

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**  
**Ekonomická fakulta**

**Platební karty a jejich využití**  
**Bakalářská práce**

**Vedoucí práce:**

**Ing. Liběna Kantnerová**

**2011**

**Autor práce:**

**Jaroslava Petrová**

### Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Platební karty a jejich využití“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. V plném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze stag provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací theses.cz provozovanou národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 29. dubna 2011

.....

podpis studenta

## Poděkování

Děkuji vedoucí práce Ing. Liběně Kantnerové za odborné vedení a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce. Poděkování patří také všem, kteří mi poskytli informace ke zpracování této práce.

## **Seznam tabulek**

Tab. č. 1: Údaje o vydaných kartách v ČR r. 2005 .....	22
Tab. č. 2: Údaje o vydaných kartách v ČR r. 2009 .....	23
Tab. č. 3: Vývoj platebních karet v ČR 1989 - 2009 .....	30
Tab. č. 4: Poměr debetních a kreditních karet v průběhu let .....	32
Tab. č. 5: Migrace platebních karet, vývoj virtuální karty .....	33

## Seznam grafů

Graf č. 1: Vydané karty celkem 2005 .....	22
Graf č. 2: Vydané karty celkem 2009 .....	23
Graf č. 3: Vývoj platebních karet v ČR 1989 - 2009 .....	31
Graf č. 4: Poměr debetních a kreditních karet v průběhu let .....	32
Graf č. 5: Migrace platebních karet, vývoj virtuální karty .....	33
Graf č. 6: Pohlaví respondentů .....	36
Graf č. 7: Věk respondentů .....	36
Graf č. 8: Dosažené vzdělání respondentů .....	37
Graf č. 9: Pohlaví respondentů.....	37
Graf č. 10: Vlastnictví debetní karty .....	38
Graf č. 11: Vlastnictví kreditní karty .....	38
Graf č. 12: Frekvence plateb platební kartou.....	39
Graf č. 13: Preference určitého druhu karty .....	39
Graf č. 14: Zdroj informací o debetní kartě.....	40
Graf č. 15: Frekvence užívání debetní karty.....	40
Graf č. 16: Frekvence užívání kreditní karty .....	41
Graf č. 17: Zdroj informací o kreditní kartě .....	41
Graf č. 18: Frekvence užívání kreditní karty .....	42
Graf č. 19: Účel pořízení kreditní karty.....	42
Graf č. 20: Důvody zájmu o kreditní kartu.....	43
Graf č. 21: Využití slev z věrnostního programu.....	44
Graf č. 22: Motivace pro častější používání kreditní karty .....	44
Graf č. 23: Využití obnovené kreditní karty .....	45
Graf č. 24: Hodnocení nákladů kreditní karty .....	45
Graf č. 25: Odůvodnění názoru dražšího používání kreditní karty.....	46
Graf č. 26: Hodnocení chování banky při reklamaci .....	47

## **OBSAH**

ÚVOD.....	3
1. HISTORIE PLATEBNÍCH KARET .....	5
1.1 Vznik platebních karet .....	5
1.1.2 Bankovní platební karty .....	6
1.2.2 Visa international .....	7
1.1.3 Mastercard international.....	8
1.2.4 Europay international .....	9
1.3.1 Historie nebankovních platebních karet.....	10
1.3.2 Diners Club International .....	11
1.3.3 American Express Company .....	12
1.3.4 JCB – Japan Credit Bureau.....	13
2. ROZDĚLENÍ PLATEBNÍCH KARET .....	14
2.1 Rozdělení podle způsobu zaúčtování.....	14
2.1.1 Debetní vs. Kreditní .....	15
2.2 Rozdělení podle druhu záznamu .....	15
2.3 Rozdělení podle způsobu použití.....	18
2.4 Rozdělení podle rozsahu použití .....	19
2.5 Rozdělení podle marketingové potřeby .....	20
2.5.1 Rozvoj platebních karet v ČR 2005 – 2009 .....	21
2.6 Rozdělení podle druhu uživatele .....	23
3.1 Zúčastněné strany .....	24
3.2 Průběh transakce ze všech pohledů .....	25
3.3 Financování kreditních karet.....	25
3.4 Systém řízení úvěrových rizik.....	25
3.5 Doplnkové služby a pojištění .....	26
3.6. Výhody a nevýhody platebních karet .....	27
3.6.1 Výhody pro klienty .....	27
3.6.2 Výhody pro obchodníka přijímající kartu .....	28
3.6.3 Výhody pro banku, vydavatele karty .....	28

4. DEBETNÍ KARTY .....	30
4.1 Vývoj počtu platebních karet v ČR 1989 – 2009 .....	30
4.2 Poměr debetních a kreditních karet v průběhu let .....	32
4.3 Změna platebních karet, vývoj virtuální karty .....	33
5. CÍLE, HYPOTÉZY, METODIKA PRÁCE A VÝSLEDKY .....	34
5.1 Cíl práce .....	34
5.2 Hypotézy práce .....	34
5.3 Použité metody .....	34
5.3.1 Dotazník .....	35
5.4 Charakteristika výběrového souboru respondentů .....	35
5.4 Vyhodnocení výsledku výzkumu .....	47
6. ZÁVĚR .....	50
7. SUMMARY .....	51
8. KEYWORDS .....	52
9. SEZNAM LITERATURY .....	53
10. SEZNAM PŘÍLOH .....	55

## ÚVOD

V naší zemi se v několika posledních letech velmi rychle uchytil trend používání platebních karet, které svou technologií umožňují využívání moderního platebního systému prakticky kdekoliv ve světě. V porovnání s ostatními zeměmi prožila Česká republika rostoucí vývoj v poměrně krátkém časovém horizontu. Platební karty jsou fenoménem současné doby a i proto tento platební instrument dnes vlastní téměř každý. Při pohledu do nabídek bank a finančních ústavů na území České republiky zjistíme, že dnes již neexistuje žádná finanční instituce, která by nenabízela širokou škálu kreditních a debetních platebních karet. Klienti je využívají k bezhotovostnímu placení v kamenných obchodech i k nákupu zboží a služeb přes internetové obchody i jako rychlou variantu k výběru hotovosti. Dle statistik asociace pro bankovní karty převyšuje trend používání bankovních karet v obchodech nad vybíráním hotovosti z bankomatů či pokladen bank. Kdokoliv se zaměří na pokladní zónu v obchodních místech, rozpozná, že karty se čím dál častěji používají pro každodenní větší i menší platby.

Přes snahu a velké úsilí bankovních institucí zviditelnit výhody držení především kreditních karet, se povědomí klientů o možnostech používání příliš nemění. Funkcionalitu, která se stále zlepšuje, většina lidí nezná, i přesto, že banky útočí masivní reklamou v médiích. Pro většinu občanů používajících karty, znamená tento platební nástroj pouze možnost ihned platit.

Cílem mé bakalářské práce je popsat možnosti využití platebních karet, zaktualizovat a utřídit informace o používání karet a připomenout výhody a nevýhody, týkající se vlastnictví platební karty. Podívat se na produkt z pohledu žadatele, ale i z pohledu obchodníka a vydavatele platební karty. Pomocí dotazníkového šetření v rámci Raiffeisenbank, a.s. a rozhovorů s pracovníky bankovního ústavu Raiffeisenbank, a.s. by se měl potvrdit fakt, že v České republice poměrně rychle opadl ostych z vlastnictví a používání kreditních karet. Bakalářská práce je zaměřena na platební karty vydané v České republice, ale pro vytvoření celistvého obrazu bylo dotčeno i téma vzniku



platebních karet a jejich historie i v USA, která je kolébkou platebních karet. Odlišnost této bakalářské práce od ostatních by měla spočívat ve srovnání více druhů platebních karet v rámci jedné bankovní instituce. Raiffeisenbank, a.s. byla vybrána, protože se jedná o banku, která v posledních letech hojně navýšila počet prodaných karetních produktů a patří mezi silné banky s rozmanitou nabídkou produktů. Díky informacím, získaných od klientů Raiffeisenbank pomocí dotazníků, je v analytické části práce vidět poměr užívání a popularita debetních karet a kreditních karet v České republice a jejím cílem je vyhodnotit a potvrdit hypotézy, zvolené při zadávání bakalářské práce.

V první kapitole práce je popsána historie platebních karet u nás i v zahraničí a vznik nejvýznamnějších karetních asociací. Následuje část věnující se jednotlivým druhům platebních karet. Ve třetí, nejobsáhlejší kapitole, je možno nalézt výhody, procesy a rizika přinášející vlastnictví kreditní karty. Dále se práce zabývá popisem platebních instrumentů a poukazuje na výhody jejich používání. Čtvrtá kapitola je zaměřena na čísla o platebních kartách v celé České republice. Závěrečná kapitola je věnována postavení platebních karet na našem trhu z pohledu klientů Raiffeisenbank, a.s., a jejich porovnání z hlediska využitelnosti v rámci Raiffeisenbank, a.s. Výsledky porovnání karet budou zkoumány dotazníkovým šetřením, dotazníky budou vyplněny klienty Raiffeisenbank, a.s.

# 1. HISTORIE PLATEBNÍCH KARET

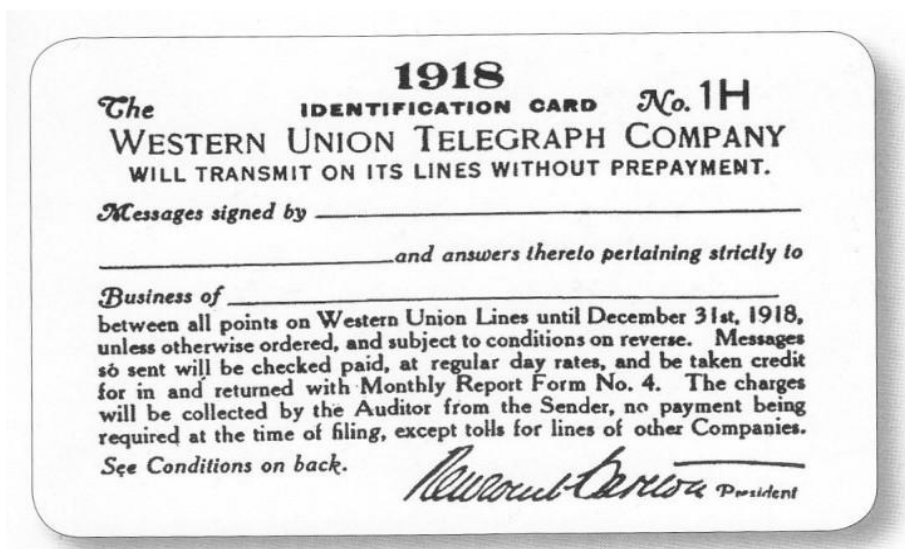
## 1.1 Vznik platebních karet

Ve Spojených státech amerických se předchůdci prvních platebních karet, tzv. Frank Card, objevili roku 1892. Tehdy je začala vyrábět kurýrní společnost American Express pouze pro své vybrané klienty. Jednalo se o karty, vyrobené z oboustranně potištěného kartonového papíru. Jejich předložení prokazovalo nárok na bezplatné nebo zlevněné služby.

První platební karty se začaly používat na počátku 20. století. Historie platebních karet začala psát v roce 1914 v USA. Karta byla vydána společností Western Union Telegraph Company. Klienti této společnosti mohli telefonovat nebo zasílat

telegramy prostřednictvím svých pozemních i lodních poboček a uhradit je s odloženou dobou splatnosti (obvykle na konci měsíce) na základě faktury. Tyto karty se často označují jako věrnostní karty a to z toho důvodu, že se společnost prodejem tohoto produktu snažila o udržení svých bonitních klientů. Také takticky očekávala, že na základě přímých referencí od stávajících klientů získá i zákazníky nové.

V České republice, resp. v Československu, akceptace platebních karet fungovala dlouho před tím, než u nás byla první platební karta vydaná – transakce platební kartou proběhla již v roce 1968 v pobočce cestovní kanceláře Čedok. Avšak jednalo se o transakci platební kartou vlastněnou cizincem. Cestovní kancelář Čedok byla pověřena akceptací platebních karet v naší republice. Od roku 1968 byla poměrně dlouhá odmlka v používání platebních karet českými občany, až na začátku 90. let, částečně z podnětu České národní banky, začaly vznikat v bankách útvary, které se začaly společně zabývat jednotným mezinárodním systémem placení. Masověji se začaly v peněženkách českých občanů objevovat až v 21. století, jejich průkopníky jsou společnosti Home Credit a Česká spořitelna. V současné době je platební karta nedílnou součástí téměř každého klienta banky a její význam se neustále zvyšuje, což dokazují níže uvedené grafy a statistiky. Jde o rychle se rozvíjející odvětví, které je spojeno s rozvojem výpočetní techniky a komunikačních technologií. [2, 4, 7]



Obrázek č. 1: JUŘÍK P., Platební karty: velká encyklopedie 1870 - 2006, str. 21 [2]

### 1.1.2 Bankovní platební karty

Bankovní platební karty sloužily pouze k placení zboží, nikoliv k čerpání peněžních prostředků jako úvěrového nástroje. Bankovní společnosti se o platební karty začaly zajímat již koncem čtyřicátých let a jejich cílem bylo nahrazení či odstranění hotovosti a šeků, které byly velmi náročné na zpracování. V roce 1947 přišla newyorská banka Flatbush National Bank of Brooklyn se zavedením papírového dokladu, tzv. Charge-It, který byl akceptován v lokální síti obchodních míst. Podobnou službu postupně zavedly i ostatní banky. V roce 1951 na bankovní trh přinesla novinku newyorská banka The Franklin National. Jednalo se o první kreditní platební kartu s platností na 1 rok a splatností vyčerpané částky ve lhůtě 30, 60 a 90 dnů. Trh se před druhou světovou válkou rozrostl o další banky, které tento produkt začaly též prosazovat, ale vzhledem k neznalosti podmínek užívání karty a nezajištění dostatečného počtu obchodních míst dochází ke stagnaci rozvoje kreditních karet. Banky doufaly ve velké zisky, ale v počátečním období jim platební karty přinesly ztráty, takže polovina z nich vydávání karet zastavila. Za přerušení nadějného rozvoje platebních karet může také začínající druhá světová válka. [5]



## 1.2.2 Visa international

Zásadní zlom u bankovních karet nastal v roce 1966, kdy Bank of America zpřístupnila svůj kartový program dalším americkým bankám, prostřednictvím licence poskytované její dceřinou společností Bank Americard Service Corporation. V roce 1970 došlo k oddělení operací s platebními kartami od Bank of America a vytvoření dvou samostatných neziskových sdružení:

- National Bank Americard Corporation (NABANCO) pro Spojené státy.
- IBANCO Ltd. pro ostatní státy světa (září 1974).

Obě sdružení byla později reorganizována a v roce 1977 přijala své současné názvy VISA USA a VISA International.

Společnost patří mezi největší mezinárodní platební kartové systémy. Visa international vznikla v již zmíněném roce 1977, jejímu vzniku předcházela projekt, který naplánoval tehdy v roce 1954 prezident banky Bank of America S. Clark Biese. Jednalo se o analýzu trhu s kreditními platebními kartami - pilotní projekt Credit Card Bank Americard. V kalifornském Fresno nakonec projekt uskutečnil tým vedený Josephem P. Williamsem. Projekt byl spuštěn dne 18. září 1958. [5, 11]

V projektu byly zahrnuty tyto dvě karty:

- 1) základní s limitem 300 USD, kde držitel kreditní platební karty mohl nakupovat do limitu 50 USD bez ověření u banky
- 2) kreditní platební kartu pro vybrané portfolio klientů s limitem 500 USD, kde držitel mohl nakupovat do limitu 500 USD.

Klienti získali kreditní kartu s úrokovou sazbou 1,5% měsíčně, s flexibilním splácením. Kupovali si více dražšího zboží a spláceli na konci období, což jim umožňovalo žít

luxusnější život. Obchodním místům vzrostl obrat, zároveň odváděli provizi z obratu ve výši 6% a roční pronájem za mechanický strojek pro otisk karty na prodejní doklad (imprinter) ve výši 25 USD. [1, 2]

Projekt Bank of America byl velmi úspěšný a proto banka pokračovala ve vývoji dál. Vytvořila kartový program „Bank Americard“, který v roce 1967 nabídla ostatním americkým bankám a později i zahraničním bankám za licenční poplatek 25 000 USD a procentní podíl na každé transakci. Přistupující banky byly ušetřeny vlastních nákladů za vývoj a provoz modulů a aplikací. Nevýhodou byl ale název a logo Bank of America, a způsob řízení této banky. To vedlo právě k založení výše zmíněných neziskových organizací Ibanco a Nabanco.

Karty BankAmericard byly jako jedny z prvních na světě vyrobeny z plastu, což ztěžovalo padělání, zvyšovalo trvanlivost a usnadňovalo kopírování údajů pomocí imprinteru. Vedle bankovních karet v 50. letech dále existovaly karty nebankovních společností, blíže v kapitole o nebankovních kartách.

### 1.1.3 Mastercard international

Historie společnosti MasterCard se datuje od roku 1964, kdy byla založena mezinárodní bankovní asociace Eurocard. Tato asociace byla součástí švédské bankovní skupiny Wallenberg a byla založena jako protiváha Charge Card American Express. Již o rok později z ní byla vytvořena holdingová společnost Eurocard International se sídlem v Bruselu. V roce 1968 se stala tzv. hlavním evropským členem asociace ICA (Interbank Card Association), dnes existující pod názvem MasterCard. ICA byla vytvořena předními kalifornskými bankami a zabezpečovala mezibankovní autorizaci, clearing a zúčtování transakcí.



