



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra účetnictví a financí

Bakalářská práce

Platební karty v praxi

Vypracovala: Jitka Bulínová
Vedoucí práce: Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.

České Budějovice 2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jitka BULÍNOVÁ**
Osobní číslo: **E12101**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Platební karty v praxi**
Zadávací 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:

Analyzovat situaci na trhu platebních karet, srovnat výhody a nevýhody debetních a kreditních karet s ohledem na znalosti a stupeň využití jejich uživatelů.

Postup:

1. Úvod.
2. Literární rešerše - průřez danou problematikou a vymezení legislativních podmínek, základních pojmů, současné změny a trendy.
3. Metodika - srovnání nabídek a podmínek jednotlivých společností, vytvoření modelových situací.
4. Praktická část - shromáždit data o využívání, zabezpečení a užití (vč. objednávek internetových obchodů) u tohoto platebním instrumentu. Dále srovnat nákladovou stránku jejich využití a srovnat nabízené produkty s ohledem na jejich zabezpečení. Zjistit stav znalosti jejich majitelů, jak dalece si uvědomují rozdíl mezi debetní a kreditní platební kartou. Ze shromážděných dat vyhodnotit možnosti optimalizace pro modelové případy a stanovení výhod a nevýhod různých postupů, stanovení přínosů a rizik s řešením situací vznikajících při neznalosti užívání kreditních karet.
5. Závěr.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Juřík, P. (2001). *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada Publishing.

Mincher, B. (2007). *The Secrets of Money*. Colorado: BraunMedia LLC.

Polouček, S. (2006). *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck.

Ryan, S. J. (2012). *Personal Financial Literacy*. Mason: South-Western.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Liběna Kantnerová, Ph.D.**
Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce: **3. března 2014**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2015**


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

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


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

V Českých Budějovicích dne 3. března 2014

Prohlášení

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupná 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 tutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Únanově dne 15. 4. 2015

.....

Jitka Bulínová

Poděkování

Velice děkuji vedoucí mé bakalářské práce paní Ing. Liběně Kantnerové, PhD., za vedení mé bakalářské práce. Dále ji děkuji za cenné rady a připomínky, které vždy, když bylo potřeba, poskytla.

Obsah

1.	Úvod	3
2.	Literární rešerše	5
2.1	Průřez danou problematikou a vymezení legislativních podmínek	5
2.1.1	Historie peněz	5
2.1.2	První bezhotovostní platební nástroje	5
2.1.3	První kreditní karty	6
2.1.4	Diners Club	7
2.1.5	První debetní karty	8
2.1.6	Právní úprava	8
2.2	Základní pojmy	9
2.2.1	Charge Card	9
2.2.2	Kreditní karta	10
2.2.3	Debetní karta	11
2.2.4	PIN	11
2.2.5	Náležitosti platebních karet	12
2.2.6	Číslování karet	14
2.2.7	Technika záznamu	15
2.2.8	Bankomaty	16
2.2.9	Platební terminály	19
2.2.10	Poplatky	19
2.2.11	Vydavatelé karet	20
2.2.12	Rizika	20
2.2.13	Desatero pro bezpečné používání karty	22
2.3	Současné změny a trendy	23
2.3.1	Bezkontaktní placení	23
2.3.2	Vlastní design karty	23
2.3.3	Elektronické peněženky	24

2.3.4	Cash Back	24
2.3.5	Platby na internetu	24
2.3.6	Věrnostní programy	25
3.	Metodika a cíle	26
4.	Praktická část.....	28
4.1	Zmapování trhu	28
4.2	Dotazníkové šetření.....	32
4.3	Shrnutí dotazníkového šetření	51
4.4	Data o využívání, zabezpečení a užití platebních karet v internetových obchodech	53
5.	Závěr	60
6.	Summary	63
7.	Seznam použité literatury	64
7.1	Knižní zdroje.....	64
7.2	Elektronické zdroje	64
8.	Další seznamy	66
8.1	Seznam použitých grafů	66
8.2	Seznam použitých tabulek	67
8.3	Seznam použitých obrázků.....	67
8.4	Seznam příloh	67
8.5	Seznam použitých zkratk	67

1. Úvod

Každý z nás se již určitě někdy setkal s plastovou kartičkou o velikosti 86 x 54 milimetrů. V této velikosti se vyskytují nejen občanské průkazy, řidičské průkazy, věrnostní karty od obchodních řetězců ale také právě platební karty, kterými se tato práce zabývá.

Některou z forem platební karty, ať už kreditní, debetní, charge nebo nákupní úvěrovou kartu vlastní nebo zná v 21. století snad každý. Za předešlý rok 2014 bylo pomocí českých platebních karet provedeno 447 129 029 domácích transakcí a 32 542 342 zahraničních transakcí. [23]

Dnes už si většina lidí život bez platebních karet nedokáže představit. Slouží například k vybírání hotovosti z bankomatů, platbám v kamenných i internetových obchodech nebo ke sjednávání úvěrů. V dnešní době si může každý majitel platební karty vybrat vzhled karty z několika různých variant nebo vytvořit kartu přímo s vlastní fotografií. Samozřejmostí je i změna PINu dle vlastního přání.

Ve světě je několik společností, které platební karty vydávají. Některé patří mezi známější, některé mezi ty méně známé. V České Republice vydávají nejvíce karet společnosti VISA a MasterCard. Výjimkou však nejsou ani karty od společností Diners Club, American Express nebo JCB Card.

Cílem bakalářské práce je analyzovat situaci na trhu platebních karet, srovnat výhody a nevýhody mezi kartou kreditní a debetní s ohledem na znalosti a stupeň využití jejich uživatelů.

V literární rešerši je uveden průřez problematikou platebních karet od historie po současnost. Dále vymezení legislativních podmínek a základních pojmů. Nechybí zde ani aktuální změny a trendy ve světě platebních karet. Je to například již zmíněná možnost vlastní volby designu karty, bezkontaktní platební karty, platby kartami přes internet, elektronické peněženky nebo cash back.

Metodika obsahuje způsoby zjišťování dat pro bakalářskou práci. Jedná se o dotazníkové šetření mezi uživateli karet a formu e-mailu, který byl zaslaný e-shopům s cílem získat data. Dále je zde vysvětlen způsob zpracování získaných údajů z dotazníků. Vše bylo zpracováno pomocí tabulkového procesoru Excel.

Praktická část je rozdělena do tří částí. V první části je rozebrána současná situace a vývoj na trhu platebních karet. Druhá část se zaměřuje na znalosti občanů v oblasti platebních karet. Jde především o rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Dále pak pro vlastníky kreditních karet znalost informací o bezúročném období při splácení úvěru z kreditní karty, či jaké jsou sankce za nesplacení úvěru. V poslední části jsou rozebrány data od 6 e-shopů, které poskytly údaje o využívání možnosti placení pomocí platební karty, způsobu zabezpečení takovýchto plateb, případně i s informací o nákladové stránce při možnosti platby kartou.

2. Literární řešerše

2.1 Průřez danou problematikou a vymezení legislativních podmínek

2.1.1 Historie peněz

Již od pradávna se lidstvo potýká s problémem placení. „Peníze měly mnoho různých forem, které se rozvíjely a měnily v průběhu času. Jejich primitivní úlohu plnila platidla z jantaru, mušličky kauri, dobytek, ječmen nebo rýže, sůl, drahé kovy.“ [1] Později se začaly vyrábět mince. Ty první byly z Lídie a byly vyrobeny z přírodní slitiny zlata a stříbra zvané elektrum. [1]

První papírové peníze vynalezli obchodníci, kterým vadilo vozit spoustu těžkých mincí. Ukládali je proto u důvěryhodných obchodníků, kteří jim za mince vydali stvrzenku. Tou se potom dalo u obchodníků platit. [1]

Ve 14. století používali italští bankéři peněžní poukázky, které dávaly držitelům nárok na vyplacení jejich peněz ve stanoveném termínu nebo připsání na jejich účet. Přijímaly je nejen bankovní domy, které je vydaly, ale i jejich obchodní partneři. Těmito bankovkami se platit běžně nedalo, byly to však předchůdci nynějších bankovek. [1]

První bankovky v Evropě byly vydány v roce 1661 ve Švédsku. Měly nominální hodnotu 5, 25, 100 a 1000 měděných denárů. Byly velice oblíbené, protože placení s nimi bylo pohodlné. Proti padělání byly chráněny 9 ručními podpisy a tiskem. [1]

V letech 1816 – 1863 vydávala většina amerických bank svoje bankovky. Bylo jich kolem 10 000 kusů. Jednotný vzhled byl zaveden až roku 1913. [1]

2.1.2 První bezhotovostní platební nástroje

V 19. století byly vyvinuty první bezhotovostní platební nástroje a většinu z nich používáme dodnes. Prvenství mají poštovní peněžní poukázky, které používali vojáci a námořníci pro zaslání peněz domů svým rodinám. Poštovním úředníkům, kteří se zasláním peněz zabývali, se platil poplatek 3,3 % z hodnoty zasílaných peněz. První pošta na světě, která poštovní poukázky zavedla, byla The Royal Post. [1]

„Poštovní peněžní poukázky byly ve Velké Británii tak rozšířené a oblíbené, že za 2. světové války byly dočasně prohlášeny za zákonné platidlo, aby se ušetřil papír a práce.“ [1]

Další bezhotovostní produkty nabízela Rakouská poštovní spořitelna. Jednalo se o vkladní knížky, běžné účty a také již známé poštovní poukázky. Stala se velmi oblíbenou a díky výši vkladu i největší bankou v Rakouském císařství. [1]

U cestovatelů byl velice oblíbený cestovní šek. Jednalo se o poukázku s podpisovým vzorem, kterou se dalo platit ve vybrané síti hotelů a restaurací. [1]

Roku 1871 zavedla společnost Western Union telegrafní peněžní převody. Byly velice bezpečné a dostupné díky široké síti poboček. [1]

2.1.3 První kreditní karty

První, kdo začal nabízet platební karty, byly telegrafní společnosti. Nabízely svým nejlepším zákazníkům karty z tvrdého papíru, díky kterým mohli objednávat služby společnosti bez placení. Faktura jim byla následně zaslána poštou. [1]

Někteří obchodníci vydávali svým klientům kartičky, sloužící k nákupu na úvěr. Na kartě byla kleštěmi vyznačena hodnota, za kterou zákazník nakoupil. Pokud bylo zapláceno včas, jako dárek dostal zákazník bonusové známky pro příští nákup. [1]

Tím opravdovým předchůdcem platebních karet byly celuloidové, později měděné, plechové nebo hliníkové úvěrové známky Metal Charge Coins nebo Metal Charge Tokens. Měly na sobě vyražené číslo, které odpovídalo určitému zákazníkovi. Při placení stačilo jen ukázat známku a prodavač si číslo zaznamenal do své evidence. Nevýhodou těchto známek však byly vysoké náklady na vedení evidence a zasílání účtů klientům. [1]

První známé platební karty byly vydávány zlatnictvími, obchodními řetězci a autopůjčovkami. Traduje se však, že první skutečnou platební kartu vydala roku 1914 Western Union. Sloužila k placení za zboží. Po předložení byla podepsána objednávka, kde se uvedlo číslo karty. Na konci měsíce přišly zákazníkovi faktury za všechny zásilky. Karty měly také za úkol, udržet si své věrné zákazníky a zvýšit jejich útratu. Proto byly také označovány jako karty věrnostní. Zákazníci s nimi mohli platit jakoukoliv částku na všech pobočkách Western Union. Později, na stejném principu, zavedla karty i čerpací stanice General Petroleum Corporation of California. [1]

Charge Plates neboli psí známky, byla další varianta kreditních karet. Na plechových štítcích bylo vyraženo jméno klienta a jeho číslo. Při placení se tyto údaje otiskly pomocí imprinteru (mechanického pákového snímače) a kopírovacího papíru na pokladní doklad. Obchodní domy poskytovaly na nákup v jakékoliv výši přes Charge Plates minimální pevné měsíční splátky nebo úvěr bez úroků na 30 dnů. Byly nabízeny velkou sítí obchodníků. Například ve městě Seattl jich bylo až 1000. [1]

První úvěrová karta v Americe, která platí dodnes, je Universal Air Travel Plan, známá také pod názvem Air Travel Card. Jak název napovídá, byla určena k platbě letenek na služebních cestách obchodníků a manažerů. 1. října 1948 se tato úvěrová karta stala první mezinárodně platnou úvěrovou kartou na světě. Roku 1958 ji užívalo přes 800 000 klientů. [1]

Mezi největšího vydavatele úvěrových karet patří obchodní dům Sears, s 12,1 miliony vydaných karet. Svým zákazníkům nabízela od roku 1948 3 úvěrové programy.

- „*Sears Revolving Charge Plan: nákup zboží bez akontace, s bezúročným úvěrem a splátkami rozloženými na několik měsíců.*
- *Sears Easy Payment Plan: program pro větší nákupy (minimální částka prvního prodeje byla 20 dolarů), splátky byly rozloženy na 18 či 24 měsíců (36 měsíců u bytových doplňků)*
- *Sears Modernizing Credit Plan: pro modernizaci bytů a domů byl určen projekt s minimální částkou nákupu 100 dolarů, splátky byly rozloženy až na 5 let.“ [1]*

V 50. letech dvacátého století měl běžný zákazník až několik desítek různých karet. To vedlo ke vzniku první univerzální karty, která nahradila všechny stávající karty pro různé druhy obchodů. Stačilo už mít pouze jednu kartu na všechno. První organizace, která tuto kartu vydala, byla Diners Club. [4]

2.1.4 Diners Club

Se vznikem prvních kreditních karet se váže historika o jejich založení. V roce 1949 šel Frank McNamara na obchodní večeři se svými partnery v New Yorku. Frank byl ředitelem úvěrové společnosti Hamilton Credit Corporation, která poskytovala osobní půjčky. V té době mu zákazníci dlužili již 35 000 dolarů a Frank

si byl jistý, že tyto peníze už neuvidí. Na večeři se svými partnery mimo jiné řešil i problém s dalším novým dlužníkem, o kterém věděl, že mu peníze také není schopn splatit a on je díky tomu nemůže vrátit Hamilton Credit Corporation. Kamarádi mu navrhovali zavedení Charge Plates – plechové platební karty k evidenci nákupů, což by však jeho problémy stejně nevyřešilo. Po večeři donesl vrchní účet. Frank však zjistil, že má peněženku v druhém saku doma. V restauraci ho našťestí znali, a proto mu dali nabídku, že může zaplatit příště. On však nechtěl být dlužný a zatelefonoval manželce, aby mu peníze donesla. Vzniklá situace jej přivedla k zásadní otázce, proč musí mít lidé v restauracích u sebe neustále hotovost? Proč neexistuje nějaká karta, kterou by se dalo platit ve všech restauracích? Svůj nápad nenechal dlouho spát a 28. ledna 1950 zakládá klub s názvem Diners Club, jehož hlavním úkolem je vydávat členům úvěrové karty Diners Club Identification Card pro placení ve smluvních restauracích. Klub těmto restauracím ručí za závazky členů a proplácí jim účty. Restaurace se však musí podílet na nákladech za provoz karet a to ve výši 5 - 7 % z provedené transakce. Členům se jednou za měsíc objeví ve schránce výpis transakcí, které musí do 14 dnů Diners Clubu uhradit. [1]

2.1.5 První debetní karty

Nejstarší formou bankovní karty je systém Charge-It. Jedná se o papírový doklad, kterým bylo možno platit v síti obchodů v rozsahu dvou obytných zón v Brooklynu. Obchody poté předložily bankám prodejní doklady, ty je proplatily a vyúčtovaly svým klientům. Tyto karty sloužily pouze k placení, ne k čerpání úvěru jako karty předchozí. [1]

2.1.6 Právní úprava

Platební karta není podrobně regulována zákonem. „*Dílčí úpravu obsahuje zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku, který upravuje vydávání a používání elektronických platebních prostředků, avšak z pohledu ochrany spotřebitele.*“ [3]

Vydavatelé platebních karet se řídí pravidly mezinárodní asociace. Ve svých obchodních podmínkách, které jsou součástí smluv o běžném účtu, mají stanoveny podmínky o vydávání a používání platebních karet. [3]

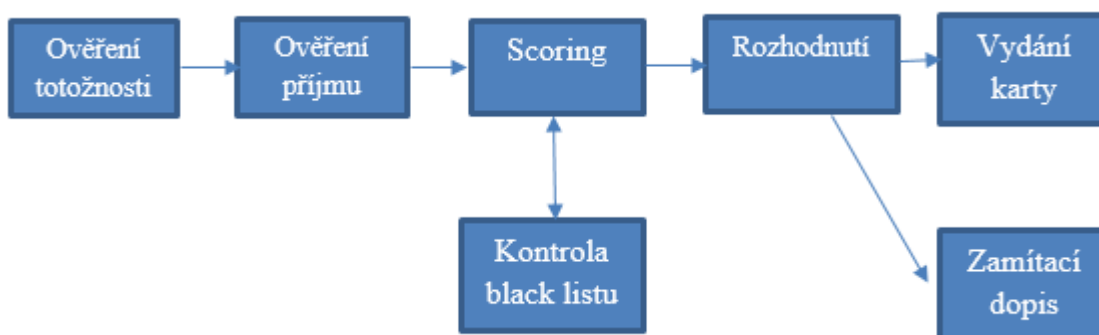
2.2 Základní pojmy

2.2.1 Charge Card

Charge card je nejstarší formou platebních karet. Účelem této karty bylo prodat zákazníkům víc zboží a zjednodušit jim placení tím způsobem, že za zboží zakoupené v určitém obchodě zaplatí zákazník celou sumu až na konci měsíce, nebo později, nejpozději však do 15 – 30 dnů od vystavení výpisu. Není třeba mít účet v bance, vše je vedeno na účtu vydavatele karty – obchodníka. Ten své klienty úvěruje po celou výpůjční dobu. Tato výpůjčka je bezúročná. Důležité u této formy platební karty je důvěryhodnost klienta. Proto banky, které místo klientů splácely jejich pohledávky, zavedly scoring. [2] [5]

„Scoring je metoda řízení rizika založená na statistickém odhadu pravděpodobnosti, že hodnocená skutečnost nastane (klient bude splácet úvěr). Žádost o vydání karty obsahuje řadu údajů, ke kterým je přiřazeno určité bodové hodnocení. Součet těchto bodů udává tzv. skóre a je obrazem úvěrového rizika daného klienta. Bodové hodnocení, vzájemné vazby některých údajů a hranice pro přijetí nebo zamítnutí žádosti (tzv. cut-off points) jsou důvěrným know-how každé banky a zná je jen nejužší okruh zasvěcených.“ [2]

Obrázek 1: Zpracování žádosti o úvěrovou kartu



Zdroj: [2]

