

10/2018

MAGAZÍN ZE SVĚTA PLATEBNÍCH ŘEŠENÍ

Využívejte výhody transparentní ceny!



Přehledné zaúčtování a jasné poplatky za akceptaci karet a unikátní systém vypořádání transakcí, takový model v České republice nabízí pouze KB SmartPay.

Provize, která se účtuje při platbě kartou přes terminál nebo přes internet, se skládá ze tří částí. Pojďme si je představit.

Mezibankovní poplatek, tzv. interchange fee, hradí ten, kdo poskytuje obchodníkovi platební terminál, bance, která vydala zákazníkovi platební kartu. Takže KB SmartPay platí tyto poplatky třeba České spořitelně, ČSOB, Komerční bance a dalším vydavatelům.

Poplatek karetním společenstvem, který platí poskytovatel platebního terminálu nebo platební brány pro internetové platby. Výše poplatku závisí na mnoha parametrech, například na typu použité karty (kreditní, debetní, business) a typu transakce. Takže KB SmartPay platí tyto poplatky společenstvem VISA, MasterCard, American Express a dalším.

Interní náklady poskytovatele platebního terminálu zahrnují náklady na pořízení platebního terminálu a technické infrastruktury, náklady na zpracování plateb v processingovém centru a náklady na údržbu terminálu (jeho servis či softwarovou licenci), další náklady spojené

s podporou našich zákazníků a marží nás jako poskytovatele.

Výhody Interchange ++

KB SmartPay nabízí přehledný, zcela transparentní model ceny za akceptaci platebních karet – tzv. „Interchange++“ model (někdy taky označovaný jako MIF++), který pro každou transakci vypočítá cenu podle těchto tří složek. Systém provize ve formě Interchange++ je tak výhodný pro každého obchodníka. Díky němu je cena, kterou za akceptaci karet zaplatíte, nejpřesněji určena. Navíc tento cenový model postavený tak, jak ho provozuje KB SmartPay, vám významně ulehčí každodenní párování plateb za karty a sníží nároky na kontrolu. Zároveň vám také zjednoduší plánování cash flow a celkovou administrativu spojenou s akceptací karet.

Vyúčtování formou „pre-fund“

KB SmartPay jako jediná společnost nabízí tento cenový model s vyúčtováním formou tzv. „pre-fund“. Toto zaúčtování funguje tak, že se vám na denní bázi účtuje domluvená jednotná sazba. Na konci každého měsíce pak dochází k celkovému vypořádání dle reálných nákladů a nastavené provize. Skutečné náklady na výši mezibankovních poplatků závisí na objemu, regionu vydavatele karty, typu karty a riziku.

V případě zájmu o tento způsob účtování kontaktujte obchod@kbsmartpay.cz.



Porazí na Vánoce karty hotovost?

Vážení klienti, počet vydaných karet v ČR je vyšší než počet obyvatel a počet míst, kde se dá kartou platit (platební terminály, platební brány e-shopů), přesahuje čtvrt milionu. Placení kartou je dnes u vašich zákazníků naprostým standardem a počet transakcí kartou roste o více než 10 % (porovnání 2. a 3. kvartálu 2018, statistiky SBK). Misí KB SmartPay je vám, našim klientům, zajišťovat špičkové a spolehlivé služby a zajistit, aby platby, které vaši zákazníci realizují kartou, bezpečně a včas dorazily k vám. Věříme, že se nám to daří, a těší nás, že téměř 90 % z vás hodnotí spolupráci s KB SmartPay jako profesionální a naše terminály jako spolehlivé. Nám to ale nestačí. Neustále pracujeme s vaší zpětnou vazbou a snažíme se naše služby dále vylepšovat. Přinášíme nové produkty a zjednodušujeme vyřizování provozních požadavků, abychom šetřili váš čas. V nadcházejícím období čekáme zvýšenou aktivitu zákazníků ve vašich obchodech (díky za ni). Platby kartou asi letos ještě hotovostní platby neporazí, ale i přesto – podzim a nastupující předvánoční nákupy vždy představují výrazný nárůst transakcí a provozní zátěž. Doporučuji vám proto co nejdříve dovybavit vaše provozovny a e-shopy vším, co k přijímání karet potřebujete – zajistit třeba chybějící terminály, realizovat případně požadovanou výměnu včas, proškolení personál na řešení vzniklých situací v předstihu a bez stresu. Pro všechny vaše požadavky jsem vám plně k dispozici.

Děkuji vám za celý tým KB SmartPay a přeji klidný podzim.

