

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra ekonomiky**



**Bakalářská práce**

**Platební karty – historie, současnost, budoucnost**

**Pavlína Lišková**

**© 2019 ČZU v Praze**



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Pavλίna Lišková

Veřejná správa a regionální rozvoj - k.s. Litoměřice

Název práce

**Platební karty – historie, současnost, budoucnost**

Název anglicky

**Payment cards – history, present, future**

---

### Cíle práce

Cílem práce je vyhodnotit nejvhodnější produkt platební karty na tuzemském trhu z pohledu finanční výhodnosti pro konkrétní skupinu klientů. Dílčím cílem je popsat vývoj platebních karet od počátku svého vzniku až do současnosti s výhledem do budoucna, a dále charakterizovat karetní situaci v České republice.

### Metodika

- 1) studium odborné literatury, zejména publikace vztahující se k bankovníctví, platebnímu styku a rozvoji platebních karet, čerpání z internetových zdrojů
- 2) popis historického vývoje platebních karet
- 3) charakteristika platebních karet, technologie platebních karet, obslužných zařízení, náležitostí platebních karet, použití platebních karet a bezpečnosti platebních karet
- 4) analýza poplatků spojených s používáním platebních karet.
- 5) vyhodnocení nejvhodnějšího produktu pro vybranou skupinu klientů

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2016 – 3/2016

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2016 – 5/2016

Vlastní práce – analytická část : 6/2016 – 9/2016

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2016 – 11/2016

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2016

## **Doporučený rozsah práce**

30 – 40 stran

## **Klíčová slova**

Platební karta, bankomat, riziko, ochrana karet, banka.

---

## **Doporučené zdroje informací**

JUŘÍK, P.: Encyklopedie platebních karet – Historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet, 1. vydání, Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 2003. 312 s. ISBN 80-247-0685-7

JUŘÍK, P.: Platební karty, Velká encyklopedie 1870-2006, 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 2006, 296 s., ISBN: 80-247-1381-0

JUŘÍK, P.: Svět platebních a identifikačních karet, 2. vyd. Praha : Grada Publishing, spol. s r.o., 2001, 210 s. ISBN 80-247-0195-2

KALABIS, Z.: Bankovní služby v praxi. Brno: Computer Press, a. s., 2005, 145 s. ISBN 80- 251-0882-1

MÁČE, M.: Platební styk: klasický a elektronický. Praha: GRADA Publishing, a.s, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5

SLAWSKY, J.; ZAFAR, S. Developing and managing a successful payment cards business. Burlington : Gower Publishing Company, 2005. 202 s. ISBN 0-566-08648-4

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2017/18 ZS – PEF (únor 2018)

## **Vedoucí práce**

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 5. 1. 2017

**prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 1. 2017

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 07. 12. 2017

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci "Platební karty historie, současnost, budoucnost" vypracovala samostatně, pod vedením vedoucího bakalářské práce, a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 9. 3. 2019

---



## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za jeho odbornou pomoc, rady a připomínky, které mi během psaní bakalářské práce poskytoval.





# Platební karty – historie, současnost, budoucnost

## Souhrn

Bakalářská práce se zabývá problematikou platebních karet. Cílem bakalářské práce je vyhodnotit nejvhodnější produkt platební karty na tuzemském trhu z pohledu výhodnosti pro konkrétní skupinu klientů. V teoretické části je popsán historický vývoj karet od počátku jejich vzniku, až po současnost s výhledem do budoucna. Charakterizovat platební karty, vypsát jednotlivé druhy, způsoby rozdělení a využití, bezpečnost a možná rizika. Popsat jejich vzhled.

V praktické části je provedena analýza využití platebních karet pomocí dotazníkového šetření, které je součástí této bakalářské práce. V analytické části je provedena komparace poplatků debetních karet tří vybraných bank v České republice. Na základě porovnání nabídky bank je doporučen vhodný produkt debetní karty třem fiktivním klientům ve věkových skupinách 31 – 40 let, 41 – 50 let, 51 -60 let. Dle charakteristik a preferencí je fiktivním klientům ve všech věkových skupinách doporučena nejvhodnější nabídka Komerční banky, která svým klientům nabízí vedení karty zdarma a stejně tak i bezplatné výběry z bankomatů Komerční banky. Další služby, o které respondenti měli zájem, bylo cestovní pojištění, za které klient u Komerční banky zaplatí 240,- Kč. Pojištění platební karty nabízí Komerční banka za 348,- Kč a design platební karty za 149,- Kč.

**Klíčová slova:** platební karta, bankomat, riziko, ochrana karet, banka, karetní asociace.

# Payment cards – history, present, future

## Summary

The bachelor thesis deals with the issue of payment cards. The aim of the bachelor thesis is to evaluate the most suitable product of the payment card in the domestic market from the point of view of the advantage for a particular group of clients. In the theoretical part is described the historical development of cards from the beginning of its creation to the present with a view to the future. Characterize payment cards, list individual types, ways of allocation and use, safety and possible risks. Describe their appearance.

The practical part analyzes the use of payment cards using the questionnaire survey, which is part of this bachelor thesis. In the analytical part, a comparison of the debit cards of three selected banks in the Czech Republic was made. Based on a comparison of the bank offer, a suitable debit card product is recommended to three fictitious clients in age groups 31-40, 41-50, 51-60 years. According to characteristics and preferences, fictitious clients in all age groups are recommended to offer the most appropriate offer of Komerční banka, which offers its clients free card management as well as free withdrawals from Komerční banka's ATMs. Other services that the respondents were interested in were the travel insurance for which the client at Komerční banka will pay 240,- CZK. The insurance card is offered by Komerční banka for 348,- CZK and a design payment card for 149,- CZK.

**Keywords:** payment card, ATM, risk, protection of card, bank, card association.

# Obsah

<b>1. ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>2. CÍL PRÁCE A METODIKA .....</b>	<b>12</b>
Cíl práce.....	12
Metodika .....	12
<b>3. HISTORICKÝ VÝVOJ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>13</b>
3.1 Vznik platebních karet ve světě .....	13
3.2 vznik platebních karet v české republice.....	14
<b>4. PLATEBNÍ KARTY A JEJICH NÁLEŽITOSTI .....</b>	<b>15</b>
4.1 Přední strana, líc platební karty.....	15
4.2 Zadní strana, rub platební karty .....	17
<b>5. PLATEBNÍ KARTY A JEJICH DRUHY .....</b>	<b>18</b>
5.1 Technologie.....	18
5.2 Způsob zaúčtování .....	20
5.3 Způsob provedení.....	21
5.4 Vydávající karetní asociace.....	22
5.5 Použitelnost karet.....	23
<b>6. OBSLUŽNÁ ZAŘÍZENÍ.....</b>	<b>24</b>
Mechanický snímač .....	24
Platební terminál .....	24
Bankomat .....	24
<b>7. POUŽITÍ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>25</b>
Bezhotovostní platba.....	25
Platba kartou přes internet.....	25
PayPal .....	26

Cash Back.....	26
Cash Advance.....	26
<b>8 BEZPEČNOST PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>26</b>
8.1 PIN kód.....	26
8.2 Druhy rizik.....	27
8.3 Základní ochranné prvky platebních karet a identifikačních karet .....	27
<b>9. VLASTNÍ PRÁCE.....</b>	<b>29</b>
9.1 Analýza dotazníkového šetření.....	29
9.1.1 Analýza dotazníku .....	30
9.1.2 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření .....	37
9.2 Poplatky u vybraných bank v české republice .....	37
9.2.1 Analýza poplatků u vybraných bank.....	38
9.2.2 Komparace poplatků vybraných bank .....	40
9.3 Charakteristika modelových klientů .....	42
9.4 doporučení vhodného produktu platební karty .....	43
<b>10. ZÁVĚR .....</b>	<b>45</b>
<b>11. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>47</b>
<b>12. PŘÍLOHA 1 - DOTAZNÍK .....</b>	<b>49</b>

## Seznam grafů

Graf 1 Vývoj počtu karet v ČR v letech 2001 - 2013 .....	15
Graf 2 Pohlaví respondentů .....	30
Graf 3 Respondenti dle zaměstnání .....	31
Graf 4 Druhy platebních karet .....	32
Graf 5 Karetní asociace.....	32
Graf 6 Banky vydávající platební karty .....	33
Graf 7 Nejčastější platební služby .....	34
Graf 8 Frekvence plateb platební kartou.....	34
Graf 9 Výběr hotovosti z bankomatu.....	35
Graf 10 Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí .....	36
Graf 11 Doplnkové služby platebních karet .....	37

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Druhy platebních karet .....	18
Tabulka 2 Respondenti dle věku a pohlaví.....	31
Tabulka 3 Poplatky platební karty Komerční banky .....	38
Tabulka 4 Poplatky platební karty České spořitelny .....	39
Tabulka 5 Poplatky platební karty ČSOB.....	40
Tabulka 6 Komparace poplatků vybraných bank .....	41
Tabulka 7 Charakteristické rysy a požadavky držitelů platebních karet .....	42

## 1. ÚVOD

Platební karty nemají moc dlouhou historii, ale velice rychle se rozšířily do celého světa. Jejich používání přináší výhody. Prostřednictvím platebních karet se dají bezpečně a jednoduše převádět velké obnosy peněz, dá se s nimi platit za většinu zboží a služeb v obchodech přímo u pokladny nebo na internetu. Využívají se i za hranicemi země, ve které byly vydány. Pomocí kreditních karet je možno do určitého limitu získat takřka ihned úvěr, respektive zaplatit nákup penězi, které v dané chvíli nejsou na bankovním účtu a po určité době se vrátí bance. Využití kreditních karet je třeba dobře zvážit, jelikož podmínky poskytnutí úvěru bývají oproti běžnému spotřebitelskému úvěru nevýhodné. Avšak na druhou stranu kreditní karty umožňují mít peníze kdykoliv k dispozici.

Tímto ovšem nekončí výčet všech možností, které platební a kreditní karty nabízí. Je nutností, aby si každý, kdo platební karty využívá, uvědomoval i rizika, která jsou s nimi spojená. Lidé by měli být opatrní vždy, když poskytují údaje o své platební kartě. Někteří klienti si také neuvědomují, do jaké situace se mohou dostat, když budou kreditní karty využívat neuváženě.

## **2. CÍL PRÁCE A METODIKA**

### **CÍL PRÁCE**

Cílem práce je vyhodnotit nejvhodnější produkt platební karty na tuzemském trhu z pohledu finanční výhodnosti pro konkrétní skupinu klientů. Dílčím cílem je popsat vývoj platebních karet od počátku jejich vzniku až do současnosti s výhledem do budoucna, a dále charakterizovat karetní situaci v České republice.

### **METODIKA**

Teoretická část je zpracována na základě studia odborné literatury a internetových zdrojů. Všechny zdroje jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů. Informace jsou shrnuty do osmi kapitol, ve kterých jsou popsány technologie platebních karet, obslužná zařízení, náležitosti platebních karet, vzhled, druhy a způsob využití a bezpečnost platebních karet.

Praktická část je rozdělena do tří částí.

V první části bylo zvoleno dotazníkové šetření, viz příloha č. 1. Dotazník splňuje několik požadavků pro jeho správnou tvorbu. Za prvé délka dotazníku, aby neobsahoval příliš otázek a trval maximálně 5 minut. Za druhé byla podstatná forma dotazníku. Pro online dotazník byl zvolen webový portál a v papírové formě byl dotazník uspořádán na list formátu A4 oboustranně. Otázky byly podrobně rozebrány a výsledky znázorněny pomocí grafů a tabulek.

V druhé části byly vybrány tři banky, u kterých jsou platební karty respondentů z dotazníkového šetření nejčastěji vydávány. U každé banky jsou popsány základní informace a druhy karet, které nabízejí. U všech jsou provedeny analýzy poplatků, spojených s používáním debetních karet. Informace jsou získány z webových stránek a aktuálních sazebníků konkrétních bank. Výsledky jsou zaznamenány v tabulkách.

Třetí část obsahuje výsledky a doporučení nejvýhodnějšího produktu pro klienta. U zvolených bank je proveden výpočet vybraných poplatků.

### **3. HISTORICKÝ VÝVOJ PLATEBNÍCH KARET**

Tato kapitola se zabývá vznikem a historickým vývojem platebních karet jak v zahraničí tak v České republice.

