



---

# **PENÍZE, INTERNET A SENIOŘI**

---

**V 10 PŘÍBĚHOVÝCH KAPITOLÁCH**



## I. ČÁST PENÍZE



1. Příprava na důchod	3
2. Účet a spoření	5
3. Půjčky	7
4. Placení kartou	9
5. Pojištění	11

## II. ČÁST INTERNET A BEZPEČNOST



6. Elektronické bankovníctví	13
7. Proč se nebát elektronického bankovníctví	15
8. Bezpečná hesla a PINy	17
9. Nakupování na internetu	19
10. Internetová rizika	21



## OBSAH

**Lenka (60 let)**

*K té samé kadeřnici chodím už asi patnáct let, teď ale možná přišel čas na změnu. Když jsem od ní minulý týden odjížděla, stoupl si v tramvaji kousek ode mě mladík a povídá:*

*„Paní, nechcete si sednout?“ Usmíval se a myslel to dobře, ale mě tím úplně vykolejil. Copak s tím novým účesem vypadám jako stará bába?*

*Řekla jsem, že děkuju, že jedu jenom kousek, a v duchu odpočítávala vteřiny, než konečně budu vystupovat. Pořád na to musím myslet. Možná mi tím život chce naznačit, že do důchodu už opravdu není daleko.*



Na to, co bude, až půjdete do důchodu, je dobré myslet už pár let předem. S předstihem se lépe připravíte na dobu, kdy vás pravděpodobně čeká **nižší příjem, ze kterého je těžší něco ušetřit, případně splácet půjčky.**

Na jednu stranu budete mít nárok na seniorské slevy, zároveň by vás mohly překvapit např. vyšší náklady na energie, protože budete nejspíš trávit víc času doma.

Pokud máte do důchodu pár let čas, **popřemýšlejte, jestli by nebylo dobré si ještě něco našetřit** – více o spoření najdete hned v následující kapitole.

A pokud máte půjčky, udělejte naopak maximum pro to, abyste měli co nejméně splaceno ještě před důchodem.

**TIP**

Pomoci vám může např. **konsolidace půjček**, o které se dočtete na straně 8.

**STAVTE SE V BANCE**

Blížící se důchod je také dobrá příležitost podívat se na to, co banky seniorům nabízejí.

Jako senioři můžete získat různé výhody, např. **výhodnější vedení účtu.**

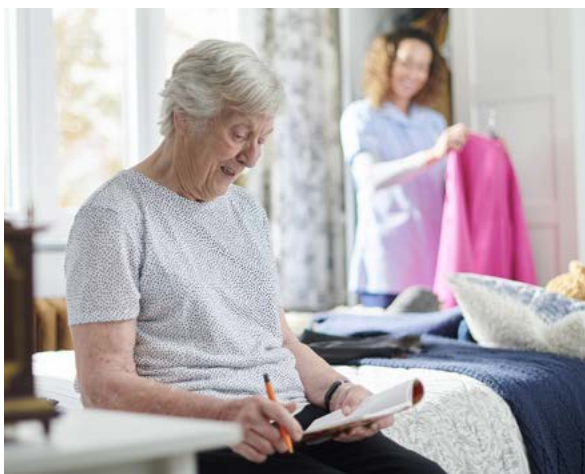
Nebojte se v bance zeptat, na co všechno máte nárok, ať o nějakou výhodu nevědomky nepřijdete.

Rozhodně také **doporučujeme nechat si posílat důchod na účet.** Na to stačí **vyplnit jeden formulář** a poslat na ČSSZ.



## OBSAH

Samozřejmě, můžete si pro peníze také chodit sami každý měsíc na poštu. Za hotovostní výplatu důchodu se ale platí. Nehledě na to, že je nebezpečné nosit u sebe tolik peněz v hotovosti.

**ZVOLTE SI DISPONENTA**

Při každém výběru hotovosti nebo platebním převodu **si banky ověřují vaši totožnost, aby se k penězům na vašich účtech nedostal nikdo cizí.** Na pobočce chtějí občanský průkaz, v internetovém bankovníctví přihlašovací údaje a v bankomatu PIN. Vaše peníze jsou tak v bezpečí před zloději, jenže se k nim ale nedostanou ani vaši blízcí, když to bude potřeba.

**Aby vám partner, partnerka, syn nebo dcera mohli s věcmi okolo účtu pomáhat, můžete jim nastavit takzvaná disponentská práva.**

Díky nim může váš blízký třeba vybrat peníze a zaplatit účty během vašeho pobytu v nemocnici. Disponent, kterého si sami zvolíte, má k vašemu účtu přístup stejně jako vy, včetně vlastní platební karty a přístupových údajů k internetovému bankovníctví.



Disponentů můžete mít i víc než jednoho a lze nastavit i pravidla, jak mohou s vaším účtem nakládat. Důležité je, aby to byli **lidé, kterým**

**naprosto důvěřujete.** Pro nastavení disponentských práv přijďte na pobočku banky oba. Jak vy, tak i nový disponent osobně. S odchodem do důchodu také souvisí hodně papírování. Proto se hodí mít pokud možno všechno dopředu připravené a ušetřit si obíhání úřadů na poslední chvíli.

**TIP**

Doporučujeme přečíst si **PŘÍRUČKU BUDOUCÍHO DŮCHODCE** na stránkách ČSSZ, kde zjistíte všechno okolo odchodu do důchodu včetně výše důchodu i potřebných dokumentů, které je nutné vyřídit.





### Příběh Marie (68 let)

*To jsem se zase jednou rozčílila! Dívali jsme se večer na zprávy a dávali reportáž o skoro devadesátileté paní, kterou okradli o desítky tisíc. Přímo u ní doma. Drzouni! Zazvonili a představili se jako řemeslníci. A když je pustila dál, povalili ji na zem a odnesli si všechny úspory, co měla v šuplíku.*

*Bylo mi jí strašně líto, ale manžel si ještě přisadil: „Ta je ale hloupá, mít tolik peněz jen tak v kredenci!“ Tím mě namíchnul ještě víc a hned jsem na něj vystartovala. Copak si ta paní zaslouží posměch, když se jí stalo takové neštěstí? Manžel uznal, že přestřelil, zároveň si ale dál trval na svém: „Dneska už si přece nemusíš cpát úspory do slamníku. Je to nebezpečné a ještě na tom proděláš.“ V tom měl zase pravdu on.*

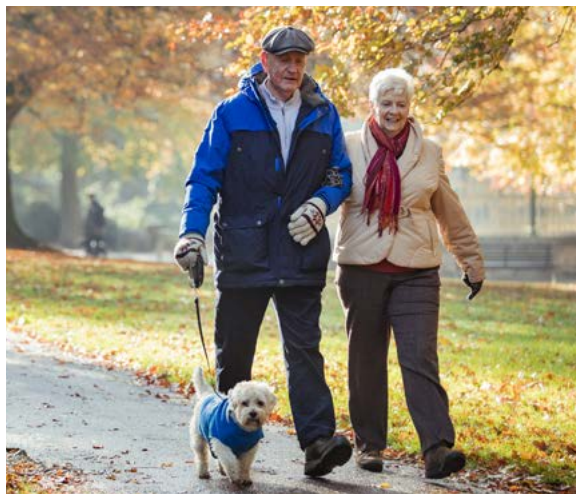
### PENÍZE NEPATŘÍ DO MATRACE, ALE NA SPOŘICÍ ÚČET

Podle průzkumů si **pravidelně spoří skoro polovina českých seniorů.**

Peníze, které každý měsíc ušetříte z výplaty nebo důchodu, ale rozhodně není dobré schovávat doma v hotovosti. Riskujete, že vám je

ukradnou jako té paní v televizní reportáži. Nebo se obálka s penězi prostě ztratí, někdo ji během úklidu omylem hodí do sběru...