Sirus Zafar

generální ředitel KB SmartPay

Aktuality z KB SmartPay

Posilujeme pozice nejen v ČR. Uzávěřeli jsme strategické partnerství se společností SIX Payment Services

Strategický partner Komerční banky, společnost Worldline, který v Česku úspěšně provozuje řešení pro přijímání karet pod značkou KB SmartPay, oznámil akvizici



společnosti SIX Payment Services. Část kupní ceny uhradil Worldline finančními prostředky a část vlastními akciemi. Společnost SIX se tak stane akcionářem společnosti Worldline. Majoritní podíl nadále ovládá mateřská společnost Atos. Strategické partnerství se SIX Payments Services výrazně posiluje pozici Worldline jakožto lídra na evropském trhu a posouvá ho na první příčky na trhu plateb ve Švýcarsku, Rakousku či Lucembursku. Partnerství má významný dopad nejenom pro Worldline, kde díky sloučení dojde k nárůstu celkových tržeb o 30 %, ale zejména pro divizi Merchant Services poskytující právě služby akceptace karet. Díky akvizici přesáhnou roční tržby hranici 1 miliardy EUR.

Uzavření celého obchodu (tzv. closing) by mělo být realizováno během posledního čtvrtletí letošního roku.

Worldline obdržel nové licence a certifikace dle PSD2

V červenci obdržel Worldline od belgické centrální banky dvě nové licence spojené s PSD2, díky kterým se společnost stává oficiálním Payment Initiation Service Providerem (PISP) a Account Information Service Providerem (AISP). Tyto licence byly následně rozšířeny i do ostatních zemí v rámci Evropského hospodářského prostoru.

Účelem revidované směrnice PSD2 (Payment Services Directive) je podpořit inovaci, konkurenci a efektivnost na trhu a modernizovat služby v oblasti plateb v Evropě ve prospěch zákazníků i businessu. Jejím cílem je zejména zvýšení transparentnosti, sdílení dat, posílení práv spotřebitelů a snížení nákladů na proces platby. Tyto licence umožní společnosti Worldline posílit svou pozici jakožto hlavního poskytovatele platebních služeb

v Evropě. Jako PISP může Worldline představit a zahájit platební operace transakcemi jménem B2B i B2C zákazníků nabídkou nové platební metody se zjednodušenou uživatelskou zkušeností pro spotřebitele i obchodníky. Obě tyto licence umožní Worldline pokročit na ještě vyšší úroveň, a posílit tak zpracování plateb v Evropě poskytnutím nových služeb všem hráčům na trhu.

Další zprávy z Worldline Global

Mezi největší události prvního pololetí patří uzavření desetiletého kontraktu na zpracování transakcí pro Commerzbank a akvizice firmy Syntel ze strany společnosti Atos,



pod kterou Worldline spadá. Společnost Syntel poskytuje technologické služby s ročním obrátem 1 miliardy USD a 23 tisíci zaměstnanci. Atosu by měla přinést silnější pozici zejména na poli finančních služeb, bankovníctví a pojišťovnictví.

Zrychlujeme připsování peněz pro klienty s novými terminály

Pokud používáte nové terminály Worldline, nejspíš jste zaznamenali změnu ve zúčtování transakcí. Od září KB SmartPay zasílá platby na účty obchodníků z nového čísla účtu. Díky tomu se k těm z vás, kteří mají účet u KB, peníze dostanou o den rychleji. „Víme, že rychlost zúčtování transakcí je pro obchodníky klíčovým parametrem. Ve spolupráci s Komerční bankou jsme realizovali projekt, díky kterému všichni klienti s účtem v Komerční bance dostanou tržby připsané o jeden den dříve,“ uvádí Peter Demjanovič, výkonný ředitel KB SmartPay pro provoz.

Zúčtování transakcí, které doposud probíhalo přes účty ING banky, tak nově probíhá právě přes účty Komerční banky. Číslo účtu, ze kterého platby klientům posíláme, je 14210287/0100. Platby posíláme denně v rámci celého pracovního týdne. Změna se netýká klientů, kteří zatím používají původní terminály, to znamená převážně terminály značek Ingenico a Spire. Na dalších vylepšeních pro vás, naše klienty, dále pracujeme.

Vyřešte vaše požadavky rychle a jednoduše online

Víme, že čas je pro každého podnikatele jednou z nejdůležitějších věcí. Proto KB SmartPay nabízí svým klientům Klientskou zónu online, kde mohou zadat veškeré požadavky a dotazy jednoduše prostřednictvím webového formuláře. Každý požadavek je dle typu vyřízen co nejdříve a vy se zatím můžete bez starostí věnovat vašemu businessu. Na pobočku již kvůli změnám nemusíte.



