domova a dávám si pozor na čísla, a aby mi do toho nikdo nekoukal.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Heslo, PINy, čísla kódů, které mi přijdou.

A slyšela jste někdy o otisku prstu nebo skenu obličeje?

Nabízeli mi to syn, protože to používá, ale já o to zájem nemám.

24. Setkala jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Nesetkala.

25. Jak byste v takovém případě postupovala?

Asi bych zablokovala kartu, zavolala do Spořitelny, asi bych taky zavolala policii.

Ještě doplňující otázka. Slyšela jste někdy o telefonickém bankovníctví?

Asi ne.

Pan Filip, nar. 1958

1. Jak často používáš internet?

Denně, několik hodin

2. Naučil ses používat internet sám, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Jsem internetový samouk.

3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?

Vlastně ze sdělovacích prostředků a ze samotného internetu. Varovné emaily a zprávy.

4. Využil jsi někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Nikdy.

5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?

Ve své podstatě antivirový program, který hlídá čistotu přijímaných dat. Neklikám na nedoporučené weby, které mi indikuje prohlížeč, nebo antivirový program.

6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?

Protože jsem stále pracovně aktivní, tak objednávám dvakrát do týdne. Samotné vyhledávání informací, které potřebuju ke své činnosti, tak to denně.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?

Spotřební materiál pro elektro, zabezpečovací zařízení. Nic jiného neřeším, soukromě si objednávám sporadicky, a když, tak třeba lístky na koncert, ale to je tak jednou za 5 let.

8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíš?

Ovlivňuje mě nabídka zboží a cena. Nakupuju jen v ověřených obchodech, takže nic jiného neřeším.

9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?

Reference na internetu. Pak se taky podívám, odkud je, to znamená kdo je provozovatel a z jakého je regionu. Pak se dá odhadnout, v jaké kvalitě prodává.

10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Rozlišuju to, při prvním nákupu nedělám platbu předem, což si u těch prověřených troufnu.

11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Tak to úplně nevím. Žádné věci, které by mě hned zaujaly při návštěvě, mě nenapadají. Vlastně jen to, co už jsem říkal, takže reference. Jinak nic nezjišťuju a moc se tím netrápím.

12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Nemám.

13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?

Asi standardní cestou oznámení na policii.

14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?

Přes internet platím kartou přes platební bránu a to sporadicky.

A co třeba bankovní převod?

Pokud jsou myšlené finanční transakce přes nějakou aplikaci banky, tak pravidelně.

15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Využívám obojí. Preferuju mobilní telefon, protože je to snazší.

16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?

Přes aplikaci banky, kde mám účet. Pak se dá platit přes platební brány, ale to nevyužívám. A pak kartou, kterou už taky třeba někde mám zaregistrovanou.

17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využil?

Převodní příkaz a kartu.

Znáš rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

Neznám.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?

Převodní příkaz, karta a pak když si nejsem jistý, tak dobírkou.

19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?

Podle toho, jak rychle potřebuju zboží obdržet. Když na to nespěchám, tak převodním příkazem, ale když to potřebuji rychle, tak kartou, protože to je online hned zaplacené. A když mám nějaké pochybnosti, tak dobírkou.

20. Jak celkově vnímáš online platby pozitivně/negativně?

Pozitivní je to, že nikam nemusím chodit a můžu to provést z počítače nebo mobilu ze svého pohodlí. Nic negativního mě nenapadá.

21. Na co si při online platbě dáváš pozor?

Abych správně vyplnil číslo karty, abych správně zadal číslo účtu a variabilní symbol. Na zabezpečení převodu si pozor nedávám, to už mají zabezpečené poskytovatelé, např. banka.

22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?

Rozhodně jí provádím v soukromí tak, aby mě nikdo nesledoval, a neřval se, co zadávám.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?

Kromě toho, že se uvádí nějaké speciální číslo karty, tak asi nevím. Vlastně na kartě to číslo vzadu a pak potvrzení od banky jako další kód (3D Secure).

A například v internetovém bankovníctví?

Heslo, login, potom další heslo a potvrzovací kód od banky. Jestli j něco dalšího, tak mi tom musí někdo říct, sám nic dalšího nehledám.

A znáš nějaké další možnosti, jako třeba otisk prstu, sken obličeje?

To možná je, ale já to nevyžívám a nějak jsem to nikde sám nezjišťoval. Ale už jsem o tom asi někdy slyšel.

24. Setkal ses tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ne.

25. Jak bys v takovém případě postupoval?

Myslím si, že bych měl zablokovat účet, o který se jedná, a měl bych to nahlásit policii.

Paní Gabriela, nar. 1955

1. Jak často používáš internet?

Dá se říct, že denně.