Úspory patří na **účet v bance, kde jsou v bezpečí.** Ještě lépe pak na spořicí účet, který máte ve většině bank k běžnému účtu zdarma.



A zatímco na běžném účtu byste měli mít jen peníze na běžné výdaje (jídlo, nájem, pravidelné platby), zbytek je lepší dát na spořicí účet. Tedy na místo, odkud budete brát, jen když to bude opravdu potřeba.

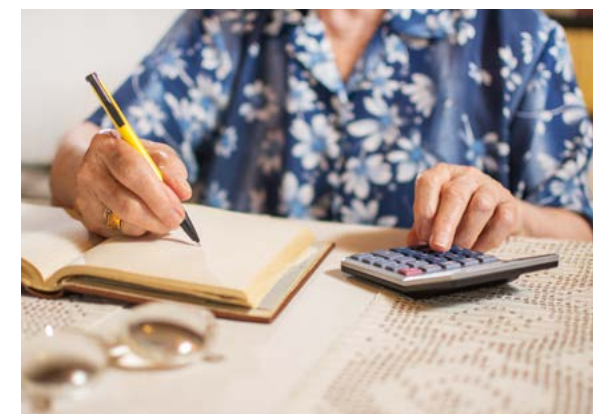
Na pobočce a v internetovém bankovníctví do něj máte přístup jen vy a lidé, kterým dáte svolení

### VÝHODA

Na spořicím účtu jsou vaše peníze ve větším bezpečí, protože je oddělen od běžného účtu i platební karty.

(viz kapitola 2). Peníze ze spoření si přitom **můžete vybrat okamžitě** nebo do druhého dne, navíc **jsou ze zákona pojištěné.** Nemusíte se tak o ně bát.

Výhodou spořicích účtů je také to, že vám **banka vaše úspory úročí.** V dnešní době to sice nejsou žádné závratné částky, ale dostanete z úspor víc než na běžném účtu. Další dobrý důvod, proč neschovávat bankovky do „štrozoku“.





## OBSAH

## VYŠŠÍ ÚROK ZÍSKÁTE VE STAVEBNÍM SPOŘENÍ A INVESTICÍCH

Pokud vás láká představa, že se vám úspory budou úročit ještě lépe než na spořicímu účtu, možnosti tu jsou. Banky nabízejí hned několik produktů, které zhodnotí vaše peníze lépe, mají ale jednu **nevýhodu – peníze nejde vybrat, kdy se vám zachce**. A když ano, tak za poplatek.

Přesně takovým produktem je třeba termínovaný vklad, hlavně ale **stavební spoření, ke kterému navíc máte nárok na státní příspěvek až 2 000 Kč ročně**.



Nedejte se zmást názvem, peníze ze stavebního spoření můžete využít, na co chcete, nejen na stavbu a rekonstrukci.

Nejvyšší možný výnos získáte, když si spoříte zhruba 1 600 Kč měsíčně po dobu aspoň 6 let a během této doby na peníze nesáhnete.

### TIP



Za sjednání stavebního spoření se obvykle platí vstupní poplatek, banky a stavební spořitelny ho ale často odpouštějí ve svých akčních nabídkách.

Ještě vyšší výnos lze získat také při **investování např. do podílových fondů**. Pokud se však situace na finančních trzích bude vyvíjet špatně, můžete nakonec vybrat méně, než jste vložili. Říká se tomu investiční riziko a čím je vyšší, tím víc můžete sice vydělat, ale i prodělat.

Seniorům odborníci doporučují investovat do „konzervativních“ fondů s nižším očekávaným výnosem, ovšem s přijatelným rizikem.

Možná však **nechcete šetřit pro sebe, ale například pro vnoučata**, aby měla snadnější start do života nebo mohla odjet studovat do zahraničí. Přímo k tomuto účelu mají banky také řadu vhodných produktů: penzijní a stavební spoření vedené přímo na děti.



Zajímavými produkty se v poslední době stávají investice nebo půjčky související s péčí o životní prostředí – investice do ekologických odvětví, půjčky na tepelná čerpadla apod. Tyto produkty bývají navíc oproti jiným zvýhodněné.

**Josef (66 let)**

„Pepo, pojďme letos k moři! Koukala jsem, že teď mají velké slevy na zájezdy do Řecka,“ rozplývala se manželka, jen co se vrátila z procházky po městě. „Vím, že nemáme na rozhazování, ale můžeme si na to půjčit. Vychází to nějakých 1 500 korun měsíčně a za rok máme splaceno. To přece zvládneme,“ pustila se do počítání a v očích se jí už odráželo athénské slunce.

Což o to. Týden na pláži, to by byla paráda. Ale půjčovat si na dovolenou, to se mi nezamlouvalo ani trochu. Povídám: „Lído, a co kdybychom si radši od teď začali dávat těch 1 500 každý měsíc stranou a na dovolenou jeli příští rok? Není to určitě naposled, co jsou slevy. A ty peníze, co ušetříme na úrocích, utratíme za pití na pláži.“

**PŮJČTE SI JEN NA VĚCI, KTERÉ NUTNĚ POTŘEBUJETE**

Josef má pravdu. Bude lepší si na pěknou dovolenou ještě aspoň rok počkat. Obecně platí, že **je lepší si chvíli počkat a spořit než si půjčovat**. Kdybyste s půjčkou na krku

najednou potřebovali peníze na něco jiného, je to vážný problém a hrozí, že byste si museli půjčit znovu. A to je první krůček k finanční tísní, nedej bože exekuci.

**VÍTE, ŽE**

V roce 2019 mělo v Česku exekuci na důchod **90 400 lidí** a toto číslo rok od roku roste.

Když už, půjčte si jen na to, co opravdu potřebujete a co vám vydrží ještě dlouho poté, kdy to splatíte. Může to být například **nákup či oprava auta, neodkladná rekonstrukce bydlení nebo nová pračka**, když stará definitivně „klekne“. Ale půjčovat si na dovolenou nebo třeba na bohatší Vánoce se vám může vymstít.

**VÝHODNOU PŮJČKU POZNÁTE HLAVNĚ PODLE RPSN**

Nabídek půjček je všude kolem spousta, aspoň jedna se objeví ve skoro každé televizní reklamní přestávce. Než některou z nich využijete, **zkontrolujte si, zda je opravdu výhodná**.

Jak na to? Hlavním ukazatelem výhodnosti půjčky je RPSN neboli reálná procentní sazba nákladů. Do ní se započítávají jak úroky, tak všechny související poplatky a možné sankce. Poskytovatelé půjček mají povinnost ji uvádět a platí, že **čím nižší RPSN, tím lepší**.

Dobrym vodítkem je také **Index odpovědného úvěrování**, který každý rok vydává nezisková organizace Člověk v tísní. Bankovní i nebankovní společnosti na předních místech tohoto žebříčku (najdete ho na internetu) nabízejí půjčky se slušnou RPSN, mají srozumitelné a férové podmínky a se svými klienty ochotně komunikují.