Organizace Eurocard International a MasterCard International těsně spolupracovaly až do roku 2002, kdy byla zavržena přeměna členské korporace MasterCard International

na soukromou akciovou společnost a kdy byla dokončena fúze se společností Europay International. Vznikla tak jednotná globální platební společnost vlastněná akcionáři, jejíž služby mohou využívat zákazníci na celém světě.

V roce 2006 u MasterCard International proběhla změna názvu na MasterCard Worldwide a to s cílem poskytnout více operací v globálním měřítku. [9, 2]

### **PayPass**

Nově je MasterCard vlastníkem licence PayPass. Jedná se o proces platby, u společnosti Visa a MasterCard, na základě bezkontaktní metody, která proces významně urychlí. Jedná se o PayPass™ a payWave, díky níž celá platební transakce trvá méně než 5 sekund. PayPass nebo payWave fungují na schopnosti přečtení dat díky bezdotykové bázi. Pomocí této technologie je možné nakoupit bez potřeby zadání PINu nebo vkládání karty do čtecího zařízení. Držitel přiblíží kartu ke čtečce a ta si data jednoduše načte. [2, 16]

Bezkontaktní platby začaly fungovat v roce 2009 i na Slovensku a letos by se měly objevit také v České republice. Zatím je schopno ve světě přijímat tyto karty 36 tisíc obchodníků a jejich počet neustále roste. O zkušenosti v České republice zatím tedy nemůžeme hovořit. Projekt probíhá od prosince 2002 a do budoucna chce společnost MasterCard bezkontaktní zařízení implementovat i do městské hromadné dopravy či kin. [1, 10, 16]

### **1.2.4 Europay international**

Společnost Europay International, která byla dlouhodobým strategickým partnerem MasterCard International v Evropě, se stala součástí globální organizace společnosti MasterCard International jako tzv. Region Evropa. Sídlem Regionu Evropa zůstalo i nadále belgické Waterloo.

Vznik společnosti Europay International sahá do roku 1964, kdy se v Evropě rozšířila „Charge Card“ – karta společnosti American Express. To bylo podnětem pro švédskou

bankovní skupinu Wallenberg. Jako protiváhu proti působení American Expressu, založila společnost Eurocard. [5]

Do 60. let byl nejčastěji používaným bezhotovostním platebním prostředkem šek. Počátkem těchto let začaly platební karty šekům výrazně konkurovat. Zpracování šeků přinášelo mnoho problémů, a proto se v roce 1968 zástupci 15 evropských zemí dohodli na založení společnosti Eurocheque International. Měla sjednotit podmínky používání šeků a zjednodušit šekovou agendu. Díky aktivitám této společnosti došlo k nahrazení velkého množství samostatných šekových systémů jednotným systémem eurošeku a šekové záruční karty v roce 1972. Nejvíce služby eurošeků využívaly státy jako je Německo, Nizozemí, Itálie, Rakousko a Belgie. Do ostatních koutů Evropy se služba eurošeků nerozšířila. Sloučením společnosti Eurocard International se společností Eurocheque International v roce 1992 vzniká společnost Europay International S. A., která úzce spolupracuje s karetní asociací MasterCard International. Od roku 1997 se používání eurošeků značně omezilo a zásluhu na tomto mají právě platební karty Mastercard/ Eurocard a Maestro. [1, 2, 5]

### **1.3.1 Historie nebankovních platebních karet**

Historie platebních karet se odrazila od snahy přimět dobré klienty více utrácet za dražší zboží. Důvodem vydání věrnostní platební karty Identification Card, kterou vydala telefonní a telegrafní společnost Western Union Telegraph Company v roce 1914, byl chtíč udržet si tyto bonitní klienty. Její nápad s vydáním věrnostní platební karty pro své stálé zákazníky záhy převzaly ostatní velké obchodní společnosti. Například v roce 1924 společnost General Petroleum Corporation of California (dnešní Mobil Oil) vydala kartu k bezhotovostnímu placení pohonných hmot. Bohužel v roce 1929 velká krize amerického hospodářství tento trend utla. Prudký rozvoj vydávání věrnostních platebních karet, který trval přibližně 20 let, se prakticky úplně zmrazil. Po zrušení zákazu, začala většina obchodních společností opět vydávat věrnostní platební karty (v roce 1947 zahájilo výrobu několik amerických železničních společností). Za nejstarší

celostátní a dodnes fungující úvěrovou kartu se považuje Universal Air Travel Plan. Ta byla určena k placení letenek pro služební cesty obchodníků a manažerů a roku 1936 ji začalo vydávat šest leteckých amerických společností. Další případný rozvoj však přerušila 2. světová válka. Americká vláda začala roku 1941 omezovat čerpání spotřebních úvěrů, protože potřebovala finanční zdroje na vedení války. [2, 5]

### 1.3.2 Diners Club International

Klienti drželi ve vlastnictví celou řadu platebních karet, každá z karet byla použitelná pouze na jednu obchodní síť. To bylo velkou nevýhodou. Tu odstranila až společnost Diners Club International, která započala svoji činnost 28. ledna 1950 v New Yorku. Tato společnost zavedla první univerzální kartu. Jejími zakladateli se stali pánové Frank McNamara a Ralph Schneider. K vzniku této společnosti se vypráví zajímavá historka, kdy pan McNamara pozval své přátele na večeři, ale zapomněl si svou peněženku v jiném obleku. Ochetný majitel restaurace mu navrhnul zaplatit útratu později. [5, 12]



Tato příhoda vedla McNamaru k novému chápání použití platebních karet. Myšlenkou pana McNamary bylo vydávat univerzální identifikační platební kartu, která by byla použitelná k bezhotovostnímu placení v síti obchodních míst, které by uzavřely se společností příslušnou smlouvu. Tak by se klient neomezoval pouze na lokální obchodní síť



První univerzální platební prostředek na světě - kreditní karta Diners Club vydaná v roce 1950

jedné společnosti. Po založení započala společnost vydávat svým členům úvěrové platební karty zvané Charge Card.

Je nutno zmínit, že na začátku roku 1950 bylo vydáno asi dvě stě karet, a na konci roku kartu Diners Club používalo již přes 20 000 klientů. Stejnou rychlostí rostl počet obchodních partnerů, akceptujících tuto kartu. Klubové úvěrové platební karty se tak staly prvními platebními kartami s univerzálním a mezinárodním použitím - byly také prvními platebními kartami, přijímanými v tehdejší Československu. [5, 7]



### 1.3.3 American Express Company

Společnost American Express založil ve Spojených státech v roce 1841 Henry Wells. Předmětem jejího podnikání byla přeprava zboží, peněz a cenin. V roce 1918 se společnost rozhodla vstoupit do finančního světa založením vlastní banky American Express Bank. Je známá hlavně díky cestovním šekům, které v roce 1891 zařadila mezi své produkty. V polovině 50. let, po vzniku prvních univerzálních použitelných platebních karet, zvažovala zavedení univerzálních platebních karet i ve své společnosti a tak také učinila - rozhodla se vydávat vlastní univerzální platební karty. [5, 6]



Když přišla na trh se svou Charge Card byla velmi dobře připravena, v době zahájení již měla připraveno ke spolupráci okolo 17 500 hotelů, obchodů a restaurací, které byly ochotny její platební karty akceptovat. Provize placená obchodníky byla výrazně nižší než u konkurenční společnosti Diners Club. Do konce roku 1960 počet akceptujících obchodních partnerů dosáhl čísla 50 000 a o tři roky později dokonce 85 000.

Kromě svých stálých zákazníků, získala společnost pro své karty i více než 100 000 členů klubů Gourment Club International a Travel Club, které odkoupila. Proto již během prvního roku používalo platební kartu American Express více než 253 000 držitelů.[1, 5]

Jako první společnost ve světě v roce 1966 rozšiřuje svoji nabídku platebních karet o prestižní kartu The Executive Credit Card, později přejmenovanou na Gold Card. Dále přišla do nabídky Platinum Card, jejíž přiřazení určovala společnost dle obratu klienta (obrat minimálně 100 000USD). Symbolem této firmy se stává Centurion – slouží též k ochraně před paděláním cestovních šeků. Na platebních kartách se Centurion objevuje v roce 1969 a základní platební karty získávají dnešní, tak dobře známou, zelenou barvu. Společnost je velmi významným mezinárodním kartovým systémem, jejíž platební karty nesou prvky věrnostních a univerzálních platebních karet. [1, 2]

#### 1.3.4. JCB – Japan Credit Bureau



V roce 1965 bylo v USA vydáno již 5 milionů bankovních platebních karet.

První zahraniční vydavatel platebních karet pocházel z Japonska, kde se v roce 1961 vedoucí banky podílely na založení společnosti Japan Credit Bureau. Největší akciový podíl na založení JCB má japonská banka Sanwa Bank. Postupně v ní získaly akciový podíl ostatní japonské finanční a obchodní společnosti. Vzor vydávání platebních karet našla společnost v americké společnosti American Express Company. Jejím cílem bylo zaměřením se na domácí trh, alespoň ze začátku. Zde získala 50% podíl na trhu a teprve následně se zaměřila na zahraniční trhy. V roce 1972 měla již milion klientů. JCB rozšířila vydávání karet v USA, Asii i Evropě. Nyní spolupracuje se svým prvním karetním vzorem American Express a zajišťuje mu akceptaci karet Japonsku, její americký partner na oplátku zajišťuje akceptaci JCB v USA. [1, 2, 5]

## **2. ROZDĚLENÍ PLATEBNÍCH KARET**

Vzhledem k historii a vývoji platebních karet je nutné jejich rozčlenění do několika skupin podle určitých kritérií. Platební karta může obsahovat v konečné verzi kombinaci několika kritérií.

### **2.1 Rozdělení podle způsobu zaúčtování**

Rozdělení platebních karet dle způsobu zúčtování má každá banka časově odlišné. Nejrozšířenější jsou debetní karty k účtům. Záleží též na klientovi jaký druh splácení transakcí platební kartou si zvolí. Každý druh platební karty má svůj způsob zaúčtování.

1. Debetní karty – transakce je zúčtována neprodleně po obdržení informace o její výši. V praxi jde v průměru o 3–5 dnů. Transakce jsou zaúčtovány okamžitě na vrub držitele, jakmile se o nich vydavatel dozví (MasterCard, VISA). Tyto karty jsou vydávány pouze k bankovním účtům.

2. Kreditní karty – při platbě kartou je možné využívat bezúročné období. Po obdržení výpisu transakcí kartou má klient dvě možnosti: buď vše plně uhradí a nebudete platit úroky či uhradí alespoň povinnou minimální splátku. Jsou vydávány k úvěrovým účtům. (Amex, Visa Credit, Mastercard)

3. Charge karty – jde o karty s odloženou splatností. Po obdržení výpisu transakcí kartou musíte své závazky bezpodmínečně uhradit v plné výši. Karta je obdobou faktury - po využívání služby přijde k určitému datu výpis a do data splatnosti musí klient uhradit závazek v celé své výši. Účet v bance až na výjimky není podmínkou.

4. Předplacené karty – nejprve vložíte na platební kartu finanční prostředky a teprve poté s ní můžete platit. Její použitelnost je omezena částkou, která je nahrána na předplacené platební kartě. Není nutný účet v bance, platební karty mohou být i anonymní nebo sloužit jako dárky. [5]

### **2.1.1 Debetní vs. Kreditní**

Na rozdíl od debetní karty může držitel čerpat prostředky prostřednictvím této karty bez ohledu na disponibilní zůstatek na běžném účtu. Pouze se bere v úvahu Úvěrový rámec karty, zúčtované transakce a příslušné poplatky, o které se výše úvěrového rámce karty snižuje. Přehledy o jednotlivých transakcích Charge karet, výši čerpání a disponibilním zůstatku je možné sledovat na běžném účtu.

Pokud na běžném účtu vznikne z jakéhokoliv důvodu nepovolený debet, či dojde k přečerpání povolených rámců karet, je čerpání zastaveno a charge karty k běžnému účtu blokovány. K odblokování dojde po včasné dorovnání veškerých závazků a po podání žádosti na klientské lince či v Klientském centru. Pokud nedojde k uhrazení nepovoleného debetu ve stanovené lhůtě, budou všechny charge karty stoplistovány. Za předpokladu, že obchodní místo splní všechny podmínky společnosti o přijímání platebních karet dané karetní asociací (kontrola platnosti platební karty a ověření podpisu klienta) proplatí banka obchodnímu místu předložené účty. Svým členům (držitelům platebních karet charge Card) každý měsíc zašle seznam plateb provedených platební kartou charge Card s žádostí o úhradu částky ve prospěch společnosti Diners Club International. Částka musí být splacena v celé své výši do určitého termínu, z tohoto důvodu se jedná o charge platební karty. Debetní karty tyto výhody nemají, pokud klient na svém běžném účtu nemá kladný disponibilní zůstatek, nemá možnost platit. [14]

### **2.2 Rozdělení podle druhu záznamu**

Plast, vyrobený z třívrstvého PVC, je nositelem identifikačních údajů. Fyzikální vlastnosti a způsob personalizace stanovuje mezinárodní norma ISO 3554. Jedná se zejména o tyto fyzikální vlastnosti:

- plast musí být netoxický,
- odolný vůči změnám teplot,
- chemickým vlivům a proti opotřebením při běžném používání.[1,5,6]

## 1. Reliéfním písmo (embossing)

Embosované karty neboli karty s reliéfním vystouplým písmem, lze v porovnání s kartami elektronickými použít v místech vybavených imprinterem ( neboli tzv. žehličkou). Jde o nejdéle využívaný způsob záznamu dat na plastu platební karty. Na kartu jsou vyraženy identifikační údaje jakými je název držitele, platnost a číslo platební karty.

## 2. Magnetický záznam

Technologie záznamu dat na magnetickém proužku platebních karet se začala používat po roce 1971. Magnetický proužek karet funguje na principu magnetického záznamu, jakého se používá například u magnetofonových kazet či počítačových disket. U platebních karet je zde zaznamenáno číslo karty, její časová platnost, informace, zda se jedná o kartu tuzemskou nebo mezinárodní, zda je možné ji použít v platebních terminálech, v bankomatech nebo v obou zařízeních a jsou zde ještě další doplňující údaje (bezpečnostní kód CVV nebo CVC a další). U různých benefitových karet jsou údaje zde uložené odlišné, celkem však může být na třístopý magnetický pruh zaznamenáno až 1288 bitů dat. [11]

Tato technologie umožnila zavedení elektronických transakcí realizovaných prostřednictvím platebních karet. Zaúčtování prostřednictvím elektronických transakcí se velmi zjednodušilo, zprůhlednilo a zrychlilo. Nevýhodou magnetického proužku je jeho omezená kapacita a náchylnost na působení silného magnetického pole (viz obrázek č. 2) a mechanické opotřebení. Složen je ze tří stop, přičemž u každé z nich je přesně určená struktura dat a účel použití (např. jedná-li se o vnitrostátní či mezinárodní off-line nebo on-line transakci). Servisní kódy na stopách definují základní vlastnosti karty, což umožňuje technickým zařízením rozpoznat, zda použití dané karty je přípustné, ještě před provedením autorizace transakce. Tím je možné uspořít autorizační náklady např. v případě, kdy by chtěl klient použít svou vnitrostátní kartu v jiné zemi.



Obr. č. 2: VISA Electron s magnetem, zdroj:

[http://pandatron.cz/?535&karty\\_s\\_magnetickym\\_pruhem](http://pandatron.cz/?535&karty_s_magnetickym_pruhem) [11]

Podpisový proužek, který je určen pro záznam podpisového vzoru držitele karty. K zajištění ochrany proti padělání je vyroben ze speciálního papíru schopného odhalit jakoukoli změnu původního podpisu. K ochraně se používá ceninový tisk, příp. i vlákna a barvy citlivé na infračervené světlo. Někdy je podpisový proužek umístěn na přední straně karty. U bankomatových karet se obvykle nepoužívá.

### 3. Čipová technologie

Technologie čipu se vyvíjela od roku 1971, vzhledem k velké kapacitě čipu je využitelnost čipové platební karty daleko rozsáhlejší, než kdyby se jednalo o platební kartu s magnetickým záznamem. Její nevýhodou je méně obchodních míst, na kterých s ní lze platit, ale zato je mnohem bezpečnější. Průkopníkem v zavádění čipových karet byla Francie, kde jsou karty úspěšně používány už od 90 let. V České republice se první čipová karta objevila teprve v prosinci 2002.

Existují 2 kategorie:

a) bezkontaktní – pro přenos dat se používají rádiové vlny. Pro úspěšné předání informací je potřebné udržet kartu ve vzdálenosti deseti až padesáti centimetrů od přijímacího zařízení. Přenosová rychlost je 100 Kbd, veškerá komunikace má možnost vlastního šifrování.

b) kontaktní – používají pro přenos dat spojení se čtečkou. Spojí se datové okruhy a dojde k přenosu informací.

4. Laserový záznam – poprvé zkoušen v 80. letech. paměť karet je velmi vysoká, ale moc často se nepoužívají z důvodu nízkého stupně zabezpečení.

5. Hybridní karta - obsahuje čip i magnetický proužek. Tudíž má tato karta výhody obou výše uvedených technologií. Lze ji použít na všech obchodních místech a navíc je bezpečnější. [1, 5]

### **2.3 Rozdělení podle způsobu použití**

První platební karty byly vybaveny pouze embossingem, a proto mohly být použity pouze pro platby prostřednictvím propisovacího papíru a mechanického snímače. Použitelnost platebních karet se zvýšila s objevením magnetického proužku pro výběry hotovosti z bankomatů a později pro elektronické transakce u obchodních míst.

