

Česká zemědělská univerzita v Praze
Provozně ekonomická fakulta
Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Platební karty

Lukáš Vaktor

© 2024 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Lukáš Vaktor

Podnikání a administrativa

Název práce

Platební karty

Název anglicky

Payment cards

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy.

Metodika

Teoretická část bakalářské práce bude zaměřena na vymezení pojmů, historii platebních karet, jejich vývoj, druhy, způsob využití a bezpečnost na základě informací získaných prostudováním literatury doplněné aktuálními údaji z internetových zdrojů. Praktická část bude obsahovat dotazníkové šetření mezi respondenty, komparaci platebních karet, jejich poplatků a doplňkových služeb u vybraných bankovních institucí. Ze získaných informací proběhne vyhodnocení nejvýhodnější platební karty pro fiktivního klienta, který bude modelován na základě dotazníkového šetření. Data pro analytickou část budou čerpána především z internetových stránek.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část: 3/2023 – 5/2023

Detailní metodika práce dokončení druhé části literární rešerše: 5/2023 – 6/2023

Vlastní práce – analytická část: 7/2023 – 10/2023

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení: 10/2023 – 11/2023

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení: 12/2023

Doporučený rozsah práce

35 – 45 stran

Klíčová slova

Platební karta, debetní karta, kreditní karta, klient, bankovníctví, bezhotovostní platební styk, komparace, doporučení.

Doporučené zdroje informací

1. LOCHMANNOVÁ, Alena, Bankovníctví, 1. vyd. Praha, Computer Media 2018, 112 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
2. JUŘÍK, Pavel, Platební karty, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 296 s., ISBN: 80-247-1381-0
3. JUŘÍK, Pavel, Platební karty, Ilustrovaná historie placení, 1. vyd. Praha, Libri 2012, 280 s., ISBN: 978-80-7277-498-2
4. SCHLOSSEBERGEN, Otakar, Platební služby, 1. vyd. Praha, Management Press 2015, 328 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
5. SCHLOSSEBERGEN, Otakar, Platební styk, 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha, Bankovní institut 2007, 435 s., ISBN: 978-80-7265-107-8
6. MÁČE, Miroslav, Platební styk, klasický a elektronický, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 220 s., ISBN: 80-247-1725-5
7. PÍŠA, Rudolf a kol., Třicet let platebních karet v Česku a Slovensku, 1. vyd. Praha, Das media 2019, 945 s., ISBN: 978-80-972519-3-2

Předběžný termín obhajoby

2023/24 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 4. 9. 2023

prof. Ing. Lukáš Čechura, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 3. 11. 2023

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 27. 02. 2024

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Platební karty" jsem vypracoval 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 autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15. března 2024

Lukáš Vaktor

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za rady, odbornou konzultaci, spolupráci a připomínky, které mi poskytl při psaní této bakalářské práce. Na závěr také děkuji všem respondentům, kteří se účastnili dotazníkového šetření a poskytli mi informace, které vedly k vypracování této bakalářské práce.

Platební karty

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy. Závěrem teoretické rešerše je bezpečnost platebních karet, kde je vysvětleno, jak předejít zneužití platební karty.

V praktické části byl nejdříve vypracován dotazník, který byl rozeslán mezi respondenty skrz sociální sítě. Tohoto dotazníku se účastnilo celkem 126 respondentů. Dotazník se skládal ze 14 otázek, které respondenti vyplnili. Na základě těchto výsledků byli sestaveni dva fiktivní klienti, kterým byla doporučena nejvhodnější banka dle preferencí, které byli nejčastěji zvoleny v dotazníku.

Prvním fiktivním klientem byla žena ve věkovém rozmezí 21–25 let se středoškolským vzděláním s výučním listem či maturitou. Jelikož preferovala dvě debetní karty k běžnému účtu a vedení účtu zdarma, byla jí doporučena banka Air Bank, která splňovala tyto požadavky nejvíce, jelikož nabízela vedení běžného účtu zdarma a první debetní kartu zdarma a další debetní kartu nad rámec pouze za jednorázový poplatek ve výši 100 Kč. Fiktivním klientem č. 2 byl muž ve věku 31 až 35 let s bakalářským titulem. Pro tohoto klienta bylo podstatné především pojištění platební karty a výběr hotovosti ze všech bankomatů zdarma. Na základě těchto požadavků mu byla doporučena obchodní banka Raiffeisenbank, která nabízela pojištění karty za 89 Kč měsíčně a výběr z bankomatů Raiffeisenbank a všech ostatních bankomatů v ČR zdarma.

Klíčová slova: Platební karta, debetní karta, kreditní karta, klient, bankovníctví, bezhotovostní platební styk, komparace, doporučení

Payment cards

Abstract

The main goal of the bachelor thesis is to assess the use of payment cards and to compare these cards within selected banks in the Czech Republic to recommend the most suitable product to a fictional client. An additional objective is to characterize cashless payment transaction through payment cards, describe their history, development and types. At the conclusion of the theoretical research is the security of payment cards, explaining how to prevent misuse of a payment card.

In the practical part, a questionnaire was first created and distributed about respondents through social networks. A total of 126 respondents participated in this survey. The questionnaire consisted of 14 questions, which the respondents completed. Based on these results, two fictional clients were created, to whom the most suitable bank was recommended based on the preference that were most selected in the questionnaire.

The first fictional client was a woman aged 21-25 with a high school education and a vocational certificate or high school diploma. Since she preferred two debit cards for her current account and free account management, Air Bank was recommended to her, as it met these requirements the most, offering free current account management and the first debit card for free, and any additional debit card beyond that for a one-time fee of 100 CZk. The second fictional client was a man aged 31-35 with a bachelor's degree. For this client, the primary concern was insurance for the payment card and free cash withdrawals from all ATMs. Based on these requirements, Raiffeisenbank was recommended to him, offering card insurance for 89 CZk per month and free withdrawals from Raiffeisenbank ATMs and all other ATMs in the Czech Republic.

Keywords: Payment card, debit card, credit card, client, banking, cashless payment transaction, comparison, recommendation

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	11
3 Teoretická východiska	12
3.1 Historie platebních karet	12
3.1.1 Univerzální platební karty	13
3.1.2 Platební karty v Evropě.....	14
3.1.3 Příchod platebních karet do Československa.....	15
3.2 Druhy platebních karet podle zúčtování	17
3.2.1 Debetní karta	17
3.2.2 Kreditní karta	17
3.2.3 Charge karta	18
3.2.4 Předplacená karta	18
3.3 Ochranné prvky platebních karet	18
3.4 Životní cyklus platební karty	23
3.5 Bankomat	26
3.6 Platební terminál	27
3.7 Využití platebních karet	29
3.8 Zneužití platebních karet.....	33
3.9 Bezpečnost platebních karet.....	36
4 Praktická část práce.....	37
4.1 Dotazníkové šetření.....	37
4.2 Modelace fiktivních klientů	48
4.3 Přehled ceníků a služeb vybraných bank v České republice.....	49
4.4 Vícekriteriální analýza variant	55
4.5 Nejvýhodnější platební karta pro fiktivního klienta.....	56
5 Závěr.....	58
6 Seznam použitých zdrojů	61
6.1 Knižní zdroje.....	61
6.2 Internetové zdroje.....	61
7 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk	67
7.1 Seznam obrázků	67
7.2 Seznam tabulek	67
7.3 Seznam grafů.....	67

Přílohy..... 69

1 Úvod

Bakalářská práce zkoumá historii platebních karet, postupný vývoj a také poskytuje jejich základní informace. Zabývá se ovšem i druhy platebních karet, jejich vznikem, použitelností a bezpečností. I přes to, že první platební karta byla vyrobena v roce 1914, do podvědomí dnešních, běžných uživatelů, se dostala až mezi roky 2001–2002. Ačkoliv nepůsobí ve světě tak dlouho, jejich oblíbenost a využitelnost rapidně vzrostla a v dnešní době to je technologie, která se každým rokem navyšuje a může jí mít beze slov téměř každý.

Hlavní výhodou platebních karet je jejich skladování a dostupnost s nimi platit téměř kdykoliv a kdekoliv. Velikou výhodou mají hlavně v uschovávání většího obnosu peněz, který majitel nemusí mít fyzicky u sebe, nýbrž na svém bankovním účtu. Mezi další výhody patří také výběry z bankomatů, které nemají otevírací doby, a tak si uživatel může své peněžní prostředky vybrat kdykoliv v kterémkoliv bankomatu, nebo platby v zahraničí, kdy banka automaticky převede peníze z jedné měny, na účet banky v měně jiné.

Díky technologiím, které dnešní svět nabízí, je možné přiložením platební karty k terminálu, platit bezkontaktním platebním stykem, nebo dokonce chytrým mobilním telefonem nebo chytrými hodinky, do kterých je platební karta virtuálně přidána.

Ačkoliv je možné si zřídit bankovní účet téměř u kterékoliv banky, je důležité si vybrat takovou banku, která nejvíce odpovídá našim požadavkům a nabízí nejvýhodnější podmínky.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy.

Metodika

První část bakalářské práce byla vypracována pomocí odborných literárních a internetových zdrojů které byly zaměřeny na platební karty a vše s nimi spojené, viz kap. 3. Tato teoretická část byla především zaměřena na historii a vývoj platebních karet, jejich rozdělení, využití, bezpečnost a rizika která s sebou nesou. Závěrem teoretické části je tzv. bezpečné desatero které vysvětluje, jak nejlépe předejít zneužití či odcizení platebních údajů či finančních prostředků které jsou na kartě uloženy, viz kap. 3.10.

V praktické části bakalářské práce byl sestaven dotazník (kap. 4.1), který byl sdílen skrze e-mail anebo sociální sítě jako je například Facebook či WhatsApp. Respondenti měli možnost se zapojit od 14.04.2023 do 27.09.2023. Dotazník byl zcela anonymní a zúčastnilo se ho 126 respondentů. Jeho úkolem bylo zjistit, jaké banky respondenti nejvíce preferují, čemu věnují největší pozornost při výběru platební karty a jaké jsou jejich požadavky nebo zdali by měli zájem o změnu své banky.

Následně byly vytvořeny dva fiktivní klienti, jimž byla na základě informací od respondentů doporučena obchodní banka, která nejlépe vyhovovala jejich požadavkům, viz kap. 4.2. K této komparaci byly vybrány obchodní banky jako Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka, Air Bank, MONETA Money Bank a Raiffeisenbank (kap. 4.3.) na základě počtu hlasů získaných v dotazníkovém šetření. Autor následně provedl porovnání těchto bank a služeb, které nabízejí, a pomocí vícekritériální analýzy variant přiřadil každému kritériu určitý počet bodů, což je možno vidět v příloze č. 2 a 3. Na základě toho byla vybrána nejvhodnější banka, která nejvíce vyhovovala fiktivnímu klientovi, viz kap. 4.5.

3 Teoretická východiska

Teoretická východiska v bakalářské práci se zaměřují na průzkum historie platebních karet, které představují klíčový prvek moderního finančního systému. Byly zde analyzovány různé druhy platebních karet, včetně kreditních, debetních a předplacených karet. Bylo popsáno využití platebních karet, včetně jejich použití v obchodním prostředí, online platbách nebo bankomatech a také vypsány informace které rozebírají jednotlivé bezpečnostní prvky platebních karet nebo jejich zneužití a základní bezpečnost.

3.1 Historie platebních karet

Platební karty jsou v dnešní době běžnou součástí každodenního života, ale v minulosti to nebylo vůbec tak jednoduché. Historie sahá až do počátku 19. století, kdy americká telefonní a telegrafní společnost nesoucí název Western Union Telegraph Company. Tato společnost v roce 1871 nabízela telegrafní peněžní převody, které byly bezpečné a rychlé díky husté síti jejích poboček. Tento nový způsob peněžního převodu odstranil riziko ztráty peněz například při přepadení dostavníku. (Juřík, 2006)

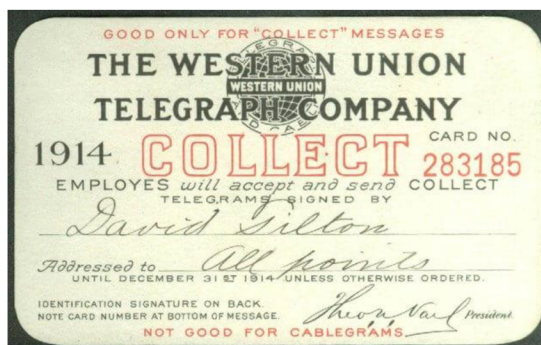
První platební karta na světě byla vydána v roce 1914, společností Western Union Telegraph Company, díky které se stala velice významným protagonistou. Tuto kartu lze vidět na obrázku č. 1. (penize.cz, cit. online 25.05.2023)

Karty byly zdarma nabídnuty vybraným zákazníkům, kteří tak mohli využívat služby společnosti pro telefonování a zasílání telegramů prostřednictvím jejích poboček. Na konci měsíce byla vyúčtována celková částka za poskytnuté služby na základě faktury. Western Union vydávala Identification Card hlavně proto, aby zajistila zákazníkům pohodlnost při placení a zároveň si udržela jejich přízeň u společnosti. (Juřík, 2006)

Později se přidaly i další společnosti, jako byla například General Petroleum Corporation of California, která v roce 1924 začala nabízet věrnostní kreditní karty. Zpočátku byla pouze pro zaměstnance a vybrané zákazníky. Časem o ní mohla požádat široká veřejnost, ovšem v omezeném rozsahu. Karta měla papírovou podobu a platila obvykle jen tři měsíce. Po uplynutí této doby byla klientovi vystavena nová karta. Držitelé těchto karet, je mohli využívat k bezhotovostní platbě pohonných hmot, náhradních dílů

nebo služeb v síti jejích čerpacích stanic v USA. Poté se těmto kartám začalo říkat Courtsey Card. (Juřík, 2012)

Obrázek 1 První platební karta



Zdroj: ficotec.com, cit. online 21.04.2023

3.1.1 Univerzální platební karty

Po druhé světové válce došlo k zásadní změně v oblasti platebních metod. Vznikly společnosti, které vystupovaly jako prostředníci mezi klienty a obchody, kteří přijímali platby pomocí vydaných karet. První z těchto společností byla Diners Club, kterou následovalo mnoho dalších. Tyto karty byly původně určeny pro vyšší příjmové skupiny, ale masové rozšíření platebních karet přišlo až s vznikem bankovních karet. (Juřík, 2006)

V roce 1950 se objevila první univerzálně použitelná karta od klubu Diners Club, která nesla název Change Card. Jednalo se o úvěrovou kartu, která umožňovala členům klubu bezhotovostní platby v restauracích a později dokonce u všech smluvních hotelech, restaurací nebo obchodech. O dva roky později se stala karta Diners Club první mezinárodní platební kartou, když začaly restaurace a hotely v Kanadě, na Kubě a ve Francii přijímat platby pomocí této karty. Tento úspěch ukázal, že platební karty mohou sloužit nejen v rámci jednotlivých regionů nebo států USA, ale také mezinárodně. To znamenalo, že mohou soutěžit s cestovními šeky. (Juřík, 2003)

Diners Club kartu využívalo v roce 1957 již 415 000 klientů a mohla být použita ve více jak 12 000 obchodech v USA i v desítkách zemí. O rok později to bylo už 680 000 klientů a celkem 76 zemí, které akceptovalo kartu Change Card. (Juřík, 2006)

3.1.2 Platební karty v Evropě

Na začátku 70. let byly karty Master Charge v Evropě mnohem úspěšnější než ostatní karty, jelikož nebylo tak zřejmé, že jsou Amerického původu. Tento fakt umožnil Master Charge získat značný podíl na britském trhu. V roce 1977 se Barclays Bank stala největším vydavatelem VISA karet mimo USA s celkovým počtem 3,3 milionu karet a tuto příčku drží dodnes. V roce 1972 se čtyři přední britské banky, National Westminster Bank, Midland, Lloyds a Royal Bank of Scotland spojily a založily konkurenční kreditní kartu s názvem Access Card, která byla platná pouze v Británii. Tyto banky také založily společnost s názvem Joint Credit Card Company, aby zajistily provoz a reklamu tohoto národního kartového systému. V dubnu 1975 se britský národní systém Access připojil k Interbank Card Association (Master Charge), čímž umožnil svým kartám platnost i mimo Velkou Británii. O deset let později byla společnost přejmenována na Signet a poté v roce 1996 prodána konkurenční firmě. Britský systém Access, byl s 3,2 miliony karet druhým největším vydavatelem kreditních karet, a v roce 1974 se připojil k Eurocard International. Tento systém přijímal platby v 84 000 obchodních místech. V roce 1979 se počet karet Access Master Charge zvýšil na 3,7 milionu, což byl dvojnásobek počtu karet BankAmericard vydávaných Barclays Bank (1,8 milionu). Británie byla v té době druhým největším trhem pro kreditní karty na světě, hned za Spojenými státy. K Interbank se připojila také francouzská asociace Carte Verde, a to v roce 1977. (Juřík, 2012)

Z iniciativy, která planula od Deutsche Bank, byl v roce 1978 Eurocard reorganizován, a to mělo za následek, že evropské banky se staly jeho akcionáři a převzaly plnou kontrolu nad touto firmou. O 10 let později do hry vstoupila firma MasterCard, která zakoupila 12,25 % akcií společnosti Eurocard International a díky tomu mezi nimi posílila partnerské vztahy. V roce 1975 vznikl systém s názvem Carte Verde, a to spojením systému Crédit Agricole a Crédit Mutuel, které vznikly v roce 1971. Na základě tohoto spojení se stala Carte Verde součástí ještě většího systému nesoucí název Carte Bleue. (Juřík, 2012)

V roce 1971 došlo k spojení společnosti IBN s bankovním a leteckým průmyslem s cílem vyvinout mezinárodní standard který by umožnil platby po celém světě pomocí kreditních karet a také možnost vybírat z bankomatů hotovost. (thepointsguy.com, cit. online 28.06.2023)

