

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
Ekonomická fakulta

# **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

2013

Bc. Michaela Peterková

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**

Ekonomická fakulta  
Katedra účetnictví a financí

**Studijní program:** N6208 Ekonomika a management

**Studijní obor:** Účetnictví a finanční řízení podniku

## **Analýza užívání platebních karet v maloobchodě**

**Vedoucí diplomové práce**

Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.

**Autor**

Bc. Michaela Peterková

2013

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela PETERKOVÁ**  
Osobní číslo: **E11222**  
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**  
Název tématu: **Analýza užívání platebních karet v maloobchodě**  
Zadávající katedra: **Katedra účetnictví a financí**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Cílem diplomové práce je pomocí vlastního výzkumu zjistit v jaké míře jsou platební karty využívány v maloobchodě v ČR.

Rámcová osnova:

1. Úvod
2. Literární rešerše
3. Metodický postup
  - Studium odborné literatury
  - Analýza využívání platebních karet pomocí dotazníků
  - Vyhodnocení dat a porovnání výsledků
4. Praktická část
  - Dotazníkové šetření
  - Vyhodnocení dotazníků
5. Závěr
6. Summary
7. Přehled použité literatury

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: 50 - 60 stran

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-720-1515-X.
- JUŘÍK, P. Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
- JUŘÍK, P. Svět platebních a identifikačních karet. 2.přepr.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 175 s. ISBN 80-247-0195-2.
- MÁČE, M. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- POLOUČEK, S. Bankovníctví. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, 716 s. ISBN 80-717-9462-7.
- REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. Vyd. 4. Praha: Management Press, 2008, 627 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 978-807-2611-324.

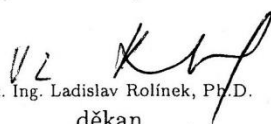
Vedoucí diplomové práce:

Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.


Katedra účetnictví a financí

Datum zadání diplomové práce: 1. července 2013

Termín odevzdání diplomové práce: 30. srpna 2013

  
doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.  
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 (1)  
370 05 České Budějovice

  
doc. Ing. Milan Jílek, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 1. července 2013

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s §47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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. 111/1988 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 Milevsku dne 8. 9. 2013

.....

Bc. Michaela Peterková

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucí diplomové práce Ing. Liběně Kantnerové, Ph.D. za vedení, cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování mé kvalifikační práce. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří ochotně přispěli svými názory prostřednictvím vyplňovaných dotazníků.

# Obsah

Obsah	1
1 Úvod	3
2 Platební karty	5
2.1 Náležitosti platebních karet	5
3 Historie	6
3.1 Platební karty	6
3.2 Bankomaty	8
3.3 Vývoj platebních karet v ČR	9
4 Druhy platebních karet	11
4.1 Rozdělení platebních karet podle způsobu provedení	11
4.2 Karty podle způsobu zúčtování	12
4.3 Podle techniky záznamu	14
4.4 Platební karty obchodních organizací	14
4.5 Podle způsobu použití	15
4.6 Teritoriální členění	15
4.7 Podle uživatelů	16
4.8 Podle rozsahu služeb	16
5 Účastníci platby bankovní kartou	17
6 Využití platebních karet	18
6.1 Výběr hotovosti	18
6.2 Bezhotovostní placení	19
6.3 Další možnosti využití karet	19
6.4 Služby poskytované k platebním kartám	20
7 Zpracování transakcí provedených platebními kartami	23
7.1 Autorizace	23
7.2 Zúčtování	23
8 Bezpečnost platebních karet	25
8.1 Bezpečnostní pravidla	25
8.2 Druhy rizik	26
8.3 Základní ochranné prvky	29
8.4 Co dělat při ztrátě nebo krádeži karty	30
9 Výhody a nevýhody platebních karet	31
10 Nové trendy platebních karet a budoucnost peněz	32
11 Metodika	34

12	Diskuse a výsledky	36
12.1	Situace v ČR	36
12.2	Průzkum– Zákazníci	41
12.2.1	Vyhodnocení průzkumu	42
12.3	Výzkum – Obchodníci	56
12.3.1	Vyhodnocení průzkumu	57
13	Závěr	68
	Summary	71
	Seznam použitých zdrojů	72
	Seznam tabulek a grafů	75
	Seznam zkratk	76



# 1 Úvod

První peníze v podobě mincí se začaly užívat již někdy v 7. století př. n. l. a lidem jako základní platidlo vystačily více než 2000 let. Až v 17. století našeho letopočtu začaly bankovní domy vydávat kromě kovových mincí také první papírové bankovky. Technický vývoj byl však stále rychlejší a tak se i ve finanční sféře začalo přemýšlet jak nahradit hotové peníze. Proto vznikly v první polovině dvacátého století tzv. bankovní peníze. Jsou to peníze uložené v bance a sloužící k bezhotovostnímu placení, klient se k nim dostane pomocí platební karty.

Platební karty jsou nástrojem platebního styku a umožňují majitelům bankovní účtů stálý přístup k jejich peněžním prostředkům. Popřípadě má klient možnost získat kdykoliv pomocí kreditní karty úvěr. V dnešní době, kdy je přístup na internet umožněn téměř kdekoli, je možno pomocí platební karty provádět okamžitou platbu také za nákup zboží na internetu. Platební karty představují větší pohodlí a při správném používání také přináší větší bezpečnost než hotovost. Právě platebním kartám je věnována tato práce, konkrétně jejich využití v českém maloobchodě.

Posledních dvacet let by v ČR šlo označit jako dobu největšího rozvoje platebních karet. I když se platební karty poprvé objevily již začátkem dvacátého století, u nás se ve větší míře začaly používat až po sametové revoluci a vzniku samostatné České republiky. Jejich nárůst lze však považovat za velmi vysoký a rychlý. Jen za posledních deset let počet karet na území českého státu několikanásobně vzrostl. Nejdříve Češi bezhotovostnímu placení moc nevěřili a platební karty využívali spíše jen k výběru hotovosti v bankomatech. Dnes se situace obrací a počet bezhotovostních plateb v obchodech téměř dvojnásobně převyšuje počet výběrů z ATM.

Teoretická část diplomové práce se zabývá představením základních pojmů týkajících se platebních karet. Je zde popsán jejich historický vývoj ve světě i v ČR, různé druhy karet, jejich možné využití a bezpečnost jejich používání. Také je v práci uveden předpokládaný budoucí vývoj. Současná situace platebních karet na českém trhu je popsána a statisticky ověřena v praktické části diplomové práce. Analýza je provedena pomocí dotazníkového šetření jak na straně zákazníků, tak u obchodníků. Dotazníky určené pro obchodníky byly vyplňovány při osobním kontaktu s respondenty a dotazníky pro zákazníky byly vyplněny a zpracovány pomocí internetové aplikace.

Cílem diplomové práce je pomocí vlastního výzkumu zjistit v jaké míře jsou platební karty v ČR využívány v maloobchodě. Ze strany zákazníků má práce odhalit v jaké míře držitelé platebních karet využívají karty k bezhotovostním platbám, a ze strany obchodníků je prošetřována míra akceptace platebních karet. V obou zmíněných oblastech byly provedeny dotazníkové průzkumy a jejich výsledky následně vyhodnoceny. Dále dotazníky zjišťují, zda zákazníci platební karty vlastní a zda jsou spokojeni se službami spojenými s platebními kartami. U obchodníků se zjišťuje spokojenost s platebními terminály a podíl plateb kartou na tržbách.

## 2 Platební karty

*„Platební karty jsou samostatným nástrojem, prostředkem vzdáleného přístupu k účtu klienta, používaným dnes v rámci moderního elektronického bankovníctví. Zároveň jsou ale platebním nástrojem, který vznikl poměrně dlouhou dobu před vznikem prvních forem elektronického bankovníctví a jeho nástupu se pohotově přizpůsobil.“ [8]*

Platební karty umožňují překonat nedostatky šekového a hotovostního platebního styku. Umožňují klientům snadnější a bezpečnější přístup k jejich penězům nebo poskytnutým úvěrům. Na rozdíl od šeků nejsou podrobně regulovány zákonem, pouze je prostřednictvím zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku upraveno jejich vydávání a používání z pohledu ochrany spotřebitele. Vydavatelé platebních karet se řídí pravidly mezinárodních asociací. [7]

### 2.1 Náležitosti platebních karet

- Označení vydavatele karty – Vydavatele platebních karet dělíme do tří skupin: banky a bankovní asociace, finanční společnosti a obchodní domy. Na kartě je uveden název a logo vydavatele.
  - Jméno držitele platební karty – nebo jiná forma identifikace držitele karty. Držitelem karty je majitel účtu nebo další osoby oprávněné s prostředky na účtu disponovat. K jednomu účtu může být vydáno i více karet. U služebních karet se uvádí i název podniku. Může obsahovat maximálně 27 znaků.
  - Číslo platební karty – Obsahuje 12 – 19 znaků. 2 znaky označují druh karty, 5 znaků identifikaci vydavatele, další znaky identifikují držitele.
  - (Část čísla BIN – číslo přidělené bance karetní asociací.)
  - Platnost platební karty – uvádí se buď začátek a konec nebo jen konec platnosti. Karty s prošlou lhůtou jsou automaticky zablokovány.
  - Záznam dat – Může být proveden pomocí magnetického proužku nebo mikročipu. Dnes jsou čipové karty většinou vybaveny kombinací obojího.
- [1,7,9]

## 3 Historie

### 3.1 Platební karty

První platební karta na světě byla vydána roku 1914 americkou telefonní a telegrafní firmou Western Union Telegraph Company. Nabízeli ji zdarma svým stálým zákazníkům, kteří tak mohli telefonovat a zasílat telegramy na všech pobočkách a platit až najednou na konci měsíce. Karta vyrobená z plechu se podobala spíše identifikačním štítkům. Důvodem vzniku těchto karet byla snaha udržet si klienty a přimět je využívat častěji bezhotovostního placení. Snaha byla úspěšná, společnosti se zvýšily tržby, protože při bezhotovostním placení začali klienti více utrácet. První platební karty měly velmi jednoduché použití, jehož základní princip se zachoval až dodnes. Klient předložil kartu a podepsal účet, prodávající si pověřil platnost karty a porovnal podpis s podpisovým vzorem na kartě. Poté byl zaslán účet do účtárny a na konci měsíce vystavena celková faktura.

Dalším mezníkem byl rok 1924, kdy společnost General Petroleum Corporation of California začala nabízet vybraným klientům svou kreditní kartu. Touto kartou bylo možné bezhotovostně platit pohonné hmoty a další služby, které tato síť čerpacích stanic nabízela. Zanedlouho začaly tuto možnost nabízet i další společnosti a věrnostní platební karty se staly prostředkem konkurenčního boje. Poté však nastala hospodářská krize a rozvoj platebních karet se zastavil. Ve 40. letech v období druhé světové války nastal ve vývoji platebních karet definitivní útlum. Po válce však většina společností začala vydávat karty znovu. Vznikly tzv. Travel Card, což byly karty vydávané železničními společnostmi pro obchodní cestující. Podobné karty vydaly i letecké společnosti. Nevýhodou všech těchto věrnostních platebních karet však bylo, že byly omezeny vždy pouze pro obchodní síť, která kartu vydala.

Rok 1950 byl rokem vzniku univerzálních platebních karet. Organizace Diners Club Universal se rozhodla odstranit nutnost vlastnit více karet jednotlivých obchodníků. Vydala svým členům univerzální úvěrové karty, kterými mohli bezhotovostně platit u všech smluvních hotelů, restaurací a obchodů. Uzavřel s obchodníky smlouvy, podle kterých ručil Diners Club do dohodnuté výše za platby svých členů. Členské poplatky a provize z každé platby tvořily příjmy organizace. Po

prvním roce působení vydala společnost 10 tisíc karet a uzavřela smlouvy na jednom tisíci obchodních míst.

Úspěchy Diners Club přilákaly banky, které viděly možnost jak odstranit náročné hotovostní a šekové operace, jež byly náchylné ke vzniku chyb a představovaly velkou potřebu manuálního zpracování. V roce 1951 vydala newyorská banka Franklin National Bank první bankovní kartu a měla mnoho následovníků. Karta byla vydávána zdarma. Banky očekávaly zisky, ale zpočátku jim karty přinesly ztráty, proto asi polovina bank vydávání karet zastavila. Příčinou těchto neúspěchů, bylo, že si banky zajistily málo obchodníků v malých lokalitách a špatně vyškolily obchodníky i klienty na používání karty.

Roku 1958 vydala Bank of Amerika dva druhy kreditních karet, základní s limitem 300 USD a pro vybrané klienty s limitem 500 USD. Obchodníkům tím vzrostl obrát a za to platili bance provizi z obrátu a roční nájemné za mechanický strojek na otisk karet. Tento kartový program byl velmi úspěšný, již rok po zavedení vlastnil karty jeden milion klientů a bylo dosaženo obrátu 75 milionů dolarů. Problém představovalo velké procento podvodníků, kteří způsobovali vysoké ztráty. Proto byla zavedena určitá opatření zabraňující těmto ztrátám. Na tento úspěch navázalo mnoho konkurentů, kteří postupně založili několik bankovních asociací vydávající vlastní karty. V roce 1967 vznikla asociace Western States Bank card Association, která se spojila s Inter Card Association, z nichž vznikla dnešní asociace MasterCard. ICA začala postupně přijímat členy i v zahraničí. Bank of Amerika se snažila ICA konkurovat a nabídla ostatním americkým bankám licenční nákup svého programu. Banky však nebyly s podmínkami Bank of Amerika spokojeny a tak se oddělily do dvou samostatných sdružení, z kterých později vznikla VISA.

V zahraničí si banky všimly úspěchů amerických bank a začaly je následovat. Protože karty bankám přinášely velké výhody, začaly do jejich vývoje více investovat. Začaly dokonce kreditní karty nabízet i pro střední vrstvy. O kreditní karty byl velký zájem. 70. léta se nesla ve znamení vývoje magnetického proužku a budování platebních terminálů a bankomatů. V 80. letech již byly debetní karty nabízeny k běžným účtům a začaly se vyvíjet čipové karty. Následovala léta 90., které charakterizoval rozvoj internetu a mobilních telefonů, což ovlivňuje rozvoj platebních karet do dnes. [5, 8]

## 3.2 Bankomaty

Prvním vynálezcem bankomatu byl Američan Luther Georgie Simjam, který si v roce 1939 registroval patent automatického výplatního stroje Bankmatic. V 60. letech vyzkoušela tento vynález First National Bank, zákazníci ho ale nevyužívali. V roce 1965 vymyslel John Shepherd-Barron zařízení na výplatu peněz a předložil tuto myšlenku Barclays Bank. Generálnímu řediteli se zařízení, které by vyplácelo peníze kdykoli, zalíbila a nechal zařízení vyrobit a v červnu roku 1967 byl první peněžní automat zprovozněn. Protože si John Shepherd-Barron nenechal vynález patentovat, začala se podobná zařízení velmi rychle objevovat i u další bank. National Westminster Bank zprovoznila svůj peněžní automat o měsíc později, tedy v červenci 1967. Oba tyto bankomaty patří do tzv. první generace bankomatů (v USA je dokonce mezi bankomaty nepočítají). Automaty vyplácely jednu 10 librovou bankovku po vložení dřevného štítku a zadání PIN. Klienti mohli získat dřevné štítky na přepážce.

V USA byl první funkční bankomat zprovozněn v září 1969. Používat jej mohli majitelé platebních karet MasterCard s magnetickým proužkem. Peníze byly baleny v obálkách po 25 dolarech a ručně plněny do bankomatů. Při výdeji se často zasekly. V roce 1973 firma Docutel vyvinula bankomat, který po vsunutí do obálky peníze i přijímal. Tím bylo umožněno převádět peníze mezi účty klienta. Byl to předchůdce dnešních víceúčelových bankomatů Automated Teller Machine (ATM).

Počet bankomatů rostl nejdříve zpozdova. Z počátku nebyli bankovní úředníci o výhodách bankomatů přesvědčeni a přišli na sedm důvodů, proč je klienti nebudou využívat:

- Nebudou si pamatovat PIN.
- Nebudou sebou nosit navíc plastovou kartu.
- Klienti nepotřebují přístup k hotovosti 24 hodin denně.
- Z bezpečnostních důvodů nebudou lidé věřit, tak snadnému přístupu k penězům.
- Banky nemohou po klientech požadovat učit se používat bankomaty.
- Klienti raději budou platit kartou než vybírat hotovost.
- Nebudou bankomaty používat, protože by ztratili přehled o svých penězích.[6]

Podvodníci brzy odhalili nízkou úroveň zabezpečení bankomatů a začali vyrábět padělky děrných štítků, proto se od roku 1971 začaly používat platební karty s magnetickým proužkem.

Ze začátku pracovaly bankomaty v režimu off-line a pro ověřování transakcí používaly údaje zaznamenané na magnetickém proužku. Aby se zabránilo přečerpaní běžných účtů a zneužívání ztracených či odcizených karet, byla v bankomatu databáze dočasně zakázaných karet. Tyto údaje se aktualizovaly pomocí diskety nebo dálkově přes modem. V roce 1972 byly ve Velké Británii zavedeny první on-line bankomaty. Prostřednictvím datové sítě byly napojeny přímo do autorizačního centra, čímž se zajistilo ověření transakce v reálném čase. Toto zdokonalení nastolilo masové nasazení nových bankomatů. Nejprve mohli bankomat využívat jen klienti, kteří měli u dané banky založený účet. Rychle se ale vytvořila síť bankomatů, které mohli využívat klienti více bank. [6]

### **3.3 Vývoj platebních karet v ČR**

V České republice se platební karty objevily poprvé v roce 1968, kdy cestovní kancelář Čedok podepsala smlouvu s Diners Club. Účelem bylo zvýšení obrátu a přilákání zahraničních klientů, kteří mohli používat karty v síti interhotelů, v některých restauracích a v nevelké síti obchodů. Postupně Čedok přibral zajišťování karet, autorizaci a zúčtování i dalších společností. Zahraniční držitelé karet nemuseli provádět na hranicích povinnou směnu valut, díky čemuž rostl počet obchodů i tržeb.

Pro české občany vydala první kartu až v roce 1988 Živnostenská banka. Byly to dispoziční karty k tuzemským účtům sloužící k odběru poukazů podniku zahraničního obchodu Tuzex. Později šlo kartami v Tuzexu i platit. Karty však byly vydávány jen malému okruhu lidí. V roce 1989 začala Česká státní spořitelna testovat první off-line bankomaty a postupně vydávala první sporožirové karty.