2. Naučila ses používat internet sama, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Částečně sama a částečně s pomocí rodinných příslušníků, kamarádů a známých.

3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?

Od rodinných příslušníků, kteří mi pomáhali s internetem

4. Využila jsi někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány?

Ne.

A měla bys o něco takového zájem?

Ne, nepotřebuji to.

5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?

Nechodím na stránky, které jsou z mého pohledu nějakým způsobem zavádějící, nebo nebezpečné. Nejdu na stránky, které mi nejsou úplně jasné.

6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?

To se nedá říct, podle toho, jakou mám potřebu se podívat, co je kde nového. V podstatě asi každý den, když jsem na internetu, tak prohledám mě známé e-shopy, co je na nich nového.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?

To jsou především oděvy. Pak také zážitkový portál, dárky k Vánocům, ložní prádlo, takže vybavení domácnosti. Potom také někdy hračky. Elektroniku nenakupuji.

A třeba potraviny?

Tak to mě teď hodně zajímá, mám to v plánu. Zjistit, jak je to s Košíkem, Rohlíkem, Bedýnkou, tak je nabídka zeleniny zajímavá. Zajímá mě to na doporučení syna.

8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíš?

Když je tam zboží, které je abnormálně za nízkou cenu, a ještě jsou k tomu nějaké bonusy, tak tomu já nedůvěřuji, nevěřím tomu a bojím se, že bych pak to svoje zboží neobdržela. Pokud se mi stránky vizuálně nelíbí, tak do nich vůbec nebudu vstupovat. Nebo když mě někdo na ten e-shop negativně upozorní, a také má negativní zkušenosti. V podstatě tedy negativní recenze.

9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?

XXX

10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Asi ne, jestli se rozhodnu, že v něm nakoupím, tak to udělám a nedělám rozdíly. Ale mám převážně své ověřené e-shopy, ve kterých nakupuji, takže nemám potřebu navštěvovat jiné, pro mě nové, e-shopy. Jinak jsem ale důvěřivá, pokud se rozhodnu, že tam nakoupím, tak to prostě udělám.

11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Jsou to pro mě především zavádějící, nesmyslně nízké ceny. Pak si celkově prohlídnu všechno zboží, nebo si nechám čas na rozmyšlenou, a když to chci, tak to prostě risknu. Možná také v případě, že po mě e-shop chce nesmyslně detailní informace, tak pak mi to přijde podezřelé a naopak o nich se nic ze stránek nedozvím. Takže pokud na stránkách nemají svoje informace, tak tam nenakupím.

Takže teď jsi vlastně odpověděla na otázku č. 9, že? Nakonec si o e-shopu nějaké informace přeci jen zjišťuješ, je to tak?

No tak to asi ano, zajímají mě informace o nich. Jestli je mají na stránkách a co v nich je. Ale asi nic víc.

12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?

Jedině přes internet, přes informace o e-shopu udělat dotaz třeba na justici.cz, co tam o nich je. Asi bych nikam nic nahlásit nešla, např. na policii, protože si myslím, že je to ztracená věc. Asi bych si řekla, že jsem blbě nalítla a asi bych informovala svoje kamarády a známé, aby se jim to také nestalo.

14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?

Služby platím pravidelně, veškeré poplatky, složenky, mimořádné platby, platby spojené s bydlením, takže každý měsíc.

15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Oboje a momentálně preferuji mobilní telefon.

A co třeba telefonní bankovníctví, o tom něco víš?

Telefonní bankovníctví asi znám, ale nepoužívám.

16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?

Platba předem přes telefon z účtu, takže bankovní převod. Potom také kartou, nebo na dobírku.

Říká ti něco PayPal nebo elektronická peněženka?

Ne.

17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využila?

Kartou a příkazem.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?

Bankovní převod. Možná dobírka nebo karta.

19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?

Podle toho, co mi nabídnou, ale asi bych upřednostnila dobírku. U e-shopu, který je ověřený, tak bych zaplatila asi i převodem nebo kartou.

20. Jak celkově vnímáš online platby pozitivně/negativně?

Je to pohodlné, bez starostí, nemusím mít v ruce peníze, je to rychlé.

21. Na co si při online platbě dáváš pozor?

Na zachování nějakého diskrétního prostoru a dát si pozor na PIN, vstupní kód nebo heslo.

22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?

Většinou to dělám z bezpečí domova, dávám si pozor, aby mi nikdo nekoukal přes rameno, zachovávám diskrétní a bezpečné místo.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?

PINy, kódy, nepůjčuji nikomu kartu.

A slyšela jsi někdy o nějakém dalším zabezpečení, jako je třeba otisk prstu, sken obličeje apod.?