1. Platební karta – je univerzální prostředek k provádění bezhotovostních plateb v obchodních místech za zboží či služby i k získání hotovostních peněžních prostředků prostřednictvím bankomatů či přepážek bankovních ústavů

2. Bankomatová karta – je platební karta, kterou lze použít pouze k výběrům hotovosti na bankomatech. Bankomatové karty nejsou opatřeny reliéfním písmem, ale pouze hladkým tiskem (Indent Printing). V současné době jsou vybaveny magnetickým proužkem, ale i na bázi čipové technologie. Pro výběry z bankomatu je nutná znalost PINu (Personal Identification Number). [5]

3. Šekové záruční karty - nejsou plnohodnotnými platebními kartami, jelikož je nelze použít samostatně k platbám za zboží či služby (někdy mají funkci bankomatové karty). Šekové záruční karty slouží k ověření totožnosti a pravosti k předkládanému zaručenému šeku. Zaručený šekový systém v České republice založily tuzemské banky

s cílem rozšíření možnosti bezhotovostního placení pro široký okruh občanů - klientů bank. Do Sdružení bank se následně přidaly i pobočky zahraničních bank působících v tuzemsku. Systém vstoupil v platnost 1. 12. 1994. Garantem a správcem loga je Česká národní banka. ZŠS je založen na jednotném tiskopise zaručeného šeku a záruční kartě. Vzhledem k charakteru šeku jako univerzálního platebního nástroje lze šek použít v případě potřeby i k výběru hotovosti.

Členem Záručního šekového systému je i Raiffeisenbank, a.s. Vzhled šekových záručních karet je jednotný a s využitím řady ochranných prvků minimalizuje rizika zneužití. Pravidla používání systému zaručují jednoduchou manipulaci se šeky uplatňovanými do výše zaručené částky. Šeky se záruční kartou jsou přijímány všemi obchodními místy označenými znakem systému - červenou královskou korunkou - a mohou být využívány nejen k placení za zboží a služby, ale i k výběrům hotovosti v členských bankách systému. [15]

Platební, bankomatové a šekové záruční karty se v posledním čtvrtstoletí rozšířily především díky tomu, že všem jejich uživatelům přinesly významné výhody a zjednodušení. Oproti hotovostním výběrům peněz přináší karty průhlednost transakcí, odstraňují anonymitu klienta a možnost ztráty či odcizení peněz (v obou případech – u klienta i obchodníka.)

#### **2.4 Rozdělení podle rozsahu použití**

První karty bylo možno použít pouze v obchodním místě vydavatele. Tentýž problém byl i u prvního bankomatu – nebylo zajištěno propojení s ostatními účastníky trhu. Vývoj ve světě směřuje k vydávání karet celosvětových a to z důvodu rozsáhlejších možností použití. [5, 8]

1. Tuzemské - jedná se o platební karty karetních asociací, které lze použít pouze na území daného státu územní platnost je popsána na kartě.



2. Mezinárodní – jejich územní platnost je neomezená. Jsou vydávány pod hlavičkou velkých karetních asociací a přinášejí držitelům širší možnosti využití.
3. Proprietární - pouze síť vydavatele – nesou výhradně logo vydavatele a nemusejí být zařazeny do karetních asociací. [5]

## **2.5 Rozdělení podle marketingové potřeby**

Marketingové členění je dáno hlavně demografickými údaji (věk, příjem, zaměstnání) a podle tohoto se vytvářejí i druhy platebních karet a jejich přidělení klientům. Dělení platebních karet podle marketingové potřeby je založeno na segmentaci trhu. Úroveň platební karty, kterou vydavatelská banka chce nabídnout svým klientům, záleží na hodnocení klienta. Některé banky se orientují pouze na určitý segment trhu, a proto ne všechny banky nabízejí stejné produkty.

1. Základní karty – jsou vydávány k běžným účtům a jsou lehce dosažitelné pro všechny typy klientů. Bývají většinou vydávány elektronické platební karty typu Maestro a VISA Electron nebo embosované platební karty typu MasterCard Standard chip, VISA Classic. U embosovaných platebních karet nese vydavatel určité riziko z možnosti podlimitních transakcí a plateb přes imprinter, které bývají zúčtovány později. Dle statistik Sdružení bankovních karet tvoří v produktové segmentaci bank elektronické platební karty v roce 2009 i po dlouhých pěti letech většinový podíl karetních produktů banky. Ale z grafů ze strany 18 a 19 této práce je možno vyčíst, že i přes riziko podlimitních výběrů u embosovaných karet jejich vydávání narůstá. [1, 5]

2. Prestižní karty – jsou určeny pro klienty, kteří jsou dobře finančně situováni. Získání těchto platebních karet je podmíněno přísnějšími podmínkami. Představiteli těchto platebních karet jsou embosované platební karty typu MasterCard Gold, VISA Gold, AMEX SilverCard a AMEX GoldCard.

3. Výběrové karty – jsou vydávány pouze pro VIP klientelu, kterou si banka většinou vybírá sama. Banka má stanovené podmínky, při jejich splnění banka sama osloví

klienta s nabídkou této výběrové karty. Podmínkou může být například určitá výše disponibilního zůstatku na účtu klienta. Jsou to nejprestižnější platební karty v nabídce karetních asociací a představiteli těchto platebních karet jsou embosované platební karty typu VISA Signature, MasterCard Platinum, MasterCard World, MasterCard World Signia, AMEX Platinum a AMEX CenturionCard. Často se mezi klienty neobjevují. [5, 9, 10]



Obrázek č. 3: [http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/aktivity\\_sepa.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/aktivity_sepa.html) [15]

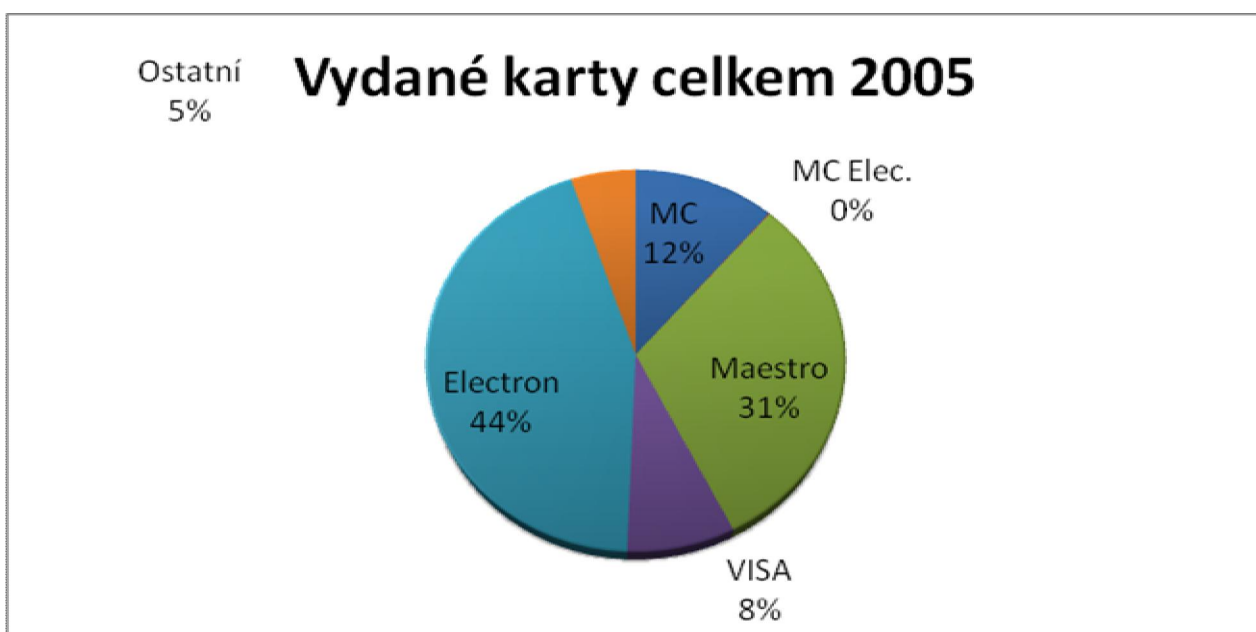
4. Věrnostní karty – ve spolupráci se sjednanými obchodními partnery existuje věrnostní program, který by měl umožnit získávat body za nákupy kartou. Za každou platbu touto kartou, klient získává body, které později můžou uplatnit formou slev či dárků u sjednaných partnerů. [5, 9, 10, 14, 15]

### **2.5.1 Rozvoj platebních karet v ČR 2005 – 2009**

Vývoji platebních karet se nejvíce věnují ve Francii a Velké Británii. V tomto úsilí na předních pozicích jsou ale i banky z Turecka. Západoevropské státy již dávno zvládly využití kreditních platebních karet i přechod na čipovou technologii. V České republice, která z opatrnosti začínala s vydáváním debetních platebních karet před několika málo lety, se ale teprve lidé více seznamují s rozvíjejícím se trendem používání platebních karet kreditních. V tabulce č. 1 a tabulce č. 2 vidíme rozdíl vydaných platebních karet během 4 let o více jak 2 miliony kusů. Jedná se o vydané karty v rámci České republiky. [5, 9, 10, 14, 15]

Tabulka č. 1: Údaje o vydaných kartách v ČR r. 2005

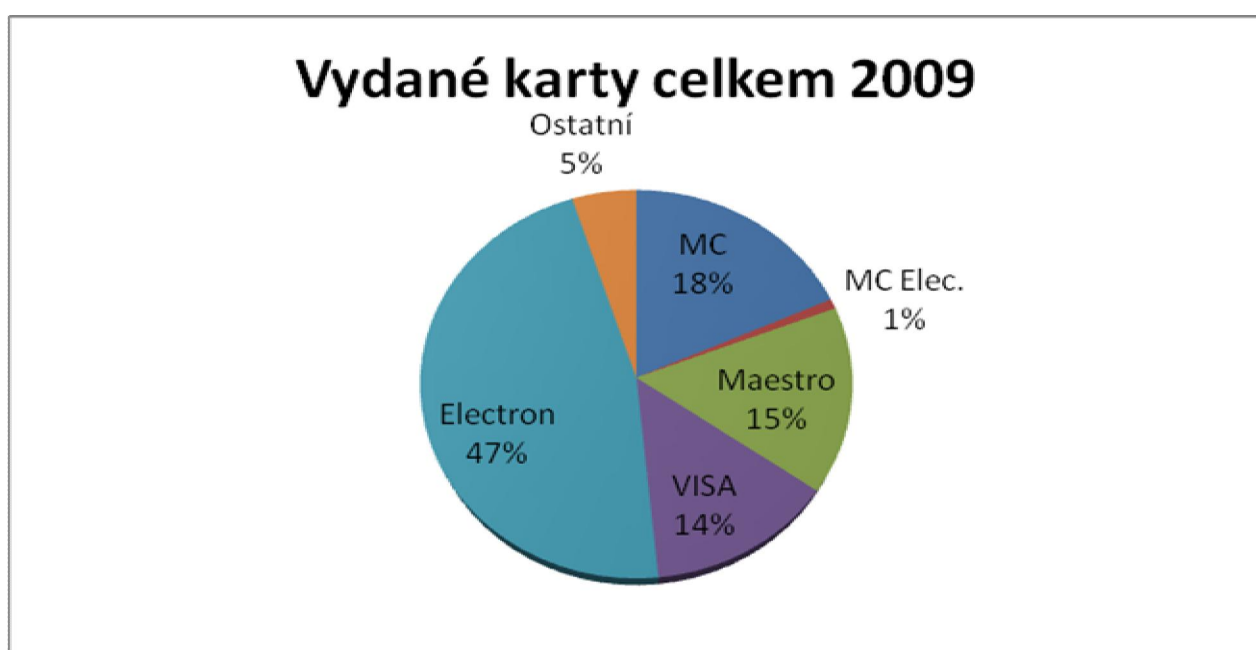
<b>VYDANÉ KARTY 2005</b>	<b>MC</b>	<b>MC Elec.</b>	<b>Maestro</b>	<b>VISA</b>	<b>Electron</b>	<b>Ostatní</b>	<b>CELKEM</b>
Vydané karty celkem	771 871	3 809	2 128 046	554 120	3 020 038	351 516	6 867 733
Tuzemské karty	93 791	3 809	1 707	25 051	121 716	346 557	592 631
Mezinárodní karty	678 080	0	2 126 339	529 069	2 898 322	4 959	6 275 102



Graf č. 1: zdroj: [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz)

Tabulka č. 2: Údaje o vydaných kartách v ČR r. 2009

<b>VYDANÉ KARTY 2009</b>	<b>MC</b>	<b>MC Elec.</b>	<b>Maestro</b>	<b>VISA</b>	<b>Electron</b>	<b>Ostatní</b>	<b>CELKEM</b>
Vydané karty celkem	1 654 480	73 367	1 409 888	1 241 138	4 216 248	448 111	9 054 308
Tuzemské karty	1	0	432	4	0	444 760	445 197
Mezinárodní karty	1 654 479	73 367	1 409 456	1 241 134	4 216 248	3 351	8 609 111



Graf č. 2: zdroj: [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz)

## 2.6 Rozdělení podle druhu uživatele

Všechny bankovní karty mají svého držitele, jeho jméno či název by měl být uveden vždy na kartě. Musí znít na jméno a jsou nepřenosné.

1. Osobní karty – pro soukromé účely, nákup zboží a služeb, nesmí být používány jinou osobou – zneužití je trestné.
2. Služební karty – na úhradu služebních výdajů, obvykle znějí na společnost + osobu či výjimečně na SPZ nákladních vozů, tuto službu podporuje asociace MasterCard. (5)

### **3. KREDITNÍ KARTY**

#### **3.1 Zúčastněné strany**

Cardholder - Držitel karty – jedná se o koncového klienta, jednotlivce nebo organizaci, kteří kartu vlastní a její pomocí platí. V případě kreditní karty navíc je majitelem úvěru ke kreditní kartě, který mu poskytuje vydavatel karty.

Issuer - Vydavatel karty - je banka nebo jiná finanční instituce, která vydává kartu držiteli, s nímž navazuje přímý smluvní vztah. Nese část rizik ze zneužití karty a v případě kreditních karet navíc poskytuje držiteli úvěrový limit a nese kreditní riziko. Převádí peníze za transakce (platby, výběry hotovosti), které držitel kartou vykonal, a ten je povinen jí je podle dohodnutých podmínek splácet. Vydavatel karty vynakládá na vydání a provoz platební karty náklady. [5]

Merchant - Obchodník – společnost nebo podnikatel, přijímající platby kartami jedné nebo více karetních asociací.

Acquiring bank - Zúčtovací banka obchodníka – banka, u které má zvláštní účet obchodník. Ta přijímá pomocí mezibankovního platebního styku peníze od vydavatele karty a poskytuje je obchodníkovi. Své služby může obchodníkům nabízet přímo nebo prostřednictvím nezávislé distribuční organizace. [5]

Organizátor trhu - organizace sdružující či smluvně spojující banky, které vydávají platební karty. Celosvětově významní organizátoři v současnosti jsou Visa, MasterCard, American Express a Diners Club. Řídí podmínky vydávání platebních karet a organizuje a propaguje jejich používání. [2, 5]

Vydavatel karet nabízí a vydává kreditní karty potenciálním držitelům. Banka navazuje s žadatelem o kartu smluvní vztah. Jedná se o úvěr, tudíž si banka žadatele prověří ( = scoring, tj. kolik peněz si koncový klient smí maximálně na kartu vypůjčit) a stanoví úvěrový rámec, též cenu za poskytnutou službu (jež bývá charakterizována úrokovou

mírou a poplatky) a podmínky splatnosti úvěru. Dohodnou-li se strany, podepíše se úvěrová smlouva, klient získá plastovou platební kartu a vydavatel mu založí úvěrový účet, na němž se zúčtují platby provedené kartou. Systém kreditních karet je založen na smluvním vztahu několika subjektů, které si budou níže popsány. Každý subjekt plní jinou roli. [2]

### **3.2 Průběh transakce ze všech pohledů**

Typická transakce probíhá tak, že klient (obvyklý způsob je zadání svého podpisu anebo zadání osobního identifikačního čísla PIN) na obchodníkově prodejním místě (obvykle označováno anglicky - point of sales, POS) souhlasí se zaplacením. Obchodník poté pomocí systému elektronické verifikace ověří platnost a dostatečný limit na kartě, přičemž data získá pomocí platebního terminálu z čipu nebo magnetického proužku na kartě. Je-li vše v pořádku, transakce se zaznamená a obchod je uzavřen.

### **3.3 Financování kreditních karet**

Systém kreditních karet je financován z několika zdrojů, především to jsou poplatky, které jsou obchodníkům strhávány procentuálním podílem z transakcí. Dále se jedná o poplatky držitelů karet – ať už je to správa karty či aktivační poplatek, či poplatky za doplňkové služby. Aby na tom vydavatelé nebyly bezplatně, jim poplatky strhávají organizátoři trhu. V neposlední řadě též vydělává úrok za zapůjčené peníze klientům. Některé banky mohou účtovat svým klientům i další poplatky. Patří mezi ně například poplatky za překročení výše úvěrového rámce nebo nesplacení úvěru, poplatky za výběry z bankomatů, poplatky za převod na jinou měnu, poplatky za vydání dodatečných karet (např. pro další členy rodiny), poplatky za vedení úvěrového účtu, poplatky za zasílání výpisů s uskutečněnými transakcemi.