#### **3.1 VZNIK PLATEBNÍCH KARET VE SVĚTĚ**

Platební karty nejsou v platebním světě žádnou novinkou. Předchůdci těch současných je již téměř 150 let. Za první platební karty lze považovat karty z tvrdého papíru, které svým nejlepším zákazníkům nabízely některé americké telegrafní a dopravní společnosti již roku 1868. Zákazník nemusel disponovat hotovostí, stačilo, když podepsal stvrzenku a faktura mu byla následně zaslána poštou. Protože se 19. století neslo v duchu nových vynálezů, čerpala spousta domácností úvěry od obchodníků. Ti proto zákazníkům poskytovali úvěrové známky z papíru a určité peněžní hodnotě, které při použití proděravěli kleštěmi. (Juřík, 2012)

Za předchůdce karet, podobné těm dnešním, je možné považovat i plechové kartičky z roku 1865, na kterých bylo vyraženo jméno klienta a číslo karty. Při placení kartou byl použit mechanický snímač – imprinter. Údaje otačené na dokladu stvrdil zákazník svým podpisem. V následujících letech vznikly věrnostní karty určené obchodním cestujícím u leteckých společností. Roku 1948 byla vydána první mezinárodně platná karta Air Travel Card. (Dvořák, 2001)

Náhradou za úvěrové známky se v USA kolem let 1911 – 1912 staly úvěrové karty (Credit Card). Rok 1914 se považuje za zrození první platební karty, která byla vydána telefonní společností Western Union. Na kartě se nacházelo číslo karty a podpisový vzor klienta. Cílem těchto karet bylo umožnit zákazníkům pohodlné bezhotovostní placení a zvýšit věrnost vůči obchodníkům. Western union v budoucnu následovaly i jiné společnosti, jako byly obchodní domy nebo čerpací stanice. (Juřík, 2012)

Používání věrnostních karet bylo pozastaveno vládou v letech 1942 – 1945, jelikož bylo potřeba snížit spotřebu formou čerpání spotřebních úvěrů ve prospěch válečné ekonomiky. (Polouček, Stanislav, a kolektiv, 2006)

Vznik prvních platebních karet, které umožňovaly splátkový prodej, se datuje do 30. let 20. století. Obchodníci nabídli zákazníkům možnost bezúročně splácet nákupy v několika



měsíčních splátkách. Takovéto úvěry měly ovšem fatální následky pro obchodníky, když klienti nestíhali své závazky splácet. (Juřík, 2012)

Kolem roku 1950 začaly vznikat kartové společnosti, které sloužily jako prostředníci mezi obchodníky a jejich klienty. Mezi ty nejznámější se řadí dnes již proslulá společnost Diners Club. Cílem tohoto klubu bylo vydávat svým klientům úvěrové karty, kterými mohli zákazníci platit v síti restaurací. Klienti pak na konci měsíce dostali souhrnný účet k zaplacení. V roce 1953 se karty Diners Club staly celosvětově uznávané. (Schlossberger, 2012)

V 50. letech 20. století začaly své karty vydávat také americké banky. V Evropě byla první kreditní karta vydána v roce 1951 a první bankovní platební karta roku 1965, kterou vydala britská Westminster Bank. (Dvořák, 2001)

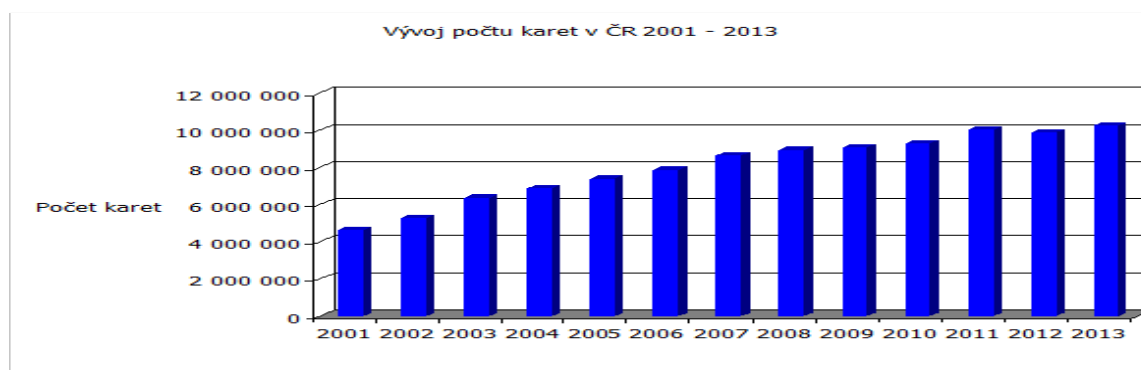
Na konci 60. let 20. století ovlivnil vývoj platebních karet rozvoj výpočetní techniky. Roku 1968 se na platební karty dostal magnetický proužek, který slouží jako záznam dat. V 70. letech se díky rozvoji datových sítí rozšířila síť bankomatů a platebních terminálů. Od 80. let jsou magnetické proužky nahrazovány mikroprocesorovými kartami osazenými čipem, tzv. Smart Cards. Po vytvoření prvního internetového prohlížeče v roce 1995 rostl rozvoj e-commerce a internetových obchodů, kde lze platit kartou online, téměř exponenciálním tempem. V současné době je velkým trendem bezkontaktní placení, které zvyšuje pohodlí prováděných plateb. (Juřík, 2012)

### **3.2 VZNIK PLATEBNÍCH KARET V ČESKÉ REPUBLICĚ**

Česká republika si na první platební kartu počkala, kvůli své politické izolovanosti východního bloku. Historicky první českou platební kartou, byla dispoziční karta k tuzexovým účtům Živnostenské banky z roku 1988, ta však byla určena jen omezenému okruhu uživatelů. S první debetní kartou přišla v roce 1989 Česká státní spořitelna. Karta byla určena výhradně pro výběr z bankomatů, denní limit byl 2 000 Kč. Vstup Bank Austria Creditanstalt s kreditní kartou Maxim na český trh v květnu roku 2000 znamenal největší vzestup platebních karet v České republice. (Juřík, 1999)

V posledních letech zažívají platební karty rozmach a počet vydaných bankovních platebních karet v České republice činil na konci roku 2013 celkem 10 250 651 kusů, jak je vidět v grafu č. 1. (bankovní karty.cz,cit.online 12. 1. 2018)

**GRAF 1 VÝVOJ POČTU KARET V ČR V LETECH 2001 - 2013**



Zdroj: bankovní karty.cz, cit.online 12. 1. 2018

## **4. PLATEBNÍ KARTY A JEJICH NÁLEŽITOSTI**

Jako každý platební instrument musí být karta vybavena určitými náležitostmi umožňujícími autorizaci platební operace. Provedením platební karty je určeno mezinárodní normou ISO 3554. Platební karta musí být vyrobena z určitého materiálu (PVC nebo recyklovatelné materiály ABS a PETG), musí splňovat standardní rozměr (85,6 x 54,0x 0,76mm) a musí na ní být uvedeny (na lici a na rubu) stanovené informace ve stanovené formě. (Dvořák, 2001)

### **4.1 PŘEDNÍ STRANA, LÍC PLATEBNÍ KARTY**

Na dolní polovině přední části karty jsou vyraženy nezbytné identifikační údaje platební karty, kterou norma ISO dělí na čtyři řádky. Údaje jsou zaznamenány strojově čitelným písmem o velikosti 3,63mm. (Polouček, Stanislav, a kolektiv, 2006)

Číslo platební karty obsahuje 12 až 19 znaků a má následující strukturu: první číslice nebo dvojčíslí, určuje druh karty, slouží k identifikaci oblasti použití. Například číslo začínající čtyřkou nebo pětkou označuje, že jde o odvětví bankovní a finanční (VISA, Master Card). Za číslem odvětví následuje identifikace vydavatele karty (zpravidla dalších 5 míst) přidělovaná orgány ISO. Posledních 8 až 13 míst slouží k identifikaci konkrétního druhu karty a držitele karty. Poslední číslice je číslicí kontrolní, která se při výrobě karty vypočítává podle tzv. Luhnovy formule. Umožňuje ověřit, zda bylo číslo karty správně přeneseno do autorizačních a zúčtovacích systémů. Pokud dojde k chybnému zadání čísla nebo více číslic (např. místo 6 se natipuje 9), kontrolní číslice nebude při kontrolním výpočtu souhlasit. (Juřík, 2012)

BIN platební karty (Bank Identifikátor Number) je bankovní identifikační číslo přidělené karetní asociaci dané bance. Jedinečná série čísel přidělená platebním kartovým systémem hlavním členům asociace. BIN identifikuje typ kartového produktu a současně instituci, která kartu vydala. Toto číslo má čtyři znaky a nachází se pod nebo případně nad číslem platební karty. (Máče, 2006)

Doba platnosti platební karty se uvádí na druhém řádku, období platnosti platební karty ve tvaru měsíc a rok MM/RR a to buď v podobě uvádějící začátek i konec splatnosti nebo jen konec splatnosti – Empiry date (např. 07/18 – 06/21 tato karta platí od července roku 2018 do června roku 2021). Zároveň je toto období uloženo v elektronické podobě na magnetickém proužku nebo čipu. Doba platnosti platební karty je důležitá z hlediska použití karty. Karty s prošlou lhůtou jsou automaticky zablokovány a nelze je tudíž použít. Doba platnosti je různá, obvykle od jednoho roku do několika let. Navíc je v této oblasti uváděno u karet Master Card čtyřmístné identifikační číslo banky (ICA). (Jurík, 2006)

Jméno držitele karty uvádí třetí řádek. Jméno držitele je vyznačeno vždy latinskou abecedou. Některé země vyznačují diakritická znaménka. K jednomu účtu lze vystavit jednu nebo více karet. Držitel karty je obvykle majitel účtu, karta může být vystavena i pro další osoby oprávněné disponovat s prostředky na účtu. Je třeba zdůraznit, že se jedná skutečně o držitele karty, nikoliv majitele, protože karta zůstává stále majetkem vydávající banky, která proto má nárok na vrácení karty po uplynutí její platnosti. Jméno držitele karty může obsahovat maximálně 27 znaků. (Dvořák, 2001)

Pokud se jedná o firemní kartu, potom je pod jménem držitele karty tedy na čtvrtém řádku uvedeno jméno společnosti, k jejímuž účtu je karta vydána. V případě fyzických osob podnikajících na základě živnostenského listu tak může být jméno uvedeno na kartě dvakrát za sebou. Počet znaků je také maximálně 27 znaků. V řádku čísla karty musí být uvedeno šestimístné identifikační číslo vydavatele karty (Issuer Identification Number – IIN), které je organizaci přidělováno. (Polouček, Stanislav, a kolektiv, 2006)

Tyto údaje mohou být na kartu zaznamenány buď reliéfním plastickým písmem vystupujícím nad povrch karty (embossing) nebo tiskem, případně laserovým paprskem se zahloubením pod povrch karty (indent printing). Toto písmo nahradilo reliéfní písmo v polovině 90. let minulého století. Karty s plochým tiskem jsou určeny pouze k elektronickým transakcím (bankomaty, platební terminály), jsou to například karty VISA

Electron a Maestro. Vylučuje je použít při placení přes mechanický snímače – imprintery, které se využívají pro placení prostřednictvím karet s reliéfním písmem. (Juřík, 1999)

Dále kromě identifikačních údajů najdeme na lícové straně karty také:

Jméno společnosti, která kartu vydala (Issuer), peněžní ústav, který vede účet, k němuž karta byla vydána. Nejvýznamnějšími vydavateli platebních karet jsou banky a bankovní asociace (VISA, Master Card), finanční společnosti (American Express, Diners Club), ale také velké letecké, telekomunikační, obchodní společnosti apod. – bývá umístěno vlevo nahoře. (Dvořák, 2001)

Název, logo a ochranný hologram karetní asociace najdeme v pravé části platební karty, doplněné u embosovaných karet ochranným prvkem hologramem, který ztěžuje falzifikaci karet. Jde o laserem pořízený trojrozměrný obraz, který při pohybu kartou mění svoji barvu nebo pozici charakteristickým a nezaměnitelným způsobem. U karet společnosti VISA nalezneme hologram, na který je zobrazena holubice (mezinárodní symbol míru). Na kartách společnosti Master Card je svět ve formě dvou polokoulí. Hologramy dnes vyrábí vždy jedna tiskárna cenin, a každý má své evidenční číslo. (Juřík, 2006)

Embosovaný ochranný prvek je ochranný znak umístěný vedle platnosti karty. Pro karty Master Card – znak „MC“ a pro karty VISA – znak letícího „V“. Ochranný ultrafialový tisk, který je viditelný na kartě pouze pod ultrafialovým světlem např. fosforeskující holubice u karet VISA, nebo nápis MC u Master Card. (Dvořák, 2001)

Platební karta s fotografií a podpisem majitele, tyto údaje na kartě mohou, ale nemusí být. Těmito údaji je zajištěna vyšší míra bezpečnosti, protože identifikace držitele je velice jednoduchá a jednoznačná. Fotografie držitele karty na přední straně patří například k tradiční nabídce karet Master Card, které vydává Citibank. (Juřík, 2006)

## **4.2 ZADNÍ STRANA, RUB PLATEBNÍ KARTY**

Magnetický proužek na zadní straně karty slouží jako médium pro záznam identifikačních údajů při elektronických transakcích. Složen je ze tří stop, přičemž u každé z nich je přesně určená struktura dat a účel použití, například jedná-li se o vnitrostátní či mezinárodní off-line transakci. (Juřík, 2006)

Podpisový proužek je pole vyrobené z materiálu odlišného od materiálu karty. Je určen pro záznam podpisového vzoru držitele karty a má být kontrolován při každé platbě.