2.2.2 Kreditní karta

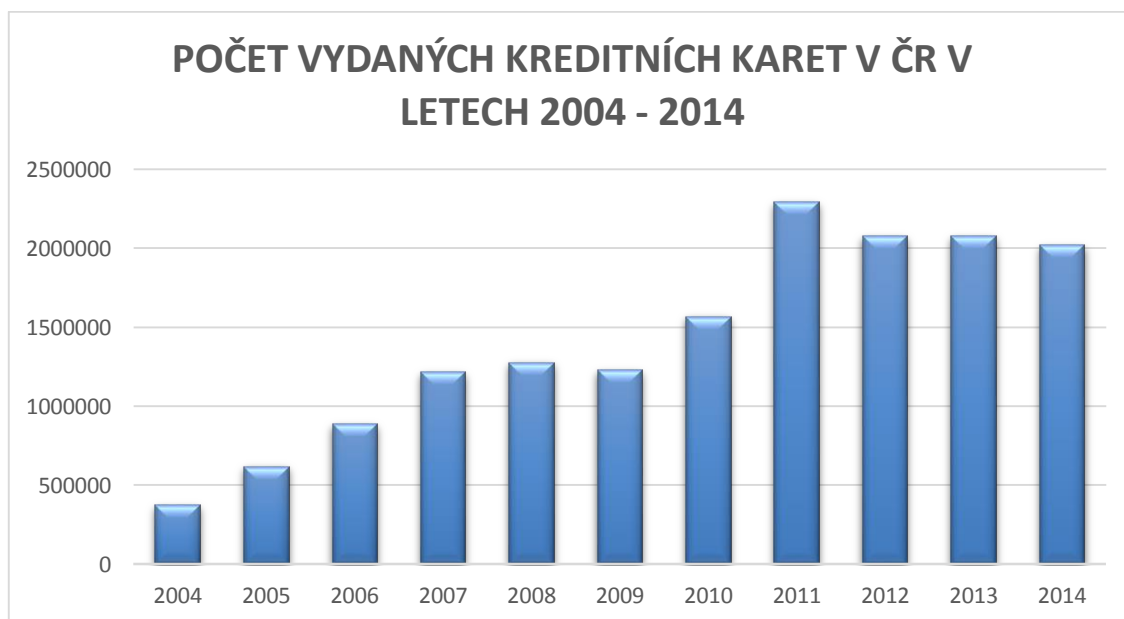
Kreditní karta je určena nejen k placení za zboží a služby nebo výběrům z bankomatu, ale i k čerpání spotřebitelského úvěru. Oproti Charge card může být úvěr splácen nejen celý, ale také po částech. Částka, kterou je klient povinen splatit je 3-10 % z úvěru. Jelikož úvěr nebývá zajištěn, karty jsou nabízeny pouze známým klientům, nebo na základě scoringu – ohodnocení bonity klienta. Bez úroků a postihů je třeba úvěr splatit do 55 dnů od data výpisu. [2] [3]

Vydání kreditní karty není podmíněno účtem v bance. Banky však kreditní karty nabízejí hojně. [4]

Kreditní karta je nejrozšířenější v USA a v některých zemích EU. V České republice není příliš oblíbená. [5]

Mezi kreditní karty patří také nákupní úvěrové karty. Ty jsou vydávány určitou sítí obchodů a čerpání úvěrů je zúročeno. [2]

Graf 1: Počet vydaných kreditních karet v ČR v letech 2004-2014



Zdroj: [19]

2.2.3 Debetní karta

Karty byly dříve vydávány bez přímé vazby na účet. To se změnilo až v 70. letech vydáním první debetní karty, která byla spojena s běžným účtem. [2] Pravděpodobně ji vydala Arizona Bank. [1] Zúčtování s bankou proběhne ihned po obdržení zprávy o transakci, což představuje minimální riziko při placení. Čerpání z karty je povoleno pouze do zůstatku na bankovním účtu. [4]

Je používána k placení za zboží nebo služby či k výběrům z bankomatu. [3]

Ten, komu se debetní karta nelíbila, byli obchodníci. Byla to pro ně pouze náhrada za šeky, které pro ně byly mnohem výhodnější. Nemuseli totiž při jejich použití platit bankám poplatky, tak jak při použití debetní karty. [1]

2.2.4 PIN

PIN neboli Personal Identification Number, česky osobní identifikační číslo. Slouží k potvrzení totožnosti držitele karty. [1] Byl používán pro zabezpečení již u prvních bankomatových karet s podobou děrných štítků. Výpočet dřívějšího PINu byl zadán jednoduchým algoritmem, u kterého nebyl problém jej prolomit. Byl používán spíš pro pocit klientů, že jejich karta je bezpečná. Nejlepší řešení PINu vymyslela firma IBM, pod názvem Lucifer, později DES (Data Encryption Standard), a poprvé bylo použito v roce 1980 společností VISA. Šifrovací algoritmus měl být: *„velmi bezpečný, dostupný všem uživatelům, přizpůsobitelný potřebám různých sektorů a uživatelů, levný, snadno ověřitelný.“* [1] Standard DES umožňoval bankám vytvořit PIN bez zásahu člověka, bez nutnosti archivace a s ověřením PINU pomocí jeho algoritmu. DES je vydáván s délkou 56 znaků, to je 70 000 trilionů různých kombinací. Kód PIN se zadává při výběrech z bankomatu nebo při platbě kartou a má délku 4 znaků. Při chybném třetím zadání se karta zablokuje a uživatel musí požádat na pobočce o odblokování. [1] [2]

2.2.5 Náležitosti platebních karet

To, jak mají platební karty vypadat, určují standardy mezinárodních karetních asociací. [3] Forma platební karty je určenou normou ISO 3554 a musí splňovat stanovenou velikost a náležitosti. [5] Karta musí mít rozměry 85,6 x 54,0 x 0,76 milimetrů. [4] Vyrobená musí být z třívrstvého PVC, který musí umět vyrovnat nerovnosti na kartě z důvodu špatného zacházení, být netoxický a odolný vůči chemickým vlivům. Údaje vyražené na kartě jsou písmem OCR 7B - Optical Character Recognition s velikostí 3,63 milimetrů. [2]

Obrázek 2: Přední strana karty



Zdroj: [vlastní fotografie]

Obrázek 3: Zadní strana karty



Zdroj: [vlastní fotografie]

Obrázek 4: Značka bezkontaktního placení



Zdroj: [vlastní fotografie]

1. Označení vydavatele karty – název a logo příslušné banky
2. Označení bankovní asociace – název a logo
3. Čip – programovatelný mikroprocesor s pamětí, slouží k bezpečnosti karet
4. Číslo platební karty – viz kapitola 2.2.6
5. BIN – neboli Bank Identification Number je čtyřmístné číslo, které je přiděleno karetní asociací dané bance
6. Platnost platební karty – říká od kdy do kdy je platební karta platná
7. Jméno držitele platební karty – v délce maximálně 27 znaků, u služebních karet i název podniku
8. Magnetický proužek – další nosič elektronického záznamu
9. Podpisový proužek – určen k podpisovému vzoru držitele karty
10. CVC, CVV – kontrolní kód v délce tří čísel, slouží k potvrzení transakcí na internetu (CVC – Card Validation Code – používá MasterCard, CVV – Card Validation Value – používá VISA)
11. Hologram – trojrozměrný ochranný prvek karty, který při pohybu mění barvu nebo se hýbe, u karet VISA je to letící holubice, u karet MasterCard prolínající se polokoule v pozadí s písmeny MC
12. Znak pro bezkontaktní placení – umístěn na přední straně platební karty, opravňuje majitele k bezkontaktnímu placení

[1] [2] [3] [5]

2.2.6 Číslování karet

„Podíváme-li se na platební kartu, na jejím čísle se dodnes zobrazuje část historie tohoto nástroje platby. Strukturu čísla na kartě definuje mezinárodní norma (ISO/EC 7812-1;1993). První číslice, tzv. identifikátor, určuje sektor, v jehož rámci byla karta vydána.

- 0 = ostatní sektory
- 1 = letecké společnosti
- 2 = letecké společnosti a další sektory
- 3 = doprava a volný čas (Travel & Entertainment, T&E)
- 4 = bankovníctví
- 5 = bankovníctví
- 6 = obchod a bankovníctví
- 7 = petrolejářský sektor
- 8 = telekomunikace a další sektory
- 9 = národní použití

American Express, Diners Club a Carte Blanche získaly identifikátor 3, VISA 4, MasterCard 5, Discover 6, ale ty mohou získat i jiné subjekty. Prvních šest čísel přitom definuje vydavatele karty – jedná se o tzv. BIN (Bank Identification Number). Poslední je tzv. kontrolní číslice, pro jejíž určení se používá poměrně jednoduchý Luhnův algoritmus.

Celé číslo má 16 až 19 míst, takže pro samotné číslo karty je k dispozici 9 číslic. Pokud prefix karty přidělila ISO, nikoliv například VISA nebo MasterCard, pak začíná číslicí 9, za kterou následuje trojčíslí kódu země (v případě České republiky to je 9203).“ [1]

2.2.7 Technika záznamu

Způsob záznamu na platební kartě je velice důležitý faktor. Určuje, jakým způsobem bude karta využita a zabezpečena. [2]

Reliéfní záznam neboli embossing je určen pro transakce, při kterých se používá mechanický snímač - imprinter. Na embosované kartě jsou tímto způsobem vyraženy všechny náležitosti, kromě čísla BIN. Tyto údaje se otisknou na účtenku, která slouží jako doklad pro potvrzení nákupu. Na účtence je také důležitý podpis majitele karty, který se musí shodovat s podpisovým vzorem na zadní straně karty.

Magnetický proužek vymyslela firma IBM roku 1968 a pomocí metody Hot Stamping ho začala umisťovat na platební karty. Tento způsob záznamu umožňuje kartám vyplácet hotovost z bankomatů nebo elektronicky platit. Na kartě ho nalezneme na rubové straně. Obsahuje v sobě záznamy, které jsou potřeba ke správné identifikaci a autentifikaci držitele. V současnosti je nejvíce rozšířen, ale bohužel začíná být nahrazován čipy. Hlavním problémem je vysoké riziko poškození a malá kapacita pro uložení informací. Tento druh karty je možné použít i bez PINu a dochází proto k častému zfalšování podpisu, který jako jediný kontroluje majitele karty.

Čipové karty využívají k záznamu dat paměťový čip nebo mikroprocesor. To, kde má být čip umístěn je dáno mezinárodními standardy ISO 7816-1 až ISO 7816-5. Čip je povinný u všech karet, které jsou vydány společnostmi VISA nebo MasterCard. Na čip je možno uložit větší množství informací a je bezpečnější. Při provedení transakcí vyžadují PIN ke kontrole. Data, která jsou uložena v čipu, nelze tak snadno zkopírovat jako z magnetického proužku, proto je čip bezpečnější. Další výhodou je možnost nahrát na čip elektronické peníze, které může majitel utrácet a po jejich spotřebování si je znovu dobít z peněz na účtu nebo hotovostí, kterou majitel odevzdá u vydavatele karty. V současnosti je na kartách používán spolu s čipem i magnetický proužek. Tyto karty se nazývají kartami hybridními. Je to výhodné pro případ nefunkční čtečky pro karty s čipovou technologií, nebo pokud se čip rozbije.

U laserových karet jsou údaje zaznamenávány do podkladové vrstvy laserovou technologií, tak jako na CD. Výhoda u tohoto typu je velmi vysoká paměť, nevýhodou jednoduchá možnost kartu zkopírovat. V bankovníctví se tento druh karet neuchytil. [1] [2] [3] [4] [5]

Tabulka 1: Hlediska třídění platebních karet

Hledisko třídění	Druhy karet
Podle způsobu zpracování	<ul style="list-style-type: none"> • Debetní platební karta • Kreditní platební karta • Karta s odloženou splatností (tzv. charge karta)
Podle vydavatele	<ul style="list-style-type: none"> • Bankovní karta • Karta nebankovních subjektů
Podle prostorové použitelnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Karta tuzemská • Karta mezinárodní
Podle osoby držitele	<ul style="list-style-type: none"> • Osobní karta • Služební karta
Podle typu písma na kartě	<ul style="list-style-type: none"> • Karta s reliéfním záznamem • Karta s hladkým tiskem
Podle typu elektronického záznamu na kartě	<ul style="list-style-type: none"> • Karta s magnetickým proužkem • Karta s čipem • Hybridní karta • Laserová karta
Podle funkce a způsobu užití	<ul style="list-style-type: none"> • Bankovní karta • Elektronická karta • Univerzální karta • Záruční šeková karta
Podle úrovně služeb s kartou spojených	<ul style="list-style-type: none"> • Karta základní • Karta specializovaná • Karta prestižní • Karta výběrová • Karta zvláštní

Zdroj: [5]

2.2.8 Bankomaty

Bankomat neboli ATM (Automated Teller Machine) je první zařízení podobné počítači, které bylo obsluhované lidmi bez znalostí a zkušeností s používáním počítačů. Jedná se také o první komerční zařízení s šifrovacími systémy a první službu, kterou mohli zákazníci využívat, kdykoliv potřebovali. [1] Toto zařízení umožňuje klientům výběr peněz pomocí jejich platebních karet. [4] Bankomaty však nebyly příliš rozšířeny. Ještě v roce 1975 jich na celém světě bylo pouze okolo 5 000 kusů. [1] „Zavedení bankomatů do obchodních strategií bank zvýšilo kvalitu jejich služeb

a v dlouhodobém horizontu snížilo jejich provozní náklady (snížením počtu poboček a zmenšením jejich velikosti.“ [1] Bankomat je zařazen mezi 100 nejvýznamnějších vynálezů 20. století. [1]

První, kdo s vynálezem bankomatu přišel, byl roku 1965 John Shepard Baron. Nelíbilo se mu časové omezení výběrů na pobočce a snažil se vymyslet jiný způsob. Když na to přišel, řekl svůj nápad řediteli Barclays Bank a ten ho okamžitě na zkoušku koupil. První bankomat byl však instalován až mnohem později a to roku 1967 v Curychu. [2]

I když bankomaty provozují banky především pro své klienty, zapojení do systémů MasterCard nebo VISA jim umožňuje inkasovat poplatky od ostatních bank za výběry jejich klientů. [2] Rozvoj telekomunikací umožnil vytvořit síť bankomatů, kterou provozovalo více bank. První byla v USA v letech 1972 – 1975 a nazývala se Exchange. Největší v té době se však stala Citibank se sítí 400 bankomatů. [1] Známa je i společnost Euronet se sítí 2 000 bankomatů po celé Evropě. Tyto sítě mají mezi sebou smlouvy o užívání. [2]

Bankomaty na jednu stranu šetřily náklady bankám, ale na stranu druhou rostly náklady na provozování bankomatů. Z toho důvodu jako první americké banky zavedly poplatky za výběry z bankomatů jiných bank, než u kterých měl klient účet. Na tento poplatek byl každý klient upozorněn při výběru. [1]

Na používání bankomatů probíhalo mnoho kampaní. Jedna z nich zněla takto: *„Naše pokladní jsou usměvavé slečny, které si pamatují vaše jméno. Proč chodit k bezduchému stroji? Odpověď na to je, že když se v půl osmé večer chystáte jít do kina a nemáte u sebe peníze, bude se vám ten bezduchý stroj líbit.*“ [1]

Koncem 20. století byly bankomaty považovány za efektivní nástroj pro vklady a výběry, ale měly i svoji přidanou hodnotu. Navíc poskytovaly tisk výpisů o pohybech a zůstatku na účtu, možnosti výběru bankovek podle nominálních hodnot nebo změnu PINu. Později začaly umožňovat dobíjení mobilních telefonů, prodej a tisk vstupenek na koncerty nebo sportovní zápasy, možnost vytištění dárkových poukázek nebo kuponů na slevy. [1]

Dnes je nabídka služeb v bankomatu velice široká. Zahrnuje: „*Výběry hotovosti v národní měně, výběry obvyklé hotovosti požadované klientem, výběr hotovosti s volbou skladby nominálů bankovek, výběr hotovosti v cizí měně, výběr hotovosti bez karty s pomocí kódu a hesla, vklady hotovosti až 200 kusů různých hodnot a měn, směnárenské služby – směna bankovek měny za jinou, vklady mincí, výběry mincí včetně ruliček mincí pro obchodníky, zobrazení a tisk zůstatku na účtu, tisk minivýpisu nebo výpisu ve formátu A4, tisk reklamních letáků či přitisk reklamy na stvrzenky, tisk peněžních poukázek nebo poukázek na slevu, zadání příkazu k úhradě, úhrada splátky úvěru v hotovosti, zadání změna anebo zrušení platebních příkazu, platba poštovní složenky, nabídka úvěru nebo zvýšení úvěrového limitu, dobití mobilního telefonu, prodej vstupenek a jízdenek, prodej pojištění například cestovního, změna PIN nebo volba PIN před vydáním karty, žádost o služby bank i o kontakt na telefonního bankéře, nápověda k obsluze.*“ [1]

Bankomat se skládá ze tří částí. Obsahuje trezor s kazetami bankovek, které jsou plněny v bankách a vyměňují se kus za kus. K operátorskému řízení bankomatu se používá část, která obsahuje PC, klávesnici a tiskárnu. Je určena k servisu bankomatu. Některá zařízení umožňují i správu na dálku. Provozní část je určena pro klienty. Je zde PC, tiskárna, obrazovka, klávesnice, snímač platebních karet a modul pro výběr hotovosti, neboli podavač. [2] [4]

Bankomaty se dělí do dvou skupin. Off-line bankomaty, které se už v dnešní době nepoužívají a pro ověřování transakcí musely být všechny údaje na platební kartě zaznamenány v magnetickém proužku. Dnes už se používají pouze on-line bankomaty, které jsou propojeny datovou sítí do autorizačního centra. Zde se všechny transakce okamžitě ověří přímo u vydavatele karty. Pro tento postup není třeba mít na magnetickém proužku žádné údaje. [2]

Některé bankomaty jsou tzv. recyklační. Jedná se o to, že bankomat při vložení bankovky klientem tuto bankovku použije jako depozitum pro příští výběr. Touto cestou se sice sníží náklady na převoz hotovosti do bankomatu, ale požadavky na tento bankomat jsou velice přísné. Musí umět rozeznat hodnotu a měnu vložené bankovky, roztřídit ji podle kvality pro možnosti dalšího placení, zjistit, zda se nejedná o padělek a v případě zjištění falešné bankovky poznat, který klient je do bankomatu vložil. Zákazník musí na bankovku vloženou do recyklačního bankomatu dostat

potvrzení. Testy na takový bankomat jsou velice náročné, a proto povolení ČNB získala jen recyklační pobočková pokladna a recyklační bankomat japonské firmy OKI. [1]

2.2.9 Platební terminály

První elektronické platební terminály byly zkonstruovány ve druhé polovině 70. letech. Jmenovaly se EFTPOS a velice zjednodušily bezhotovostní placení. Fungování terminálů spočívalo v tom, že kontrolovaly platební transakce prostřednictvím záznamu finančního limitu, druhu použití a časové platnosti na magnetickém proužku karty a na seznamu blokovaných a zakázaných karet. Tento seznam byl uložen v terminálu. Jelikož terminál fungoval off-line, bylo potřeba z počátku několikrát týdně, později i denně, provádět přenos dat o provedených transakcích do banky. Sloužily k tomu diskety, později telefonní a datové linky. [2]

V 80. letech začaly fungovat terminály v režimu on-line. Ověření transakce probíhá okamžitě během 10 až 20 vteřin v autorizační centrále kartového systému. K ověření se používá kód PIN. Tyto terminály šetří čas i peníze. [2] Data se v dnešní době přenáší pomocí GSM, GPRS, Bluetooth nebo Wi-Fi. Ty nejnovější terminály podporují platby bezkontaktními kartami nebo cash back, což je výplata hotovosti při platbě u obchodníka. [2] [1]

2.2.10 Poplatky

Poplatek je částka, která je účtována poskytovatelem platebních služeb uživateli těchto služeb. Je spojena s transakcí nebo službou. [5]

První bankovní kreditní karty byly na rozdíl od karet American Express nebo Diner Clubu vydávány zdarma. Roční poplatek ve výši 10 dolarů za vydání karty zavedla až Marquette Bank roku 1973. Příčinou toho, že banka zavedla poplatek, byla rostoucí cena peněz a maximální výše úroků zákonem stanovena na 12 %. Tímto krokem sice banka přišla o třetinu klientů, byli to však hlavně ti ztrátoví. V roce 1976 zavedla měsíční poplatek ve výši 0,50 dolarů i Citibank. Platili jej však pouze klienti, kteří výdaje spláceli v bezúročném období a vedení jejich kartových účtů bylo ztrátové. Tento poplatek však musela banka nakonec zrušit, protože byl Nejvyšším soudem označen za nezákonný. [1]

Interchange Fee neboli mezibankovní transakční poplatek. V Evropě se o něj začala zajímat Evropská komise. Důvodem byla snaha o to, aby všichni klienti bank zemí EU platili za služby v EU stejné poplatky jako doma. V některých zemích byly výběry z bankomatu zcela zdarma, jinde se platilo za výběr z bankomatu jiné banky. Prosazením této změny zaznamenaly banky ztrátu příjmů ve výši 0,9 – 1,2 miliardy eur. [1]