## TIP



Jako rychlou a pohotovou finanční rezervu si ke svému běžnému účtu můžete sjednat **kontokorent**, tedy možnost jít i do minusu. Dokud ale účet nedoplníte zpátky na nulu, z dlužné částky platíte úroky.

### NESTÍHÁTE SPLÁCET? ŘEŠTE S BANKOU KONSOLIDACI

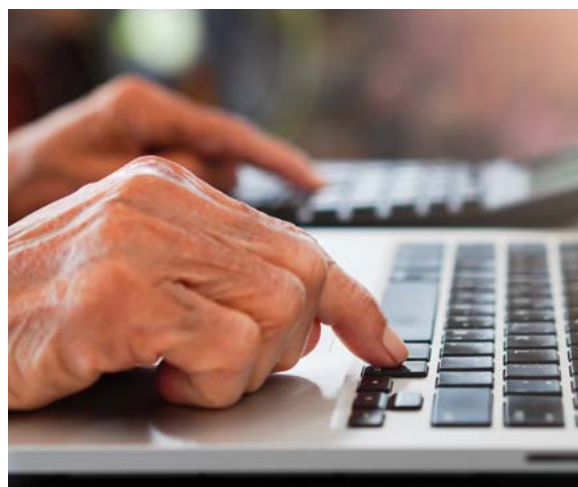
Pokud už půjčku máte, nebo jich máte dokonce několik a splátky se vám začínají vymykat z rukou, ze všeho nejdřív to řešte s příslušnou bankou nebo úvěrovou společností. U většiny spotřebitelských půjček se **splátky dají v průběhu času upravovat** – zvyšovat, snižovat i na čas odkládat, i když s tím bývají spojené poplatky.

Další možností je takzvaná konsolidace, kdy do banky převedete všechny své půjčky (spotřebitelské úvěry, ale i třeba kreditní karty a kontokorenty).

**Banka vám je spojí do jediné „velké“ půjčky s jednou měsíční splátkou.**

Konsolidace má dvě velké výhody:

- **zprv** si tak uděláte ve svých **půjčkách pořádek**,
- **za druhé můžete dost ušetřit na úrocích a nejrůznějších poplatcích.**



### S KÝM ŘEŠIT FINANČNÍ TÍSEŇ

V případě, že složitou finanční situaci nezvládnete řešit sami, nestyďte se požádat o pomoc. Nejhorší, co můžete udělat, je nechávat si své problémy pro sebe a tím všechno jen zhoršovat. Nebojte, vždycky se máte na koho obrátit:

#### 1. Bankovní ombudsman

Když narazíte na neochotnou komunikaci nebo neférové podmínky,

v některých bankách mají pro tyto případy bankovního **ombudsmana**. Na infolince nebo na pobočce banky, kde půjčku máte, vám na něj dají kontakt.

#### 2. Poradna při finanční tísni

Pokud jste se dostali do finančních problémů a situace je vážná:

- **zavolejte na telefonní číslo 800 722 722,**
- **Skype (Poradna při finanční tísni),**
- **případně pošlete e-mail na [poradna@financnitisen.cz](mailto:poradna@financnitisen.cz).**

#### 3. Člověk v tísni

Tato nezisková organizace má s řešením finančních trablů i exekucí seniorů spoustu zkušeností. Poradí a pomohou vám na telefonním čísle **770 600 800**.







## OBSAH

**Alois (71 let)**

*Když mi pivo v hospodě chutná, rád nechám nějaký ten tuzér. Jenže posledně jsem se zapomněl stavit v bankomatu a musel útratu platit kartou. S vrchním si tykáme, tak říkám: „Promiň, Honzo, trinkgeld ti dám příště.“ Usmál se, poděkoval a pak mi vysvětlil, že když chci, můžu přece dát spropitné i na kartu.*

**VÍTE, ŽE**

V roce 2019 Češi zaplatili kartou zboží a služby za **845 miliard korun**. To je víc, než kolik se za stejný rok vybralo hotovosti z bankomatu.

Žijeme v době, kdy **lidé platí radši kartou a dá se s ní zaplatit skoro všude**. I v trafice, na trhu na náměstí nebo v zapadlé hospůdce na malém městě. Nosit peněženku naditou bankovkami a mincemi tak pomalu ztrácí smysl.

**PLATIT KARTOU JE BEZPEČNÉ A RYCHLÉ**

Zatímco se ztracenou nebo ukradenou hotovostí se můžete s velkou pravděpodobností rozloučit, **příjít o kartu naštěstí není žádná tragédie**. Pokud si ji včas zablokujete, a to je jeden krátký telefonát, stane se pro případného nálezce nebo zloděje jen bezcenným kusem plastu.

Placení kartou je bezpečné i díky tomu, že při běžných nákupech ji nemusíte dávat z ruky. Navíc si můžete stanovit limit, kolik je možné kartou maximálně zaplatit.

K platebnímu terminálu ji jen přiložíte a pak zase schováte zpátky do peněženky. Říká se tomu **bezkontaktní placení**, kdy u nákupů do 500 Kč ne zadáváte PIN. Stačí si jen „pípnout“. Žádné počítání bankovek a vracení drobných, zapláceno máte za pár sekund.

Během koronavirové krize lidé také začali na kartách oceňovat, jak je jejich používání **hygienické**. Na rozdíl od hotovosti, která přechází z ruky do ruky i několikrát denně a může tak snadno přenášet bacily a viry.

**PIN SI CHRAŇTE JAKO OKO V HLAVĚ**

Pro placení nákupů nad 500 Kč a každý výběr z bankomatu je potřeba zadat na klávesnici PIN, heslo se čtyřmi číslicemi. PIN k nové kartě dostanete poštou nebo do internetového bankovníctví, v bankomatu si ho pak snadno změníte podle sebe. Odborníci přitom doporučují: **nenastavujte si jednoduchý PIN** jako 1111, 1234 nebo třeba 1947, pokud jste se v tomto

Více o heslech a PINech najdete na stranách **17 a 18**.



## OBSAH

roce narodili. Případný zloděj by si takový PIN mohl odvodit.

Určitě jste už také slyšeli, jak **nebezpečné je psát si PIN fixou přímo na kartu nebo ho nosit na papírku v peněžence.**

Přesto se s tím banky a policie stále setkávají. Když už potřebujete mít PIN někde napsaný, schovejte si ho doma a určitě ho nenoste s sebou. Stejně tak platí, že při zadávání PINu je dobré si druhou rukou chránit klávesnici před zvědavými pohledy a skrytými kamerami.

Když PIN zapomenete, nic se neděje. Zvlášť pokud používáte **internetové bankovníctví – v něm si můžete PIN kdykoli připomenout.**



Jestli se s počítačem „nekamarádíte“, existuje možnost nechat si PIN poslat poštou do vlastních rukou.

### POTŘEBUJETE HOTOVOST? VYBERTE SI Z BANKOMATU

Po celé České republice dnes najdete víc než 5 500 bankomatů, opravdu téměř na každém rohu. Se svou platební kartou si hotovost snadno vyberete z každého z nich. A i když existuje spousta typů a od různých bank, postup je pokaždé stejně jednoduchý. **Vložte kartu, obezřetně zadáte PIN, zvolíte částku a je to.** Pak už zbývá jen nezapomenout vzít si zpět kartu a bankovky.