Podpisový proužek je chráněn proti zneužití mikrotiskem. Na podpisovém proužku je zpětně lomeným písmem tištěno číslo karty anebo alespoň jeho část. U některých typů karet jsou tištěny i kontrolní číslice, které se na líci nevyznačují. Tento poslední shluk tří číslic, je takzvaný Card Verification Code (toto označení používá společnost Master card) nebo Card Verification Valu (VISA). CVC2/CVV2 kódy jsou na karty umísťovány z důvodu ochrany některých transakcí. (Dvořák, 2001)

## 5. PLATEBNÍ KARTY A JEJICH DRUHY

Platební karty představují moderní instrument bezhotovostního platebního styku, který je využíván především k úhradě výdajů za nákup zboží a služeb nebo k výběru hotovosti.

Rozdělení platebních karet dle různých hledisek je zobrazeno v tabulce č. 1.

TABULKA 1 DRUHY PLATEBNÍCH KARET

Druhy platebních karet					
<b>Technologie</b>	Magnetický proužek	Čipová technologie	Hybridní karty	Virtuální karta	
<b>Způsob zaúčtování</b>	Debetní karty	Kreditní karty	Charge karty	Úvěrové karty	
<b>Způsob provedení</b>	Elektronické karty	Embosované karty			
<b>Vydávající asociace</b>	MaserCard	Visa	Diners Club	JBC	Amex
<b>Použitelnosti</b>	Domácí karty	Mezinárodní karty			

Zdroj: vlastní zpracování 2018; peníze.cz, cit. online 20. 10. 2018

### 5.1 TECHNOLOGIE

Platební karty byly nejprve vyráběny z plechu (Western Union) nebo s tuhého papíru (Mobil Oil, Diners Club). Z praktických důvodů však banky a další vydavatelé přecházeli od konce 50. let na karty plastové. Jejich první výrobcem na světě se v roce 1955 stala americká firma Kirk Plastics (dnes Oberthur USA). Na samém počátku se karty vyráběly tzv. dvoubarevným procesem. Používaly se k tomu například tiskařské stroje dovezené z Německa. Ty však byly určeny k tisku papíru a pro tisk na plast musely být upraveny. V polovině 70. let se zvýšily nároky vydavatelů karet na kvalitu plastových karet. S geografickým rozšířením platebních karet bylo potřeba zajistit jejich výrobu v mnoha

tiskárnách v několik desítkách zemích. Technologie tisku však musela být taková, aby všichni výrobci mohli zaručit, že ochranné známky a bezpečnostní prvky budou kdekoliv na světě naprosto stejné a karta vyrobená jiným výrobcem nebude považována za padělek. (Juřík, 2006)

Stejný problém kvalitního tisku řešila koncem 90. let například Evropská centrální banka před zavedením společné měny euro (1. 1. 2002). Bankovky i mince vyrábí asi 20 tiskáren cenin a mincoven v 10 zemích Evropské unie. VISA i MasterCard pracovaly koncem 70. let z marketingových i bezpečnostních důvodů na nových designech platebních karet, které již nemohly být vyráběny tradiční technologií sítotisku nebo litografie. (Polouček, Stanislav, a kolektiv, 2006)

### **Magnetický proužek**

Magnetický proužek se na zadní straně objevil v 70. letech ve spojení s debetními kartami. Údaje na magnetickém proužku, který obsahuje 3 záznamové stopy, jsou zakódovány a obsahují zejména rozsah platnosti, druhu služby, ke které je držitel karty oprávněn, a zda je zapotřebí použití PIN či nikoli. (Dvořák, 2001)

### **Karta s čipem**

Karta s čipem obsahuje zabudovaný mikroprocesor, do něhož lze bezpečně uložit informace potřebné k ověření osobního kódu klienta. Průkopníkem v zavádění čipových karet byla Francie, kde jsou karty úspěšně používány už od 90. let. V České republice se první čipová karta objevila teprve v prosinci 2002 u Komerční banky. V dubnu 2003 následovala ČSOB. (Juřík, 2006)

### **Hybridní karta**

Hybridní karta obsahuje čip i magnetický proužek. Tato karta tedy má výhody obou předchozích karet. Lze ji použít na všech obchodních místech a navíc je bezpečnější. Z výše zmíněného lze usoudit, že v budoucnu bude většina platebních karet vydávána jako hybridní. (Dvořák, 2001)

## **Virtuální karta**

Virtuální karta znamená, že nevlastníte klasickou plastovou kartičku, ale pouze 16-ti místné číslo, které je určené výhradně k provádění transakcí v internetové prostředí. Karty s laserovým záznamem fungují na principu záznamu digitálních impulsů, stejně jako u CD záznamů. Zaznamenaná data nelze změnit ani smazat, výhodou je velká kapacita záznamu, ale nevýhodou je snadné zkopírování dat a vysoká cena, proto se v bankovním prostředí moc nepoužívá. (Juřík, 2006)

## **5.2 ZPŮSOB ZAÚČTOVÁNÍ**

Prvním základním způsobem rozšíření karet je tzv. způsob zaúčtování neboli cesta banky k penězům, které klient utratil kartou.

### **Debetní karty**

Debetní karty jsou v dnešní době vydávány většinou automaticky při založení bankovního účtu. Umožňují výběr z bankomatů či platbu za služby či zboží jen tehdy, pokud má klient na svém účtu dostatek finančních prostředků. Nemůže překročit zůstatek, stejně tak stanovený denní nebo týdenní limit pro výběr. Po každé provedené transakci je bankou příslušná částka z klientova účtu odečtena. Závazky jsou účtovány denně. (Juřík, 1999)

### **Kreditní karty**

Kreditní karty patří mezi nejziskovější bankovní produkty s téměř 40-ti % návratností. Nákup uskutečněný kreditní kartou lze uskutečnit pouze pomocí úvěru. Úvěrový limit může být znovu obnoven až po určité době. Tato obnova se nazývá revolving. (Schlossberger, 2012)

Splátku úvěru je možno uskutečnit po částech či jednorázově, a to ve formě variabilní, kde výše splátky je obvykle 3 – 10% z dlužné částky, nebo fixní, kde se výše splátky stanovuje na základě ohodnocení bonity klienta. S kreditní kartou se pojí i vysoké úroky, což je důsledek možného čerpání úvěru bez omezení. Poplatky za výběr hotovosti z bankomatu pomocí kreditní karty převyšují poplatky debetních karet. Čerpání prostředků v určité době zdarma a získání neomezeného úvěru patří k přednostem této karty. Riziko pro klienta při držbě kreditní karty spočívá v nedostatku finančních prostředků na úhradu svého úvěru, které přináší určité navýšení částky o úroky. (Juřík, 1999)

## **Charge karty**

Z hlediska zúčtování transakcí se jedná o nejstarší druh karty. Charge karty vlastní především ti zákazníci, kteří chtějí vysoký limit na kartě a zároveň čerpanou částku uhradit jednorázově. Kreditní i charge karty fungují na podobném principu, avšak charge karty neumožňují nákup na úvěr. Zákazník obvykle splácí svůj závazek po 14 - ti až 30 - ti dny a to částkou, jenž musí uhradit bankovnímu ústavu najednou ke stanovenému datu. (Juřík, 2006)

Charge kartu získá pouze ten klient, který splňuje důvěryhodnost a to pomocí scoringu. Scoring je metoda vycházející ze statistického odhadu zajišťující klientovi schopnost splatit úvěr. (Dvořák, 2001)

## **Úvěrové karty**

Úvěrové karty jsou karty vydávané nebankovními institucemi. Od bankovních karet se liší hlavně v ceně karty, výši úročené a omezené použitelnosti. Patří sem OK karta, YES karta a Aura karta. (peníze.cz, cit. online 20. 10. 2017)

## **5.3 ZPŮSOB PROVEDENÍ**

### **Elektronické karty**

Elektronické karty jsou nejrozšířenějším typem karet v České republice. Jsou použitelné pouze pro transakce, které jsou online ověřeny v kartovém centru, tedy pro výběry z bankomatů a platby u obchodníků disponující elektronickým platebním terminálem. Výhodou tohoto typu karet je nízká cena, nízké poplatky za blokaci ztracené či odcizené karty a téměř nulová možnost zneužití zablokované karty. Ke klasickému příkladu elektronické karty patří VISA Electron či Maestro. (peníze.cz, cit. online 20. 10. 2017)

### **Embosované karty**

Specifikum dává embosované kartě reliéfní písmo a údaje ve formě vyrytých znaků tzv. embosu. Transakce karty probíhá tak, že obchodník pomocí mechanického snímače sejme údaje karty a klient tento čin stvrdí svým podpisem. Dle tohoto postupu obchodník zaúčtuje platbu. Embosované karty umožňují nákup i u obchodníků, kteří nejsou vybaveni elektronickým platebním terminálem. Embosované karty mají vyšší cenu vydání, vedení či blokaci karty a jistou možnost zneužití karty i po nahlášení její ztráty či odcizení. Karty



VISA Clasic a Eurocard/MasterCard jsou typem karet embosovaných. (peníze.cz, cit. online 20. 10. 2017)

#### **5.4 VYDÁVAJÍCÍ KARETNÍ ASOCIACE**

Z obecného hlediska umožňují asociace ekonomické spojení mezi bankovními subjekty, podniky, obchodníky a držitelé karet. Mezi významné asociace patří Visa International Service Asociacion, MasterCard Worldwide, American Expres, Diners Club International, Japan Credit Bureau International. Vedoucí pozice zaujímají společnosti Visa International Service Asociacion, MasterCard Worldwide a to nejen v počtu vydaných karet, ale i v počtu akceptujících obchodníků. (peníze.cz, cit. online 20. 10. 2017)

##### **Visa International Service Association – VISA**

Vznik této společnosti je datována k roku 1850 a její hlavní sídlo se nachází v San Franciscu. Pro lepší uspokojení určitého trhu rozděluje asociace do šesti regionů Visa USA Inc., Visa Canada Asociacion, Visa Europe Ltd., Visa Asia Pacifik, Visa Latin American Caribbean a Visa Central and Eastern Europe, Middle East and Africa. Asociaci vlastní více než 20 000 finančních institucí a bank. K Visa Europe přísluší, spolu s mnoha evropskými bankami i instituce v 36 zemích i Česká republika. Pro dosažení dobrého dojmu kvality společnost VISA rozšiřuje i nadále své karty o nabídku např. VISA Electron, Plus, VISA Debit, Electron, Interlink. Asociace VISA se podílí také na sponzoringu olympijských her. (visaeurope.com, cit. online 10. 09. 2017)

##### **MasterCard Worldwide – MC**

Společnost MasterCard sídlí v New Yorku a se svými značkami Maestro a MasterCard patří mezi nejvýznamnější po celém světě. Asociace je dle regionů rozdělena na Pacifik, Kanadu, Evropu, Latinskou Ameriku, Jižní Asii, USA. Česká republika patří do MasterCard Europe s pobočkou v Praze. Úprava designu karty nastala v roce 1979, kdy došlo k přejmenování na MasterCard. Z marketingového hlediska společnost MasterCard sponzoruje světový pohár v kopané, tzv. World Cup, a také se podílí na financování poháru UEFA. (mastercard.com, cit. online 10. 09. 2017)

##### **American Express – Amex**

V polovině 19. století sehrála tato společnost velkou roli při rozvoji dopravy, poštovních a finančních služeb, hlavně po USA, ale i na jiných kontinentech. Karty American Express

poskytují svým držitelům, zejména podnikatelům, manažerům a bohatým turistům, vysokou prestiž. Na výdeji karet a uzavírání smluv o akceptaci karet s obchodníky se podílí nejen bankovní instituce, ale i sama společnost, což je rozdílem od asociací VISA a MasterCard. Společnost má pobočku také v České republice. Klady karty spočívají ve službách fungujících po celém světě, například problémy při ztrátě či zcizení karty a následné vydání karty jsou řešeny zdarma. Kromě finančních služeb poskytuje American Express i cestovní služby v několika zemích světa. (americanexpress.com, cit. online 20. 09. 2017)

### **Japan Credit Bureau – JCB**

Společnost vznikla v roce 1961. JCB charakterizuje společnost Japan Credit Bureau. V prvních letech se zaměřovala pouze na Japonsko, kde si vytvořila úvěrovou kartu, ale podílela se i na růstu cestovních kancelářů. Asociace nabízí také cestovní i finanční služby. V dnešní době se karty JCB chlubí svou dobrou pověstí na domácím trhu a konkurují přímo kartám VISA a MasterCard. V roce 2001 začala JCB vydávat čipové karty s aplikací J/Smart. Pobočka JCB se v České republice nenachází a karty asociace nevydává žádná česká banka, ale některými obchodníky je akceptovatelná. (global.jcb, cit. online 20. 09. 2017)

### **Diners Club International – DC**

Společnost Diners Club International zaujímá v historii platebních karet důležitou pozici. V roce 1950 asociace vydala svou první univerzální platební kartu. Karta společnosti je určena pro bonitní zákazníky a patří mezi exkluzivní finanční produkty. Společnost Diners Club vydává své karty přímo nebo prostřednictvím svých partnerských bank ČSOB, ING, KB, UniCredit Bank a Volksbank. V současnosti s kartou disponuje bezmála 10,5 miliónů lidí po celém světě a má více než 13,5 miliónů smluvních partnerů ve více než 200 zemích. Kvalitní poskytnutí úvěru bez ručitele, hotelová rezervace po celém světě jsou největšími přednostmi karty. (dinersclub.cz, cit. online 20. 09. 2017)

## **5.5 POUŽITELNOST KARET**

Tuzemské karty mají na líci uvedeno, v jakém státě je možné s kartou disponovat (Valid only, jméno státu). Například domácí karty typu Junior konto vydané v České republice slouží pouze k výběrům hotovosti z bankomatu v České republice. Banky od těchto karet z důvodu rozmachu placení v zahraničí opouštějí. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2017)

Mezinárodní využití má většina karet bez specifického označení. Pokud nemá karta konkrétní označení disponibility v určitém státě, jedná se o kartu mezinárodní. Vydávané karty České spořitelny mezinárodního typu jsou například Visa Elektron, VISA, Maestro a MasterCard. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2017)

## **6. OBSLUŽNÁ ZAŘÍZENÍ**

Tato zařízení představují nezbytné přístroje pro akceptaci platebních karet, kterými vybavují své smluvní obchodníky zúčtovací banky.