2.2.11 Vydavatelé karet

Platební karty v dnešní době vydávají dvě asociace. Bankovní asociace, které vydávají bankovní platební karty. Jsou to společnosti VISA a MasterCard. Nebankovní asociace, jsou ty, které nemají bankovní licenci a vydávají nebankovní platební karty. Mezi tyto společnosti patří American Express, Diners Club a Japan Credit Bureau. Karty mohou také vydávat i obchodní řetězce, cestovní kanceláře, čerpací stanice nebo dopravní společnosti. [5]

2.2.12 Rizika

Každý, kdo platební karty používá, musí počítat s tím, že tato činnost není bezriziková. V případě, že není klient schopen uhradit výdaje spojené s jeho platební kartou, jedná se o úvěrové riziko pro vydavatele karty. Tomuto problému se dá předejít scoringem klientů – ověření jejich platební schopnosti. [2]

Největší riziko pro klienta je při ztrátě nebo odcizení karty. Majitel musí stále kontrolovat, zda má svoji platební kartu u sebe a v případě zjištění, že ji ztratil, okamžitě tuto skutečnost ohlásit svojí bance. Banka provede tzv. stoplistaci karty. Některé podvody s kartami bývají způsobeny rodinnými příslušníky či přáteli. Ztráta způsobená zneužitím odcizené karty je osobním rizikem držitele karty podle podmínek stanovených bankou. V zemích EU je to maximálně částka 150 eur v případě, že není škoda způsobena hrubou nedbalostí či spoluúčastí na trestném činu. Zbytek škody hradí vydavatel karty. [1] [2]

Dalším rizikem je možnost, že se zásilka s platební kartou a pinem dostane do nepovolaných rukou. Tento problém se začal řešit tím způsobem, že je karta odeslána odděleně od PINu v zásilce nebo předána přímo na pobočce. PIN bývá doručen v jiném dopise. Některé společnosti zasílají PIN pomocí SMS nebo internetového bankovníctví. [1] [2]

Rizikem je také padělání karet. Jedná se o specializovaný a mezinárodně organizovaný zločin. Výrobu padělku by měly ztížit ochranné prvky, které se na kartách nachází. Jde o hologram, mikrotext, ceninový tisk, podpisové proužky, které jsou citlivé na gumování a jiné odstraňování. Padělatelům se také stále nedaří prolomit bezpečnostní systém čipů. Padělky pomáhají zajišťovat detekční systémy bank a platební systémy. [1]

Jako rizikový způsob placení se považuje i platba telefonem či internetem. Klient nadiktuje číslo karty, platnost a CVV kód. Někteří obchodníci však tyto údaje zneužívají. Jedinou prevencí je ověřování adresy příjemce přes služby Adress Verification System tím, že se zboží odesílá pouze na adresu majitele karty. Naštěstí se v tomto způsobu podvodů nejedná o příliš velké částky. [2]

Rizika zneužití platebních karet se dají rozdělit procentuálně takto. Zneužití odcizených karet v obchodní síti – 50 %, zneužití ztracených karet v obchodní síti – 30 %, odcizení karet při doručování klientům – 15 %, padělky karet – 5 %. [4]

Hlavní zásady předejití rizika platebních karet:

- *„Nesdělujte svůj PIN žádné osobě, a to ani členů rodiny.*
- *Nezapisujte si PIN tak, aby byl rozpoznatelný.*
- *Nedovolte nikomu sledovat typování PIN v bankomatu nebo v obchodě.*
- *Chraňte kartu před ztrátou nebo krádeží.*
- *Kontrolujte průběžně, že máte kartu v držení, zejména na cestách.*
- *Kontrolujte výpisy. Transakce, které jste neprovedli, ihned reklamujte.*
- *Ztrátu nebo krádež karty ihned oznamte své bance, následně informujte místní policii.“ [2]*

2.2.13 Desatero pro bezpečné používání karty

„1. Nedáš z ruky kartu svou (Pozor na zneužití karty druhou osobou! Nepůjčujte ji ani členům rodiny. Po každé platbě zkontrolujte, zda máte kartu u sebe.)

2. PIN svůj nikomu neprozradíš (Nepište PIN na platební kartu, do diáře apod. Po určité době ho raději změňte. Nepoužívejte předvídatelné kombinace např. 1234 ani data narození apod. Při chybném zadání 5x za sebou se karta dočasně zablokuje. Pokud PIN zapomenete, kontaktujte svého bankovního poradce.)

3. Limit vysoký si nenastavíš (Pro platby u obchodníků a pro výběry z bankomatů máte stanoven týdenní finanční limit. Nenastavujte jej zbytečně vysoko, protože ho můžete kdykoli dle potřeby změnit.)

4. Kartu u obchodníka z očí nespustíš (Doklady o platbě kartou vždy kontrolujte. Nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady. Obsluha prodejny, restaurace apod. musí provádět transakci kartou pouze ve vaší přítomnosti.)

5. Platby na internetu prověřovati budeš (Nakupujte pouze u prověřených obchodníků. Poznáte je podle log Verified by VISA a MasterCard Secure Code.)

6. Výběry z bankomatu sobě ohlídáš (V blízkosti bankomatu nesmí při výběru kromě vás nikdo stát. Při zadání PIN zakryjte klávesnici rukou. Pokud se bankomat chová nestandardně, raději výběr přerušte a kontaktujte banku.)

7. Výpisy své kontrolovati budeš (Transakce na výpisech musí odpovídat skutečnosti. Účtenky proto raději uschovejte pro případ reklamace.)

8. Podmínky používání dobře si prostuduješ (Vše o používání platební karty se dozvíte v Podmínkách pro vydávání a používání platebních karet.)

9. Linku klientskou v případě nouze využiješ (Mějte kontakt po ruce. Linka pomůže 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, pokud dojde k zablokování karty, zadržení karty v bankomatu, ztrátě nebo odcizení karty.)

10. Utrácet podle libosti budeš (Vaše karta je vždy připravena splnit, co vám na očích vidí. Tak toho využijte!)“ [15]

2.3 Současné změny a trendy

2.3.1 Bezkontaktní placení

V dnešní době se stalo velkým trendem bezkontaktní placení neboli Proximity Payment. Jedná se o placení přiblížením bezkontaktní platební karty, platební nálepky nebo telefonu k bezkontaktnímu snímači. Vše trvá pouze několik sekund. [1]

Prvním, kdo s touto novinkou přišel, byla společnost JCB, která duální čipové karty používala v Japonsku a na Tchaj-wanu v dopravních prostředcích. American Express zase tuto variantu karet využíval k automatizovanému odbavení cestujících v letadlech. VISA a MasterCard první bezkontaktní platební karty začaly vydávat v roce 2002 s technologií NFC. [1]

V roce 2005 se VISA společně s MasterCard dohodly na protokolu pro bezkontaktní čipové karty (ISO/IEC 14448). VISA pro bezkontaktní platby používá značku PayWave, MasterCard značku PayPass a American Express název Expresspay. [1]

Bezkontaktní forma placení se používá nejen v nákupních centrech, čerpacích stanicích, dopravních prostředcích ale i například k zaplacení kávy z automatu. Bezkontaktní kartu poznáme tak, že je na kartě umístěn symbol bezkontaktní možnosti placení (viz obr. 4). Bezkontaktně a bez PINu je možnost platit kartou do výšky nákupu 500,-Kč. Po překročení této částky je nutné zadat PIN. Platby bezkontaktní kartou jsou bezpečné, nemusíme se bát náhodné platby při projití kolem terminálu, jelikož je třeba kartu přiložit na minimální vzdálenost. V případě odcizení karty a jejího zneužití bez PINu nám banka peníze vrátí zpět. [22] [25]

2.3.2 Vlastní design karty

Pro zvýšení zájmu klientů o platební karty byla zavedena možnost výběru vlastní design karty samotným klientem. Dříve se jednalo o výběr z několika desítek různých vzorů. V dnešní době si už každý uživatel karty může za poplatek nechat natisknout například vlastní fotografii. Ta však musí být schválena specializovanou firmou. Nesmí zde být politické, rasové či jinak tematická fotografie. [1]

2.3.3 Elektronické peněženky

Tento způsob placení je určen pro ty, kdo nevlastní účet u banky. Klient si zakoupí kartu, na ni uloží peníze a může platit stejně jako klasickou platební kartou. Elektronická peněženka, neboli pre-payd card má všechny služby stejné jako klasická platební karta. Záměrem je omezení placení drobnými bankovkami a mincemi. Peněženky se využívají často pro zahraniční cesty, kdy chce mít zákazník vyhrazenou určitou sumu peněz a nechce mít u sebe hotovost. Často se elektronické peněženky využívají jako zajímavý způsob darování peněz. [1] [4]

Elektronické peněženky využívají čipovou technologii. Do čipu jsou nahrány elektronické peníze, které je možno utratit do jejich výše. Po spotřebování je možné znovu peníze nabít buď převedením z běžného účtu, nebo zaplacením hotovostí u vydavatele karty. [5]

Elektronické peněženky vydávají převážně karetní společnosti, jako jsou VISA, MasterCard a American Express. [1]

2.3.4 Cash Back

Cash Back neboli výběr hotovosti v obchodech. Zákazník si může při placení kartou požádat o vyplacení částky v hotovosti. Z účtu klienta jsou vyčerpány peníze nejen za platbu v obchodě, ale i za vybranou hotovost. Při výběru je třeba zadat PIN. [3]

Cash Back je možno využít při nákupu minimálně za 300,- Kč. Vybrat si pak můžeme hotovost do výše 1500,- Kč. [22]

2.3.5 Platby na internetu

Platba kartou na internetu je velice jednoduchá. Zákazník si vybere na e-shopu zboží a při výběru platby zvolí možnost platby kartou. Webová stránka je přesměrována na platební bránu. Bezpečná platební brána musí mít zakódovány přenos údajů proti zneužití. Správně zabezpečenou bránu poznáme podle dvou možností ikon. První je zlatý zámeček, což je protokol SSL, který označuje, že obchodník má zakódovaný přenos údajů o platební kartě. Druhá možnost je logo Verified by Visa (obr. 5) nebo MasterCard Secure-Code – 3D-Secure protokol (obr. 6), tato ikona znamená, že údaje, které o kartě zadáváme, jsou automaticky přesměrovány rovnou do banky, u které obchodník přijímá platby kartami na internetu. Díky tomu je nemůže zneužít k jiným účelům. Přenos dat je zde pomocí protokolu https který informace

šifruje. V platební bráně je třeba vybrat, jakou kartu zákazník vlastní. Potom už jen stačí zadat 3 údaje – 16místné číslo karty bez mezer, datum ukončení platnosti karty a CVV2/CVC2 kód který nalezneme na zadní straně karty. Nakonec zbývá pouze platbu potvrdit. Některé karty žádají i potvrzení platby pomocí ověřovacího kódu zasláního pomocí SMS. [1] [22] [25]

Obrázek 5: Logo MasterCard SecureCode



Zdroj: [25]

Obrázek 6: Logo Verified by VISA



Zdroj: [25]

2.3.6 Věrnostní programy

Některé karetní společnosti nabízí svým zákazníkům věrnostní programy. Jedná se o bonusy za platbu kartou či jiné transakce prováděná na účtu. Klientovy se za danou transakci přičtou body na účet v bonusovém programu. Za body je pak nabízena spousta dáreků, ze kterých je možnost si vybrat. [22]

3. Metodika a cíle

Cílem mé bakalářské práce je analyzovat situaci na trhu platebních karet, srovnání výhod a nevýhod mezi kartou kreditní a debetní s ohledem na znalosti a stupněm využití jejich uživatelů.

Při zpracování práce byla použita metoda dotazování. Při dotazování je velice důležitá správná formulace otázek. Ty pak ovlivní výsledky a kvalitu daného výzkumu. Dotazování je možné rozdělit na několik typů a to dotazování ústní neboli rozhovor, písemné neboli dotazníkové šetření, elektronické nebo telefonické. [17]

Ústní dotazování bývá používáno v případech zjišťování rozsáhlejších informací. Výhodou je však možnost okamžité reakce tazatele na respondentovu otázku. Nevýhodou tohoto způsobu dotazování je velká časová a finanční náročnost. Specifické typy ústního dotazování jsou například skupinové rozhovory či terénní dotazování. [17]

Nejrozšířenějším nástrojem je písemné dotazování neboli dotazník či anketa. Jedná se o nejběžnější nástroj pro sběr informací pro jakékoliv průzkumy. Skládá se z několika otázek, jejichž cílem je zjistit dané údaje od respondentů. Výhody tohoto způsobu dotazování jsou finanční nenáročnost, rychlost získání odpovědí, jednoduchost na vyhodnocování a také na vyplnění pro respondenty. Nevýhodou je především nemožnost kontroly vyplnění dotazníku – kdo skutečně dotazník vyplňoval, zda si nevymýšlel a jestli nevyplnil dotazník několikrát. [10] [17]

Velice často se v dnešní době objevuje elektronické dotazování pomocí e-mailů nebo dotazníků umístěných na určitých webových portálech. Tento způsob je díky velké rozšířenosti využíván i k zajištění reprezentativních výzkumů. [17]

V dotazníku se mohou nacházet tři typy otázek. Jde o otázky otevřené, které vyžadují od respondenta vepsat svou odpověď, polouzavřené, kde má respondent na výběr z několika variant nebo může doplnit variantu svou, a dále uzavřené otázky, ve kterých je možnost vybrat pouze z daných odpovědí. [10]

Ke zjištění informací o znalosti uživatelů platebních karet bylo použito dotazování pomocí elektronického dotazníkového šetření. Dotazník byl umístěn na webový server <http://www.survio.com/>, kde respondenti odpovídali na 10 otázek ohledně platebních karet. Všechny otázky byly uzavřené. Část otázek byla orientovaná přímo na respondenta, druhá část na znalosti respondenta o platebních kartách.

Výsledky dotazníkového šetření byly zpracovány pomocí tabulkového procesoru Excel. Všechny údaje byly zaznamenány do sloupců dle otázek. Následně bylo provedeno filtrování sloupců, aby byla usnadněna práce s určitými odpověďmi. Z výsledků byly zpracovány koláčové a sloupcové grafy podle různých variant otázek.

Informace od e-shopů byly zjišťovány pomocí metody elektronického dotazování. Jednalo se o dotazování pomocí zaslání e-mailu s prosbou o zaslání informací z oblasti placení platebními kartami.

4. Praktická část

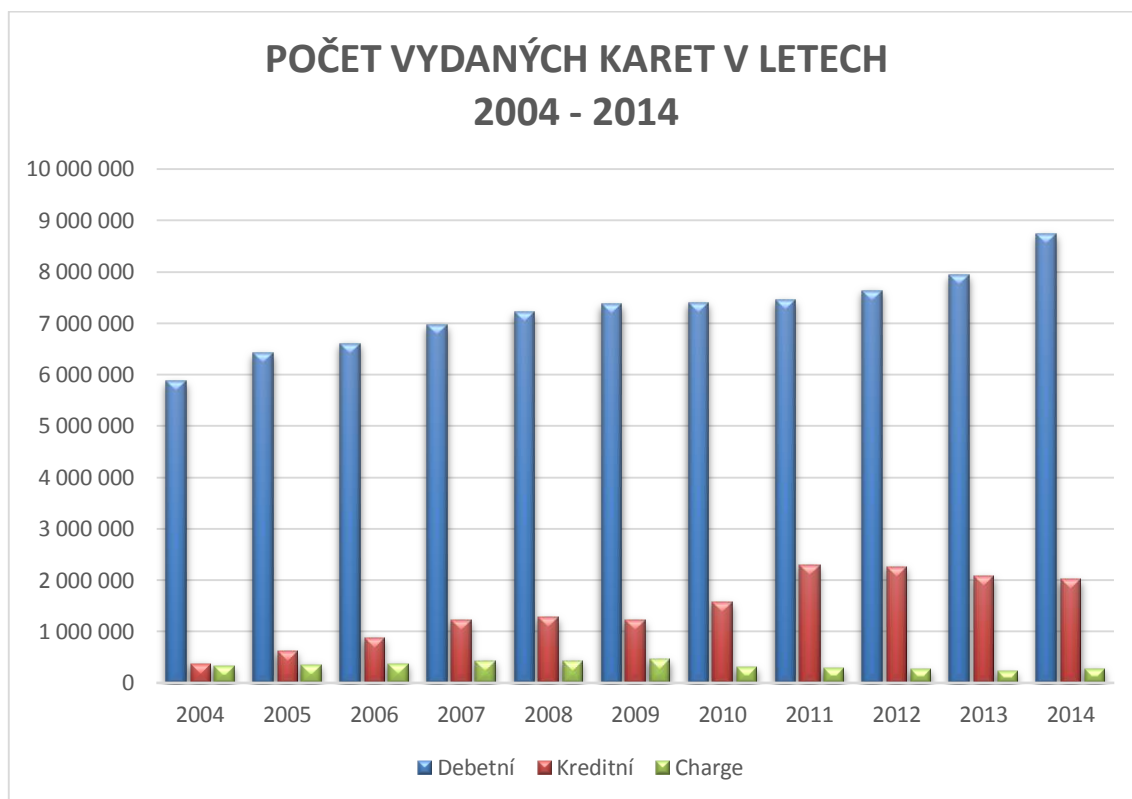
4.1 Zmapování trhu

Praktická část bakalářské práce je rozdělena do tří hlavních částí. První část se zabývá zmapováním trhu platebních karet v České republice. Touto oblastí se zabývá Sdružení pro bankovní karty (dále pouze SBK). Na webové stránce SBK – <http://ww.bankovnikarty.cz/> jsou uvedeny všechny důležité informace o platebních kartách nejen pro odborníky, ale také pro veřejnost.

SBK zpracovává a vydává čtvrtletně statistiky o platebních kartách. Údaje jsou získávány z členských společností. Mezi tyto společnosti jsou zařazeny Air Bank, a.s., CETELEM ČR, a.s., Citibank Europe Plc. org. složka, Cofidis s.r.o., COMMERZBANK Aktiengesellschaft, Česká spořitelna a.s., ČSOB, a.s., Equa bank a.s., Expobank CZ a.s., FIO banka, GE Money Bank, ING Bank N.V., J&T Banka a. s., Komerční banka, a.s., mBank, PPF banka a.s., Raiffeisenbank, a.s., Sberbank CZ, a.s., UniCredit Bank Czech Republic, a.s., CCS Česká společnost pro platební karty s.r.o., Euronet Worldwide, Inc., Diners Club CS, s.r.o., Home Credit a.s., Zuno Bank AG, organizační složka. [23]

Do výzkumu byla zahrnuta data od roku 2004 do roku 2014. První ze zjišťovaných údajů byl počet vydaných karet v rozmezí 10 let na území České republiky. Jak je z grafu č. 2 patrné, nejvíce jsou vydávány karty debetní. V roce 2004 jich bylo vydáno 5 873 728 kusů. Každým rokem tato hodnota více či méně roste, nikdy však neklesá. Za rok 2014 jich bylo vydáno už 8 731 223 kusů. Počet vydaných karet kreditních je oproti kartám debetním výrazně nižší. V roce 2004 bylo kreditních karet vydáno 372 933 kusů. Nejvíce jich bylo vydáno v roce 2011 a to 2 288 981 kusů. Od tohoto roku výdej karet klesá. V roce 2014 bylo vydáno 2 019 394 kusů. Charge karta je dle údajů vydávána v menším množství než karty ostatní. Většina uživatelů karet si v dnešní době raději zvolí kartu kreditní, u které má podmínky splácení stanoveny individuálně, než charge kartu, kde je pevná doba pro splacení úvěrového čerpání. V roce 2004 bylo charge karet vydáno 327 115 kusů. Vydávání stoupalo pouze do roku 2009 a to na 457 167 kusů. V roce 2014 bylo vydáno už jen pouhých 276 973 kusů.