Slyšela, ale nepoužívám to. Třeba vím, že se dá platit chytrými hodinkami.

24. Setkala ses s tím, že by někdo zneužil tvůj bankovní účet nebo platební kartu?

Ne.

25. Jak bys v takovém případě postupovala?

Okamžitě bych zavolala, kontaktovala mojí banku.

Pan Hynek, nar. 1957

1. Jak často používáte internet?

Prakticky denně.

2. Naučil jste se používat internet sám, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Z větší míry sám. V rámci rodiny jen nějaké konzultace.

3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?

Totéž, žádné jiné informace, než co se dá zjistit z veřejných zdrojů nebo běžně dostupných informací, třeba na internetu. Vysloveně cíleně to nevyhledávám, jestli někde vidím nějaký nadpis nebo článek, tak si to přečtu.

4. Využil jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Ne. Teď mám předepsaný kurz v zaměstnání, ale jinak nic.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

Jako bezpečnostní opatření vnímám už to, že používám jen svůj počítač a využívám síť, kterým se dá věřit, to znamená doma, nebo v zaměstnání. Pro nějakou komunikaci, na které mi záleží, nepoužívám veřejně dostupné síť. Neklikám na každou stránku, ale nevím, jaká kritéria bych měl sledovat, než na stránku kliknu.

A například nějaký antivirus nebo jiné zabezpečení používáte?

To mám i na svém počítači. Také si dávám pozor, aby stránka byla zabezpečená „zámečkem“.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

To je celkem výjimečně. Já moc intenzivně nenakupuji. Vysloveně vyhledávání dodavatele s nabídkou nějakého zboží vyhledávám zcela výjimečně. Vyhledávám pouze cíleně tak asi 1-2x do roka.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

Samozřejmě mám několik pravidelných měsíčních plateb, komunikace, elektřinu, několikrát do roka pojištění. Potom nepravidelně knihy. Objednám jí přes internet a zaplatím pak při osobním vyzvednutí. Občas něco z elektroniky.

A například obchody s potravinami?

Ne.

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíte?

Já jsem od přírody skeptický, takže používám jen známé velké řetězce, jako např. Datart a pojišťovny. Rozhodně jsem nikdy nenakoupil nic v zahraničí. Nevím, jak bych postupoval v případě, že by mě moc zaujala nabídka od nějakého neznámého prodejce. Do toho bych ale asi nešel. Pokud ho vůbec neznám a není to žádný známý obchodník.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Máme vyhledávače, kde se dají najít recenze. V rodině máme jiné osoby, které rozhodují o nakupování, já sám pro sebe moc často nenakupuji, to by musela být mimořádně výhodná nabídka, abych se vůbec začal zabývat sháněním informací o někom, koho bych neznal.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Jestliže vycházíme z toho, že je to instituce, které důvěřuji a nemám o ní pochybnosti, tak se minimálně seznamuji s podmínkami, za kterých prodej probíhá. Vždy se snažím zboží si vyzvednout, jestli je tedy možnost si to nechat někam poslat a vyzvednout. Jestli je to něco, co odnesu v ruce, tak si to raději vyzvednu. Pak je tu možnost platit kartou a asi by mne zarazilo, kdyby bylo v podmínkách, že je potřeba to při převzetí zaplatit v hotovosti. Potom moc nevěřím poště, takže asi ta poštovní přeprava. Jelikož opravdu nakupuji jen v prověřených obchodech, tak nemám problém platit předem nebo kartou. Rozhodně bych měl silné zábrany nakupovat v zahraničí i z hlediska případných reklamací.

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

To souvisí třeba i s případnou reklamací, chtěl bych informaci o tom, co můžu dělat s vadným nebo nevyhovujícím zbožím, chtěl bych pevné místo, kam bych mohl zajít a vyřídit to. To by vlastně mohl být i důvod, proč tam nenakoupím. Určitě čtu podmínky. Nic jiného si v žádných dalších zdrojích nezjišťuji.

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Domnívám se, že takovou situaci už vylučuje můj přístup, že bych nenakoupil nikde, kde potom nemůžu někam přijít a vyřídit to. Možná ohledně placení kartou je to možná ošetřené v bance nějakým pojištěním, ale to úplně nevím.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Tak 10x měsíčně, možná i víc. Všechno, co člověk platí. Žádná složenka.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Všechno přes počítač, mobilní bankovníctví nechci.

Slyšel jste o telefonním bankovníctví?

Možná to moje banka má, ale já v tom nevidím žádný efekt.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Tak už mě napadá kromě karty a převodu přes účet jen inkaso.

Např. PayPal nebo jiná forma elektronické peněženky, slyšel jste o tom?

Vím, že to existuje, ale nepoužívám to.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využil?