### **MECHANICKÝ SNÍMAČ**

Princip mechanického snímače je založen na přítlačných válečkách, které přitisknou reliéfní písmo karty identifikačního štítku obchodníka na účtenku. Přítlačné válečky jsou umístěny v rukojeti a mají obvykle seřiditelný přítlak. K výhodám validátoru patří jednoduchost a rychlost. Odstraňuje se ruční vypisování údajů a zamezuje se chybám, které mohou nastat při opisování. Jako doklad o předložení karty slouží otisk a také podpis klienta. K úhradě závazků platební kartou slouží prodejní doklad vydávaný ve třech vyhotoveních. Jednu kopii získá držitel, další si ponechá obchodník a poslední se odesílá bance k proplacení. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2017)

### **PLATEBNÍ TERMINÁL**

Terminály jsou zařízení k akceptaci platebních karet. Stačí jen podržet platební kartu na displeji nebo zasunout do terminálu. Existují různé druhy, například stacionární – je pevně připojen na jedno místo, mobilní – je vhodný do provozovny, mPos – komunikující s aplikací v chytrém mobilním telefonu či tabletu prostřednictvím Bluetooth. Mezi hlavní výhody platebních terminálů patří akceptace elektronických, embosovaných a čipových karet, snížení objemu hotovosti na obchodním místě, bezproblémové placení pro zahraniční zákazníky, zkrácení doby připsání peněžních prostředků na firemním účet a elektronický výpis o provedených transakcích již v den zúčtování. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2017)

### **BANKOMAT**

Moderní bankomaty jsou multifunkčními zařízeními, na kterých lze mimo standardního výběru hotovosti provádět úkony jako je změna PINu, dobítí telefonu, úhrada faktur, vložení peněz na účet. Při výběru je u některých přístrojů možné si zvolit kombinaci

bankovek, které mají být vyplaceny. Některé bankomaty mají vtahovací funkci, kdy po určité době bankomat vtáhne peníze z výdejního slotu zpět. Provozovatelé bankomaty zabezpečují proti neoprávněnému získávání dat speciálními moduly, zabraňujícími zkopírování magnetického proužku. Některé bankomaty jsou vybaveny kamerou snímající obličej držitele platební karty. (Máče, 2006)

## **7. POUŽITÍ PLATEBNÍCH KARET**

Platební karty můžeme využít různými způsoby. Jedním ze způsobů je bezhotovostní placení, výběr hotovosti, a to ve veřejně dostupných bankomatech na pobočkách bank nebo v obchodech. (Dvořák, 2001)

### **BEZHOTOVOSTNÍ PLATBA**

Bezhotovostní platba probíhá mezi účty plátců a účty bank. Dříve při bezhotovostním placení kartou zákazník předložil obchodníkovi kartu, ten ji vizuálně zkontroloval a ověřil její platnost. Některé autorizace byly prováděny prostřednictvím telefonického dotazu do autorizačního střediska. Dnes se k provedení bezhotovostní platby v obchodech používají výhradně platební terminály, které autorizaci provedou automaticky, a po ukončení transakce držitel karty zadá svůj osobní identifikační kód PIN. Pokud je platba do 500,- Kč, PIN se zadávat nemusí. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2017)

Platební karta přináší spousty výhod a to jak pro držitele karet, tak pro obchodníky. Držitelé karet mají rychlý přístup k finančním prostředkům na svém účtu. Placení kartou je výhodné v zahraničí z hlediska úspory času a poplatků, které jsou spojeny s výběry ve směnárnách. Některé platební karty mohou obsahovat doplňkové služby a bonusy, které jsou s kartou spojené. Obchodníci na druhou stranu nemusí držet velkou sumu v hotovosti, což je bezpečnější, a připsání platby je zaručeno bankou. (Máče, 2006)

### **PLATBA KARTOU PŘES INTERNET**

Dnes už je zcela běžnou záležitostí nákup na internetu, jelikož tento způsob zaručuje pohodlnost, rychlost, jednoduchost a úsporu času i peněz. Proces platby kartou přes internet spočívá v tom, že klient vyplní do formuláře číslo své karty, dobu platnosti, své jméno a příjmení, bezpečnostní kód karty CVV nebo CVC a údaje jsou následně odeslány do autorizačního střediska karet. Celý tento přenos je zabezpečován kódovacím protokolem. (peníze.cz, cit. 20. 10. 2018)

## **PAYPAL**

PayPal je platba konaná pomocí internetové peněženky. Jedná se o speciální konto, kam je uložena požadovaná částka v maximální výši. Platební systém funguje nepřetržitě, proto transakce mohou probíhat bez ohledu na čas. Služba PayPal nepotřebuje při zadávání údajů číslo karty, typ karty, ani jiné údaje, což znamená minimální riziko zneužití. (paypal.com, cit. 10. 10. 2017)

## **CASH BACK**

Cash Back se charakterizuje jako „výběr hotovosti v obchodech“. Jedná se o transakci na POS terminálu, při které je skutečná útrata navýšena na žádost držitele platebních karet o určitou hodnotu a vzniklý rozdíl mezi autorizovanou částkou a skutečnou platbou je vyplacen obsluhou terminálu v hotovosti. Acquirer musí obchodníkovi udělit povolení tuto službu poskytovat. (Máče, 2006)

## **CASH ADVANCE**

Cash Advance je výběr hotovosti prostřednictvím platební karty na pobočkách banky nebo směnárnách. Tento druh výběru je ovšem spojen s relativně vysokými poplatky a není tedy pro klienta příliš výhodný. Využíván je pak především pouze v situacích, když z nějakých důvodů nelze k výběru hotovosti použít bankomat nebo částka přesahuje limit, který je pro výběr z bankomatu nastaven. (Schlossberger, 2012)

## **8 BEZPEČNOST PLATEBNÍCH KARET**

Peníze náleží k důležitému prostředku směny, které jsou doprovázeny různými podvody. Rozšíření bezhotovostního platebního styku přineslo pro platební karty riziko ve formě padělku či neoprávněného užití. Přes všechny nástrahy patří platební karty k velice bezpečným a nejlépe dostupným nástrojům placení či čerpání peněz. Situace v oblasti bezpečnosti platebních karet v České republice vykazuje mnohem menší počet podvodných transakcí než v jiných státech. Tyto výsledky jsou zaručeny díky dobré infrastruktuře, pomalu se rozvíjejícím trhem s dobrou mezinárodní spoluprací a ustanoveným Bezpečnostním výborem při SBK. (Juřík, 2006)

### **8.1 PIN KÓD**

PIN kód (osobní identifikační číslo držitele karty) se používá od zrodu bankovních karet k ověření identity klienta. PIN kód je následně po vydání karty posílán poštou, který si

držitel karty může zapamatovat nebo si ho změnit. Pomocí vědy kryptologie mohou banky snadno klienta ověřit. Data Encryption Standard – DES patří mezi jednotný a mezinárodně používaný způsob ověřování PINu, který byl zaveden v roce 1979 a používá se dodnes. (Dvořák, 2001)

## **8.2 DRUHY RIZIK**

### **Zneužití karty cizí osobou**

Zneužití karty cizí osobou patří k největším ztrátám vydavatelů karet. Za ztrátu karty je odpovědný nejen držitel karty, ale i vydavatel karty. Tento druh rizika se řadí v ČR mezi nejčastější kartové podvody. Pokud držitel kartu ztratí, popř. mu kartu někdo odcizí, měl by ihned informovat banku, která provede tzv. stopilaci karty. Ochrana při výběru hotovosti z bankomatu spočívá ve znalosti osobního identifikačního kódu. V některých směnárnách je požadován průkaz totožnosti či podpis účtenky. Asociace VISA vyvinula další prvek sloužící k identifikaci telefonních, poštovních a internetových transakcí a to kontrolní kód CVV2. Další nástroj proti bezpečnosti zavedla jako první na světě eBanka s tzv. zamykáním karet pomocí SMS. Kartu může držitel zablokovat pomocí menu a posláním SMS. (Schlossberger, 2012)

### **Padělky karet**

Padělání karet znamená trestní čin. Podíl takto zneužitých karet se pohybuje v různém měřítku dle dané země. Ochranné prvky na kartě zamezují snadnému padělání. Zvýšenou ochranu v posledních letech nabízejí i karty s mikroprocesorem zajišťující vyšší bezpečnost. (Juřík, 1999)

## **8.3 ZÁKLADNÍ OCHRANNÉ PRVKY PLATEBNÍCH KARET A IDENTIFIKAČNÍCH**

### **KARET**

Prvky sloužící k ochraně můžeme rozdělit na primární (snadno ověřitelné prvky držitele karty – podpis, fotografie) a sekundární (pomocí mikrotextu, hologram – náročnější metoda).

### **Hologram**

Ochranný prvek hologram zavedla asociace MasterCard. Šlo o první technologii, která měla za cíl snížit výrobu padělků a tím usnadnit veřejnosti odhalení padělaných karet.

Hologram je odvozen od řeckého slova „holos“, tzv. úplný. Umožňuje zaznamenat trojrozměrný obraz, který mění proti světlu svou barvu a tvar. Metoda používaná k umístění hologramu na kartu se nazývá Hot Stamping, kdy je speciální fólie s tímto prvkem lisována na kartu. Společnost MasterCard využívá hologramu s polokoulemi a asociaci VISA vystihuje hologram s holubicí. (Dvořák, 2001)

### **Podpisové proužky**

K jejich výrobě se používá speciální papír s citlivostí na gumování či stykem s jinými chemickými látkami. Pokud dojde k narušení struktury papíru, vystoupí nápis void neplatný. K dalším ochranným prvkům patří UV symbol, fotografie, podpis a také speciální tisk karty, tisk čísla karty na podpisovém proužku, kód za číslem karty na podpisovém proužku, kód za číslem karty na magnetickém proužku a podobně. (Juřík, 2006)

### **Čipová karta**

Pro velkou bezpečnost byla ve Francii navržena technologie čipu, která významně podpořila ochranu platebních karet před odcizením či paděláním. Bezpečnost čipových karet je posuzována dle mezinárodních stupnic bezpečnosti ITSEC a ALE. Časté zneužití čipových karet vplynulo v situaci, že se zavedl ke kartám identifikační kód. Důvody, které přiměly zavést čipové karty, spočívaly ve snížení nákladů na autorizaci a telekomunikaci, zrychlení obsluhy u terminálů, zvýšení ochrany proti podvodům atd. Čipové karty patří k důležitým prvkům mobilní komunikace, veřejného sektoru, ale i v nákladní či veřejné dopravě, kde nahrazují klasické jízdenky. (Dvořák, 2001)

### **Kryptografie**

Kryptografie neboli šifrování pochází z řeckého slova kryptos (skrytý). V 60. letech vznikly problémy v bankovním sektoru při ochraně informací vyměňovaných mezi obchodními firmami, proto byl vyvinut systém DES sloužící k šifrování informací přenášených mezi bankomaty, platebními terminály a bankovními centry. S růstem výkonu počítačů se rozšiřoval šifrovací klíč DES, který zajistil ještě větší bezpečnost. Délka tohoto klíče je v dnešní době přibližně 56 znaků, což je 70 000 trilionů možností kombinace čísel. Bezpečnější metodou, o něco pomalejší, je Metoda 3DES rozšířená o metodu DES se třemi různými klíči o 112 - ti znacích. (Juřík, 2006)

## **Biometrika**

V oblasti bezpečnosti karet se setkáváme s tzv. biometrikou. Metoda spočívá v ověřování totožnosti klienta pomocí různých částí lidského těla, což je pro každého člověka individuální, proto napodobení v tomto směru je nemožné. Biometriku je možné posuzovat na základě fotografie, otisku prstu, dynamického rozboru podpisu, rozboru hlasu, či záznamu sítnice oka. (Dvořák, 2001)

## **Blokace a stopilace**

Pokud dojde k odcizení či ke ztrátě platební karty, je povinností držitele tuto skutečnost telefonicky či písemně nahlásit bance, která kartu vydala. Banka následně kartu zablokuje. Telefonní číslo pro nahlášení ztráty se uvádí často na zadní straně karty. Blokace karty zamezí dočasněmu užívání karty a je jí možné vykonat pouze u elektronických platebních karet. Stopilace zabraňuje embosovaným kartám k dalšímu užívání. Karta se jménem držitele je zařazena na tzv. stoplist, kdy nelze s kartou dále disponovat. Jedná se o trvalé a nenávratné zrušení platební karty s vyššími náklady a poplatky než u karet blokových. Některé asociace poskytují i během ztrát či odcizení karty tzv. nouzové služby, kdy klient může obdržet prozatímní hotovost, a to téměř do 24 hodin, popř. mu může být vydána časově omezená náhradní karta. (Juřík, 2006)

## **9. VLASTNÍ PRÁCE**

Analytická část se dělí na tři části. V první části práce je provedena analýza dotazníkového šetření, která je zaměřena na využívání platebních karet. Druhá část je zaměřena na porovnání poplatků platebních karet u vybraných bank v České republice. Třetí část vyhodnocuje nejlepší produkt pro vybranou skupinu klientů.