### **3.4 Systém řízení úvěrových rizik**

Kreditní karta spojuje vlastnosti platební karty a revolvingového spotřebitelského úvěru. O její vydání je potřeba požádat v bance nebo jiné finanční instituci, která kreditní karty vydává. Ta žadatele stejně jako v případě jiných úvěrů podrobí jakémusi internímu prověření. Systém úvěrových řízení je používán pro eliminaci rizika nesplacení. Banka

zasílá dotaz do interních i externích registrů, do kterých banky a finanční společnosti reportují informace o klientech, žádajících o veškeré úvěrové produkty. Registry shromažďují informace o poskytnutých splácených i nesplácených úvěrech, ale i pouze žádosti o ně. Banky u úvěrových registrů zkoumají a ověřují, zda na sebe klient nemá vázáno příliš mnoho úvěrů, jaká je jeho platební morálka (zda řádně splácí) a dluhová služba (zda jsou pro klienta úvěry únosné vzhledem k jeho celkovým příjmům).

Velmi důležitou součástí hodnocení úvěrového rizika je též tzv. credit scoring. Systém hodnotící více aspektů, odhaduje statisticky klienta a řadí ho do určité úrovně spolehlivosti. Credit scoring analyzuje několik druhů parametrů, které banky nesdělují z důvodu ochrany banky před účelově podvodným jednáním klientů. Vzhledem k poměrně nízkým úvěrovým limitům patří k nejnáze dosažitelným úvěrům, a hodí se proto i pro klienty s nižšími příjmy. Pokud žadatel v credit scoringu uspěje, nabídne mu banka kreditní kartu, která je klientovi po vyrobení dodána. Při výběru karty je potřeba věnovat pozornost podmínkám a vlastnostem karty, které si přiblížíme v další kapitole.

[2]

Volba kreditní karty by měla odrážet představy a zvyklosti budoucího držitele. Nejdůležitější otázkou je frekvence a účel používání karty, množství finančních prostředků, které bude jejím prostřednictvím čerpáno, v tomto důsledku je potřeba mít dostatečnou velikost úvěrového rámce.

Poplatky za vydání kreditní karty jsou u většiny bank v České republice nulové. Záleží na podmínkách jednotlivých bank, zpravidla se odvíjí od množství dodatečných služeb, které se ke kartě váží. Dále pak na typu platební karty, třídě či prestiži karty (vedení karty prémiové je zpravidla dražší než vedení karty standardní), rozsahu doplňkových služeb a pojištění.

### **3.5 Doplnkové služby a pojištění**

Automaticky se váží většinou jen k určitým druhům platebních karet (obvykle k embosovaným a prémiovým kartám). Většina vydavatelů karet umožňuje dokoupení dodatečných služeb a jejich rozsah závisí na nabídce konkrétní vydavatelské banky

(vydavatel vždy sdělí přesnější informace). U standardních karet jsou většinou služby základní, doplněné o různé formy pojištění. U prémiových karet se připojuje většinou ještě cestovní a úrazové pojištění. Poplatky bývají většinou zahrnuty v celkovém poplatku za vedení karty. Mezi hlavní druhy pojištění, které bývají součástí platební karty patří:

- cestovní a úrazové pojištění pro cesty do zahraničí
- pojištění odpovědnosti za škody
- pojištění ztráty/krádeže platební karty [15]

### **3.6. Výhody a nevýhody platebních karet**

Přestože je využívání platebních karet spojeno s transakčními poplatky, poplatky za jejich vystavení a rizikem jejich zneužití, jsou oproti hotovosti charakteristické širokou škálou kladných vlastností.

#### **3.6.1 Výhody pro klienty**

- okamžitý přístup k potřebným finančním prostředkům
- úhrada neočekávaných výdajů
- jednoduché použití,
- vyšší bezpečnost (odpadá potřeba hotovosti),
- vysoká disponibilnost prostředků na účtu,
- celostátní nebo mezinárodní použití,
- zúčtování probíhá až po obdržení zboží nebo služby,
- odpadají směnárenské poplatky a kurzové ztráty při cestě do zahraničí,
- osobní prestiž,
- doplňkové služby (pojištění ap.),
- nouzové služby při ztrátě nebo krádeži karty,
- přehledný soupis transakcí. [1, 2, 5]

Pokud klient vypůjčenou částku nesplatí v bezúročném období, bude platit vysoké úroky z úvěru. Kreditní karta má jedny z nejvyšších úroků ze všech úvěrových produktů finančního trhu. Dalším negativním bodem je platnost bezúročného období – nevztahuje



se na výběry hotovosti. Jakmile klient vybere hotovost z bankomatu, okamžitě se mu načítají úroky z vybrané částky, nemluvě o vysokém poplatku za výběr hotovosti.

### **3.6.2 Výhody pro obchodníka přijímající kartu**

- přijímání menší hotovosti – méně krádeží
- nárůst počtu klientů
- nárůst obratu
- vyšší hodnota nákupů jedním klientem (zákazník není omezen hotovostí v peněženice, více utrácí)
- možnost neplánovaných nákupů
- vyšší prestiž
- udržení se v konkurenčním boji
- dohledání účetního podkladu při chybné transakci [5]

Nevýhodou pro obchodníka přijímajícího kartu je provizní částka, kterou musí z každé transakce uhradit. Každá banka si procento z transakce volí individuálně, na základě informací od obchodníka přijímajícího platby. Provizní částka se pohybuje v rozmezí 3% až 5% ze zrealizované transakce. V České republice vždy náklady z bezhotovostní platby hradí obchodník.

### **3.6.3 Výhody pro banku, vydavatele karty**

- snížení hotovostního obratu na pokladně
- snížení zatížení přepážkových pracovníků
- získání nových klientů
- navýšení výnosů (poplatek za vydání karty, pronájem platebních terminálů, úrok)
- marketingová segmentace klientů
- poplatek za kartu a za transakce s kartou
- konkurenceschopnost [3]
- uspořené investičních i provozních nákladů pobočkové sítě [5]

Banky pocítily úbytek osobních návštív klientů. Klient při výběru z bankomatu není osloven pracovníkem banky za účelem zjištění jeho potřeb a následného prodeje nového produktu či služby.

## 4. DEBETNÍ KARTY

U debetních platebních karet je princip používání jednodušší než u kreditních karet. Debetní karty se nechovají jako úvěrový rámec, klient při platbě kartou snižuje pouze svůj disponibilní zůstatek osobního účtu. Průběh transakce debetní kartou a sjednání dalších doplňkových služeb jsou totožné s průběhem transakce a sjednáním doplňkových služeb u kreditní karty, viz body 3.2 a 3.5.

Tato kapitola se zabývá především číselným vyhodnocením. Sdružení bankovních karet strádá informace a provádí statistiky v používání platebních karet v České republice. Dle osnovy práce bude znázorněn celkový přehled tuzemských, čipových, hybridních, mezinárodních karet. Díky statistikám ze Sdružení bankovních karet je možno zjistit, jak si tuzemské banky vedou ve vydávání kreditních i debetních platebních karet, zřetelné z grafu č. 4.

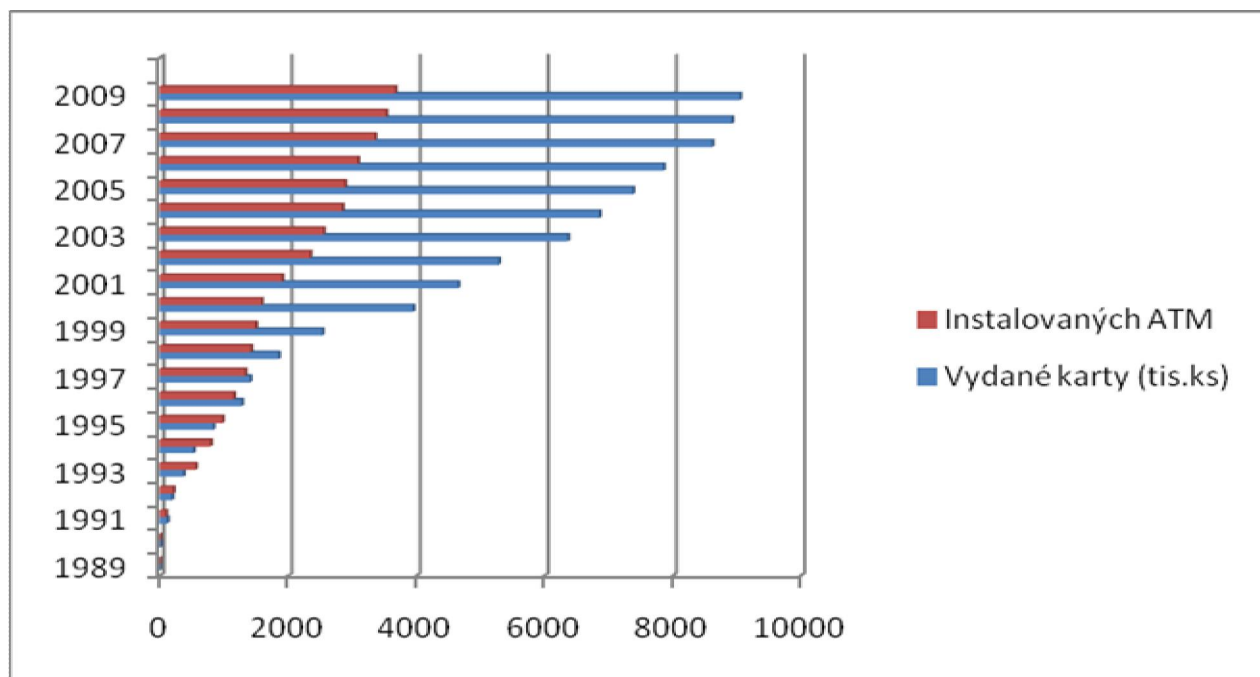
### 4.1 Vývoj počtu platebních karet v ČR 1989 – 2009

Pro představu vývoje platebních karet jsou v tomto celku vyčísleny v tabulce č. 3 počty všech vydaných platebních karet a pro větší přehlednost jsou data přenesena do grafu č. 3. Z grafu č. 3 je zřetelně vidět nárůst vydávání platebních karet od roku 1989 do roku 2010. Trend vlastnictví platebních karet roste. Zároveň je v tomto celku zahrnuto srovnání trhu platebních karet.

Tabulka č. 3: Vývoj platebních karet v České republice 1989 – 2009

	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
<b>Vydané karty (tis.ks)</b>	1	10	121	193	375	528	839	1285	1415	1861	2539
<b>Instalovaných ATM</b>	3	7	100	214	564	795	979	1156	1337	1424	1502

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Vydané karty (tis.ks)</b>	3961	4659	5296	6374	6 867	7 390	7 865	8 623	8 931	9054
<b>Instalovaných ATM</b>	1589	1909	2350	2557	2 850	2 892	3 096	3 363	3 534	3 679



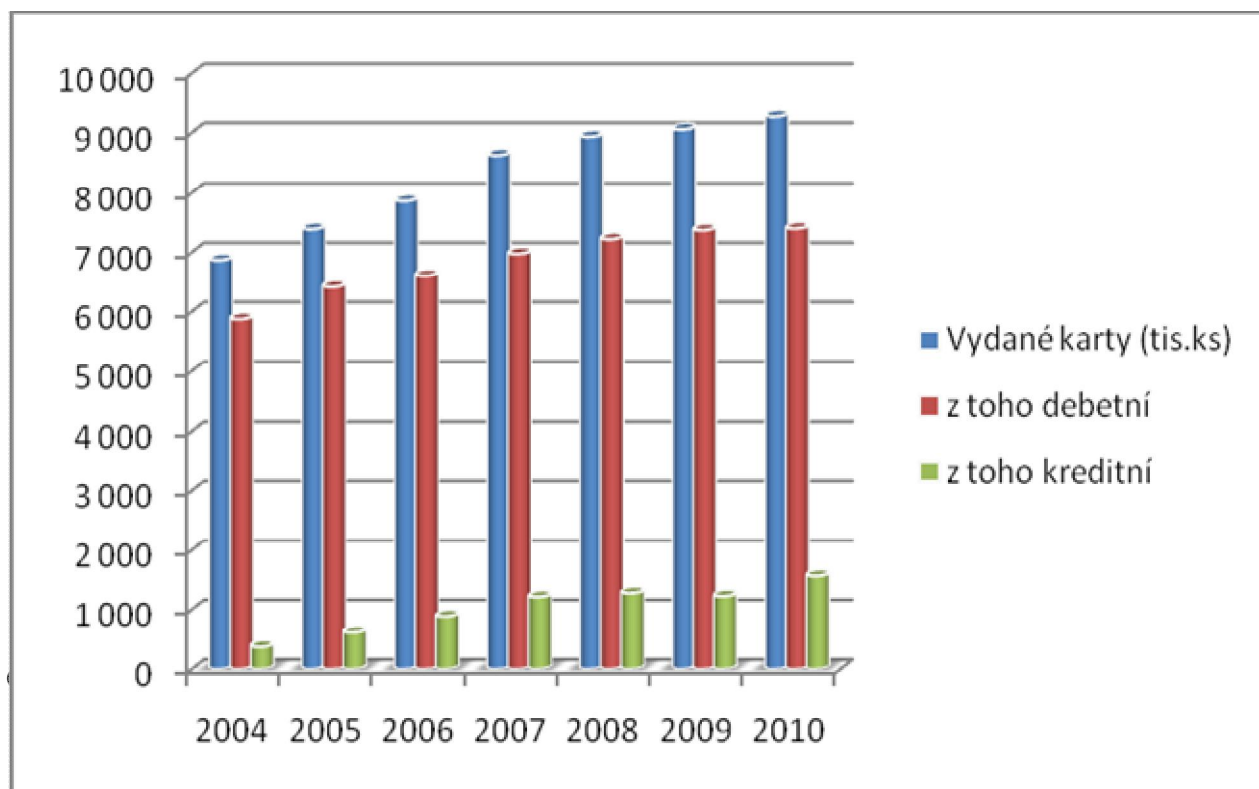
Graf č. 3, zdroj: [www.bankovníkarty.cz](http://www.bankovníkarty.cz)

## 4.2 Poměr debetních a kreditních karet v průběhu let

Debetní karta je druh bankovní platební karty, která umožňuje majiteli výběr peněz v hotovosti z jeho účtu a placení za zboží a služby v síti obchodních míst vybavených pokladními terminály. Je bankou klientům poskytována jako doplněk k jejich účtu a narozdíl od karty kreditní, u debetní karty banka neposkytuje majiteli karty úvěr na úhradu transakcí učiněných kartou. Z grafu č. 4 je dobře vidět, že u občanů České republiky je populárnější používání karet debetních. Počet vydaných karet je k nahlédnutí v tabulce č. 4.

Tabulka č. 4: Poměr debetních a kreditních karet v průběhu let

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Vydané karty (tis.ks)</b>	6 867	7 390	7 865	8 623	8 931	9054	9 268
z toho debetní	5 873	6 418	6603	6974	7220	7372	7400
z toho kreditní	373	614	885	1212	1276	1224	1564



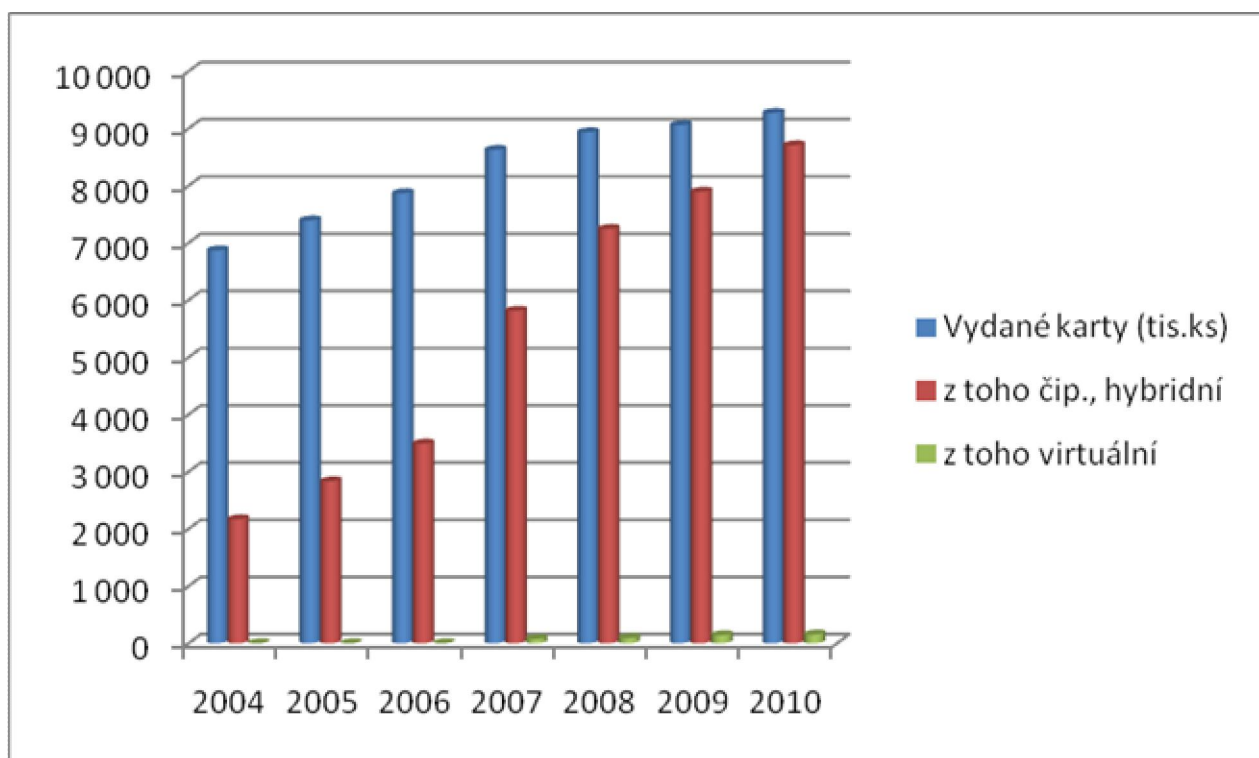
Graf č. 4, zdroj: [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz)

### 4.3 Změna platebních karet, vývoj virtuální karty

Dle tiskové zprávy Sdružení bankovních karet se meziročně zvýšil celkový počet karet o 2,37 %; počet debetních karet mírně stoupl o 0,38 %. Z hlediska změny (migrace) karet na čipovou technologii se ČR řadí k neaktivnějším zemím v Evropě; v současné době je téměř 97 % debetních karet čipových a taktéž téměř 81 % kreditních karet. [18] Virtuální platební karty jsou evidovány od roku 2007 a počet internetových plateb hrazených kartou vzrostl meziročně o 158 %. Tento stav je evidován Sdružením bankovních karet k 31.12.2010 (Tabulka 5, Graf 5).