#### TIP



U výběrů dávejte pozor na poplatky. Zdarma většinou vybíráte pouze z bankomatů, na kterých je logo vaší banky.

### KDYŽ KARTU ZTRATÍTE NEBO VÁM JI UKRADNOU, ZABLOKUJTE JI

Pokud zjistíte, že jste o kartu přišli, **zavolejte hned na bezplatnou infolinku své banky** a požádejte

o zablokování karty. Pracovník na telefonu se vás zeptá na pár osobních údajů (např. rodné číslo nebo číslo účtu). Ověří si tak, že jste to opravdu vy, a kartu zablokuje na dálku.

Jakmile je karta zablokována, o své peníze už se nemusíte bát, všechna zodpovědnost za případné zneužití přechází na banku. Ale pozor, **jakmile kartu zablokujete, nedá se to vrátit**, banka vám rovnou pošle úplně novou kartu. Než ji dostanete, trvá to většinou jen pár dní, během této doby se však musíte obejít bez karty. Hotovost vám i bez karty (na občanku) vydají na pobočce banky, ovšem za poplatek.

### KARTOU SNADNO A BEZPEČNĚ ZAPLATÍTE I NA INTERNETU

Také na internetu je placení kartou naprosto běžné. V drtivé většině českých e-shopů (internetových obchodů) nehrozí, že by vám z karty mohly peníze neoprávněně zmizet. Více o tom, jak nakupovat na internetu, najdete v 9. kapitole na straně 19.

**Otto (62 let)**

*To takhle přijdu pozdě odpoledne z ryb, jdu se umýt do koupelny a nevěřím svým očím. Ze stropu a po stěnách stéká voda, na podlaze povodeň, kolem plavou čisticí prostředky. Hned je mi jasné, že k nám teče z bytu nad námi, utíkám tam, bouchám a křičím: „Otevřete, vytápíte nám byt!“*

*Trvalo to asi jen minutu, než otevřela susedka, napůl rozespalá. Mně to ale přišlo jako celá věčnost. Chudák zabrala v křesle, když si napouštěla vanu. Celou tu spoušť dáváme dohromady doted. Museli jsme všechno vysušit, pozvat elektrikáře kvůli rozvodům a syn slíbil, že nám pomůže s malováním.*

*Kdo to všechno zaplatí? Báł jsem se, že ze susedky žádné peníze nevytáhneme, naštěstí jsem se ale spletl. Je pojištěná „na blbost“, takže nám škodu proplatí její pojišťovna. Když koukám na částky na všech těch účtenkách a fakturách, možná bych se měl taky pojistit.*

Dokud se nic nestane, vypadá pojištění domácnosti, odpovědnosti nebo třeba havarijní pojištění jako zbytečné vyhazování peněz.

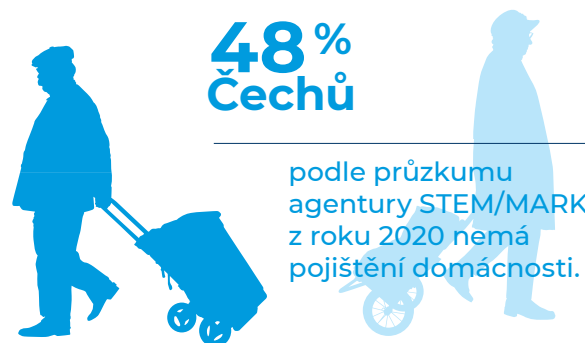
Jenže když se vám pak opravdu přihodí něco podobného jako panu Ottovi a jeho susedce, budete moc rádi, že ho máte.

S pojištěním si za své peníze koupíte klid. Dobrou šanci, že když se stane nehoda, uhradí většinu z ní pojišťovna a nebude potřeba sahat na úspory nebo si nedej bože brát půjčku. Vždyť jak říká staré přísloví, neštěstí nechodí po horách, ale po lidech.

**POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI A NEMOVITOSTI**

Požár, prasklé potrubí, přírodní živly nebo zloději vám dokážou z bytu nebo domu za pár minut udělat kúlničku na dříví. A když nemáte pojištění, stojí to i hromadu peněz.

**Pojištění domácnosti** chrání nábytek, vybavení domácnosti,



elektrické spotřebiče a všechno ostatní, co byste si vzali s sebou, kdybyste se stěhovali.

A pokud bydlíte ve vlastním domě, měli byste mít i **pojištění nemovitosti**. To chrání stavbu jako takovou, tedy stěny, střechu i okna. Bydlíte-li v nájmu, stačí vám pojištění domácnosti. Pokud ale svůj domov vlastníte, zvažte i pojištění nemovitosti – pojišťovny obě pojistky většinou nabízejí v jednom balíčku.





## POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU

Protože vás pojištění odpovědnosti chrání před vašimi vlastními chybami a nedbalostí, říká se mu také „**pojistka na blbost**“.

Když ho máte a omylem způsobíte škodu někomu cizímu, tak jako sousedka z našeho příběhu, proplatí pojišťovna škodu přímo poškozenému. Takže kdybyste někoho vytopili vy, náhrada vaší škody půjde z vašeho pojištění domácnosti, sousedům pak z vašeho pojištění odpovědnosti.

### KDY SE TAKÉ MŮŽE HODIT POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI:

- V obchodě shodíte drahé zboží z regálu a rozbije se.
- Přejedete někomu nohu na kole a způsobíte mu zlomeninu.
- Váš pes se utrhne z vodítka a někoho pokouše.
- Spadlá střešní taška z vašeho domu poškodí projíždějící auto.

## TIP



Když nechtěně způsobíte úraz sami sobě, s náklady na léčení a rekonvalescenci pomůže **úrazové pojištění**. Pojišťovny ho nabízejí samostatně nebo jako součást životního pojištění.

## HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ NA AUTO

Zatímco povinné ručení musí mít každý, kdo má auto, havarijní pojištění je dobrovolné a těch několik tisíc ročně navíc se chce dávat málokomu. Zvláště ne majitelům aut z bazaru, u kterých prý už „havarijko“ nemá smysl. To možná platí u odřených blatníků a drobných ťukanců, ale vážnější škoda už vám udělá pořádnou díru do rozpočtu i třeba u 10 let starého vozu, pokud vůbec půjde opravit.

Zatímco povinné ručení se vztahuje na auto a zdraví ostatních účastníků nehody, havarijní pojištění chrání vaše auto i vás jak před nehodami, tak před krádeží, vandalismem, živelními pohromami nebo srážkou se zvěří. Pro starší auta bývá pojistné

výrazně levnější než pro nová. A i když např. při „totalce“ nedostanete tolik, za kolik jste vůz kupovali, pořád je to dobrý základ pro koupi jiného.

## JAK SI SJEDNAT POJIŠTĚNÍ

Pokud s pojištěním nemáte moc zkušeností, nejprve se poradte s někým blízkým. Zorientovat se v cenách a výhodách jednotlivých pojištění na trhu vám také pomohou internetové srovnávače. Srovnávače fungují tak, že zadáte údaje do online formuláře (např. adresu a dispozici svého bytu) a stránka vám představí nabídky jednotlivých pojišťoven pěkně srovnané podle ceny a výhodnosti. Pojištění, které si vyberete, si pak můžete rovnou přes internet sjednat.