Platba kartou a převodem přes účet, inkaso, SIPO.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Tak napůl karta a příkaz. Možná nepatrně víc je převodních příkazů.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Přednost vždycky dávám platbě kartou, mám kreditku a dávám si pozor, abych všechno platil v termínu. Přijde mi to jednodušší.

Znáte rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

Ano.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitivně/negativně?

Když si vzpomenu, jaký byl vždycky problém se složenkami na poště, tak mám jednoznačně pozitivní pocity, takže úspora času. Jednou ročně, když si kupuju kupon, tak nemusím nikam jít, všechno vyřeším najednou na místě. A jednoznačně pozitivně hodnotím, že u sebe nemusím nosit prakticky žádné peníze, takže je to i otázka bezpečí. Nemám špatné zkušenosti, takže negativa asi žádná.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Při první platbě si dávám pozor na to, abych použil správné číslo účtu, pokud to jde, tak ho raději odněkud překopíruji. Některé instituce si ukládám do oblíbených položek. Pak už tam žádné riziko při platbě kartou i převodem už ani nejsou. Při platbě kartou vlastně jen zadám číslo karty a nic jiného.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Zabezpečuji to tím, že nepoužívám cizí počítače. Možná ještě jedna věc, že mám nastavené limity na kartě, denní i měsíční.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Kromě PIN mě nic nenapadá. Tedy vlastně při platbě přes účet si banka nechá potvrdit, že je účet důvěryhodný. Označím účet, že ho již není při další platbě potřeba ověřovat. Jinak poprvé banka posílá potvrzovací kód. Vlastně totéž je to u karty, že banka posílá ověřovací kód, i když je to platba za pár korun.

A například otisk prstu nebo sken obličeje, slyšel jste o tom?

Slyšel jsem o tom, ale já mám starý tlačítkový telefon.

24. Setkal jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ne

25. Jak byste v takovém případě postupoval?

Otázka je, z jakého důvodu. Jediné, co mě napadá, jak se bránit, že by za to ručila banka. Asi se nejdříve obrátím na banku a budu zjišťovat informace o tom, co, jak a proč se stalo. Jinak i asi nejsem jistý, ale asi bych měl jít na policii.

Máte nějaké doplňující otázky, nebo připomínky?

Snažím se využívat všechny možnosti, které nabízí banka, ale to mobilní bankovníctví mne asi nezajímá. Nákupy potravin mě taky moc nezajímají, raději si nakoupím sám, snad jen, kdyby to bylo nějak abnormálně objemné zboží jako třeba pytel brambor.

Paní Ivana, nar. 1949

1. Jak často používáš internet?

Denně.

2. Naučila ses používat internet sama, nebo ti s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

V zásadě pracovně sama. V rámci zaměstnání, začala jsem s tím v roce 1991 až 1992 v zaměstnání. Žádné kurzy jsem neabsolvovala, spíš metoda pokus omyl. Doma s pomocí syna a manžela.

3. Odkud (od koho) víš, jak se na internetu bezpečně chovat?

Od synů a od manžela a to, co v práci na tohle téma chodí. V minulosti jsem měla zkušenost s tím, že jsem díky CD z firmy zavírala počítač v práci, bylo to dost

nepříjemné. V bankovníctví i v práci dostávám na toto téma mnoho informací, nic nepodceňuji. Sama si nic nezjišťuju.

4. Využila jsi někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Ne, zatím nic. Teď bude v práci kurz, ale jinak zatím nic.

5. Co při používání internetu dodržuješ, aby to bylo bezpečné?

Chráním si hesla a neotvírám žádnou poštu, která je nějak podezřelá. Na internetu moc nebrouzdám, to, na co se dívám, by mělo být bezpečné, jinak se nedívám.

6. Jak často vyhledáváš na internetu zboží nebo služby?

Služby, cestovky, s tím jsem velmi spokojená, kompletně to můžu vyřídit z domova a to je tak 2x do roka. Potom nakupuji na Alze, v knihkupectví, vstupenky do divadla, lázeňské služby a to je tak 3-4x do roka.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupuješ (tematicky)?

To už jsem řekla v předchozí odpovědi. Nenakupuji tam, kde je to extrémně levné.

8. Co by tě vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíš?

Extrémně nízká cena. Jinak to moc neřeším, nechávám to na snachách.

9. Jaké a kde si zjišťuješ informace o e-shopu, než v něm nakoupíš/zaplatíš?

Třeba o Invii vím, že je solidní a jinde zájezdy nekupuji, zkoušela jsem německou firmu (cestovní kancelář/agentura), o které si také myslím, že jsou solidní, ale o ní jsem si údaje ověřovala, nebo spíš jsem zjišťovala její recenze na internetu.