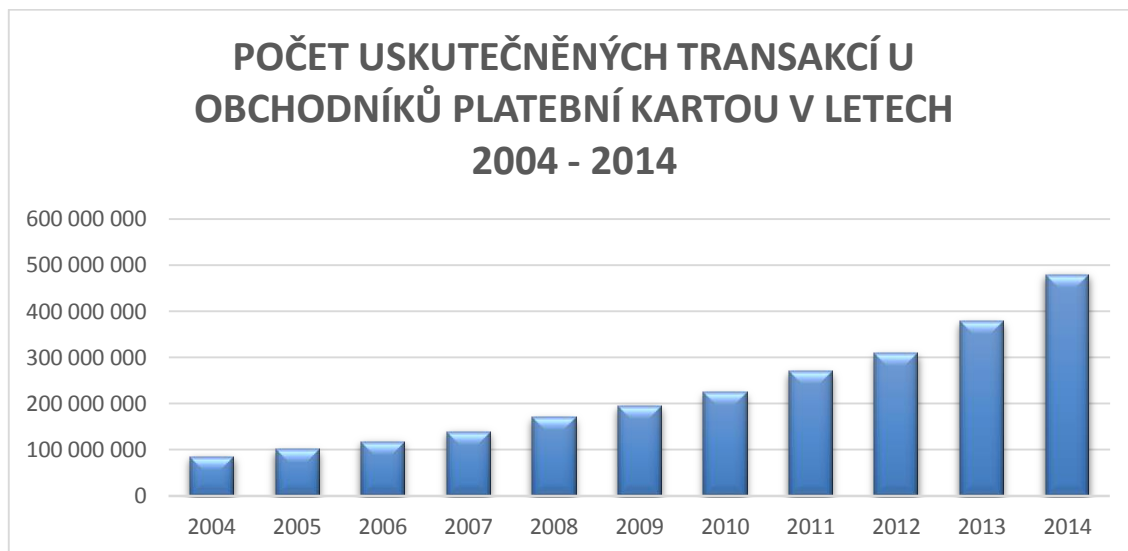
Graf 2: Počet vydaných karet v letech 2004 - 2014



Zdroj: [23]

Dále byl zjišťován počet transakcí platební kartou provedený uživateli u obchodníků. V grafu č. 3 můžeme sledovat velký nárůst používání platebních karet u obchodníků. V roce 2004 bylo pomocí platebních karet provedeno 84 790 403 transakcí v hodnotě 93 885 100 /v tisících Kč/. V loňském roce 2014 již bylo pomocí platebních karet u obchodníků provedeno 479 675 371 transakcí v celkové hodnotě 374 752 411 /v tisících Kč/. V průběhu deseti let tedy počet transakcí vzrostl o neskutečných 394 884 968 transakcí.

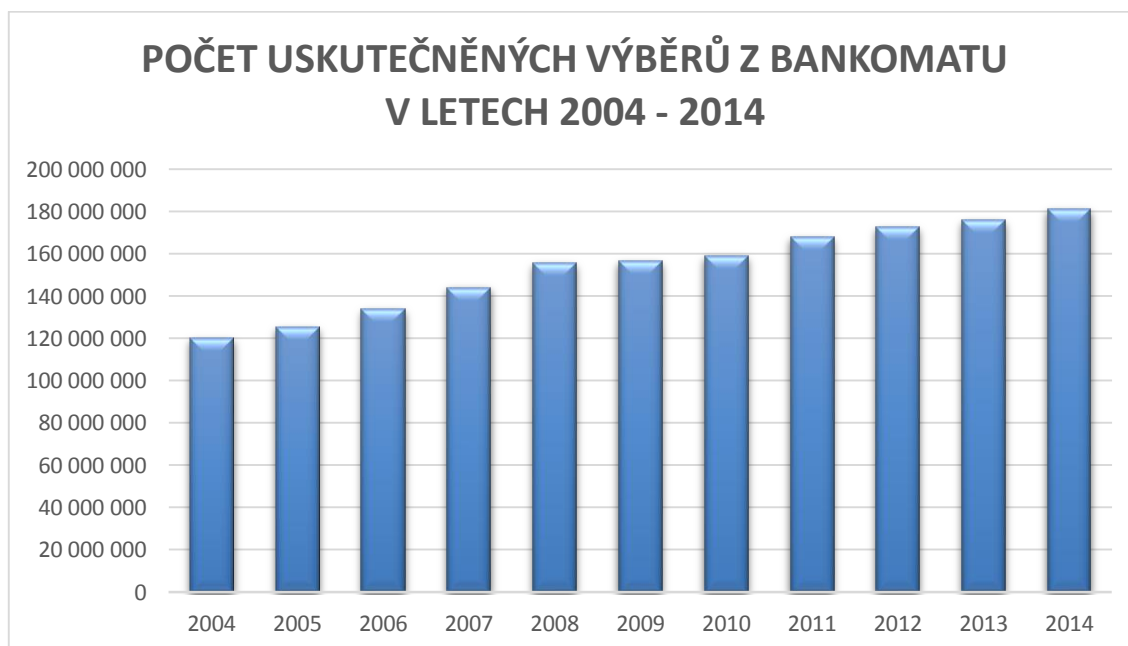
Graf 3: Počet uskutečněných transakcí u obchodníků platební kartou v letech 2004-2014



Zdroj: [23]

Jak je z grafu č. 4 vidět, výběry z bankomatu pomocí platebních karet jsou v průběhu desetiletí jen mírně rostoucí, není zde takový nárůst jako platba kartou u obchodníků. V roce 2004 byl počet uskutečněných výběrů 119 916 302. V roce 2014 byla pomocí bankomatu hotovost vybrána 180 959 007 krát.

Graf 4: Počet uskutečněných výběrů z bankomatu v letech 2004-2014



Zdroj: [23]

Ze statistik Sdružení pro bankovní karty bylo zjištěno, že je již několik let vydáváno nejvíce karet debetních. Kreditní karty jsou vydávány v mnohem menším rozsahu. V roce 2004 bylo debetních karet vydáno 15,8 krát více než kreditních. V roce 2014 již bylo debetních karet vydáno pouze 4,3 krát více než kreditních. Charge karty jsou již vydávány jen minimálně z důvodu pevně stanovených podmínek pro splácení úvěru.

Zákazníci si velice oblíbili používání platebních karet u obchodníků. Za posledních 10 let vzrostlo používání karet 5,6 krát. V předchozích letech za nárůst vděčí používání bezkontaktních platebních karet. Platba tímto způsobem je mnohem jednodušší a rychlejší než platba hotovostní a proto je platba kartou využívána častěji. Druhým faktorem, díky kterému narostlo používání karet, je to, že obchodníci již ve většině případů nepožadují od zákazníků poplatky, které musí odvádět za platbu kartou bankám, tak jak tomu bylo dříve. V dnešní době odvádí obchodník bance, která kartu vydala cca 1,5 % - 2,5 % z nákupu dle jeho obratu. Pokud však Rada EU potvrdí regulaci poplatků za platby kartou, nově by měl obchodník odvádět pouze 0,2 % za platbu kartou debetní, či 0,3 % za transakce kartou kreditní. [8]

Výběry klientů z bankomatu jsou v rozmezí let 2004 – 2014 jen mírně rostoucí. Klienti z bankomatu vybírají každý rok v průměru o 6 104 271 krát více než v roce předchozím. Počet výběrů z bankomatů je pouze mírně rostoucí kvůli zvětšující se oblibě placení kartou přímo u obchodníků.

4.2 Dotazníkové šetření

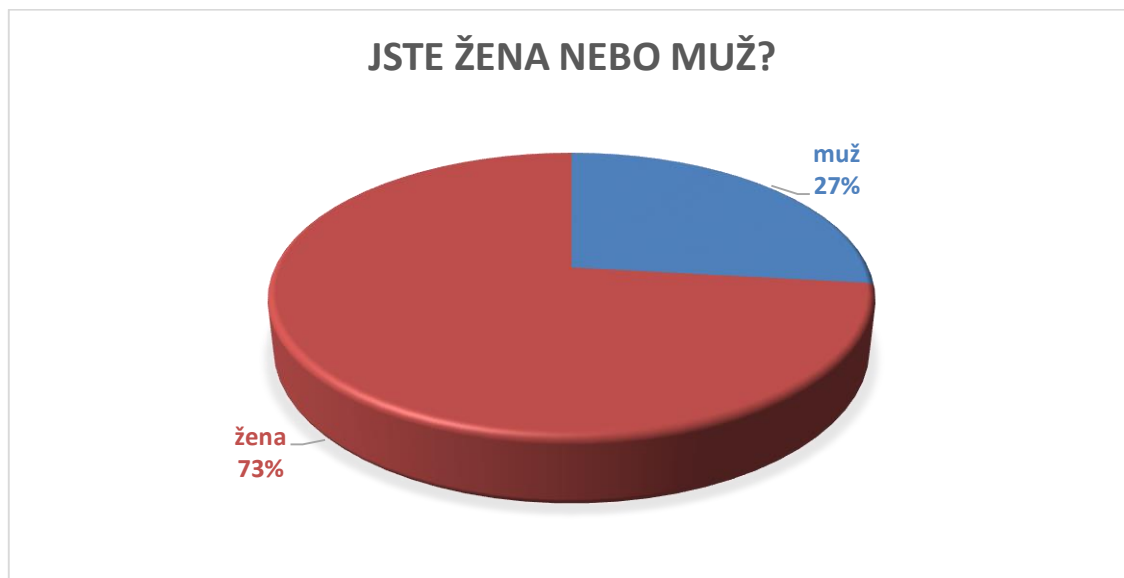
Druhá část práce byla vypracována pomocí dotazníkového šetření. Hlavním cílem bylo zjistit, jak jsou občané informováni o platebních kartách, zda znají rozdíl mezi debetní a kreditní kartou, jestli znají podmínky užívání kreditních karet a také, zda by byli pro větší osvětu v oblasti platebních karet. Dotazník byl umístěn na webovém serveru <http://www.surveio.com/>. Výzkum probíhal anonymně v období 14. 1. 2015 až 19. 3. 2015. Za tuto dobu byl dotazník vyplněn 224 respondenty. Respondenty byli pouze občané České Republiky v různých věkových kategoriích. Dotazník je přiložen v příloze č. 1.

Dotazník je rozdělen do čtyř hlavních částí. V první jsou především informace o účastníkovi dotazníkového šetření. Otázky zjišťují pohlaví, věk a vzdělání respondenta. Ve druhé části jsou otázky zaměřeny na znalost rozdílu mezi kreditní a debetní kartou, znalost informace která z karet umožňuje čerpání do mínusu a dotaz kterou z nich respondenti používají. Třetí část se zaměřuje na znalosti v oblasti kreditních karet a to hlavně bezúročnou dobu pro splacení úvěrů a sankce za nesplacení kreditního úvěru. V poslední části dotazníku je zjišťováno, zda by byli účastníci dotazníkového šetření pro větší informovanost o rozdílu mezi kreditní a debetní kartou.

Dotazník byl rozeslán na dostupné korespondenční adresy, jedná se tedy o vzorek respondentů, který byl vytvořen náhodně. Vzhledem k počtu i tomuto postupu se nejedná o vzorek reprezentativní.

Jak je v grafu č. 5 vidět, ze všech odpovědí získaných z dotazníkového šetření, bylo 164 respondentů ženského pohlaví, což je 73 %. Zbývajících 27 % byly odpovědi od 60 mužů.

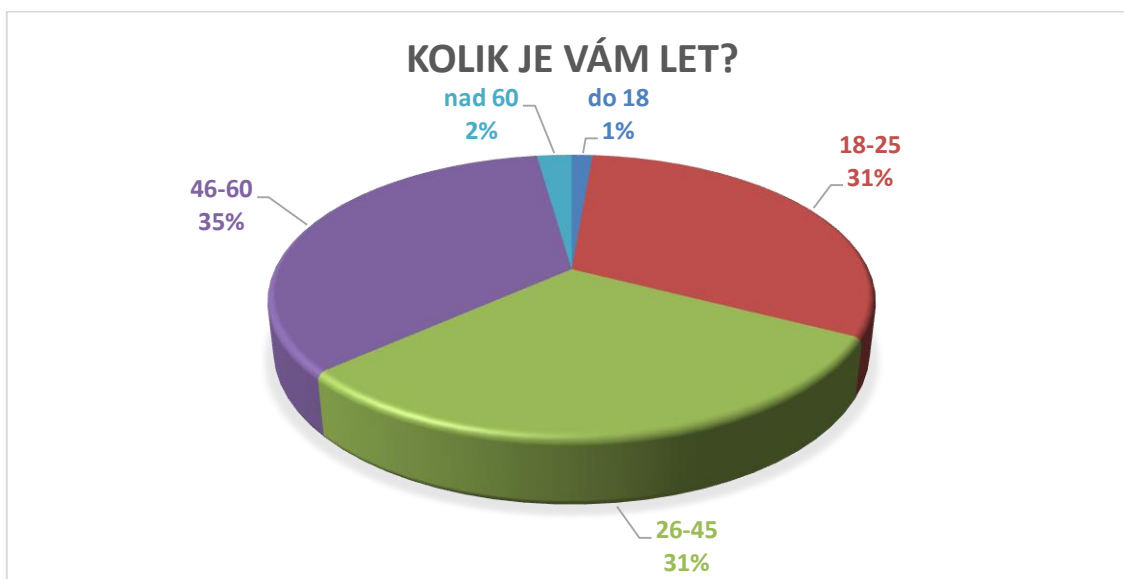
Graf 5: Otázka č. 1



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Dotazník byl určen bez rozdílu pro všechny věkové skupiny. Skupiny respondentů byly rozděleny do 5 věkových skupin podle jejich produktivity. Výsledky jsou uvedeny v grafu č. 6. V první skupině byly osoby ve věku do 18 let. Zde byly získány pouze tři odpovědi, což je 1 %. Druhá skupina ve věku 18 – 25 let byla druhá nejrozsáhlejší se 70 odpověďmi a 31 % k celkovému počtu respondentů. Třetí skupina byly osoby ve věku od 26 – 45 let. Zařadilo se do ní 69 respondentů s podílem 31 %. Čtvrtá skupina ve věku od 46 – 60 let, byla nejrozsáhlejší a zahrnuje 77 odpovědí s podílem 35 %. V poslední skupině nad 60 let odpovědělo 5 respondentů, což jsou 2 %.

Graf 6: Otázka č. 2



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Další rozdělení respondentů, uvedených v grafu č. 7, bylo dle nejvyššího dosaženého vzdělání. Nejvíce respondentů a to 127 tj. 57 % uvedlo, že má středoškolské vzdělání s maturitou. Druhou největší skupinou byli vysokoškoláci se 73 respondenty, tj. 32 %. Ostatní skupiny byly zastoupeny jen v malém počtu osob. Vyučených respondentů odpovědělo 15, tj. 7 %. Základní vzdělání mají 4 respondenti, tj. 2 %. Pět osob uvedlo, že má vyšší odborné vzdělání, což jsou 2 % k celkovému počtu respondentů.

Graf 7: Otázka č. 3



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Graf č. 8 se zabývá otázkou týkající se vlastnictví platebních karet. Platební kartu nevlastní 29 respondentů, což je 13 %. Vlastníků platebních karet bylo 195 a to je z celkového počtu 87 %.

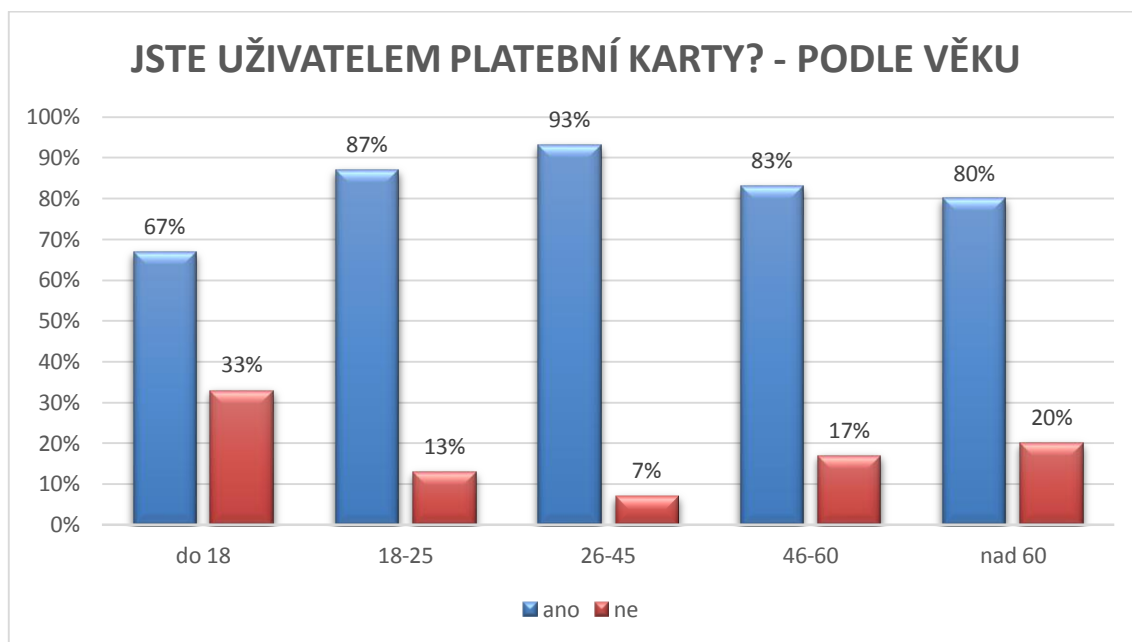
Graf 8: Otázka č. 4



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

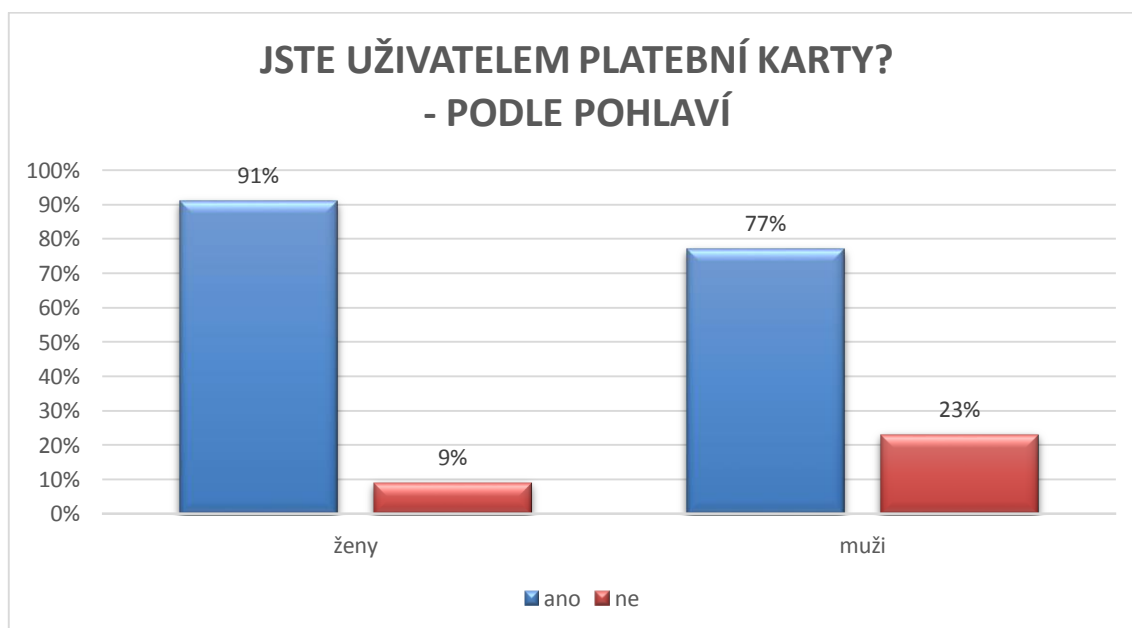
Otázka č. 4 byla následně rozebrána podle tří kritérií a to podle věku (graf č. 9), podle pohlaví (graf č. 10) a podle nejvyššího dosaženého vzdělání (graf č. 11). Největší procento využívání karty dle věku mají osoby od 26 do 45 let a to v 93 %, následují osoby ve věku 18 – 25 let v 87 %. Nejmenší procento využití mají osoby do 18 let a to 67 %. Dle pohlaví je to následovně: ženy vlastní kartu v 91 % a muži pouze 77 %. Podle nejvyššího dosaženého vzdělání vlastní kartu 90 % vysokoškoláků, 88 % osob se středoškolským vzděláním s maturitou a 80 % respondentů s vyšším odborným vzděláním. Nejmenší počet vlastníků karet a to pouhých 50 % je mezi respondenty se základním vzděláním.