Roku 1990 otevřela v Praze svou pobočku American Expres a převzala akceptaci karet od Čedoku. Ve stejném roce začala Živnostenská banka vydávat karty VISA, čímž konkurovala Čedoku, který roku 1992 ukončil svou činnost agenta platebních systémů. Asociace Eurocard/MasterCard zorganizovala v roce 1990 velkou prezentaci pro české

a slovenské banky, kde projevila zájem podpořit budování moderního systému platebních karet a sítě bankomatů v ČR. V roce 1991 zažádala o členství v asociaci Komerční banka a následovaly jí ČSOB, Agrobanka a mnoho dalších. Tyto banky se rozhodly nejdříve vybudovat jeden bankovní kartový systém (Eurocard/MasterCard) a poté ho rozšířit o karty VISA a další. První tři mezinárodní bankomaty otevřela KB roku 1992 a během roku ji následovali i jiné banky.

První elektronický platební terminál byl instalován ve starožitnictví VADAMO roku 1993 a po něm v hotelu Forum. Terminály slavily úspěch, proto o ně zvýšily zájem mezinárodní hotely, obchody a restaurace. Aby se čeští klienti naučili používat platební karty i k bezhotovostnímu placení, byly instalovány platební terminály postupně do čerpacích stanic a řetězců samoobsluh, které byly ze začátku ztrátové. Po roce 2000 začaly platby kartami růst rychleji než výběry z bankomatů. Od roku 2009 se v ČR provádí více bezhotovostních plateb kartou než výběrů hotovosti z bankomatů.

Roku 1997 zahájila KB jako první banka na světě možnost dobíjení kreditu na svých bankomatech. První bankovní čipové karty zavedla KB roku 2003, roku 2004 ji následovala ČSOB a po ní i další banky. Roku 2011 byly v ČR úspěšně otestovány technologie bezkontaktních a mobilních plateb. [4]



## 4 Druhy platebních karet

Platební karty lze rozdělovat podle řady kritérií, nejdůležitějším a také nejčastějším z nich je však rozdělení na karty debetní a kreditní. [6]

Podle toho, na co se specializují, dělíme banky na:

- Vydavatelské (issuer) – specializují se výhradně na vydávání karet
- Zpracovatelské (acquirer) – zaměřují se jen na zpracovávání transakcí
- Vydavatelské i zpracovatelské - banky, které současně vydávají karty a zpracovávají transakce uskutečněné v síti bankomatů a obchodníků.

**Tabulka 1: Druhy karet**

Kritérium	Druhy karet			
Vydavatel	bankovní	obchodních organizací		
Způsob účtování	charge	debetní	kreditní	elektronická peněženka
Funkce	šeková záruční	elektronická	univerzální	
Teritorium použití	lokální	vnitrostátní	mezinárodní	
Uživatel	osobní	služební		
Rozsah služeb	základní	specializované	prestižní	výběrové
Technika záznamu	magnetické	čipové	elektronické peněženky	

*Zdroj: POLOUČEK, Stanislav. Bankovníctví. Vydání 1. Praha: C. H. Beck, 2006.*

### 4.1 Rozdělení platebních karet podle způsobu provedení

#### Elektronické karty

Tyto karty jsou použitelné pouze pro transakce, které jsou on-line ověřovány v kartovém centru, jako jsou výběry z bankomatů a platby u obchodníků, kteří mají elektronické platební terminály. V České republice jsou nejobvyklejší karty VISA

Electron a Maestro. Mezi výhody elektronických karet patří nižší cena, nízké poplatky za blokaci ztracené či odcizené karty a nulová možnost zneužití zablokované karty. Naopak nevýhodou je omezená použitelnost v místech bez elektronického terminálu a většinou s nimi nelze platit na internetu.

### **Embosované karty**

Embosované karty jsou karty, na kterých jsou plasticky vytištěné potřebné informace. Jejich nevýhodou je vyšší cena. Dražší jsou i poplatky za blokaci karty a existuje možnost zneužití karty i po její blokaci a to v místech, kde se využívá „žehlička“. Oproti elektronickým kartám je zde více možností použití při placení. Dá se platit nejen u obchodníků s elektronickým platebním terminálem, nýbrž i tam, kde mají tzv. žehličku pro otisk karty. Jsou u nich možné platby na internetu. [10]

## **4.2 Karty podle způsobu zúčtování**

### **Debetní karty**

Debetní karty jsou nejčastějším typem platebních karet, jsou vydávány k běžným účtům. Vznikly v 70. letech minulého století. Jde o karty, kde jejich majitel může platit u obchodníků nebo s nimi vybírat hotovost v bankomatu. Aby tak mohl činit, musí mít na účtu, ke kterému byla karta vydána, dostatečný disponibilní zůstatek. Banky vydávají debetní karty klientům běžně ihned po zřízení běžného účtu, někdy až po třech měsících. Většinou banka pro tyto karty stanoví maximální limit, který lze z účtu čerpat za určité období. Je zvlášť stanovený limit pro platby u obchodníků a zvlášť pro výběry z bankomatů. [10]

### **Kreditní karty**

Kreditní karty jsou vydávány k účtům úvěrovým. U některých typů kreditních karet dokonce nemusí mít jejich majitel u dané banky vedený běžný účet. Aby je klient získal, musí doložit, že má určitý měsíční příjem. Kreditní karta je nástroj spotřebního úvěru čerpaného prostřednictvím revolvingového úvěrového účtu. Mezi kreditní karty se řadí i nákupní úvěrové karty vydávané některými leasingovými a úvěrovými

společnostmi. Tyto karty platí pouze v rámci nějaké obchodní sítě a obvykle neumožňují bezúročné čerpání.

Při vydání kreditní karty stanoví banky klientovi úvěrový rámec, do kterého může čerpat úvěr. Okamžikem vydání kreditní karty jsou peněžní prostředky k dispozici a klient může začít kartou platit u obchodníků nebo vybírat hotovost z bankomatu. Majitel karty má stanoven úvěrový rámec, který může, ale nemusí vyčerpat celý. Úvěrový limit je klientovi stanoven podle jeho bonity. Nevyčerpaný úvěr má klient neustále k dispozici, musí však každý měsíc splatit určitou část vyčerpaného úvěru včetně úroků. Minimální výše splátky bývá stanovena obvykle 3 – 10 % z dlužné částky nebo z výše úvěrového limitu. Úrokové sazby jsou u tohoto úvěru dost vysoké. Kreditní karty však mají stanoveno bezúročné období, nejčastěji 45 dnů, kdy může klient splatit vyčerpaný úvěr a neplatí úroky. [6]

### **Charge karty**

Chargecard představují nejstarší druh platebních karet. Jedná se o karty, kdy k placení dochází na základě čerpání předem daného měsíčního limitu. Platby se provádí podle měsíčního výpisu bankovním převodem či šekem. Držitel karty je povinen ve stanovené době uhradit svůj závazek. Doba splatnosti se pohybuje mezi 14 až 50 dny. Není zde povinnost mít u banky vedený účet, společnost, která kartu vydala, pouze vede evidenční účet. Původním účelem karty bylo zvýšit objem prodeje, prodávat i dražší zboží a zjednodušit zákazníkovi placení tím, že se přesune doba úhrady nákupu. Karta slouží jako jednoduchý a bezpečný platební prostředek při soukromých či služebních cestách. Čerpaná částka musí být uhrazena celá do doby splatnosti. [6, 8]

### **Elektronická peněženka**

Elektronická peněženka neboli předplatní karta je zvláštní druh platební karty. Byla zřízena za účelem omezit používání drobných bankovek a mincí. Transakce se provádí na úrovni čipová karta – platební terminál. Karta se nabíjí proti zatížení účtu klienta u provozovatele systému. Elektronické peněženky jsou čipové karty s uloženou peněžní hodnotou v podobě elektronických peněz. Jsou určeny k placení drobných částek, které se z peněženky odečtou ihned při placení. Částka se opět zvyšuje dobíjením.

Podle možnosti kontroly finančního toku rozdělujeme elektronické peněženky na auditovatelné (předplatní karty) a neauditovatelné (Electronic Cash). Předplatní karty zajišťují ochranu klientů i vydavatelů proti padělání kontrolou všech provedených transakcí v clearingovém centru. U systému neauditovatelných elektronických peněženek provozovatelé umožňují přímou úhradu částky z peněženky zákazníka do peněženky prodávajícího. Ochrana je zajištěna pouze pomocí technických bariér a analytických programů vložených do systému. [5, 8, 9]

### **4.3 Podle techniky záznamu**

#### **Magnetický proužek**

Jedná se o klasický, v současnosti nejpoužívanější způsob záznamu. Nevýhodou je vysoké riziko poškození a malá kapacita záznamů, proto je postupně nahrazován jiným způsobem záznamu dat. Jsou poměrně snadno zneužitelné, kdy je možnost rychle vyhotovit kopii dat uložených na kartě. Dalším záporem je možnost použití bez zadání PIN, kdy dochází k padělání podpisu.[8]

#### **Čipové karty**

Magnetický proužek je zde nahrazen nebo doplněn čipem. Na kartu lze uložit větší objem informací k identifikaci klienta a především k zabezpečení prováděných operací. Karty vždy vyžadují využití PIN pro lepší kontrolu všech operací. Data uložená na čipu nelze tak snadno kopírovat jako u karet s magnetickým proužkem. [8]

### **4.4 Platební karty obchodních organizací**

Věrnostní karty jsou vydávány především obchodními řetězci (např. TESCO).

Úvěrové karty vydávají převážně specializované společnosti (HOME Credit). V dnešní době dochází k propojování těchto systémů s bankami.

Petrokarty se využívají k čerpání pohonných hmot nebo k nákupu ostatního zboží v nabídce čerpacích stanic. Nově se začíná objevovat i možnost výběru z bankomatů. [8]

#### **4.5 Podle způsobu použití**

Šekovázaruční karta je karta, která pouze zaručuje předložený šek, nedá se použít k placení. Nejčastěji se používá ve spojení s Eurošeky. Přináší zjednodušení manipulace s šeky.

Elektronická karta se používá k placení na obchodních místech vybavených elektronickými terminály, nebo k výběru hotovosti v bankomatech.

Univerzální kartu je možno použít i na místech vybavených mechanickými zařízeními na pořízení otisku karty. Autorizace probíhá podpisem a při přesáhnutí autorizačního limitu se platba ověřuje v autorizačním centru. Karta je vybavena reliéfním písmem. [8]

#### **4.6 Teritoriální členění**

Lokální karty platí pro určitý region nebo pro obchodní síť jedné banky. Nejčastěji se objevovalo u prvních platebních karet.

Vnitrostátní karty jsou dnes již na ústupu, platí jen pro platby v rámci jednoho státu.

Mezinárodní karty platí v tuzemsku i v zahraničí, platby u obchodníků jsou bez poplatků, oproti tomu výběr z bankomatu je zpoplatněn. Dnes se vyskytují nejčastěji. [8]

## **4.7 Podle uživatelů**

Osobní nebo soukromé karty jsou karty, které byly vystaveny na držitele a jsou nepřenosné. Jsou určeny pro úhradu běžné denní spotřeby.

Služební či firemní karty jsou určeny pro úhradu výdajů spojených s pracovními nebo služebními povinnostmi. Zaměstnanec má denní nebo časově omezený limit. Mohou být také stanoveny přesné úkony, které lze kartou hradit. Prostřednictvím provedených plateb může firma kontrolovat výdaje spojené se služební cestou. [8]

## **4.8 Podle rozsahu služeb**

Základní karty jsou nabízeny všem klientům bez rozdílu, obsahují základní nabídku služeb. Jde většinou o debetní karty určené k výběru z bankomatů a k elektronickému placení. Nejsou samostatným produktem, jsou vydávány pouze k běžnému účtu.

Specializované karty představují základní standard firemních karet.

Prestižní karty nabízejí větší rozsah služeb (zlaté karty), vyžadují větší obrat na účtu. Jsou určeny pro finančně dobře situované klienty, u kterých se předpokládá solidní finanční zajištění a vyšší důvěryhodnost. Klient o ní může sám požádat.

Držitelé výběrových karet patří mezi nejváženější zákazníky bank či emitentů (VIP karty). Karty nabízí sama banka svým nejlepším klientům. [5, 8]

## 5 Účastníci platby bankovní kartou

Platby kartou se účastní: [7]

- Klient, držitel karty, plátce – platí za zboží či poskytnutou službu
- Banka, vydavatel karty – vydal klientovi platební kartu pro bezhotovostní platby
- Obchodník, příjemce platby – přijímá bezhotovostní platbu od zákazníka
- Autorizační středisko – ověřuje oprávnění klienta provádět platbu kartou
- Banka obchodníka

## **6 Využití platebních karet**

Základními formami využití platebních karet je výběr hotovosti a bezhotovostní placení. Výběr hotovosti může zákazník provést pomocí platebních karet třemi způsoby: v bankomatech, na pobočkách bank a v obchodech. Karty ale v dnešní době mají mnoho dalších možností využití a banky k nim nabízejí velké množství doplňkových služeb. [7]

### **6.1 Výběr hotovosti**

#### **V bankomatu**

Platební karta umožňuje klientovi přístup k hotovým penězům. Výběr z bankomatu probíhá elektronicky. Držitel karty se identifikuje zadáním příslušného PIN. Bankomat pracuje v online režimu, aby mohl provádět autorizaci každé transakce. Pokud chce klient vybrat hotovost z bankomatu, je mu doporučováno tak činit na bankomatech jeho banky, tedy té, která mu jeho platební kartu vydala. Pokud využije bankomaty cizí banky, je to pro něj často výrazně dražší, protože jsou za výběr vyšší poplatky. [6]

#### **Na pobočce banky**

Druhou možností, kde je možné vybírat hotovost, jsou pobočky banky. Na pobočce musí držitel kromě karty předložit také průkaz totožnosti. Tento způsob výběru hotovosti je ale pro klienta méně výhodný, protože musí zaplatit poměrně vysoký poplatek. Klienti ho využívají většinou jen tehdy, pokud nemají možnost použít bankomat.

#### **V obchodě**

V některých obchodech je možnost nejen bezhotovostní platby, ale i výběru hotovosti. Klient jednoduše zadá PIN a z účtu jsou mu poté strženy peníze nejen za nákup ale také za výběr hotovosti. Tento systém má anglický název Cash back.



## **6.2 Bezhotovostní placení**

Pokud klient nechce platit hotovostí, může u obchodníka provést platbu prostřednictvím své platební karty. Jednoduše předloží kartu obchodníkovi, který prověří, zda je transakci možno provést. Obchodník poté dá informace o platbě své bance a ta se spojí pomocí clearingového centra s bankou klienta. Banka klienta odečte částku z klientova účtu a ta je posléze připsána na účet obchodníka.

Úhrada za služby či zboží platební kartou se vyplatí i obchodníkům. Mohou tak získávat nové klienty, zvyšovat svůj obrat a hlavně snížit pracnost spojenou se zpracováním a zvýšením bezpečnosti z důvodu snížení držené hotovosti na prodejních místech. Dá se říct, že platba kartou umožňuje zvýšit utrženou částku, protože klient při platbě kartou utrací více, než pokud platí v hotovosti. Aby mohl obchodník přijímat platby kartou, musí si do provozovny nechat umístit platební terminál. Ten získá po uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet s bankou.

Obchodní banky upřednostňují většinou bezhotovostní platby u obchodníků. Je to často vidět i na jejich poplatkové politice. Dělají to tak z důvodu snahy snižování objemu hotovosti, které musí držet. [6]

## **6.3 Další možnosti využití karet**

### **Internet**

Další možností jak lze kartu využívat je platba za zboží a služby na internetu. Banky však častokrát tyto platby omezují. Klient se v tomto případě musí se svou bankou domluvit v jakých případech a za jakých podmínek smí svou kartu využít pro platby na internetu. Aby byly platby zabezpečeny, je při každé internetové transakci ověřována totožnost osoby, která platbu provádí. Buď se zadává zvolené heslo, nebo kód PIN.

## **Bankomaty**

Některé banky umožňují používání transakčních bankomatů, tj. bankomatů, ze kterých je možno zadávat příkaz k úhradě. Klient pouze vloží do přístroje kartu a poté zvolí službu „Příkaz k úhradě“. Bankomat ho poté navede jak dále postupovat. Pokud je transakce zadána vytiskne bankomat klientovi potvrzení, které svědčí o provedené platbě. Do některých bankomatů se dá hotovost také vkládat. Učinit se tak může na všechny účty vedené danou bankou. Klient zvolí službu „Vklad hotovosti“ a zadá číslo účtu, na který chce hotovost vložit. Poté vloží peníze i s vytištěným dokladem do přidělené obálky a transakci potvrdí. V bankomatech většiny obchodních bank existuje možnost dobíjet si prostřednictvím platební karty mobilní telefon. Kdykoliv lze na bankomatu zjistit zůstatek na účtu. [6]

## **6.4 Služby poskytované k platebním kartám**

### **Cash advance**

Cash advance je doplňková služba k platebním kartám. Znamená to, že si klient může vybrat v pobočkách obchodních bank nebo v mimobankovních směnárnách hotovost bez použití bankomatu. Lze ji využít, pokud je bankomat mimo provoz nebo když klient potřebuje přesnou částku, třeba i mince. Při výběru klient předloží kromě platební karty i svůj průkaz totožnosti.

### **Předautorizace**

Předautorizace je služba, která se může využít například v hotelech, pokud není známa přesná částka k zaplacení. Nejprve obchodník odhadne přibližně, jakou částku u něj klient ve výsledku zaplatí, a poté provede její autorizaci. Tím si ověří, zda lze částku předloženou platební kartou zaplatit. Pro tento účel je pak autorizovaná částka na účtu klienta blokována a případný rozdíl mezi autorizovanou a výslednou částkou je dorovnán.

## **Dodatečné zatížení držitele karty**

Tato funkce se využívá, pokud obchodník zjistí, že mu platba kartou nebyla uhrazena v plné výši. V tomto případě je oprávněn si nárokovat zaplacení zbylé částky. Vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a na místo pro podpis držitele karty napíše Late Charge. Klient obdrží kopii tohoto prodejního dokladu s vysvětlením, proč byla částka doučtována.

## **Credit Voucher**

Pokud bylo reklamované, nedodané nebo vyměněné zboží placené platební kartou, vrací obchodník klientovi peníze přímo na jeho účet. Obchodník vydá Credit Voucher, což je doklad, na kterém vyznačí částku, kterou se zavazuje vrátit.