Určitě zavolejte také do své banky nebo pojišťovny, u které už nějaké služby využíváte – je dost možné, že jako stávající klient dostanete na pojištění zajímavou slevu.





## OBSAH

**Karel (72 let)**

*Tak to je poslední kapka, říkal jsem si letos na jaře. Přišel dopis z banky, že už zase zvedají poplatky za obsluhu účtu na pobočce. Jako by to doted' nebylo i tak drahé. Čas praštit do stolu a změnit banku. Jenže... Když jsem se díval, kam jinam bych přešel, bylo to jak z deště pod okap, všude to samé v bleděmodrém. Pokud chcete účet obsluhovat na přepážce, poplatkům se prostě nevyhnete.*

*Moje bouchnutí do stolu tak ve finále znamenalo, že jsem šel jako vždycky do své banky. Tentokrát jsem si ale po letech odmítání řekl o přístup k internetovému bankovníctví.*

*Víte co, počítače sice nemám rád, ale bankovní poplatky nesnáším ještě víc.*

*Jsou to už dva měsíce, v bance jsem od té doby nebyl ani jednou. Když něco potřebuju, řeším to přes internet a příznávám: bál jsem se zbytečně, vůbec to není tak těžké. Holt jsem občas prostě opravdu tvrdohlavěj starej dědek, jak říkává manželka.*

**VÍTE, ŽE**

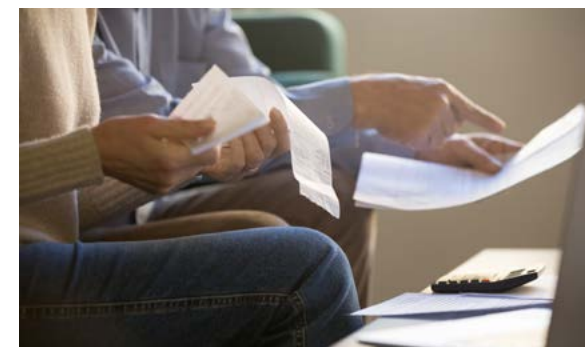
Podle údajů  
**Českého statistického úřadu**  
používalo v roce 2019  
elektronické bankovníctví

**5,5 milionu Čechů.**

Dá se říct, že ovládat svůj účet přes internet je dnes stejně běžné jako platit kartou nebo nosit v kapse mobil.

A platí to i pro seniory – **internet pravidelně používá 39 % lidí nad 65 let** a pro spoustu z nich banka v počítači dávno není strašákem. Změna je postupná, velký zlom ovšem nastal v roce 2020, kdy začala pandemie koronaviru. Zatímco návštěva banky znamená zvýšené riziko nákazy, doma u počítače nebo mobilu se vám nemůže nic stát.

Když přijdete do banky, bankovní specialisté mají navíc více prostoru se vám věnovat, protože neztrácejí tolik času „papírováním“.





## INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

Stručně řečeno, internetové bankovníctví je stránka, na které každý klient najde všechny potřebné informace o svém účtu. To znamená především **aktuální zůstatek a výpis všech plateb**. A k tomu spoustu dalších údajů, kvůli kterým byste jinak museli chodit do banky nebo volat na infolinku.

Jakmile internetové bankovníctví máte, není problém si klidně o **půlnoci zkontrolovat, jestli vám už přišel důchod** nebo peníze od někoho, kdo vám je dlužil a dušuje se, že už je poslal. Snadno si také ověříte, že máte dost peněz na běžném a spořicí účtu, pokud vás v nejbližší době čekají větší výdaje.

Do internetového bankovníctví ale nemusíte jen nahlížet. Snadno z něj **zaplatíte nájem, faktury a složenky, nastavíte trvalé příkazy, inkasa apod.** Není se čeho bát. Pokud umíte pracovat s e-mailem a internetovým prohlížečem, poslat peníze přes internet zvládnete bez problémů také. Ušetříte si tím jak cestu do banky, tak i peníze za poplatky.

## MOBILNÍ BANKOVNICTVÍ

Pokud se umíte ve svém mobilním telefonu podívat na předpověď počasí, zjistit si odjezd vlaku nebo autobusu a posílat si s dětmi fotky vnoučat, **je mobilní bankovníctví určeno i vám**. Abyste ho mohli používat, nemusíte být IT specialista. Je to stejně jednoduché, jako internetové bankovníctví.



S mobilní aplikací se ke svému účtu dostanete opravdu odkudkoli. Ihned zkontrolujete odchozí nebo příchozí platby a vidíte zůstatek účtu. Můžete si i během okamžiku zvýšit limit platební karty, kdyby vám náhodou při placení u pokladny nestačil ten stávající.

## FORMULÁŘ VÁM SÁM OPRAVÍ PŘEKLEPY

Velkou výhodou je, že **platební formuláře v internetovém a mobilním bankovníctví jsou „chytré“**. Kontrolují, jestli při placení máte správně vyplněné všechny údaje. Když třeba napíšete špatně číslo účtu, formulář vás na to upozorní a vy chybu můžete hned napravit. Stejně tak vám nápověda u každého políčka poradí, co kam máte zadat.

Na prstech jedné ruky byste spočítali bankovní služby, které v internetovém nebo mobilním bankovníctví nevyřešíte.

Dnes už **není problém si takto sjednat třeba půjčku nebo pojištění**. Jak se služba používá, vás rádi naučí pracovníci banky, určitě vám pomohou i vaše děti.

### TIP



Ještě nedávno platilo, že když pošlete peníze po internetu, přijdou až druhý den.

Dnes už ale většina plateb probíhá během několika sekund, podobně jako třeba SMS zprávy.

**Petr (64 let)**

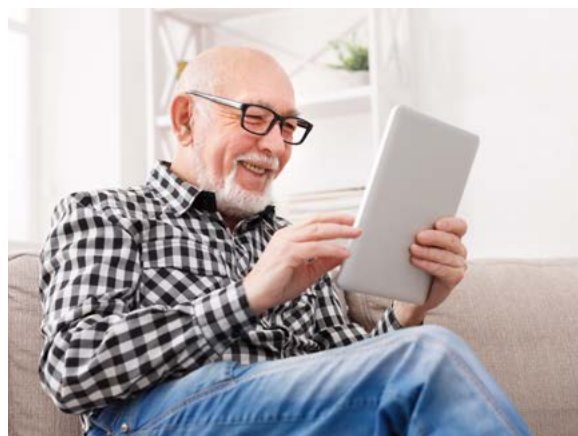
*I mě museli na pobočce hodně přemlouvat, abych se na svůj účet zkusil přihlásit přes internet. Byli vytrvalí, to se musí nechat. Pořád jsem říkal, že to nepotřebuju, že skočit občas do banky mi nevadí. K tomu jsem měl připravenou ještě jednu dobrou výmluvu – na mě, důchodce, je to moc složité. Nedali se ale odbýt.*

*„Mobil přece máte, e-mail a internet taky. Internetové bankovníctví určitě zvládnete,“ přesvědčoval mě bankéř na schůzce. Musel jsem tedy vytáhnout svůj poslední trumf: „Je to nebezpečné. Někdo se mi nabourá do účtu přes internet a úspory jsou fuč.“*

*Odpověděl, že mým penězům nic nehrozí, do internetového bankovníctví se přeci přihlašuje dvoufaktorově a to je mimořádně bezpečné. V tu chvíli jsem nevěděl, o čem to mluví. Tak jsem radši pokýval hlavou, že má pravdu a že si to teda rozmyslím. Co je to „dvoufaktorově“, to jsem si pak musel najít doma na internetu. Přece nebudu za blbce.*

**BEZPEČNÉ PŘIHLAŠOVÁNÍ: RAZ DVA, TEDY NA DVĚ ETAPY**

Nahlízet na svůj účet a posílat peníze přes počítač nebo mobil můžete bez obav.