Už v roce 1972 nechávaly banky instalovat první bankomaty. Tentýž rok měla banka Sociétés Générale již 162 bankomatů a v roce 1980 to bylo již 245. Všechny bankomaty byly začleněny do systému Carte Bleue. V této době dostaly největší francouzské banky nabídky na vydávání karet Diners Club a American Express, ale banky byly především motivovány poskytnout svým kartám Carte Bleue a Carte Verde mezinárodní platnost. Bernard Sue, předseda společnosti Carte Bleue, začal vyjednávat o členství v systému BankAmericard, což se mu nakonec i v roce 1973 povedlo. Vnitrostátní karty neobsahovaly logo VISA, pouze mezinárodní karty nesly zkratku CB jako Carte Blue a VISA. Crédit Agricole jednal s konkurenčním platebním systémem Eurocard, který sídlil v Bruselu, na počátku 70. let. Nicméně, až v roce 1977 se banka stala členem Eurocard a v následujícím roce vydala první mezinárodní karty Eurocard/MasterCard. Během té doby začala francouzská vláda vynakládat tlak na banky, aby se spojily do jediného celostátního systému platebních karet. Toto se stalo na jednáních 31. července 1985, kdy "modré banky" a "zelené banky" uzavřely dohodu o spojení do systému "Carte Bleue". (Juřík, 2012)

3.1.3 Příklad platebních karet do Československa

Až v roce 1968 dorazily do Československa platební karty prostřednictvím společnosti Diners Club, kterou začala zastupovat cestovní kancelář Čedok. (bankovni-karty.cz, cit. online 13.07.2023)

Zahraniční návštěvníci měli možnost používat své platební karty v interhotelech, vybraných restauracích a několika obchodech, jako například ČSA nebo Tuzex. (Juřík, 2012)

Teprve v roce 1988 Živnostenská banka, dnes již UniCredit Bank vydala první platební kartu pro československé občany. Karta byla spojená s tuzexovými účty, která umožnila držitelům vybírat takzvané bony, které sloužili k platbě v obchodech Tuzex. (styl.instory.cz, cit. online 28.06.2023)

Dodnes je málo známe, že v 80. letech měla Státní banka československá (SBCS) velmi moderní způsob bankovních a platebních operací zvaný automatizované bankovní operace (ABO). Byla vytvořena mezirezortní komise odborníků, aby připravila zavedení platebních karet v Československu. Vláda tehdejší republiky rozhodla, že do roku 2000 bude vybudován integrovaný systém platebního styku pro obyvatele a organizace. Nicméně tento plán nebyl nakonec realizován. V roce 1990 American Express otevřel pobočku v Praze a

převzal od Čedoku akceptaci platebních karet v obchodní síti. V tom samém roce se Živnostenská banka stala členem asociace VISA a začala vydávat karty VISA Classic a později VISA Business. Banka také zajistila akceptaci karet VISA v obchodní síti a začala konkurovat Čedoku. Plánovala také vydávání karet Eurocard/Mastercard, ale k tomu nedošlo. Čedok ukončil svou činnost jako agent platebních systémů v roce 1992 a akceptaci karet JCB a Diners Club převzala Živnobanka, zatímco karty Eurocard/MasterCard byly akceptovány členy asociace v tehdejší České a Slovenské Federativní Republice. V srpnu 1990 se v pražském hotelu Palace konala prezentace pro české a slovenské banky, kterou zorganizovala asociace Eurocard/MasterCard. V té době bylo retailové bankovníctví v oblasti platebního styku se zahraničím a běžných korunových a devizových účtů v obrovském vzestupu. Tuto situaci využila asociace Eurocard/MasterCard a chtěla podpořit výstavbu moderního systému platebních karet v ČSFR, který zahrnoval debetní karty a síť bankomatů. VISA a její člen Živnobanka byli více rezervovaní ohledně společného budování sítě bankomatů a chtěli si udržet náskok před ostatními bankami co nejdéle. V roce 1990 se Komerční banka rozhodla vytvořit moderní systém platebních karet a zapojit do něj všechny peněžní ústavy v Československu. Při vytváření systému se inspirovala bankami v Rakousku, Švýcarsku a Německu, které spolupracovaly na budování karetních systémů v 80. letech a dosáhly výrazných úspor nákladů. Komerční banka dala přednost spolupráci se společností Eurocard International, protože karty Eurocard/MasterCard a eurošeky byly nejrozšířenější v Evropě. Proto bylo vytvořeno Mezibankovní sdružení pro platební karty dne 4. února 1991, kde byly Agrobanka, Tatra banka, Všeobecná úvěrová banka a I.S.C. MUZO. (Juřík, 2012)

Po Komerční bance se rozhodla připojit k asociaci Eurocard/MasterCard další banky včetně ČSOB, Agrobanky, Investiční banky, Tatra banky a Všeobecné úvěrové banky. Tyto banky se rozhodly nejprve vybudovat infrastrukturu pro jeden bankovní kartový systém, včetně Eurocard/MasterCard, Cirrus a eurošeků, a později ho rozšířit o další karty, včetně VISA. První tři bankomaty Komerční banky byly uvedeny do provozu 19. února 1992 v Praze, a stejný rok Všeobecná úvěrová banka, Agrobanka a ČSOB zprovoznily první bankomaty na Slovensku a v Praze. (Piša, 2019)

3.2 Druhy platebních karet podle zúčtování

Jeden z nejrozšířenějších způsobů kategorizace platebních karet je na základě toho, zda se platby realizují z finančních prostředků uživatele karty nebo z půjčených peněz od banky. Patří sem především debetní karty, kreditní karty, Charge karty a v neposlední řadě Nákupní úvěrové karty. (porovnej24.cz, cit. online 11.04.2023)

3.2.1 Debetní karta

Ačkoliv si lidé do dnes pletou významy slov debetní a kreditní karta, je to právě ta debetní karta, kterou má většina uživatelů v peněžence. Debetní karta je běžný typ platební karty, který je poskytován klientům spolu s běžným účtem. S debetní kartou se může platit pouze z peněz, které má uživatel na účtu. Každá útrata se odečítá z běžného zůstatku na účtu. S debetní kartou se dá platit v obchodech nebo službách a také je zde možnost si vybrat hotovost z bankomatu. Uživateli je umožněno také nastavit limity na maximální částku, kterou může vybrat z bankomatu nebo zaplatit debetní kartou. Jediný způsob, kterým je možný překročit zůstatek na účtu, je pomocí kontokorentu. Kontokorent je v podstatě krátkodobý úvěr, který musí být splacen v určeném čase. Avšak využívání kontokorentu není levné a může zahrnovat další poplatky. (seznamzpravy.cz, cit. online 11.04.2023)

3.2.2 Kreditní karta

Kreditní karta je alternativou debetní karty. Při jejím používání se používají peníze banky, nikoliv finanční prostředky uživatele. Jedná se tedy o formu půjčky. Lze jí používat na platby a výběry z bankomatů podobně jako debetní kartu. V některých případech může být kreditní karta dokonce lepší volbou, například v zahraničí, kde některé obchody a služby přímo přijímají pouze kreditní karty. Pokud je potřeba zablokovat kreditní kartu, je to výhodnější než u debetní karty, protože se blokují peníze banky, nikoliv finance uživatele. Kreditní karta není vázaná na běžný účet, ale na účet úvěrový. V tomto případě je možné sjednat kreditní kartu u jedné banky a úvěrový účet u banky jiné. Kreditní kartu nemůže mít každý, jelikož banka pečlivě prověřuje, zda je zájemce o kartu schopný splácet půjčku. Po následném schválení bankou, je součástí karty i úvěrový limit, kde je možné si nastavit výši maximální půjčky peněz. (seznamzpravy.cz, cit. online 11.04.2023)

3.2.3 Charge karta

Charge karta je možno narazit především v prostředí podnikatelů. Jedná se o platební kartu, která funguje na základě úvěru, kdy se provedené transakce nejprve odečítají z účtu vydavatele karty a až na konci zúčtovacího období je celková finanční částka vrácena vydavateli karty. Konečným majitelem karty je obvykle banka, která na konci měsíce zašle výpis všech transakcí provedené touto kartou podnikateli a ten musí celou částku uhradit do stanoveného data, většinou do poloviny nebo konce následujícího měsíce. (altaxo.cz, cit. online 11.04.2023)

3.2.4 Předplacená karta

Anonymní předplacenou kartou se rozumí platební karta, která není vázaná na konkrétní bankovní účet a není evidována na jméno majitele, což zajišťuje vysokou úroveň soukromí. S touto kartou je možné převést finanční prostředky a používat ji pro nákupy v obchodech nebo pro výběry z bankomatů. Předplacené anonymní karty vypadají podobně jako standardní kreditní nebo debetní karty, a mají dokonce stejné identifikační prvky, jako číslo karty, datum platnosti a bezpečnostní kód. Hlavní rozdíl spočívá v tom, že na kartě není uvedeno jméno majitele. (moneta.cz, cit. online 11.04.2023)

3.3 Ochranné prvky platebních karet

Platební karty nejsou vystaveny hrozbě pouze na internetu, ale také při běžném používání. Bezpečnostní opatření jsou proto důležitá při platbách na terminálech u obchodníků nebo při výběru hotovosti z bankomatů, aby se minimalizovala možnost zneužití karty. Proto jsou všechny karty vybaveny bezpečnostními prvky, které mají za úkol chránit karty před neoprávněným použitím. Tyto bezpečnostní prvky lze vidět na obrázku č. 2 a 3. (csob.cz, cit. online 29.04.2023)

Obrázek 2 Přední strana platební karty (ČSOB)



Zdroj: csob.cz, cit. online 29.04.2023

Obrázek 3 Zadní strana platební karty (ČSOB)



Zdroj: csob.cz, cit. online 29.04.2023

Jméno a příjmení držitele

Většinou může platební kartu používat pouze její majitel, což je zajištěno tím, že karta nese jeho jméno a podpis a je nepřenosná. Existují však situace, kdy majitel účtu povolí ke svému účtu více platebních karet, například pro své rodinné příslušníky. V takovém případě jsou karty vydány na jejich jména a mají své vlastní podpisy. Kromě toho, existují také platební karty služební, které jsou vydány na jméno osoby, která je oprávněna platit za firmu. (zlatakoruna.info, cit. online 29.04.2023)

Šestnáctimístné číslo karty

Platební karta obsahuje na přední straně šestnáctimístné číslo, které je vždy odděleno mezerou po každé čtvrté číslici. Toto číslo má jasná pravidla pro svou tvorbu – prvních šest číslic označuje vydavatele karty a banku, která ji vydala. Pokud má klient více karet u stejné banky, bude první šestice číslic vždy stejná. Zbytek čísla pak tvoří osobní číslo, které je unikátní pro každou kartu. Karty Visa začínají číslem 4, zatímco karty MasterCard mají první dvě číslice v rozmezí 51 až 55. (rozumimepenezum.cz, cit. online 29.04.2023)

Logo karetní asociace

Logo karetní asociace na platební kartě je obvykle umístěno na přední straně karty a může být umístěno v levém dolním nebo v pravém dolním rohu. Slouží jako identifikační značka karty a lze podle toho poznat, k jaké asociaci karta patří. Mezi nejznámější karetní asociace patří Mastercard, VISA, American Express a Discover. Každá karetní asociace má své vlastní specifikace a pravidla pro používání karty, které jsou při vydání karty klientovi poskytnuty. Pokud má platební karta jedno z těchto log, znamená to, že karta může být přijímána u obchodníku, kteří přijímají daný platební systém a umožňuje tak klientovi provádět bezhotovostní platby. (Juřík, 2006)

Datum platnosti karty

Na přední straně platební karty se nachází datum platnosti, které je označeno anglickým výrazem "Valid thru". Toto datum se skládá z prvních dvou číslic, které označují měsíc, a dvojčíslí za lomítkem, které udává rok platnosti karty. Platnost karty končí v poslední den uvedeného měsíce. (rozumimepenezum.cz, cit. online 29.04.2023)

Magnetický proužek

Magnetický záznam byl vynalezen v roce 1878 a o dvacet let později byl vyvinut magnetofonový pásek, který sloužil k záznamu telefonních hovorů. V roce 1968 vyvinula společnost IBM technologii záznamu informací na magnetický proužek, který mohl být umístěn na kreditní kartu. Magnetický proužek byl rozdělen do dvou nebo tří stop, z nichž první stopa obsahovala 79 alfanumerických znaků, druhá 40 a třetí se používala primárně pro PIN kód. (Juřík, 2012)

V roce 1969 se na zadní straně karty Air Travel Card začal používat magnetický proužek pro rychlejší placení letenek na letištích. (unimagnet.cz, cit. online 13.07.2023)

Magnetický proužek se však setkal s kritikou z důvodu bezpečnosti a Citibank vytvořila vlastní technické řešení záznamu údajů na kartu, Magic Middle, ale použití bylo pro americké banky příliš složité a drahé. Jedním z prvních, kdo v roce 1972 podpořil zavedení magnetického proužku na kartách, byl prezident NationalBankAmericard, Dee Hock. Do dubna 1973 bylo již 85 % bankovních karet opatřeno magnetickým proužkem. (Juřík, 2012)

Čip

Britské banky byly první, které zavedly bankovní čipovou kartu podle standardu EMV (Europay/MasterCard/VISA) v říjnu 1997. (lidovky.cz, cit. online 13.07.2023)

Projekt, který vedla asociace APACS s účastí 13 bank, měl původně trvat pouze dva roky, ale díky vynikajícím výsledkům byl v roce 1998 zkrácen a do konce roku 2001 bylo vydáno 104 milionů platebních karet s čipem. Následně byl asociacemi MasterCard a VISA v roce 1988 vypracován časový plán určený k změně z magnetických proužků na čipové karty. Zahrnoval také přesun odpovědnosti za zneužití karet na banky, které od ledna 2005 nepoužívali technologii čipových karet. (Juřík, 2012)

Francie byla jedna z prvních zemí, která zavedla karty obsahující čip již v 90 letech. Do České republiky se čipové karty dostaly až v roce 2002 konkrétně u Komerční banky, rok nato u ČSOB. Hlavní součástí čipu je mikroprocesor, do kterého lze uložit informace týkající se, které slouží k ověření osobního kódu klienta. (finance.cz, cit. online 14.07.2023)

Hologram

Platební karty jsou vybaveny hologramy od 90. let minulého století a dodnes jsou stále používány, kvůli zvýšení bezpečnosti karet a ochraně proti padělání. Jedná se o speciální ochranný prvek, který se nachází na povrchu karty a obsahuje jedinečný vzor v podobě třírozměrného obrazu. Tento vzor je velmi složité napodobit a je rozpoznatelný pouze při pohledu pod určitým úhlem světla. (Juřík, 2006)

Podpisový proužek

Pokud karta má na zadní straně podpisový proužek, je nutné jí zde podepsat, nejlépe tenkým černým nesmazatelným fixem, aby byla platební karta platná. Dříve měl podpisový proužek klíčový význam pro ověřování platby kartou, ale s pokrokem technologií a rozšířením používání čipových karet jeho důležitost klesá. V dnešní době je možno se setkat s kontrolou podpisu z účtenky a srovnáváním s podpisem na kartě mimo Evropu spíše ojediněle. (kb.cz, cit. online 29.04.2023)

Kód CVV/CVC

CVC nebo CVV kód je třiciferný bezpečnostní kód, který lze najít na zadní straně platební karty. Bez znalosti tohoto kódu není možné na internetu provést platbu u obchodníků. Společnost MasterCard a Maestro používají označení CVC, což znamená "ověřovací kód karty", zatímco společnost Visa používá označení CVV, což znamená "ověřovací hodnota karty". Tyto kódy spolu s datem platnosti a číslem karty jsou nezbytné pro uskutečnění platby kartou na internetu. Je důležité zachovat tyto údaje v bezpečí a nikomu je nesdělovat ani neposílat. (rozumimepenezum.cz, cit. online 29.04.2023)

Kód PIN

Bankomatové karty se poprvé objevily v podobě plastových děrných štítků a pro ověření totožnosti klienta byl použit osobní identifikační kód PIN. Bezpečnost těchto karet však byla velmi nízká, protože PIN byl jednoduše zakódován v děrném štítku nebo magnetickém proužku karty. (Máče, 2006)

Působilo to spíše jako marketingový trik, který měl zajistit klientům pocit bezpečí. Už na začátku 70. let byly tyto algoritmy výpočtu PIN pro podvodníky snadno překonatelné. (Juřík, 2012)

Z tohoto důvodu byl vytvořen PIN kód, který slouží především k ověření totožnosti klienta. Časem se přesunul na magnetické proužky pomocí kryptografické technice, která byla využívána především armádou k šifrování tajných informací. (Juřík, 2006)

S rozšířením bankomatových sítí se však objevila potřeba jednotného mezinárodně použitelného způsobu vytváření a ověřování PIN, což přinesla až v roce 1979 společnost IBM s Data Encryption Standard, zkráceně DES. DES se stal standardem u platebních karet Visa, Mastercard a dalších a umožnil bankám vytvořit PIN kód bez zásahu člověka, bez archivace PIN a ověření PIN pomocí algoritmu DES. Dodnes je stále jednou z nejrozšířenějších šifrovacích metod a používá se symetrických šifrovacích metod s délkou klíče 56 znaků, což poskytuje okolo 70 000 trilionů možných kombinací čísel. DES a Triple-DES jsou zařazeny mezi symetrické metody šifrování, což znamená, že používají stejný klíč jak pro šifrování, tak i pro dešifrování informací. (Juřík, 2012)

3.4 Životní cyklus platební karty

Stejně jako v případě většiny produktů, musí i platební karta projít několika procesy, aby splňovala všechny potřebné náležitosti. Prvním krokem je návrh a schválení designu, poté následuje samotná výroba, a nakonec doručení platební karty zákazníkovi. Pokud nastane okamžik, kdy vyprší platnost platební karty, je možno ji znehodnotit buď přestřížením v místech čipu a platebního proužku, nebo jí lze vrátit zpět bance která jí vydala. (kb.cz, cit. online 11.07.2023a)

Platební karta

V dnešní době vypadá platební karta jako plastová kartička, obsahující identifikační údaje majitele. Její využití slouží hlavně k bezhotovostní platbě nebo pro výběr hotovosti z bankomatu. (bnu.cz, cit. online 29.06.2023)