Klientskou zónu najdete na našich webových stránkách www.kbsmartpay.cz vpravo nahoře. V sekci **Klientské žádosti** si pak jednoduše vyberete formulář, který odpovídá vašemu dotazu. Pokud byste si nebyli jisti, vždy můžete využít typ formuláře Obecný dotaz. Prostřednictvím webového formuláře můžete zažádat o ukončení předautorizační transakce, reklamaci/návrat transakce, zaslání výpisu, výměnu terminálu, změnit nastavení služeb, upravit údaje o vaší společnosti nebo nahlásit technický problém.

Webové formuláře jsou koncipovány tak, aby byly velmi jednoduše vyplnitelné a přinesly nám maximum informací, které jsou k vyřízení vašeho požadavku potřeba. Co nepotřebujeme pro vyřízení žádosti vědět, na to se vás neptáme. Pokud nepotřebujeme vaši součinnost, již vás nekontaktujeme a požadavek realizujeme. Nicméně v některých případech budeme potřebovat vaši spolupráci. Například u administrativních požadavků, jako je třeba reklamace transakce, je potřeba přiložit příslušnou účtenku. Jindy budeme potřebovat doplnit

číslo terminálu (tzv. TID, což je kombinace čísel a písmen uvedená přímo na terminálu nebo na účtence či na výpisu transakcí). Některé dokumenty vyžadují podpis, v tom případě obdržíte e-mail, který už stačí jen vytisknout, podepsat a nafotit. E-mail pak slouží i jako potvrzovací platforma. Informujeme vás na něm o stavu zpracování požadavku nebo o jeho vyřízení.

Nevíte si rady? Podívejte se na videonávod nebo do manuálu

Některé technické záležitosti zvládnete operativně vyřešit i sami a hned díky manuálům a videonávodům k terminálům, které jsme pro vás připravili v sekci **Návody a dokumenty**. Najdete tady i dokumenty jako všeobecné obchodní podmínky nebo specifikaci nabízených služeb.

Klientská linka

Pokud preferujete telefonický kontakt, můžete samozřejmě využít i naši Klientskou linku. Číslo na ní naleznete na samolepce přímo na vašem terminálu, případně volejte **228 883 241**.

Po zavolání na rozcestníku vyberete oblast, které se váš dotaz týká. Volba 1 vás přepojí na operátora, se kterým můžete řešit technické dotazy jako nastavení terminálu, technické potíže s terminálem, výpadky, anebo dotazy ohledně jeho doručení, pokud jste si terminál právě objednali. Volba 2 je určena dotazům k transakcím, jako je vyúčtování nebo fakturace za služby. Volba 3 zastřešuje obchodní dotazy typu aktivace nové služby.



A pokud nám chcete poslat dotaz e-mailem, můžete nás vždy kontaktovat na podpora@kbsmartpay.cz.



Ceny v korunách, platby v eurech, dolarech, librách nebo třeba forintech

Pokud mezi vaše zákazníky patří turisté, pravděpodobně jste se již naučili pár frází v jejich řeči. A jelikož nabízíme chytré placení, naučili jsme to samé i naše terminály. Vaši zákazníci si tak budou připadat jako doma.

Koruna je pro zahraniční zákazníky obvykle velkou neznámou. Nevědí, zda je uvedená částka málo nebo moc. Služba DCC (Dynamic Current Conversion) od KB SmartPay umožňuje turistům zaplatit v měně, kterou znají.

„Pokud se zákazník rozhodne tuto službu na terminálu využít, zaplatí částku přepočtenou na měnu jeho karty a vy jako obchodník dostanete z každé této platby zpět domluvené procento. Je to váš extra výnos. Zákazníkovi zároveň přinášíte zvýšený komfort,“ vysvětluje Miloslav Bouček, obchodní ředitel pro korporátní klientelu z KB SmartPay.

Propočet platby služby DCC na domácí měnu podporuje 16 měn, a to na nejrozšířenějších typech platebních karet, jimiž jsou MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron a VPay. Terminál nejenže dokáže přijmout cizí měny, ale v průběhu transakce se zákazníkem komunikuje v jeho řeči.

„Zkušenosti KB SmartPay ukazují, že DCC dnes využívá až 40 % zahraničních zákazníků, kteří nakupují u našich klientů,“ potvrzuje Bouček.