## **Express Check-Out**

Tato služba umožňuje zákazníkovi okamžitě opustit hotel a zaplatit za ubytování až později pomocí platební karty. Pokud tak chce učinit, musí hned po příjezdu zažádat o formulář Express CheckoutAuthorizationForm a vyplnit jej. Hotel po odjezdu hosta vyplní prodejní doklad a kopii odešle i s účtem na zákaznickovu adresu.

## **Garantovaný rezervační program**

Majitel platební karty si může na základě telefonické nebo písemné objednávky rezervovat místo v hotelu. Uvede své jméno, adresu, číslo a dobu platnosti platební karty. Hotel mu poté potvrdí písemně rezervaci, přidělí mu rezervační číslo a informace jakým způsobem lze rezervaci zrušit

## **Pojištění platebních karet**

V závislosti na typu platební karty a nabídce obchodních bank může držitel získat následující typy pojištění:

- Cestovní pojištění při soukromých i služebních cestách.
- Pojištění platebních karet v případě jejich ztráty nebo odcizení.
- Pojištění nákladů spojených se ztrátou osobních dokladů, které se ztratily společně s platební kartou.
- Pojištění ztráty nebo odcizených klíčů k trvalému bydlišti klienta společně s platební kartou.
- Pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby.
- Pojištění právní pomoci a kauce v případě dopravní nehody.
- Pojištění úrazu či smrti následkem úrazu, rizika plné invalidity.
- Pojištění léčebných výloh.
- Pojištění rizika ztráty zaměstnání, resp. ztráty pravidelných příjmů.
- Pojištění odpovědnosti za škodu.

Uvedená pojištění mohou být buď nedílnou součástí nabídky určitého druhu platební karty, nebo si je klient může sjednat samostatně podle svých potřeb. Sjednané pojištění se může v některých případech týkat i rodinných příslušníků. [6]

## **7 Zpracování transakcí provedených platebními kartami**

### **7.1 Autorizace**

Autorizace je ověření, zda je možno provést danou platební transakci. Provádí se na žádost zpracovatelské banky u vydavatele konkrétní karty. Pokud vydavatel karty transakci povolí, může dojít k její realizaci. Když vydavatel transakci odmítne povolit a zpracovatel ji přesto provede, vystavuje se riziku, že transakce nebude dodatečně uznána. Autorizaci lze provést elektronicky či hlasově.

#### **Pozitivní autorizace**

Při pozitivní autorizaci jsou kontrolovány nejen všechny dostupné bezpečnostní prvky platební karty, ověřuje se i krytí transakce prostředky na účtu klienta. Užívá se ve většině případů, protože je bezpečnější než negativní autorizace. Nevýhodou jsou však zvýšené náklady o poplatky autorizačních center a telekomunikačních společností.

#### **Negativní autorizace**

Negativní autorizace se provádí na nastavené finanční limity klienta. Kontroluje se, zda nebyla pozastavena platnost karty. Využívá si přímo v mezinárodní asociaci jako záložní při technických problémech ve spojení mezi vydavatelem a zpracovatelem. [6]

### **7.2 Zúčtování**

Zúčtování transakce dělíme podle místa zpracování na mezinárodní a tuzemské. Mezinárodní zúčtování provádí výhradně mezinárodní asociace. Tuzemským zúčtovacím centrem je bankovní nebo nebankovní subjekt zpracovávající transakce jen na území určitého státu. Může jím být i mezinárodní asociace, která provádí tuzemské zúčtování pro určité státy nebo pro některé obchodní banky. Z hlediska zpracování je tuzemské zúčtování daleko rychlejší a levnější, protože odpadají náklady spojené s konverzí měn a s udržováním zůstatků na cizoměnových účtech u zahraničních bank.

Zúčtování podle jednotlivých asociací: [6]

- MasterCard – tuzemské transakce jsou odesílány do zúčtovacího centra v ČR nebo do clearingového centra v Bruselu, evropské transakce jsou zpracovávány v Bruselu a mimoevropské transakce se zpracovávají v Saint Louis v USA.
- VISA – všechny transakce uskutečněné VISA kartami jsou odesílány do zúčtovacího centra v Londýně.
- JCB – tyto transakce mají zúčtovací centrum v Tokiu
- American Express – transakce zpracovává kancelář společnosti American Express v Praze. Kancelář odesílá transakce do zpracovatelského centra v Brightonu.

## 8 Bezpečnost platebních karet

V dnešní době se vyskytují různé případy neoprávněného využívání platebních karet. Patří sem čtecí zařízení a skryté kamery na bankomatech, které odhalují PIN nic netušících klientů, nebo jsou na bankomatech nainstalována zařízení, které znemožňují vysunutí platební karty z přístroje. Také se občas objevují padělky karet. Nejčastěji se vyskytuje zneužití ztracených nebo ukradených karet. Avšak úspěšnost v boji s podvodníky je velmi vysoká. [6]

### 8.1 Bezpečnostní pravidla

- Ke své platební kartě se chovat stejně ostražitě jako k hotovým penězům.
- Při výběrech z bankomatů vždy dbát na to „být u bankomatu sám“. Při zadávání kódu PIN přistoupit k bankomatu co nejbliže a třeba i druhou rukou zakrýt klávesnici, aby nikdo neviděl, jak je zadáván.
- Řídit se výhradně pokyny na obrazovce bankomatu, ne radami cizích osob. Pokud bankomat kartu nevrátí a přitom nedojde k ukončení transakce, kontaktovat neprodleně banku. Při zjištění podezřelých zařízení na bankomatu informovat pracovníka svojí banky.
- Nikomu nesdělovat svůj PIN a ani si jej nezapisovat na kartu nebo na jiný předmět uložený společně s kartou. Pokud si PIN klient potřebuje zapsat, měl by ho nosit odděleně od platební karty.
- Nikomu nepůjčovat svou platební kartu.
- V případě problémů s vydáním platební karty z bankomatu okamžitě požádat banku o její zablokování.
- Platební kartu pečlivě hlídat před krádeží. Lze doporučit nosit jí odděleně od průkazu totožnosti, a to na takovém místě, kde je její případnou ztrátu možné rychle odhalit. Dojde-li přesto ke ztrátě platební karty, oznámit to neprodleně bance (nejlépe na telefonní číslo, které banka vždy sděluje při vydání karty) a požádat ji o její zablokování – jen tak je možné zajistit, že ztracenou či odcizenou platební kartu nepoužije nikdo nepovolaný. Okamžik, kdy bylo bance nahlášeno, že byla karta odcizena nebo kdy byla ztracena, je velmi důležitý – od

něj se totiž odvíjí doba, kdy za případné zneužití karty nese zodpovědnost sám klient a kdy vzniklá škoda přechází na banku. Čím dříve je krádež nebo ztráta platební karty nahlášena, tím je nižší pravděpodobnost vzniku škod.

- Platební kartu je možné poměrně snadno poškodit – pokud se tak stane, je karta prakticky nepoužitelná.
- Také při používání platebních karet na internetu je nutná maximální obezřetnost. Při jakékoli pochybnosti o obchodníkovi je nutné zvolit jiný způsob úhrady než pomocí karty.
- Pravidelně si kontrolovat výpisy z účtu a při každé nesrovnalosti okamžitě informovat banku, která kartu vydala, a požádat ji o prověření konkrétní „podezřelé“ transakce. [6]

## **8.2 Druhy rizik**

### **Úvěrové ztráty**

Ztráta je způsobená nesolventností držitele karty, kdy klient není schopen uhradit výdaje, které platební kartou realizoval. Výše rizika je závislá na způsobu ověřování bonity klienta a na míře obchodního rizika. Základní ochranou proti tomuto riziku je dobrá znalost klienta a schopnost rychle zjistit zhoršení finanční situace klienta a následná rychlá reakce na tuto situaci. Proto banky klientům nastavují finanční limity transakcí a při většině transakcí provádí autorizaci. Pokud by transakce překročila finanční limit, je odeslána negativní autorizační odpověď.

### **Zneužití karty cizí osobou**

Zneužití karty cizí osobou ztracených či ukradených platebních karet představuje největší ztráty vydavatelů. Proto by si měl klient kontrolovat, zda kartu stále vlastní a případnou ztrátu či krádež okamžitě ohlásit vydavateli karty. Po tomto oznámení provede banka stoplistaci karty. Odpovědnost za ztrátu způsobenou zneužitím karty nese držitel. V EU je toto riziko omezeno částkou 150 EUR a další škodu nese vydavatel karty jako obchodní riziko. Většinu podvodů dělají blízcí příbuzní nebo se část podvodů objasní jako omyl klienta.



Ochranu představuje především ověření totožnosti klienta. Při výběru hotovosti z bankomatu musí držitel karty znát osobní identifikační kód PIN, na pobočkách bank a směnárén se klient musí prokázat průkazem totožnosti a podepsáním účtenky. Podpis je kontrolován s podpisovým vzorem na kartě. Pokud je prováděna bezhotovostní platba za zboží či služby u obchodníka, musí klient zadat správný PIN nebo podepsat prodejní doklad. Nevýhodou používání správného PIN je, že není jisté, zda s kartou manipuluje oprávněná osoba nebo jen osoba, která tento kód zná. Kontrola podpisového vzoru také není stoprocentní. Prodávající nemusí pokaždé rozpoznat falešný podpis a rizikem je, že se klient v delším časovém období nepodepisuje vždy stejně. V roce 2001 bylo zavedeno tzv. zamykání karet pomocí SMS, kde klient může pomocí menu a odesílání SMS zablokovat svou platební kartu a podvodník ji poté nemůže zneužít k autorizovaným transakcím. Před každým použitím si ji klient může snadno a rychle odblokovat.

### **Zneužití nedoručené karty**

Většina bank posílá platební karty klientům poštou odděleně od zásilky PIN. Při doručování se všem může stát, že kartu někdo odcizí a zneužije. Podvodník využije, že je podpisový proužek čistý a vytvoří svůj vlastní podpisový vzor. Protože tento způsob zneužívání v posledních letech rostl, zavedly banky některá preventivní opatření. Téměř všechny banky v České republice karty nezasílají poštou, ale předávají klientům přímo na své pobočce. Pokud jsou karty zasílány poštou, jsou během přepravy zablokovány a odblokovat je může pouze klient po telefonickém sdělení dohodnutého hesla.

### **Padělky karet**

Padělatelství karet se řadí mezi vysoce specializované mezinárodně organizované trestní činy. Největší podíl na něm mají skupiny z jihovýchodní Asie, Nigérie a západní Evropy. Výskyt padělků karet se v jednotlivých zemích liší, zatím co ve Velké Británii se podílejí na celkových ztrátách asi z 25 %, v České republice pouze kolem 3%. Obranu proti padělkům představují ochranné prvky jako hologram, mikrotext, ceninový tisk a speciální podpisové proužky citlivé na chemikálie i gumování. Hologramy se používají nejčastěji v dvou nebo třírozměrném provedení. Jsou běžně viditelné v denním světle. Čipové karty s programovatelným mikroprocesorem přinesou výrazné

zlepšení ochrany. Ochrana proti padělání je řešena z velké části celosvětovými asociacemi MasterCard a VISA, někdy i na národní úrovni.

### **Platby „Na dálku“**

Riziko vzniká při platbě za služby či zboží objednávané prostřednictvím internetu, telefonu, dopisu či faxu, kdy držitel karty sděluje dodavateli písemně elektronicky či telefonicky číslo a konec platnosti karty. Dodavatel poté provede autorizaci a předá zúčtovací bance prodejní doklad. Dodavatel je bankou upozorněn na riziko, že držitel karty transakci odmítne. Opatřením proti tomuto druhu podvodů je systém ověření adresy příjemce, zboží nebo službu je možné poskytnout pouze na adresu držitele karty. Při telefonní či poštovní objednávce je nutné ověřit nejen platnost karty ale i shoda jména a adresy příjemce služby s údaji o držiteli karty.

### **Podvodná žádost o kartu**

V některých zemích, jako je např. USA, je možné požádat o platební kartu žádostí zaslanou poštou. Proto je zde významné ověření údajů v žádosti a také kontrola bonity klienta. Prevencí při osobním odběru je ověřování osobních dokladů klienta. Objevují se případy zneužití odcizených nebo ztracených dokladů použitých při žádosti o úvěr či kreditní kartu. Klienti si proto musí své doklady chránit v co největší míře před ztrátou a odcizením a nesdělovat své osobní údaje neznámým osobám. Doporučuje se alespoň jedenkrát ročně ověřovat u úvěrového registru, zda v něm nejsou úvěry, o které klient nežádal. V případě zjištění zneužití svých dokladů musí klient informovat policii. [2, 5]

### 8.3 Základní ochranné prvky

Ochranné prvky platebních karet dělíme na primární a sekundární. Primárními prvky jsou identifikační prvky držitele, které jsou snadno ověřitelné a nevyžadují zvláštní vyškolení a technická zařízení. Patří k nim fotografie držitele a jeho podpis. Pokud při kontrole primárních prvků vznikne podezření na změnu či padělání dokladu, přechází se ke kontrole sekundárních prvků. Mezi ně patří mikrotext, gilošové ozdoby, hologramy, UV barvy, ale také podrobné prověření pomocí speciálních zařízení.

#### **PIN**

Používal se již u plastových děrných štítků pro ověření totožnosti klienta. Samotný však nezajišťoval dostatečnou ochranu, jen poskytoval klientům pocit, že karty jsou bezpečnější než hotovost. Postupně byla vyvinuta celá řada technologií, které používali banky i výrobci bankomatů. Protože se však začaly karty využívat mezinárodně, objevila se nutnost zavést jednotný, mezinárodně použitelný způsob ověřování PIN. Řešení, které se používá dodnes, přinesla v roce 1979 společnost IBM, nazývá se Data Encryption Standard. [2]

#### **Hologram**

Poprvé byl použit v roce 1983 jako ochranný prvek karet MasterCard. Hologramy se stejně jako jakékoliv jiné bezpečnostní prvky průběžně zdokonalují. Slovo hologram vychází s řeckého „holos“, což znamená úplný. Na rozdíl od fotografie zajišťuje úplný přenos informace, která je zaznamenána jako trojrozměrný obraz. Dnes se využívá kombinace 2D a 3D hologramů. Hologramy pro všechny platební systémy vyrábí vždy jedna tiskárna cenin. Jsou vyráběny na pásech a každý má své evidenční číslo. Na platební karty se aplikují metodou Hot Stamping, kdy je fólie s hologramem zalisována do povrchu karty. [2]

#### **Biometrika**

Tato metoda vychází ze skutečnosti, že různé části lidského těla jsou u každého individuální a mohou být proto použity pro jejich ověření. Při zavedení metody banky

požadují, aby se vzorky daly snadno pořídit a posléze ověřit, dále aby byly nepřenositelné, nenapodobitelné a stabilní. Nejznámějšími metodami jsou:

- Fotografie
- Otisk prstu
- Dynamický rozbor podpisu
- Rozbor hlasu
- Záznam sítnice oka

Dá se očekávat, že tato metoda bude v budoucnosti hrát velikou roli v boji proti zneužití karet cizí osobou. V posledních letech ceny biometrických zařízení neustále klesají. Nevyřešeným problémem je případné zneužití biometrických prvků. [2, 5]

#### **8.4 Co dělat při ztrátě nebo krádeži karty**

Pokud klient zjistí, že ztratil kartu nebo mu byla ukradena, musí tuto skutečnost neprodleně ohlásit jejímu vydavateli a podle okolností také policii. Bankám většinou stačí telefonické oznámení, některé vyžadují písemné potvrzení. Aby karta nebyla zneužita k transakcím s vysokými částkami, je třeba ztrátu ohlásit co nejdříve. Podvodníci se snaží kartu využít nejčastěji během dvou prvních hodin od ztráty či krádeže. Kartu je možné buď zablokovat, nebo uvést na stoplist. Při blokaci jsou znemožněny všechny autorizované transakce. Stoplistasce představuje nenávratné ukončení platnosti karty.

Pokud klient přijde o kartu například v zahraničí, je mu možné, na rozdíl od ztráty hotovosti, poskytnout nouzové služby. Klient může na nejbližší pobočce banky požádat o vydání nouzové hotovosti, maximálně 1 000 USD. Pokud se bude v zahraničí zdržovat delší dobu, může mu být do 48 hodin vydána nouzová platební karta. [2]

## 9 Výhody a nevýhody platebních karet

### Výhody pro klienta:

- jednoduchý přístup k platebním prostředkům
- vyšší bezpečnost proti hotovosti
- úspora času
- kurz pro zúčtování plateb je výhodnější
- s kartou jsou často spojeny doplňkové služby.

### Výhody pro obchodníka:

- větší obrat
- zaručená platba
- vyšší bezpečnost

### Nevýhody:

- riziko zneužití v případě ztráty nebo krádeže karty
- poplatky za vystavení a použití karet.

## 10 Nové trendy platebních karet a budoucnost peněz

### Design

S cílem zvýšit zájem klientů o nové kartové produkty vznikají z hlediska designu karet stále větší možnosti. Nejdříve měl klient možnost si vybrat z několika designů karet, ten který ho zaujal. Od roku 2000 se začala u některých bank objevovat možnost klientů zaslat svou vlastní fotografii jako návrh designu jejich karty. Není však možné na kartu natisknout jakýkoliv obrázek. Specializované firmy vylučují například politické a rasově podbarvené motivy. Klient musí mít vyřízená autorská práva ke snímku, který chce na kartu otisknout. Existují karty speciálně pro ženy, pro děti, nebo například i karty průhledné. Jsou součástí života lidí, proto mohou vyjadřovat osobnost a mohou být uměním či sběratelským předmětem.