Návrh a schválení designu platební karty

Návrh a schválení designu platební karty je prvním krokem před výrobou. Předpisy MasterCard a VISA určují umístění loga, podpisového proužku, ochranných prvků a barev. Například karty Gold Card musí obsahovat specifický design s dvěma odstíny zlaté. Umístění loga může být pouze v pravém horním nebo dolním rohu karty. Banka poté vybírá a schvaluje návrh, který posílá výrobcí ve správném formátu spolu s objednávkou a průvodkou. Tiskárna poté kontroluje, zda návrh splňuje předpisy. Následně je vytvořen

vzorek karty, který je zaslán ke schválení bance. Dříve se používaly Chromalin Proof vzorky, které byly vytištěny na plastovou fólii s co nejpřesnějšími barevnými odstíny, ale tyto barvy se na těchto vzorcích mohli nepatrně lišit od barev na skutečných kartách, jelikož nebyla k dispozici stejná technologie, která se používala pro jejich konečnou výrobu. Nyní tiskárny používají nové technologie, jako je digitální tisk, který umožňuje vytisknout vzorek karty přímo na výrobní lince. Banka a bezpečnostní oddělení asociací jako MasterCard nebo VISA následně hodnotí vzorek karty. Například u karty MasterCard musí být zajištěn kontrast loga a hologramu pomocí modré barvy v tzv. Security Area, což je místo, kde se nachází logo a hologram. Po schválení bankou a asociací přebírá výrobce odpovědnost za tisk karty. (Juřík, 2006)

Výroba platební karty

Nejdříve je potřeba provést přípravu tisku, o kterou se postará specialista výroby tím, že připraví potřebné podklady pro jednotlivé fáze výroby. Následuje výroba jednotlivých vrstev karty, kdy obě strany jsou tištěny na samostatné fólie, které jsou následně spojeny dohromady. Třetím krokem je umístění hologramu u karet VISA a MasterCard, pomocí technologie Hot Samping, což je technologický proces tisku, při kterém se kovová fólie přenáší na zvolený materiál za vysokých teplot. Na kartě musí být hlavně ochranné prvky. Jedním z nich je magnetický proužek a podpisový proužek, obvykle z ceninového papíru, sloužící pro záznam podpisového vzoru, které jsou společně nažehleny na kartu. U karet MasterCard a VISA je pod podpisový proužek předtištěno slovo „VOID“, které se objeví na povrchu karty v případě pokusu o odstranění podpisu klienta. (Juřík, 2006)

Dalším bezpečnostním prvkem, je mikročip, který slouží k ukládání nutných informací klienta. Komerční banka se stala v roce 2002 první bankou, která tento čip na platebních kartách poskytla. V dnešní době obsahují téměř všechny platební karty mikročip. (finance.cz, cit. online 29.06.2023)

Pro jeho umístění, je nejprve potřeba vytvořit čip podle pokynů banky. Existuje mnoho typů čipů a během výroby je třeba čip inicializovat, což znamená zaznamenat jeho program a zabezpečit ho proti zneužití do doby, než bude karta personalizována pomocí transportního klíče. Poté se do karty pomocí frézky vybrousí prohlubeň, do které se čip nalepí. Předposledním krokem je laminace karty, kdy průhledná fólie (lesklá nebo matná dle volby banky) je laminována na obě strany karty. Díky dnešním vymoženostem trvá tento

proces pouhých 6-8 minut. Avšak dříve, někdy v 60. letech, byl tento proces o něco delší a trval až 45 minut. Dále následuje vyražení jednotlivých karet. Většinou se tisknou na velké fólie v počtu 54 nebo 72 kusů. Karty jsou poté vyseknuty a odděleny pomocí speciálního stroje. Výrobce pečlivě monitoruje celý proces výroby, aby se předešlo možným chybám a závadám. Po dokončení jsou karty uschovány v krabicích a přepraveny do trezoru s pancéřovanými dveřmi. Několik karet je následně posláno k posouzení bezpečnostnímu oddělení příslušné asociace, aby posoudil například kvalitu tisku. Pokud jsou karty schváleny, jsou doručeny bance pomocí bezpečnostního transportu. (Juřík, 2006)

Personalizace a doručení karty

Na každou kartu čeká její budoucí majitel. Proto tyto karty musí být personalizovány, a tedy obsahovat identifikační údaje, jako jsou jméno a příjmení, číslo karty a doba platnosti. Nejvíce údajů je ovšem vloženo do magnetického proužku nebo čipu. Počítač je jedním z hlavních nástrojů, jelikož připravuje údaje, které se do karty musí zapsat. Tato personalizace probíhá buď v bance, nebo u specializovaných společností. Údaje, které byly zaznamenávány na magnetickém proužku, byli velmi citlivé na poškození magnetickými poli, například z televizorů nebo magnetických zámků kabelek a aktovky. Proto byla na konci 90. let nahrazena původní záznamová technologie s nižší tzv. koercivitou neboli LoCo, vyšší koercivitou nesoucí název HiCo. Pro záznam údajů na kartu, se v dnešní době čím dál tím více používá tzv. Laser Engraving, což je tzv. vrytí údajů na kartu pomocí laseru. (Juřík, 2006)

Doručení a aktivace platební karty

Po kompletním zhotovení platební karty, může být karta osobně vyzvednuta na předem domluvené pobočce banky anebo může být doručena formou obálky, která většinou obsahuje i průvodní dopis nebo reklamní brožurku. Při prvním nákupu nebo výběru z bankomatu je nutné použít kontaktní platbu. Jedním ze způsobů, jak aktivovat kartu, je její vložení do platebního terminálu. Zákazník s novou kartou navštíví obchod, restauraci nebo kino, následně je karta vložena do terminálu a zadán PIN kód, který zákazník obdržel společně s kartou. Dalším způsobem, jak kartu aktivovat, je vložení karty do bankomatu, kde zákazník totéž zadá PIN kód a provede standardní výběr hotovosti. Následně je možné využívat bezkontaktní platby. (csob.cz, cit. online 14.04.2023)

3.5 Bankomat

V bankomatech se koncem 20. století objevily nové funkce, které je kromě výběrů a vkladů hotovosti učinily důležitým prodejním a komunikačním kanálem. V USA a některých dalších zemích bylo již v 80. letech možné pomocí bankomatů získat výpisy, informace o zůstatku na účtu, měnit kód PIN a volit skladbu bankovek. V 90. letech se k těmto službám přidaly nové možnosti, jako je dobíjení mobilních telefonů, prodej vstupenek na kulturní akce a sportovní utkání, tisk dárkových poukázek a kupónů na slevy. Přestože tyto služby byly tehdy technicky možné, banky o ně nejevily zájem. Až okolo roku 2000 se začaly tyto služby s přidanou hodnotou uplatňovat. Nová strategie samoobslužného bankovníctví na pobočkách zahrnuje nejen bankomaty, ale také informační kiosky. Bankovní pobočky se v posledních 20 až 30 letech výrazně změnily. Jsou menší a mají méně pokladen, ale naopak nabízejí jeden nebo více bankomatů a multifunkčních kiosků. Důraz se kladl na srozumitelnost a přívětivost vzhledu a obrazovek bankomatů, aby jejich obsluha byla co nejjednodušší a snadno pochopitelná. Vyhledávání efektivnějších distribučních modelů v bankovníctví vedlo na přelomu 20. a 21. století k objednávkám bankomatů s rozšířenou nabídkou služeb s přidanou hodnotou. Tyto bankomaty byly umístěny hlavně v samoobslužných zónách nově koncipovaných poboček a sloužily jako náhrada za bankovní pokladníky a poradce jednoduchých služeb. Bankomaty byly rovněž umístěny mimo vlastní prostory bank. (Juřík 2012)

Off-line a on-line bankomaty

Bankomaty s off-line ověřováním transakcí jsou dnes minulostí. Magnetický proužek nesoucí informace klienta, finančního limitu karty nebo PIN kódu sloužil k ověření klienta. Obsahoval také disponibilní limit, který se postupně snižoval, pokud byla vybrána hotovost z bankomatu. Po stanovené době (většinou 48 hodin) od poslední transakce byl disponibilní limit vynulován a klient mohl opět čerpat hotovost ze svého účtu. (zlatakoruna.info, cit. online 13.07.2023)

Pro snížení rizika přečerpání běžných účtů a zneužití ztracených karet se používala databáze dočasně zablokovaných karet (při přečerpání účtu) a ztracených karet v bankomatu. Tyto informace se pravidelně aktualizovaly buď pomocí disket, nebo dálkově přes modem. Stejně tak se data o provedených transakcích přenášela do bankovního systému pomocí

stejných způsobů. Dnes jsou běžně používány on-line bankomaty. Tento bankomat je znázorněn na obrázku č. 4. Tyto bankomaty jsou propojeny s autorizačním centrem pomocí datové sítě a ověřují transakce v reálném čase přímo u vydavatele karty. Tento postup umožňuje ověření transakce během několika sekund a zároveň na magnetickém proužku nejsou zaznamenány žádné informace o PINu ani finančním limitu karty. (Juřík, 2006)

Obrázek 4 On-line bankomat



Zdroj: zlatka.in, cit. online 30.04.2023

3.6 Platební terminál

Bezobslužné platební terminály byly především v 80. letech 20. století pouze v některých zemích, jako například ve Francii a Dánsku, Zákazníci zde mohli platit kartou v samoobslužných zařízeních, jako jsou parkovací automaty v garážích nebo terminály pro placení mýtného. (systemonline.cz, cit. online 13.07.2023)

V některých případech se transakce mohly potvrdit pomocí PIN (ve Francii pomocí čipových karet), zatímco v jiných případech nebyla vyžadována žádná ověřovací nebo autorizační metoda. Tento přístup však přinášel riziko podvodů, a proto bylo zpočátku umožněno pouze použití platebních karet vydaných v zemi, kde se používal terminál CAT (Cardholder Activated Terminal). V polovině 90. let se terminály CAT ve Francii, Rakousku a Švýcarsku začaly rozšiřovat a přijímat karty vydané v zahraničí. Avšak provozovatelé museli přijmout riziko, že případné zneužití karty budou muset uhradit ze svého. Díky technologickému pokroku a zavedení čipových karet EMV po roce 1996 se začalo uvažovat o možnosti použití karet MasterCard a VISA i pro transakce bez on-line autorizace, bez PIN a s off-line autorizací. Terminály CAT nejvíce využívají parkovací automaty na ulicích a ve

velkých garážích, ale také pro platby v městské hromadné dopravě, jako jsou například bezkontaktní platby MasterCard PayPass. (Juřík, 2012)

Platební terminály se poprvé objevily v USA a Francii v 60. a 70. letech minulého století. Vzhled terminálu připomínal spíše krabičku, která sloužila pouze k platbě s platební kartou, jelikož technologie nebyly v tu dobu tak pokročilé. (systemonline.cz, cit. online 29.06.2023)

Původní terminály byly založeny na principu ručního zadávání informací, jako je například číslo karty a částka platby, pomocí klávesnice. Pro autorizaci transakce bylo třeba navázat telefonické spojení s autorizačním centrem platebního systému nebo ověřit platnost karty pomocí databáze zablokovaných karet, která byla uložena v paměti terminálu. V Severní Americe byly terminály schopné zpracovávat i šeky pomocí speciálního písma MICR. Druhá generace platebních terminálů ověřovala platbu na základě finančního limitu, typu použité karty, platnosti karty zapsané na magnetickém proužku a seznamu zablokovaných karet uloženém v terminálu (on-line). Data o provedených transakcích se přenášela do banky nebo jiného zúčtovacího místa jednou nebo vícekrát týdně (později i denně) pomocí disket, telefonních linek nebo datových spojení. Terminály se hlavně využívaly k získání údajů o transakcích, což se nazývalo Electronic Data Capture (EDC). V roce 1979 VISA otestovala první elektronický platební terminál, který se připojoval k autorizačnímu centru pomocí telefonního spojení (dial-up terminál). Prototypy byly vyrobeny firmami GTE, Northern Telecom, Sweda a TalTek v počtu 200 kusů. Avšak, cena těchto terminálů byla vysoká, kolem 600 USD, což znamenalo, že obchodníci si nemohli dovolit pořídit je pro každý platební systém zvlášť. Proto všichni hlavní konkurenti – American Express, Diners Club, MasterCard a VISA – museli uzavřít dohodu, aby terminály byly schopny přijímat více typů platebních karet. Od konce 90. let byla zavedena třetí generace platebních terminálů, která umožňuje provozovat více aplikací současně. Tento požadavek přišel od bank i obchodníků, kteří na terminálech chtěli provozovat platební, věrnostní a jiné operace. Platební terminály používají pro přenos dat různé technologie, jako jsou např. GSM, GPRS, Bluetooth nebo Wi-Fi. Od roku 2002 rostou požadavky bankovních asociací na bezpečnost transakcí, což vyžaduje zavádění terminálů se šifrováním informací pomocí 3DES a od roku 2005 také RSA. Platební terminály se od roku 2000 staly univerzálními obchodními místy, která slouží nejen k platbám za zboží a služby obchodů, v nichž jsou umístěny. Dnešní terminály jsou v mnoha ohledech podobné univerzálním

službám, které poskytují bankomaty a umožňují klientům provádět širokou škálu transakcí, jako je dobíjení mobilních telefonů, platby poštovních poukázek s čárovým kódem nebo nákupy s možností výplaty hotovosti. Výrobci platebních terminálů začali od roku 2005 nabízet moduly pro bezkontaktní platby pomocí karet MasterCard PayPass a VISA PayWave a také pro tzv. mobilní platby. Tyto malé přenosné terminály s bezdrátovou komunikací jsou určeny pro malé obchody, řemeslníky a podobně a tento segment rychle roste. (Juřík, 2012)

3.7 Využití platebních karet

Držitelé platebních karet mají k dispozici různé výhody a možnosti, které s sebou karty přinášejí. Kromě samotné platby lze s kartou provádět i další služby. Mezi základní způsoby použití platebních karet jsou výběry hotovosti z bankomatu, bezhotovostní platební styk, bezkontaktní platby a online platby. (Máče, 2006)

V bankomatech

Bankomaty nejenom poskytují standardní funkce jako výběr peněz, ale umožňují také provádět další nepeněžní operace, například jednoduché platby, výpisy z účtu, změnu PIN kódu a vkládání depozit. Tyto operace mohou být prováděny pomocí tzv. inteligentní metody, kdy jsou bankovky automaticky rozpoznány v bankomatu a připsány na účet klienta. V poslední době se bankomaty staly více využívanými a umožňují klientům provádět další aktivní operace, jako uzavření úvěrových smluv, žádost o novou platební kartu, dobíjení mobilního telefonu, nebo nákup vstupenek do kina. (jinova.cz, cit. online 25.04.2023)

Díky pokroku technologií jsou dnes bankomaty bezpečnější a již nejsou pouze nouzovým způsobem, jak získat hotovost, ale běžnou praxí. Odhaduje se, že po celém světě existuje zhruba tři miliony bankomatů, zatímco v Česku jich je méně než pět tisíc. Bankomaty dnes nabízejí celou řadu funkcí, které se neomezují pouze na výběr hotovosti. Bankomaty, umožňující bezkontaktní výběr peněz, jsou relativně nové. Stačí pouze přiložit kartu ke čtečce a zadat PIN. Téměř celá bankomatová síť nabízí bezkontaktní výběr peněz. Hlavní výhodou bezkontaktních výběrů z bankomatu je nejen rychlost, ale také bezpečnost. Tato možnost eliminuje riziko nelegálního okopírování karty, což se může stát, když podvodníci instalují zařízení na bankomat, aby okopírovali magnetický proužek a získali tak údaje o kartě i PIN. S bezkontaktním výběrem z bankomatu toto riziko neexistuje.