10. Chováš se jinak, když nakupuješ v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máš prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Když to mám už ověřené, tak nic neřeším. Nakupuji jen tam, kde je to prověřené, nebo mám od někoho informace, že je to dobré, tak se chovám asi stále stejně. Jinde nenakupuju.

11. Podle čeho můžeš poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Nevím, neřeším to. Možná jen ty nízké ceny, nebo se hodně vnucují, nebo slibují nesmysly.

12. Máš zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžeš bránit?

Pravděpodobně ano, ale je to na dlouhé lokte a není to k ničemu. Prostě to neřeším, raději nikam nelézt, kde to neznám. Když to vidím v televizi, tak je daleko lepší to neřešit. Pokud lezu tam, kde je to podezřelé, tak je to moje blbost a nebudu s tím ztrácet čas.

14. Jak často platíš přes internet zboží nebo služby?

Přes internet všechny trvalé platby, služby mám nastavené trvalými platbami. Jinak mimo pravidelné platby zboží nebo služby cca 3-4x do roka.

15. Používáš pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Počítač i mobilní telefon. Použití je vyrovnané.

16. Jakým způsobem můžeš zaplatit online a co k tomu potřebuješ (všeobecná teorie)?

Vybírám si možnost internetové platby, takže platebním příkazem. Samozřejmě mám ještě povědomí o platbě kartou.

- A slyšela jsi někdy o elektronické peněžence, nebo třeba službě PayPal?**
PayPal mi něco říká, ale nezajímá mne to.
- 17. Jaké způsoby placení přes internet jsi již někdy využila?**
Platební příkaz.
- 18. Jaký způsob platby nejčastěji používáš?**
Platební příkaz.
- 19. Podle čeho se rozhoduješ, jakým způsobem zaplatíš (jaký způsob platby upřednostníš)?**
Platím jen příkazem, tak se nemám o čem rozhodovat.
- 20. Jak celkově vnímáš online platby pozitiva/negativa?**
Jediné, co mi vadí, že v tom internetovém bankovníctví si o mě slyší všechny údaje, mají dokonalý přehled co, kde a jak nakupuju. Ale zase jsem ráda, že nemusím chodit s hotovostí a nemusím se bát, že mě někdo okrade. Já vlastně fyzické peníze vůbec nepotřebuju.
- 21. Na co si při online platbě dáváš pozor?**
Samozřejmě zakrývám PIN, aby nebyl vidět, aby mi nikdo nestál za zády, když platím, nemám PIN uvedený na kartě. Jinak důvěřuji, že systém je zabezpečený, jen si dávám pozor, abych zadala správně kódy, které mi pošlou. Z cizího počítače bych platby neřešila vůbec.
- 22. Co (jak se budeš při platbě chovat) děláš pro to, aby byla tvoje online platba bezpečná?**
To už jsem řekla v předchozí otázce.
- 23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáš?**
Heslo, pak mám ještě datum narození, potom jméno a ještě kód, který mi pošlou přes mobil.
Znáš i jiné možnosti zabezpečení, např. otisk prstu nebo sken obličeje?
To tady u toho ani snad nejde, ale vím, že syn má počítač zabezpečený skenem obličeje, ale o otisku prstu vůbec nevím.
- 24. Setkala ses tím, že by někdo zneužil tvůj bankovní účet nebo platební kartu?**
Ne.
- 25. Jak bys v takovém případě postupovala?**
Mám v peněžence informace, kde to mám zablokovat. Obrátila bych se tedy na banku a policii.

Paní Jitka, nar. 1958

- 1. Jak často používáte internet?**
Denně, vlastně několikrát denně.
- 2. Naučila jste se používat internet sama, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?**
Pomohl mi syn, ale jinak asi sama metodou pokus omyl. Případně mi radí kamarádi a rodina.
- 3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?**
U mě převažuje pud sebezáchovy, potom varování z televize, emailů, někdy syn. Ale sama si nic nevyhledávám, jen to, co mi přijde.

4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Ne.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

Neotevírám nic, co se mi nezdá a přijde mi to podezřelé. Jakmile se mi ta stránka na něco zeptá a chce něco povolit, tak už na ní nejdu, mám problémy i s povolením souborů cookies.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

Když něco potřebuji, třeba teď v době koronaviru mnohem častěji, pořád jsem něco vyhledávala, určitě každý měsíc několikrát.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

Spotřební zboží, na mall.cz a alza.cz. Potom ubytování přes booking.com.

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakupíte?