I když se říká, že nic není bez rizika, **elektronické bankovníctví je před všemi podvodníky velmi důmyslně chráněno** takzvaným dvoufaktorovým ověřováním.

Co to znamená? Abyste se mohli přihlásit, **kromě přihlašovacích údajů**, které znáte jen vy, **potřebujete ještě svůj mobil** (tzv. druhý faktor). Na ten vám přijde SMS zpráva s kódem, který do internetového bankovníctví

přepíšete. Banka si tak ověří, že jste to opravdu vy, a teprve potom vás pustí dál. Celé to trvá zhruba 20 sekund.

Ještě lepší je místo SMS používat k ověřování speciální mobilní aplikaci (např. Smart klíč) Je to stejně bezpečné a přitom ještě pohodlnější. Místo přepisování kódů potvrdíte přihlášení nebo platbu zadáním PINu do aplikace nebo jen otiskem prstu v mobilu.







**Zneužití bezpečnostní systém je skoro nemožné.** Aby se případný hacker dostal k vašim penězům, musel by vám ukrást nejen uživatelské jméno a heslo, ale i mobil. Naopak kapsář, který vám ukradne mobil z tašky, má také smůlu – nezná vaše hesla nebo PINy, ani nemá váš otisk prstu.



### BEZPEČNOST HLÍDÁ I BANKA

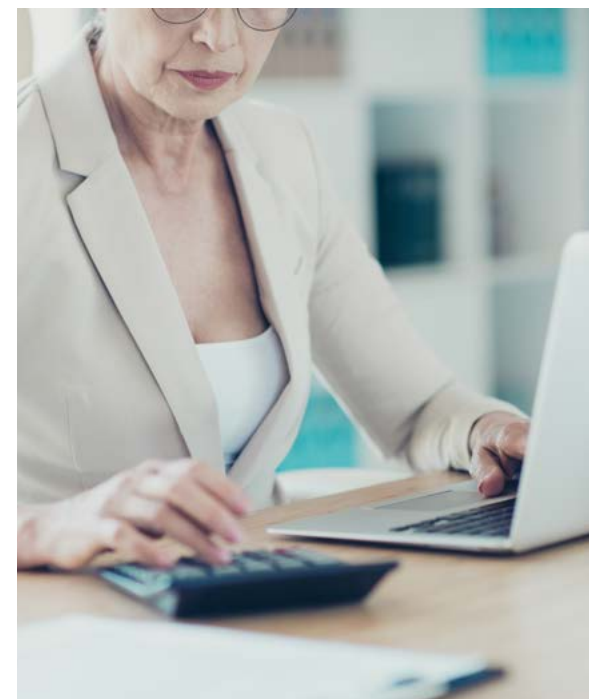
Na ochranu peněz a dat svých klientů vynakládají banky spoustu prostředků. Jakékoli riziko úniku osobních údajů nebo krádeže peněz přes internet se bere velmi vážně.

Vedle bezpečného přihlašování (viz předchozí strana) banka hlídá například i to, jestli máte aktualizovaný prohlížeč nebo operační systém v mobilu, a pro jistotu elektronické bankovníctví zablokuje, pokud se k vašemu účtu zkouší připojit někdo z druhého konce světa.

#### TIP



Pokud chcete přes internet jen sledovat zůstatek a historii plateb, můžete si nastavit **nulový limit pro platby v internetovém bankovníctví.**







### Alena (64 let)

„Musíte si vymyslet složité heslo a pamatovat si ho jako básničku,“ říkali mi v bance. To je dobré, smála jsem se. Básničky mám náhodou moc ráda. Ty nejznámější jsem zamlada znala nazpaměť a ze spousty z nich vám doted' odrecituju prvních pár veršů.

Než jsem si ho nedávno změnila, moje heslo do e-mailu bylo „selshIA0dAselbychb0“. Vypadá složité, vidíte. Zapamatovala jsem si ho ale hned. Není to nic jiného než první slabiky verše Za trochu lásky šel bych světa kraj od Vrchlického, tedy „šel s hlavou odkrytou a šel bych bosý“. Jen jsem dala pryč háčky a čárky, všechna písmena „a“ jsou velká, protože jsem Alena, a místo písmen „o“ mám nuly.

Ted' už mám zase jiné heslo a podle trochu pozměněného vzoru. Možná byste v něm zase našli básničku, ale třeba taky písničku nebo název oblíbené knížky. Ale víc už vám neprozradím, tajemství je tajemství.

S hesly je ta potíž, že by měla být dlouhá a složitá. Jenže pak je tu ještě druhá strana mince: jak si něco dlouhého a složitého má člověk



zapamatovat? Zvláště když s přibývajícím věkem nám paměť slouží čím dál hůř. Právě proto na ně paní Alena má svůj „básničkový“ systém. Zajímavá inspirace, ne?

### POZOR NA SNADNO PROLOMITELNÁ HESLA

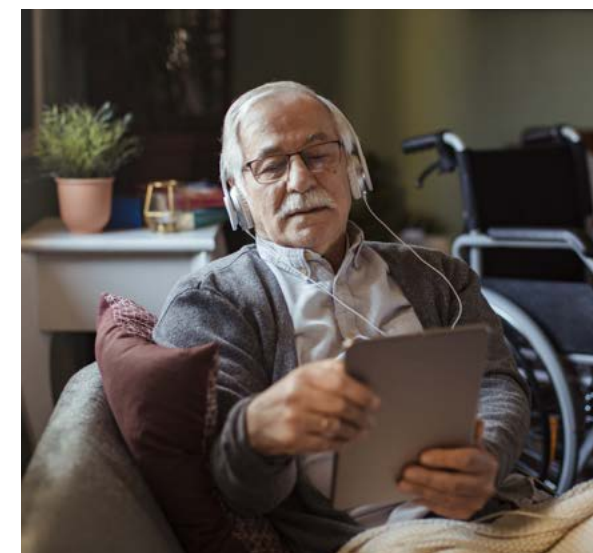
První rada při vymýšlení hesla zní: **nedávejte do něj nic, co se dá snadno odvodit.**

Třeba u čtyřmístného PINu na platební kartě to svádí zvolit si nějaký letopočet, tedy rok narození nebo svatby. To je ale velká chyba. I poměrně nedůvtipný zlodějček

by se mohl dostat k vašim penězům, pokud by vám ukradl kartu s celou peněženkou, kde tato data najde v dokladech.

Podobné je to i u hesel do e-mailu, na sociální sítě nebo do internetového bankovníctví, kde máte při tvorbě hesla volnou ruku. I tady by mělo být nemožné ho uhodnout.

Takže **žádná jména partnerů, dětí, zvířat ani oblíbeného fotbalového klubu.** „Sparta1893“ je samo o sobě nebezpečné heslo. A dvojnásobná chyba, pokud vás každý zná jako kovaného spartana.