Bankomaty pro vklad hotovosti, takzvané vkladomaty, se stávají stále více rozšířenými. Tyto stroje umožňují vkládat hotovost na účet v bance 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Vkladomaty mají vysoký limit, lze do nich vložit i velké obnosy najednou, většinou kolem 300 tisíc korun. Hotovost je možno vložit na účet spojený s platební kartou nebo na jakýkoli jiný účet ve stejné bance. Proces vkladu je jednoduchý, stačí vložit bankovky do přihrádky bankomatu, který je poté automaticky přepočte. Na obrazovce se objeví údaj o vkladné částce, který je nutné potvrdit. Peníze jsou následně připsány na účet nejpozději do druhého dne. Většina vkladomatů však přijímá pouze bankovky, nikoliv mince. (penize.cz, cit. online 25.04.2023)

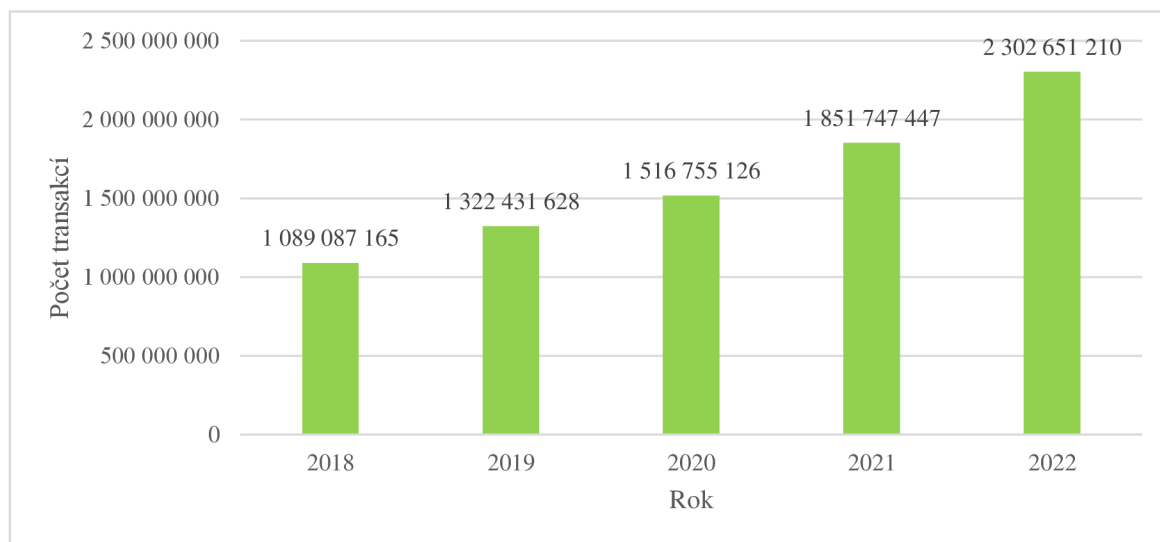
Změna PIN kódu karty je jednoduchá a obvykle vyžaduje jen několik kroků. Bankomaty mají snadno ovladatelné menu, takže výběr správné volby není náročný. Klient, který již jednou využil bankomat k výběru peněz, by měl být schopen úspěšně provést změnu PIN kódu. Například v bankomatu České spořitelny je možné najít změnu PIN v nabídce Služby a poté kliknout na Změna PIN. Zadáním nového kódu a následného potvrzením tlačítkem na obrazovce, je změna ihned zaznamenána u banky a platí pro okamžité použití karty. Některé banky však nemohou povolit změnu PIN v krátké době před vypršením platnosti karty. Česká spořitelna například požaduje, aby uplynulo alespoň 2 měsíce od poslední změny PIN. (idnes.cz, cit. online 25.04.2023)

Bezhotovostní platební styk

V současné době je možné využít platební kartu pro bezhotovostní platby, což znamená platby bez použití hotovosti. Tento způsob platby je obvykle realizován pomocí debetní nebo kreditní karty. Po načtení čipu karty na terminálu se odečte příslušná částka z účtu spojeného s kartou. Výhodou bezhotovostních plateb je, že klient nemusí manipulovat s hotovostí, což může být pro mnohé pohodlnější způsob placení. Na grafu č. 1 je možno vidět počet bezhotovostních plateb od roku 2018 do roku 2022. Platba bez hotovosti však nemusí vždy znamenat použití platební karty. Alternativou může být jednorázový příkaz k

úhradě nebo nastavení trvalého příkazu pro opakované měsíční platby. (homecredit.cz, cit. online 30.04.2023)

Graf 1 Počet bezhotovostních transakcí v ČR od roku 2018 do roku 2022



Zdroj: bankovníkarty.cz, cit. online 30.04.2023; vlastní zpracování, 2023

Bezkontaktní platba

Platba bezkontaktním způsobem je realizována přiložením nebo lehkým dotykem bezkontaktního zařízení nad čtečkou, která poté přijme platbu za zboží nebo služby. Tento rychlý způsob placení je velmi populární díky své pohodlnosti a rychlosti, která umožní zaplatit bez nutnosti zadávat kód PIN do terminálu. Bezkontaktní platby jsou tak mezi zákazníky stále oblíbenější. (pays.cz, cit. online 30.04.2023)

Před tím, než klient může užívat bezkontaktní platby pomocí karty, je potřeba platbu s kartou provést kontaktně, a to tak, že je karta vložena do terminálu a následně zadán PIN kód. Tímto způsobem se ověří totožnost majitele karty a sníží se riziko zneužití. (homecredit.cz, cit. online 30.04.2023).

Symbol bezkontaktní karty, který je vidět na obrázku č. 5, je obvykle umístěn na přední straně karty, ale v některých případech se může nacházet na zadní straně. Tento symbol umožňuje identifikovat bezkontaktní platební terminál, který je schopen přijmout bezkontaktní platbu. Bezkontaktní karta může být také použita jako běžná platební karta, když je vsunuta do platebního terminálu a zadán PIN. Pokud je při bezkontaktní platbě překročen limit 500 Kč, je nutné tento postup vždy zopakovat. (pays.cz, cit online 30.04.2023).

Obrázek 5 Symbol pro bezkontaktní platbu



Zdroj: pays.cz, cit. online 30.04.2023

Dříve se pro bezkontaktní platby používaly pouze platební karty. Nicméně s rozvojem technologií se mohou bezkontaktní platby provádět i pomocí jiných zařízení, jako jsou chytré telefony a hodinky. Pro uskutečnění bezkontaktní platby je nutné, aby zařízení podporovala technologii NFC (Near Field Communication), což je komunikace na blízkou vzdálenost. Výhodou této technologie je, že pro provoz nepotřebuje elektřinu, Wi-Fi připojení ani mobilní data, jelikož komunikace probíhá přímo mezi čipem v kartě nebo zařízením a platebním terminálem v blízkosti. (csas.cz, cit. online 30.04.2023).

Následně je možné přidat platební kartu do mobilní peněženky, ať už například Apple Pay nebo Google Pay a po schválení přes bankovní aplikaci umožnit placení. (pays.cz, cit. online 30.04.2023)

Online platby

Online platba kartou je jedním z typů internetových plateb, při kterém zákazník zaplatí požadovanou částku prostřednictvím platební karty přes platební bránu. K vykonání platby musí zákazník zadat do rozhraní platební brány informace o kartě, jako je číslo karty, datum platnosti a CVC kód umístěný na zadní straně karty. V případě, že se platba provádí v rámci systému 3D Secure, je třeba zadat také číselný kód, který obdrží zákazník SMS zprávou od své banky anebo je možné platbu také potvrdit pomocí bankovní aplikace od které má zákazník vydanou platební kartu. Když jsou všechny údaje správně zadány a platba byla úspěšně potvrzena, banka držitele karty, v tomto případě zákazníka, schválí platbu a dojde k odečtení peněz z účtu zákazníka. (gopay.com, cit. online 01.05.2023)

3.8 Zneužití platebních karet

Zneužití platební karty lze v dnešní době provést několika způsoby, mezi které patří například skimming, libanonská smyčka nebo phishing. Zabránit tomuto zneužití je možno například nastavením limitů karty, bezkontaktním výběrem nebo pravidelnou kontrolou transakcí. Jestliže vlastník nemá kartu u sebe, ale ví, kde se nachází, je možno jí pomoci bankovní aplikací dočasně zablokovat a poté i odblokovat. Ale pokud vlastník karty neví, kde se karta nachází a není na svém pravidelném místě, je nutno jí nechat zablokovat bankou která jí vydala, buď přímým dostavením na pobočku nebo hovorem na zákaznickou podporu, což je nejrychlejší způsob. Po nahlášení je karta ihned nadobro zablokována, a tudíž jí nelze znovu použít. Klient poté obdrží od banky novou kartu, kterou bude moci opět znovu používat. (kb.cz, cit. online 11.07.2023b)

Skimming u bankomatů a obchodníků

Skimming je technika, která může být použita jak u bankomatů, tak u obchodníků. Zahnuje neoprávněné kopírování magnetického proužku na platební kartě. Po získání těchto dat mohou být vytvořeny padělky platebních karet. (policie.cz, cit. online 25.05.2023)

U bankomatů zloděj provádí skimming instalací čtecího zařízení do otvoru na platební kartu. Pokud je do otvoru vložena platební karta, data z jejího magnetického proužku jsou uložena na čtecí zařízení. Pro použití ukradené karty je třeba znát PIN, který zloděj získá pomocí kamery nasměrované na klávesnici nebo falešné klávesnice, která PIN zaznamená. Skimming u obchodníků probíhá velmi podobným způsobem, kdy platební karta, kterou klient používá k platbě v restauraci nebo baru, je okopírována ruční čtečkou nebo dokonce upraveným platebním terminálem. Proto se doporučuje se, aby platební karta byla vždy v držení jejího vlastníka a nebyla svěřována obsluze restaurace nebo jiným osobám. Nejlepší obranou proti těmto krádežím je zajistit, aby byla klávesnice zakryta rukou či jiným předmětem, pokud je zadáván kód PIN, a hlavně zamezit tomu, aby platební karta nebyla nikdy svěřena obsluze v restauraci nebo jiné osobě, než je její vlastník. (kb.cz, cit. online 03.05.2023)

Libanonská smyčka

Způsob krádeže platební karty nesoucí název Libanonský smyčka umožňuje zlodějům krást platební karty a získávat k nim PIN. Nejprve zloděj instaluje speciální blokovací

zařízení do otvoru pro karty, které způsobí, že karta uvízne. Poté zloděj sleduje situaci zpozzdálí a pokud vidí, že osoba, která do bankomatu vložila platební kartu panikaří, přiběhne a nabídne pomoc. Zloděj pak lstivě manipuluje osobu k tomu, aby se pokusila vybrat peníze znovu a zadala opět PIN, tentokrát před zraky zloděje. Karta se však neobjeví, což nutí panikařící osobu hledat pomoc. Zloděj následně odstraní blokovací zařízení a odchází s vyjmutou kartou a kódem PIN, který si zapamatuje. Správný postup pro řešení tohoto problému je především neodcházet od bankomatu, do kterého byla karta vložena a ihned zavolat na klientskou linku své platební karty a oznámit tento problém. (kb.cz, cit. online 03.05.2023)

Zadržení hotovosti

Zlodějové využívají tohoto jednoduchého triku k odcizení peněz, které by měly být vyplaceny z výdejního otvoru bankomatu. Instalují lištu do otvoru pomocí oboustranné lepící pásky a tím ji přemění na součást bankomatu. Pokud někdo vloží kartu a zadá požadovanou částku, bankovky se nevydají. Osoba, která si hodlá vybrat hotovost nakonec po nějaké době odchází s prázdnou, jelikož žádná finanční hotovost nevyjede. Místo toho se objeví zloděj, odstraní lištu a odnese si nevyplacené peníze. Vždy je důležité, aby si majitel platební karty důkladně prohlídl výdejní prostor. Pokud se i tak zde neobjeví žádná finanční hotovost, je zapotřebí neprodleně kontaktovat klientskou linku platební karty a neodcházet od bankomatu. (kb.cz, cit. online 03.05.2023)

Phishing

Phishingová zpráva neboli podvodná zpráva, je jedna z metod, jak získat citlivé informace k platební kartě. Tato metoda je kombinací kybernetického prostředí s klasickými podvodnými taktikami, které byly známe z dob, kdy internet nebylo zcela běžné místo. Phishing se zaměřuje především na manipulativní komunikaci a hlavně emoce. Útočníci často předstírají, že jsou například zaměstnanci bankovní instituce či jiné firmy a snaží se použít všemožné taktiky a triky, které by vedly ke kliknutí na podvodný odkaz, kde by bylo potřeba zadat citlivé údaje k platební kartě anebo pouze kliknout na nebezpečnou přílohu zaslanou například emailem. Zprávy z bank patří mezi nejznámější phishingové útoky. V dnešní době je možné se s phishingem setkat i na různých bazarech, sociálních sítí anebo

dokonce skrz SMS zprávy, což je možno vidět na obrázku č. 6 a č. 7. (dvojklik.cz, cit. online 04.05.2023)

Obrázek 6 Phishingová zpráva – Česká pošta

Ceska posta, Vazeny
zakazniku, Vas balik dorazil,
balicek jsme nemohli dorucit z
duvodu nezaplaceni cla (16,7
Kc). za ucelem obdrzeni
balicku zaplatte
prostrednictvim mistni ceské
posty na nasledujicim odkazu:
[https://excmba.ru.ac.th/
ceskaposta/personal/](https://excmba.ru.ac.th/ceskaposta/personal/)

Zdroj: ceskaposta.cz, cit. online 04.05.2023

Obrázek 7 Phishingová zpráva – Fio Banka

Vas Fio ucet byl z bezpecnostnich
duvodu zablokovan. Pro
odblokovani pokračujte na overeni
online: <https://overeni-fio.com/fio/>
nebo navstivte Vasi pobočku Fio

Zdroj: fio.cz, cit. online 04.05.2023

Malware

V kybernetickém světě existuje rozsáhlé tržiště pro data i malware. Během několika let vzniklo mnoho druhů škodlivých kódů, které slouží především ke krádeži informací. Například některé z těchto kódů zaznamenávají stisky kláves, včetně kláves, které jsou použity k zadání informací, které jsou použity při platbě v elektronickém obchodu nebo v bankovníctví. Právě phishingové e-maily nebo textové zprávy patří mezi nejčastěji používané metody, kdy po kliknutí na škodlivý odkaz nebo otevření souboru je stažen škodlivý kód, pomocí kterého může útočník získat veškeré informace k platební kartě. Malware se může také dostat do zařízení přes infikovanou online reklamu nebo infikované webové stránky, a to pouze po jednom kliknutí na odkaz. Mezi další způsoby patří také stahování her na neoficiálních stránkách, které se tváří jako originální, nicméně je to pouze

napodobenina a způsob, jak dotyčného nalákat na stažení této hry. (dvojklik.cz, cit. online 04.05.2023)

3.9 Bezpečnost platebních karet

Dodržování pravidel bezpečnosti při používání platebních karet je velice důležité. Pokud by byly některé citlivé údaje zveřejněny, mohly by být zneužity k nákupům nebo transakcím bez vědomí či souhlasu vlastníka. Proto je potřeba dodržovat těchto 10 hlavních pravidel bezpečnosti platebních karet: (rb.cz, cit. online 06.05.2023)

- platební karta je moderní náhradou za hotovost, avšak vyžaduje stejnou péči a opatrnost, a proto je důležité, aby s ní vlastník zacházel stejně;
- karta je určena pouze pro potřeby vlastníka, a proto se nemá půjčovat jiné osobě, a to ani rodinným příslušníkům;
- kód PIN k platební kartě by měl znát pouze majitel, a proto by neměl být sdělen či nikde zveřejněn, a to ani bankéři dané banky;
- výběr hotovosti z bankomatu se doporučuje bezkontaktně, jelikož se tím eliminuje riziko zapomenutí karty v bankomatu či potencionální zneužití;
- kontrolování nákupů na internetu by se nemělo zanedbávat a způsob potvrzení transakce by se mělo provádět skrz mobilní nebo internetové bankovníctví;
- nákupem z ověřeného obchodu nebo dobře hodnoceného od zákazníků se majitel karty vyvaruje případným problémům v budoucnosti;
- PIN kód není nikdy potřeba zadávat při platbě na internetu, ale pouze v bankomatu nebo při platbě na platebním terminálu v kamenných obchodech;
- je důležité pravidelně kontrolovat, zda je platební karta stále na svém místě a v případě odcizení či ztráty je neodkladně potřeba kontaktovat banku, která kartu vydala;
- pravidelnou kontrolou a aktivací upozornění o provedených transakcích bude zvýšena bezpečnost platební karty;
- přizpůsobení limitů dle výdajů majitele karty zamezí větší finanční ztrátě při odcizení platební karty.

4 Praktická část práce

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na sběr dat prostřednictvím dotazníkového šetření. Získané data budou využity k sestavení fiktivních klientů, které umožní simulovat reálné situace pomocí vícekritériální analýzy variant, kdy na základě těchto výsledků je možno doporučit nejvýhodnější platební kartu těmto fiktivním klientům. Cílem praktické části je aplikovat teoretické znalosti na praktický výzkum a přispět k hlubšímu porozumění zkoumané problematice.

4.1 Dotazníkové šetření

Šetření bylo vytvořeno na internetové stránce survio.com. Dotazník byl sdílen skrze e-mail a také sociální sítě Facebook a WhatsApp. Byl určený pro respondenty každé věkové kategorie, kteří vlastní či nevlastní platební kartu. Dotazníkové šetření probíhalo od 14.04.2023 do 27.09.2023 a bylo zcela anonymní. V tomto období odpovědělo celkem 126 respondentů.

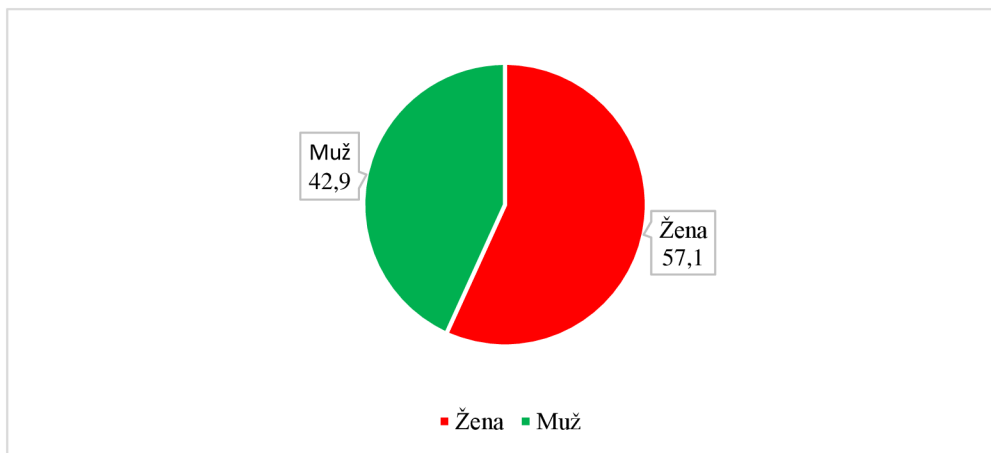
Dotazníkové šetření sestávalo z 14 otázek které respondenti vyplňovali. První tři otázky byly zcela základní a sloužili k určení pohlaví, věkové kategorie a nejvyššího dosaženého vzdělání. Zbýlých 11 otázek bylo zaměřeno čistě na téma platebních karet a věci s nimi souvisejícími, jako je například jaký typ platební karty využívají, jak často a zda jsou spokojeni se svou stávající bankou. Na základě odpovědí respondentů bylo možné sestavit fiktivního klienta. Celý dotazník je možno vidět v příloze č. 1.

Otázka č. 1: „Jste žena nebo muž?“

První otázka byla zaměřena na pohlaví respondentů. Z celkového počtu 126 respondentů se zúčastnilo 72 žen (57,1 %) a 54 mužů (42,9 %), což lze vidět na grafu č. 2. Z dotazníkového šetření vyplývá, že byl vyplněn především ženami, což dle autora nemusí

ihned znamenat, že ženy používají platební karty více než muži, ale spíše o ochotě dotazník vyplnit a zúčastnit se dotazníkového šetření.