Graf 9: Otázka č. 4 - podle věku



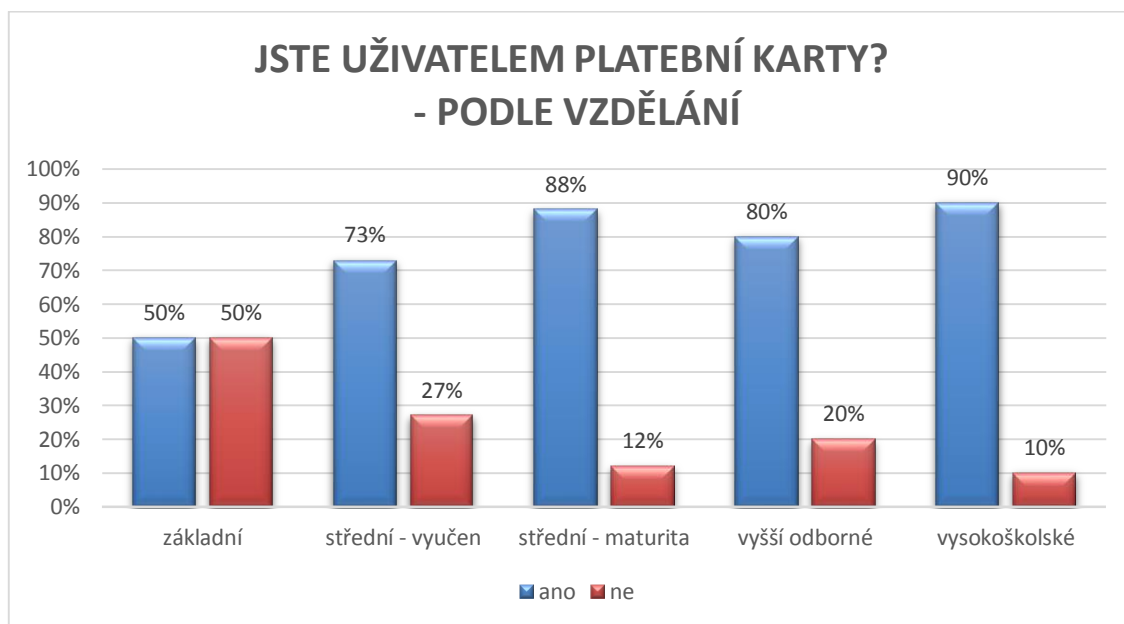
Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Graf 10: Otázka č. 4 - podle pohlaví



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Graf 11: Otázka č. 4 - podle vzdělání



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Jak je z grafu č. 12 vidět, respondenti uvedli, že 95 z nich, tedy 42 %, jsou uživatelé karty kreditní. 100 účastníků výzkumu, tedy 45 %, používá kartu debetní. Žádnou kartu nepoužívá 29 respondentů, což je 13 %.

Graf 12: Otázka č. 5



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Při dalším zkoumání výsledků z dotazníků vyplynulo, že většina z těch, kteří uvedli, že používají kartu kreditní, si myslí, že do mínusu mohou čerpat u karty debetní. Proto uvedli, že mají kartu kreditní, i když ji nevlastní. Ti co ví, že mohou ve skutečnosti jít do záporného zůstatku u karty kreditní a odpověděli, že kreditní kartu vlastní, bylo místo dříve uvedených 95 respondentů pouze 33. V grafu č. 13 lze tedy vidět skutečné rozdělení uživatelů platebních karet.

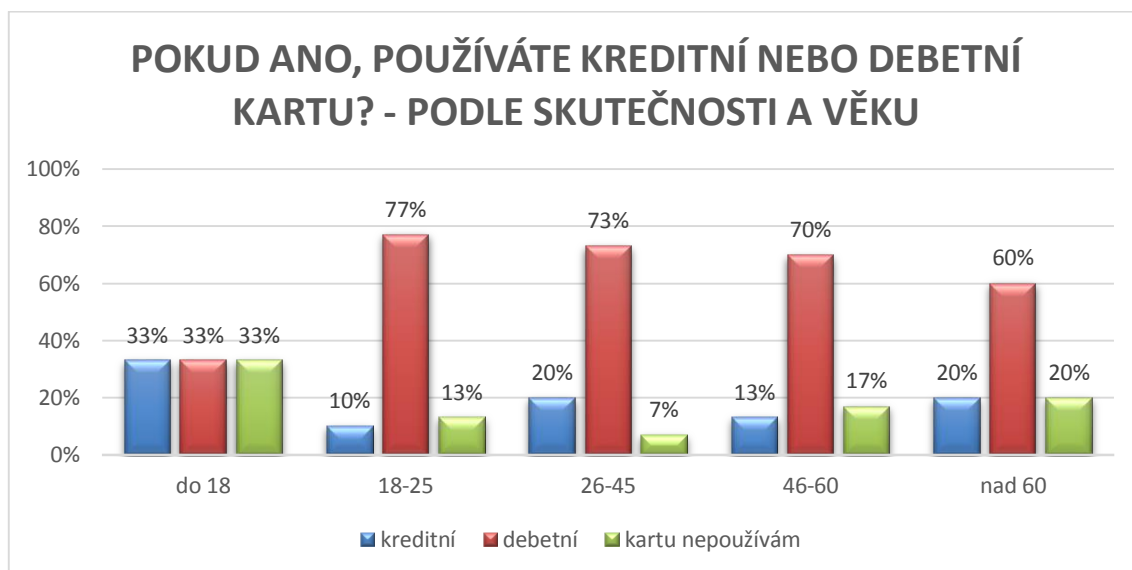
Graf 13: Otázka č. 5 - podle skutečnosti



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Otázky o tom, kdo kterou kartu používá, byly vyhodnocovány dle skutečných dat (viz výše). Z grafu č. 14 si lze všimnout, že ve věku do 18 let je počet karet přímo rozložen. 33 % respondentů vlastní kartu kreditní, 33 % kartu debetní a 33 % nemá kartu žádnou. Ve věku 18 – 25 let má kartu kreditní 10 % respondentů, debetní 77 % respondentů a kartu v této skupině nevlastní 13 % respondentů. Ve věku 26 – 45 let je počet vlastníků kreditní karty 20 %, debetní kartu vlastní 73 % a žádnou kartu nemá 7 % účastníků dotazníkového šetření. 13 % vlastníků kreditní karty se nachází ve skupině od 46 do 60 let. Debetní kartu v této vlastní 70 % respondentů. To, že nemají žádnou kartu, odpovědělo 17 % respondentů. V poslední skupině, ve věku nad 60 let, uvedlo 20 % osob, že vlastní kartu kreditní, 60 % že vlastní kartu debetní a 20 % že kartu nevlastní.

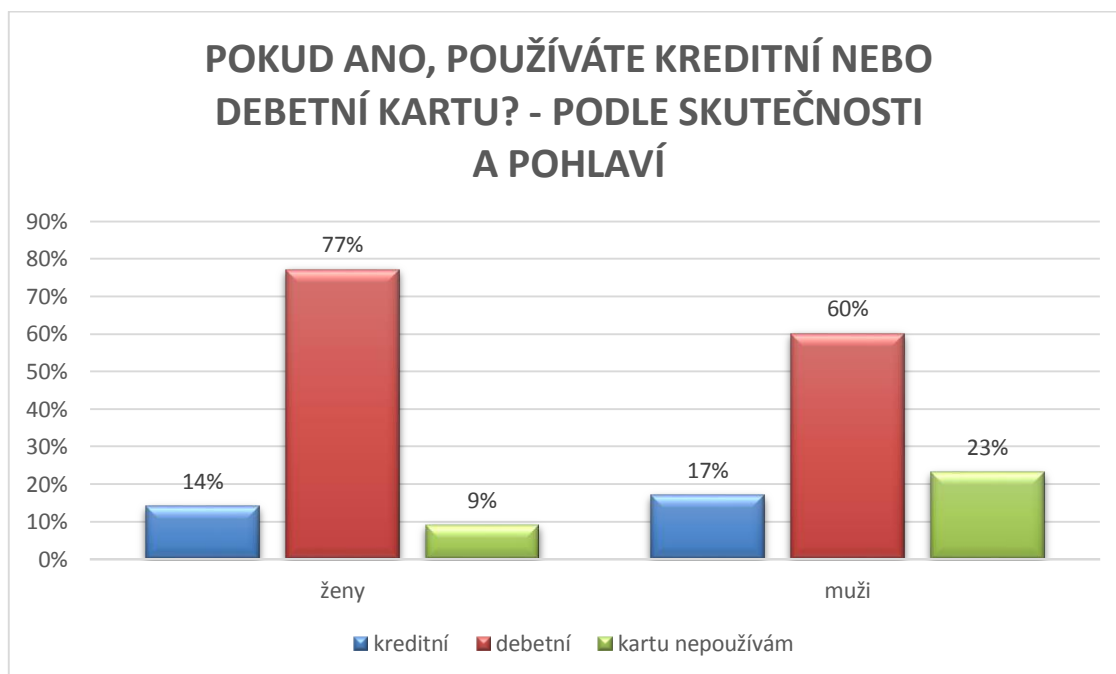
Graf 14: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a věku



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Jak lze v grafu č. 15 vidět, kreditní kartu vlastní více muži a to v 17 %. Ženy ji vlastní ve 14 %. Debetní kartu vlastní více ženy a to v 77 % a muži pak v 60 %. Kartu nepoužívá 9 % žen a 23 % mužů.

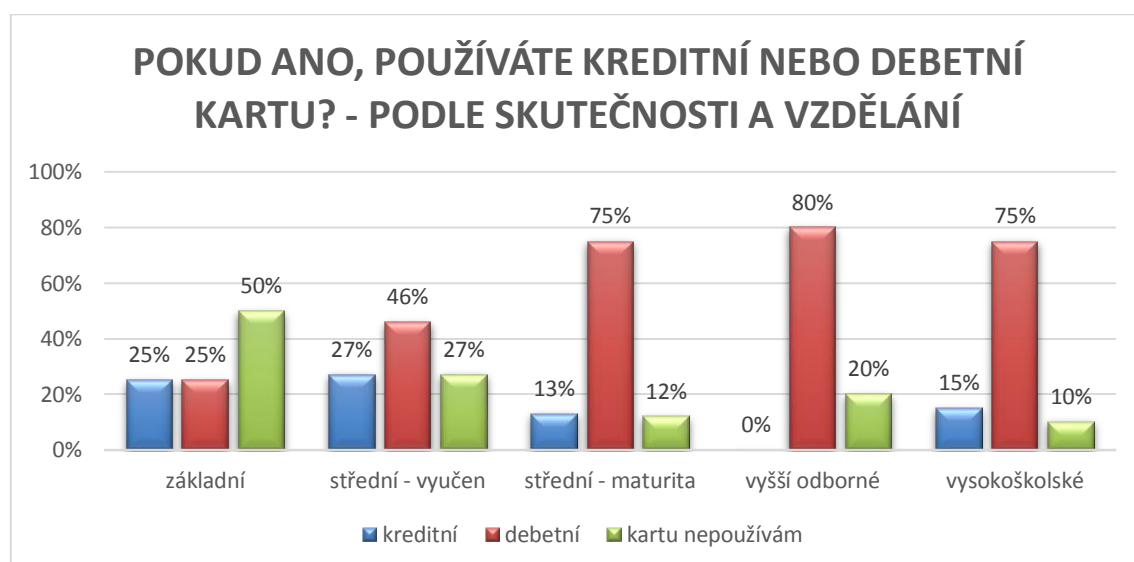
Graf 15: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a pohlaví



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Dle nejvyššího dosaženého vzdělání je nejvíce vlastníků kreditní karty mezi středoškoláky s vyučením a to 27 %. Na druhém místě s 25 % jsou osoby se základním vzděláním. Kreditní kartu využívá také 15 % vysokoškoláků a 13 % osob se středoškolským vzděláním s maturitou. Ani jedna osoba s vyšším odborným vzděláním nevlastní kreditní kartu, avšak 80 % z nich vlastní kartu debetní. 75 % respondentů s vysokoškolským vzděláním a také 75 % respondentů se středoškolským vzděláním vlastní kartu debetní. Osoby s vyučením vlastní debetní kartu ve 46 % a osoby se základním vzděláním v 25 %. Žádnou kartu nevlastní 50 % účastníků výzkumu se základním vzděláním, 27 % vyučených respondentů, 12 % osob s maturitou, 20 % osob s vyšším odborným vzděláním a 10 % vysokoškoláků.

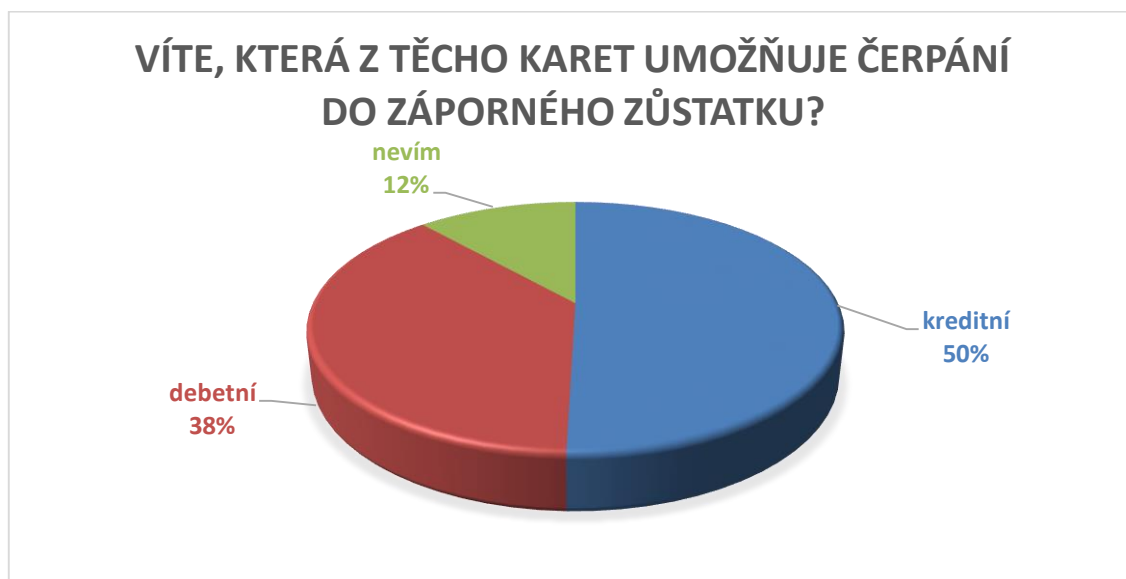
Graf 16: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a vzdělání



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Následující otázky se týkaly znalosti respondentů v oblasti platebních karet. V otázce, zda vědí, která z karet umožňuje čerpání do záporného zůstatku, odpověděla správně pouze polovina, což je 113 respondentů. 85, tj. 38 % odpovědělo špatně, že je to karta debetní a zbylých 26 účastníků, tedy 12 % z celku přiznalo, že neví, která z karet má možnost čerpání do záporného zůstatku. Výsledky si lze prohlédnout v grafu č. 17.

Graf 17: Otázka č. 6



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

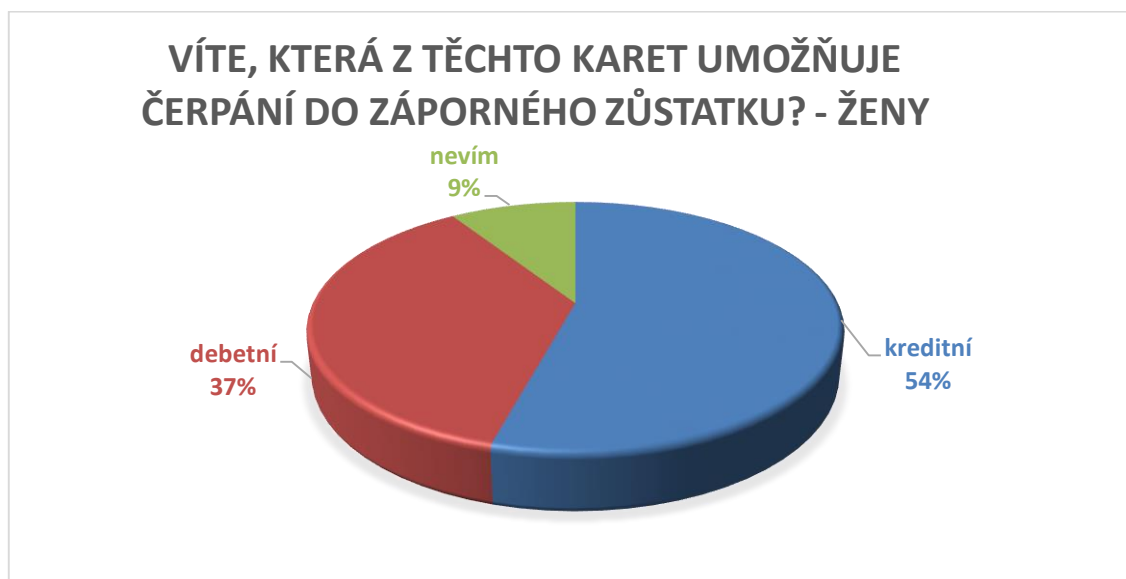
Otázka o znalosti rozdílu mezi kartou kreditní a debetní je dále rozebrána v grafech č. 18 a 19 - dle pohlaví respondentů. Ukázalo se, že ženy mají v otázce rozdělení platebních karet lepší vědomosti než muži. Ženy správně odpověděly v 54 %, muži pouze ve 40 %. Špatnou odpověď uvedly ženy v 37 % a muži ve 42 %. 9 % žen a 18 % mužů přiznalo, že odpověď neví.

Graf 18: Otázka č. 6 - muži



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

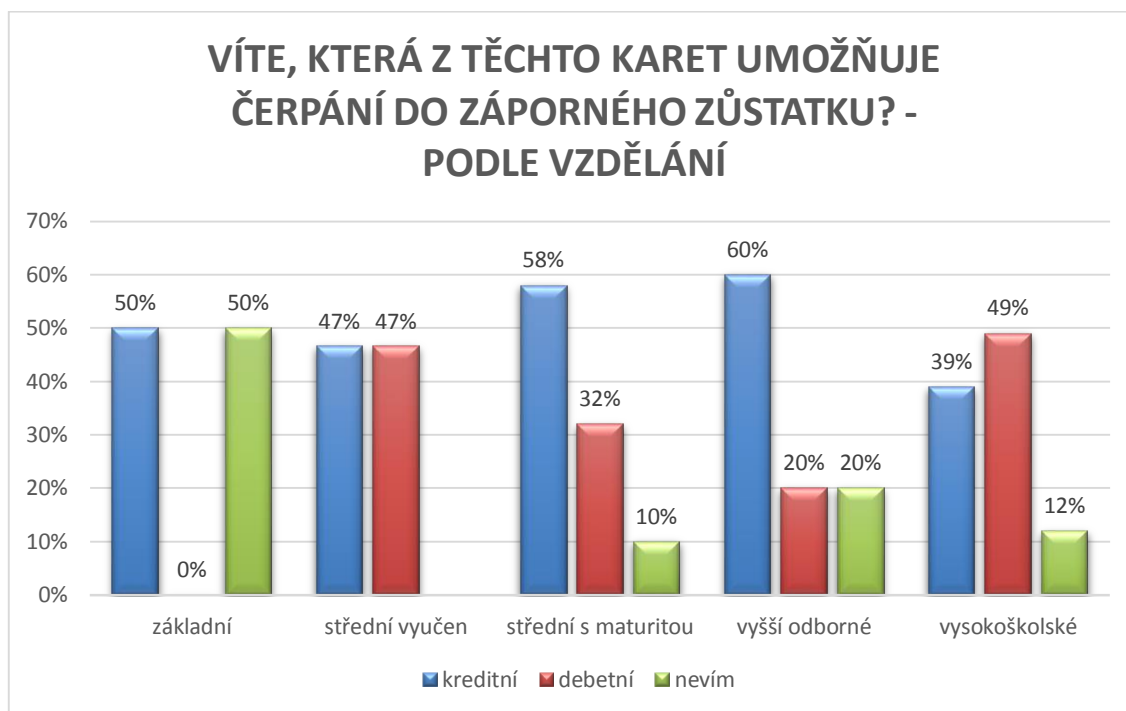
Graf 19: Otázka č. 6 - ženy



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Stejná otázka byla následně rozebrána i dle nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Jak je z grafu č. 13 vidět, vzdělání nehraje na znalostech vůbec žádnou roli. U osob se základním vzděláním nebyla špatná odpověď zaznamenána ani jednou, správnou odpověď, že se jedná o kartu kreditní, uvedlo 50 % respondentů a dalších 50 % uvedlo, že odpověď na otázku nezná. U osob středního vzdělání s vyučením odpovědělo správně, tedy karta kreditní 47 %, 47 % uvedlo, že je to karta debetní a 6 % přiznalo, že neví. Středoškoláci s maturitou odpověděli správně v 58 %, špatně ve 32 %, a odpověď neví, uvedli v 10 %. Respondenti s vyšším odborným vzděláním odpověděli, že do mínusu lze jít na kartě kreditní, tedy správně, v 60 %. 20 % odpovědělo špatně a 20 % že neví. Účastníci výzkumu s vysokoškolským vzděláním dopadli v porovnání s ostatními nejhůře, protože správná odpověď byla zaznamenána pouze v 39 %. Špatnou odpověď vybralo 49 % a to že neví, uvedlo 12 % respondentů této skupiny.