Na oběd s elektronickou stravenkou



V Česku využívá stravenky na jídlo zhruba 1,3 milionu obyvatel, což je bezmála každý třetí zaměstnanec. Lidé jejich prostřednictvím ročně utratí 15 miliard korun. Přes 40 procent uživatelů platí stravenkami v obchodech a restauracích dvakrát až třikrát týdně a pětina dokonce každý den. Čím dál tím víc se uplatňují stravenky v podobě elektronické karty.

v případě ztráty. To je něco, co trápí skoro polovinu uživatelů papírových stravenek. Úplně odpadají problémy s vrácením hotovosti na stravenky. To je nepříjemností, která je trnem v oku 71 % uživatelů papírových stravenek. Příjemné také je, že zůstatek na kartě u některých programů stravenkových karet nikdy nepropadá. Karty také odstraňují slabiny papírových stravenek pro obchodníky. Těm vadí náklady spojené s přijímáním tradičních

Hustá akceptační síť

Lidé si zvykají na komfort, který jim elektronické stravenky přinášejí. Čím dál více míst totiž možnost zaplatit touto cestou nabízí. Elektronickou Naší stravenkou lze kromě zapojených restaurací, jako je například Potrefená husa, Kolkovna, Pizza Colosseum, Country Life, Subway, Burger King, Pizza Hut nebo KFC, zaplatit také v provozovnách obchodních řetězců Lidl a Kaufland. Další velmi zajímavé stravenkové řešení,



Vývoj jde jednoznačně směrem k širšímu využívání stravenek na kartách. Podle informací z průzkumu společnosti Mastercard téměř desetina z lidí, kteří stravenky využívají, již platí bezkontaktní formou stravenkové karty. Minimálně polovina uživatelů zaměstnaneckých papírových stravenek by prý okamžitě uvítala možnost používat je ve formě platební karty.

„Na stravenky nevracíme“

Stravenky na kartách odstraňují stávající nedostatky papírových kupónů a zjednodušují související procesy. Všechny stravenky jsou například na jedné kartě, což výrazně méně zatěžuje peněženky uživatelů a také umožňuje kartu jednoduše zablokovat

stravenek a byrokracie spojená s uzavíráním smlouvy. Jeden z projektů vzniklých ve spolupráci s Mastercard, karta Naše stravenka, to řeší a nabízí velmi výhodné podmínky s náklady jen 2,5 procenta nad rámec běžných platebních karet. Stačí platební terminál akceptující karty Mastercard a vše můžete vyřešit online během několika málo minut. Velkou výhodou je také to, že vám odpadá veškerá administrativa. Peníze máte k dispozici stejně rychle jako u běžných platebních karet a vyúčtování poplatků probíhá tak, jak jste zvyklí. Zajímavým faktem hovořícím pro přijímání stravenkových karet je také to, že každý druhý zákazník udělá kvůli stravence ve formě platební karty vyšší útratu.

na kterém spolupracuje společnost Mastercard s firmou Edenred, je Ticket Restaurant. Tyto platební stravenkové karty nabízejí nejširší akceptační síť v České republice. Ticket Restaurant přijímají na tisícovkách míst, třeba v řetězcích Albert, Tesco, Coop nebo Penny, či v sítích Starbucks, Costa Coffee, Frutissimo a Bageterie Boulevard, anebo na portálu damejidlo.cz. Edenred je současně na špičce z pohledu inovací a je první elektronickou stravenkou v České republice, která umožňuje svým uživatelům platby prostřednictvím mobilního telefonu na základě řešení Google Pay.



Jde to i bez papíru



ZJEDNODUŠTE ŽIVOT FIRMĚ I ZAMĚSTNANCŮM

se stravenkovou kartou Naše stravenka

Pro firmy

- nulová provize od zaměstnavatelů
- jednoduchý způsob objednávání karet i administrace
- odpadá složité rozdávání papírových stravenek

Pro zaměstnance

- zůstatek na kartě má neomezenou platnost
- možnost platit v restauracích a prodejnách Lidl a Kaufland
- útrata až 1 600 Kč za den