Od roku 2004 se začala objevovat možnost změny tvaru karet. Nejprve se začaly zaoblovat rohy, poté banky začaly nabízet i karty vykrojené podle tvaru obrazu na přední straně. V roce 2002 zavedla Bank of America nový produkt, tzv. „minikarty“, které postupně převzali i další banky. Minikarta má poloviční velikost než běžné karty a je možno ji připojit ke klíčům jako přívěšek. Je určena pouze k placení v platebních terminálech, ne k použití v bankomatech.[3, 4]

### Bezkontaktní placení

V posledních letech se začalo úspěšně rozšiřovat tzv. bezkontaktní placení, které se provádí přiblížením bezkontaktní platební karty nebo jiného identifikačního zařízení do blízkosti platebního zařízení. Často se využívá při placení jízdného v MHD, na parkovacích automatech, ale v posledních letech se rozšiřuje na další zboží a služby. Výhodou těchto plateb je výrazné zrychlení platby (někdy až o 50 %), zvýšení průměrné výše platby a úbytek problémů s drobnou hotovostí. V dnešní době se kromě bezkontaktních karet, které se vzhledem neliší od běžných karet, můžeme setkat s také s bezkontaktními platbami pomocí mobilních telefonů ale také například klíčenek. Dá se předpokládat, že se bezkontaktní platby budou v budoucnu i nadále rozvíjet. Jejich využití se bude lišit podle věku, bydliště a profese zákazníků. V budoucnu může bezkontaktní placení z velké části nahradit hotovost. Hotové peníze však ještě dlouho úplně nevymizí. [3, 4]

## **Internet**

Internet je dnes nejrozšířenějším a nejrychleji rostoucím způsobem placení zboží a služeb na dálku. Právě proto vyžaduje tento způsob placení vysoké zabezpečení proti podvodům. Existuje několik metod pro zajištění bezpečného placení, které se neustále vyvíjejí. Nejnovějšími metodami jsou MasterCardSecureCode a Verifield by VISA, které využívají technologii 3D Secure. Od roku 2010 se na trhu objevila tzv. Display Card, která se používá nejen pro platební aplikace 3D Secure, ale také k zobrazení disponibilního zůstatku běžného účtu a podobně. Karta má LCD displej a mikroklávesnici.[3, 4]

## **11 Metodika**

V praktické části diplomové práce jsou použity metody vědecké práce a aplikovány dotazníky. Z metod vědecké práce to jsou pozorování, srovnávání, analogie, analýza, syntéza, indukce a dedukce.

### **Pozorování**

Pozorování je základem každé výzkumné metody. Jde o cílevědomé, plánovité a systematické sledování daných skutečností. Jeho výsledkem je popis skutečnosti a její vysvětlení. Pozorování, při kterém se snažíme určit pravdivost hypotézy nebo teorie, se nazývá experiment.

### **Srovnávání**

Srovnávání představuje základní metodu hodnocení. Jde o proces, kdy zjišťujeme shodné či rozdílné stránky několika různých předmětů či úkazů. Ukazatele můžeme srovnávat věcně, prostorově nebo časově.

### **Analogie**

Jedná se o myšlenkový postup, při kterém se na základě shody některých znaků dvou či více předmětů usuzuje, zda je možná shoda i u dalších znaků těchto předmětů.

### **Analýza**

Analýza je proces rozčlenění celku na dílčí části, u kterých se provádí další rozbor vlastností, vztahů a faktů. Pomáhá oddělit podstatné fakty od nepodstatných a vztahy trvalé od těch nahodilých.

### **Syntéza**

Opačnou metodu představuje syntéza, která postupuje od části k celku. Spojuje poznatky získané analytickým přístupem a tvoří základ potřebný pro správná



rozhodnutí. Analýzu a syntézu nelze chápat odděleně. Nejdříve se jev roztřídí na menší složky a z nich se posléze sestaví celek, čímž jsou odhaleny nové vztahy a zákonitosti.

## **Indukce**

Indukce je proces, který na základě jednotlivých poznatků vyvozuje obecný závěr. Induktivním závěrem je hypotéza, která nabízí vysvětlení. Závěr je ovlivněn subjektivními postoji, proto má omezenou platnost.

## **Dedukce**

Pracuje na opačném postupu než indukce. Z obecných závěrů se přechází k závěrům méně známým. Ověřené a obecně platné závěry se aplikují na dosud neprozkoumané případy. Při procesu dedukce testujeme, zda vyslovená hypotéza vysvětluje zkoumaný fakt.

## **Metodika dotazníku**

V práci jsou použity dva dotazníky. Jeden byl vyplňován respondenty pomocí internetové aplikace, druhý na základě přímého dotazování majitelů jednotlivých obchodů. Oba dotazníky obsahují anonymní otázky. Jsou použita tvrdá i měkká fakta. Mezi tvrdá fakta řadíme např. pohlaví, věk a vzdělání, za měkká považujeme názory, zkušenosti, postoje a další.

Podle formy mohou být otázky uzavřené a otevřené, popřípadě polootevřené. Při uzavřených otázkách volí respondenti mezi několika předem stanovenými odpověďmi. Uzavřené otázky jsou jednoduché na statistické porovnávání, nevýhodou je, že tázanému nemusí žádná z odpovědí vyhovovat. U otevřených otázek vyjadřuje tázaný svůj vlastní názor, odpovědi ale mohou být hůře hodnotitelné. V dotaznících jsou použity obě formy otázek.

## **12 Diskuse a výsledky**

Praktická část diplomové práce se zabývá využíváním platebních karet v maloobchodě. Je rozdělena na dvě části. První část se zaměřuje na zákazníky a druhá na obchodníky. Oba průzkumy proběhly pomocí dotazníků, které jsou přiloženy v příloze. Dotazníky byly vyplňovány respondenty v období červen až červenec 2013.

### **12.1 Situace v ČR**

V následující tabulce je možno vidět, že počet plateb kartou v ČR neustále roste. Za posledních deset let se platby u obchodníků téměř zpětinásobily ze 67 652 432 plateb ročně na 308 186 163. Zato průměrná platba u obchodníka se postupně snižuje. Z čehož lze usoudit, že lidé platí u obchodníků v dnešní době i nižší částky kartou, zatímco v dřívějších letech se kartou platily spíše dražší, tzv. exklusivní, nákupy. V roce 2003 se průměrná platba pohybovala okolo 1147 Kč, zatímco minulý rok klesla již na 921 Kč. Pro zajímavost v prvním čtvrtletí letošního roku činila průměrná platba u obchodníka pouhých 862 Kč.

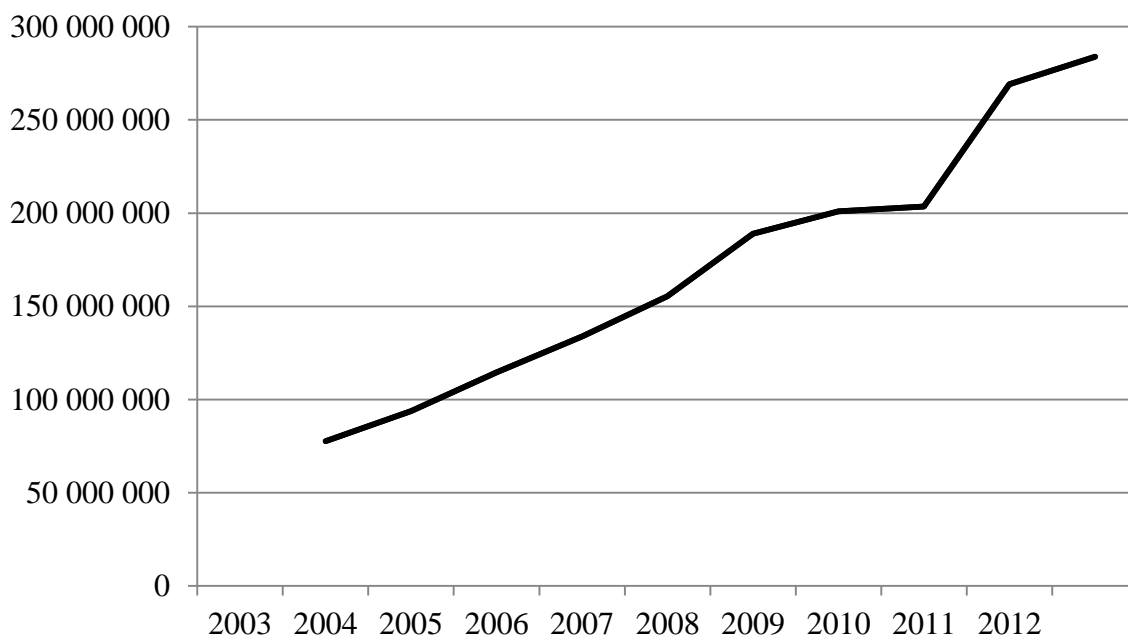
**Tabulka 2: Platby kartou u obchodníků**

Rok	Počet plateb u obchodníků	Objem plateb (v tis. Kč)	Průměrná platba u obchodníka
2012	308 186 163	283 834 301	921
2011	270 008 563	269 077 694	997
2010	224 409 915	203 591 131	907
2009	194 231 582	200 924 496	1034
2008	169 254 912	188 964 124	1116
2007	137 899 579	155 530 892	1128
2006	116 890 828	133 746 846	1144
2005	99 756 686	114 584 198	1149
2004	84 790 403	93 885 100	1107
2003	67 652 432	77 588 299	1147

*Zdroj: Sdružení pro bankovní karty – vlastní zpracování*

Přesto, že se tedy průměrná platba u obchodníka neustále mírně snižuje, celkový objem plateb stále roste. Vývoj objemu transakcí u obchodníků je znázorněn v grafu č. 1. Křivka je v průběhu předchozích 10 let pozitivně rostoucí. V roce 2003 byl objem plateb 77 588 299 tisíc Kč, do roku 2012 vzrostl na 283 834 301 tisíc Kč. Z toho je patrné, že platební karty prošly v posledních letech velkým rozmachem, který lze předpokládat i nadále. Pravidelný nárůst obchodních míst, kde lze kartou platit totiž odpovídá i nárůstu objemu a počtu plateb. K 31. prosinci 2012 bylo v ČR 73 991 obchodních míst, které akceptují platební karty.

**Graf 1: Vývoj objemu transakcí (v tis. Kč)**



*Zdroj: Sdružení pro bankovní karty – vlastní zpracování*

Velmi zajímavé je porovnání poměru bezhotovostních plateb k výběrům hotovosti, na kterém je možno vidět jak velký rozvoj prodělalo v posledních deseti letech bezhotovostní placení. Je totiž zřejmé, že se podíl bezhotovostních plateb na celkovém množství transakcí rychle zvyšoval. V roce 2003 platby představovaly 36 % celkových transakcí, zatím co v roce 2012 se poměr zcela obrátil, kdy podíl vzrostl na 64 %. Jako mezní se dá označit rok 2007, kdy se poměr plateb a výběrů téměř vyrovnal, platby byly 49 a výběry 51 %. O roku 2008 již bezhotovostní platby zcela převyšují počet výběrů v hotovosti a tento trend se i nadále zvyšuje. Úplný přehled za předchozích 10 let se nachází v tabulce č. 3.

**Tabulka 3: Poměr plateb a výběrů**

Rok	Počet plateb u obchodníků	% plateb	Počet výběrů z ATM	% výběrů
2012	308 186 163	64	172 378 087	36
2011	270 008 563	62	167 872 970	38
2010	224 409 915	59	158 676 047	41
2009	194 231 582	55	156 490 704	45
2008	169 254 912	52	155 496 854	48
2007	137 899 579	49	144 062 332	51
2006	116 890 828	47	133 737 642	53
2005	99 756 686	44	126 159 933	56
2004	84 790 403	41	119 916 302	59
2003	67 652 432	36	118 096 693	64

*Zdroj: Sdružení pro bankovní karty – vlastní zpracování*

Rostoucí tendenci je možné vidět i u podílu objemu plateb vůči výběrům. Přesto Češi větší objem peněz vybírají, než platí bezhotovostně. Znamená to, že české obyvatelstvo má stálou oblibu hotovosti. I tak je možné pozorovat stále rostoucí pokrok v bezhotovostním placení. Ve srovnání se světovým trendem představuje Česká republika silný podprůměr. Ve světě totiž objem bezhotovostních plateb převyšuje objem výběrů hotovosti. Nastupující technologie bezkontaktních plateb by měla podíl plateb nadále zvyšovat. Přesto ale hotové peníze z trhu v ČR jen tak nezmizí.

Velkým vývojem prochází v letošním roce v ČR technologie NFC. Bezkontaktní technologie zákazníkům zjednodušuje bezhotovostní placení. Proto je nárůst této technologie velmi rychlý. Na serveru Novinky.cz byla v červnu zveřejněna zpráva, která tvrdí, že je nyní v Česku bezkontaktní již pětina platebních karet. Někteří lidé ale naopak vidí v bezkontaktních platbách pouze větší riziko zneužívání platebních karet.

Bezkontaktní platby jsou sice omezeny částkou 500 Kč, kterou platba nesmí přesáhnout, přesto to není dostatečná ochrana před případnými zloději, kteří mohou takovou kartou klidně platit, aniž by potřebovali znát PIN. Dalším omezením proti zneužívání je možnost využití bezkontaktní platby max. 3krát za den.

Je však nutné počítat i s nastupující platební funkcí mobilních telefonů, která bude převážně u mladších lidí platebním kartám konkurovat. Pro platbu mobilním telefonem si musí klient pořídit mobilní telefon, který je certifikován pro NFC a má dostatečně velké uložení dat a informací o platební kartě. Tyto telefony poté může používat pro bezkontaktní placení místo platební karty. Tato technologie se zatím ale rozvíjí v ČR velmi pomalu.

## 12.2 Průzkum– Zákazníci

Průzkum k této části byl proveden pomocí online dotazníků, které byly přístupné na internetových stránkách VypInTo.cz. Výhodami elektronického dotazování jsou: nižší časová náročnost, snadná zpracovatelnost dat a možnost respondentů zvolit si samostatně, kdy dotazník vyplní. Naopak nevýhodami je nižší návratnost dotazníků oproti přímému dotazování a chybějící osobní kontakt s respondenty, proto mohou nastat situace, kdy respondent zadanou otázku nepochopí. Nepřítomnost tazatele má však také své pozitivum, tazatel nemá možnost jakkoliv respondenty ovlivňovat.

Průzkumu se mohly zúčastnit fyzické osoby, které jsou občany České republiky a mají možnost používat platební karty. Dotazník byl volně přístupný na internetových stránkách vypInTo.cz a dále zasílán respondentům pomocí sociální sítě facebook.com a e-mailem. Na žádost o vyplnění reagovalo 27,2 % respondentů přes facebook.com, 7,2 % se zúčastnilo přímo ze serveru vypInTo.cz a 9,3 % respondentů vyhledalo dotazník pomocí některého internetového prohlížeče, u zbylých 50,2 % zúčastněných se nedá zjistit, odkud se na stránky přihlásily. Průzkum probíhal od 26. června do 10. července 2012, tedy 15 dní a zúčastnilo se ho 352 respondentů. Celková návratnost dotazníků byla 91,4 %, návratnost je dána poměrem vyplněných a zobrazených dotazníků.

Dotazník se skládal ze 13 otázek. Průměrná doba potřebná k jejich vyplnění byla 1 minuta 8 vteřin. Cílem otázek bylo zjistit:

- pohlaví, věk a dosažené vzdělání respondentů
- kolik lidí vlastní platební kartu a kolik platebních karet mají
- jestli využívají kartu při platbách v obchodech
- jak často kartu k platbám používají
- jakou průměrnou částku kartou platí
- důvody proč kartu nemají
- důvody proč platí či neplatí v obchodech kartou

První otázkou bylo, zdali respondent platební kartu vlastní. Na této odpovědi závisely následující otázky. Jiné otázky se zobrazily pro vlastníky platebních karet a jiné pro ty, co kartu nemají. Účelem dotazníku nebylo pouze zjistit, kdo kartu používá pro placení v obchodech a jaké k tomu má důvody. Naopak byly zde zařazeny i otázky

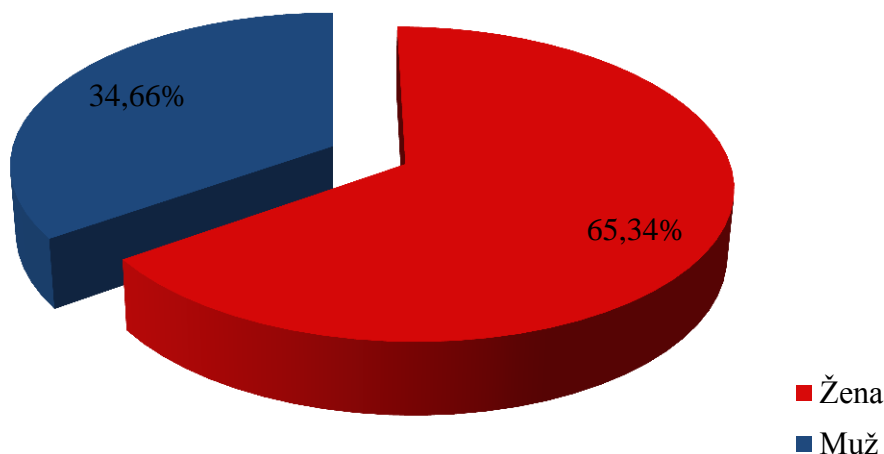
pro ty, kdo kartu nemají, nebo při platbách nepoužívají. Cílem bylo zjistit, co by respondenty přimělo kartu si pořídit, popřípadě s ní začít platit. Na konci dotazníku byly zařazeny otázky týkající se základních demografických údajů.

### 12.2.1 Vyhodnocení průzkumu

Před vlastní analýzou zaměřenou na cíl práce budou nejdříve rozebrány otázky týkající se základních statistických a demografických údajů o respondentech, které jsou potřebné pro další analýzu. Konkrétně jsou to otázky týkající se pohlaví, věku a dosaženého vzdělání respondentů.

Z 352 respondentů, kteří se dotazníku zúčastnili bez vynechání povinných otázek a dokončili a odeslali jej na serveru vyplnto.cz ke zpracování, bylo 230 žen a 122 mužů. Procentní podíl je znázorněn v grafu č. 2.

**Graf 2: Pohlaví respondentů**



*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Věková struktura respondentů byla v dotazníku rozdělena do pěti skupin. Nejhojněji zastoupenou skupinou jsou mladí lidé ve věku 15 až 26 let, tvoří téměř 65 %



všech dotazovaných respondentů, tedy nadpoloviční většinu. Většinové zastoupení mladých lidí je dáno způsobem, kterým byl průzkum proveden. Aby se mohly vyhodnotit správné závěry, budou muset být v dalším průzkumu provedeny filtrace věkových skupin. Pro zajímavost byl dotazník umožněn vyplnit i dětem ve věku do 14 let, protože banky poslední dobou rozšiřují své služby i pro tuto věkovou kategorii. Nabízejí dětská konta a k nim většinou i platební karty. U většiny bank mají vlastní kartu děti již od 8, popř. 10 let. Sumu, kterou mohou děti do 15 let vybírat, stanovují rodiče. U obchodníků a tudíž ani v e-shopech děti kartou platit nemohou. V letošním roce dokonce první česká banka (Poštovní Spořitelna a. s.) spustila pro děti i internetové a mobilní bankovníctví ve zjednodušené formě. Ostatní banky umožňují malým dětem v internetovém bankovníctví pouze kontrolovat stav jejich účtu. Průzkumu se zúčastnily celkem 2 děti. Úplný přehled věkové struktury je vidět v tabulce č. 4.