Určitě špatné recenze, ale když mě něco hodně zajímá, tak se na ně ani občas vůbec nepodívám a nakoupím bez jakékoli kontroly. Pokud se mi obchod vizuálně líbí, tak nic jiného neřeším.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Vlastně mě zajímají jen recenze, a tím, že nakupuji jen v těch notoricky známých obchodech, tak nic vlastně vůbec neřeším. Případně to konzultuji s rodinou.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Při prvním nákupu jsem velice opatrná, určitě chci platit až při převzetí. Při dalších nákupech už klidně zaplatím předem.

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Asi nevím, do těch neznámých se snažím vůbec nechodit.

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Ne.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Asi bych to nevěděla, musela bych se zeptat v rodině. Do nějakého soudního sporu bych se asi pouštět nechtěla, možná jen kdyby se jednalo o nějakou velkou sumu.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Přes internetové bankovníctví platím často a to každý měsíc.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Jen mobilní telefon.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Kartou, dobírkou, jinak mě nic nenapadne.

Slyšela jste někdy o PayPal nebo elektronické peněžence?

O tom nic nevím.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využila?

Příkazem, někdy kartou.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Převodní příkaz.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

XXX

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitiva/negativa?

Jsem s tím celkově spokojená, neplatím za složenky, udělám to všechno v klidu z domova.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Abych to dobře napsala, a pořádně si kontroluju údaje, které jsem pak zadala.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Musím mít na to hlavně klid, musím si vzít brýle, abych zadala správná data.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Hesla, PINy.

Slyšela jste třeba o možnosti otisku prstu nebo sken obličeje?

Vím o tom, ale nepoužívám to.

24. Setkala jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ano, ukradli nám kartu a vybrali účet. Policie ještě nevěřila, že jsou na bankomatech čtečky.

25. Jak byste v takovém případě postupovala?

Volali jsme policii a kontaktovali banku. Nikoho nechytily a nic se pak už nedělo.

Ještě doplňující otázka. Znáte rozdíl mezi debetní a kreditní kartou?

Že můžu jít do mínusu nebo tak nějak. Jinak asi nic konkrétního nevím

Paní Kamila, nar. 1950

1. Jak často používáte internet?

Denně, v zaměstnání i doma.

2. Naučila jste se používat internet sama, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?

Jsem takový samouk, nebo v zaměstnání kolegyně, doma rodina, když už bych nevěděla, ale existuje spousta návodů.

3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?

Většinou mě upozorní manžel, že by mohlo dojít k nějakému střetu. Tchýně měla špatné zkušenosti s nákupem, potom jsme jí pomáhali, jak z toho ven, tak si na to dáváme pozor, jsme opatrní. Nejsem na internetu na takové úrovni, abych si musela zjišťovat nějaké další informace.

4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.

Ne.

5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?

Neotevírám stránky, které jsou podle mě podezřelé, spíš nějaké zpravodajství nebo obchod Mall, který je známý, prostě tak nějak pocitově.

6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?

Teď v době koronaviru jsem hodně objednávala zboží, mám dobré zkušenosti i s objednáváním jídla, takže jsem nemusela chodit do obchodu. Ty potraviny až

ted', protože se mi to zdálo dřív moc drahé, ale zjistila jsem, že to vlastně tak není. Určitě ale každý měsíc vyhledávám různé informace, třeba o pojištění, které mají děti, já sama komunikuji s bankou přes internet.

7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?

Potraviny, oblečení (šaty, plavky), ve Slevomatu hledám levnější nabídky do restaurací, dovolené (Booking.com).

8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakoupíte?

Bohužel poslední dobou odcházím od e-shopu, který má zboží jen přes poštu. Když už nakupuji, tak přes známé obchody. Jinak asi nic neřeším.

9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?

Právě, že využívám jen známé e-shopy, o kterých se ví, že fungují, tak to celkem neřeším.

10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?

Měla jsem zkušenosti s Tescem, tam jsem si občas nechala něco dovézt. Ted' jsem si vybrala Košík a poprvé jsem čekala, jaké zboží dovezou, aby to bylo všechno v pořádku a bylo, takže jsem u něj zůstala. Když vyšel první nákup úžasně, tak už jsem dělala i další nákupy.

11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?

Nevím.

12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?

Trochu ano, s tchýní ohledně nákupu zboží Zepter. Nakonec policie i právníci tvrdili, že to musíme zaplatit. Ted' jsem nakoupila v Číně zboží, obchod, který je i v české verzi, ale tím, že to bylo v angličtině, tak jsem si nevšimla, že místo sady pastelek mi přišla jen jedna. Objednávala jsem podle obrázku, kde byla celá sada a nakonec přišla jen jedna, prostě jsem se napálila.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Předat to policii a právníkům.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Ted' právě dost, přes internet všechno, co potřebuju zaplatit, také složenky, nebo nákup. Takže třeba také každý týden.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Jen počítač, mobilnímu bankovníctví nedůvěřuji.