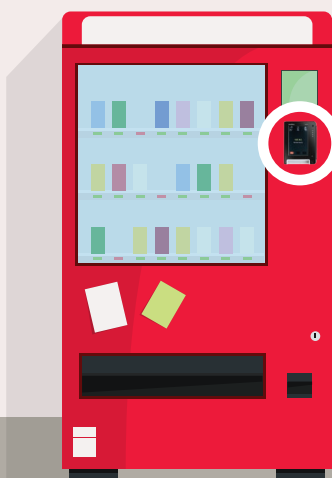
Objednávejte na: **800 115 435** (Po - pá, 8-18) nebo na **info@nasestravenka.cz**

www.nasestravenka.cz

Bezobslužný terminál VALINA

Unikát na českém trhu

- Terminál, který **nepotřebuje obsluhu**
- Ideální řešení **pro kiosky, prodejní či parkovací automaty, čerpací stanice** aj.
- Zcela revoluční řešení na bázi Androidu – **umí víc než jen platby**
- **Unikátní řešení bez nutnosti klávesnice** – zákazník může provést nejen platbu a zadat PIN, ale také vybrat produkty **přímo na displeji**
- **Podpora všech forem elektronických plateb**



**Uvažujete, jak zefektivnit váš provoz?
Vymyslíme vám řešení na míru.**

228 883 241
corp-sales@kbsmartpay.cz
www.kbsmartpay.cz

Terminál VALINA™

- Dotyková obrazovka pro zadání PIN
- Vysoce odolný proti vodě, prachu a poškození (certifikace IK 09 a IP 65)
- Jednoduchá integrace díky standardu EVA
- PCI PTS 4× certifikace
- Zabezpečení procesoru ARM TrustZone
- Podpora doplňkových služeb (NFC, couponing, virtuální peněženky)

Už i na úřadech se dá platit kartou

Každou minutu se v ČR uskuteční více než 400 různých plateb prostřednictvím platební karty. Některé z nich jsou třeba poplatky za úřední razítko, přihlášení psa nebo placení pokuty za rychlou jízdu. Platební terminály už dorazily i na radnice a další úřady a jsou občany velice vítané.

Stovky měst a obcí v České republice už díky KB SmartPay akceptují karty. Města tak umožňují občanům hradit běžné správní poplatky bezhotovostně. Pod magistráty navíc spadají různé příspěvkové organizace či podniky zřízené městem, i ty mohou využívat naše platební řešení. Pro placení různých správních poplatků může být zajímavá i možnost nabízet placení přes internet, KB SmartPay zřídí platební bránu podobně jako v e-shopu.

Tam, kde přijímají platební karty, výrazně klesla administrativa spojená s vystavováním faktur, vybíráním poplatků nebo vymáháním pohledávek po splatnosti. Platba kartou totiž proběhne ihned a připsání peněz je garantované.

Dle výzkumu mezi starosty považuje 80 % z nich zavedení karet za velmi důležité a výhodné pro obec i občany. Stejně tak 75 % z oslovených starostů si pochvaluje snížení počtu neplatičů a významné snížení nevybraných poplatků či pokut.

Hlavní výhody řešení KB SmartPay pro obce:

- Umíme nastavit cenu za službu tak, že z transakcí nestrháváme %, platbu od občanů tak obdrží obec na účet celou.
- Za službu tak zaplatíte jednu cenu měsíčně za všechno, co k přijímání karet potřebujete (terminál, zprostředkování plateb, technická podpora). Je to podobné, jako když platíte paušál za mobilní telefon.
- Za naše služby vám zašleme fakturu na konci měsíce, kterou jednoduše uhradíte.
- Dostupná cena – začínáme již od 580 Kč bez DPH měsíčně.
- Nezáleží na tom, kdo je hlavní banka obce. Peníze posíláme denně do kterékoliv banky včetně ČNB.
- Identifikace plateb je jednoduchá díky možnosti zadání variabilního symbolu.
- Doručení terminálu je zdarma.
- Snadná instalace.
- Nabídka platí nejen pro obce, ale také pro příspěvkové a další organizace, jejichž zřizovatelem je obec.
- Úhrada na jakýkoliv účet v ČR včetně účtu u ČNB je zdarma.

Pokud u vás v obci platby kartou ještě nezdolaly a myslíte si, že by o naše služby byl zájem, předejte prosím kontakt na naši klientskou linku **228883243 nebo e-mailem na **obchod@kbsmartpay.cz**.**



1,2

platební karty v průměru připadá na každého občana ČR staršího 15 let.

90%

dospělé populace vlastní platební kartu.

80%

občanů a 65 % firem využívá platební karty aktivně.

70%

lidí platí kartou jednou týdně nebo častěji.

28%

lidí ve věku 50 až 65 let použije 1x týdně platební kartu.

74%

lidí nosí u sebe v hotovosti pouze 100-1000 Kč.

11 tisíc

obchodních míst, kde lze zaplatit kartou, přibýlo za poslední rok.