Tabulka č. 5: Migrace platebních karet, vývoj virtuální karty

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Vydané karty (tis.ks)</b>	6 867	7 390	7 865	8 623	8 931	9054	9 268
z toho čip., hybridní	2 166	2 830	3488	5811	7242	7891	8703
z toho virtuální	0	0	0	74	92	140	152



Graf č. 5, zdroj: [www.bankovnikarty.cz](http://www.bankovnikarty.cz)

## **5. CÍLE, HYPOTÉZY, METODIKA PRÁCE A VÝSLEDKY**

Výsledky hypotéz budou zjištěny na základě vyplněných dotazníků klienta Raiffeisenbank, a.s. Konečný výsledek potvrdí či vyvrátí cíle práce, který byl určen v zadaných hypotézách. Pro zjištění míry využívání karet v rámci Raiffeisenbank byla použita metoda dotazníkového šetření.

### **5.1 Cíl práce**

Cíl 1: Zjistit míru růstu využití platebních karet debetních.

Cíl 2: Zjistit míru růstu zájmu klientů o kreditní platební karty.

### **5.2 Hypotézy práce**

Hypotéza 1: Klienti preferují využití debetních platebních karet.

Hypotéza 2: Počet klientů s kreditní platební kartou roste.

Výzkumná otázka 1: Jaký je postoj klientů k vlastnictví (držení) platebních karet?

### **5.3 Použité metody**

Ke sběru dat byla použita metoda dotazování - dotazníkové šetření. Byly vytvořeny dotazníky určené pro klienty Raiffeisenbank, a.s., pro zvýšení kvantity dotazníky s klienty vyplňovali přímo pobočkový pracovníci. Dotazníky byly anonymní a byly tvořeny uzavřenými otázkami, kde respondent vybral jednu nebo více z nabízených možností. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek, z nichž dvě byly podotázkami. Práce měla být doplněna kvalitativním výzkumem formou rozhovoru s pracovníky oddělení platebních karet, bohužel tato metoda nebyla z technických důvodů umožněna. Pro splnění cílů bakalářské práce postačila metoda dotazníkového šetření, která je dostatečně vypovídající.

### **5.3.1 Dotazník**

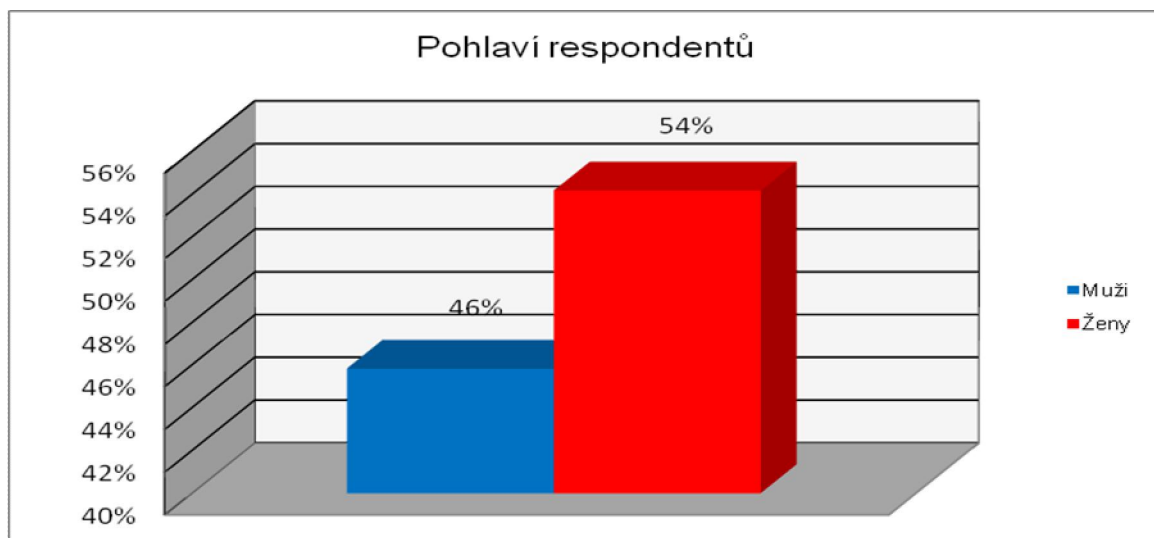
Na základě vlastních zjištění a postřehů, jsem sestavila jednoduchý, třístránkový dotazník, obsahující 17 otázek týkajících se vlastnictví platebních karet, priorit při výběru platební karty či hodnocení chování banky při reklamacích. Skládá se ze série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů. V dotazníku se objevili zpočátku otázky uzavřené, aby byl získán vhodný vzorek respondentů pro určení cílů bakalářské práce. Cílem dotazníku je zmapovat postoje respondentů k používání platební karty a k vybraným druhům těchto platebních nástrojů a zjistit, zda jsou využívány. Dotazník byl anonymní a jeho vyplnění trvalo cca 10 min. Viz příloha č. 1.

### **5.4 Charakteristika výběrového souboru respondentů**

Sledovaným subjektem byli klienti Raiffeisenbank, a.s. v Českých Budějovicích a Českém Krumlově, kteří jsou občany České republiky a aktivně vedou u Raiffeisenbank, a.s. svůj osobní účet. Rozdávání dotazníků bylo provedeno se souhlasem ředitelů všech zúčastněných klientských center banky. Celkem bylo rozdáno 120 dotazníků, a díky ochotě pobočkových pracovníků byl vrácen plný počet – 100%. Dotazníky byly vyplňovány ve třetím měsíci roku 2011. Raiffeisenbank, a.s. obsluhuje v jihočeském regionu okolo 18 000 klientů, protože dotazník nevyplnili všichni klienti Raiffeisenbank, a.s., dochází pravděpodobně ke zkreslení informací.

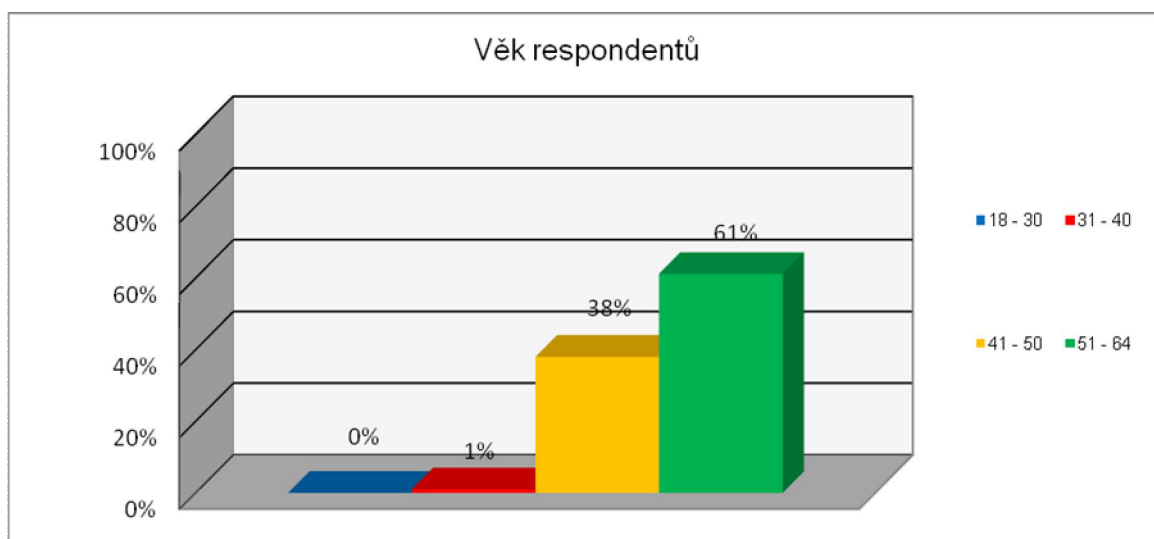


Z grafu č. 6 vyplývá, že dotazníku se zúčastnilo z celkového počtu 120 (100 %) respondentů 55 mužů (46 %) a 65 žen (54 %).



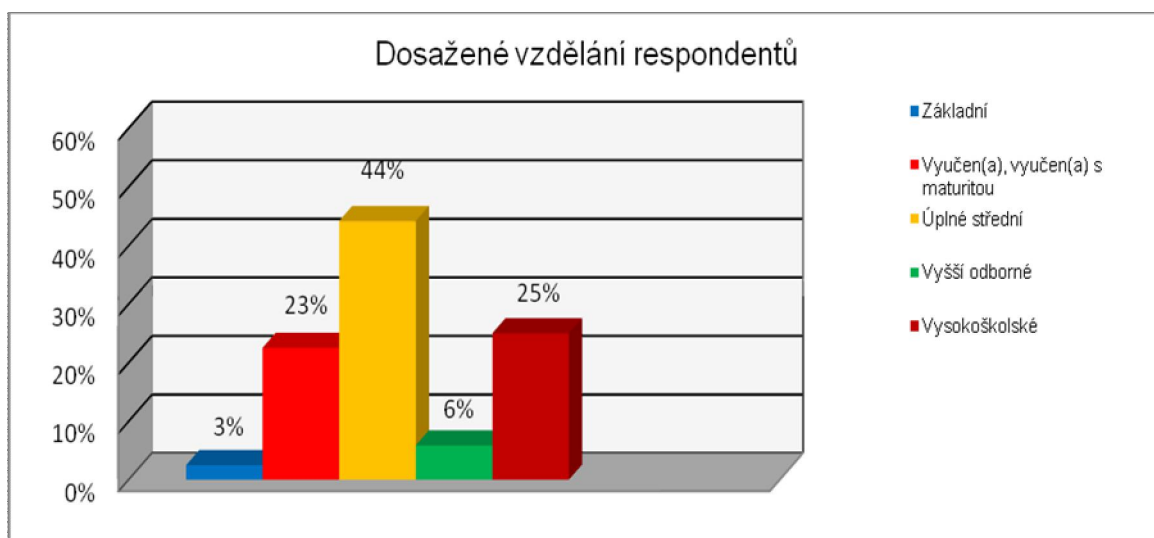
**Graf č. 6: Pohlaví respondentů**

Jak je vidět z grafu č. 7 z počtu 120 (100 %) respondentů byl věk respondentů rozdělen do čtyř skupin. Skupina v rozmezí 18 – 31 let byla složena ze 46 klientů (38%), skupina ve věku 31 – 40 let byla složena ze 37 klientů (31%), další skupina ve věku 41 – 50 let byla složena z 21 klientů (18%), poslední skupina v rozmezí 51 - 64 let se skládala z 16 klientů (13%).



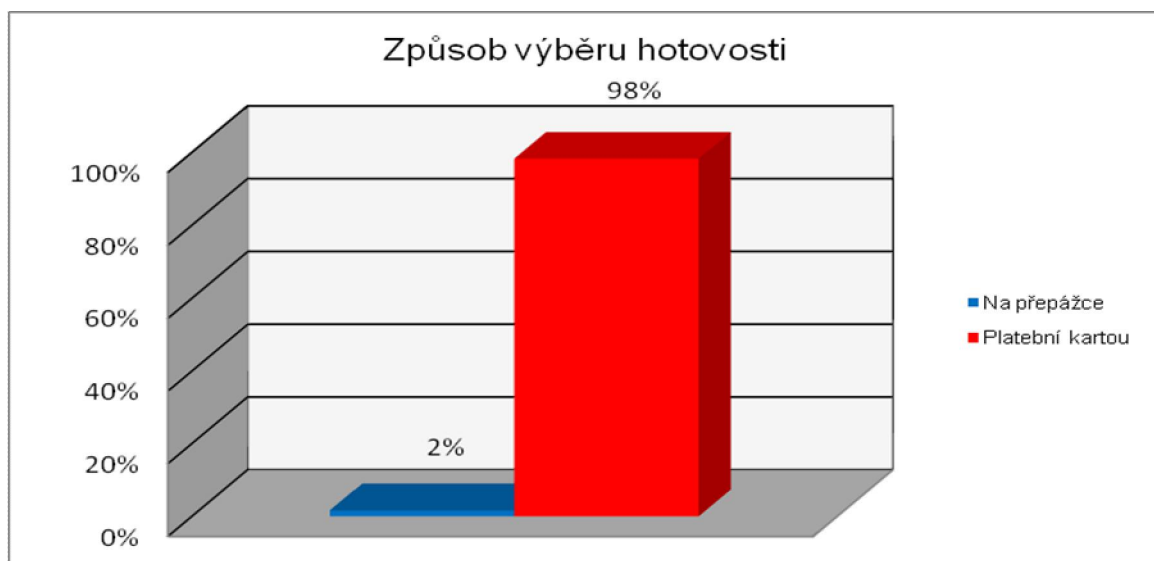
**Graf č. 7: Věk respondentů**

Z následujícího grafu je vidět, jakého nejvyššího vzdělání dosáhli zúčastnění respondenti. Z celkového počtu 120 (100 %) respondentů dosáhli základního vzdělání 3 (3 %), vyučeno nebo vyučeno s maturitou bylo 27 (23 %) respondentů, úplného středního vzdělání dosáhlo 53 (44 %) respondentů, vyššího odborného vzdělání dosáhlo 7 (6 %) respondentů a vysokoškolsky vzdělaných respondentů bylo 30 (25 %).



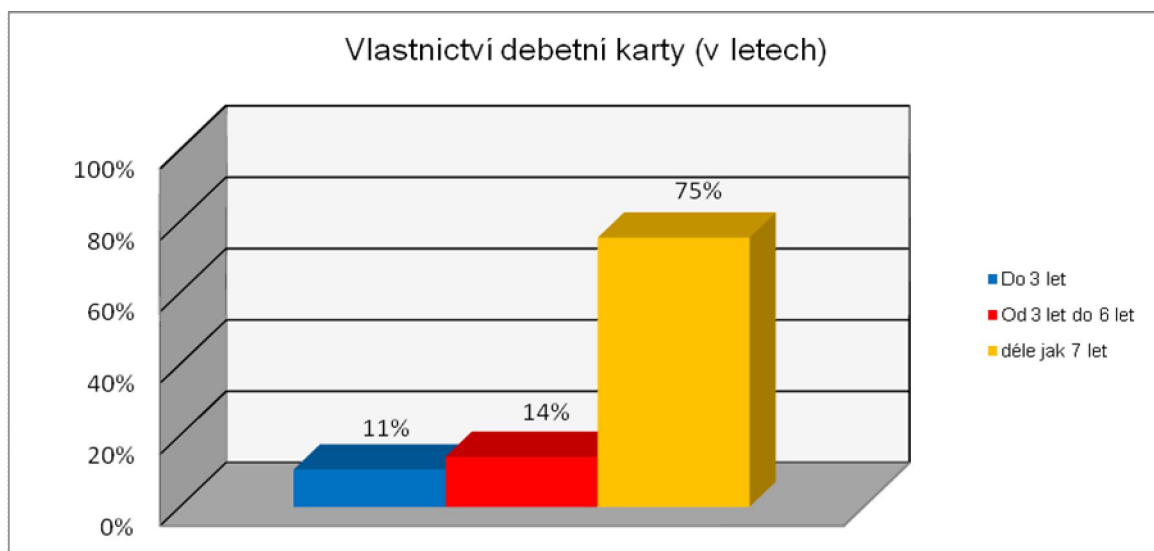
**Graf č. 8: Dosažené vzdělání respondentů**

Z grafu č. 9 vyplývá, že z celkového počtu 120 (100 %) odpovědí 2 (2 %) respondenti uvedli, že hotovost vybírají na přepážce, platební kartou hotovosti vybírá 118 (98 %) respondentů.