### **9.1 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ**

Dotazníkové šetření probíhalo anonymně ve dnech 1. 7. 2018 až 31. 8. 2018 ve dvou formách, tištěné a online. V papírové formě byl zvolen list A4 oboustranně. Online dotazník byl realizován prostřednictvím portálu [www.Clic4Survey.cz](http://www.Clic4Survey.cz). Pro šíření dotazníku byly využity zejména sociální sítě Facebook, Twitter, Google+ a emailové zprávy.



Dotazník se skládal z 12 otázek, které byly stručné, jednoduché a snadno pochopitelné. Otázky byly zvoleny většinou polo uzavřené, s předepsanými variantami, s jednou možností formulace vlastní odpovědi, a otázky uzavřené, ve kterých se vybírá pouze z nabízených možností. Dotazník byl určen pro osoby starší 15 let, které jsou uživateli platebních karet. Online dotazník vyplnilo 198 respondentů a na tištěný dotazník odpovědělo 42 respondentů. Celkem odpovědělo 240 respondentů.

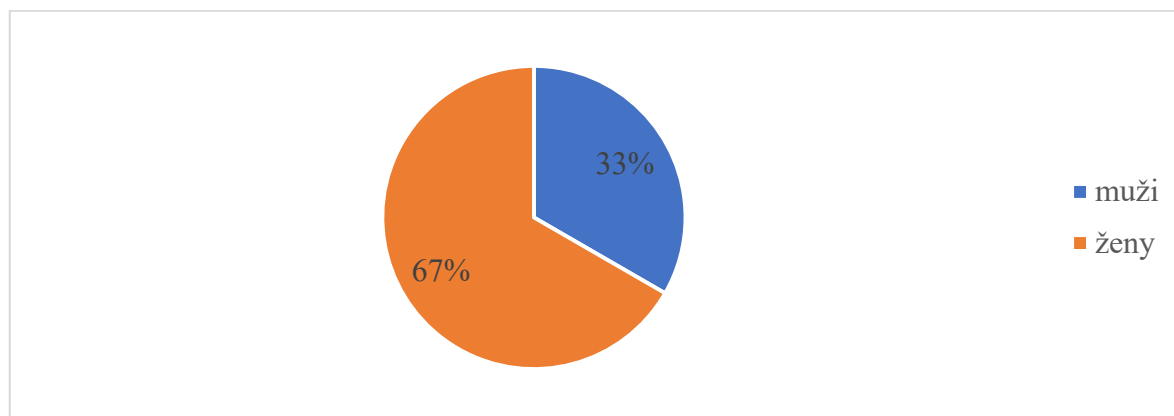
Vyhodnocování dotazníku bylo prováděno ručně a pomocí Microsoft Office Excel byla data následně zpracována do tabulek a grafů.

### 9.1.1 ANALÝZA DOTAZNÍKU

#### Zkoumaný rozbor respondentů

Údaje o respondentech byly zjištěny segmentačními otázkami (11 – 13). Otázky se týkaly zaměstnání, pohlaví a věku. Z grafu č. 2 lze vyčíst, že respondenti byli tvořeni z 67 % ženami a 33 % muži.

GRAF 2 POHLAVÍ RESPONDENTŮ



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

Dotazník byl určen pro věkové kategorie od 15 let – 61 let a více. Tato otázka v dotazníku byla rozdělena do 6 věkových skupin (do 20 let, 21 – 30, 31 – 40, 41 – 50, 51- 60, 61 a více). Výsledky jsou zobrazeny v tabulce č. 2. Nejvíce respondentů odpovídalo věku 41 – 50 let (56 %) a nejméně na dotazník odpovídaly osoby ve věku do 20 let (1 %).

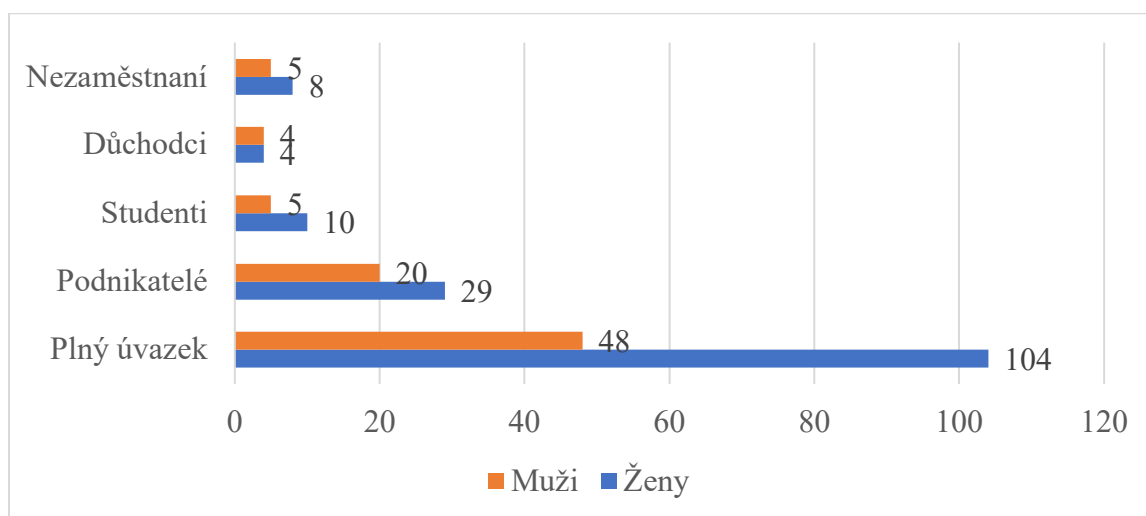
**TABULKA 2 RESPONDENTI DLE VĚKU A POHLAVÍ**

Věk/Pohlaví	Ženy		Muži		Celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%
do 20 let	1	1	1	1	2	1
21 - 30 let	3	2	2	2	5	2
31 - 40	15	9	15	9	30	13
41 - 50	85	53	50	53	135	56
51 - 60	52	32	8	32	60	25
61 let a více	4	3	4	3	8	3
<b>Celkem</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní zpracování tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

Informativní otázka č. 11 je zaměřena na zaměstnání. Z grafu č. 3 je uvedeno, že nejvíce respondentů jsou zaměstnanci 152 (67 %). Na dotazník odpovědělo 49 podnikatelů (19 %), 15 studentů (6 %), 8 důchodců (3 %) a nezaměstnaných 13 (5 %).

**GRAF 3 RESPONDENTI DLE ZAMĚSTNÁNÍ (POČTY OSOB)**



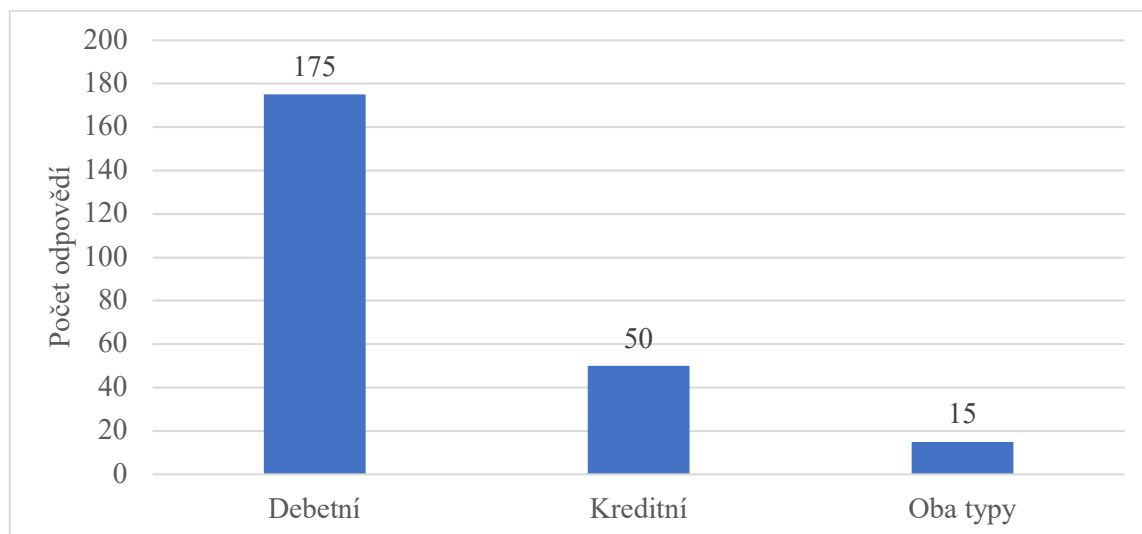
Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

## Výzkum v oblasti platebních karet

### Otázka č. 1: Jaký typ platební karty vlastníte?

Na otázku číslo jedna dotazníkového šetření respondenti odpovídali, jaký typ platební karty vlastní. Největší počet respondentů vlastní debetní kartu - 175 (73 %), výhradně kreditní kartu vlastní pouze 50 (21 %) respondentů. Vlastníky obou druhů karet je z 240 respondentů jen 15 (6 %). Viz graf č. 4 na následující stránce.

**GRAF 4 DRUHY PLATEBNÍCH KARET**

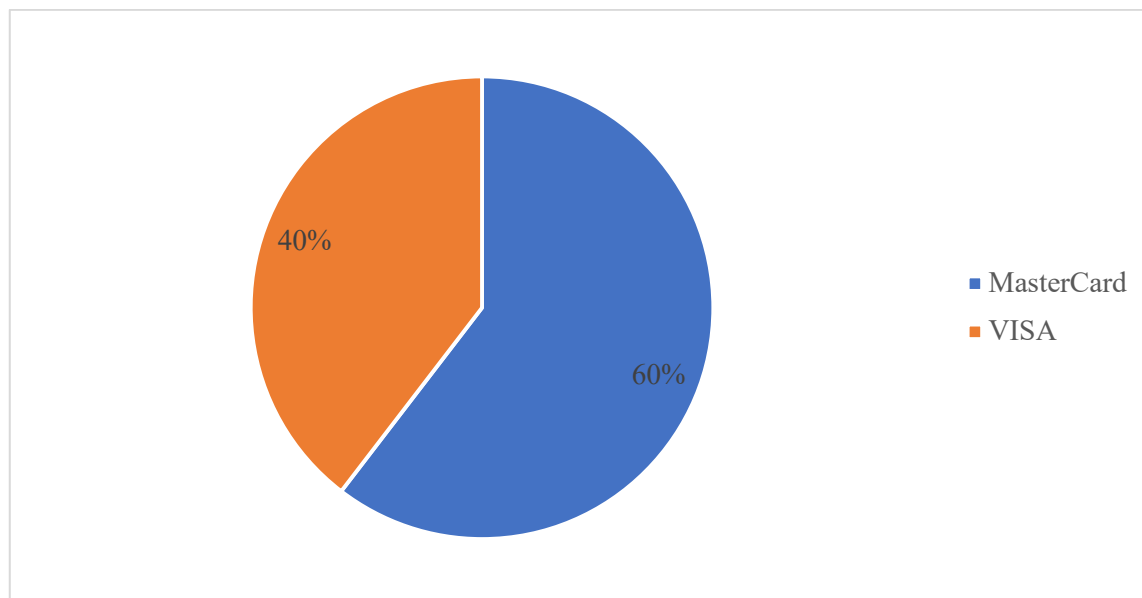


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

**Otázka č. 2: Od které karetní asociace kartu vlastníte?**

Graf č. 5 zobrazuje asociace, od kterých respondenti vlastní platební kartu. Nejrozšířenější typy platebních karet jsou od společnosti MasterCard, ty vlastní 145 (60 %) respondentů a VISA karty vlastní 95 (40 %) respondentů. Žádný z respondentů neuvedl jinou asociaci.