SLUŽBY

jako například svoz odpadu a místní poplatky za psa lze už dnes také zaplatit kartou.



Připravte svůj terminál na karty asijského vydavatele



UnionPay je předním vydavatelem platebních karet v Asii. Vydal jich již neuvěřitelných sedm miliard! Asijská jednička mezi vydavateli karet usiluje o uzavření oboustranně výhodných partnerství v Evropě, především s ohledem na čínské turisty, jejichž počet stoupá. V případě zájmu o spolupráci nás neváhejte požádat o nastavení akceptace karet UnionPay i na vašem terminálu.

Ve spolupráci s partnerskými obchodníky (především duty-free shopy, šperkaři, kosmetickými salony, hotely, restauracemi, prodejci luxusních módních značek) připravuje UnionPay globální kampaně, které nabízí výhody a benefity zákazníkům s kartami UnionPay. Přispívá tak ke zvyšování prodeje a počtu transakcí provedených kartami od UnionPay. Za to svým partnerům nabízí propagaci prostřednictvím několika komunikačních kanálů. Navíc pokud u vás zákazníci kartami UnionPay budou platit často a budete mít velké množství transakcí, můžete UnionPay požádat o finanční podporu pro vaše marketingové aktivity. UnionPay nabízí zkušenosti se zacílením propagace na asijské turisty před, během i po jejich cestě do Evropy.

Před cestou: UnionPay vytváří vlastní webové stránky a kanály na sociálních sítích. Posty a bannery zveřejňuje na nakupných kanálech influencerů, vydavatelských bank a online cestovních agentur, aby zasáhly cestovatele přijíždějící do České republiky.

Během pobytu: nakupuje prémiová reklamní místa ve městě a na letišti, aby cestovatele informovala o výhodách, kterých mohou využít u jejich lokálních partnerských obchodníků.

Po cestě: UnionPay spolupracuje s „Tax Refund“ společnostmi, aby cestovatelům nabídla pohodlný a efektivní návrat daní. Pro partnerské obchodníky v regionu střední a východní Evropy realizuje UnionPay celou řadu propagačních kampaní, a to díky zvyšování počtu míst, která akceptují tyto karty. Díky tomu také dále roste zájem o marketingové programy ze strany obchodníků. Pokud se k nim chcete přidat, navštivte webové stránky www.unionpayintl.com.

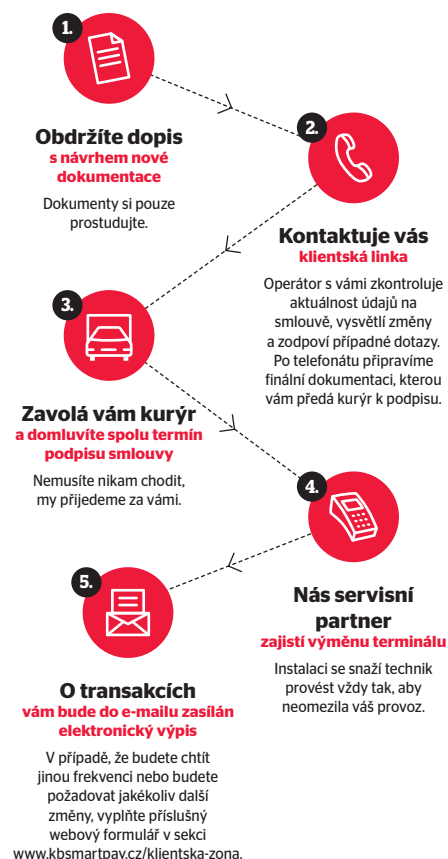
Vaše dotazy ochotně zodpoví také paní Jessie Jiang, kterou můžete kontaktovat na e-mailové adrese jiangyue@unionpayintl.com.

Výměna terminálů

Již více než 6 000 klientů používá nové terminály KB SmartPay

Během tohoto a následujícího roku probíhá u všech stávajících klientů KB SmartPay, kteří mají terminály značky Ingenico a Spire, jejich postupná výměna za nové. Důvodem je buď to, že již nesplňují současné PCI standardy, nebo je naplánována jejich výměna z jiných technických důvodů. Výměnu za zcela nové, moderní terminály vám zajistíme zdarma. Karetní transakce se budou nově zpracovávat na platformě společnosti Worldline. Z toho důvodu je potřeba podepsat také novou smlouvu. Děláme vše pro to, aby výměna proběhla co možná nejjednodušeji a nezasáhla vám do provozu. Pokud budete mít jakékoliv dotazy, vždy vám je rádi zodpovíme. Jakmile se vás bude výměna týkat, včas vás budeme informovat. Z vaší strany tedy není potřeba podnikat žádné aktivní kroky. Váš bankovní poradce je o této akci plně informován. Výměnu zajišťujeme prostřednictvím speciálního pracovního týmu, který vás bude kontaktovat a průběžně instruovat o potřebné součinnosti. Předem děkujeme za vaši spolupráci.