Graf 2 Pohlaví respondentů (v %)

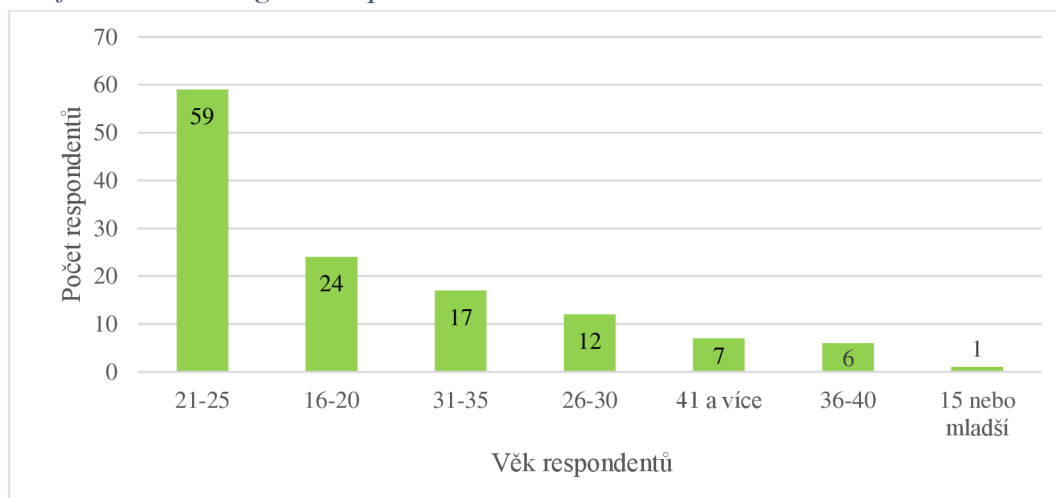


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 2: „Která z níže uvedených kategorií zahrnuje Váš věk?“

Otázkou č. 2 byla zjišťována věková kategorie respondentů, kteří byli zapojeni do dotazníkového šetření. Celkem bylo na výběr 7 věkových intervalů do kterého se mohli respondenti zahrnout, což je možno vidět i na grafu č. 3. Nejpočetnější věkovou kategorií zastupovali lidé ve věku od 21 do 25 let s počtem 59 odpovědí (46,8 %). Druhou nejvíce zastoupenou věkovou kategorií byli respondenti s věkem 16 až 20 let s počtem 24 odpovědí (19 %). Věkovou kategorií od 31 do 35 let zastoupilo celkem 17 respondentů (13,5 %). K věkové kategorii od 26 do 30 let se přihlásilo 12 respondentů (9,5 %) a dalších 7 respondentů (5,6 %) se nacházelo ve věkové kategorii od 41 let a více. Předposlední nejméně zastoupenou věkovou kategorií byli respondenti ve věku od 36 do 40 let s celkovými 6 odpověďmi (4,8 %). Úplně poslední a zároveň nejméně zastoupenou věkovou kategorií v dotazníkovém šetření jsou respondenti 15 let nebo mladší, kam patří pouze 1 dotazovaný (0,8 %). Toto nízké zastoupení může být způsobeno dle autora především tím, že byl tento dotazník rozeslán především mezi vysokoškolské studenty či absolventy vysokých a středních škol.

Graf 3 Věková kategorie respondentů

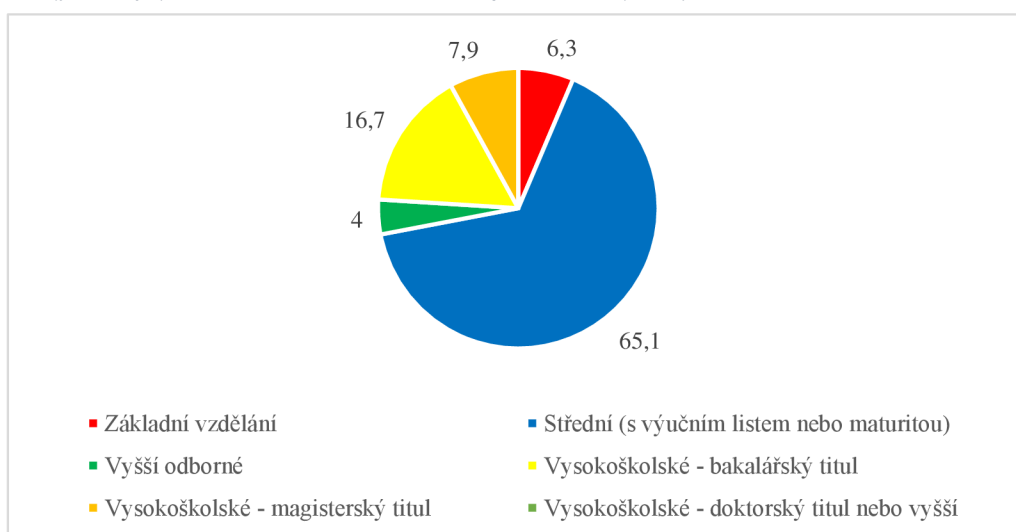


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 3: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“

Další otázka měla za úkol zjistit nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, které je možno vidět na grafu č. 4. Celkem 82 respondentů (65,1 %) uvedlo, že mají střední školu s výučním listem nebo maturitou. K vysokoškolskému bakalářskému titulu se přihlásilo celkem 21 respondentů (16,7 %) a k vysokoškolskému magisterskému titulu o polovinu méně, tedy 10 respondentů (7,9 %). K základnímu vzdělání se hlásilo celkem 8 lidí (6,3 %). Celkem 5 lidí (4 %) má vyšší odborné vzdělání. Vysokoškolské vzdělání s doktorským titulem či vyšším má 0 z dotazovaných (0 %).

Graf 4 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů (v %)

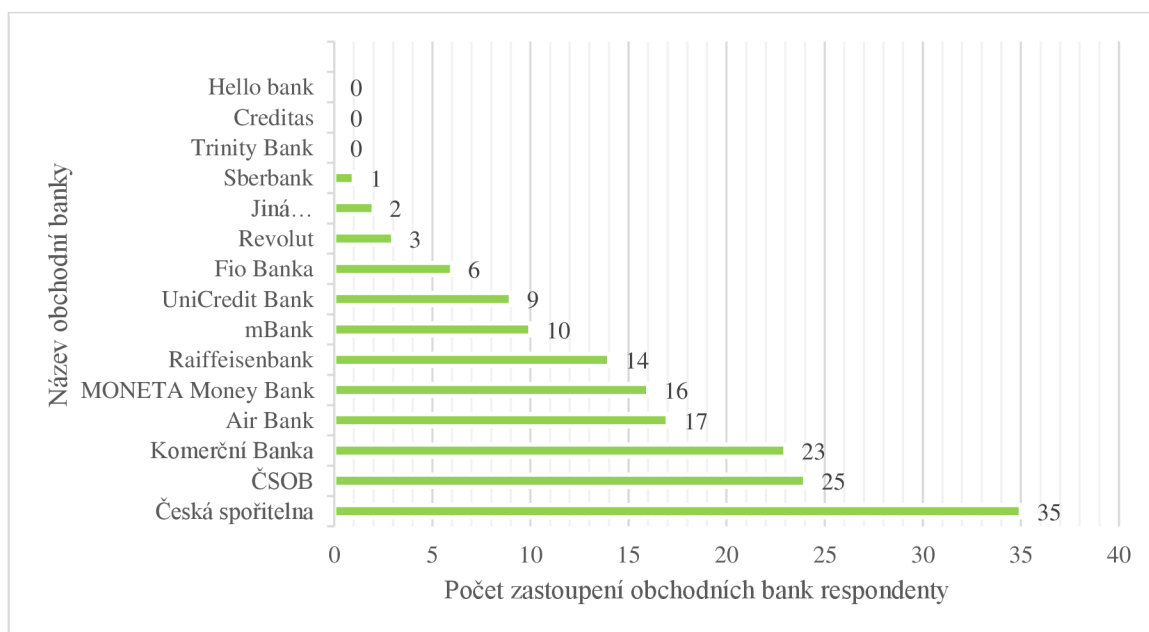


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 4: „Od jaké banky používáte platební kartu?“

Nejčastější uváděnou bankou mezi respondenty byla Česká spořitelna, kde 35 respondentů (23,1 %) označilo právě tuto banku od které mají platební kartu. Na druhém místě se podle počtu odpovědí umístila ČSOB, od které celkem 25 respondentů (15,2 %) používá platební kartu. Komerční Banka s 23 odpověďmi (14 %) obsadila třetí místo. Poté následovala Air Bank s 17 odpověďmi (10,4 %) a MONETA Money Bank s 16 odpověďmi (9,8 %). Vzestupně se dále řadí Raiffeisenbank s 14 respondenty (8,5 %), mBank s 10 respondenty (6,1 %), UniCredit Bank s celkovým počtem 9 respondentů (5,5 %) nebo také Fio Banka ke které se hlásí 6 lidí (3,7 %). K Revolut se přihlásili pouze 3 respondenti (1,8 %). Dva respondenti (1,2 %) uvádí používání platební karty od banky, kterou označili za „Jiná...“. Platební kartu od banky Sberbank používá pouze 1 respondent. (0,6 %). U bank jako je Trinity Bank, Creditas nebo Hello bank nebyly zaznamenány žádné odpovědi. Jelikož ne každý vlastní pouze jednu platební kartu od jedné banky, bylo u této otázky možno zvolit více odpovědí, což je hlavním důvodem, proč je více odpovědí než celkových dotazovaných respondentů. Vše je možno vidět níže na grafu č. 5.

Graf 5 Banka

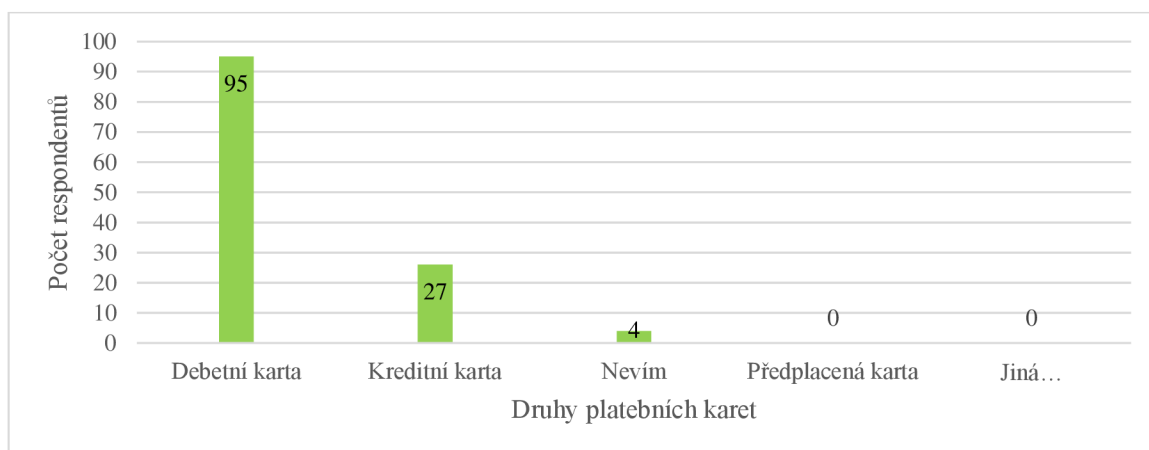


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 5: „Jaký typ platební karty používáte?“

Na grafu č. 6 je možno vidět, že na prvním místě se jednoznačně umístila debetní karta, kterou vlastní 95 dotazovaných (75,4 %). Kreditní karta získala celkem 27 odpovědí (21,4 %) a pouze 4 respondenti (3,2 %) odpověděli, že neví, jakou platební kartu používají. Předplacenou kartu nebo jakoukoli jinou kartu nepoužívá žádný z respondentů (0 %).

Graf 6 Typ platební karty

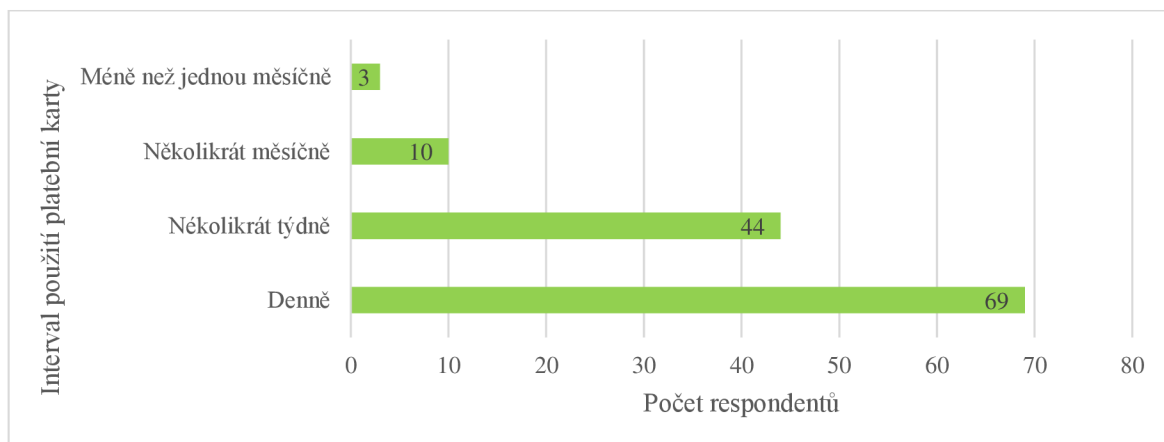


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 6: „Jak často používáte platební kartu?“

Při otázce, jak často používají dotazovaní platební kartu, byla odpověď „Denně“ zastoupena 69 respondenty (54,8 %). Až 44 respondentů (34,9 %) uvedlo že kartu používají několikrát týdně. Pouze 10 respondentů (7,9 %) zvolili odpověď několikrát měsíčně a poslední 3 respondenti (2,4 %) méně než jednou měsíčně. Odpovědi lze vidět znázorněné na grafu č. 7.

Graf 7 Jak často používáte platební kartu?

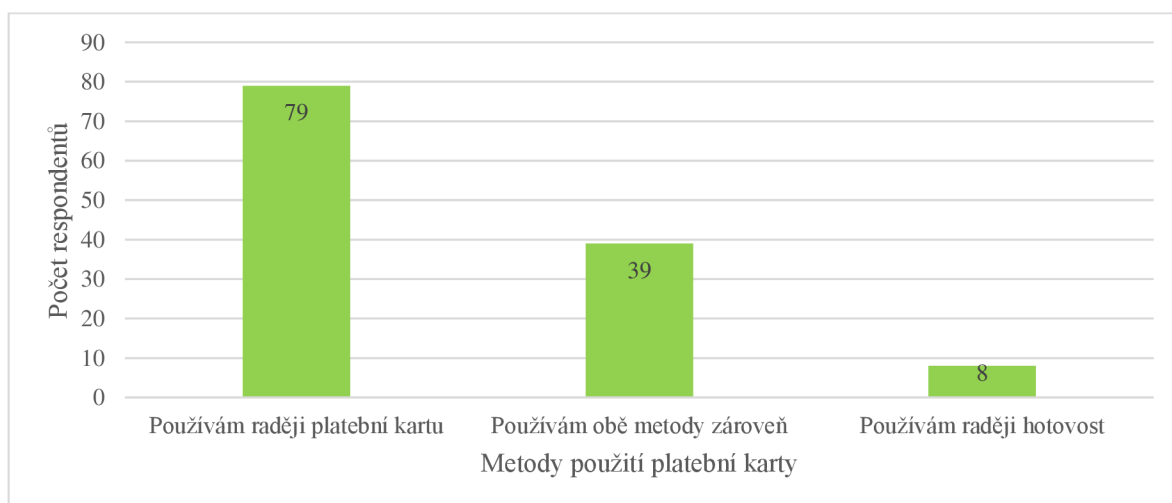


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 7: „Jaký je Váš postoj k používání platebních karet namísto hotovosti?“

Na grafu č. 8 lze vidět odpovědi respondentů na otázku č. 7. Převážně 79 respondentů (62,7 %) raději používá platební kartu namísto hotovosti. Až 39 dotazovaných (31 %) uvedlo používání jak platební karty, tak i platbou v hotovosti. A pouze 8 respondentů (6,3 %) používá raději hotovost. Autor se domnívá, že preferování platební karty může být způsobeno tím, že dotazník byl rozeslán především mezi respondenty ve věkové kategorii 16-25 let, kdy je tato skupina vnímána jako ta, která využívá platební karty nejvíce.

Graf 8 Jaký je Váš postoj k používání platebních karet namísto hotovosti?



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 8: „Jakým způsobem obvykle platíte pomocí své platební karty?“

U osmé otázky vyhrála jednoznačně odpověď „bezkontaktně“ ke které se přihlásilo celkem 124 respondentů (98,4 %) a pouze 2 respondenti (1,6 %) uvedli, že platí pomocí vložení karty do platební terminálu a zadání PINu. To vše je možno vidět na grafu č. 9.

Graf 9 Způsob placení platební kartou (v %)

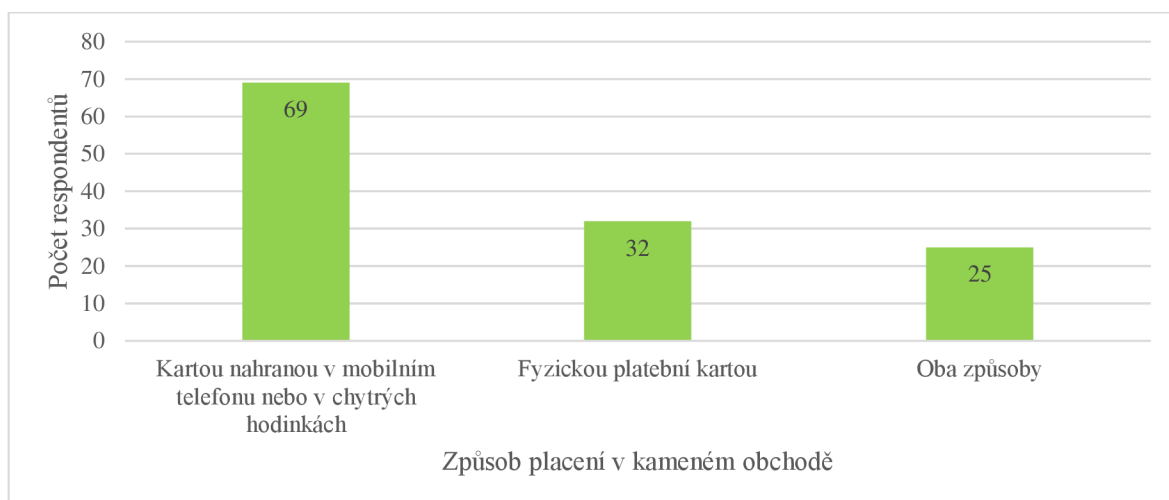


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 9: „Jakým způsobem platíte za nákupy v kamenných obchodech?“

U otázky devět většina respondentů, konkrétně 69 z nich (54,8 %) preferuje platbu pomocí karty nahanou v mobilním telefonu nebo chytrých hodinkách, což je možno vidět na grafu č. 10. Dalších 32 dotazovaných (25,4 %) dává přednost fyzické platební kartě, přičemž 25 respondentů (19,8 %) uvedlo, že využívá oba způsoby platby.