**Tabulka 4: Věková struktura**

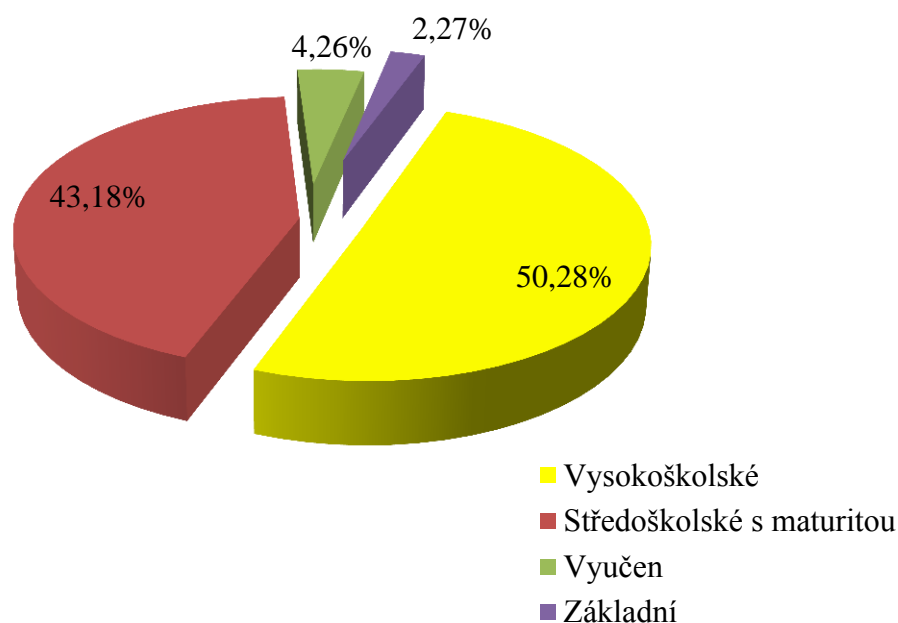
Věk	Počet respondentů	Respondenti v %
Do 14	2	0,57
15 až 26	227	64,49
27 až 40	86	24,43
41 až 60	31	8,81
Nad 60	6	1,70
Celkem	352	100

*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

V grafu č. 3 je znázorněno vzdělání respondentů v %. Vysokoškolsky vzdělaných je 177 dotazovaných, tedy přibližně polovina. Dalších 152 respondentů má vzdělání středoškolské s maturitou a zbytek je buď vyučen, nebo má pouze základní vzdělání. Pokud se rozdělí vzdělání podle pohlaví respondentů, je rozložení velmi podobné.

Vysokoškolsky vzdělaných je 49 % mužů a 51 % žen, středoškolsky 46 % mužů a 42 % žen. Zajímavější je rozdělení podle jednotlivých věkových kategorií. Zatímco věkové kategorie 15 – 26 let a 27 – 40 let mají v drtivé většině vysokoškolské popřípadě středoškolské vzdělání, u starších kategorií je tomu jinak. V kategorii 41 až 60 let je 17 % respondentů vyučeno, 33 % má vysokoškolské vzdělání a přesně polovina má vzdělání středoškolské. Ve věkové kategorii nad 60 let, které se zúčastnilo 6 respondentů, je vzdělání rozděleno 50:50 na středoškolské s maturitou a vyučen.

**Graf 3: Dosažené vzdělání**

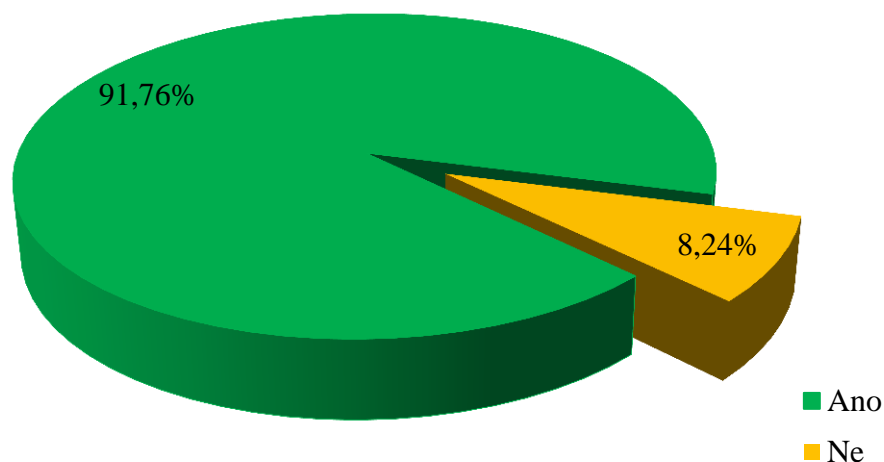


*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Nyní přicházejí na řadu otázky týkající se platebních karet, tedy hlavního předmětu dotazování. První otázkou je stěžejní otázka: Vlastníte kreditní kartu? Výsledek je pro karetní průmysl velmi uspokojivý. Z 352 respondentů odpovědělo na otázku záporně pouhých 29, tedy cca 8 % (graf č. 4). Dokonce více než jedna třetina tázaných osob vlastní karet více, viz graf č. 5. Otázka na množství držných karet byla nepovinná, proto na ní neodpovídali všichni respondenti. Na otázku odpovědělo 320 z 323

možných osob, odpovědi se zdržely pouze 3 ženy. Jednu kartu má 201 osob, dvě karty má 89 respondentů a 30 dotázaných má dokonce více než 2 karty.

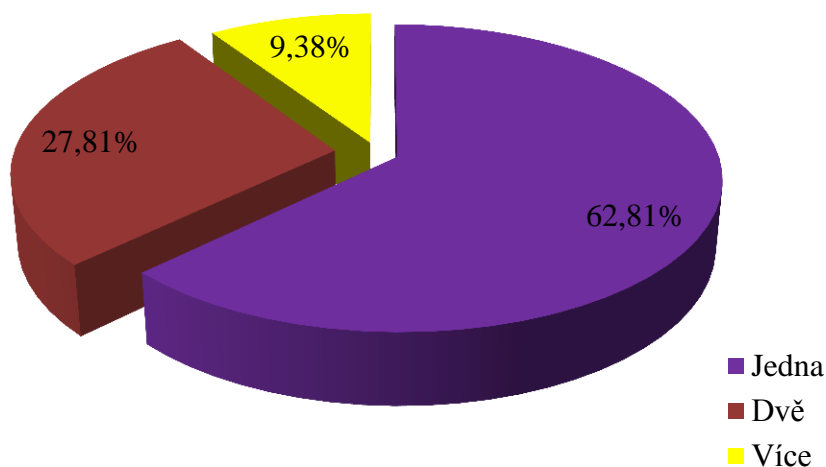
**Graf 4: Vlastnictví platební karty**



*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Při rozdělení podle pohlaví respondentů vlastní platební kartu 210 z 230 žen, což je 91 %. Ze 122 dotázaných mužů ve svém vlastnictví nemá kartu pouhých 7 %, což odpovídá 9 mužům. Zbýlých 113 mužů platební kartu má. Při pohledu na věkové kategorie vlastní kartu téměř 93 % občanů z kategorie 15 až 26 let, ve věku 27 až 40 let má kartu dokonce 97 %, lidé přes 40 let vlastní kartu v 90 % případů. Děti do 14 let mají kartu obě a respondenti starší 60 let naopak platební karty téměř nemají, z 6 jich kartu vlastní pouze jeden.

**Graf 5: Počet vlastněných karet**

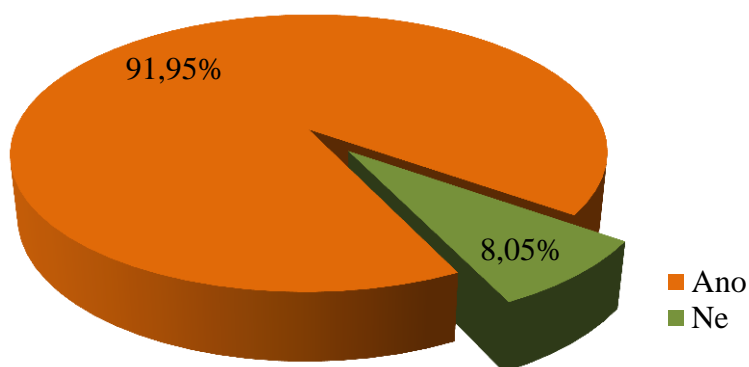


*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Více platebních karet mají spíše muži, jednu kartu má 48 % mužů, zatímco ostatní mají dvě a více. Ze 113 mužů, kteří na otázku odpověděli, má dokonce 20 mužů (18 %) více než dvě karty. Naproti tomu ženy povětšinou vlastní kartu jednu, dvě karty má 24 % žen a více než dvě platební karty má pouze 5 %. Více než jednu kartu má v držení nejčastěji věková kategorie 27 až 40 let (48 %), podobně jsou na tom lidé v kategorii 41 až 60 let.

Dále se práce zaměřuje nejdříve na ty respondenty, kteří platební kartu vlastní. Otázka, která je pro cíl práce nejdůležitější, se respondentů tázala, zda platební kartu využívají při platbách v obchodech. Otázka byla povinná pro všechny respondenty, kteří odpověděli kladně na otázku vlastnictví platební karty. Odpovídalo tedy 323 lidí, z nichž 297 (92 %) kartami u obchodníků platí a 26 ne. Ve věku 15 až 26 let neplatí kartou pouhých 15 z 210 dotázaných (7 %), stejné procento nepoužívá kartu na placení ani ve věkovém rozpětí 27 – 40 let a v kategorii 41 – 60 let neplatí kartou 15 % respondentů. Pouze v kategorii nad 60 let, kde kartu vlastní pouze jeden muž, neplatí kartou nikdo.

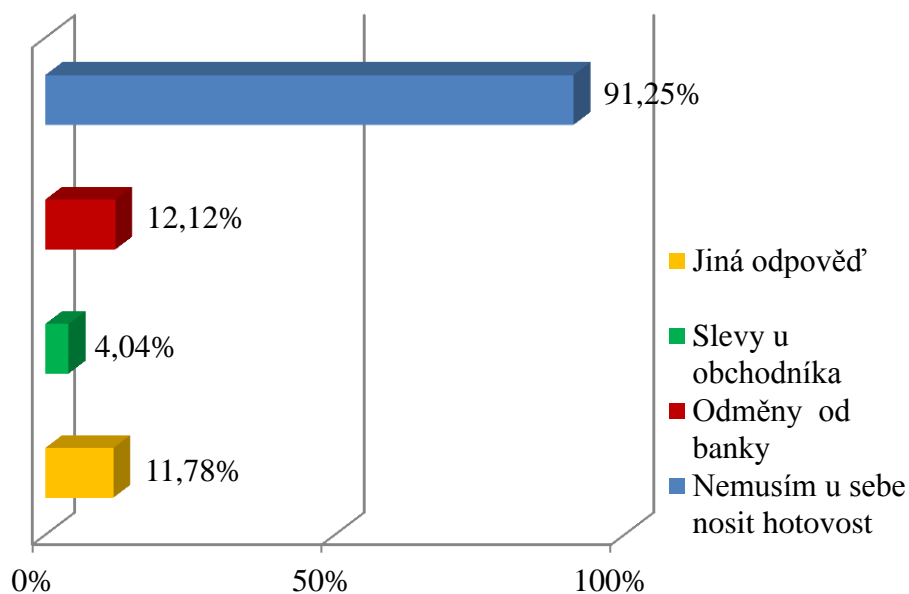
**Graf 6: Platby kartou u obchodníků**



Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>

Otázka pro další graf byla položavřená, kdy bylo na výběr několik odpovědí a respondent si mohl vybrat více než jednu odpověď, popřípadě doplnit svou vlastní. Dotaz se týkal respondentů vlastnicích platební kartu. Zjišťoval, proč kartu pro platby využívají. V grafu č. 7 jsou vidět všechny možné odpovědi. Většina respondentů využila pouze možnosti, které byly na výběr, pouze 12 % z dotázaných vyjádřilo svůj vlastní názor.

**Graf 7: Důvod platby kartou v obchodech**



Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>

Odpověď „nemusím u sebe nosit hotovost“ byla respondenty zvolena celkem 271 krát, z čehož lze usoudit, že si lidé v ČR rychle zvykají na jednodušší a hlavně i rychlejší manipulaci s kartou ve srovnání s hotovostí. Uvědomují si, že držba hotových peněz je náročnější ať již z hlediska nákladů, tak i z hlediska času a bezpečnosti. Nutné je ještě dodat, že i v možnosti „jiná odpověď“ se mnoho respondentů vyjadřovalo k výhodám platby kartou oproti platbě hotovostí.

Druhé dvě odpovědi již zvolilo výrazně méně respondentů, celkem 16 %. Výhodu v odměnách od banky vidí pouze 36 respondentů a na slevy u obchodníků si vzpomnělo dokonce jen 12 osob. Slevy a odměny poskytují banky hlavně u kreditních karet, ale někdy jsou vidět i u karet debetních. Mezi odměny patří navrácení části útraty zpět na účet, přispívání částí peněz např. na penzijní připojištění a mnohé další jako třeba drobné i větší dárky. Banky si stanovují výši a způsob odměny samy a ne každá banka odměny poskytuje. Některé větší řetězce spolupracují s bankami a poskytují klientům určité slevy na platbu kartou.

Možnosti vlastní odpovědi využilo 35 osob, tedy necelých 12 % dotazovaných. Odpovědi byly různorodé, lze je však zařadit do několika skupin: odpovědi týkající se držby hotovosti, zpoplatnění výběrů, jednoduchosti a rychlosti platby a ostatní odpovědi.

O hotovosti se ve svých odpovědích zmínilo 18 z 35 respondentů, tedy více než polovina. Ve většině případů přiznali, že kartou platí jen tehdy, když u sebe nemají dostatečný obnos peněz nebo nemají možnost si peníze vybrat v bankomatu. Z toho vyplývá, že častěji platí hotovostí, ale při větším nebo nečekaném nákupu rádi zvolí i možnost platby kartou. Někteří se zmínili také o tom, že při nedostatku hotovosti raději zaplatí kartou, než aby platili poplatek za výběr peněz v bankomatu. Jeden z respondentů vyjádřil dokonce názor, že při platbách kartou neutrácí tak velké množství peněz jako v hotovosti a peníze mu nemizí tak rychle.

Druhá nejčastější odpověď se týkala většího pohodlí a zvýšené rychlosti při platbách kartou. Platba kartou je pohodlnější a jednodušší pro 5 respondentů a podle 3

dotázaných jsou bezhotovostní platby dokonce rychlejší. Další častá odpověď se týkala bankovních poplatků za výběr peněz v bankomatu. O poplatcích se ve svých odpovědích zmínilo pět účastníků dotazníkového průzkumu. Respondenti si stěžovali, že při výběru musí platit zbytečné poplatky a proto raději platí kartou, kde žádné poplatky neodvádí. Další 3 osoby se zmínily o tom, že mít u sebe platební kartu je pro ně lepší, než nosit velké množství drobných peněz.

Poté se objevilo i několik specifických odpovědí a názorů. Někteří respondenti považují bezhotovostní placení za bezpečnější než hotovostní. Ať již díky menší možnosti ztráty či krádeže platební karty, nebo menší možnosti lidské chyby, kdy se může stát, že pokladní vrátí menší hotovost, zatímco při bezhotovostní platbě je z účtu odečtena přesná částka, kterou měl zákazník zaplatit. S tím by mohl souviset i další názor, a to, že bezhotovostní platby jsou přehlednější, protože si zákazníci mohou na účtu přesně kontrolovat kolik a za co své peníze utratili. Jeden respondent si mimo jiné také pochvaloval nyní tak aktuální možnost bezkontaktních plateb, které bezhotovostní placení až několikanásobně urychlilo. Dvakrát byla zmíněna výhoda kreditních karet, kdy při platbě klient neutrací své peníze a platí vše naráz jednou za měsíc. Jedenkrát se objevil i názor, že platit kartou se vyplatí většinou jen dražší věci.

Ženy v bezhotovostních platbách u obchodníků vidí především výhodu v možnosti nenosit u sebe hotovost, popřípadě mohou nakoupit i tehdy, kdy mají hotovosti málo a platba kartou je pro ně jednodušší než hledání bankomatu. Také se jim nelíbí, že výběry hotovosti jsou zpoplatněny. Muži vidí i jiné výhody platby kartou, jako jsou např. odměny od banky, menší riziko ztráty, výhody kreditních karet a často jsou rádi, že nemusí nosit drobné peníze. Důvody využívání bezhotovostních plateb v obchodech jsou podle věkových kategorií srovnatelné.

Další tři otázky byly zaměřeny na ty respondenty, kteří využívají platební karty u obchodníků. První z nich se týkala četnosti plateb kartou, viz tabulka č. 5. Přehled průměrné výše jedné platby kartou je znázorněn v grafu č. 8. V poslední otázce mohli dotazovaní vyjádřit svůj názor na to, zda si myslí, že při platbě kartou si tolik nehlídají svou útratu a v konečném důsledku zaplatí více, než kdyby platili hotovými penězi. Výsledky jsou znázorněny v grafu č. 9.

Z výsledků tabulky č. 5 je vidět, že nejvíce respondentů platí kartou několikrát týdně (131 lidí). Méně než jednou týdně platí 102 respondentů, což je přibližně 34 %. Zbýlých 195 dotázaných platí minimálně jednou týdně, z čehož lze usoudit, že jsou bezhotovostní platby opravdu stále oblíbenější. U obou pohlaví je rozdělení velmi podobné. Mezi muži nalezneme více těch, co kartu využívají denně (13 %), než mezi ženami (10 %). Z průzkumu vyplývá, že muži platí kartou celkově častěji. Nejméně často platí kartou respondenti ve věku 15 – 26. Protože je to nejhojněji odpovídající věková skupina, je pro přesnější výsledky dobré se podívat, jak by vypadaly výsledky, pokud tuto skupinu vyčleníme. Celkové hodnoty se hned výrazně změni. Ve zbylých věkových kategoriích platí respondenti kartou častěji. Méně než jednou týdně využívá bezhotovostní platby pouhých 22 % z dotázaných.