Horší než snadno uhodnutelná hesla jsou snad už jen „líná“ hesla.

Taková, která naťukáte rychle, abyste to měli co nejdřív za sebou a aniž byste nad tím přemýšleli (123456, 111111, qwertz apod.). Bohužel je navzdory vši osvětě používá spousta lidí. Zločinci si pak při jejich prolamování vezmou seznam nejpoužívanějších hesel, prostě to zkoušejí a vychází jim to.

U hesel také platí, že **čím delší heslo, tím lepší**. Odborníci radí vždy aspoň 8, nebo dokonce 12 znaků.

Ideálně byste také měli kombinovat velká a malá písmena, čísla a zvláštní znaky. Většina formulářů pro tvorbu internetových hesel si dnes už pohlídná, jestli vaše heslo tato základní bezpečnostní pravidla splňuje.

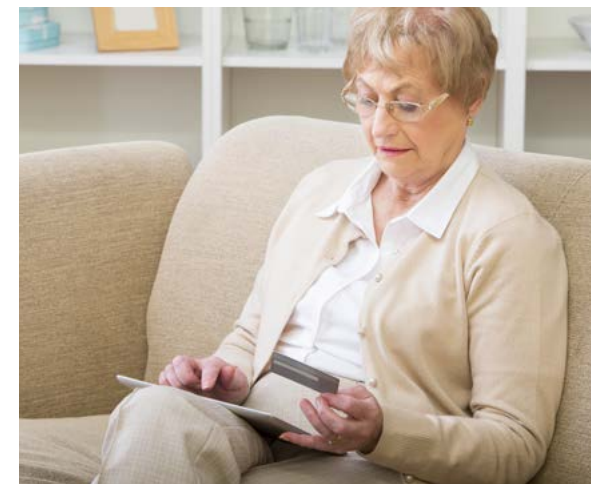
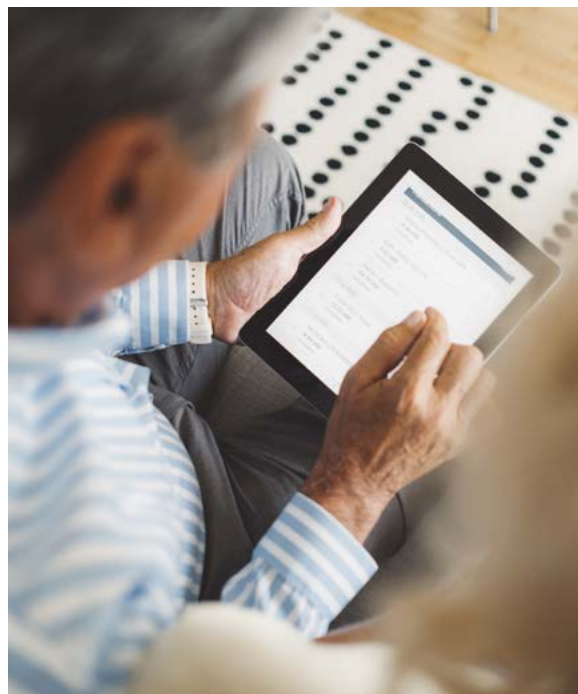
### TIP



Opište si do mobilu číslo na linku, na které můžete kartu kdykoli zablokovat. Najdete ho na zadní straně karty.

### HESLA NENOSTE S SEBOU A NIKOMU JE NEŘÍKEJTE

Nejlépe uděláte, když si svá hesla necháte jen a jen pro sebe. Po tom, jaké máte heslo, nikomu nic není. Dokonce ani policii, bance nebo úřadům. Jakmile po vás někdo chce sdělit heslo či PIN po telefonu, e-mailem nebo přes sociální sítě, je to téměř vždy podvod – více o internetových podvodech najdete v následující kapitole.



Může se samozřejmě stát, že některé z hesel prostě zapomenete. Ve většině případů nejde o žádnou katastrofu. Např. u zapomenutého hesla do internetového bankovníctví to většinou znamená stavit se na pobočce a tam heslo „resetovat“. I tak je to samozřejmě otrava, zvláště ve chvíli, kdy potřebujete něco rychle řešit.

Proto není od věci mít hesla napsaná na papíře a uložena na bezpečném místě. Může to být v trezoru nebo v nějaké tajné skrýši doma. Takže ano, hesla klidně můžete mít někde napsaná, ale jen na místě, kde k nim budete mít přístup pouze vy.



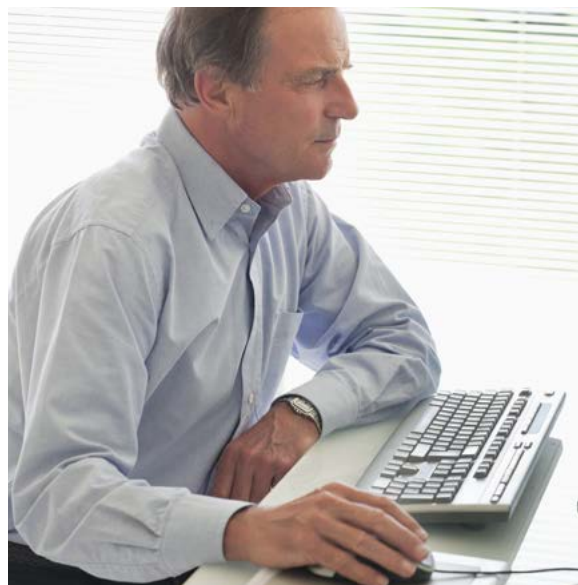
## OBSAH

**Emil (61 let)**

*Kdykoli slyším, že se někdo bojí nakupovat na internetu, zasměju se a vzpomenu si na svou první zkušenost. Psal se rok 1999 a na rozdíl ode dneška tehdy byly online nákupy fakt dobrodružství. Nový počítač za 30 tisíc jsem si vyzvedával v nějakém pochybném skladu, platil hezky na ruku a naštěstí nemusel nic reklamovat. „E-shop“ totiž pár týdnů na to zkrachoval, prostě z ničeho nic zmizel ze světa. A teď? Na internetu je nakupování pomalu bezpečnější než v kamenných obchodech.*

Starších lidí, kteří nakupují na internetu běžně, zatím zase tolik není.

**Podle údajů Českého statistického úřadu nakupovalo v roce 2020 pravidelně na internetu 15 % seniorů.**



Mnohem zajímavější byl ovšem **meziroční nárůst, přes 75 %!**

Může za to hlavně koronavirová pandemie – kamenné obchody a celá obchodní centra byly zavřené, zatímco e-shopy fungovaly covid necovid.

Nejen senioři se díky tomu naučili, že přes internet se dá sehnat opravdu všechno. Kromě elektroniky a vánočních dárků **je dnes normální nakupovat online i jídlo, drogerii nebo oblečení.** Pokud navíc žijete ve větším městě a v dosahu kurýrů, do obchodu nemusíte vstoupit, jak je rok dlouhý.

## INTERNETOVÉ NÁKUPY JSOU POHODLNÉ, RYCHLÉ A VÝHODNÉ

Hlavní výhodou internetových nákupů je pohodlí. Není třeba nikam jezdit, tahat se s košíkem, bloudit mezi regály a pak trčet ve frontě u pokladny. **Doma u počítače máte na všechno klid** a nakupovat můžete, kdykoli se vám zachce. E-shopy mají otevřeno pořád, i o půlnoci či ve svátek. A zatímco pochůzka po krámech bývá na celé dopoledne, online nákupy trvají chvilku.