Graf 10 Způsob placení za nákupy v kamenných obchodech

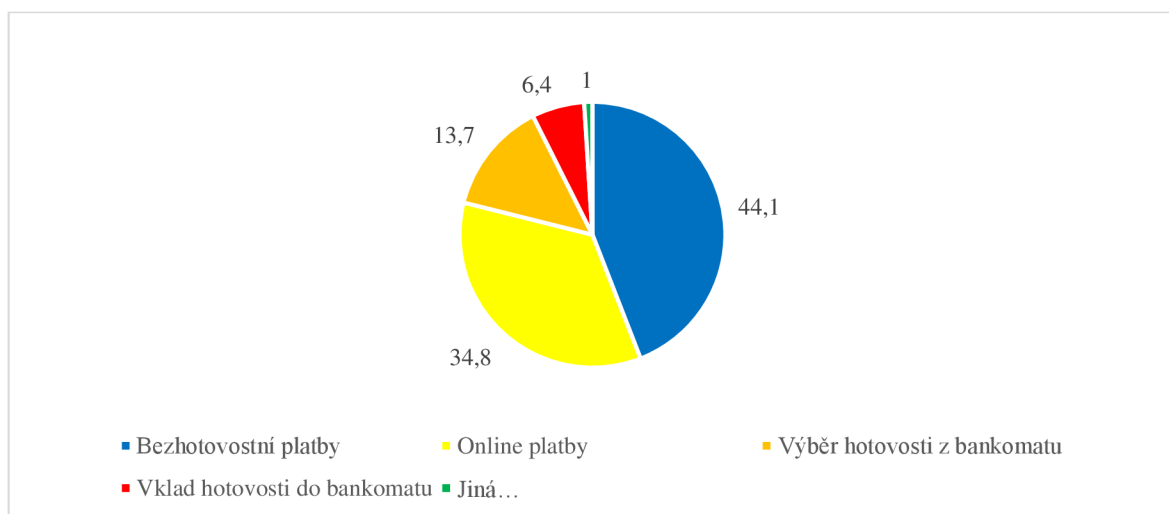


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 10: „Na co nejvíce využíváte platební kartu?“

Desátá otázka odhalila, že z celkových 126 respondentů, právě 90 (44,1 %) nejčastěji používá bezhotovostní platby. Dalších 71 respondentů (34,8 %) preferuje online platby. Na třetím místě máme výběr hotovosti z bankomatu, ke kterému se hlásí 28 respondentů (13,7 %), zatímco 13 respondentů (6,4 %) používá platební kartu k vkladu hotovosti do bankomatu. Pouze 2 respondenti (1 %) uvádějí jiné formy využití platební karty. Tyto údaje jsou zobrazeny v grafu č. 11. Respondenti měli na výběr z vícero možností.

Graf 11 Největší využití platební karty (v %)

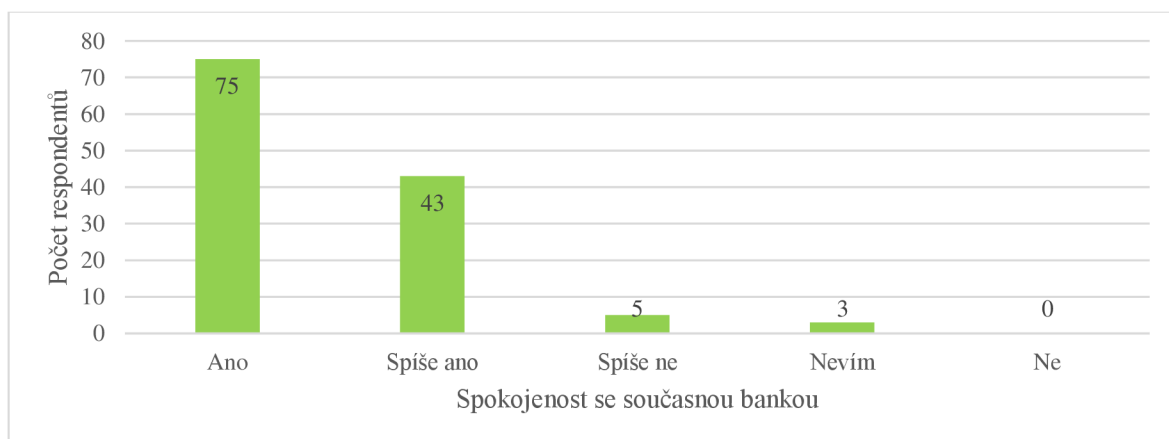


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 11: „Jste spokojeni s Vaší současnou bankou?“

Tato otázka byla zaměřena na spokojenost s bankou, což je graficky zaznamenáno v grafu č. 12. Z výsledků je možno vidět, že 75 respondentů (59,5 %) odpovědělo „Ano“, zatímco 43 respondentů (34,1 %) zvolilo odpověď „Spíše ano“. Pouze 5 respondentů (4 %) odpovědělo „Spíše ne“, a 3 respondenti (2,4 %) „Nevím“. Zajímavé je, že žádný z respondentů nevyjádřil nespokojenost se svojí bankou, tudíž nezvolil odpověď „Ne“.

Graf 12 Spokojenost se současnou bankou



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 12: „Jaké jsou Vaše největší obavy související s používáním platebních karet?!”

Dvanáctá otázka týkající se obav spojených s používáním platebních karet je znázorněna v grafu č. 12. Možnost zneužití údajů o kartě a účtu má obavy celkem 62 respondentů (49,2 %), přičemž možnost ztráty nebo krádeže karty má obavu přesně 44 dotazovaných (34,9 %). Další odpovědi jsou celkem vyvážené, kdy 8 respondentů zvolilo odpověď „Jiná“. Na poslední příčce máme s počtem 6 respondentů u každé odpovědi (oba 4,8 %), právě „Neznalost technologií a způsobu zabezpečení platebních transakcí“ a „Výše poplatků a úroků“.

Graf 13 Největší obavy spojené s používáním platební karty

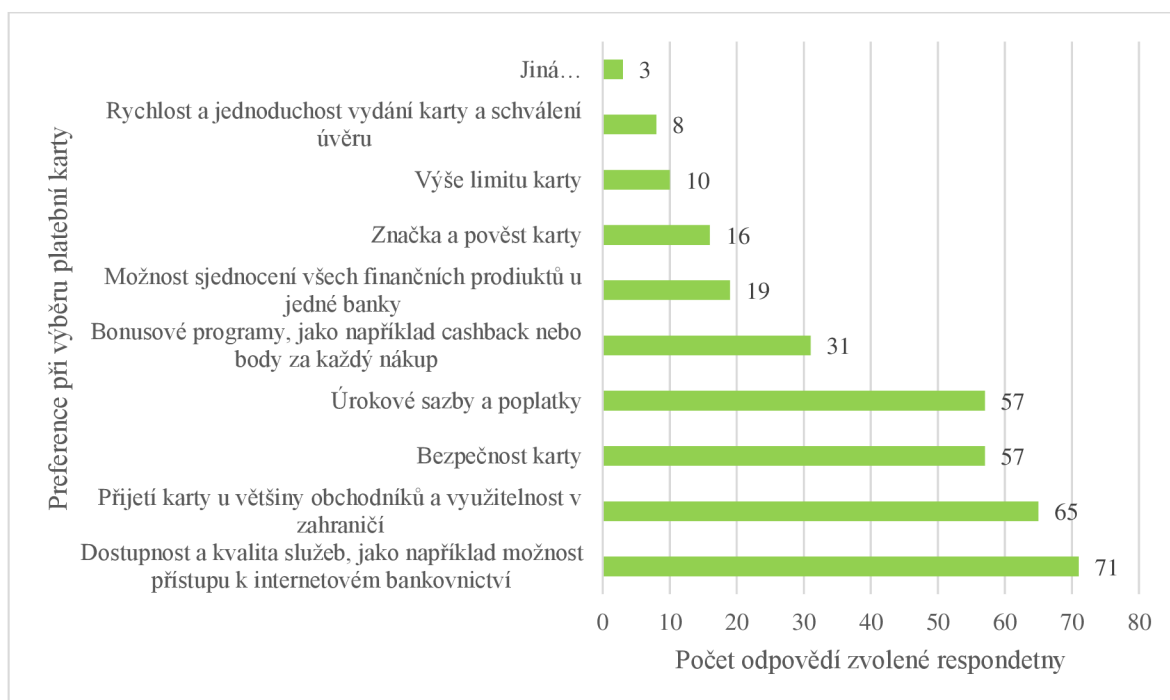


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 13: „Na čem Vám záleží nejvíce, při výběru platební karty?“

V otázce č. 13 bylo možno volit z vícero možností, tudíž obsahuje více odpovědí, než je respondentů, což je zaznamenáno v grafu č. 14. Pro 71 respondentů (21,1 %) je prioritou dostupnost a kvalita služeb, včetně možnosti přístupu k internetovému bankovníctví. „Přijetí karty u většiny obchodníků a její využitelnost v zahraničí“ jsou pro 65 (19,3 %) respondentů nejdůležitější. Bezpečnost karty je pro 57 respondentů klíčovým stejně jako úrokové sazby a poplatky (oba 16,9 %). Bonusové programy, jako je cashback nebo body za nákup nejvíce ocení 31 respondentů (9,2 %). Možnost sjednotit všechny finanční produkty u jedné banky upřednostňuje 19 respondentů (5,6 %). Celkem 16 respondentů (4,7 %) si nejvíce potrpí na značku a pověst karty, zatímco 10 respondentů (3 %) zajímá především výše limitu u karty. Na posledních příčkách máme rychlost a jednoduchost vydání karty či schválení úvěru ke kterému se hlásí 8 dotazovaných (2,4 %) a pouze 3 dotazovaný (0,9 %) uvedli jako odpověď „Jiná...“

Graf 14 Preference při výběru platební karty

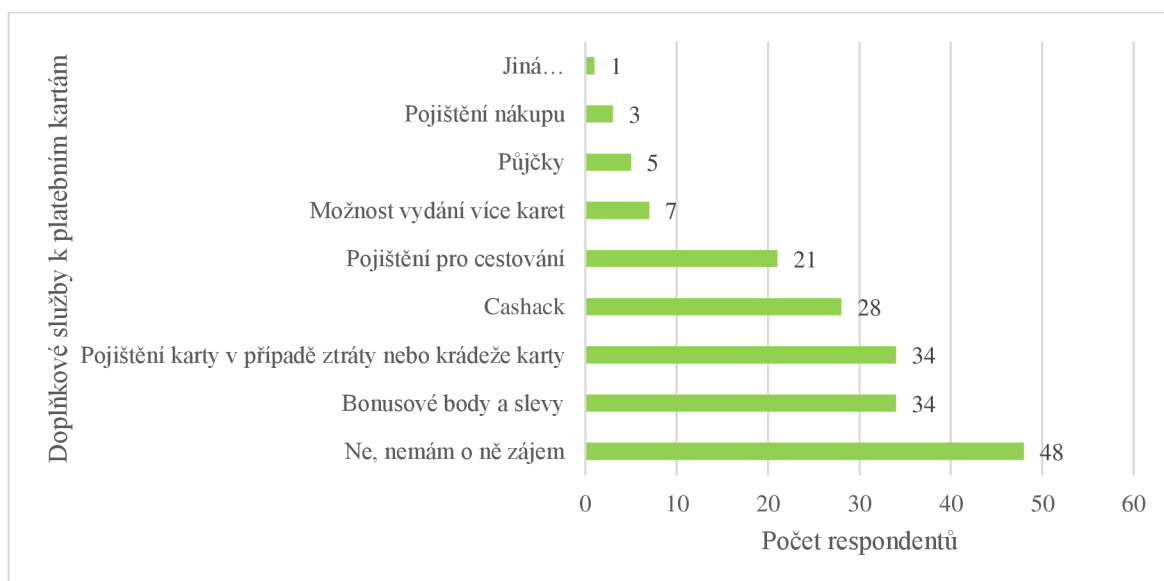


Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Otázka č. 14: „Používáte doplňkové služby k platebním kartám?“

Čtrnáctá otázka odhalila, že 46 respondentů (25,7 %) nemá zájem o žádné doplňkové služby k platebním kartám. V opačném případě 34 respondentů upřednostňuje bonusové body a slevy nebo vyhledává pojištění karty v případě ztráty či krádeže (oba 19 %). Cashback zajímá celkem 28 respondentů (15,6 %), zatímco 21 respondentů (11,7 %) využívá pojištění pro cestování. Menší skupina, 7 respondentů (3,9 %), preferuje možnost vydání více karet. Dalších 5 dotazovaných (2,8 %) uvedlo půjčky jako doplňkovou službu a pouze 3 respondenti (1,7 %) používají pojištění nákupu. Jedinou odpověď uvedl pouze 1 respondent (0,6 %). Tyto údaje jsou vizualizovány na grafu č. 15, což umožňuje lépe porozumět preferencím respondentů.

Graf 15 Doplnkové služby k platebním kartám



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

4.2 Modelace fiktivních klientů

Na základě výstupů, které byli zjištěni z dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 126 respondentů, byli vytvořeni dva fiktivní klienti. Tvoření bylo na základě nejčastějších odpovědí respondentů týkající se jejich preferencí při výběru banky, které lze využít k modelaci právě těchto fiktivních klientů, pomocí charakteristik jako je například pohlaví, věk, vzdělání, využitelnost platební karty atd. V poslední řadě lze využít tyto informace k vytvoření vícekritériální analýzy, která nám poté dopomůže k zvolení nejvýhodnější banky pro daného fiktivního klienta.

Jako první fiktivní klient bude dle výsledků žena (57,1 %) ve věkovém rozmezí 21-25 let (46,8 %) se středoškolským vzděláním s výučním listem či maturitou (65,1 %). Platební kartu využívá každý den (54,8 %) a proto by požadovala alespoň dvě debetní karty. Jelikož upřednostňuje platbu platební kartou (62,7 %) více než hotovostí, tak preferuje nulové poplatky za vedení účtu. Nulové poplatky za výběr hotovostí z bankomatu nepatří mezi podmínky. Protože platební kartu používá pouze k bezhotovostním platbám (44,1 %) a nepoužívá jí v zahraničí, nemá zájem o žádné doplňkové služby (25,7 %), jako je například cestovní pojištění či pojištění nákupu.

Druhý fiktivní klient je muž (42,9 %) ve věku 31 až 35 let (13,5 %) s bakalářským titulem (16,7 %). S platební kartou platí pouze několikrát týdně (34,9 %), jelikož využívá jak hotovost, tak platební kartu zároveň (31 %) a proto by nerad platil poplatky za vedení účtu. Platební kartu používá především k online nákupům na internetových stránkách (34,8 %). Protože fiktivní klient využívá platební kartu i hotovost a musí tedy vybírat peníze z bankomatu, nerad by platil poplatky za výběry z jakýchkoliv bankomatů a rád by si připojistil kartu v případě ztráty či krádeže (19 %).

4.3 Přehled ceníků a služeb vybraných bank v České republice

U otázky, od které banky mají respondenti vydanou platební kartu, bylo uvedeno celkem 15 bank z kterých mohli respondenti vybírat a jedna další možnost odpovědi jako „Jiná“. Tuto možnou odpověď zvolili pouze 2 respondenti (1,2 %). Autor se ovšem zaměřil pouze na prvních šest bank, které respondenti zvolili nejvíce a použije je k pozdější komparaci, která bude sloužit jako výpočet vícekriteriální analýzy variant, pomocí které bude zvolena nejvhodnější banka pro daného fiktivního klienta. Sestupně se jako první umístila Česká spořitelna (23,1 %), ČSOB (15,2 %), Komerční banka (14 %), Air Bank (10,4 %), MONETA Money Bank (9,8 %) a jako poslední Raiffeisenbank (8,5 %).

Česká spořitelna

V dotazníkovém šetření se k České spořitelně (dále jen „ČS“) přihlásilo celkem 35 respondentů (23,1 %) z celkových 126, což představuje nejvyšší počet mezi všemi bankami. Toto číslo je o deset vyšší než počet respondentů, kteří se přihlásili k ČSOB, umístěné na druhém místě. ČS je tak mezi respondenty nejčastěji používanou bankou. V tabulce č. 1 jsou vypsané vybrané poplatky, které platí pro účet „Standard“ vedený u ČS.

Krom účtu „Standard“, je možné si u ČS založit také „Dětský účet“ nebo „Účet pro seniory“ (nad 70 let), které jsou zdarma. Pro náročné je možné si zajistit „Plus účet“, který je zdarma, pouze pokud je splněna podmínka 4 transakcí během jednoho měsíce. Pokud tato podmínka není splněna, je účtováno 100 Kč v daném měsíci za vedení účtu. K účtu „Standard“ je vedení účtu zdarma, stejně tak jako poskytnutí jedné debetní karty. V případě potřeb dvou a více debetních karet, se účtuje poplatek 25 Kč/měsíc za jednu debetní kartu navíc. Výběry z bankomatů ČS jsou zdarma po celé republice. Co se týče ostatních bankomatů v ČR, zde je účtován poplatek 40 Kč za jeden výběr z cizího bankomatu. Placení

skrz internetové bankovníctví nebo bankomat není nijak zpoplatněno, pokud se jedná o Standardní nebo okamžitou odchozí úhradu. V případě Expresní odchozí úhrady si ČS účtuje 125 Kč za jednu platbu. V případě pojištění ztráty či krádeže karty, nabízí ČS Pojištění osobních věcí a karet ve variantě Plus za 99 Kč za měsíc nebo Rodina Plus za 159 Kč za měsíc.