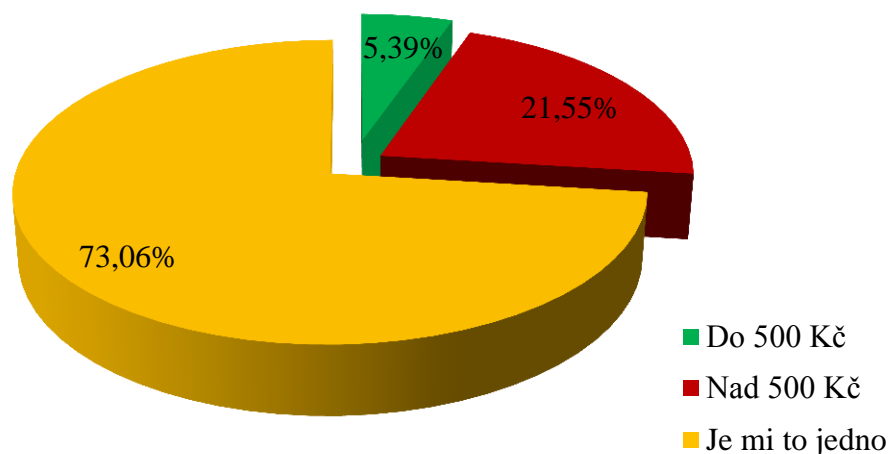
**Tabulka 5: Četnost platby kartou**

Četnost plateb	Počet respondentů	Počet v %
Denně	33	11,11%
Několikrát do týdne	131	44,11%
Jednou do týdne	31	10,44%
Několikrát do měsíce	70	23,57%
Méně často	32	10,77%

*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*



**Graf 8: Výše placené částky**

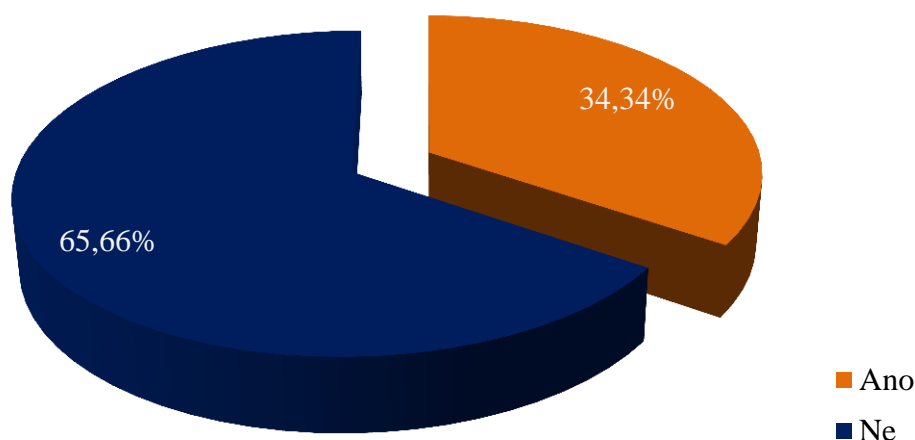


*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Přehled na grafu č. 8 jasně ukazuje, že většině respondentů je jedno, jakou částku kartou platí. To odpovídá i celorepublikovému trendu, který tvrdí, že Češi platí bezhotovostně stále častěji a dnes již nejenom exkluzivní zboží. Na to, jak vysokou částku kartou platí, více hledí muži, zatímco většímu procentu žen je to jedno. Muži dokonce platí kartou částky do 500 Kč téměř v 9 % případů. Stejně vysoké procento u možnosti platby do 500 Kč se objevilo i u věkové kategorie nad 41 let. Zvyšující se podíl placení nižších částek by mohla mít na svědomí nastupující technologie bezkontaktních plateb, která je omezená právě možnostmi platit pouze částky do 500 Kč. Z respondentů, kteří mají základní vzdělání nebo jsou vyučeni, neplatí nižší částky kartou nikdo. Naopak nejčastěji částky do 500 Kč platí středoškoláci, v 10 % případů.

Nyní přichází na řadu otázka větší útraty při platbě kartou. Cílem bylo potvrdit nebo naopak vyvrátit názor, že pokud lidé platí v obchodě kartou, nehlídají si svou útratu tolik, jako když mají v peněžence hotovost. Jde hlavně o to, že pokud má zákazník u sebe pouze hotové peníze, je touto částkou omezen a nemůže ji přesáhnout, zatímco, pokud má možnost platit kartou, je možné koupit si i takové zboží, na které by v hotovosti neměl. Na grafu č. 9 je zřetelně vidět, že z celkových 297 dotázaných, si myslí pouze jedna třetina, že s kartou utrácí v obchodech více. Dvě třetiny dotázaných si to buď nemyslí, nebo možná nepřiznává.

**Graf 9: Utratíte více při platbě kartou?**



*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Zajímavější je pohled na rozdělení podle pohlaví. Ženy si myslí z téměř 40 % případů, že utrací s kartou více peněz, než pokud mají u sebe pouze hotovost. Muži si to myslí jen z 30 %. Dále z průzkumu vyplynulo, že více kartou utrácejí spíše mladí lidé než ti starší. Pokud z průzkumu vytřídíme věkovou skupinu do 26 let, poměr těch co kartou utrací více, se sníží hned o 6 %. To znamená, že lidé ve věku 27 a víc, utrací při bezkontaktních platbách více jen asi ve čtvrtině případů. Nejvíce při platbě kartou utrací lidé se základním vzděláním, u nich dokonce odpověď ano (60 %) převýšila odpověď ne (40 %). Oproti tomu nejméně utrací respondenti, kteří jsou vyučeni, pouze v 16 % případů. Lidé se středoškolským vzděláním odpověděli kladně ve 41 % a vysokoškolsky vzdělání pouze ve 28 %.

Tím je ukončen průzkum skupiny respondentů, která kartou u obchodníků platí. Proto je dále průzkum zaměřen na ty, co sice platební karty mají, ale nevyužívají je k bezhotovostním platbám. Otázka pro ně byla nepovinná a otevřená. Měli možnost v dotazníku vyjádřit svůj názor, proč se kartu při placení používat nevyplatí. Svůj názor se rozhodlo vyjádřit 20 z 26 možných respondentů, tedy 77 % případů. Na otázku neodpověděly čtyři ženy a dva muži. Ženy odpovídaly spíše kratšími větami ve smyslu toho, že neplatí kartou, protože jsou zvyklé na hotovost a zdržuje to je i ostatní

zákazníky. Muži více odpovědi rozepisovali. Odpovědi je opět možné rozdělit do několika skupin.

První skupina by se dala nazvat výhody hotovosti. Z celkových 20 odpovědí je 6, které se týkají hotovosti. Většina z těchto odpovědí je velmi podobná, lidé jsou na hotovostní placení zvyklí a proto tak platí i nadále. Například jeden respondent vysvětluje ve své odpovědi, že když jde na nákup, vezme si sebou vždy dostatečné množství peněz, proto kartou většinou neplatí. Další velkou skupinou byli lidé, kteří vidí bezhotovostní placení, jako časově náročnější než platbu hotovými penězi. Mají ten názor, že je placení kartou zdržuje. Někteří tvrdí, že nemají rádi, když placením kartou zdržuje někdo je, proto ani oni nezdržují ostatní. Nemají rádi, když po nich lidé ve frontě u pokladny nepříjemně koukají. Dva další respondenti se vyjádřili ve smyslu, že na placení kartou prostě nejsou zvyklí.

Druhá polovina respondentů vyjádřila více specifické názory. Někteří považují hotovost za bezpečnější, nebo se dokonce bojí krádeže své karty a jejího následného zneužití. Když jim někdo ukradne peněženku, mají v ní zpravidla jen menší obnos, než kdyby se někdo dostal ke všem jejich penězům na bankovním účtu. Někdo naopak tvrdí, že na účtu peníze nemívá, nebo že jeho karta je určena pouze pro výběr peněz z bankomatu. Objevila se i odpověď, kdy respondent nakupuje spíše v menších vesnických obchodech, kde platba kartou není umožněna. Za další nevýhody platby kartou dotázaní označili nutnost pamatovat si PIN a častější kontrolu výpisu z běžného účtu, pokud chtějí mít dokonalý přehled o všech svých platbách. V posledních dvou názorech jsou důvody jasně specifikovány. První respondent se přiznává, že zatím kartou neplatí, ovšem s nástupem bezkontaktní techniky, kdy se bezhotovostní platby urychlují a jsou snazší než dříve, o používání karty uvažuje. Druhý respondent má názornejzajímavější, kartu používá prý často a rád při platbách na internetu, ale při osobní návštěvě kamenného obchodu upřednostňuje naopak placení hotovostí.

Nakonec výzkumu týkajícího se zákazníků přicházejí dvě otázky zaměřené na ty respondenty, kteří platební kartu vůbec nevlastní. První otázka byla nepovinná a otevřená, kdy mohli respondenti opět vypsát své důvody, proč kartu nemají. Druhá otázka byla povinná a zjišťovala, zda účastníci průzkumu o pořízení karty uvažují nebo by uvažovali, kdyby se změnilly podmínky, pro které ji nevlastní již nyní.

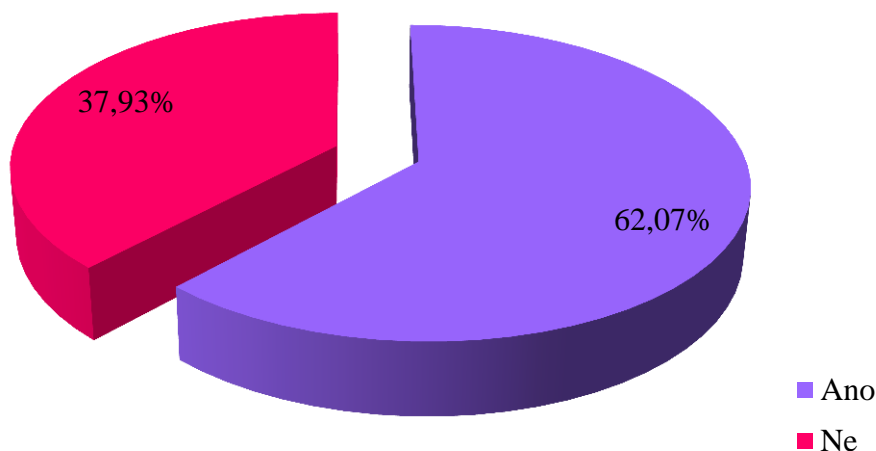
Na první otázku odpovědělo 90 % dotázaných respondentů. Neodpověděla pouze jedna žena a dva muži. Svůj názor tedy vyjádřilo 26 osob. Některé odpovědi se opakovaly častěji nebo si byly podobné, jiné byly specifitějšího rázu. Nejčastěji se respondenti vyjadřovali krátkou větou, která měla jednoznačný smysl. Respondenti většinou nevidí důvod, proč by si měli platební kartu pořizovat, protože podle jejich názoru kartu nepotřebují a nevyžívali by ji. Tato odpověď se v různých formulacích opakovala devětkrát.

Druhou velkou skupinu představovali lidé bez stálého příjmu a studenti. Tito lidé považují za zbytečné vést si účet, když by jim tam nechodily téměř žádné peníze. Někteří z nich se dále zmínili, že až školu dokončí a najdou si práci, platební kartu si zajisté pořídí. Další dva respondenti pouze uvedli, že nemají bankovní účet a blíže to neupřesnili. Jiní dva respondenti důvod, proč účet nemají, upřesnili mnohem více. První prý nevěří bankovním institucím v ČR. Druhému se nelíbí, že by měl platit za to, že může mít někde uložené peníze a už vůbec nechápe, proč by měl platit za jejich výběr. Dále se několikrát objevila odpověď, kdy dotazovaným vyhovuje platit hotově, a proto nevidí důvod k tomu, aby si pořizovali platební kartu.

Ostatní názory nejde zařadit do žádné skupiny, protože se tyto odpovědi objevily pouze jednou. Jedna žena v odpovědi vysvětlila, že kartu měla dříve, ale nepoužívala ji a platila zbytečné poplatky, proto zrušila bankovní účet. Plat dostává totiž v hotovosti. Další z respondentek uvedla, že vlastní kartu nemá, protože jí peníze chodí na bankovní účet, který je napsán na manžela. Platební kartu tedy využívá společně s manželem a využívá ji i k bezhotovostnímu placení. Objevila se i jedna vtipná odpověď, kdy respondent uvedl, že má nohy, a tak kartu nepotřebuje. U poslední odpovědi se ukázalo, že dotazovaný přesně neví, co to platební karta je, protože uvedl, že má kartu kreditní a proto nepotřebuje ještě platební kartu. Byla to ale jediná špatná odpověď, která výsledky výzkumu nemohla v konečném důsledku nijak ovlivnit.

Druhou otázkou pro ty, co kartu nemají a tím i poslední otázkou průzkumu chování zákazníků bylo, zda by respondenti o platebních kartách uvažovali. Z 29 dotázaných o pořízení karty uvažuje 18 lidí, tedy téměř dvě třetiny respondentů. Grafické znázornění je vidět na grafu č. 10. Z průzkumu je jasné, že 11 lidí nepředpokládá ani v nejbližší budoucnosti, že by si platební kartu pořídili.

**Graf 10: Uvažovali byste o pořízení platební karty?**



*Zdroj: Vlastní výzkum, dostupné z: <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-karet-v-o/>*

Zajímavé je, že muži ve většině případů o pořízení karty neuvažují, mají to v plánu pouze 3 muži z 9. Oproti tomu ženy o pořízení karty přemýšlejí v 75 % případů. Respondenti ve věku 15 až 26 let o pořízení karty většinou uvažují. Je to dáno tím, že většina z nich jsou studenti, kteří zatím neměli stálý příjem, a proto si běžný účet i s platební kartou chtějí pořídit až po dokončení školy, tedy až si najdou práci. V kategorii 27 – 40 let kartu nemají pouze 3 respondenti a o pořízení v budoucnosti by uvažoval jeden z nich. Lidé ve věku 41 – 60 let si myslí, že by si platební kartu pořídili všichni, kteří jí nemají a naopak zbývající respondenti ve věku nad 60 let, kartu vůbec nechtějí. Vysokoškoláci o pořízení karty uvažují téměř v 90 % případů. Nejméně lidí, kteří by si kartu chtěli pořídit, má základní vzdělání nebo jsou vyučení.

### 12.3 Výzkum – Obchodníci

Výzkum ve druhé části práce byl zaměřen na maloobchody. Dotazníky v maloobchodech byly vyplňovány v přímém kontaktu s obchodníky, popřípadě pověřenými osobami, např. vedoucími pobočky nebo prodavačkami. Výhodou tohoto způsobu dotazování byla přímá účast dotazovatele, který si mohl poznamenat případné doplňující názory respondentů. Hlavním záporem byla velká časová náročnost, dále nemožnost vybrat pokaždé vhodný čas na dotazování, který by vyhovoval každému případnému respondentovi. Průzkum byl prováděn v Jižních Čechách ve čtyřech různě velkých městech. Největším městem byly České Budějovice s přibližně 94 000 obyvateli, dalšími jsou Tábor, který má asi 35 000 obyvatel, Milevsko s necelými 9 000 obyvateli a nejmenším městem v průzkumu je Chýnov, který má 2 500 obyvatel.

Průzkumu se zúčastnilo 51 obchodníků z toho: 27 z Milevska, 10 z Českých Budějovic, 11 z Tábora a 3 z Chýnova. Průzkum proběhl v období od 20. června do 17. července. Návratnost byla velmi vysoká, průzkumu se odmítli zúčastnit pouze 4 obchodníci, což je přibližně 7 % všech oslovených. Dotazník obsahoval 9 otázek, z nichž byly 2 určeny pro obchodníky, kteří nemají platební terminál v obchodě a 4 otázky pro ty co terminál v obchodě mají. První 3 otázky byly určeny pro všechny respondenty. Cílem otázek bylo zjistit:

- s čím obchodník obchoduje
- velikost obchodu v m<sup>2</sup>, jestli má více poboček
- zda se v obchodě nachází terminál pro příjem platebních karet
- proč terminál v obchodě nemají,
- zda uvažují o jeho pořízení
- jestli berou všechny druhy karet,
- poměr tržeb placených kartami
- zda mají k této službě nějaké výhrady
- nabízejí-li možnost bezkontaktní platby

Volba otázek byla přizpůsobena zkoumaným subjektům tak, aby nebylo porušeno obchodní tajemství. Pro výzkum byly zjišťovány pouze takové informace, které

obchodníci mohli a chtěli zveřejnit. Cílem dotazníků pro obchodníky bylo oslovit co nejširší škálu obchodníků, kteří obchodují s různými druhy zboží.

### **12.3.1 Vyhodnocení průzkumu**

Nejdříve byly v průzkumu zařazeny dvě základní statistické otázky, které měly za úkol rozdělit respondenty na menší skupiny, které byly dále srovnávány. Otázky byly zaměřeny na základní informace o obchodnících, tedy obor jejich obchodování a velikost prodejny v m<sup>2</sup>, popřípadě počet poboček.

První otázka v dotazníku se týkala oboru podnikání. Nejhojněji zastoupeným oborem byly potraviny, představující více než 15% podíl všech respondentů. Druhou nejčastější skupinou jsou hned čtyři obory, každý byl zastoupen čtyřmi respondenty. Jsou to drogerie, hračky chovatelské potřeby a oděvy. Zbylí obchodníci jsou zastoupeni tři a méně zástupci. Ve skupině ostatní jsou zařazeny ty druhy podnikání, které se v průzkumu objevily pouze jednou. Jsou to autodíly a příslušenství, alkohol a destiláty a barvy-laky. Úplný přehled jednotlivých oborů je vidět v tabulce č. 6.

**Tabulka 6: Obor podnikání**

Obor podnikání	Počet respondentů	% podíl
Potřeby pro domácnost	2	3,92%
Drogerie	4	7,84%
Elektro	3	5,88%
Hračky	4	7,84%
Chovatelské potřeby	4	7,84%
Klenoty	3	5,88%
Knihy	3	5,88%
Květiny + bytové doplňky	2	3,92%
Lékárna + zdravá výživa	3	5,88%
Obuv	3	5,88%
Oděvy	4	7,84%
Ostatní	3	5,88%
Potraviny	8	15,69%
Spodní prádlo	2	3,92%
Sportovní potřeby	3	5,88%

*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

Druhou společnou otázkou pro všechny respondenty, byl dotaz na velikost jejich prodejny. V tabulce č. 7 je znázorněn podíl různých velikostí prodejen na celkovém počtu obchodů, ve kterých byl průzkum prováděn. Pro větší přehlednost průzkumu,



byly prodejny rozděleny do pěti velikostních skupin. Nejvíce respondentů mají obchody zařazené mezi malé obchody o velikosti 51 až 150 m<sup>2</sup>, téměř 50 %. Naopak nejméně obchodů v dotazníku mělo velikost 301 až 500 m<sup>2</sup>. Původním záměrem, bylo zjistit, zda je pravda, že obchody menší velikosti většinou platební terminál nemají, zatímco ty větší mají. Průzkum ale tuto hypotézu nepotvrdil, protože se našlo mnoho mini provozoven, které již nabízí možnost bezhotovostních plateb.