## OBSAH

Je pravda, že zboží v internetovém obchodě si neprohlédnete a neosaháte na živo. Na druhou stranu ho ale **vždycky můžete do 14 dní bez udání důvodu vrátit**, jak ukládá zákon. Zároveň máte k dispozici fotky, videa, podrobný popis produktu a spoustu dalších informací, podle nichž se můžete rozhodnout. A k tomu recenze a hodnocení od zákazníků, kteří už si tu samou věc koupili před vámi.

Snadno si také ověříte, jestli zboží nekupujete zbytečně drahο, a to tak, že **si porovnáte cenu** stejné věci ve více internetových obchodech. Šikovně také je zadat název zboží do některého z internetových srovnávačů, na kterých zjistíte, kde nakoupit nejlevněji.



### NAKUPUJTE JEN V DŮVĚRYHODNÝCH E-SHOPECH

Ve většině českých internetových obchodů nakoupíte bezpečně. Naprosto zanedbatelné riziko podvodu pak máte u velkých známých obchodů, na které běží reklamy v televizi. Že se v daném internetovém obchodě nemusíte bát nakupovat, poznáte i tak, že jeho internetovou adresu zadáte na stránky [www.dtest.cz/eshopy](http://www.dtest.cz/eshopy) – u poctivých obchodů najdete zelenou „fajfku“.



### NEBOJTE SE PLATIT KARTOU

Jakmile v internetovém obchodě dojde na placení, u seniorů je stále oblíbená dobírka, tedy platba až po převzetí. Nemusíte se pak sice bát, že za své peníze nic nedostanete, na druhou stranu **internetové obchody za dobírku zpravidla chtějí extra příplatek**. Jednodušší a pohodlnější je zaplatit platební kartou již při objednání.

Platit kartou na internetu je **snadné, rychlé a bezpečné**. Funguje to tak, že do online formuláře opíšete údaje z platební karty a následně vám na mobil přijde ještě buď ověřovací SMS kód, nebo potvrzení do bankovní aplikace. Že se čísla z platební karty nedostanou do nepovolaných rukou, zajišťuje speciální bezpečnostní standard.



### TIP



Když chcete mít jistotu, v internetovém bankovníctví si platby kartou na internetu můžete klidně povolit jen před každým nákupem a pak zase hned zakázat.



**Ivoš (65 let)**

Čas od času mi v e-mailu přistane zpráva z banky. Reklama nebo upozornění, že mám kvůli něčemu přijít na pobočku. Vždycky si to pozorně přečtu, a když něčemu nerozumím, radši ještě zavolám na infolinku. Naposledy loni v říjnu, kdy mi přišlo, že si prý mám přes internet ověřit telefonní číslo.

Volám teda do banky, co to má znamenat a jak to, že tam moje číslo nemají. Paní na lince nejdřív nevěděla, o čem mluvím. Pak ale vyšlo najevo, že ten e-mail byl falešný! Nějací podvodníci se vydávali za banku a tahali z lidí čísla karet a hesla do internetového bankovníctví. Lidem prý takových zpráv chodí spousta, tak bacha na to.

**FALEŠNÉ E-MAILY A SMS**

Už pár let jsou zdaleka nejpoužívanější taktikou počítačových podvodníků falešné e-maily. **Zprávy, které se tváří, že jsou od banky, a naléhavě po vás chtějí údaje o platební kartě a hesla k internetovému bankovníctví.**

Drtivá většina lidí fintu prohlédne, ale to hackerům nevadí. E-mailů posílají tisíce a těch pár napálených uživatelů (často seniorů) jim stačí.



V posledních letech se můžete setkat i s **falešnými SMSkami**. Antivirové filtry jsou na ně krátké, lidé navíc při čtení SMS nejsou zdaleka tak obezřetní jako u e-mailů.

Co tedy s podezřelými zprávami dělat? Odpověď je jednoduchá: **nereagovat a mazat**. Pokud se podvodný e-mail nebo SMS tváří jako upozornění z banky, stojí za to také svou banku kontaktovat a pomoci tak varovat i ostatní klienty.

**TIP**

Kvůli počítačovým virům je potřeba mít na svém počítači **AKTUALIZOVANÝ ANTIVIRUS, internetový prohlížeč a další programy.**

Pokud je to pro vás španělská vesnice a nemáte v okolí nikoho, kdo by vám počítač zkontroloval, obraťte se zdarma na spolek **Moudrá Sovička – [www.moudrasovicka.cz](http://www.moudrasovicka.cz).**

**FALEŠNÉ TELEFONÁTY**

Častý scénář je, že vám někdo zavolá v nezvyklou hodinu, většinou v noci. **Perfektní češtinou a profesionálním tónem se představí jako pracovník banky.** Důvody, proč vás musí budit, doslova sype z rukávu: váš účet byl napaden, banka zaznamenala neautorizovanou platbu kartou apod. Je zapotřebí okamžitě jednat!

Naléhavý hovor z banky, to přece nejde brát na lehkou váhu, řeknete si. Kvůli obavám o své peníze, pod časovým tlakem a z rozespalosti ale hrozí, že podvodníkům sednete na lep a nadiktujete jim přihlašovací



údaje i potvrzovací SMS kódy. Není to nic jiného než **psychologická manipulace**. Když útočníkům zafunguje, jsou schopni z lidí vymámit citlivé informace a je jasné, jak s nimi naloží.

Dřív než vám všechno dojde, přihlásí se podvodníci do vašeho internetového bankovníctví a **vyberou účet** nebo vaši kartu zneužijí k nákupu v zahraničních e-shopech. Jakmile se vám tedy telefonát z banky zdá být jen trochu podezřelý, klidně zavěste a sami zavolejte zpátky na oficiální linku své banky.



### ZAVIROVANÉ MOBILNÍ APLIKACE

Vypadá to jako neškodná hra na mobil, užitečná aplikace nebo vyzváněcí melodie. A možná i je. Jenže může obsahovat i škodlivý virus a i když aplikaci zrovna nepoužíváte, ona si běží nenápadně na pozadí a **krade přístupová hesla, ověřovací SMS** do internetového bankovníctví a další citlivá data.

Obchody s aplikacemi dělají maximum pro to, aby se do nich „viry“ nedostaly, případně aby se na ně přišlo co nejrychleji. Občas některé ale přece jen bezpečnostními systémy proklouznou.

**Stojí za to si do mobilu bezhlavě nestahovat jednu aplikaci za druhou**, vždy se podívejte na hodnocení a recenze ostatních uživatelů. Zvlášť pokud telefon používáte pro přihlašování do internetového bankovníctví.

### TIP



Na podvodníky můžete narazit také při nakupování na internetu, více informací najdete na stránkách **19–20**.

## II.

# DALŠÍ INFORMACE

### OBSAH

Potřebujete-li další informace, neváhejte nám zavolat na infolinku **800 300 300**.

Naši klienti starší 70 let jsou na této infolince automaticky spojeni s pracovníky speciálně vyškolenými pro komunikaci se seniory.

[www.csob.cz](http://www.csob.cz)



2. vydání, 08/2021