Tabulka 1 Služby a poplatky Česká spořitelna

Obchodní banka	Česká spořitelna
Služba	Poplatky
Název účtu	Standard účet
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	25 Kč/měsíc
Výběr z bankomatů ČS	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	40 Kč/výběr
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Připojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže (Plus/Rodina Plus)	99 Kč/měsíc 159 Kč/měsíc

Zdroj: csas.cz, cit. online 17.12.2023; vlastní zpracování, 2023

ČSOB

Celým názvem Československá obchodní banka (dále jen „ČSOB“) se umístila na druhém místě jako nejvíce používaná banka s počtem hlasů od 25 respondentů (15,2 %). Pouze o dva hlasy méně získala Komerční banka, která je na třetím místě nejvíce používaných bank mezi respondenty. V tabulce č. 2 jsou uvedeny poplatky, které se vztahují k účtu „Plus Konto a Poštovní účet“.

Založení i vedení tohoto účtu je zcela zdarma. Při sjednání tohoto účtu je poskytnutí první i druhé debetní karty zdarma (oproti České spořitelně, kde vydání druhé debetní karty k účtu „Standard“ je zpoplatněno o 40 Kč více). Až od vydání třetí debetní karty se v ČSOB účtuje měsíční poplatek 45 Kč. Výběry z ostatních bankomatů v ČR jsou účtovány sazbou 40 Kč za výběr. Pokud se ale jedná o bankomat ČSOB, výběr není účtován a je zdarma. Připojištění karty v případě ztráty nebo krádeže je možné hned ve třech variantách. První

variantou je „BASIC“, která je zpoplatněna 135 Kč za rok, střední cesta „CLASSIC“ je nastavena za 390 Kč za rok a varianta „EXTRA“ za 800 Kč za rok.

Tabulka 2 Služby a poplatky ČSOB

Obchodní banka	ČSOB
Služba	Poplatky
Název účtu	Plus Konto a Poštovní účet
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	Druhá zdarma, poté 45 Kč/měsíc
Výběr z bankomatů ČSOB	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	40 Kč/výběr
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Přípojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže (Basic/Classic/Extra)	135 Kč/rok; 390 Kč/rok; 800 Kč/rok

Zdroj: csob.cz, cit. online 19.12.2023; vlastní zpracování, 2023

Komerční banka

S počtem 23 hlasů (14 %) se Komerční banka (dále jen „KB“) řadí na třetí místo z celkových 6 autorem vybraných obchodních bank v dotazníkovém šetření. O pět hlasů méně obdržela obchodní banka Air Bank, což jí řadí na čtvrté místo. Služby, které nabízí účet „Můj účet“ s debetní kartou u KB lze vidět níže v tabulce č. 3.

K tomuto účtu mimo jiné náleží 1 debetní karta zdarma. V případě potřeby další debetní karty, je možno si připlatit 390 Kč za rok, za každou debetní kartu navíc anebo si pořídit účet „Standard“ za 39 Kč měsíčně (do 26 let zdarma), který nabízí až 2 debetní karty a 1 multiměnový účet zdarma. Za výběr z bankomatu se nehradí žádný poplatek, pokud se jedná o tzv. sdílené bankomatové síť.

Tato bankomatová síť vznikla v červnu 2022 a týkala se pouze bankomatů od KB a MONETA Money Bank. Od února 2023 se k nim připojili i Air Bank a UniCredit Bank. (měšec.cz, cit. online 20.12.2023)

Výběr z ostatních bankomatů mimo sdílené bankomatové sítě v ČR je zpoplatněn 39 Kč za jeden výběr. KB nabízí pojištění karty „Merlin – Individual“ za 276 Kč za rok, které poslouží v případě ztráty či krádeže karty.

Tabulka 3 Služby a poplatky Komerční banka

Obchodní banka	Komerční banka
Služba	Poplatky
Název účtu	Můj účet
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	390 Kč/rok
Výběr z bankomatů KB, Moneta Money Bank, Air Bank a UniCredit Bank	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	39 Kč/výběr
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Přípojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže (Merlin – individual)	276 Kč/rok

Zdroj: kb.cz, cit. online 20.12.2023; vlastní zpracování, 2023

Air Bank

Obchodní banku Air Bank používá 17 ze 126 respondentů (10,4 %) což je pouze o jednoho respondenta více, než získala MONETA Money Bank, která je pátá v žebříčku 6 nejpoužívanějších obchodních bank mezi respondenty. Služby, které za obstará účet „Běžný účet“ s debetní kartou od Air Bank je možno vidět níže v tabulce č. 4.

Air Bank nabízí celkem tři účty, z kterých je možno vybrat. Prvním je klasický „Běžný účet“ jehož vedení je zdarma. Další účet „Pro děti“, který je spravován rodičem dítěte z jeho běžného účtu a v poslední řadě účet „Pro mladé“, který je výhradně pro mladistvé. Vedení obou těchto účtů je také zdarma. Účet „Běžný účet“ nabízí první i druhou debetní kartu zdarma, poté je možno zaplatit jednorázový poplatek ve výši 100 Kč za třetí a další debetní kartu. Výběry z bankomatů fungují stejně jako u KB, tedy je součástí sdílené bankomatové sítě a je možno vybírat z více než 2 000 bankomatů Air Bank, KB, MONETA Money Bank a UniCredit Bank po celé ČR. V případě výběru z ostatních bankomatů v ČR, je účtován jednorázový poplatek 35 Kč při výběru z hotovosti z bankomatu. Standardní a

okamžitá odchozí úhrada není nijak zpoplatněna, tudíž je zdarma. Možnost pojistit platební kartu v případě ztráty či krádeže u Air Bank není možné, jelikož tuto službu neposkytuje.

Tabulka 4 Služby a poplatky Air Bank

Obchodní banka	Air Bank
Služba	Poplatky
Název účtu	Běžný účet
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	Druhá zdarma, poté 100 Kč/navždy
Výběr z bankomatů Air Bank, KB, Moneta, UniCredit Bank	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	35 Kč/výběr
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Přípojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže	Neposkytuje

Zdroj: airbank.cz, cit. online 20.12.2023; vlastní zpracování, 2023

MONETA Money Bank

MONETA Money Bank (dále jen „MONETA“) je na předposledním místě v dotazníkovém šetření mezi respondenty. Tuto obchodní banku využívá pouze o jednoho respondenta méně než Air Bank. Oproti Raiffeisenbank si ovšem MONETA polepšila o dva respondenty více, tudíž obdržela 16 hlasů (9,8 %). Služby a poplatky které s debetní kartou nabízí účet „Běžný účet Tom Plus“ lze vidět v tabulce č. 5.

„Běžný účet Tom Plus“ se chlubí svými službami které nabízí svým zákazníkům zdarma, oproti ostatním obchodním bankám, které mají tyto služby zpoplatněné. Tento účet nabízí vedení a dvě debetní karty zdarma. Každá další debetní karta je poté zpoplatněna 59 Kč za měsíc. Tak jako u dvou předchozích obchodních bank, jsou výběry z bankomatů ve sdílené bankomatové síti zdarma.

Ovšem výběry z ostatních bankomatů v ČR ale i v zahraničí MONETA nezpoplatňuje. Výběr ale může být zpoplatněn pouze v případě, kdy provozovatel daného bankomatu nastaví své poplatky za výběry. V případě takového poplatku je zobrazeno upozornění na obrazovce bankomatu a lze tedy výběr zrušit. (moneta.cz, cit. online 20.12.2023)

Odchozí úhrady hrazené z internetového bankovníctví jsou zdarma, v případě, pokud se jedná o standardní a okamžitou odchozí úhradu. Připojištění karty v případě ztráty či krádeže je zde ve dvou variantách. První variantou je pojištění „Osobních věcí, platebních karet a internetových rizik“ které je zpoplatněno 99 Kč za měsíc. V případě potřeby je k dispozici „Pojištění elektronických plateb“ za které je účtováno 29 Kč měsíčně. Tyto částky se automaticky strhávají každý měsíc z běžného účtu zákazníka.

Tabulka 5 Služby a poplatky MONETA

Obchodní banka	MONETA Money Bank
Služba	Poplatky
Název účtu	Běžný účet Tom Plus
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	Druhá zdarma, poté 59 Kč/měsíc
Výběr z bankomatů Moneta, Air Bank, KB, UniCredit Bank	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	Zdarma / Zpoplatněno jinou bankou
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Připojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže (Osobních věcí, platebních karet a internetových rizik; Pojištění elektronických plateb)	99 Kč/měsíc; 29 Kč/měsíc

Zdroj: moneta.cz, cit. online 20.12.2023; vlastní zpracování, 2023

Raiffeisenbank

Poslední příčka v dotazníkovém šetření náleží obchodní bance Raiffeisenbank, která obdržela 14 hlasů od dotazovaných (8,5 %). Oproti obchodní bance MONETA má o dva hlasy méně. Na první pozici, kterou obsadila ČS, ztrácí 11 hlasů. Vybrané služby účtu „CHYTRÝ účet“, který Raiffeisenbank včetně poplatků s nimi spojených nabízí, je možno vidět níže v tabulce č. 6.

Raiffeisenbank nabízí hned 3 účty z jejich osobních účtů. Prvním je autorem zvolený „CHYTRÝ účet“ jehož vedení a vydání jedné debetní karty je zdarma. Za druhou a další debetní kartu se účtuje 65 Kč za měsíc. Dalším účtem je „AKTIVNÍ účet“ jehož používání je zpoplatněno 49 Kč za měsíc. Oproti předchozímu účtu, nabízí dvě debetní karty zdarma a

až 18 multiměnových účtu pod jedním číslem účtu. Posledním účtem je „PRÉMIOVÝ účet“ který je zpoplatněn 250 Kč za měsíc pouze v případě, kdy příjem zákazníka je menší než 50 000 Kč měsíčně, v opačném případě je vedení tohoto účtu zdarma. Účet „CHYTRÝ účet“ poskytuje jako jedna z mála obchodních bank výběry z ostatních bankomatů v ČR a v zahraničí zdarma. Platí tu ovšem stejné pravidlo jako u obchodní banky MONETA, kdy provozovatel daného bankomatu může nastavit poplatky za výběr. V tomto případě se na obrazovce objeví upozornění o tomto poplatku a je možno výběr zrušit. Výběry z bankomatů Raiffeisenbank jsou také zdarma. Standardní a okamžitá úhrada při zadání z internetového bankovníctví není zpoplatněna. V případě pojištění karty při ztrátě či krádeži nabízí Raiffeisenbank službu „Osobní strážce“ která je zpoplatněna sazbou 89 Kč měsíčně. Tato částka je automaticky strhávána každý měsíc z běžného účtu zákazníka.

Tabulka 6 Služby a poplatky Raiffeisenbank

Obchodní banka	Raiffeisenbank
Služba	Poplatky
Název účtu	CHYTRÝ účet
Vedení účtu	Zdarma
Poskytnutí debetní karty	Zdarma
Poskytnutí debetní karty (Druhé a více)	65 Kč/měsíc
Výběr z bankomatů Raiffeisenbank	Zdarma
Výběr z ostatních bankomatů v ČR	Zdarma/Zpoplatněno jinou bankou
Standardní odchozí úhrada	Zdarma
Okamžitá odchozí úhrada	Zdarma
Přípojištění	
Pojištění karty v případě ztráty či krádeže (Osobní strážce)	89 Kč/měsíc

Zdroj: rb.cz, cit. online 20.12.2023; vlastní zpracování, 2023

4.4 Vícekriteriální analýza variant

Pro výběr nejvýhodnější banky, která poskytne fiktivním klientům platební kartu, zvolil autor výpočet pomocí vícekritériální analýzy variant (dále jen „VAV“). Výpočty pro jednotlivé fiktivní klienty jsou zobrazeny v příloze č. 2 a 3. Model VAV je tvořen varianty (a₁, a₂, ..., a_m), které představují zvolené autorem obchodní banky. Na základě informací získaných z dotazníkového šetření byla provedena bodovací metoda, která přiřazuje body

neboli váhy, (v_1, v_2, \dots, v_n) v rozsahu $\langle 1, 10 \rangle$ k vyjádření důležitosti jednotlivých kritérií. Jestliže byl pro fiktivního klienta nejdůležitější požadavek neboli kritérium (f_1, f_2, \dots, f_n) např. pojištění karty v případě ztráty či krádeže, bylo tomuto kritériu přiřazeno nejvíce bodů, např. 10. Pokud mu ale tolik nezáleželo na poplatku za vedení běžného účtu, bylo tomuto kritériu přiděleno méně bodů, např. 2 body. V intervalu $\langle 0, 1 \rangle$ poté leží váhy kritérií, které jsou z těchto bodů vypočteny.

4.5 Nejvýhodnější platební karta pro fiktivního klienta

Na základě preferencí fiktivního klienta č. 1 byly uděleny váhy jednotlivým kritériím. Největší váhu měly kritéria „První debetní karta“ a „Další zpoplatněná karta“, a to váhu 0,22 pro každou z nich, jelikož fiktivní klient požadoval dvě debetní karty k jeho běžnému účtu. Dále byla přidělena váha 0,19 ke kritérii „Vedení účtu“, jelikož fiktivní klient preferoval nulové poplatky za vedení jeho běžného účtu. Nejmenší váha 0,01 byla udělena kritérii „Doplňkové služby“ a to z důvodu, že fiktivní klient nepožadoval žádné doplňkové služby k jeho účtu. Na základě těchto preferencí a následným stanoveným váhám došel autor k závěru, že dle VAV je pro fiktivního klienta č. 1 nejvýhodnější bankou je jednoznačně Air Bank. Další možnou variantou by byla obchodní banka Česká spořitelna nebo Komerční banka. Výsledky VAV pro fiktivního klienta č. 1 je možno vidět níže v tabulce č. 7.

Tabulka 7 Výsledek VAV fiktivního klienta č. 1

Banka	Pořadí
Air Bank	1
Česká spořitelna	2
Komerční banka	3
MONETA	4
Raiffeisenbank	5
ČSOB	6

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Největším požadavkem fiktivního klienta č. 2 bylo pojištění karty z důvodu krádeže či odcizení a proto kritérium „Pojištění karty“ bylo ohodnoceno váhou 0,20. Z důvodu velkého využívání platební karty při výběru hotovosti, fiktivní klient požadoval co nejmenší poplatky za výběr z jakéhokoliv bankomatu. Proto bylo kritériím „Výběr hotovosti ze své banky“ a „Výběr hotovosti za ostatních bank v ČR“ přiřazena váha 0,17 pro každé toto kritérium. Dále

fiktivní uvedl, že by nerad platil poplatky za vedení účtu, a proto byla tomuto kritériu stanovena váha 0,16. Naopak nejmenší váhu získalo kritérium „Další zpoplatněná karta“, jelikož nepožadoval více jak jednu debetní kartu k jeho účtu. Na základě těchto preferencí a udělení vah jednotlivým kritériím došel autor k závěru, že dle VAV je pro fiktivního klienta č. 2 nejvýhodnější obchodní banka Raiffeisenbank. Výsledky VAV pro fiktivního klienta č. 2 je možno vidět níže v tabulce č. 8.

Tabulka 8 Výsledek VAV fiktivního klienta č. 2

Banka	Pořadí
Raiffeisenbank	1
ČSOB	2
Komerční banka	3
MONETA	4
Air Bank	5
Česká spořitelna	6

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

5 Závěr

Bakalářská práce věnující se platebním kartám přináší celkový pohled na vývoj této klíčové součásti moderního finančního systému. Počátky platebních karet, započaly založením Western Union, který otevřel nové možnosti placení neboli bezhotovostní transakce. Ovšem první platební karta, která měla téměř stejné vlastnosti jako platební karty v současnosti, byla Charge Card, kterou vydal v roce 1950 klub Diners Club. Jednalo se o úvěrovou kartu, kterou bylo možné provádět bezhotovostní platby v různých restauracích a předem dohodnutých hotelech obchodech a restauracích. O dva roky později byla tato karta akceptována nejen v USA ale i mezinárodně, například ve Francii nebo na Kubě.

První platební karta dorazila 1968 i do Československa díky zmiňovanému klubu Diners Club, který byl zastupován cestovní kanceláří Čedok. Turisté ze zahraničí mohli své karty využívat v předem dohodnutých restauracích či obchodech jako bylo ČSA či Tuzex. Pro Československé obyvatele byla o 20 let později vydána první platební karta Živnostenskou bankou dnes již UniCredit Bank, která byla propojena s tuzexovými účty, a bylo umožněno vybírat tzv. bony k platbám v obchodech Tuzex.

V současné době je několik druhů platebních karet, které je možno vlastnit. Mezi takové patří např. Kreditní karta, která využívá finanční prostředky banky a jedná se tedy o formu půjčky. Úplně nejznámější kartou, ačkoliv si jí dodnes lidé pletou s kreditní kartou, je debetní karta. Tuto kartu používá většina uživatelů platebních karet a je dodávána k běžnému účtu. Čerpá pouze finanční prostředky, které majitel má na svém bankovním účtu.

S rozvojem technologií se platební karty staly neodmyslitelným prvkem každodenního života. S tím přichází i bezpečnost platebních karet, která je v dnešní době klíčovým tématem. S velkým nárůstem bezhotovostních transakcí v digitálním světě je nezbytné neustále zdokonalovat bezpečnostní mechanismy a chránit uživatele před možným zneužitím. Mezi takové bezpečnostní mechanismy patří například CVV či CVC kód, jméno držitele karty, čip nebo také číslo platební karty, které se nachází na platební kartě. Ke kartě je také poskytnut čtyřmístný PIN kód, který slouží k operacím prováděné v bankomatu. Lze říci, že platební karty jsou v moderním světě nepostradatelným prvkem pro společnost. Jejich evoluce od počátku až po současný stav zobrazuje potřeby a trendy ve finančním světě.

Pomocí dotazníkového šetření, na které respondenti mohli odpovídat, bylo možné vytvořit dva fiktivní klienty s různými preferencemi a potřebami na základě nejčastějších odpovědí.