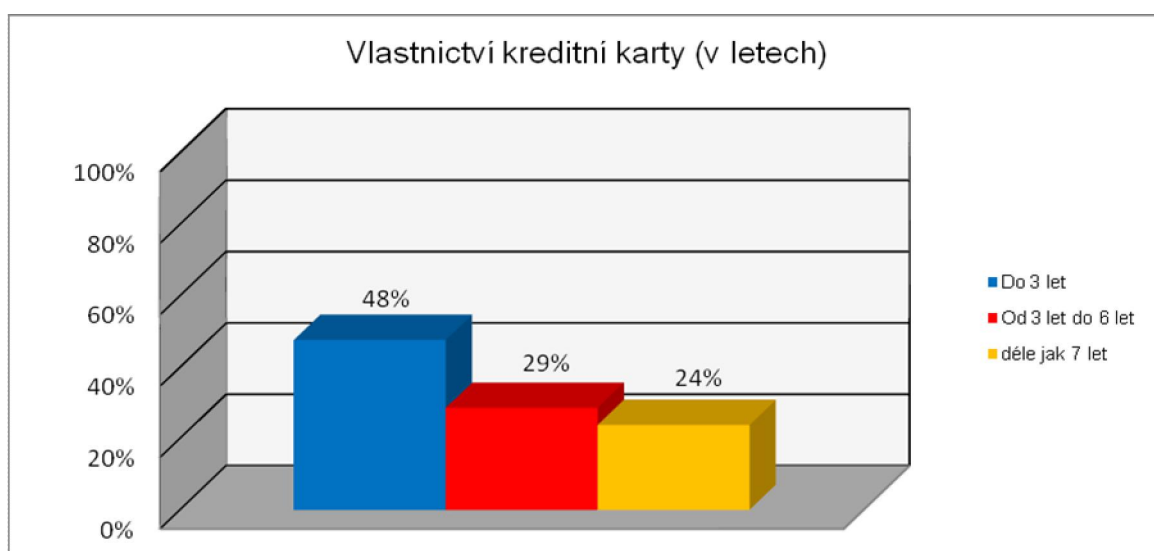
**Graf č. 9: Způsob výběru hotovosti**

Jak je vidět z grafu č. 10 z celkového počtu 114 (100 %) respondentů uvedlo, že do 3 let vlastní debetní kartu 12 (11 %) respondentů, v rozmezí od 3 let do 6 let 16 (14 %) respondentů, a déle jak 7 let debetní kartu vlastní 86 (75 %) respondentů.



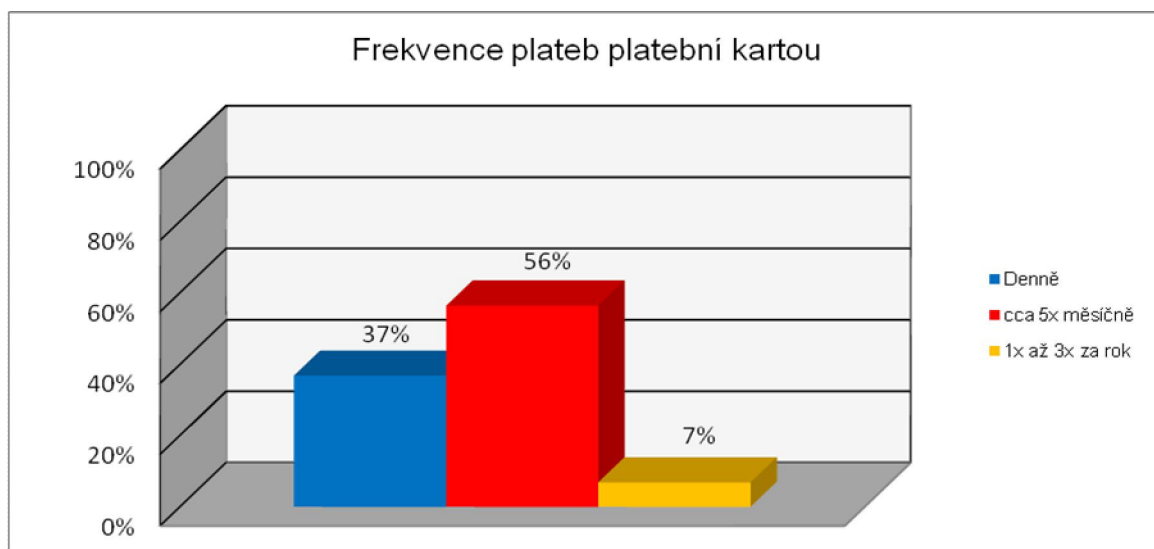
**Graf č. 10: Vlastnictví debetní karty**

Z následujícího grafu vyplývá, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že do 3 let vlastní debetní kartu 20 (48 %) respondentů, v rozmezí od 3 let do 6 let 12 (29 %) respondentů, a déle jak 7 let debetní kartu vlastní 10 (24 %) respondentů.



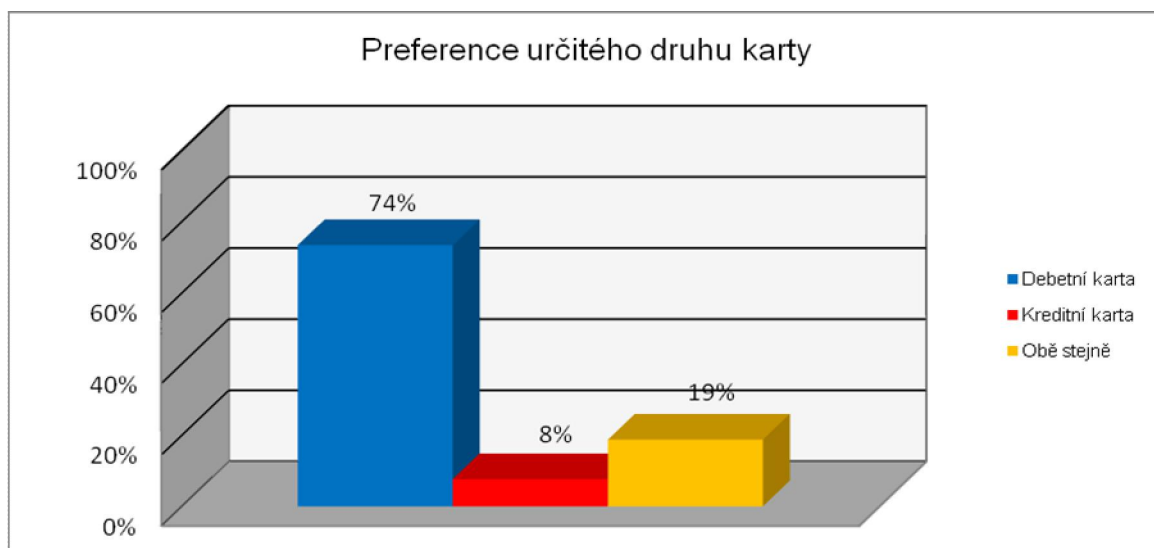
**Graf č. 11: Vlastnictví kreditní karty**

Jak je vidět v grafu č. 12 z celkového počtu 117 (100 %) respondentů uvedlo, že svou debetní kartu využívají s odpovědí denně 43 (31 %), 2x až 6x měsíčně 66 (26 %), 1x až 3x za rok 8 (7 %).



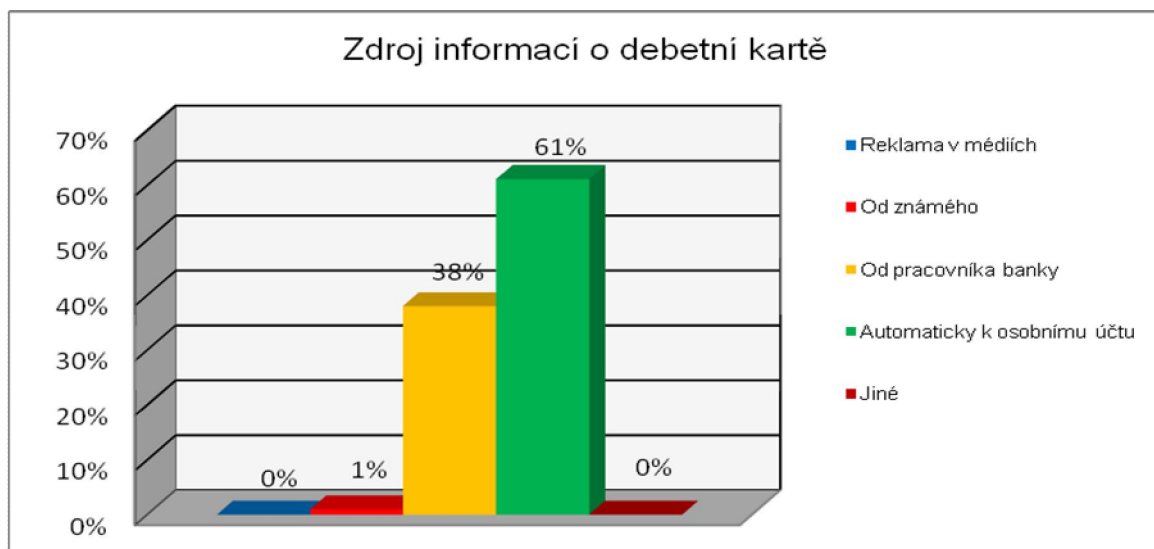
**Graf č. 12: Frekvence plateb platební kartou**

Z grafu č. 13 je vidět, že z celkového počtu 117 (100 %) respondentů využívá 75 (74 %) klientů více debetní kartu, 9 (8 %) klientů využívá více kreditní kartu a obě stejně využívá 22 (19 %) klientů.



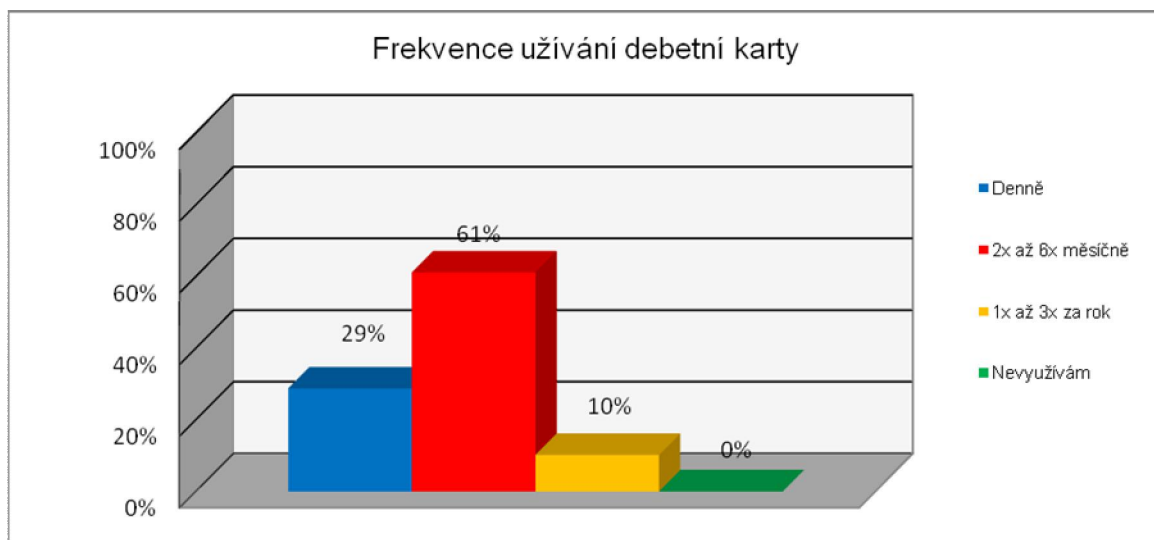
**Graf č. 13: Preference určitého druhu karty**

Z grafu č. 14 vyplývá, že z celkového počtu 109 (100 %) respondentů uvedlo, že se o debetní kartě dozvěděli z medií 0 (0 %), od známého 1 (1 %), od pracovníka z banky 41 (38 %), 66 (61 %) klientů dostalo debetní kartu automaticky k osobnímu účtu, a jiné odpovědělo 0 (0 %) klientů.



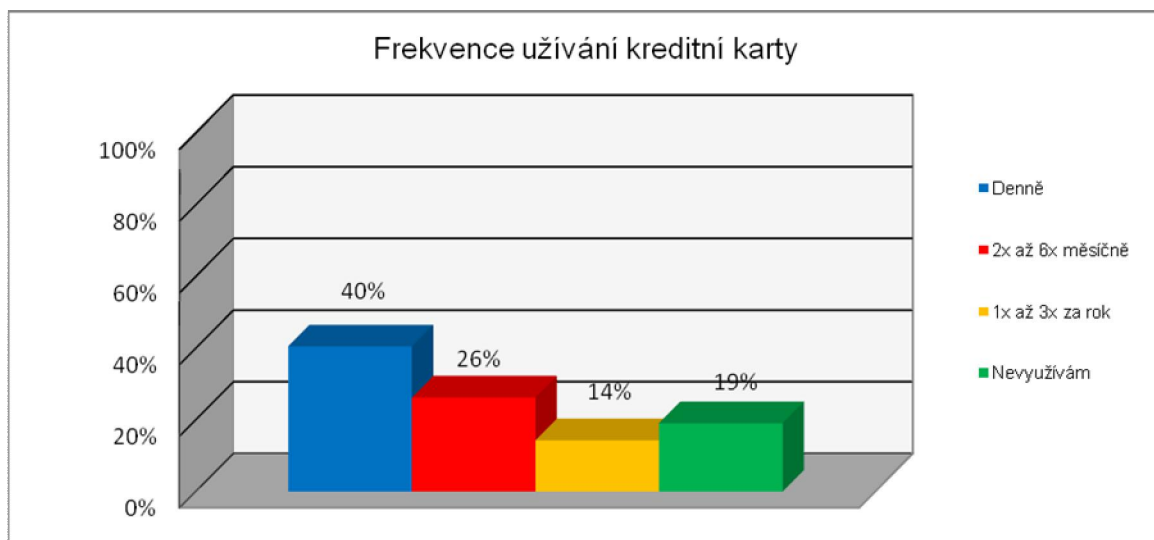
**Graf č. 14: Zdroj informací o debetní kartě**

Jak je vidět z grafu č. 15 z celkového počtu 108 (100 %) respondentů uvedlo, že svou debetní kartu využívají s odpovědí denně 31 (29 %), 2x až 6x měsíčně 66 (26 %), 1x až 3x za rok 11 (10 %) a nevyžívá 0 (0 %) klientů



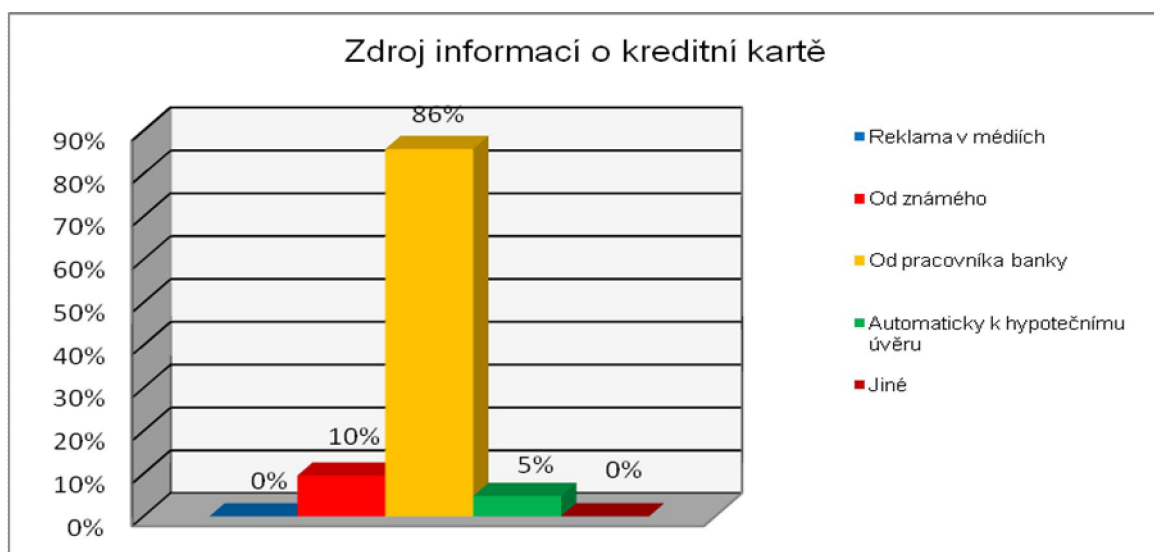
**Graf č. 15: Frekvence užívání debetní karty**

Následující graf ukazuje, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že se o kreditní kartě dozvěděli z medií 0 (0 %), od známého 4 (10 %), od pracovníka z banky 36 (86 %), 2 (5 %) klienti dostali kreditní kartu automaticky k hypotečním úvěru (9 %), a jiné odpovědělo 0 (0 %) klientů.



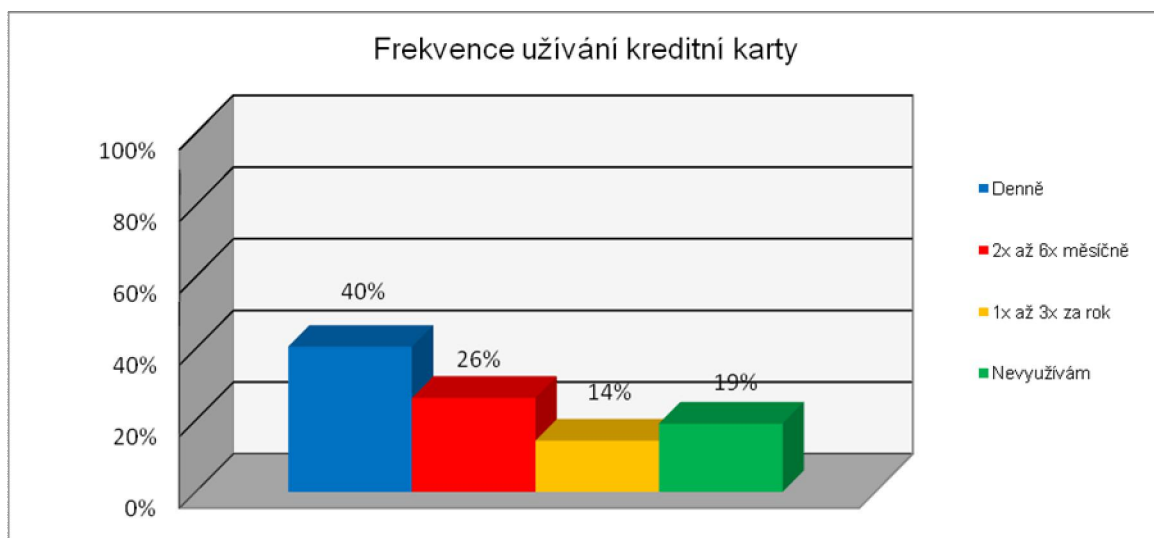
**Graf č. 16: Frekvence užívání kreditní karty**

Z následujícího grafu vyplývá, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že se o kreditní kartě dozvěděli z medií 0 (0 %), od známého 4 (10 %), od pracovníka z banky 36 (86 %), 2 (5 %) klienti dostali kreditní kartu automaticky k hypotečním úvěru (9 %), a jiné odpovědělo 0 (0 %) klientů.