Postup výměny terminálů



Nový standard na trhu terminálů

Pultový terminál YOMANI



moderní design



rychlost



bezpečnost a odolnost



přizpůsobitelnost

Češi chtějí platit kartou. Obchodníci bez platebního terminálu riskují, že své zákazníky ztratí



Lidem nevadí platit kartou ani za maličkosti.



Tři čtvrtiny Čechů preferují platby kartou před hotovostí.



Až o 1/5 zákazníků může obchodník přijít, když nenabídne možnost platby kartou.

„Pípnout“ kartou, nebo hledat hotovost? Češi mají jasno, bezhotovostní platby jim ulehčují život a šetří čas. Vyplyvá to z nezávislého průzkumu společnosti Ipsos pro KB SmartPay.

Obchody, které nabízejí platbu kartou, jsou u spotřebitelů výrazně oblíbenější. Preferují je tři čtvrtiny lidí, především ženy (80 %), a uvítali by, kdyby v jejich městě bylo takových míst více. Téměř polovinu Čechů dokonce rozčílí nebo otráví, když obchodník přijímá jen hotovost. „Pokud obchod nepřijímá platební karty a pouze zákazníci odkazují na nedaleký bankomat, může o ně snadno přijít,“ říká Jozef Ryšavý z KB SmartPay. Průzkum ukázal, že až pětina zákazníků by se v takovém případě do obchodu již nevrátila.

Čím dál tím více spotřebitelů používá kartu i v malých obchodech typu řeznictví či

pekařství. Trend bezhotovostních plateb už dorazil i na pošty a úřady, kde kartou platí 43 % zákazníků. Skoro 60 procentům lidí nevadí zaplatit kartou třeba jen 50 korun a 15 % lidí dokonce nemá potíž platit bezhotovostně ještě menší částky. Z průzkumu rovněž vyplývá, že přes 90 % zákazníků oceňuje, že u sebe nemusí nosit hotovost, a díky možnosti platit kartou dokonce nakoupí za více peněz. „Výsledky mě nijak nepřekvapily, lidé chtějí karty používat a z poptávek našich klientů z řad obchodníků vidíme zvýšený zájem o platební terminály. Dnes si je pořizují i podnikatelé, kteří je v minulosti považovali za zbytečnost. Pro ty nerozhodnuté navíc nabízíme terminál na zkoušku 3 měsíce zdarma – když se jim líbit nebude, odvezeme si ho zpět,“ komentuje průzkum Jozef Ryšavý. Průzkum realizovala společnost Ipsos pro poskytovatele platebních řešení KB SmartPay v srpnu 2018.

Vedeme aktivní kampaň za rozšíření plateb kartou

Přes léto jsme na tramvaje v Praze, Brně, Ostravě, Plzni a Liberci umístili reklamu s velkou nulou. Přesně tolik totiž strháváme v případě paušálního řešení ve formě balíčku, kde zákazník platí za vše jednu měsíční cenu. Obchodníkům, kteří ještě na prodejné nemají platební terminál, nabízíme možnost vyzkoušet si ten náš, a to na tři měsíce zdarma!

S celostátní kampaní se můžete setkat v tisku, rádiu, na internetu i v ulicích. Během srpna a září jste nás dokonce mohli vidět také na tramvajích.

Cílem kampaně je mimo jiné upozornit na to, že platit kartou je dnes zcela běžné, a to nejen v obchodech, ale dokonce i v dopravních prostředcích. Podle statistik MasterCard od MasterCard se placení kartou ve veřejné dopravě zvýšilo za poslední tři roky o polovinu, v autobusech je už 3500 terminálů, a například Plzeň se v této oblasti řadí mezi přední inovátory. „Myslíme si, že každý dobrý obchodník by měl umožnit svým zákazníkům platit kartou, protože jsou na to již zvyklí. Bezhotovostní platby zákazníkům zvyšují komfort při nakupování, a i obchodníkům přináší řadu benefitů,“ říká Jozef Ryšavý z KB SmartPay.