Znáte telefonické bankovníctví?

O telefonickém bankovníctví jsem slyšela, ale nezajímá mě to.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Viděla jsem, že lidi běhají s telefonem a přikládají nějaký klíč (to je ale v obchodě). Potom tedy z bankovního účtu nebo z kreditní karty.

A o PayPal nebo elektronické peněženice jste slyšela?

Ne, neznám, i když vlastně něco jsem možná slyšela, ale nezajímám se o to.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využila?

Pořídila jsem si internetovou kartu a cokoli platím, tak platím touto kartou, abych neplatila kartou, kterou mám k účtu. Nebo někdy na dobírku. Někdy také bankovním převodem.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Asi nejraději používám kartu, kterou mám jenom pro placení na internetu a kterou si vždycky z účtu dobiju a platím tak vlastně mimo účet. Mám nabitou kartu a můžu jít jen do jejího limitu

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Kdybych si nebyla jistá, jestli je e-shop v pořádku, tak si to nechám poslat na dobírku, při převzetí.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitivně/negativně?

Já úžasně, protože všechno si vyřídím doma v klidu. Když přijdu do banky, tak s tím mám problém, protože oni začnou s těmi svými obraty a já jim pak nerozumím. Je to v klidu doma, manžel mi může poradit, když něčemu nerozumím. Baví mě také pocit většího bezpečí, že mám možnost si kdykoli vybrat, nebo mít prostě nějakou rezervu, ke které se kdykoli dostanu.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Doma mám zabezpečený počítač, tam nemám pocit, že bych si musela obzvlášť na něco dávat pozor. Používám počítače, které mám ověřené.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Používám jen počítače, které znám. Potom má taky spořicí účet v jiné bance, kdyby ta moje krachla.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Neznám, nevím. V bance, kterou mám a kde jsem spokojená, tam mi vždycky přijde kód, který musím použít a potom mám pocit jistoty, že to nikdo nemůže zneužít. Potom mám také nastavené limity na denní platby. Myslím, že banka to má dobře zabezpečené. Jsou to také různé kódy, že po mě chtějí heslo a já si ho nemusím pamatovat. Třeba když mi v bance vydají novou kartu s novým PINem, tak se hned děším toho, že si to nebudu pamatovat.

A například když platíte kartou?

Ano, tam vlastně zadávám číslo karty, platnost, potom takové kódové čísílko a potom mi banka pošle ještě schválení té platby (3D Secure).

Víte například o otisku prstu nebo skenu obličeje?

Ano, telefon bych mohla být zabezpečený otiskem prstu, ale já se toho bojím, že kdybych se třeba řízla, tak bych se tam nemohla dostat. Nebo si nebudu pamatovat, který prst jsem tam dala. Je to prostě pro mne nápor, že bych třeba nezačala někde zmatkovat, když mám několik karet, tak si pamatovat všechna ta čísla.

24. Setkala jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Ne. Jen se mi stalo, že mi banka napsala, že z nějakého bankomatu byly stažené nějaké peníze, vyzvali mě, abych si přišla vyměnit kartu.

25. Jak byste v takovém případě postupovala?

Okamžitě informovat banku a policii.

Máte ještě nějaké otázky, nebo doplňující informace?

Mám třeba problémy s tím, že mi v bance říkají věci, kterým nerozumím. Oni se sice snaží, ale já se toho děším, že vypadám jako blbec.