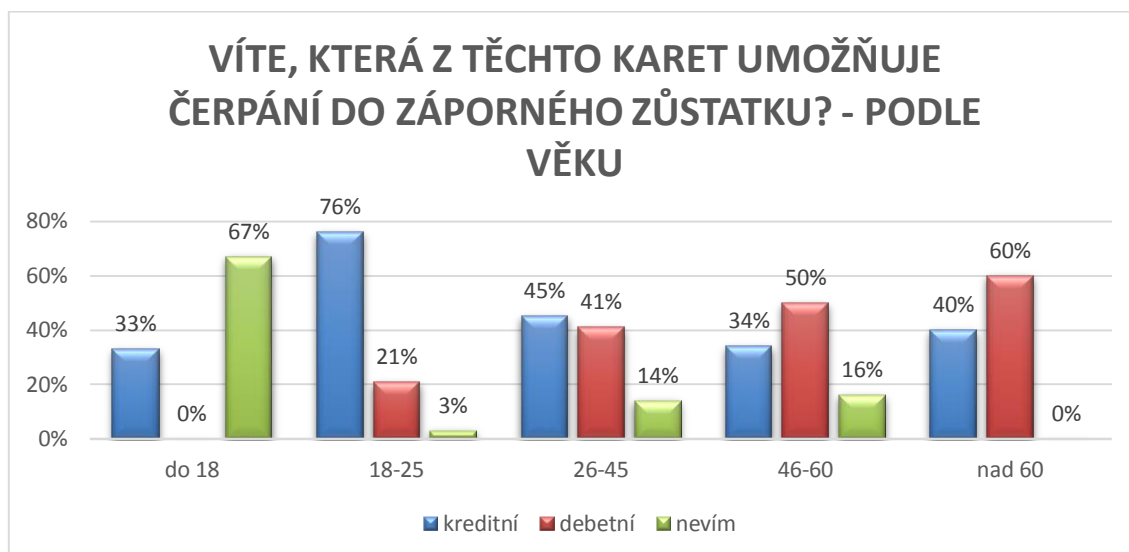
Graf 20: Otázka č. 6 - podle vzdělání



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Tato otázka byla rozebrána i dle věku respondentů (graf č. 21). Nejvíce správných odpovědí (76 %) uvedly osoby ve věku od 18 – 25 let. Osoby ve věku 26 – 45 let odpověděly správně ve 45 %. U ostatních věkových skupin však převažovaly špatné odpovědi a odpovědi - nevím. Nejhůře na tom byli účastníci výzkumu ve věku do 18 let, kteří v 67 % uvedli, že odpověď neví a respondenti nad 60 let se špatnou odpovědí v 60 %. Osoby ve věku 46 – 60 let správně uvedly kartu kreditní v 34 %, špatnou odpověď, že do záporného zůstatku je možné jít u karty debetní v 50 % a odpověď nevím uvedlo 16 %. Dle výsledků jsou na tom tedy nejlépe osoby ve věku od 18 do 25 let.

Graf 21: Otázka č. 6 - podle věku



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Všechny otázky, které jsou pouze pro vlastníky kreditních karet, byly vyhodnoceny z údajů, které jsou uvedeny výše. Jedná se o opravdové vlastníky kreditních karet, kterých je 33. V grafu č. 22 lze vidět, že čerpání do záporného zůstatku využívá 11 z nich, což je 33 %. Zbýlých 22 respondentů, tedy 67 %, tuto možnost nevyužívá.

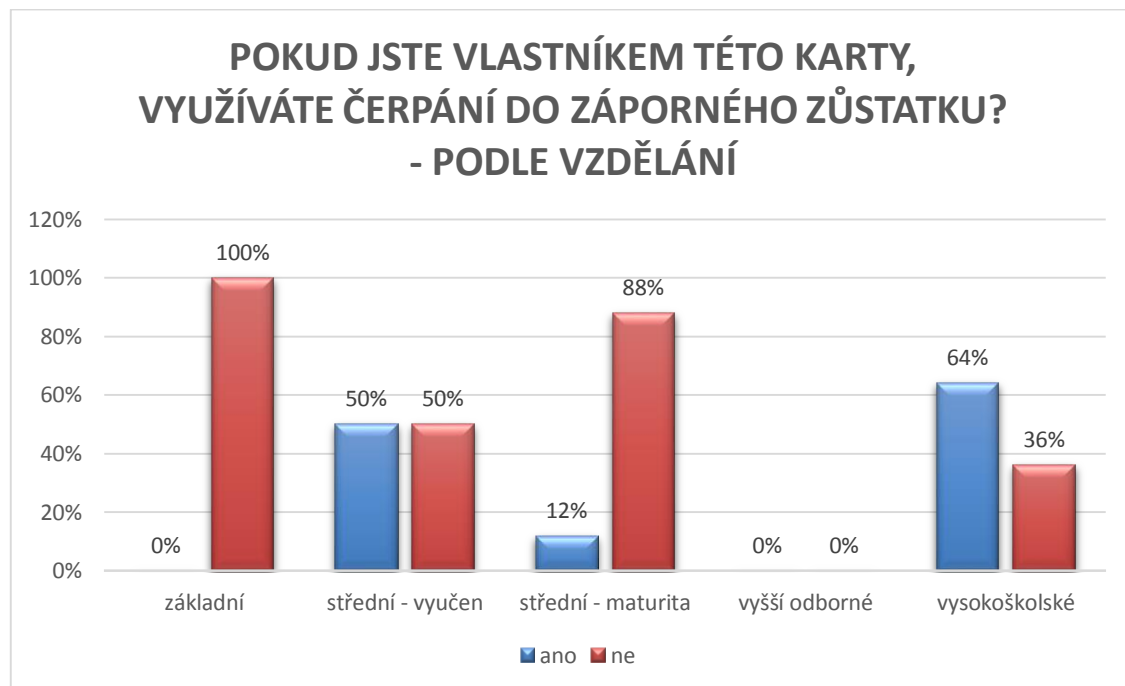
Graf 22: Otázka č. 7



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Čerpání do záporného zůstatku využívá podle nejvyššího dosaženého vzdělání nejvíce vysokoškoláků a to 64 % (7 osob). Čerpání do záporného zůstatku využívá také 50 % vyučených středoškoláků (2 osoby) a 12 % středoškoláků s maturitou (2 osoby). Tuto možnost však nevyužívá 100 % osob se základním vzděláním (1 vlastník kreditní karty) 50 % osob s vyučením (2 vlastníci), 88 % respondentů s maturitou (15 osob) a 36 % vysokoškoláků (4 osoby). Toto rozložení lze vidět v grafu č. 23.

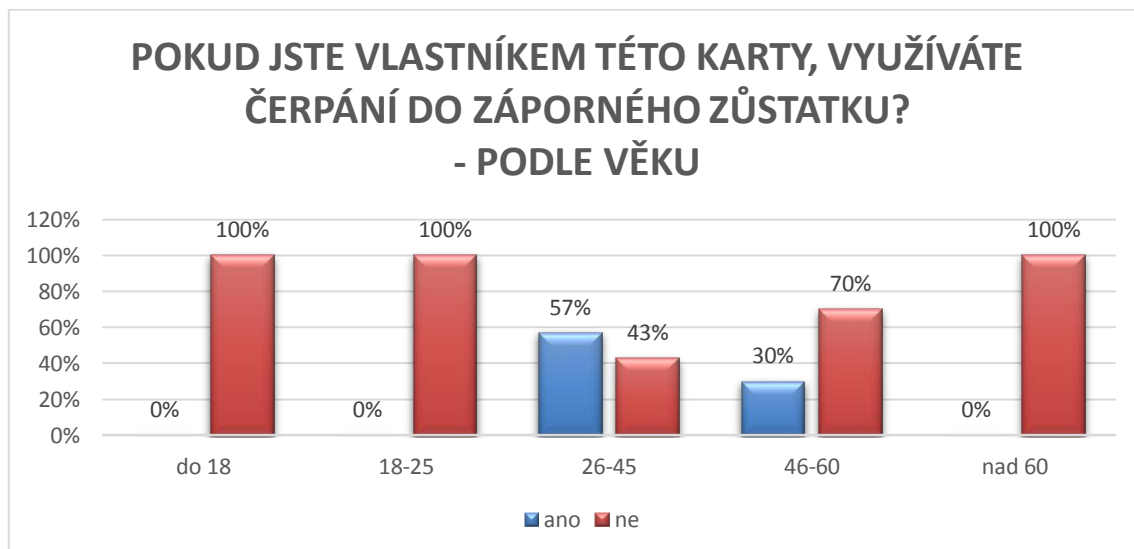
Graf 23: Otázka č. 7 - podle vzdělání



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

V grafu č. 24 si lze všimnout, že čerpání do záporného zůstatku využívají pouze osoby ve věku 26 – 45 let a to v 57 % a osoby ve věku 46 – 60 let v 30 %. Ostatní účastníci dotazníkového šetření tuto možnost nevyužívají.

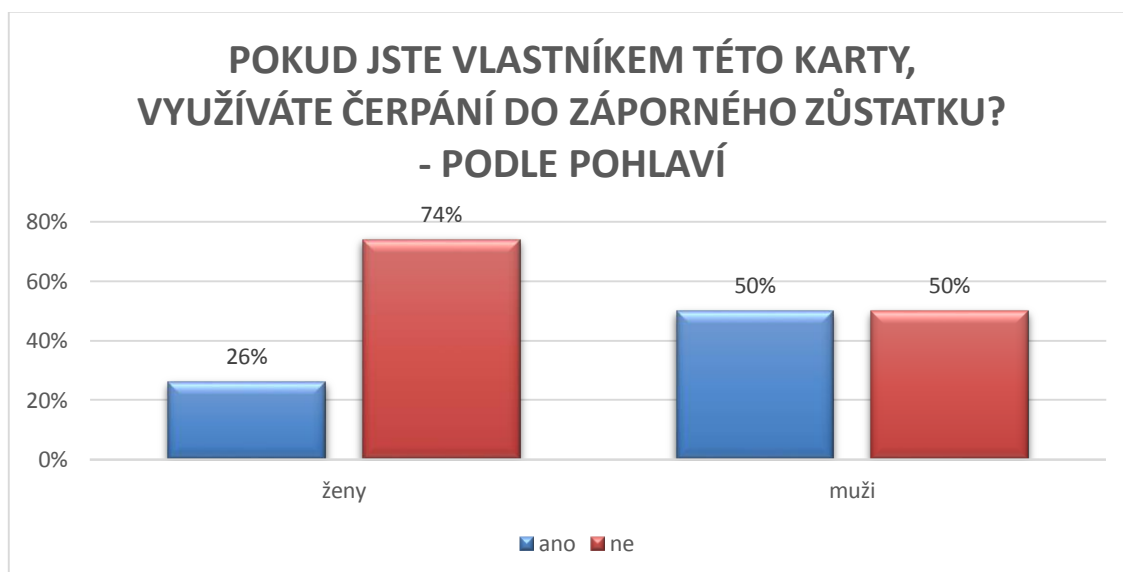
Graf 24: Otázka č. 7 - podle věku



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Dle grafu č. 25 využívá čerpání do záporného zůstatku 6 žen, což je 26 % a 5 mužů, což je 50 % dotazovaných. Tuto možnost nevyužívá 17 žen, tedy 74 % a 5 mužů, tedy zbývajících 50 %.

Graf 25: Otázka č. 7 - podle pohlaví



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Otázka určená především pro uživatele kreditních karet byla vyhodnocena jak u skutečných uživatelů kreditních karet, tak u všech respondentů. Správná odpověď na otázku, jaká je bezúročná doba pro splacení úvěru z platební karty, je do 55 dnů. Jak si lze v grafech č. 26 a 27 všimnout, ze všech respondentů jich správně odpovědělo 65, což je 29 %. Nejvíce, 128 respondentů odpovědělo, že na tuto otázku odpověď neví. 21 respondentů si myslelo, že úvěr musí splatit okamžitě, 9 respondentů, že mají na splacení úvěru do 100 dnů a jeden nad 100 dnů. U uživatelů kreditní karty byla správná odpověď uvedena v 9 případech, 3 si mysleli, že musí úvěr splatit okamžitě a 3 že do 100 dnů. 18 uživatelů kreditních karet přiznalo, že neví, jaká je bezúročná doba pro splacení úvěru.

Graf 26: Otázka č. 8



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

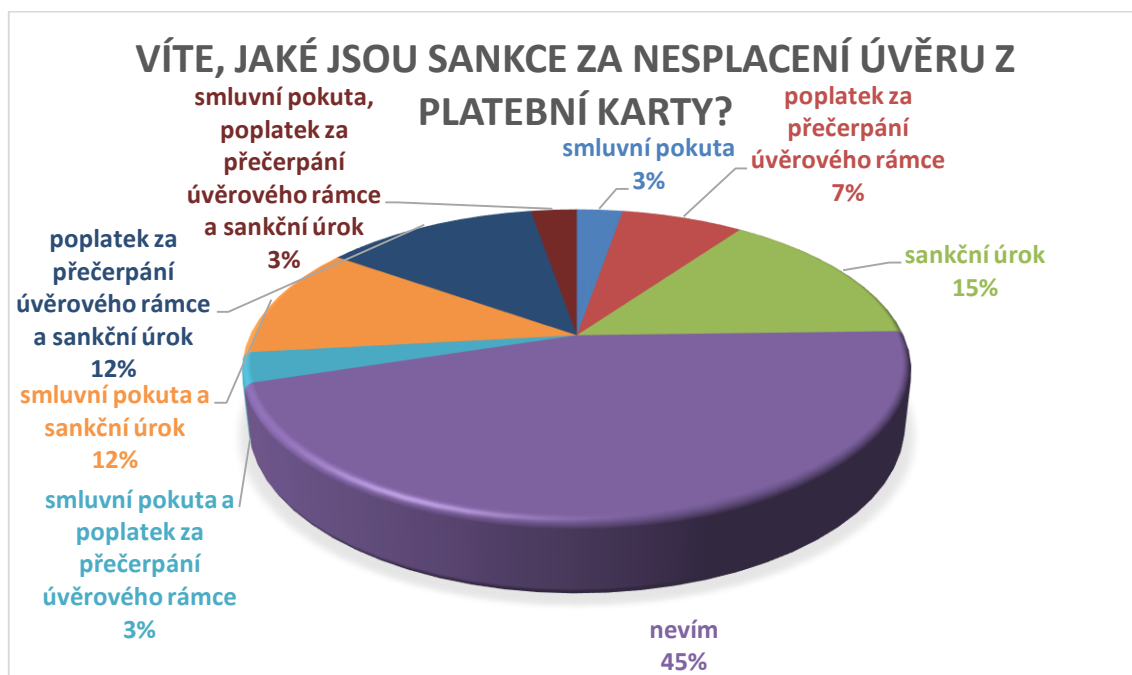
Graf 27: Otázka č. 8 - vlastníci kreditních karet



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

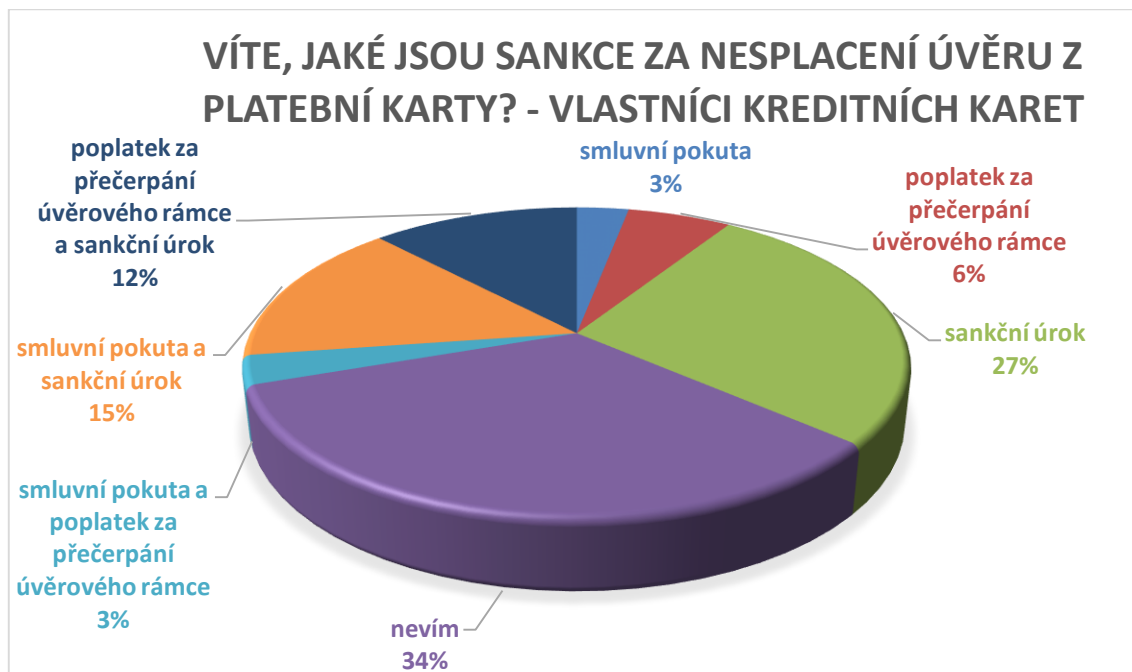
Další otázkou zaměřenou znovu především na vlastníky kreditních karet bylo, zda vědí, jaké je mohou potkat sankce v případě, že včas nesplatí úvěr ze své kreditní karty. Otázka je rozebrána na dvě části, jak pro všechny účastníky dotazníkového šetření (viz graf č. 28), tak pouze pro vlastníky (graf č. 29). Respondenti mohli vybírat ze tří odpovědí, kde správné byly všechny tři. Sankce za nesplacení jsou smluvní pokuta, poplatek za přečerpání úvěrového rámce a sankční úrok. Správně odpovědělo pouze 6 respondentů a ani jeden z nich nebyl vlastníkem kreditní karty. Ze všech dotazovaných přiznalo 45 %, že odpověď neví. Z vlastníků karet odpovědělo, že neví, 34 %. Mezi nejčastějšími špatnými se objevovala odpověď, že sankcemi za nesplacení je poplatek za přečerpání úvěrového rámce a sankční úrok (ve 12 %) a smluvní pokuta a sankční úrok (ve 12 %). U vlastníků kreditních karet byl nejčastější odpovědí sankční úrok (v 27 %) nebo taktéž smluvní pokuta a sankční úrok (v 15 %).