Co je dobré vědět

Platby kartou bez rizika

Většina plateb za ubytování se dnes realizuje platebními kartami. A i v této oblasti se občas projeví vynalézavost podvodníků. KB SmartPay jako váš partner pro zajištění akceptace karet věnuje této problematice velkou pozornost a aktivně se snaží těmto nekalým praktikám předcházet. Naší prioritou je se těmto rizikům vyhnout a zejména vás uchránit před případnými finančními ztrátami.

s cílem vylákat z nich finanční hotovost. Záminkou jsou různé provize, transfery, které požadují po hoteliérech uhradit předem. Jakkoli to zní zvláštně, podle našich zkušeností se často ještě najde ubytovací zařízení, které podvodníkům zašle hotovost předem na předaný bankovní účet.

Majitelé by neměli podceňovat ani školení svého personálu. Důvěřivé jednání některých zaměstnanců přitom podvodníkům vyloženě nahrává. Nejčastěji se tak

předautorizace (vše uvedeno v Pokynech o akceptaci platebních karet). Dokončení předautorizace by mělo být prováděno za přítomnosti držitele platební karty, a to se stejnou platební kartou, se kterou byla provedena prvotní předautorizace. Pokud byla předautorizace dokončena za fyzické přítomnosti platební karty (tedy byl načten magnetický proužek nebo čip), má obchodní místo důkaz pro reklamaci.

3. Veškeré informace k akceptaci platebních karet jsou uvedeny na **www.kbsmartpay.cz/klientska-zona**
4. Doporučuje se implementovat vlastní web s rezervační stránkou zabezpečenou 3DSecure platební bránou, a tím přenést zodpovědnost za případné podvodné či tzv. neautorizované transakce na stranu klienta/držitele platební karty.

V případě jakýchkoliv dotazů, anebo pokud máte zájem o proškolení vašeho personálu, se prosím obraťte na naši Klientskou linku **228 883 241**, nebo navštivte naši **Klientskou zónu**. Rádi vám s touto problematikou pomůžeme. Správným a obezřetným postupem můžete téměř eliminovat případná rizika, zvýšit spokojenost svých zákazníků, a v neposlední řadě i zvýšit váš zisk.



Případné riziko se v posledních letech době objevuje i v oblastech, které se zatím s těmito problémy nesetkávaly. Jednou z těchto oblastí je třeba i ubytování. V podstatě se již nerozlišuje, zda se jedná o ubytování v hotelech, penzionech nebo soukromých apartmánech. Reklamáce transakcí provedených platebními kartami a možné finanční škody z těchto plateb se objevují u všech typů ubytování.

Riziko neplyne ze zneužívání citlivých údajů platebních karet, častěji jde o manipulace, které vycházejí z mnohdy přehnané snahy vyjít vstříc klientovi a ne vždy správně vyškoleného personálu. Typickým příkladem takových podvodů jsou „potenciální hosté“, kteří zasílají ubytovacím zařízením podvodné objednávky

děje formou výplaty hotovosti nebo účtováním nestandardních služeb, aniž by recepční předtím viděli platební kartu daného „klienta“ a provedli transakci kartou na platebním terminálu.

Existují i turisté, kteří si rezervují své pobyty přes rezervační portály a později uplatňují ve své bance reklamaci s tvrzením, že se jednalo o podvodnou platbu.

KB SmartPay doporučuje řídit se následujícími pravidly:

1. Rezervační portály zajišťují pouze rezervace a nelze se jejich pokyny řídit při řešení platebních transakcí, zejména stornování plateb za ubytování.
2. Dokončení předautorizace musí být realizováno do 7 dnů od provedení

Nezapomeňte mít řádně označeno, které karty přijímáte

Obchodníci mají podle pravidel karetních asociací Visa a MasterCard povinnost mít na viditelném místě řádně označeno, které platební karty se v obchodě akceptují. Nemusíte vypisovat žádná ohlášení, stačí, když máte vylepené samolepky se značkami karet, které jsme vám poskytli spolu s terminály.

Pokud samolepky již nemáte, můžete si nám o samolepky s logy asociací jednoduše říci. Stačí nám napsat e-mailem na **podpora@kbsmartpay.cz** nebo zadat požadavek přes Klientskou zónu na **www.kbsmartpay.cz**, a my vše zajistíme.

Platby kartou zajišťuje KB | SmartPay



Mobilní terminál připravený pro všechny situace

Přenosný terminál YOXIMO



plná mobilita –
Wi-Fi nebo
SIM karta



vysoká odolnost



nejvyšší míra
bezpečnosti



bezkontaktní technologie



podpora široké škály
platebních metod
včetně stravenkových
a benefitních karet