**GRAF 5 KARETNÍ ASOCIACE**

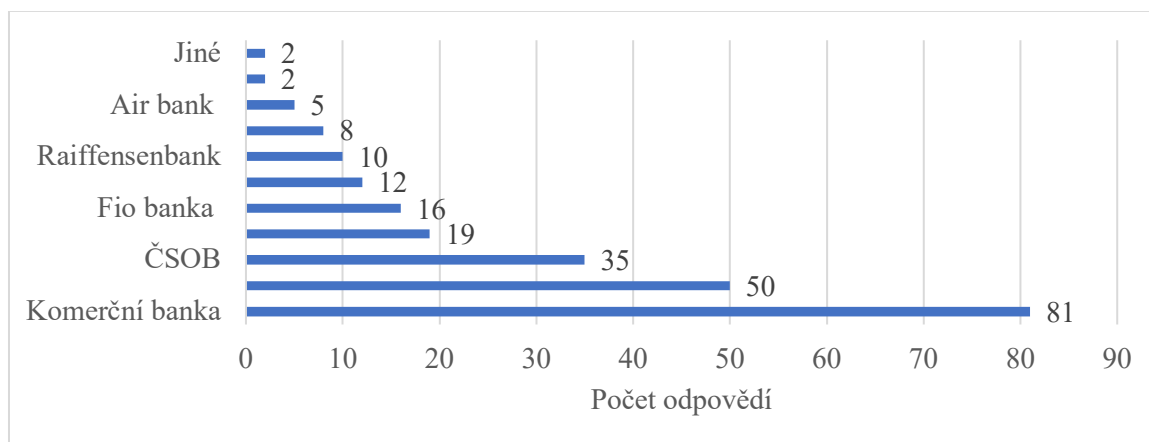


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### Otázka č. 3: Která banka Vám platební kartu vydala?

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že mezi třemi nejvíce oblíbenými bankami jsou Komerční banka - 81 (34 %), Česká spořitelna - 51 (21 %) a ČSOB - 35 (14 %). Mezi méně zastoupené banky patří Moneta Money bank - 19 (8 %), Fio banka - 16 (7 %), UniCredit bank - 12 (5 %), Raiffensbank - 10 (4 %), mBank - 8 (3 %), Air bank - 5 (2 %), Equa banka 2 (1 %). Mezi jinými bankami byla uvedena Poštovní spořitelna. Zastoupení u jednotlivých bank, které respondenti uvedli je zobrazeno v grafu č. 6.

**GRAF 6 BANKY VYDÁVAJÍCÍ PLATEBNÍ KARTY**

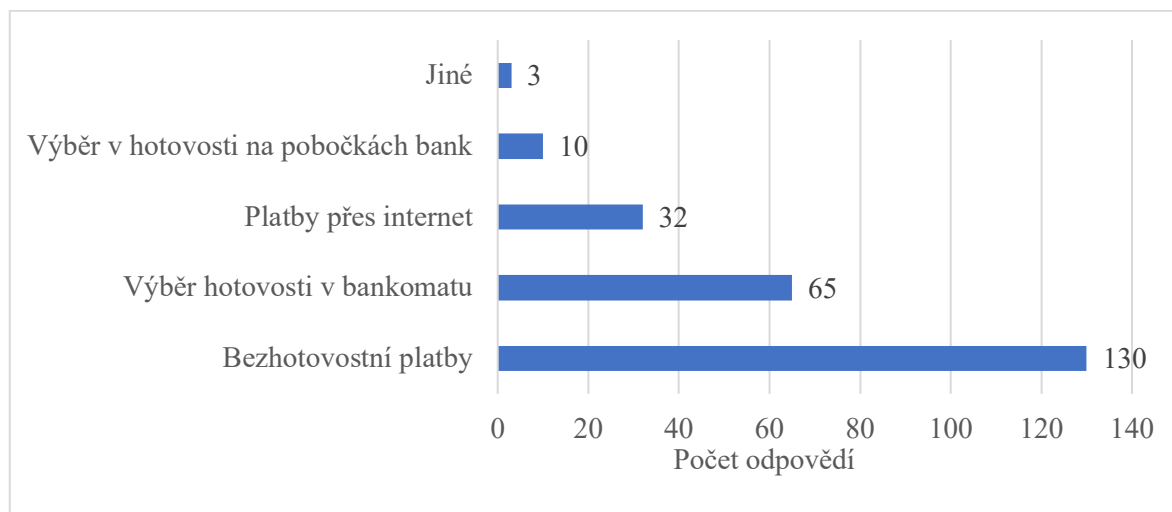


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### Otázka č. 4: K jakým službám platební kartu nejčastěji používáte?

Graf č. 7 na následující stránce zobrazuje nejčastější služby, které respondenti využívají. Mezi nejvíce používané služby patří bezhotovostní platby u obchodníka, tuto službu využívá 130 (54 %) respondentů. Výběr hotovosti z bankomatů využívá 65 (27 %) respondentů. Další používanou službou je platba přes internet - 32 (14 %) respondentů. Pouze 10 (4 %) dotazovaných nejčastěji používá výběr hotovosti na pobočkách bank.

## GRAF 7 NEJČASTĚJŠÍ PLATEBNÍ SLUŽBY

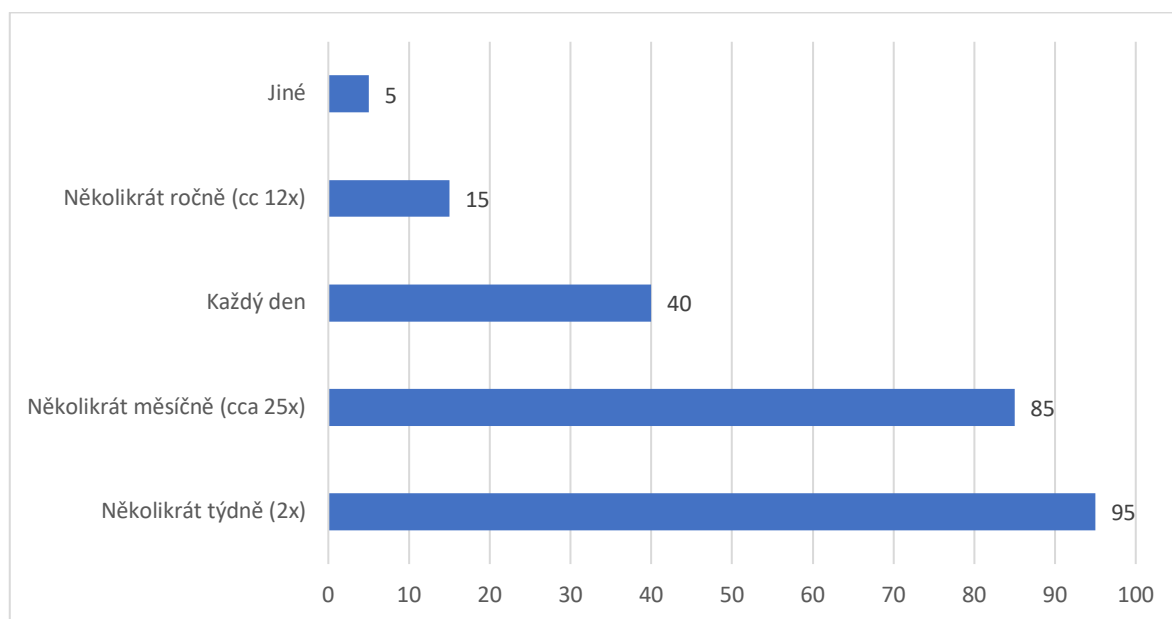


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### Otázka č. 5: Jak často platební kartou platíte?

Na tuto otázku měli respondenti čtyři odpovědi: každý den, několikrát týdně, několikrát měsíčně, několikrát ročně nebo mohli uvést vlastní odpověď. V grafu č. 8 lze vidět, že nejvíce respondentů - 95 (40 %) platí kartou několikrát týdně. Několikrát měsíčně 85 (35 %) respondentů, každý den 40 (17 %) respondentů, několikrát ročně 15 (6 %) respondentů. 5 (2 %) respondentů uvedlo, že platí kartou nepravidelně, spíše výjimečně.

## GRAF 8 FREKVENCE PLATEB PLATEBNÍ KARTOU

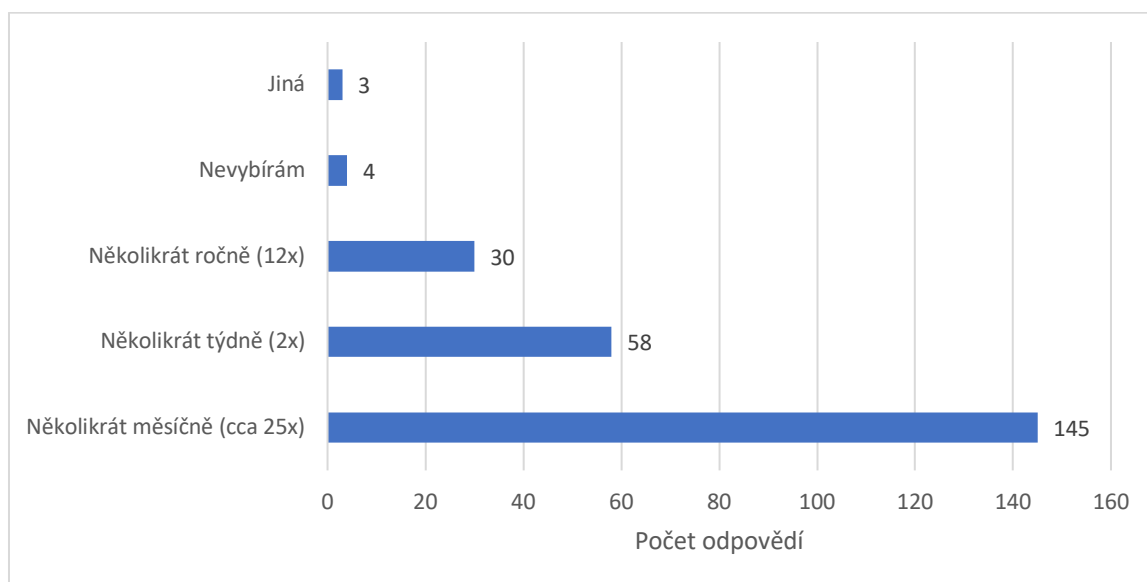


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### Otázka č. 6: Jak často vybíráte hotovost z bankomatu?

Z grafu č. 9 vyplývá, že respondenti často vybírají z bankomatů. Několikrát měsíčně využívá bankomat 145 respondentů (60 %), několikrát týdně 58 respondentů (24 %), několikrát ročně 30 respondentů (13 %), 4 respondenti (2 %) odpověděli, že nevybírají z bankomatu vůbec.

GRAF 9 VÝBĚR HOTOVOSTI Z BANKOMATU

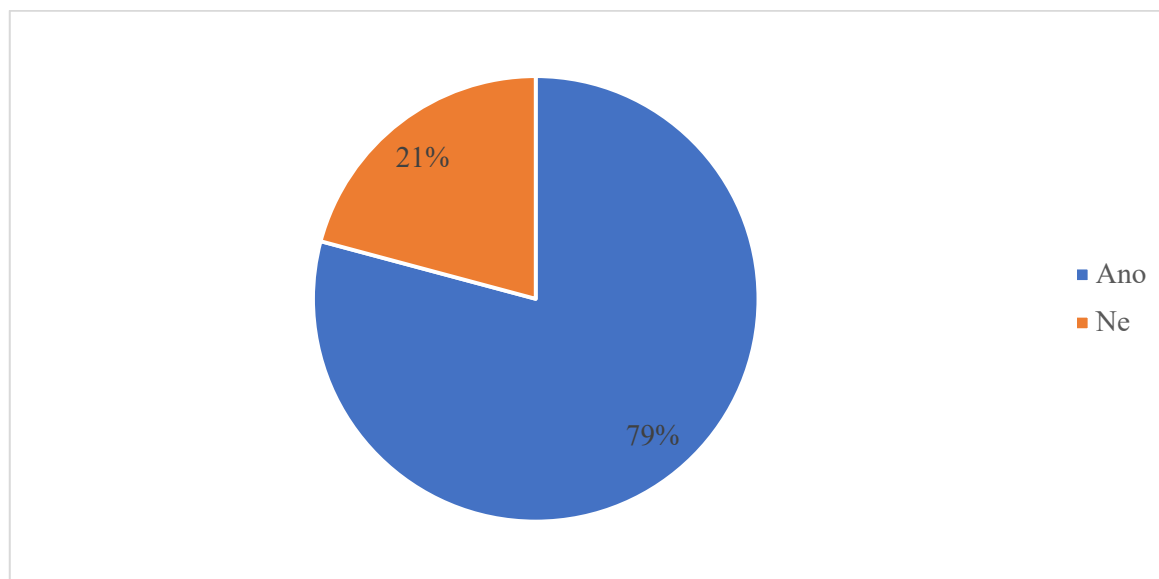


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### Otázka č. 7: Využíváte možnost výběru z bankomatu v zahraničí?

Výběry z bankomatu v zahraničí jsou charakteristické vysokými poplatky, ale i tak respondenti odpověděli, že hotovost vybírají. Jak je vidět v grafu č. 10, 190 respondentů vybírá hotovost (79 %) a 50 respondentů nevybírá (21 %).