Graf 28: Otázka č. 9



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Graf 29: Otázka č. 9 - vlastníci kreditních karet



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Poslední otázka dotazníku se zabývala názorem respondentů na to, zda více propagovat rozdíl mezi debetní a kreditní kartou. Z grafu č. 30 lze vysledovat, že 164 respondentů (73 %) by bylo pro větší vysvětlování rozdílu, 6 respondentů (3 %) bylo proti. Zbývajících 54 účastníků (24 %) má neutrální názor. Stejná otázka byla rozebrána i pouze u těch, kteří sami rozdíl mezi kartami neznají (viz graf č. 31). 74 (67 %) z nich by bylo pro vysvětlování rozdílu, 3 lidé (3 %) jsou proti a 34 (30 %) mají neutrální názor.

Graf 30: Otázka č. 10



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

Graf 31: Otázka č. 10 - ti co neznají rozdíl



Zdroj: [Vlastní dotazníkové šetření]

4.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Dotazníkovým šetřením bylo získáno velké množství zajímavých a užitečných informací. Šetření se zúčastnilo celkem 224 respondentů z toho 164 žen a 60 mužů. Věkově byly zastoupeny všechny kategorie. Nejvíce odpovídali lidé ve věku 46-60 let, nejméně ti do 18 let. Na otázky nejvíce odpovídaly osoby se středoškolským vzděláním s maturitou, nejméně respondenti se základním vzděláním a vyšším odborným vzděláním. Na otázku, zda jsou respondenti vlastníky platebních karet, odpovědělo 195 ano, 29 že ne. Dle věku byly odpovědi následující: do 18 let vlastní platební kartu 67 % respondentů a nevlastní 33 %, ve věku 18 – 25 let vlastní kartu 87 % a nevlastní 13 % účastníků dotazníkového šetření. Nejvíce platebních karet vlastní osoby ve věku 26 – 45 let a to 93 %. Kartu nevlastní 7 % respondentů v tomto věku. Osoby ve věku 46 – 60 let jsou vlastníky karet v 83 %, nevlastní ji v 17 %. Nad 60 let vlastní kartu 80 % respondentů, 20 % kartu nemá. Dle pohlaví vlastní platební kartu 91 % žen a 77 % mužů. Nevlastní ji 9 % žen a 23 % mužů. V oblasti vzdělání vlastní platební kartu nejvíce vysokoškoláků a to 90 %. Následují osoby se středním vzděláním s maturitou v 88 %, v 80 % respondenti s vyšším odborným vzděláním, 73 % vyučených a 50 % osob se základním vzděláním. Podle odpovědí všech respondentů kreditní kartu vlastní 95 z nich, 100 dotazovaných má kartu debetní a 29 účastníků šetření žádnou kartu. Z následujících údajů však bylo zjištěno, že opravdu kreditní kartu vlastní pouze 33 lidí. Jsou to ti, kteří kartu vlastní a zároveň vědí, že s ní mohou čerpat do záporného zůstatku. Ostatních 162 účastníků se zařazuje mezi vlastníky karty debetní. Z tohoto zjištění byly dále vyhodnocovány i další výsledky. Nejvíce vlastníků debetních karet a to 54, je zastoupeno ve dvou věkových skupinách. Jsou to osoby od 18 do 25 let a osoby od 46 do 60 let. Osoby ve věku 26 – 45 let vlastní debetní kartu v 50 případech. Nad 60 let jsou 3 vlastníci debetní karty a do 18 let je to pouze 1 vlastník. Počet vlastníků kreditní karty je následující. Nejvíce je jich mezi uživateli ve věku 26 – 45 let a to 14 osob. 10 vlastníků kreditní karty je ve věku 46 – 60 let a 7 vlastníků ve věku 18 – 25 let. Po jednom vlastníkovi mají skupiny osob do 18 let a nad 60 let. Kreditní kartu využívá 23 žen a 10 mužů. Debetní 126 žen a 36 mužů. Nejvíce vlastníků debetní karty a to 95 je u středoškoláků s maturitou, 55 u vysokoškoláků. Pouze 1 osoba se základním vzděláním vlastní debetní kartu. Se středním vzděláním s vyučením ji vlastní 7 osob a s vyšším odborným vzděláním 4 osoby. Kreditní kartu nejvíce využívají osoby se středním vzděláním s maturitou a to v 17 případech. Dále ji využívá

11 vysokoškoláků, 4 osoby s vyučením a 1 osoba se základním vzděláním. Překvapením byly odpovědi na otázku, zda respondent ví, která karta umožňuje čerpání do mínusu. Pouhá polovina respondentů odpověděla správně, že kreditní. Zbývající odpovědi byly, že debetní nebo že správnou odpověď neví. Stejná otázka byla rozebrána i z pohledu pohlaví, vzdělání a věku. Lépe dopadly ženy, které správně odpověděly v 54 %, muži pouze ve 40 %. Dle vzdělání nejlépe odpovídali ti s vyšším odborným vzděláním. Správná odpověď byla zaznamenána v 60 %, dále pak se středoškolským s maturitou v 58 %. Paradoxně nejhůře na tom byli vysokoškoláci, kteří správnou odpověď uvedli pouze ve 39 %. Z věkových skupin nejlépe odpovídaly osoby ve skupině 18 – 25 let. Správnou odpověď uvedly v 76 %. U ostatních skupin už byl veliký rozdíl, správná odpověď byla uváděna v méně než 45 % odpovědí. Nejhůře dopadly osoby do 18 let, které odpověď neznaly v 67 % a osoby nad 60 let, které odpověděly špatně v 60 %. Z 33 uživatelů kreditních karet využívá možnost úvěru z kreditní karty pouze 11 z nich. Podle vzdělání jsou to 2 vyučené osoby, 2 osoby s maturitou a 7 vysokoškoláků. Věkově je to 8 osob ve skupině 26 – 45 let a 3 osoby ve věku 46 – 60 let. Z celkových jedenácti osob, které využívají možnost úvěru, je 6 žen a 5 mužů. V otázce určené především pro uživatele kreditních karet a to zda ví, jaká je bezúročná doba pro splacení úvěru z platební karty, byla správná odpověď do 55 dnů. Ze všech respondentů správně odpovědělo 65, z toho pouze 9 z nich byli vlastníci kreditní karty. Druhá otázka zaměřená na uživatele kreditních karet monitorovala povědomí o tom, jaké jsou sankce za nesplacení úvěru z kreditní karty. Byly na výběr 3 možnosti – smluvní pokuta, poplatek za přečerpání úvěrového rámce a sankční úrok. Správně, tedy všechny tři varianty vybralo pouhých 6 účastníků výzkumu. Ani jeden z nich však nebyl vlastníkem kreditní karty. Poslední otázka dotazníku se týkala názoru respondentů na větší vysvětlování rozdílů mezi kreditní a debetní kartou. Pro vysvětlování bylo 164 respondentů, proti 6 a 54 zastávalo neutrální postavení. Stejná otázka byla také rozebrána pouze u těch, kteří sami nevědí, jaký je mezi kartami rozdíl. Pro vysvětlování je 74 účastníků, proti 3 a 34 zastávalo neutrální postavení.

4.4 Data o využívání, zabezpečení a užití platebních karet v internetových obchodech

Třetí část praktické části bakalářské práce je zaměřena na české e-shopy. Zabývá se informacemi o procentech využívání platebních karet v e-shopech, přibližnými náklady na používání možnosti placení kartou a také jakým způsobem mají e-shopy platební bránu zajištěnou.

Pomocí zasláného e-mailu byly osloveny desítky internetových obchodů. Některé neodpověděly vůbec, jiné napsaly, že tyto údaje bohužel nemohou zveřejnit, jelikož jsou to interní údaje. Pouhých šest e-shopů poskytlo alespoň některé informace. Z internetu bylo zjištěno, že většině e-shopů, které mají v platebních podmínkách možnost platby kartou, zajišťuje vše společnost PayU nebo GoPay.

PayU Czech Republic, s. r. o. je nejrychleji rostoucí systém pro platby na internetu v ČR. Byla založena v roce 2011 technologickou společností Naspers, která působí na online trhu i v dalších zemích po celém světě. Díky velkému mezinárodnímu zázemí nabízí komplexní služby v online platbách, nové technologie a nejvyšší bezpečnost. Spolupracuje s bankami, které působí v České republice. Každý e-shop, který využívá služby PayU, musí nejprve svůj obchod registrovat, poté propojit s platební bránou PayU. Při nakupování je zákazník přesměrován přímo na platební bránu a může si vybrat z několika možností platby. Například přímou platbu prostřednictvím bank, platbu kartami, klasický bankovní převod či platbu pomocí elektronické peněženky. [20]

GoPay s. r. o. je podobně jako PayU platební brána, která pomáhá obchodníkům zabezpečovat online platby. Založena je od roku 2008 a v srpnu 2009 jako první v České republice startuje GoPay platební bránu s platebními metodami třetích stran. Obchodníkovi stačí platební bránu implementovat do svého e-shopu a zákazníci pak přes ni mohou platit. Mají na výběr platební kartu, okamžitý online bankovní převod, klasický bankovní převod, mobilní platbu nebo platbu elektronickou peněženku. [13]

První z e-shopů, který odpověděl na e-mail bylo Aukro.cz které je provozováno společností Allegro Group CZ, s. r. o. Tento webový portál není klasickým e-shopem. Aukro je již od roku 2003 určeno pro aukce a prodej mezi registrovanými uživateli, kterých je již přes 2,5 milionů. Prodejců jsou zde tisíce a každý má na výběr z několika

možností, jakým způsobem platby přijímat. Aby však bylo možné prodejci zaplatit kartou, je třeba, aby měl aktivovaný příjem plateb přes platební systém PayU. Pomocí tohoto systému je placeno přibližně 34 % platební kartou.

Bezpečnost při placení kartou na Aukru je zajištěna hned několika způsoby. Bezpečnost během každé transakce zajišťuje certifikát Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), který je stanovený platební organizací Visa. Další metodou je autorizace transakce čili 3D Secure (3DS)¹. [7]

Další obchod, který poskytl své informace o platebních kartách na e-shopu je společnost Internet Shop s. r. o. – Parfums.cz. Tento obchod se zabývá prodejem originálních kosmetických výrobků. Platbu kartou využívají cca 4 % klientely a hodnota nákupu při tomto způsobu úhrady činí cca 1 200,- Kč. Náklady, které za zákazníka hradí společnost a nezapočítávají se do ceny výrobku, se pohybují od 1,5 – 2,5 % dle druhu platební karty.

Platební bránu zabezpečuje vždy přímo banka klienta dle platební karty a zákazník je na tuto stránku přesměrován. Vše je zabezpečeno protokolem 3D Secure. Pracovníci nemají přístup k údajům o kartě a vše je pouze v rukou banky. [19]

Společnost NetComp. spol. s r. o. provozuje e-shop Hurá mobil. Prodávají především mobilní telefony, příslušenství k nim a také tablety, čtečky knih nebo GPS. Nákupy v tomto obchodě platí platební kartou asi 8 % uživatelů. Zákazníkovi je za platbu kartou naúčtován poplatek ve výši 2 % z ceny objednávky.

Platební brána je zajištěna Českou spořitelnou, takže samotná platba probíhá mimo e-shop. [14]

Společnost, která také poskytla informace je Makeup Revolution, Wellpack, s. r. o. Tento e-shop prodává a dováží londýnskou značku dekorativní kosmetiky. Procento využívání platby kartou kolísá mezi 15 až 20 %.

Makeup Revolution využívá pro platební bránu služby GoPay, která všechny platby zabezpečuje. [16]

¹ Více viz kapitola 2.3.5

Předposledním e-shopem, který odpověděl je společnost Boty dětem.cz paní Ing. Zuzany Vorbisové. Obchod se zabývá prodeje dětské obuvi. Platby kartou zde však nejsou využívány vůbec.

Platební brána je zde zabezpečena pomocí systému společnosti PayU. [9]

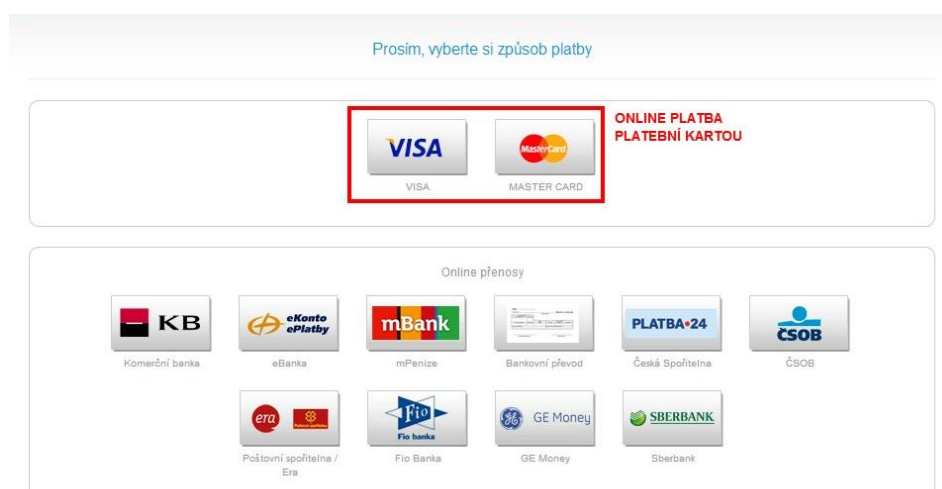
Poslední odpověděla společnost Euromedia Group, k. s., která patří mezi nejsilnější a největší firmy podnikající na knižním trhu v České Republice již od roku 1992. Zákazníci mají dvě možnosti, jak platit kartou. První z nich, která je využívána v 6 %, je platba pomocí platební brány dané banky. Druhá z možností je platba kartou přes PayU. Tato možnost je využívána pouze ve 2 % plateb.

Všechny platby jsou zabezpečeny pomocí standardu 3D Secure. [12]

Jak je ze získaných informací vidět, platební karty na e-shopech sice využívány jsou, ale procento jejich využití není tak velké. Je však možné, že větší internetové obchody, které informace odmítly poskytnout, mají procento nákupu platební kartou větší. Náklady na platbu kartou jsou všude přibližně stejné, jen je rozdíl, zda je e-shop uhradí sám, nebo připočítá k nákupu zákazníkovi. Platební brány jsou zajištěny především pomocí systému PayU, GoPay nebo pomocí platebních bran českých bankovních institucí.

Při platbě v internetovém obchodě je nejprve třeba vybrat, zda bude platba uskutečněna kartou či jinou metodou, viz obrázek č. 7.

Obrázek 7: Výběr způsobu platby



Zdroj: [18]

Vzhled platební brány je dle jejího poskytovatele, viz obrázky 8, 9, 10 a 11. U všech ukázaných platebních bran je zobrazeno několik údajů. Především je zde částka, kterou je třeba za objednávku zaplatit. Dále jsou zobrazeny typy karet, které platební brána přijímá. U některých je uvedeno i číslo objednávky či obchodník, kterému bude platba zaslána. Při platbě je třeba povinně zadat 3 údaje z platební karty. Tím prvním je číslo platební karty, které nalezneme na přední straně karty. Druhý údaj je doba, do kdy je platební karta platná. Tento údaj nalezneme taktéž na přední straně karty. Posledním povinným údajem je ověřovací CVC2 nebo CVV2 kód. Toto trojmístné číslo se nachází na zadní straně karty vedle podpisového proužku. U platební brány České spořitelny je možnost údaje o platební kartě uložit, kartu si pojmenovat a zjednodušit si tak další placení na internetu. Po zadání těchto údajů je třeba kliknout na tlačítko zaplatit či potvrdit. V případě, že je platební karta zabezpečena metodou 3D Secure, je zákazník přesměrován na bránu 3D Secure (obrázek č. 12). Následně je mu na mobilní telefon odeslána bezpečnostní SMS s kódem, který do aplikace zadá. Po jeho odsouhlasení je platba bránou potvrzena a odeslána.

Obrázek 8: Platební brána PayU

The screenshot displays the PayU payment gateway interface, organized into three main sections:

- Shnutí vaší objednávky (Order Summary):**
 - Obchodník:** MARIMEX CZ, s.r.o., Libuska 221/264a, 142 00 Praha-Libus (CZ), www.marimex.cz
 - Číslo objednávky:** 426891416
 - Celkem:** **34 990,00 CZK**
- Bezpečná platba kartou (Secure Card Payment):**
 - Supported cards: MasterCard, Maestro, VISA, VISA ELECTRON, Diners Club International.
 - Question: "Umožňuje vaše karta platby na internetu?"
 - Fields: "Číslo vaší karty:" (empty), "Platnost karty do:" (01 / 14), "Ověřovací kód:" (empty).
 - Link: "také CVC2 / CVV2 Kde ho najdete?"
 - Button: "Zaplatit 34 990,00 CZK"
- Platba mobilem (Mobile Payment):**
 - Text: "Zaplatit bezpečně můžete nově také pomocí MasterCard® Mobile"

Logos for MasterCard SecureCode and Verified by VISA are visible at the bottom left.

Zdroj: [18]

Obrázek 9: Platební brána GoPay

1. GoPay účet 2. Dobití GoPay účtu 3. Platba obchodníkov

Online platba prostřednictvím platební karty a GoPay účtu. [→ více informací](#)

ID objednávky: 16839
Popis objednávky: product1
Částka k úhradě: 1,00 Kč

Typ platební karty:

Číslo platební karty: ? 1.

Platnost karty: 01 - 14 ? 2.

CVV2/CVC2: ? 3.

4.

Kliknutím potvrzujete, že jste se seznámil a souhlasíte se smluvními podmínkami, pravidly ochrany soukromí a AML, pravidly platebního systému GoPay.

[Informace o platební bráně](#)

Zadejte číslo platební karty, datum konce platnosti platební karty a CVV2/CVC2 kód.

Klikněte na tlačítko Potvrdit. Pokud je Vaše platební karta zabezpečena ochranou 3D Secure, budete přesměrováni na bránu s 3D Secure ověřením.

Zdroj: [21]

Obrázek 10: Platební brána České spořitelny

ČESKÁ SPOŘITELNA On-line platební formulář

← ZRUŠENÍ PLATBY A BEZPEČNÝ NÁVRAT NA: CESKA SPORITELNA MERCHANT

Objednávka: Částka: 1.00 CZK

Objednávka

Číslo karty* ?

Expirace* / ?

CVC2/CVV2* ?

Uložit kartu pro další platby?

Název karty ?


* Povinný údaj

[ZOBRAZIT NÁPOVĚDU](#)

Zaplatit bezpečně můžete nově také pomocí MasterCard® Mobile


Zdroj: [11]


Obrázek 11: Platební brána Tatra banka

: nejlepší idů za nami 

Prostřednictvím této stránky platíte přes virtuální POS terminál **Tatra banky**. Můžete zaplatit kartami **VISA**, **VISA ELECTRON** nebo **MASTERCARD** nebo **MAESTRO**. Platební karta musí mít nastaveno povolení pro internetové platby. Použití můžete uvedené karty vydané jakoukoliv bankovní institucí.


Tatra banka se stará o Vaši bezpečnost. Žádné údaje, které zadáváte, nejsou přístupné obchodníkovi a jsou chráněny SSL protokolem. **OVĚŘTE SI BEZPEČNOST PŘIPOJENÍ!**




Název obchodníka:	O2 Czech Republic a.s.		
Číslo transakce:	2607036		
Suma:	CZK 200.00		
Číslo Vaší karty (bez mezer):	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
CV:	<input style="width: 50%;" type="text"/>		
Platnost karty:	<input type="text" value="01"/> ▼	<input type="text" value="2015"/> ▼	

ZAPLATIT

Použití 3-D Secure technologie umožňuje ověření držitele platební karty před odesláním platby k autorizaci vydavatelské bance. V případě, že je Vaše karta zapojena do programu 3-D Secure, budete požádán o identifikaci prostřednictvím Vašeho osobního hesla.