Paní Lenka, nar. 1959

- 1. Jak často používáte internet?**
Často, několikrát do týdne.
- 2. Naučila jste se používat internet sama, nebo vám s tím někdo pomohl (či stále pomáhá)?**
Něco sama, něco s pomocí, dcera mi pomáhá.
- 3. Odkud (od koho) víte, jak se na internetu bezpečně chovat?**
Všechno vím od dcery, sama jsem si nikdy nic nevyhledávala.
- 4. Využila jste někdy odborné kurzy na téma prostředí internetu (orientace, bezpečnost)? Pokud ano, tak kde a kým byly pořádány.**
Ne, ani v zaměstnání ne.
- 5. Co při používání internetu dodržujete, aby to bylo bezpečné?**
Já nad tím nepřemýšlím. Víím, že tam mám antivir. Někdy si na e-shopech přečtu recenze a také mám zabezpečené bankovníctví. Kupuju antivir. Jinak prostě používám selský rozum, co se mi líbí a nelíbí.
- 6. Jak často vyhledáváte na internetu zboží nebo služby?**
Hodně často a poslední dobou čím dál častěji. Do obchodů vlastně ani moc nechodím. Bydlím na malém městě, takže si to raději objednáím na internetu.
- 7. V jakých e-shopech nejčastěji nakupujete (tematicky)?**
Oblečení, boty, teď nábytek, protože se budeme stěhovat, součástky na opravy, spotřební zboží, nebo třeba dovolenou. V poslední době kvůli karanténě i obchody s potravinami, např. Tesco.
- 8. Co by vás vedlo k tomu, že v konkrétním e-shopu raději nenakupíte?**
Když si o něm někdy ve zprávách přečtu, že není bezpečný a koukám také hodně na recenze, třeba na zboží.cz. Když recenze nejsou, jsem opatrnější, ale nakupuju jen v obchodech, které znám a jsou běžné. Když nenajdu žádné kontaktní údaje a tak podobně.
- 9. Jaké a kde si zjišťujete informace o e-shopu, než v něm nakoupíte/zaplatíte?**
Ověřuju si kontaktní údaje, které si můžu třeba ověřit např. na justici.cz, nebo když třeba něco slyším v televizi.
- 10. Chováte se jinak, když nakupujete v e-shopu poprvé, než při opakovaném nákupu (když jej už máte prověřený)? Pokud ano, tak v čem je rozdíl?**
Když nakupuju opakovaně a mám dobré zkušenosti, tak se o nic dál nezajímám a nakoupím. Poprvé zjišťuju recenze a kontakty.
A neděláte rozdíl třeba v objemu utracených peněz nebo způsobu platby?
Spíš pokud nakupuju poprvé, tak bych asi zaplatila kartou nebo na dobírku, určitě ne přes účet.
- 11. Podle čeho můžete poznat, že by se mohlo jednat o neseriózní/podvodný e-shop?**
Většinou jsem slyšela, že tam chybí kontaktní údaje, pak si nemůžete vybrat platbu, je to třeba možné jen přes účet.
- 12. Máte zkušenosti s podvodným e-shopem? V případě, že ano, tak jaké?**
Nemám.

13. Jak se v takovém případě můžete bránit?

Asi bych se obrátila na obchodní inspekci, u platby kartou jsem byla poučena, že se to do nějaké doby může stornovat. V krajním případě asi trestní oznámení, ale to asi jen, kdyby se jednalo o nějakou velkou platbu. Jelikož jsem se s tím nesetkala, tak jsem se o tom ani nepřemýšlela.

14. Jak často platíte přes internet zboží nebo služby?

Často, platím hlavně kartou a to několikrát do měsíce.

15. Používáte pro online platby počítač nebo mobilní telefon?

Počítač. Mobilní telefon takto nepoužívám.

16. Jakým způsobem můžete zaplatit online a co k tomu potřebujete (všeobecná teorie)?

Buď kartou, nebo přes bankovní účet. O žádných dalších nevím a nikdy jsem se o to nezajímala.

A například PayPal nebo elektronická peněženka, znáte tyto možnosti?

Tak PayPal ano, to znám.

17. Jaké způsoby placení přes internet jste již někdy využila?

Kartu, bankovní převod a to je asi všechno.

18. Jaký způsob platby nejčastěji používáte?

Kartu.

19. Podle čeho se rozhodujete, jakým způsobem zaplatíte (jaký způsob platby upřednostníte)?

Já upřednostňuji kartu, protože mi to přijde jednodušší a mám to více zabezpečeno a je mi to doporučováno.

20. Jak celkově vnímáte online platby pozitivně/negativně?

Nepřemýšlím nad tím, prostě mi to vyhovuje, zjednoduší mi to situaci při předání zboží, úspora času.

21. Na co si při online platbě dáváte pozor?

Abych to udělala dobře, abych tam zadala správné údaje.

22. Co (jak se budete při platbě chovat) děláte pro to, aby byla vaše online platba bezpečná?

Když už pominu to, o čem jsme mluvili, že si vybírám prověřené obchody, tak prostě uvést správné údaje. Přihlašuju se do počítače do internetového bankovníctví ještě kódy, které mi přijdou do mobilu. Používám jen vlastní počítač.

23. Jaké typy zabezpečení při platbě online znáte?

Kódy do bankovníctví, SMS s kódem. Při platbě kartou na zadní straně trojčíslí a další potvrzovací kód (3D Secure).

Slyšela jste třeba někdy o možnosti zabezpečení otiskem prstu nebo skenem obličeje?

Vlastně mám na mobilu otisk prstu, ale jinak nevím.

24. Setkala jste se tím, že by někdo zneužil váš bankovní účet nebo platební kartu?

Naštěstí ne.

25. Jak byste v takovém případě postupovala?

Pokud by někdo zneužil bankovní účet, tak bych se spojila se Spořitelnou, kde ho mám vedený, abych se dohodla na dalším postupu.