**GRAF 10 VÝBĚR HOTOVOSTI Z BANKOMATU V ZAHRANIČÍ**



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

#### **Otázka č. 8: Co je pro Vás při volbě banky rozhodující?**

U této otázky měli respondenti seřadit předem dané faktory na škále 1-6 (kde 1. místo je nejdůležitější) podle významu, který oni sami přisuzují. Jednalo se o:

- Výše poplatků
- Dostupnost nejbližší pobočky
- Široká síť bankomatů
- Kvalitní a přehledné internetové bankovníctví
- Rozsah nabízených služeb a podpora nových technologií

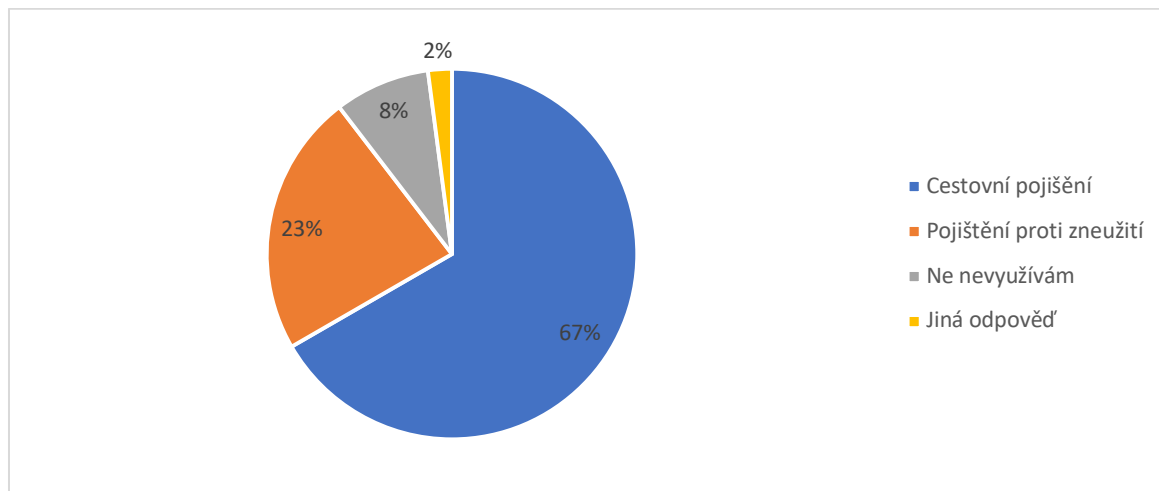
Pro respondenty je nejdůležitější výše poplatků, která souvisí s vydáním a vedením účtu. Na druhé místo patří kvalitní a přehledné internetové bankovníctví, poté následovala široká síť bankomatů. Čtvrté místo v důležitosti je dostupnost nejbližší pobočky. Za nejméně rozhodující faktor při výběru banky respondenti považují rozsah nabízených služeb a podpora nových technologií, např. platby mobilním telefonem.

#### **Otázka č. 9: Využíváte některou z doplňkových služeb k platební kartě?**

V otázce č. 9 bylo zjišťováno, zda respondenti ke kartě využívají některé doplňkové služby. Výsledky jsou zaznamenány v grafu č. 11. Převážná většina dotazovaných odpověděla, že využívají cestovní pojištění - 160 respondentů (67 %), pojištění karty proti

zneužití 55 respondentů (23 %), 20 respondentů (8 %) nevyužívá žádnou doplňkovou službu ke kartě. Někteří (5; 2 %) neví, zda nějakou ze služeb mají.

**GRAF 11 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY PLATEBNÍCH KARET**



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

### **9.1.2 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ**

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 240 respondentů. Vyplynulo z něho, že z celkového počtu vlastní debetní kartu 73 % respondentů, 60 % respondentů vybírá hotovost několikrát měsíčně, 40 % respondentů platí platební kartou několikrát týdně, 79 % vybírá hotovost v zahraničí, mezi doplňkové služby, které respondenti využívají, patří cestovní pojištění - 66 %, pojištění proti zneužití - 23 %, nejčastější banky u respondentů jsou Komerční banka - 34 %, Česká spořitelna - 21 %, ČSOB - 14 %.

## **9.2 POPLATKY U VYBRANÝCH BANK V ČESKÉ REPUBLICE**

Banky si většinou účtují určité poplatky, např. vedení účtu, za vydání platební karty, výběr z bankomatu, výběr na pobočce banky. Další část bakalářské práce analyzuje poplatky, týkající se debetních karet pro běžné klienty u třech vybraných českých bank. Vybrané banky jsou Komerční banka, Česká spořitelna, Československá obchodní banka. Tyto banky uvedli v dotazníkovém šetření (9.1) nejvíce respondentů.



## 9.2.1 ANALÝZA POPLATKŮ U VYBRANÝCH BANK

Do představení a komparace nabídky vybraných bank byly zvoleny Česká spořitelna, Komerční banka a banka ČSOB. V dotazníkovém šetření byly shledány jako nejvíce oblíbené banky.

### **Komerční banka, a.s.**

Komerční banka nabízí k běžnému účtu tři druhy debetních karet, Embosovanou kartu k běžnému účtu, Platinum Visa a Zlatou kartu.

K běžnému účtu MůjÚčet klienti dostanou kartu zdarma, jak je zobrazeno v tabulce č. 3. Klienti si pro svou kartu mohou vybrat vlastní design, výběry hotovosti z bankomatů Komerční banky jsou zdarma, dále je možnost až dvou výběrů z cizích bankomatů v ČR zdarma. Karta umožňuje bezkontaktní placení.

Zlatá karta je zpoplatněna ročním poplatkem 1 990,- Kč, výběry hotovosti v zahraničí jsou zdarma, součástí karty je pojištění zavazadel a letu a asistenční služby pro cesty autem.

Za kartu Platinum Visa klienti zaplatí ročně 6 490,- Kč. Karta poskytuje klientům nadstandartní cestovní pojištění pro celou rodinu, výběry po celém světě zdarma a členství do více než 1 200 letištních salonků.

**TABULKA 3 POPLATKY PLATEBNÍ KARTY KOMERČNÍ BANKY**

<b>Služby/Typ karty</b>	<b>Embosovaná karta</b>
Cena karty součástí účtu	zdarma
<b>Výběr v hotovosti</b>	
Bankomat Komerční banky	zdarma
Bankomat jiné banky v ČR	39 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	99 Kč
<b>Desing karty</b>	149 Kč
<b>Pojištění</b>	
Pojištění karty	348 Kč za rok
Cestovní pojištění	240 Kč za rok

Zdroj: kb.cz, cit.online 22. 01. 2019; vlastní tvorba tabulky dle sazebníku Komerční banky

## Česká spořitelna, a.s.

V nabídce České spořitelny, určené pro soukromé klienty, jsou především debetní karty Visa Classic, Mastercard Gold a bezkontaktní nálepka.

Karta Visa Classic je vydána k účtu zdarma, nabízí bezpečné placení po internetu. Výběry hotovosti z bankomatů České spořitelny za poplatek 5,- Kč jak lze vidět v tabulce č. 4, a v některých bankomatech můžete i hotovost vložit zdarma na svůj účet. Výhodou klientů České spořitelny je, že tato banka vlastní více než 1 300 bankomatů, což je nejvíce ze všech českých bank. Karty České spořitelny automaticky neobsahují doplňkové služby, jako je například cestovní pojištění a asistenční služby, klienti si je musí dokoupit.

**TABULKA 4 POPLATKY PLATEBNÍ KARTY ČESKÉ SPOŘITELNY**

<b>Služby/Typ karty</b>	<b>Visa Classic</b>
Cena karty součástí účtu ke všem účtům	zdarma
<b>Výběr v hotovosti</b>	
Bankomat České spořitelny	5 Kč
Bankomat jiné banky v ČR	40 Kč
Bankomat Erste Group v zahraničí	5 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	125 Kč
<b>Design karty</b>	190 Kč
<b>Pojištění</b>	
Pojištění karty	170 Kč za rok
Cestovní pojištění	300 Kč za rok

Zdroj: csas.cz, cit.online 22. 01. 2019; vlastní tvorba tabulky dle sazebníku České spořitelny

## Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB)

Československá obchodní banka poskytuje svým klientům v oblasti debetních karet Visa Classic kartu a Zlatou kartu MasterCard.

Debetní karta Visa Classic je v rámci osobního konta nabízena zdarma. S kartou si můžete v bankomatu dobít kredit na mobilu nebo změnit svůj PIN ke kartě. Na všech poštách v České republice lze s kartou ČSOB vybírat a vkládat peníze na svůj účet, platit služby nebo zadávat příkazy k úhradě.

Zlatá karta MasterCard poskytuje svým držitelům exkluzivní design, je zpoplatněna měsíčním poplatkem 69,- Kč. Výběry z bankomatů ČSOB jsou zdarma a nabízí volné vstupy do letištních salonků. V tabulce č. 5, lze vidět přehled poplatků banky ČSOB.

**TABULKA 5 POPLATKY PLATEBNÍ KARTY ČSOB**

<b>Služby/Typ karty</b>	<b>Visa Classic</b>
Cena karty součástí účtu	zdarma
<b>Výběr v hotovosti</b>	
Bankomat ČSOB v ČR/SR	5 Kč
Bankomat jiné banky v ČR	40 Kč
Bankomat v zahraničí	100 Kč
<b>Design karty</b>	200 Kč
<b>Pojištění</b>	
Pojištění karty	390 Kč za rok
Cestovní pojištění	500 Kč za rok

Zdroj: csob.cz, cit.online 22. 01. 2019; vlastní tvorba tabulky dle sazebníku ČSOB

### **9.2.2 KOMPARACE POPLATKŮ VYBRANÝCH BANK**

Na základě analýzy poplatků vybraných bank bylo zjištěno, že každá banka si účtuje různé poplatky. Na následující stránce, v tabulce č. 6, jsou shrnuty nejčastější poplatky za využívání vybraných debetních karet.

TABULKA 6 KOMPARACE POPLATKŮ VYBRANÝCH BANK

Služby /Banky	Komerční banka	Česká spořitelna	ČSOB
<b>Karta</b>	Embosovaná karta	Visa Classic	Visa Classic
<b>Poplatek za kartu</b>	zdarma	zdarma	zdarma
<b>Výběr hotovosti</b>			
<b>Bankomat dané banky</b>	zdarma	5Kč	5 Kč
<b>Bankomat jiné banky v ČR</b>	39 Kč	40 Kč	40 Kč
<b>Bankomat jiné banky v zahraničí</b>	99 Kč	125 Kč	100 Kč
<b>Doplňkové služby</b>			
<b>Design karty</b>	149 Kč	190 Kč	200 Kč
<b>Pojištění karty</b>	348 Kč	170 Kč	390 Kč
<b>Cestovní pojištění</b>	240 Kč	300 Kč	500 Kč

Zdroj: vlastní tvorba tabulky dle sazebníků příslušných bank, 2018

Všechny vybrané debetní karty jsou vydávány zdarma ke zřízení účtu. Banky vydávají určité typy platebních karet Visa (Česká spořitelna, ČSOB), MasterCard (ČSOB) nebo embosovanou kartu (Komerční banka).

Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu je závislý na tom, zda je hotovost vybírána v bankomatu dané banky nebo jiné, a také jestli je hotovost vybírána v ČR nebo v zahraničí. Komerční banka nabízí výběr zdarma z bankomatu vlastní banky, Česká spořitelna i ČSOB si účtují 5,- Kč. Výběry z bankomatů jiné banky, než byla karta vydána, jsou dražší, u Komerční banky 39,- Kč a Česká spořitelna s bankou ČSOB je mají o 1,- Kč vyšší. Výběry z bankomatu v zahraničí jsou zpoplatněny vyššími poplatky. Jestliže klient banky České spořitelny vybírá v bankomatu skupiny Erste, účtuje si banka poplatek 5,- Kč,

z ostatních bankomatů v cizině zaplatí poplatek 125,-. O 21 % je výběr výhodnější u Komerční banky a pro klienty ČSOB o 20 %.

Každá banka poskytuje doplňkové služby, nejčastější jsou design karty, cestovní pojištění a pojištění karty. Nejdražší poplatek za design platební karty si účtuje ČSOB, který je 200,- Kč. Nejlevněji tuto službu nabízí Komerční banka za 149,- Kč, což je o 25,5 % méně, než nabízí ČSOB. Česká spořitelna si za službu účtuje 190,- Kč, tedy o 5 % méně než nabízí ČSOB. Cestovní pojištění se odvíjí od počtu dnů a od výše pojistného krytí. Podobně tomu je i u pojištění karty, kde poplatek za pojištění karty závisí na výši pojistného krytí a také na požadavcích klienta, co vše chce pojistit.

### 9.3 CHARAKTERISTIKA MODELOVÝCH KLIENTŮ

Držitelé platebních karet byli rozděleni do tří kategorií dle svého věku. Většina požadavků v jednotlivých věkových kategoriích byla hodně podobná, ale při vyhodnocování dotazníkového šetření se našly drobné rozdíly a charakteristické rysy, na základě kterých jim byl následně přiřazován produkt z oblasti platebních karet, který jim a jejich potřebám mohl vyhovovat nejvíce.