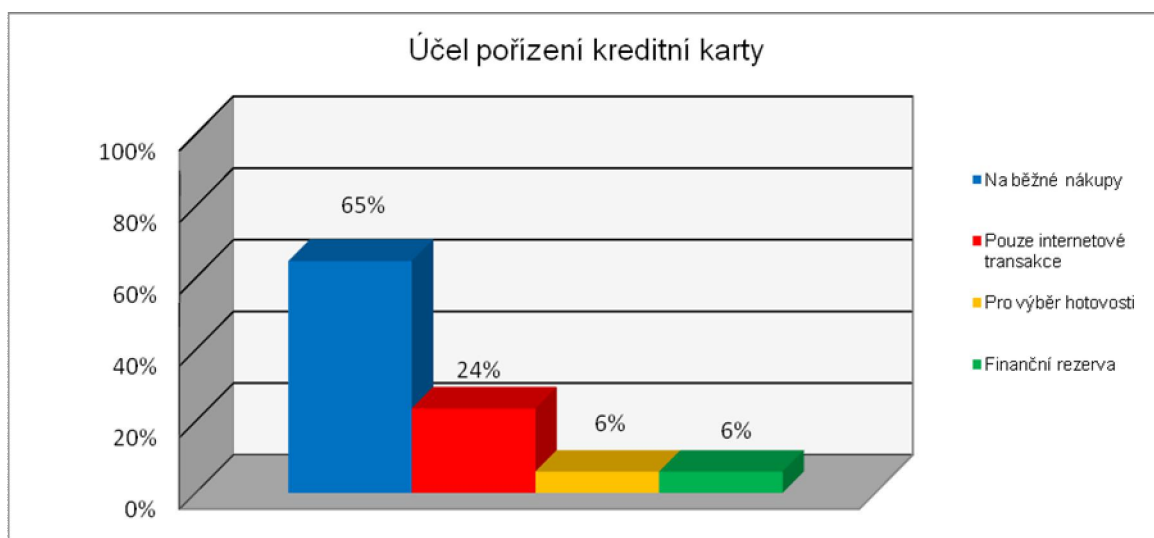
**Graf č. 17: Zdroj informací o kreditní kartě**

Z grafu č. 18 je vidět, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že svou kreditní kartu využívají s odpovědí denně 17 (40 %), 2x až 6x měsíčně 11 (26 %), 1x až 3x za rok 6 (14 %) a nevyžívá 8 (19 %) klientů.



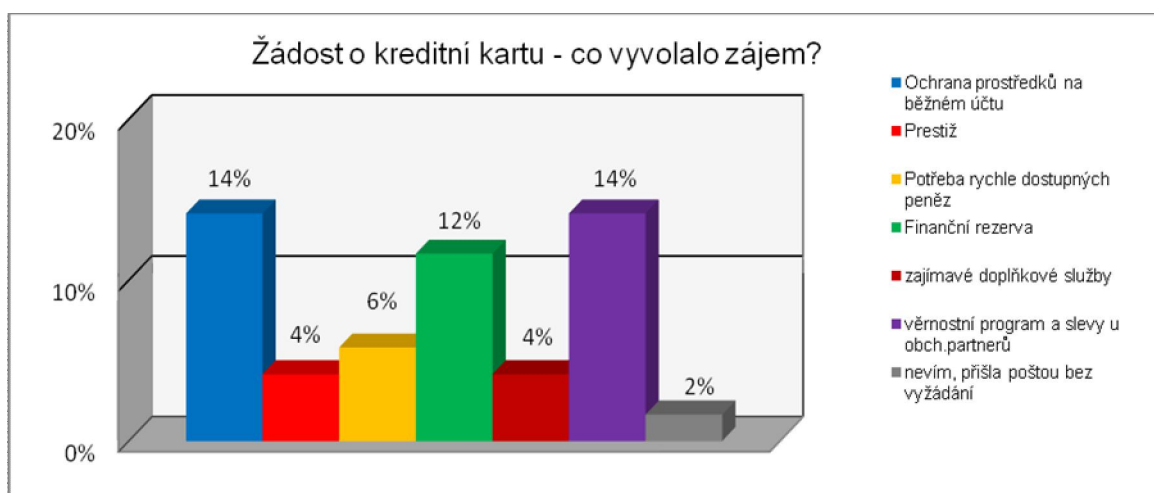
**Graf č. 18: Frekvence užívání kreditní karty**

Jak je vidět z následujícího grafu z celkového počtu 34 (100 %) respondentů uvedlo, že uvažovali účelem pořízení kreditní karty bylo použití karty na běžné nákupy 22 (65 %) respondentů, pouze internetové transakce 8 (24 %), 2 (6 %) respondenti uvedli, že používají kreditní kartu pro výběry hotovosti a jako finanční rezervu si kartu pořídilo 2 (6 %).



**Graf č. 19: Účel pořízení kreditní karty**

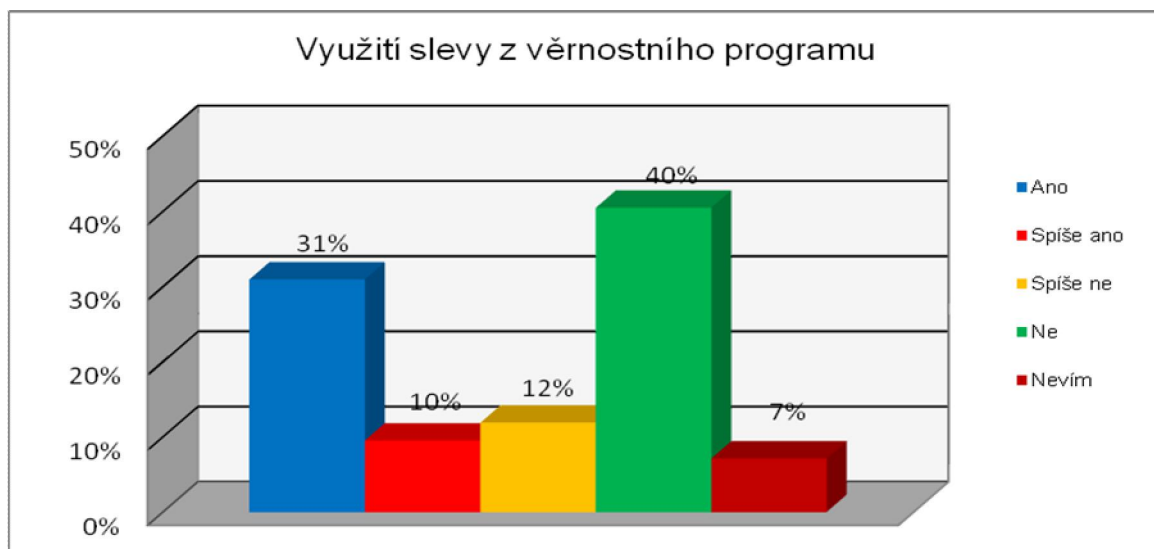
Graf č. 20 ukazuje, že z celkového počtu 120 (100 %) respondentů uvedlo, jako důvod zájmu o kreditní kartu ochranu peněžních prostředků na jejich běžném účtu 17 (14 %), sociální prestiž uvedlo 5 (4 %) respondentů, potřeba rychle dostupných peněz 7 (6 %), finanční rezerva 14 (12 %), zajímavé doplňkové služby uvedlo 5 (4 %) klientů, věrnostní program a slevy u obchodních partnerů uvedlo 17 (14 %) respondentů a 2 (2 %) respondenti uvedli, že neví, protože kreditní karta přišla bez jejich vyžádání. Každý respondent mohl zaškrtnout více důvodů.



**Graf č. 20: Důvody zájmu o kreditní kartu**

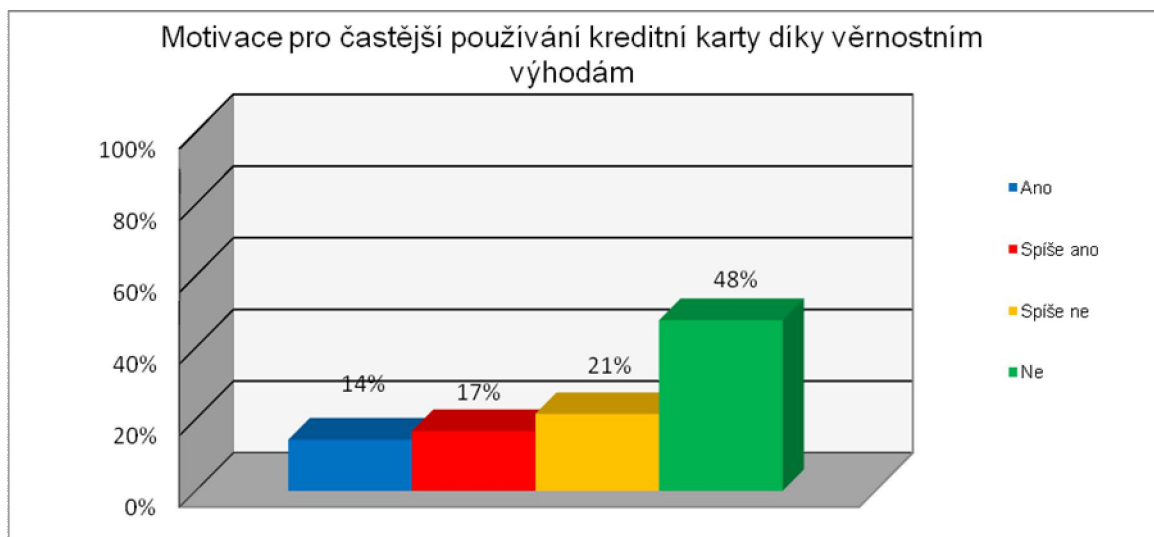


Jak vyplývá z grafu č. 21 z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že využívají slevy získané z věrnostního programu kreditní karty, s odpovědí ano 13 (31 %), spíše ano 4 (10 %), spíše ne 5 (12 %), odpověď ne 17 (40 %) a o věrnostních výhodách nevědělo 3 (7 %).



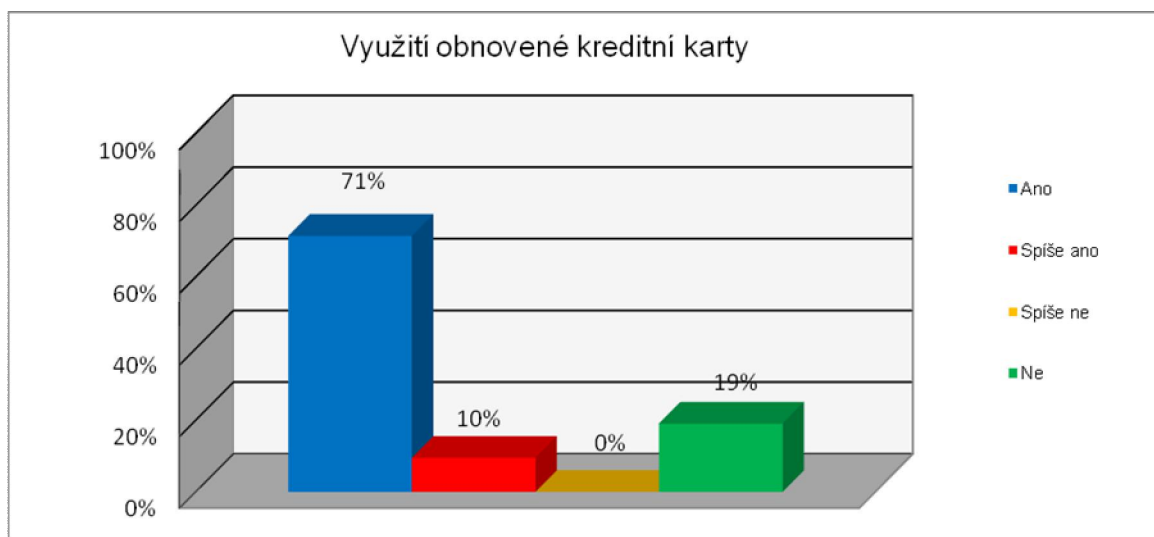
Graf č. 21: Využití slevy z věrnostního programu

Následující graf ukazuje, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že je motivuje získávání věrnostních bodů pro častější používání kreditní karty, s odpovědí ano 6 (14 %), spíše ano 7 (17 %), spíše ne 9 (21 %), odpověď ne 20 (48 %).



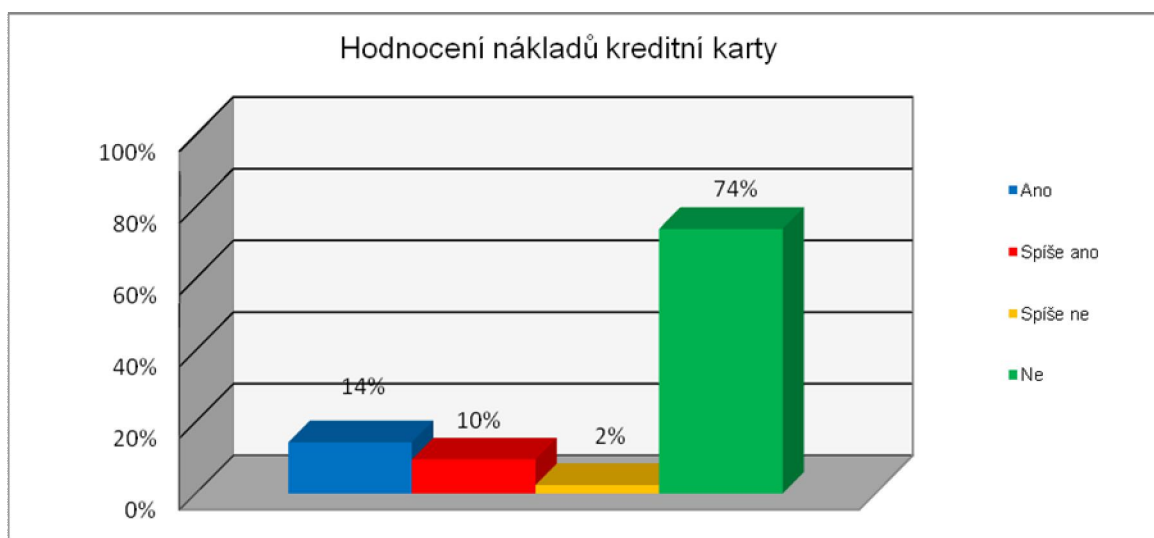
Graf č. 22: Motivace pro častější používání kreditní karty

Z následujícího grafu vyplývá, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že uvažovali nad využitím obnovené kreditní karty, s odpovědí ano 32 (71 %), spíše ano 4 (10%), spíše ne 0 (0 %), odpověď ne 8 (19 %).



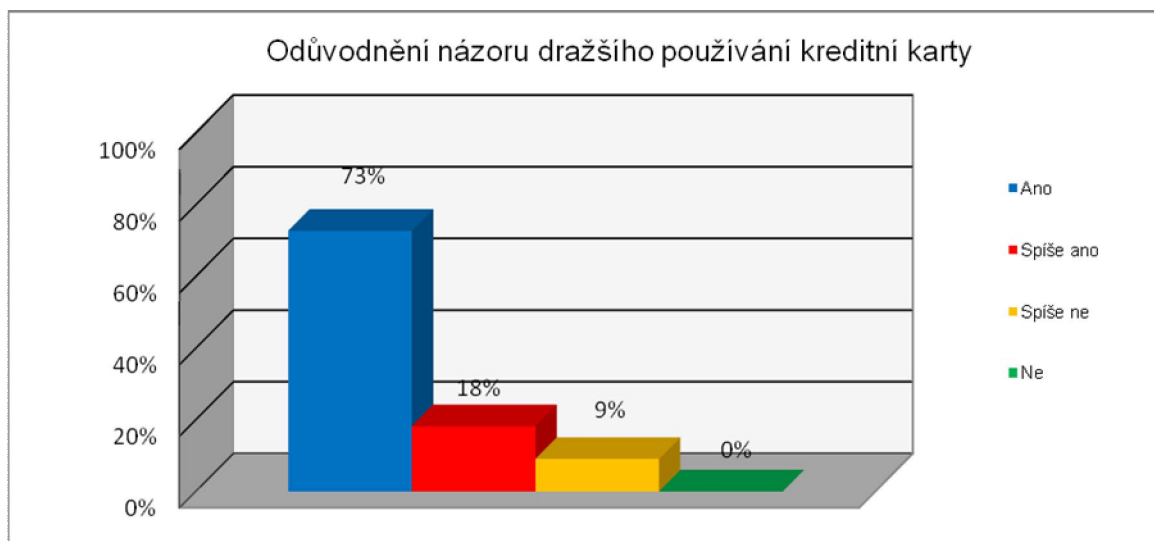
**Graf č. 23: Využití obnovené kreditní karty**

V dalším grafu je vidět, že z celkového počtu 42 (100 %) respondentů uvedlo, že se domnívají, že používání kreditní karty je dražší než placení platební kartou, s odpovědí ano 6 (14 %), spíše ano 4 (10 %), spíše ne 1 (2 %), odpověď ne 31 (74 %).