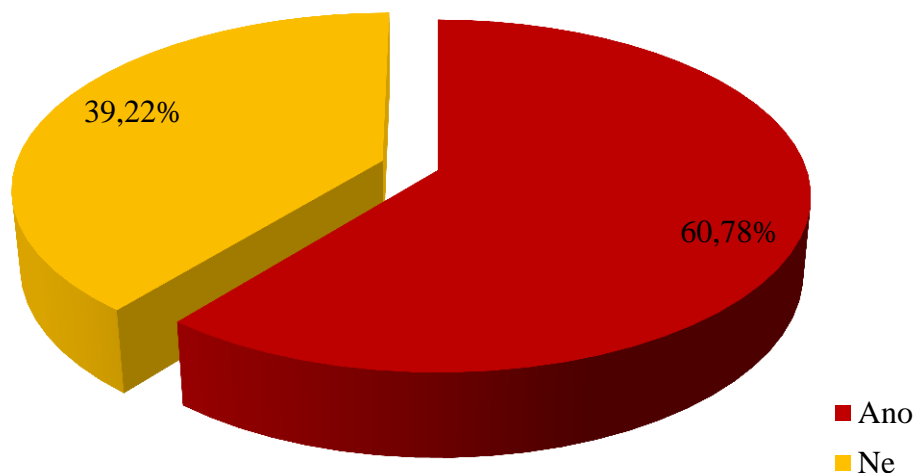
Doplňující otázka k otázce týkající se velikosti prodejen byla, zda má obchodník více provozoven, než jen tu ve které byl průzkum prováděn. Procentní podíl je vidět na grafu č. 11. Z grafického znázornění je zřejmé, že většina respondentů (61 %) má více než 1 provozovnu. Cílem otázky bylo zjistit, zda prodejny s více pobočkami mají platební terminály spíše než provozovny s jednou či méně pobočkami. Tato hypotéza se dá považovat za správnou, protože mezi obchodníky, kteří nemají platební terminál, byl pouze jeden, který má více než 5 poboček.

**Tabulka 7: Velikost obchodu**

Označení	Velikost v m <sup>2</sup>	Počet prodejen	% podíl
Mini prodejny	Do 50	8	15,69%
Malé obchody	51 až 150	25	49,02%
Středně velké obchody	151 až 300	10	19,61%
Větší obchody	301 až 500	3	5,88%
Velké obchody	nad 500	5	9,80%

*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

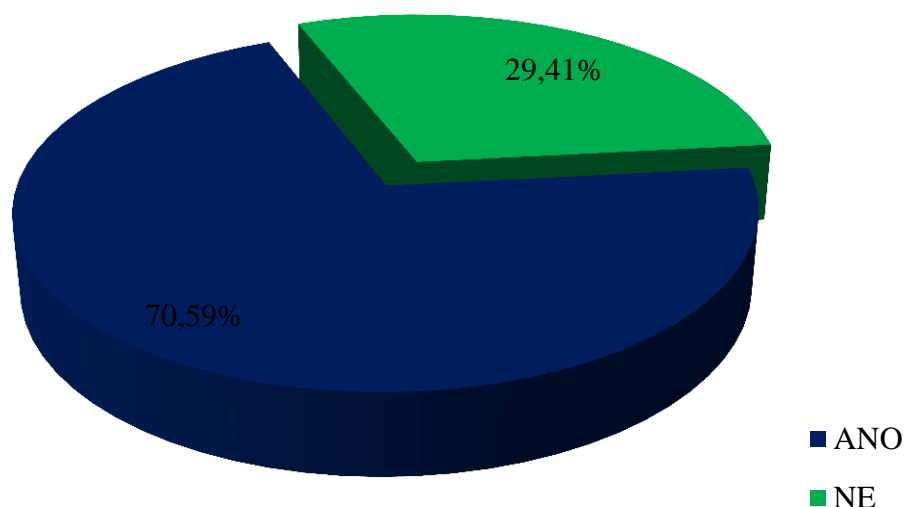
**Graf 11: Více provozoven**



*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

Další otázky byly již přímo zaměřené na zkoumané téma této práce. Třetí dotazníková otázka se také týkala všech respondentů a měla za úkol zjistit, v kolika obchodech nabízejí respondenti zákazníkům možnost bezhotovostní platby. Na grafu č. 12 je znázorněn poměrový přehled. Podle očekávání nabízí možnost bezkontaktních plateb již většina obchodníků. Z dotázaných 51 respondentů 36 obchodníků má platební terminál a 15 ne. Pokud se rozdělí obchody podle velikosti města, ve kterém se nachází, není v dnešní době vidět žádný obrovský rozdíl. V Chýnově se nachází terminál ve dvou ze třech obchodů, v Milevsku 17 z 27, v Táboře 8 z 11 a v Českých Budějovicích nemá terminál pouze 1 obchodník z 10 dotázaných.

**Graf 12: Platební terminál v obchodě**



*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

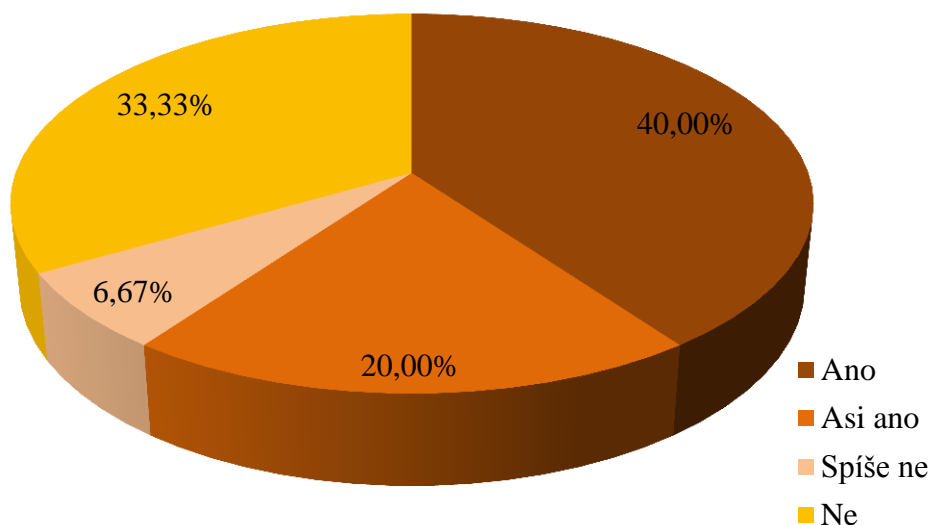
Nejprve bude v diplomové práci rozebrána situace u obchodníků, co platební terminál nemají. Mezi obchody nenabízející bezhotovostní platby je zastoupeno 8 z 15 zúčastněných oborů. Jsou to většinou ty obory, které nabízejí spíše levnější zboží a nemají tak velké obraty. Z 15 respondentů, kteří v obchodech nemají platební terminál, jsou jen tři, kteří mají více než jednu pobočku. Jsou to drogerie se 2 pobočkami, potraviny s 5 pobočkami a prodejna alkoholu, která má po celé ČR téměř 60 poboček. Všem respondentům, kteří nemají platební terminál, byly položeny další dvě otázky. V první mohli odůvodnit, proč zařízení na bezhotovostní platby nemají a v druhé, zda by si toto zařízení pořídili, pokud by se změnily podmínky jimi uvedené v předchozí otázce.

Na otázku, proč platební terminál nemají, odpověděli dobrovolně všichni dotazovaní obchodníci. Hlavní důvod u téměř 75 % respondentů byl jednoznačný. Jedenáct obchodníků odpovědělo shodně, že o terminál nestojí, protože se jim nelíbí poplatky, které by museli provozovateli terminálu platit. Nelíbí se jim, že by museli odvádět bance procenta z tržeb. Dalšími častými odpověďmi bylo, že se obchodníkovi terminál nevyplatí, protože zákazníci platí většinou malé částky, nebo že jsou v blízkosti obchodu bankomaty a tak si lidé mohou příslušnou hotovost vybrat. Tito obchodníci však nevidí, jeden důležitý fakt a to, že lidé, kteří chtějí platit kartou, se chtějí právě výběru hotovosti z bankomatů vyhnout. V některých obchodech

respondenti uvedli, že lidé o tuto službu u nich nemají zájem. Ve dvou obchodech, ve kterých vyplňovali dotazník vedoucí pobočky, uvedli jako důvod, že terminál nechce vedení a oni to nijak nemohou ovlivnit. Majitelka obchůdku s chovatelskými potřebami, uvedla, že teprve před pár měsíci začala samostatně podnikat. Obchody se ještě úplně nerozjely, proto terminál zatím nepožadovala. Pokud se zvýší zájem zákazníků, bude o něm uvažovat. Nekurióznější byl poslední případ v prodejně s domácími potřebami, kde platební terminál zatím nemají, ale v době provádění průzkumu ho již měli objednaný.

Druhou a zároveň poslední otázkou směřovanou těm, co v obchodě platební terminál nemají, bylo, zda by obchodníci uvažovali o jeho pořízení. Ze všech 15 dotázaných by jich 6 uvažovalo o terminálu určitě a 3 asi také, což je dohromady nadpoloviční většina. Úplný přehled je znázorněn v grafu č. 13. Pokud jsou analyzovány výsledky podle jednotlivých oborů, tak jsou výsledky následující. V obou obchodech s potřebami pro domácnost o pořízení terminálu uvažují, v jednom ho mají dokonce již objednaný. V obchodech s drogistickým zbožím, autodoplňky, klenoty a v obou obchodech s bytovými doplňky a květinami majitelé připustili, že pokud by byly vysoké poplatky za platební terminály zrušeny, hned by si terminál pořídili. V druhé drogerii o terminálech zatím neuvažují. V obchodech s chovatelskými potřebami o terminálu neuvažují, v jednom proto, že teprve rozjeli podnikání a v druhém mají v okolí obchodu dostatek bankomatů, aby si zákazníci mohli vybrat hotovost. V obchodě s alkoholem jsou omezeni vedením, ale pokud by to dovolilo, tak by vedoucí prodejny o terminál v obchodě stál. V ostatních obchodech o bezhotovostní placení nejví zájem, ať již z důvodu poplatků, malých tržeb nebo to obchodníkům přijde zbytečné.

**Graf 13: Uvažoval byste o pořízení platebního terminálu?**



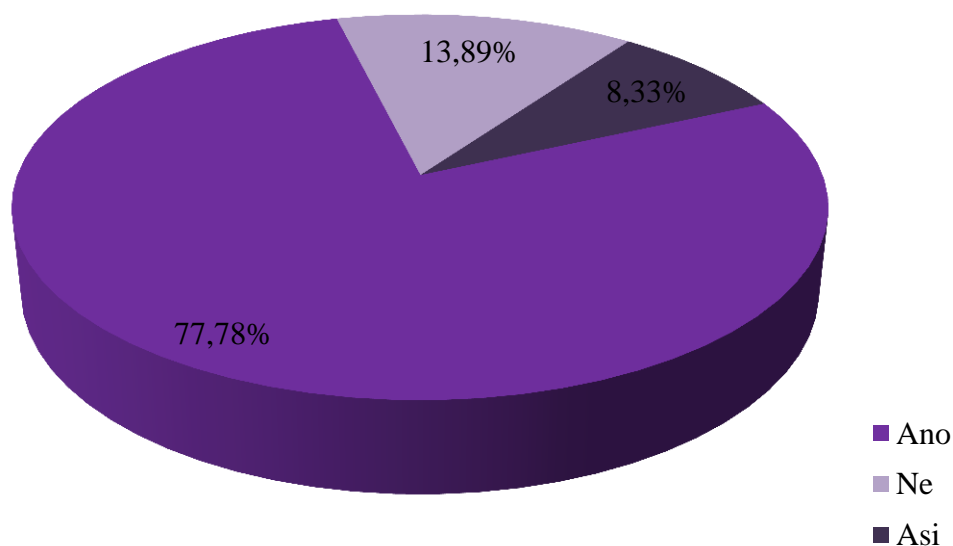
*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

Nyní se práce zaměří na ty obchodníky, kteří bezhotovostní platby na platebních terminálech ve svých obchodech nabízejí. Platební terminály mají ve 14 oborech z 15 zúčastněných. Z šesti obchodů s potravinami, které nabízí možnost bezhotovostní platby, jsou čtyři obchody zařazeny do skupiny velkých obchodů a jsou součástí řetězců s mnoha prodejnami po celé ČR. Další dvě prodejny jsou menší velikosti, ale také mají více poboček. V oboru oděvy se zúčastnili průzkumu čtyři respondenti, a ve všech těchto obchodech se platební terminál nachází i přes rozdílnou velikost prodejny a počet poboček. Stejně jsou na tom obchody s hračkami. Ze čtyř dotazovaných drogerií mají terminál ve dvou, které jsou součástí celorepublikových řetězců. Jedna je střední velikosti a druhá je zařazena mezi větší obchody. Oproti tomu drogerie, které terminály neměly, jsou malé obchody s jednou respektive dvěma pobočkami. V oborech obuv, sportovní potřeby, elektronika a spodní prádlo mají terminál všichni respondenti. Je to dáno charakterem zboží, které je dražší a tak zákazníci raději platí kartou. Také lékárny mají terminál všechny tři, i když je v nich menší procento plateb kartou. Obchodníci s knihami a klenoty mají terminál ve dvou ze třech případů. U knihkupců lze říci, že mají terminál spíše v prodejnách větší velikosti a hlavně ti, co mají více než jednu pobočku. U klenotnictví se neprokázalo, že záleží na velikosti prodejny. Poslední dva obchody nabízející možnost bezhotovostní platby jsou potřeby pro domácnost a potřeby pro

chovatele. Obě mají více poboček po ČR, zatímco obchody ze stejného oboru, které se zúčastnili průzkumu, mají pouze jednu pobočku.

Pro respondenty mající v obchodě platební terminál byly v dotazníkovém šetření vyhrazeny čtyři další otázky. První otázka zjišťovala, zda mají v obchodě podepsanou smlouvu u všech poskytovatelů platebních karet. Tedy jestli akceptují všechny druhy platebních karet. Naprostá většina, tedy 28 obchodů ze 36, berou všechny druhy platebních karet. V dalších třech obchodech odpovídali na dotazník zaměstnanci, kteří si nejsou jistí, ale myslí si, že berou všechny karty. Jejich přesvědčení je založeno především na tom, že se jim nikdy nestalo, že by nějakou platební kartu přijmout nemohli. Zbýlých pět obchodníků všechny karty nebere. V grafu č. 14 je znázorněn podíl jednotlivých odpovědí.

**Graf 14: Všechny druhy karet**



*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

Ti obchodníci, kteří nemají podepsanou smlouvu u všech poskytovatelů, neberou ve všech případech zahraniční či zámořské karty typu AMEX (American Express), Diners Club a JBC (Japan CreditBureau). Karty patřící do asociací VISA a MasterCard berou ve všech obchodech s platebními terminály.

Druhá otázka se týkala velikosti tržeb. Výzkum měl za úkol zjistit, jaké procento tržeb je placeno kartami. Nejvíce obchodníků uvedlo podíl na tržbách mezi 21 – 30 procenty, více než 50 procent tržeb je kartami uhrazeno pouze v jednom obchodě. Ve třech obchodech považovali tuto informaci za interní a odmítli jí v dotazníku uvést. Úplný přehled je vidět v tabulce č. 8. Největší podíl na tržbách uvedli v obchodě s domácími potřebami, kde se kartou prý platí více než 50 %. Na druhém místě jsou se shodnými průměrnými 43 % obchody s obuví a sportovními potřebami, podobně jsou na tom i oděvy. Naopak nejméně procent tržeb je placeno platebními kartami v lékárnách, průměrně asi 13 %.

**Tabulka 8: Velikost tržeb**

Procento tržeb (v %)	Počet respondentů	% podíl
Do 10	7	19,44%
11 až 20	3	8,33%
21 až 30	9	25,00%
31 až 40	6	16,67%
41 až 50	7	19,44%
51 a víc	1	2,78%
Nevím	3	8,33%

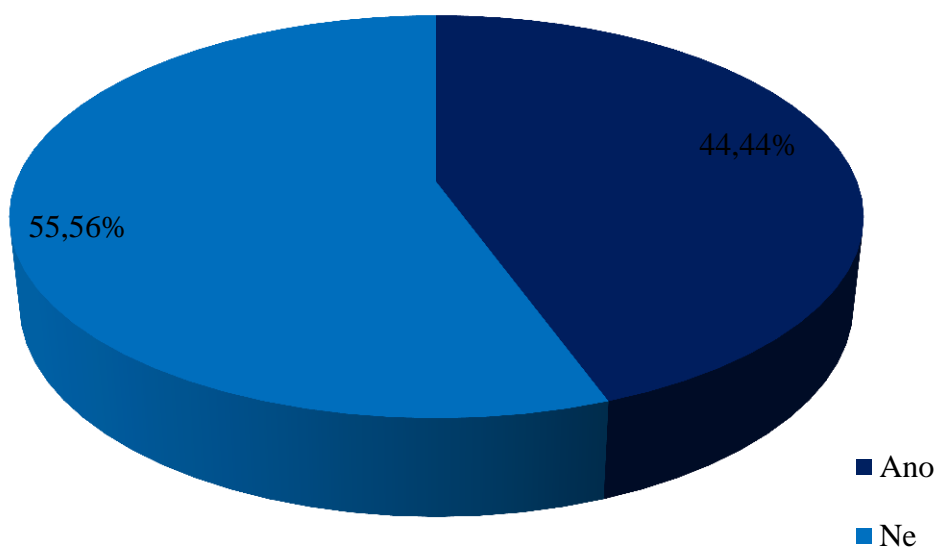
*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

V další otázce týkající se spokojenosti s platebními terminály mohli obchodníci uvést své případné názory či připomínky. Naprostá většina, tedy 29 respondentů, odpověděla, že je s platebními terminály zcela spokojena, o úplné nespokojenosti nemluvil z dotázaných nikdo. Dva obchodníci si pouze stěžovali na poplatky, které musí za platební terminál odvádět, byli by rádi, kdyby se zrušily úplně nebo alespoň snížily. Dalších pět respondentů uvedlo, že jsou s terminály celkem spokojeni, jen mají

občas problém s tím, že se jim terminál pozastaví při platbě, což zdržuje jak prodavače, tak zákazníky.