TABULKA 7 CHARAKTERISTICKÉ RYSY A POŽADAVKY DRŽITELŮ PLATEBNÍCH KARET

Věková kategorie	Charakteristické rysy	Hlavní požadavky
31-40	Velký měsíční výběr hotovosti z bankomatů	Nízká výše poplatků
41-50	Vybírání hotovosti i z bankomatů cizích bank Zájem o doplňkové služby	Karta by měla zahrnovat cestovní pojištění
51-60	Malý zájem o platby kartou na internetu Malý počet ročních výběrů z bankomatů	Nízká výše poplatků

Zdroj: vlastní tvorba tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2018

## 9.4 DOPORUČENÍ VHODNÉHO PRODUKTU PLATEBNÍ KARTY

Na základě informací v tabulce č. 7, získaných z dotazníkového šetření, plyne doporučení věkovým kategoriím 31 - 40 let, 41 - 50 let, 51 - 60 let.

Pro věkovou skupinu 31 - 40 let je nejlepší variantou mít účet u Komerční banky. Pro tuto věkovou kategorii je charakteristickým rysem velké množství týdenních výběrů hotovosti z bankomatu, přitom dávají přednost výběru z bankomatu vlastní banky a z ostatních bankomatů vybírají jen ve výjimečných případech. Komerční banka nabízí výběry z bankomatů vlastní banky zdarma a z bankomatů jiné banky za 39,- Kč. Banka ČSOB a Česká spořitelna si účtují výběry z bankomatů z jiných bank v ČR 40,- Kč. Věková skupina 31 - 40 let využívá službu platební kartu s vlastním designem, a tu nejlevněji u vybraných bank nabízí Komerční banka za 149,- Kč. Česká spořitelna tuto službu nabízí za 190,- Kč a banka ČSOB má tuto službu za 200,- Kč. Tato věková kategorie preferuje nízké poplatky, a proto je pro tuto věkovou skupinu nejvýhodnější Komerční banka.

Další věková kategorie zahrnovala respondenty ve věku 41 – 50 let. Tato věková skupina respondentů projevuje velký zájem o doplňkové služby, které jsou součástí debetních karet. Jsou to zejména cestovní pojištění a pojištění platební karty. Komerční banka nabízí nejlevněji z vybraných bank cestovní pojištění, za které klienti zaplatí 240,- Kč, pojištění karty je zpoplatněno 348,- Kč. Cestovní pojištění u České spořitelny je za 300,- Kč a pojištění karty za 170,- Kč, banka ČSOB poskytuje cestovní pojištění za 500,- Kč a pojištění karty za 390,- Kč. Tato věková skupina platí častěji pomocí platební karty v obchodě než v hotovosti a proto vybírá hotovost jen několikrát do měsíce. Na rozdíl od ostatních věkových skupin respondentů, tato věková skupina vybírá hotovost z bankomatů v cizině. Česká spořitelna nabízí výběr v zahraničí z bankomatů skupiny Erste za 5,- Kč, ale mimo ně za 125,- Kč. Tuto službu má výhodnou Komerční banka, která nabízí výběry v zahraničí za 99,- Kč. Banka ČSOB zpoplatňuje výběry v zahraničí částkou 100,- Kč. Respondenti této skupiny uvedli, že je pro ně důležitá i výše poplatků. Z průzkumu tří vybraných bank je pro věkovou skupinu 41 - 50 let nejvýhodnější mít kartu vydanou u Komerční banky.

Poslední věková kategorie zahrnovala respondenty ve věku 51 - 60 let. Tato skupina preferuje platbu hotově před platbou pomocí platební karty. Vybrané banky tuto službu svým klientům poskytují zdarma. Tato věková skupina vybírá hotovost z bankomatů několikrát ročně. Komerční banka si za výběr z vlastní bankomatové sítě neúčtuje žádný poplatek, na rozdíl od České spořitelny a banky ČSOB, které si účtují výběry z vlastních bankomatů 5,- Kč. Uživatelé této věkové kategorie mají malý zájem o platby kartou na internetu a nevyužívají ostatní služby, jako je cestovní pojištění nebo pojištění karty. I tato věková skupina preferuje nízké poplatky. Z analýzy bankovních poplatků u třech vybraných bank bylo zjištěno, že pro věkovou skupinu 51 - 60 let, dle jejich charakteristických rysů a preferencí, je nejlepší mít vedený účet z hlediska platebních karet u Komerční banky.

## 10. ZÁVĚR

V dnešní době je na trhu velmi široká nabídka platebních karet od řady bank. Platební karty každé banky se liší poskytovanými službami, podmínkami nebo výší poplatků. Tato bakalářská práce se zabývá komparací nabídky vybraných bank v oblasti debetních karet s následným doporučením nejvhodnějšího produktu pro jednotlivé předem určené skupiny respondentů.

Na dotazníkové šetření bylo ochotno odpovědět 240 respondentů. Z průzkumu vyplynulo, že debetní platební karty jsou žádány více než karty kreditní. Debetní kartu vlastní 73 % účastníků průzkumu, kreditní kartu jen 21 % respondentů, 6% respondentů vlastní oba typy karet. Nejčastějšími typy platební karty jsou od společnosti MasterCard, tu vlastní 60 % respondentů, Visa kartu vlastní 40 % dotázaných. Do komparace nabídky vybraných bank v ČR byly vybrány tři banky, které na základě dotazníkového šetření měly největší zástupnost klientů. Jednalo se o Komerční banku - 34 %, Českou spořitelnu - 21 % a banku ČSOB - 14 %. Klienti nejčastěji používají platební kartu pro bezhotovostní platby - 54 % respondentů a platí s ní několikrát týdně (2x) - 40 % respondentů. Na otázku, jak často respondenti vybírají hotovost z bankomatů v ČR, odpovědělo nejvíce několikrát týdně a to 60 % dotázaných.

Na základě komparace poplatků za nejčastější služby a výpočtu vybraných poplatků, byla nejlepším produktem vyhodnocena debetní platební embosovaná karta od Komerční banky a to pro všechny věkové skupiny tj. 31 - 40 let, 41 - 50 let a 51 - 60 let. Komerční banka nabízí embosovanou platební kartu k účtu zdarma, výběry z bankomatů vlastní sítě jsou taktéž zdarma, výběr z cizího bankomatu v ČR je za poplatek 39,- Kč a výběr z bankomatu v zahraničí je zpoplatněn 99,- Kč. Vybrané doplňkové služby u Komerční banky vycházejí taktéž nejvýhodněji. Za vlastní design platební karty klienti zaplatí 149,- Kč, pojištění platební karty stojí 348,- Kč a cestovní pojištění je za poplatek 240,- Kč.

Dnes téměř všechny banky, ve snaze získat si nové zákazníky, zkvalitňují služby právě v oblasti platebních karet. Každý potencionální klient a uživatel by si však před výběrem banky měl uvědomit základní informace: jaký účet je pro něj nejvhodnější, jaké služby jsou nabízeny k příslušnému účtu, jaký komunikační kanál bude nejvíce používat a který bude pro něj nejvhodnější, jaká služba bude nejvhodnější pro jeho komunikaci s bankou,



jaké jsou poplatky v tuzemsku a v zahraničí a zda je ochoten platit vyšší poplatky za širší služby nebo se bude snažit ušetřit za cenu jejich menšího rozsahu.

Platební karty jsou v současné době nepostradatelnou součástí života spotřebitele. Bezhotovostní placení je jednoduché a rychlé, lidé ho berou většinou jako samozřejmost při každodenním placení v obchodech, restauracích a na internetu, a v současném světě jsou opravdu jedinečným a těžko nahraditelným platebním nástrojem.

Platební karty se budou i dále vyvíjet díky novým technologiím a bude přibývat míst a možností jimi platit. V budoucnu přibudou možné platební instrumenty, jako platební karta se čtečkou otisku prstu, která by mohla výrazně zvýšit bezpečnost při placení a zrušit zadávání PINu, či sluneční brýle a prsten s technologií NFC, které by mohly platební karty nahradit.

## 11. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### 11.1 Knižní zdroje:

Dvořák, Petr. 2001. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha : Linde, 2001. ISBN 80-7201-310-06.

Juřík, Pavel. 2006. Platební karty: 1870-2006: velká encyklopedie. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-1381-0.

Juřík, Pavel. 2012. Platební karty: ilustrovaná historie placení. Praha : Grada, 2012. ISBN 978-80-7277-498-2.

Juřík, Pavel. 1999. Svět platebních karet a identifikačních karet. Praha : Grada, 1999. ISBN 80-247-1381-0.

Máče, Miroslav. 2006. Platební styk: klasický a elektronický. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-1725-5.

Polouček, Stanislav, a kolektiv. 2006. Bankovníctví. Praha : C.H.Beck, 2006. ISBN 80-7179-462-7.

Schlossberger, Otakar. 2012. Platební služby. Praha : Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-238-3.

### 11.2 Internetové zdroje:

*About.americanexpress.com: Naše historie* [online], 2017. Praha: Americanexpress [cit. 2017-09-20]. Dostupné z: <https://about.americanexpress.com/our-history>

*Bankovní karty.cz* [online], 2017. Praha: bankovní karty [cit. 2018-01-12].

Dostupné z: [http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil\\_karty.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_karty.html)

*Csas.cz: Ceník pro soukromou klientelu* [online], 2017. Praha: csas [cit. 2018-01-22]. Dostupné z: [https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR\\_SK.COM..xml,pdf\\_IE](https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.COM..xml,pdf_IE)

*Csas.cz: Platební karty* [online], 2018. Praha: Česká spořitelna [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/karty-platby-mobilem#debetni-karta>

*Csob.cz: Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany* [online], 2018. Praha: ČSOB [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/poplatky>

*Csob.cz: Debetní karty* [online], 2018. Praha: ČSOB [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/platebni-karty/debetni-karty>

*Dinersclub.cz* [online], 2016. Praha: dinersclub [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://www.dinersclub.cz/diners-club/diners-club-cs>

*Global.jcb* [online], 2017. Japan: JCB Co. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://www.global.jcb/en/about-us/history/>

*Kb.cz: Sazebník KB pro občany* [online], 2017. Praha: kb [cit. 2018-01-22]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20171205-sazebnik-1-obcane.pdf?c2b6590d0ee7521488606a55f1667201>

*Kb.cz: Debetní karty* [online], 2018. Praha: Komerční banka [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/obcane/ucty/debetni-karty>

*Mastercard.us: O Mastercard* [online], 2017. USA: Mastercard [cit. 2017-09-10]. Dostupné z: <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard.html>

*Ms-kb.cz: Přehled nejvyužívanějších produktů a služeb* [online], 2018. Praha: Komerční banka [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <https://www.ms-kb.cz/ceny-a-sazby/obcane/#karty>

*Paypal.com: O nás* [online], 2017. USA: paypal [cit. 2018-11-12]. Dostupné z: <https://www.paypal.com/cz/webapps/mpp/about>

*Penize.cz: Platební karty a jejich druhy* [online], 2017. [cit. 2017-10-20]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>

*Visaeurope.com: O nás* [online], 2017. USA: Visaeurope [cit. 2017-09-10]. Dostupné z: <https://www.visaeurope.com/about-us/>

## 12. PŘÍLOHA 1 - DOTAZNÍK

Dobrý den, věnujte prosím pár minut k vyplnění tohoto dotazníku. Označte vždy jednu z nabízených odpovědí nebo napište svou odpověď. Výsledky průzkumu budou použity pro mou bakalářskou práci.

Děkuji mnohokrát. Pavlína Lišková

### 1. Jaký typ platební karty vlastníte?

- Debetní (čerpání vlastních prostředků)
- Kreditní (čerpání úvěru)
- Oba typy

### 2. Od které karetní asociace kartu vlastníte?

- MasterCard
- VISA
- Nevím
- Jiná: \_\_\_\_\_

### 3. Která banka Vám platební kartu vydala?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banka
- Raiffeisenbank
- Moneta Money bank
- UniCredit bank
- Fio banka
- mBank
- Air Bank
- Equa banka
- Jiná: \_\_\_\_\_

### 4. K jaké službě platební kartu nejčastěji používáte?

- Bezhotovostní platby
- Platby přes internet
- Výběr hotovosti na pobočkách bank
- Výběr hotovosti z bankomatu

### 5. Jak často platební kartou platíte?

- Každý den
- Několikrát týdně (2x)
- Několikrát měsíčně (cca 25x)
- Několikrát ročně (cca 12x)

**6. Jak často vybíráte hotovost z bankomatu?**

- Několikrát týdně (2x)
- Několikrát měsíčně (cca 25x)
- Několikrát ročně (cca 12x)
- Nevybírám

**7. Využíváte možnost výběru z bankomatu v zahraničí?**

- Ano
- Ne

**8. Co je pro Vás při volbě banky rozhodující? (seřad'te na škále 1-5, kde 1=nejdůležitější)**

- Výše poplatků
- Dostupnost nejbližší pobočky
- Široká síť bankomatů
- Kvalitní a přehledné internetové bankovníctví
- Rozsah nabízených služeb a podpora nových technologií

**9. Využíváte některou z doplňkových služeb k platební kartě?**

- Cestovní pojištění
- Pojištění proti zneužití
- Nevyužívám
- Jiná odpověď: \_\_\_\_\_

**10. Povolání:**

- OSVČ
- Zaměstnanec
- Důchodce
- Student
- Nejsem zaměstnán

**11. Pohlaví:**

- muž
- žena

**12. Věk:**

- do 20 let
- 21–30let
- 31–40let
- 41–50let
- 51–60let
- 61 let a více