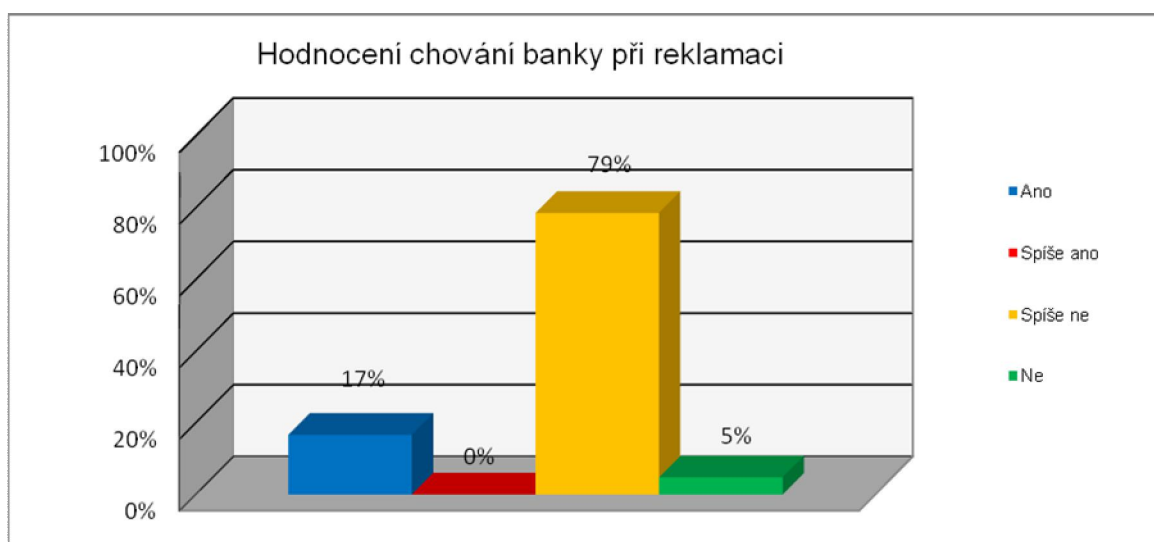
**Graf č. 24: Hodnocení nákladů kreditní karty**

Z následujícího grafu je vidět, že z celkového počtu 11 (100 %) respondentů uvedlo, že používání kreditní karty je dražší než používání debetní karty a to takto: 8 (73 %) respondentů si myslí, že kreditní karta je úvěr, 2 (18 %) respondenti si uvedli, že když zaplatí kreditní kartou, platí rovnou úroky, 1 (9 %) respondent uvedl jiný důvod, ale nedoplnil jaký důvod má na mysli.



**Graf č. 25: Odůvodnění názoru dražšího používání kreditní karty**

Jak je vidět v grafu č. 26 z celkového počtu 42 (100 %) respondentů hodnotilo chování banky v případě reklamace související s kreditní kartou tak, že 7 (17 %) respondentům zcela naplnilo jejich očekávání, 33 (79 %) respondentů zatím reklamaci neřešilo a 2 (5 %) respondenti kreditní kartu zrušili při či před podáním reklamace nebo u reklamace opakované.



**Graf č. 26: Hodnocení chování banky při reklamaci**

#### 5.4 Vyhodnocení výsledku výzkumu

Dotazníkové šetření bylo provedeno formou dotazníku obsahujícího celkem 17 otázek a z toho byly 2 podotázky, které byly určeny pro klienty Raiffeisenbank, a.s. a následně rozdány respondentům.

První část dotazníku byla zaměřena na zjištění charakteristiky výběrového souboru respondentů. Z celkového počtu respondentů 120 dotazník vyplnilo 46 % mužů a 54 % žen, to znamená, že mírně převažovaly ženy, nejčastěji se u respondentů objevuje věková kategorie od 18 do 30 let a od 31 do 40 let a vzdělání dotazovaných klientů je nejčastěji na úrovni úplného středoškolského vzdělání s maturitou.

Jako první byla zvolena otázka týkající se nejčastějšího způsobu výběru hotovosti, aby byly získány především odpovědi od klientů používajících platební karty. Dle tiskové

zprávy Sdružení pro bankovní karty pokračuje trend v častějším používání karet v obchodě na úkor výběrů hotovosti z bankomatů již více než dva roky. Četnost využívání platebních karet přímo za platby v obchodech oproti počtu výběrů z bankomatů byla vyšší o více než 41 %. Na otázku jak často klienti platí platební kartou odpovědělo 56% klientů 5x měsíčně, denně platí platební kartou 37% respondentů, při rozdělení transakcí debetní kartou a transakcí kreditní kartou bylo zjištěno, že kreditní kartou denně platí 40 % klientů a debetní kartu používá více než polovina klientů spíše 2x až 6x měsíčně.

Drtivá většina respondentů používá převážně debetní platební karty. Pravděpodobně kvůli automatickému vydání platební karty k osobnímu účtu. Častěji používají respondenti elektronické debetní karty, embosované debetní karty jsou ale též žádaným produktem. Debetní platební kartu vlastní 75 % respondentů déle než sedm let a s jejím automatickým vydáním většina klientů (65 %) počítala již při založení účtu. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že o kreditní kartu klienti z 86 % žádají s pracovníkem banky. Znamená to, že vydání kreditní karty klienti automaticky neberou. To může být způsobeno tím, že Česká republika začala s propagováním kreditních karet daleko později než s propagací debetních karet. Z tohoto výsledku tedy vyplývá jen 8 % menšina klientů preferujících více kreditní kartu. Téměř polovina klientů s kreditní kartou se řadí s vlastnictvím kreditní karty do skupiny „vlastnictví kreditní karty do 3 let“.

Vzhledem k tomu, že tato skupina vlastní kartu kratší dobu a klientů je méně v poměru s vlastnictvím debetní karty, je zřejmé, že vlastnictví a používání debetní karty je populárnější než držení kreditní karty. I přesto, že je debetní karta využívána větší skupinou klientů, její frekvence používání je nižší než u kreditní karty. Ačkoliv je kreditní karta méně vydávaná, její držitelé jsou zvyklí provádět transakce kreditní kartou častěji než držitelé debetní karty. Denně kreditní kartu využívá 40 % respondentů, debetní kartu denně využívá 29%.

Z výsledků vyplývá, že 86% dotázaných o kreditní kartu zažádalo prostřednictvím pracovníka banky. To poukazuje na nízkou úroveň propagace výhod

kreditních karet. Čtvrtina z dotázaných klientů si myslí, že placení kreditní kartou je dražší než platba debetní kartou a jako důvod tohoto tvrzení uvedlo 73 % dotázaných, že kreditní karta je úvěr. Pracovník banky by měl seznamovat každého klienta při aktivaci kreditní karty s výhodami, které její používání přináší. Též je úkolem pracovníka banky, mimo jiné, zjištění účelu používání kreditní karty a další doporučení pro její používání. Těm klientům, kteří platí běžné nákupy kreditní kartou (což je nejčastější účel pořízení kreditní karty) se pracovníci pravděpodobně aktivně věnovali, protože přibližně třetina z nich využívá slevy z věrnostního programu karty. To ale neznamená, že je slevy motivují k častějšímu používání kreditní karty – téměř polovina držitelů kreditní karty uvedla, že ji získávání věrnostních bodů při použití karty nemotivuje. Dále bylo zjištěno, že reklamace spojené s kreditní kartou jsou bezproblémové, protože 79 % klientů zatím reklamaci vůbec neřešila a 17 % skupina, která reklamaci podala též banku kladně hodnotila s odpovědí, že chování banky zcela naplnilo jejich očekávání. Kladně by se dal hodnotit i fakt, že většina klientů zatím reklamaci neřešila. A pravděpodobně i díky tomuto kvalitnímu servisu si 71 % z nich po expiraci jejich stávající kreditní karty bude v používání kreditní karty pokračovat.

## 6. ZÁVĚR

Pro zpracování bakalářské práce jsem si vybrala jednu z nejvíce expandujících bank v České republice – Raiffeisenbank, a.s. Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit a porovnat používání platebních karet v rámci Raiffeisenbank, a.s. a na základě zpracovaného dotazníkového šetření potvrdit míru růstu využívání platebních debetních karet a míru růstu zájmu o kreditní karty.

Dotazníkovým šetřením se prokázalo to, že platební karty jsou stále více používány. Díky vyplněným dotazníkům v rámci Raiffeisenbank, a.s. se podařilo potvrdit první zadaná hypotéza - klienti preferují využití debetních platebních karet. Bylo zjištěno, že v používání a vydávání platebních karet zůstávají karty debetní na prvním místě. Každodenní používání platební karty již dávno není výhradní záležitostí mladých držitelů. Stále více zástupců starších generací je ve svých platebních návycích vyspělejších a uvědomují si, že jim platební karta při každodenních nákupech nabízí především vyšší bezpečnost, větší pohodlí a jednoduché používání. U kreditních karet je nárůst vydávání počtu karet také viditelný, jen není v takové míře jako u debetních karet. Problémem nižší míry vydávání kreditních karet je strach z jejich používání a u každého třetího až čtvrtého klienta pocit dalšího úvěrového zatížení domácnosti. Počet vydaných kreditních karet je k nahlédnutí v tabulce č. 4 na straně 32, ze které je zřejmý nárůst počtu kreditních karet. Tím se potvrzuje i druhá zadaná hypotéza - počet klientů s kreditní platební kartou roste. Řešením vyššího počtu vydání kreditních karet by byla vyšší informovanost o podmínkách kreditních karet a vyšší transparentnost jejího používání. Držitelé kreditních karet na jejich používání mohou vydělat jen v případě, že dobře znají podmínky, dokážou dodržet bezúročné období a nečerpají hotovost.

## **7. SUMMARY**

The Thesis deals with the utilization rate of debit cards, asks whether popularity of credit cards increases and tries to find what the approach to holding a payment card is among clients. It also deals with the history of payment card origins, both abroad and in the Czech Republic, with classification of cards and with card associations. Advantages and disadvantages of credit cards for a provider, a retailer and a cardholder – and the possibility to compare for whom a card is a beneficial product – is another interesting topic. It also deals with classification of cards and informs on the most important card associations. It summarizes their position on the market in the Czech Republic. Payment cards are a phenomenon of present days, which is why nearly everybody owns this payment instrument today. When we look at the offer of banks and financial institutions at the territory of the Czech Republic we find that no more financial institution not offering a wide range of credit and debit cards exists nowadays.

The aim of the Bachelor Thesis was to confirm or refute set hypotheses, what the rate of growth on payment cards is and whether the interest in payment cards grows. A quantitative method in the form of a questionnaire research among the clients of Raiffeisenbank a.s. was chosen to confirm the hypotheses, then a research question asking about the approach to payment card ownership among clients. The questionnaire results were processed by means of descriptive statistics in graphic form. The research results were described and evaluated from the point of view of conformation or refutation of the hypotheses and the research question in the conclusion of the Bachelor thesis.



## **8. KEYWORDS**

Payment card, risk, protection of cards, credit card, bank, additional services

## 9. SEZNAM LITERATURY

- [1] JUŘÍK P., *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Praha: Grada Publishing, 2003. 312 s. ISBN 80-247-0685-7.
- [2] JUŘÍK, P., *Platební karty: velká encyklopedie 1870 – 2006*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
- [3] ŠENKÝŘOVÁ, B. *Bankovníctví I*. 2. aktualizované vyd. Praha: Grada, 1999. 264 s. ISBN 80-7169-859-8.
- [4] MARVANOVÁ, M., JUŘÍK, P., VÍTKOVSKÝ, K. *Platební styk*. 1.vyd. Praha: Bankovní institut, a.s., 1996. 251 s.
- [5] JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 1.vyd. Praha: Grada, 1999. 248 s. ISBN 80-7169-759-1.
- [6] Americanexpress.com, dostupné z www: <http://www.americanexpress.com/czech>
- [7] PENÍZE.CZ, Jak došly platební karty do českých zemí [online]. Dostupné z www: <http://www.penize.cz/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plnazajimavosti> [cit. 2010-4-15].)
- [8] FinančníVzdělávání.cz, *Používání platebních karet* [online]. Dostupné z www: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=320> [cit. 2010-5-16]. [9] www. Mastercard.com
- [10] VISA. CZ, dostupné z www: <http://www.visa.com>
- [11] [http://pandatron.cz/?535&karty\\_s\\_magnetickym\\_pruhem](http://pandatron.cz/?535&karty_s_magnetickym_pruhem)
- [12] Diners.cz, dostupné z www: <http://www.diners.cz>
- [13] CardMag.cz, *Pětiletý přehled statistických údajů o platebních kartách v ČR*. [online]. Dostupné z www: [http://cardmag.cardzone.cz/aktual/pages/0\\_karty\\_v\\_cislech.html](http://cardmag.cardzone.cz/aktual/pages/0_karty_v_cislech.html) [cit. 2010-5-13]
- [14] MESEC.CZ, *Embosovanou nebo elektronickou?* [online]. Dostupné z www: <http://www.mesec.cz/clanky/platebni-karty-embosovanou-nebo-elektronickou/>
- [15] RAIFFEISENBANK, a. s., dostupné z www: <http://www.rb.cz>
- [16] MESEC.CZ, *Bezkontaktní platební karty Paypass a Paywave* [online]. Dostupné z www:

<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/pruvodce/bezkontaktni-platebni-karty-paypass-a-paywave/>

- [17] FINANCE.CZ, *Druhy platebních karet a zúčtování* [online]. Dostupné z www: <http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/platebni-karty/druhy-karet-zuctovani/>  
[cit. 2010-4-29].

## **10. SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1 : Vzor dotazníku

## **Příloha 1**

### **Dotazník pro klienty**

Milí klienti,

jmenuji se Jaroslava Petrová a jsem studentkou 3. ročníku na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity. Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila „Platební karty a jejich využití“. Vaše názory jsou pro mě velmi důležité, proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely této bakalářské práce. Zaškrtněte, prosím tu odpověď, která je Vám nejbližší, nebo doplňte. Předem děkuji za Vaši spolupráci.

#### **Vaše identifikace:**

**Pohlaví:**

- muž
- žena

**Věk:**

- 18 – 30
- 31 - 40
- 41 – 50
- 51– 64

**Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- základní
- vyučen(a), (popř. vyučen s maturitou)
- úplné střední
- vyšší odborné
- vysokoškolské

1) Jakým způsobem nejčastěji vybíráte hotovost z Vašeho účtu?

- na přepážce (**dále nevyplňujte**)
- platební kartou

2) Jak dlouho jste držitelem platební karty? (roky)

- debetní karty -  do 3 let     od 3 let do 6 let     déle jak 7 let
- kreditní karty -  do 3 let     od 3 let do 6 let     déle jak 7 let

- 3) Jak často platíte platební kartou?
- denně
  - cca 5x měsíčně
  - 1x až 3x za rok
- 4) Jakou platební kartu více využíváte?
- debetní kartu (**vyplňte jen do otázky 7**)
  - kreditní kartu (**dále vyplňujte od otázky 9**)
  - obě stejně
- 5) Jak jste se o debetní kartě dozvěděl(a)?
- reklama v médiích
  - od známého
  - od pracovníka banky
  - automaticky k osobnímu účtu
  - jiné (doplňte).....
- 6) Jak často využíváte svou **debetní** kartu?:
- denně
  - 2x až 6x měsíčně
  - 1x až 3x za rok
  - nevyžívám
- 7) Jaký typ debetní platební karty vlastníte?
- elektronickou (bez povolených internetových transakcí)
  - embossovanou (jsou povoleny transakce na internetu)
- 8) Jak jste se o kreditní kartě dozvěděl(a)?
- reklama v médiích
  - od známého
  - od pracovníka banky
  - automaticky k hypotečnímu úvěru

jiné (doplňte).....

9) Jak často svou **kreditní** kartu využíváte?:

- denně
- 2x až 6x měsíčně
- 1x až 3x za rok
- nevyžívám (**otázku 9a nevyplňujte**)

9a) *Za jakým účelem?*

- na běžné nákupy
- pouze internetové transakce
- pro výběr hotovosti
- jako finanční rezervu

10) Co ve Vás vyvolalo zájem k žádosti o kreditní kartu? ( lze zaškrtnout více odpovědí):

- ochrana vlastních peněžních prostředků na Vašem běžném účtu
- prestiž
- potřeba rychle dostupných peněz (půjčky)
- finanční rezerva
- zajímavé doplňkové služby (cestovní pojištění, pojištění zneužití..)
- věrnostní program a slevy u jiných obchodních partnerů
- nevím, přišla poštou bez mého zažádání
- jiné (doplňte).....

11) Využíváte slevy získané z věrnostního programu kreditní karty?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nemám věrnostní výhody

12) Motivuje Vás získávání věrnostních bodů při použití kreditní karty k jejímu častějšímu používání?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

13) Budete po expiraci kreditní karty využívat obnovenou kartu?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

14) Myslíte si, že je používání kreditní karty dražší než placení debetní kartou?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

15 a) Pokud ANO, SPÍŠE ANO, z jakého důvodu si to myslíte?

- kreditní karta je úvěr
- když zaplatím, platím rovnou úroky
- platím poplatky za platbu u obchodníka
- jiné (doplňte).....

15) Jak hodnotíte chování banky v případě řešení reklamace spojené s kreditní kartou?

- zcela naplnilo mé očekávání
- zcela nenaplnilo mé očekávání
- zatím jsem neřešil(a) reklamaci
- kartu jsem zrušil(a) při či před podáním reklamace, při opakované reklamaci

Děkuji za Vaše odpovědi.