Dvě obchodnice využily možnosti sdělit své názory. První se vyjádřila k občasnému zasekávání, či celkovým problémům s terminálem. Prý už má několikátý platební terminál a ten je konečně bezproblémový, jen někdy ve špičce pomalejší. Myslí si, že protože nemá nijak velké tržby, dostává terminály starší, které nejsou tak vybavené a rychlé. Jiné by to asi bylo, kdyby měla zájem o bezkontaktní terminál. Což částečně potvrdilo i několik jiných obchodníků, kteří tvrdí, že po té co si pořídili terminál s NFC technologií nemají při platbách žádné problémy. Druhá připomínka byla ještě zajímavější. Vedoucí provozovny jedné nejmenované obuvi vyjádřila svou nespokojenost s tím, že při reklamacích nemůže vrátet peníze také bezhotovostně. V obuvi je totiž velké procento reklamací a v případě, že má zákazníkovi vrátit peníze, musí mu zaplatit hotovostí. Což je problém zejména v zimních měsících, kdy se jedná o dražší obuv a ona nemá dostatečnou hotovost v pokladně. Je to dáno především tím, že v tomto obchodě platí platební kartou přibližně 50 % zákazníků.

**Graf 15: Bezkontaktní platby**



*Zdroj: Data z vlastního šetření – vlastní zpracování*

Poslední otázkou dotazníkového šetření byla otázka doplňující. Ptala se respondentů na to, zda je v obchodě možno provádět bezkontaktní platby. Na grafu č.



15 je zřetelně vidět, že možnost bezkontaktní platby nabízí 16 z 36 respondentů. Což je v dnešní době, kdy je technologie NFC (NearFieldCommunication) v ČR teprve v plenkách, poměrně vysoké číslo. Nejvíce bezkontaktních terminálů se nachází v obchodech s potravinami, dále s obuví a léčivý. Podle obchodníků mají zákazníci o tuto službu stále vyšší zájem.

## 13 Závěr

Tématem diplomové práce byla analýza užívání platebních karet v maloobchodě. Práce měla za cíl pomocí vlastního výzkumu zjistit, v jaké míře jsou platební karty využívány v maloobchodě v ČR a následně zhodnotit současnou situaci. Aby bylo možno získat aktuální a co nejpřesnější data, byly informace získávány pomocí dotazníkového šetření jak na straně zákazníků, tak na straně obchodníků. Dále byl v práci sledován vývoj růstu využívání platebních plateb oproti užívání hotových peněz za období posledních 10 let.

V praktické části diplomové práce bylo nejprve provedeno seznámení se současnou situací a vývojem platebních karet v ČR. Následně bylo provedeno vyhodnocení dotazníků aplikovaných na občanech ČR a maloobchodnících.

V dnešní době je život bez platebních karet prakticky nepředstavitelný a to platí i v ČR, kde jsou karty poměrně novou záležitostí. Dá se říct, že se u nás ve větší míře platební karty objevily až po převratu v roce 1989, tedy v letech devadesátých. Od té doby však udělaly obrovský pokrok a nárůst jejich využívání je velmi rychlý. Nejdříve byli Češi k bezhotovostním platbám nedůvěřiví a také neměli tolik možností, kde kartou platit. Proto využívali karty spíše k výběru hotovosti z bankomatů. Zatímco před deseti lety výrazně převyšovaly výběry hotovosti nad platbami kartou, dnes je situace zcela opačná. Výběrů z ATM je dnes dvakrát méně než plateb u obchodníků. Také objem zaplacených peněz pomocí platebních karet v posledních 10 letech mnohonásobně vzrostl. Jako přelomový je možné označit rok 2007, kdy se počet plateb kartou v ČR téměř vyrovnal počtu výběrů hotovosti. V dalších letech již platby vždy převyšovaly výběr. I když je objem vybrané hotovosti stále vyšší, než objem bezhotovostních plateb, dá se říci, že si Češi na platby kartou velmi rychle zvykají. Lidé mají možnost platit kartou nejen v maloobchodě, ale také v mnoha dalších zařízeních jako např. restaurace, hotely a čerpací stanice.

Velký nárůst plateb kartou zapříčinil mimo jiné také příchod bezkontaktní technologie. Zájem o tyto služby u zákazníků rychle roste, protože NFC technologie značně usnadňuje bezhotovostní placení. Bezkontaktní technologie zajišťuje mnohem rychlejší a pohodlnější bezhotovostní placení. Dá se říci, že je dokonce rychlejší a

jednodušší než platba hotovostí. Díky těmto technologiím lze předpokládat i v následujících letech vysoký nárůst plateb kartou.

V podkapitole 12.1.1 bylo provedeno vyhodnocení dotazníku pro zákazníky. Respondenti vyplňovali otázky pomocí online aplikace. Z dotazníků vyplynulo, že platební kartu vlastní téměř 92 % z 352 respondentů a více než 35 % respondentů má karet více. To jen dokazuje, že platební karty jsou v dnešní době důležitým platebním instrumentem, který vlastní téměř každý. Z šetření plyne, že o platební karty dnes nestojí většina starších lidí. Více než polovina těch co platební kartu nemají, by o jejím pořízení do budoucna uvažovalo. Ostatní si myslí, že je pro ně platební karta zbytečná.

Na hlavní otázku, zda respondenti používají platební kartu při platbách u obchodníků, odpovědělo kladně 297 lidí z 323. To znamená, že naprostá většina respondentů mající platební karty, využívá možnosti platit bezhotovostně. Vidí v tom mnohé výhody jako např. možnost nenosit s sebou velké částky nebo naopak těžké kovové mince, jednoduchá a rychlá manipulace zejména u bezkontaktních karet a také fakt, že platba je na rozdíl od výběru hotovosti nezaplatněná. Z dotazníku také vyplynulo, že dnes již lidé platí kartou i nižší částky. Dříve Češi totiž kartou platili většinou jen v případě výjimečného a drahého nákupu. Jako důvody, proč kartou neplatí, respondenti častouvali, že je platba kartou zdržuje nebo že jsou zvyklí na hotovost.

Vyhodnocení dotazníku pro obchodníky se věnovala podkapitola 12.2.1. Průzkum byl zaměřen na obchody na území jižních Čech. Ze zúčastněných 51 obchodníků má ve svém obchodě platební terminál a tudíž přijímá platební karty 36 obchodníků (70 %). Většina obchodníků, kteří terminál nemají, obchoduje s levnějším zbožím, a proto nemá tak velké obraty. Jsou proto přesvědčeni, že se jim terminál nevyplatí z důvodu vysokých poplatků, které by provozovateli museli odvádět. Průzkum neprokázal, že by pořízení platebních terminálů závisel na velikosti prodejny. Bylo totiž mnoho velmi malých obchodů, které bezhotovostní platby zákazníkům umožňují. Spíše se ukázalo, že hodně záleží na druhu zboží, se kterým se obchoduje. Tam, kde je zboží dražšího charakteru, obchodníci platební terminál mají. Dále z průzkumu vyplynulo, že bezhotovostně se dá platit ve všech obchodech patřících do větších řetězců nebo u těch obchodníků, kteří mají více poboček po ČR.

Při pohledu na obchodníky umožňující zákazníkům bezhotovostní platby kartou bylo zjištěno, že většina obchodníků přijímá všechny druhy platebních karet. Jen v 8 obchodech nepřijímají karty typu AMEX, JBC a Diners Club. Naprostá většina obchodníků uvedla, že je s platebními terminály spokojena. Výhrady mají pouze k poplatkům, které musí odvádět a popřípadě k občasným technickým problémům terminálu. Zajímavým názorem, který byl při průzkumu zjištěn, byla připomínka, že není možné peníze bezhotovostně také vracet při případných reklamacích. 44 % obchodníků uvedlo, že má v obchodě platební terminál přizpůsobený pro bezkontaktní platby kartou.

Cíl diplomové práce byl splněn. Na základě vyhodnocení dotazníků lze říci, že jsou platební karty v dnešní době v ČR využívány hojně. S platbami kartou jsou až na malé výjimky spokojeni zákazníci i obchodníci. Výhodou platebních karet je, že zákazník neplatí bance za platby u obchodníků žádné poplatky. Naopak pro obchodníky jsou za platební terminály stanoveny poplatky většinou jako určité procento z tržeb, což stále brání některým obchodníkům nabízet svým zákazníkům možnost platit kartou. Přesto bych doporučila obchodníkům o pořízení terminálu přemýšlet, protože s rozvojem bezkontaktních plateb budou zájemci o platby kartou stále přibývat.

## **Summary**

The theoretical part of the thesis deals with the basic concepts related to credit cards. Here is described the historical development in the world and in the Czech Republic, the different types of cards, their potential use and safety of their use. The study also mention the expected future development.

The current situation of credit cards on the Czech market is described and statistically verified in the practical part. The analysis performed using a questionnaire survey of customer and retailers. Questionnaires designed for retailers were completed in personal contact with the respondents. Questionnaires for the customers were completed and processed using Internet applications.

The aim of this thesis is using its own research to determine to what extent the payment cards in the Czech Republic used in retail. This thesis aims to identify the holders of credit cards in the extent to which use the cards for cashless payments. From retailers to investigate rate of acceptance of payment cards. In both of these are as was carried out questionnaire survey and the results were evaluated. Further more questionnaire asked whether the customers own payment cards and whether they are satisfied with the services associated with payment cards. By retailers was investigated satisfaction with payment terminals and the share of card payments on sales.

Aim of the thesis was completed. Based on the evaluation questionnaires we can say that payment cards are now widely used in the Czech Republic. With card payments are satisfied customers and dealers with a few exceptions. The advantage of payment cards is that the customer does not pay the bank fees for payments at retailer. On the other hand for retailer is paying the fees for payment terminals. Charges still prevent some retailer offer their customers the ability to pay by payment card.

## **Keywords**

Payment card, Payment terminal, Customer, Retailer

## Seznam použitých zdrojů

[1]DVOŘÁK, Pavel. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. 1. vyd. Praha: Linde, 1999, 475 s. ISBN 80-720-1141-3.

[2]JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 312 s. ISBN 80-247-0685-7.

[3]JUŘÍK, Pavel. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0.

[4]JUŘÍK, Pavel. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha: Libri, 2012, 204 s. ISBN 978-807-2774-982.

[5]JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2.přepr.vyd. Praha: GradaPublishing, 2001, 175 s. příl. ISBN 80-247-0195-2.

[6]KALABIS, Zbyněk. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2012, 168 s. ISBN 978-80-265-0001-8.

[7]MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

[8]POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, 716 s. ISBN 80-717-9462-7.

[9]REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5.aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2012, 423 s. ISBN 978-80-7261-240-6.

[10]*Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006, 50 s. ISBN 80-239-6725-8.

[11] SYNEK, Miloslav. *Jak psát diplomové a jiné písemné práce*. [online] Dostupné z: <http://www.dp.alda.name/Synek%20-%20Jak%20psat%20diplomove%20prace.pdf>

[12]*České banky loví klienty mezi dětmi*. Ihned.cz [online].[cit. 2013-07-23]. Dostupné z:  
<http://byznys.ihned.cz/c1-59863180-ceske-banky-lovi-klienty-mezi-detmi-od-deseti-let-uz-mohou-platit-pres-internet>

[13]*Demografická ročenka*. Český statistický úřad. [online].[cit. 2013-07-25]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/p/4018-12>

[14]*Souhrnné statistiky*. Cardzone.cz [online].[cit. 2013-07-23]. Dostupné z: [http://statistiky.cardzone.cz/download/sbk\\_statistika\\_2012.pdf](http://statistiky.cardzone.cz/download/sbk_statistika_2012.pdf)

[15]*Odměny za platbu kartou mají trhlinu, zajímají totiž finanční úřady*. Měsíc.cz [online].[cit. 2013-07-26]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/bonusy-z-platebnich-karet-a-zdaneni/>

[16]*Slevy a sběr bodů s kreditní kartou*. MasterCard[online].[cit. 2013-07-23]. Dostupné z <http://www.kreditka.cz/html.cz/vyber-kreditni-karty/slevy-a-sber-bodu-s-kreditni-kartou.html>

[17]*Bezkontaktní technologie: Připravte sebe a své mobily na invazi nálepek s čipy*. Ihned.cz [online].[cit. 2013-07-23]. Dostupné z: <http://penize.ihned.cz/ostatni/c1-59249340-bezkontaktni-technologie-pripavte-sebe-a-sve-mobily-na-invazi-nalepek-s-cipy>

[18] *Archiv výsledků*. Vypřlnto.cz [online]. Dostupné z: <http://www.vypřlnto.cz>

[19] *Bezkontaktní platby: zaplatíte mávnutím proutku, mobilu, ruky. Co si o tom myslíte?* Peníze.cz [online]. [cit. 2013-07-24]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/227110-bezkontaktni-platby-zaplatite-mavnutim-proutku-mobilu-ruky-co-si-o-tom-myslite>

[20] *Češi dychtí po inovacích v platebních technologiích*. Ihned.cz [online]. [cit. 2013-08-01]. Dostupné z: <http://penize.ihned.cz/c1-59185590-cesi-dychti-po-inovacich-v-platebnich-technologiich-rok-2013-bude-patrit-rozvoji-nfc>

[22] *Bezkontaktní je v Česku už každá pátá platební karta*. Novinky.cz [online]. [cit. 2013-08-01]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/finance/305279-bezkontaktni-je-v-cesku-uz-kazda-pata-platebni-karta.html>

[23] MOLNÁR, Z. *Úvod do základů vědecké práce*. 2011 [online]. Dostupné z: [http://www.fem.uniag.sk/cvicenia/ksov/fandel/09\\_PhD\\_Metodika\\_a\\_metodologia\\_vedeckej\\_prace/Zaklady\\_vedecke\\_prace.pdf](http://www.fem.uniag.sk/cvicenia/ksov/fandel/09_PhD_Metodika_a_metodologia_vedeckej_prace/Zaklady_vedecke_prace.pdf)



## Seznam tabulek a grafů

### Seznam grafů

Graf 1: Vývoj objemu transakcí (v tis. Kč) .....	38
Graf 2: Pohlaví respondentů .....	42
Graf 3: Dosažené vzdělání .....	44
Graf 4: Vlastnictví platební karty .....	45
Graf 5: Počet vlastněných karet .....	46
Graf 6: Platby kartou u obchodníků .....	47
Graf 7: Důvod platby kartou v obchodech .....	47
Graf 8: Výše placené částky .....	51
Graf 9: Utratíte více při platbě kartou? .....	52
Graf 10: Uvažovali byste o pořízení platební karty? .....	55
Graf 11: Více provozoven .....	60
Graf 12: Platební terminál v obchodě .....	61
Graf 13: Uvažoval byste o pořízení platebního terminálu? .....	63
Graf 14: Všechny druhy karet .....	64
Graf 15: Bezkontaktní platby .....	66

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Druhy karet .....	11
Tabulka 2: Platby kartou u obchodníků .....	37
Tabulka 3: Poměr plateb a výběrů .....	39
Tabulka 4: Věková struktura .....	43
Tabulka 5: Četnost platby kartou .....	50
Tabulka 6: Obor podnikání .....	58
Tabulka 7: Velikost obchodu .....	59
Tabulka 8: Velikost tržeb .....	65

## **Seznam zkratk**

ATM - Bankomat

NFC – Bezkontaktní technologie

AMEX – American Express (platební karty)

JBC – Japonské bankovní karty

## Přílohy

### Dotazník pro občany

- 1) Vaše pohlaví
  - a. Muž
  - b. Žena
- 2) Váš věk?
  - a. Do 15
  - b. 16 – 26
  - c. 27 – 40
  - d. 41 – 60
  - e. Nad 60
- 3) Vaše vzdělání?
  - a. Základní
  - b. Vyučen
  - c. Středoškolské s maturitou
  - d. Vysokoškolské
- 4) Vlastníte platební kartu?
  - a. ANO, kolik?
  - b. NE

Pokud NE:

- 5) Proč ne?
- 6) Pokud by se tyto podmínky změnily, uvažoval (a) byste o jejím pořízení?

Pokud ANO

- 7) Používáte platební kartu při platbách u obchodníků?
  - a. ANO
  - b. NE, proč?.....
- 8) Z jakého důvodu kartu při platbách používáte?
  - a. Platba kartou je jednodušší, nemusím nosit hotovost
  - b. Slevy u obchodníků za platbu kartou
  - c. Odměny za platby kartou od banky
  - d. Jiný důvod.....
- 9) Jak často kartou platíte?
  - a. Denně
  - b. Několikrát do týdne
  - c. Jednou do týdne
  - d. Několikrát do měsíce
  - e. Méně často (nepravidelně)
- 10) Kartou platíte nejčastěji:
  - a. Jakoukoliv částku
  - b. Vyšší částky (nad 500 Kč)
  - c. Nižší částky (do 500)
- 11) Myslíte si, že při platbě kartou utratíte více peněz, než při platbě hotovostí?  
(přeformulovat)
  - a. ANO
  - b. NE

## Dotazník pro obchodníky

- 1) V jakém oboru podnikáte?
  
- 2) Jak velký je Váš obchod (v m<sup>2</sup>)? Pokud máte více poboček, tak kolik?
  
- 3) Máte v obchodě zařízení na platby kartou (platební terminál)?

Při odpovědi NE:

- 4) Proč toto zařízení nemáte?
  
  
  
  
- 5) Uvažoval (a) byste o této službě, pokud by se změnila tyto podmínky?

Při odpovědi ANO:

- 6) Máte podepsanou smlouvu u všech poskytovatelů?
  - a. ANO
  - b. Jen u některých, proč?.....
  
- 7) Kolik procent tržeb je u Vás v obchodě zapláceno kartami?
  
  
  
  
- 8) Jste spokojen s touto službou?
  - a. ANO
  - b. ANO, ale.....
  - c. NE, ale.....
  - d. Ne, přemýšlím o zrušení
  
- 9) Je u Vás možné provádět bezkontaktní platby?