[learn more](#)




[learn more](#)

Zdroj: [24]

Obrázek 12: 3D Secure - Raiffeisen bank





Banka inspirovaná klienty

EN CZ

Ověření transakce:

Na Vaš mobilní telefon byla zaslána SMS zpráva s detaily transakce a 3D Secure kódem pro její potvrzení. Zkontrolujte údaje o nákupu v SMS zprávě. Pokud je vše v pořádku, zadejte 3D Secure kód a stiskněte tlačítko „Potvrdit“.

Obchodník	Internet Mall, a.s.
Částka	228.00 CZK
Datum	07/03/2014 14:40:27
Číslo karty	4678 06XX XXXX 3028
Číslo mobilního telefonu	+420XXXXX5605
3D Secure kód	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Potvrdit
● [Nápověda](#)
[Zrušit](#)

Detaily nákupu:

- Obchodník
- Částka
- Datum
- Číslo karty

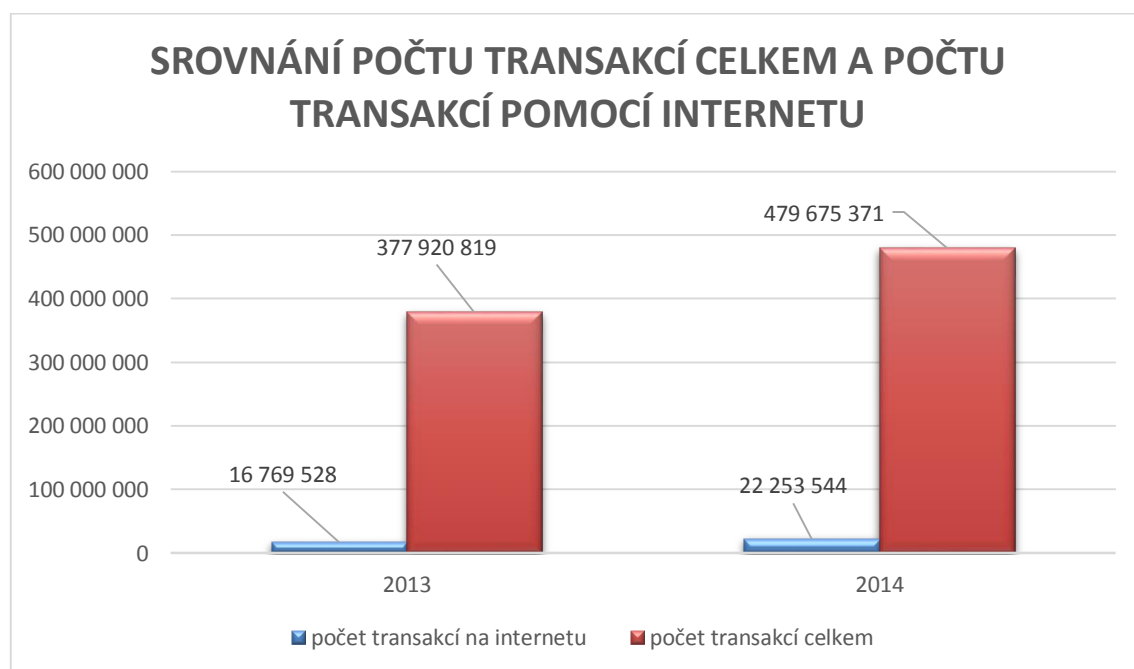
Číslo mobilního telefonu, na které byla zaslána SMS zpráva s kódem pro potvrzení platby.

Zde zadejte 3D Secure kód, který obdržíte prostřednictvím SMS zprávy.

Zdroj: [6]

Statistiky SBK začaly v roce 2013 zjišťovat i údaje o platbách kartou na internetu. V roce 2013 bylo provedeno 16 769 528 plateb na internetu v hodnotě 17 582 214 /v tisících Kč/, což je k celkovému počtu transakcí kartou 4,43 %. V roce 2014 bylo provedeno 22 253 544 transakcí v hodnotě 24 253 067 /v tisících Kč/ a ve srovnání k celkovému objemu transakcí je to 4,64 %. Z údajů, které jsou sledovány zatím pouze dva roky, nelze dělat žádné závěry, ale jak si lze z grafu č. 32 všimnout, obliba platbami karet na internetu postupně roste.

Graf 32: Srovnání počtu transakcí celkem a počtu transakcí pomocí internetu



Zdroj: [23]

5. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat situaci na trhu platebních karet, zmonitorovat znalosti uživatelů platebních karet a zjistit využívání možnosti platby kartou v e-shopech.

Dle údajů SBK bylo zjištěno, že v posledním desetiletí je stále nejvíce vydávána karta debetní a počet vydaných karet stále roste. Kreditní karty jsou vydávány méně a od roku 2011 začal jejich celkový počet zvolna klesat. Stejně jsou na tom i charge karty.

Od roku 2004 do současnosti stále roste obliba používání platebních karet u obchodníků. Přispívá k tomu i možnost bezkontaktního placení, které je velice populární pro svoji jednoduchost a rychlost. Počet výběrů z bankomatu meziročně mírně roste.

Znalosti uživatelů platebních karet, dle dat zjištěných z dotazníků, byly překvapující. Výzkumu se zúčastnilo 164 žen a 60 mužů. Odpovědi byly získávány od osob všech věkových kategorií s různým vzděláním. I když je platební karta nabízena k většině bankovních účtů a podmínky jejího používání jsou dostupné snad pro každého, stále se aktuálně najde 13 % respondentů, kteří platební kartu vůbec nepoužívají. Debetní kartu používá dle odpovědí z výzkumu 45 % a kreditní 42 % respondentů. V otázce zda uživatelé vědí, která karta umožňuje čerpání do mínusu, odpovědělo špatně, a to že je to karta debetní, 38 % respondentů. Někteří v otázce na vlastnictví karty uvedli, že mají kartu kreditní a následně, že je možno čerpat do mínusu u karty debetní. Podle těchto informací bylo zjištěno, že i tito uživatelé, aniž o tom ví, jsou vlastníci karty debetní a ne kreditní, jak uvedli. Dle správných informací je tedy vlastníkem debetní karty 72 % uživatelů a kreditní 15 % uživatelů. Nejvíce vlastníků kreditní karty se nachází mezi osobami ve věku 26 – 45 let, ženami a osobami se středoškolským vzděláním s maturitou. V otázce, která karta umožňuje čerpání do mínusu, ve více případech správně odpovídaly ženy. Znalosti však vůbec neodpovídaly stupni vzdělání respondentů. Ti nejvzdělanější – vysokoškoláci odpovídali nejhůře. Špatná odpověď byla zaznamenána ve 49 % a odpověď, že neví, ve 12 %. Nejlépe na tom byly osoby s vyšším odborným vzděláním a hned za nimi osoby se středoškolským vzděláním s maturitou. Dle věku respondentů byla správná odpověď nejčastěji,

a to 53 krát, zaznamenána u osob ve skupině 18 – 25 let. Jsou to mladí lidé, kteří jsou s platebními kartami a rozdíly mezi nimi seznamováni již od školy a díky tomu správnou odpověď uvedli častěji.

I když je pro vlastníky kreditních karet možnost úvěru z karty vcelku výhodná, využívá ji pouze 33 % těchto vlastníků. Jsou to dle třídění především vysokoškoláci, osoby ve věku 26 – 45 let a ženy. Vlastníci však bohužel neznají důležité údaje o používání kreditních karet. Na otázku o době splácení úvěru z kreditní karty odpovědělo, že neví, 55 % vlastníků, špatnou odpověď uvedlo 18 % vlastníků a pouhých 27 % vlastníků vědělo, že bezúročná doba pro splacení úvěru z platební karty je do 55 dnů. Ještě více nesprávných odpovědí bylo ve znalostní otázce, jaké je mohou potkat sankce za včasné nesplacení úvěru z platební karty. 34 % dotazovaných přiznalo, že vůbec neví, jaké sankce lze za včasné nesplacení úvěru očekávat. Zbýlých 66 % uvedlo pouze částečně správnou odpověď. Správně, a to, že sankce jsou smluvní pokuta, sankční úrok a poplatek za přečerpání úvěrového rámce neuvedl ani jeden vlastník kreditní karty. Poslední otázka se zabývala názorem, zda více vysvětlovat rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Pro bylo 73 % účastníků dotazování, 24 % je to jedno a proti jsou 3 % respondentů.

Zcela jistě by bylo vhodné rozdíl mezi kreditní a debetní kartou, jak ukazují výzkumy z minulých let a také tento aktuální, více vysvětlovat, protože stále velké procento lidí tento rozdíl reálně nezná. V případě, že je někdo vlastníkem kreditní karty, využívá úvěr a ani o tom neví, může se dostat do problémů při nevázaném splacení. Rozsah sankcí bývá stanoven bankou vydávající kartu.

Řešením by mohlo být častější připomínání rozdílů mezi kartami. Ať už formou primární osvěty ve školách nebo při cílených reklamách bankovních institucí v rádiu či televizi. Velice vhodné by také bylo, upravit zákonnou normou povinnost umisťovat informaci o tom, zda se jedná o kartu debetní či kreditní přímo na kartu. Některé banky již tento způsob zavedly. Například Fio banka má u debetních karet na přední straně karty nápis debit.

Z údajů získaných od některých českých e-shopů vyplývá, že i přes jednoduchost platby kartou na internetu, využívá tuto možnost v průměru pouze asi 14 % uživatelů. Problém je patrně v tom, že spousta zákazníků nevěří platbě předem a raději využívá možnost zaslání zboží na dobírku či jinou možnost platby. Platební brány jsou

zabezpečeny především systémy GoPay, PayU či přímo platebními branami daných bank. Náklady na platbu kartou v e-shopu se pohybují v rozmezí 1,5 – 2,5 % a je jen na obchodu, zda tuto částku přičte zákazníkovi k nákupu nebo ji uhradí sám, což je častější varianta. Způsob platby je velice jednoduchý a rychlý. Všechny běžné platební brány vypadají velice podobně, takže není nutné, učit se s nimi individuálně pracovat. Stačí pouze zadat číslo karty, CVV2 či CVC2 kód a datum expirace karty. Díky všem těmto kladům se v budoucnu určitě tato metoda začne více využívat a rozšíří se do většiny e-shopů.

Cíle mé bakalářské práce byly, dle všech zjištěných údajů, splněny. Platební karty jsou velice rozšířený způsob placení a v budoucnu budou zcela jistě, díky všem svým převažujícím výhodám využívány ještě v mnohem větší míře.

Přáním autorky je, aby tato bakalářská práce byla přínosem pro každého, kdo do ní v budoucnu nahlédne.

6. Summary

This bachelor thesis deals with payment cards and their use in practice. We can find there some parts which focus on history of money and payment cards. Basic terms as debit cards, credit cards, PIN, a payment terminal, a cash dispenser, security of payment cards or payment risk are explained in this thesis.

Nowadays there are many new methods in the area of payment cards, transaction will mostly be done using contactless payment technologies, that don't require a PIN. In the coming years, contactless payments will replace the standardized plastic cards. Next innovation insists in prepaid cards that are charged with money, and may be used as debit cards when paying.

The research on payment cards is divided into three main parts. The goal of the research is mapping market, gaining information from internet shops about using payment cards and the users' knowledge of the distinction between credit cards and debit cards.

Key words: History of payments, internet shops, contactless payment cards, user knowledge

7. Seznam použité literatury

7.1 Knižní zdroje

- [1] Juřík, P. (2012). *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. Praha: Libri.
- [2] Juřík, P. (2001). *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada.
- [4] Máče, M. (2006). *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada.
- [3] Polouček, S. (2006). *Bankovníctví*. V Praze: C. H. Beck.
- [5] Schlossberger, O. (2012). *Platební služby*. Praha: Management Press.

7.2 Elektronické zdroje

- [6] 3D Secure - Bezpečné platby kartou na internetu - Raiffeisenbank. (b.r.). Dostupné 1. duben 2015, z <https://www.rb.cz/osobni-finance/platebni-karty/3d-secure/>
- [7] Aukro - největší obchodní portál (Kup Teď i aukce). (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://aukro.cz/>
- [8] Bankám zmizí miliardy od obchodníků. Budou je chtít po svých klientech. (b.r.). Dostupné 27. březen 2015, z http://byznys.ihned.cz/c1-63730760-bankam-zmizi-miliardy-od-obchodniku-budou-je-chtit-po-svych-klientech?utm_source=volnyHP&utm_medium=dynamicleadbox&utm_term=link_3
- [9] Dětská obuv Befado-Demar-Santé-Jonap-Coqui - Boty dětem.cz (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.botydetem.cz/>
- [10] Dotazník. (b.r.). Dostupné 26. březen 2015, z <http://www.dotaznik-online.cz/index.htm>
- [11] e-commerce 3-D Secure - O produktu - Česká spořitelna. (b.r.). Dostupné 1. duben 2015, z http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/open_product_198.xml
- [12] Euromedia Group. (b.r.). Dostupné 25. březen 2015, z <http://www.euromedia.cz/>

- [13] GoPay – Užijte si pohodlí online plateb. (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.gopay.com/cs>
- [14] HuraMobil.cz - specialisté na mobilní telefony, gps navigace, antiradary, mobily na splátky. (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.huramobil.cz/>
- [15] Komerční banka - Platební karty - Bezpečnost. (b.r.). Dostupné 12. prosinec 2014, z <http://www.kbkarty.cz/cs/bezpecnost/>
- [16] Makeuprevolution.cz | Revoluční líčení, ikonické paletky stínů. (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.makeuprevolution.cz/>
- [17] Metodika závěrečné práce. (b.r.). Dostupné 26. březen 2015, z <http://lorenc.info/zaverecne-prace/metodika.htm>
- [18] Online platby - jak zaplatit objednávku? | Marimex.cz. (b.r.). Dostupné 1. duben 2015, z <http://www.marimex.cz/vse-o-nakupu/online-platby-jak-na-to/>
- [19] PARFUMS.CZ. (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.parfums.cz/>
- [20] PayU pro e-shopy. (b.r.). Dostupné 19. březen 2015, z <http://www.payu.cz/>
- [21] Postup platby platební kartou. (b.r.). Dostupné 1. duben 2015, z <http://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/postupy-plateb-na-puvodni-platebni-brane/postup-platby-platebni-kartou>
- [22] Příručka držitele platební karty (b.r.). Dostupné 12. prosince 2014, z http://www.csas.cz/banka/content/inet/banka/internet/cs/Prirucka_drzitele_PK.pdf
- [23] SBK website. (b.r.). Dostupné 18. únor 2015, z <http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/main.html>
- [24] Tatra banka - Internet Banking. (b.r.). Dostupné 1. duben 2015, z <https://moja.tatrabanka.sk/>
- [25] Úvod - aktuality | Jak platit kartou. (b.r.). Dostupné 12. prosinec 2014, z http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/jpk?nfpb=true&pageLabel=jpk_slider&docid=internet/cs/sc_12362.xml

8. Další seznamy

8.1 Seznam použitých grafů

Graf 1: Počet vydaných kreditních karet v ČR v letech 2004-2014	10
Graf 2: Počet vydaných karet v letech 2004 - 2014	29
Graf 3: Počet uskutečněných transakcí u obchodníků platební kartou v letech 2004-2014	30
Graf 4: Počet uskutečněných výběrů z bankomatu v letech 2004-2014	30
Graf 5: Otázka č. 1	33
Graf 6: Otázka č. 2	34
Graf 7: Otázka č. 3	34
Graf 8: Otázka č. 4	35
Graf 9: Otázka č. 4 - podle věku	36
Graf 10: Otázka č. 4 - podle pohlaví	36
Graf 11: Otázka č. 4 - podle vzdělání.....	37
Graf 12: Otázka č. 5	37
Graf 13: Otázka č. 5 - podle skutečnosti	38
Graf 14: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a věku	39
Graf 15: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a pohlaví	39
Graf 16: Otázka č. 5 - podle skutečnosti a vzdělání.....	40
Graf 17: Otázka č. 6	41
Graf 18: Otázka č. 6 - muži.....	41
Graf 19: Otázka č. 6 - ženy	42
Graf 20: Otázka č. 6 - podle vzdělání.....	43
Graf 21: Otázka č. 6 - podle věku	44
Graf 22: Otázka č. 7	44
Graf 23: Otázka č. 7 - podle vzdělání.....	45
Graf 24: Otázka č. 7 - podle věku	46
Graf 25: Otázka č. 7 - podle pohlaví	46
Graf 26: Otázka č. 8	47
Graf 27: Otázka č. 8 - vlastníci kreditních karet	48
Graf 28: Otázka č. 9	49
Graf 29: Otázka č. 9 - vlastníci kreditních karet	49
Graf 30: Otázka č. 10	50

Graf 31: Otázka č. 10 - ti co neznají rozdíl.....	50
Graf 32: Srovnání počtu transakcí celkem a počtu transakcí pomocí internetu	59

8.2 Seznam použitých tabulek

Tabulka 1: Hlediska třídění platebních karet	16
--	----

8.3 Seznam použitých obrázků

Obrázek 1: Zpracování žádosti o úvěrovou kartu	9
Obrázek 2: Přední strana karty.....	12
Obrázek 3: Zadní strana karty.....	12
Obrázek 4: Značka bezkontaktního placení.....	13
Obrázek 6: Logo Verified by VISA	25
Obrázek 5: Logo MasterCard SecureCode	25
Obrázek 7: Výběr způsobu platby.....	55
Obrázek 8: Platební brána PayU	56
Obrázek 9: Platební brána GoPay	57
Obrázek 10: Platební brána České spořitelny	57
Obrázek 11: Platební brána Tatra banka.....	58
Obrázek 12: 3D Secure - Raiffeisen bank	58

8.4 Seznam příloh

Příloha č. 1 : Dotazník

8.5 Seznam použitých zkratk

3DS – 3D secure

ATM – Automated Teller Machine – bankomat

BIN – Bank Identification Number

CD – kompaktní disk

CVC – Card Validation Code

CVV – Card Validation Value

č. – číslo

ČNB – Česká národní banka

DES – Data Encryption Standard

EU – Evropská Unie

GPRS – General packet radio service

GSM – globální systém pro mobilní komunikace

IBM – International business machines corporation

ISO – International organization for standardization – mezinárodní organizace pro standardizaci

JCB – Japan Credit Bureau

Kč – koruna česká

NFC – Near field Communication

obr. – obrázek

OCR – Optical character recognition

PC – počítač

PIN – osobní identifikační číslo

PVC – Polyvinylchlorid

Sb. – sbírky

SBK – Sdružení pro bankovní karty

SSL – Secure sockets layer

tzv. – takzvaný

USA – Spojené státy Americké

Příloha č. 1: Dotazník

Znalost uživatelů platebních karet

1. Jste žena nebo muž?

žena

muž

2. Kolik je vám let?

Do 18 let

18 – 25 let

26 – 45 let

46 – 60 let

Nad 60 let

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní

Střední – vyučen

Střední - maturita

Vyšší odborné

Vysokoškolské

4. Jste uživatelem platební karty?

ano

ne

5. Pokud ano, používáte kreditní nebo debetní kartu?

Kreditní

Debetní

Kartu nepoužívám

6. Víte, která z těchto karet umožňuje čerpání do záporného zůstatku?

Kreditní

Debetní

Nevím

7. Pokud jste vlastníkem této karty, využíváte čerpání do záporného zůstatku?

Ano

Ne

Nejsem vlastníkem této karty

8. Víte, jaká je bezúročná doba pro splacení úvěru z platební karty?

Okamžité splacení

Do 55 dnů

Do 100 dnů

Nad 100 dnů

Nevím

9. Víte, jaké jsou sankce za nesplacení úvěru z platební karty? (více správných odpovědí)

Smluvní pokuta

Poplatek za přečerpání úvěrového rámce

Sankční úrok

Nevím

10. Byl/a byste pro, aby se rozdíl mezi kreditní a debetní kartou více vysvětloval?

Ano

Ne

Je mi to jedno