Prvním fiktivním klientem byla žena (57,1 %), ve věkovém rozmezí 21–25 let (46,8 %). Nejvyšší dosažené vzdělání bylo středoškolské s výučním listem nebo maturitou (54,8 %). Platební kartu využívala každý den (54,8 %) což bylo důvodem, který vedl k požadavku alespoň dvou debetních karet. Jelikož neustále využívala platební kartu, upřednostňovala platit platební kartou spíše než hotovostí (62,7 %) a proto požadovala nulové poplatky za vedení účtu. Naopak poplatky za výběr hotovosti z bankomatu nebyly jejím požadavkem, jelikož hotovost využívala minimálně. Jelikož platební kartu používala výhradně pro bezhotovostní platby (44,1 %) a to pouze v České republice, neměla zájem o doplňkové služby jako je například cestovní pojištění. Pro tuto fiktivní klientku bylo možno vybrat z šesti autorem vybraných bank právě tu nejvýhodnější. Jednalo se konkrétně o Českou spořitelnu, ČSOB, Komerční banku, Air Bank, Monetu a Raiffeisenbank, ke kterým se v dotazníkovém šetření hlásilo nejvíce respondentů. Na prvním místě dle těchto požadavků skončila Air Bank s 9,71 body. Tato obchodní banka byla jediná z těchto bank, která poskytla další debetní kartu za jednorázový poplatek ve výši 100 Kč. Zbylé obchodní banky nabízely také další debetní karty, ale s poplatkem, který by byl každý měsíc stržen z peněžních prostředků zákazníka, které měl na běžném účtu. Poplatky za vedení účtu má Air Bank zdarma, stejně jako všech 5 dalších vybraných obchodních bank. I přes to, že fiktivní klientka nepreferovala nulové či malé poplatky za výběr hotovosti, Air Bank nabízela poplatek 35 Kč za jeden výběr. Což je nejmenší poplatek ze všech ostatních bank, krom Monety a Raiffeisenbank, kde jsou poplatky za výběr hotovosti z bankomatu nulové. Protože tato fiktivní klientka neměla zájem o žádné doplňkové služby, bylo toto kritérium hodnoceno 1 bodem a váha tohoto kritéria byla nastavena na 0,01. Naopak jako nejméně vhodnou bankou se jevila ČSOB, která získala ve vícekritériální analýze 7,79 bodů a umístila se tak na šestém místě. To bylo nejspíše zapříčiněno měsíčním poplatkem, který by byl strháván z běžného účtu za další debetní kartu, kterou by fiktivní klientka vlastnila.

Druhým fiktivním klientem byl muž (42,9 %), s bakalářským titulem (16,7 %), který se pohyboval ve věku od 31 až 35 let (13,5 %). S platební kartou platil několikrát týdně (34,9 %), protože využíval jak hotovost, tak platební kartu zároveň (31 %). To byl jeden z důvodů, proč nechtěl platit poplatky za vedení účtu, a hlavně poplatky za výběr hotovost

z jakýchkoliv bankomatů. Platební kartu využíval hlavně k online nákupům na internetových stránkách. Pojištění karty v případě ztráty či krádeže byl velkou preferencí tohoto fiktivního klienta (19 %). Na základě těchto informací mu byla doporučena jako nejvýhodnější banka Raiffeisenbank, která získala 8,44 bodů. Ačkoliv tato banka nabízí pojištění karty za 1068 Kč za rok, tak jako jedna z mála poskytuje výběry hotovosti z bankomatu, jak ze svých, tak z ostatních bankomatů v České republice zdarma. Jako další nejvýhodnější bankou by byla ČSOB, která získala pouze o 0,04 bodů méně. Tato banka poskytuje oproti předešle bance pojištění karty za 135 Kč ročně ale výběry z ostatních bankomatů v ČR má zpoplatněné 40 Kč za výběr. Úplně nejméně výhodnou bankou pro tohoto klienta se jevila Česká spořitelna. Ta poskytuje stejně jako ČSOB 40 Kč poplatek za výběr z ostatních bank v ČR a zároveň nabízí pojištění karty, které vyjde na 1188 Kč ročně.

S rychlým technologickým vývojem a změnami lze očekávat další inovace, které budou vytvářet budoucnost platebních karet. Mezi takovou moderní technologii jde například zařadit platební čip, který je implantovaný pod kůži člověka a lze s ním provádět platby stejně jako s platební kartou, mobilním telefonem nebo chytrými hodinkami.

6 Seznam použitých zdrojů

6.1 Knižní zdroje

JUŘÍK, Pavel. Encyklopedie platebních karet. 2003. Grada, 2003. ISBN 80-247-0685-7.

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

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: ilustrovaná historie placení. Praha: Libri, 2012. ISBN IBSN978-80-7277-498-2.

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

PÍŠA, Rudolf a kol., Třicet let platebních karet v Česku a Slovensku, 1. vyd. Praha, Das media 2019, 945 s., ISBN: 978-80-972519-3-2

6.2 Internetové zdroje

altaxo.cz Charge karta. Altaxo [online]. Praha, 2021, s. 1 [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/financovani/banky-a-jejich-sluzby/charge-karta>

airbank.cz Ceník. Air Bank [online]. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

bankovni-karty.cz Historie platebních karet v ČR. Bankovni-karty.cz [online]. [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: <http://www.bankovni-karty.cz/sbk/historie-platebnich-karet-v-cr/>

bankovnikarty.cz Statistiky použití karet [online]. SBK, 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_platebni_terminaly.html

bnu.cz Vyznáte se v platebních kartách? BNÚ [online]. [cit. 2023-06-29]. Dostupné z: <https://www.bnu.cz/clanek/9-vyznate-se-v-platebnich-kartach>

Ceskaposta.cz Aktuální podvodné e-maily a SMS. Česká pošta [online]. 2023, 12.04. [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktualni-podvodne-e-mail>

csas.cz Ceník pro standard účet České spořitelny [online]. [cit. 2023-12-17]. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_standard_ucet.pdf

csas.cz Co je to NFC platba. Česká spořitelna [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/financni-slovník/nfc-platba>

csas.cz Srovnání hlavních vylepšených parametrů Pojištění osobních věcí a karet. Česká spořitelna [online]. [cit. 2023-12-17] Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/page/pojisteni-srovnani>.

csob.cz Jak aktivovat platební kartu. ČSOB [online]. 2020 [cit. 2023-04-14]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/v-obraze/blog/clanky/jak-aktivovat-platebni-kartu>

csob.cz Jak bezpečně využívat platební karty. ČSOB [online]. 2023 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/bezpecnost/zasady-bezpecneho-chovani/jak-bezpecne-vyuzivat-platebni-karty>

csob.cz Pojištění ztráty nebo krádeže karty. ČSOB [online]. [cit. 2023-12-19]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/lide/pojisteni/pojisteni-ztraty-a-kradeze-karty>

csob.cz Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany [online]. 2023. [cit. 2023-12-19]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

Dvojklik.cz 5 způsobů, jak hackeri kradou údaje z platebních karet. Dvojklik [online]. 2022, 09.11. [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.dvojklik.cz/5-zpusobu-jak-hackeri-kradou-udaje-z-platebnych-karet/>

ficotec.cz Jaký je původ kreditní karty? Ficotec [online]. 2023 [cit. 2023-04-21]. Dostupné z: <https://www.ficotec.com/en/what-is-the-origin-of-the-credit-card/>

finance.cz Technologie platebních karet. FINANCE.cz [online]. [cit. 2023-06-29]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnych-karet/technologie/>

finance.cz Technologie platebních karet. FINANCE.cz [online]. [cit. 2023-07-14]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnych-karet/technologie/>

fio.cz Podvodné SMS zprávy. Fio banka [online]. 2021, 04.04. [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.fio.cz/spolecnost-fio/media/aktuality/251715-podvodne-sms-zpravy>

gopay.com Co je platba kartou online a jak funguje?. GoPay [online]. 2018, 17.08. [cit. 2023-05-01]. Dostupné z: <https://www.gopay.com/blog/co-je-platba-kartou-online-a-jak-funguje/>

Homecredit.cz Bezhotovostní platba. Homecredit [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.homecredit.cz/slovník-pojmu/bezhotovostni-platba>

idnes.cz FIALOVÁ, Běla. Změna PIN v bankomatu. IDnes.cz [online]. 2008, 9. září [cit. 2023-04-25]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/banky-a-sporeni/zmena-pin-v-bankomatu-zadny-problem.A080908_162741_bank_fib

jinova.cz Jak funguje bankomat. Jinoва.cz [online]. Jince [cit. 2023-04-25]. Dostupné z: <https://jinova.cz/jak-funguje-bankomat>

kb.cz Jak chránit platební kartu. Komerční banka [online]. [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/bezpecnost/vase-platebni-karta>

kb.cz Moje nová karta od KB. Komerční banka [online]. 2023 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/platebni-karty/moje-nova-karta-od-kb#0-Kdy-mi-prijde-karta>

kb.cz Platnost platební karty. Komerční banka [online]. [cit. 2023-07-11a]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/slovník/vyrazy-zacinajici-na-p/platnost-platebni-karty>

kb.cz SAZEBNÍK KB. Komerční banka [online]. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/getmedia/c299f715-6653-4bf9-8928-0bc43f3b3a5b/kb-sazebnik-obcane.pdf>

kb.cz Zneužití kreditní karty. Komerční banka [online]. [cit. 2023-07-11b]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/clanky/platebni-karty/zneuziti-kreditni-karty>

lidovky.cz Platební karty slaví 40 let, na začátku byl mikročip v prstenu. LIDOVKY.cz [online]. 2014, 24.3. [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/orientace/veda/prvni-cipovou-platebni-kartou-byl-prsten-vymyslel-ho-francouz-moreno.A140323_205302_ln_veda_oka

měšec.cz HÁJKOVÁ, Gabriela. Klienti bank se sdílenými bankomaty získají víc možností, jak vkládat hotovost. [online]. 2023. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z:

<https://www.mesec.cz/aktuality/klienti-bank-se-sdilenymi-bankomaty-ziskaji-vic-moznosti-jak-vkladat-hotovost>

moneta.cz Co je předplacená karta?. Moneta [online]. Praha [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/co-je-predplacena-karta>

moneta.cz Jaký je poplatek za výběr z bankomatu v zahraničí? [online]. MONETA Money Bank. 2023. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/caste-dotazy/odpoved/jaky-je-poplatek-za-vyber-z-bankomatu-v-zahranici>.

moneta.cz POJIŠTĚNÍ OSOBNÍCH VĚCÍ, PLATEBNÍCH KARET A INTERNETOVÝCH RIZIK; POJIŠTĚNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEB. Moneta [online]. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/documents/20143/11819172/mmb-brozura-pojisteni-osobnich-veci.pdf>

Pays.cz Bezkontaktní platba kartou: Odpovědi na 10 nejčastějších dotazů. Pays [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.pays.cz/blog-bezkontaktni-platby-kartou.asp>

penize.cz ELY PLISCHKE, Simona. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. Penize.cz [online]. 2007, 27. 4. [cit. 2023-05-25]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

penize.cz VESELÍKOVÁ, Monika. Co umějí bankomaty v Česku?. Penize.cz [online]. 2017, 11. října [cit. 2023-04-25]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/bezne-ucty/327221-co-umeji-bankomaty-v-cesku-davaji-berou-sjednaji-pojisteni>

policie.cz Skimming. Policie ČR [online]. 2023 [cit. 2023-05-25]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/ncoz-skimming.aspx>

porovnej24.cz Druhy platebních karet: Jak se v nich vyznat?. Porovnej24 [online]. Praha, 2022 [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://www.porovnej24.cz/clanky/druhy-karet>

Rb.cz BEZPEČNOST PLATEBNÍCH KARET. Raiffeisen BANK [online]. [cit. 2023-05-06]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/bezpecne-bankovnictvi/bezpecnost-platebnich-karet>

Rb.cz CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB PRO FYZICKÉ OSOBY PODNIKATELE A PRÁVNICKÉ OSOBY. Raiffeisen BANK [online]. 2022 [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-fop-po-1.pdf>

Rb.cz Osobní strážce. Raiffeisen BANK [online]. [cit. 2023-12-20]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/pojisteni/pojisteni-k-produktum/osobni-strazce?an=wp>

rozumimepenezum.cz KOČÍ, Robert. Co znamenají čísla na platební kartě. Rozumíme penězům [online]. 2022, 13.06. [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.rozumimepenezum.cz/co-znamenaji-cisla-na-platebni-karte/>

seznamzpravy.cz VOKŘÁL, Jiří. Přehledně: Jaký je rozdíl mezi kreditní a debetní kartou. Seznamzpravy [online]. 2021, 01.07.2021, 1 [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/rozdil-mezi-kreditni-a-debetni-kartou-167998>

styl.instory.cz ZAMLYNOVÁ, Terezie. Víte, kdy u nás za socialismu poprvé někdo zaplatil platební kartou?. Stylinstory.cz [online]. 2019, 25.04. [cit. 2023-06-28]. Dostupné z: <https://styl.instory.cz/3342-vite-kdy-u-nas-za-socialismu-poprve-nekdo-zaplatil-platebni-kartou.html>

systemonline.cz BUKALOVÁ, Lenka. Platební terminály jako moderní způsob placení. systemonline [online]. 2011, 4.11. [cit. 2023-06-29]. Dostupné z: <https://www.systemonline.cz/zpravy/platebni-terminaly-jako-moderni-zpusob-placeni-z.html>

systemonline.cz BUKALOVÁ, Lenka. Platební terminály jako moderní způsob placení. systemonline [online]. 2011, 4.11. [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: <https://www.systemonline.cz/zpravy/platebni-terminaly-jako-moderni-zpusob-placeni-z.html>

thepointsguy.com The complete history of credit cards, from antiquity to today. ThePoints Guy [online]. 2021, 06.09. [cit. 2023-06-28]. Dostupné z: <https://thepointsguy.com/credit-cards/history-of-credit-cards/>

unimagnet.cz Jak fungují platební karty? A vadí jim magnety?. UNIMAGNET [online]. 2016, 13.1. [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: <https://www.unimagnet.cz/clanek/56/jak-funguji-platebni-karty-a-vadi-jim-magnety/>

zlatakoruna.info Co byste měli vědět o PLATEBNÍCH KARTÁCH?. Zlatá Koruna [online]. 2022 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.zlatakoruna.info/financi-produkty/karty/info>

zlatakoruna.info KALABIS, Zbyněk. Střípky z historie platebních karet a bankomatů. ZLATÁ KORUNA [online]. BIVŠ, a.s. Praha, 2015, 4.11. [cit. 2023-07-13]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/zpravy/ucty/stripky-z-historie-platebnich-karet-bankomatu>

Zlatka.in Bankomat. In: ZLATKA.in [online]. 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: https://www.zlatka.in/cs/test.php?g_idt=6447faa10161a

7 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

7.1 Seznam obrázků

Obrázek 1 První platební karta	13
Obrázek 2 Přední strana platební karty (ČSOB).....	19
Obrázek 3 Zadní strana platební karty (ČSOB).....	19
Obrázek 4 On-line bankomat	27
Obrázek 5 Symbol pro bezkontaktní platbu	32
Obrázek 6 Phishingová zpráva – Česká pošta	35
Obrázek 7 Phishingová zpráva – Fio Banka	35

7.2 Seznam tabulek

Tabulka 1 Služby a poplatky Česká spořitelna	50
Tabulka 2 Služby a poplatky ČSOB	51
Tabulka 3 Služby a poplatky Komerční banka	52
Tabulka 4 Služby a poplatky Air Bank.....	53
Tabulka 5 Služby a poplatky MONETA	54
Tabulka 6 Služby a poplatky Raiffeisenbank	55
Tabulka 7 Výsledek VAV fiktivního klienta č. 1	56
Tabulka 8 Výsledek VAV fiktivního klienta č. 2	57

7.3 Seznam grafů

Graf 1 Počet bezhotovostních transakcí v ČR od roku 2018 do roku 2022.....	31
Graf 2 Pohlaví respondentů (v %)	38
Graf 3 Věková kategorie respondentů	39
Graf 4 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů (v %)	39
Graf 5 Banka.....	40
Graf 6 Typ platební karty.....	41
Graf 7 Jak často používáte platební kartu?	42
Graf 8 Jaký je Váš postoj k používání platebních karet namísto hotovosti?	42

Graf 9 Způsob placení platební kartou (v %)	43
Graf 10 Způsob placení za nákupy v kamenných obchodech	44
Graf 11 Největší využití platební karty (v %)	44
Graf 12 Spokojenost se současnou bankou	45
Graf 13 Největší obavy spojené s používáním platební karty	46
Graf 14 Preference při výběru platební karty	47
Graf 15 Doplnkové služby k platebním kartám	48

Přílohy

Příloha 1 Dotazník

Příloha 2 Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 1

Příloha 3 Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 2

Příloha 1 Dotazníkové šetření

Dobrý den,

jsem studentem Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze. Věnujte prosím několik minut svého času vyplněním následujícího dotazníku. Výsledky tohoto průzkumu budou použity pro moji bakalářskou práci na téma Platební karty. Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji za vyplnění.

Lukáš Vaktor

1. Jste žena nebo muž?

Žena

Muž

2. Která z níže uvedených kategorií zahrnuje Váš věk?

15 nebo mladší

16-20

21-25

26-30

31-35

36-40

41 a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní

Střední (s výučním listem nebo maturitou)

Vyšší odborné

Vysokoškolské – bakalářský titul

Vysokoškolské – magisterský titul

Vysokoškolské – doktorský titul nebo vyšší

4. Od jaké banky používáte platební kartu?

Česká spořitelna

ČSOB

Air Bank

MONETA

Komerční Banka

- Fio Banka
- Raiffeisenbank
- mBank
- UniCredit Bank
- Hello bank
- Creditas
- Trinity Bank
- Sberbank
- Revolut
- Jiná: _____

5. Jaký typ platební karty používáte?

- Debetní karta
- Kreditní karta
- Předplacená karta
- Nevím
- Jiná: _____

6. Jak často používáte platební kartu?

- Denně
- Několikrát týdně
- Několikrát měsíčně
- Méně než jednou měsíčně
- Nikdy

7. Jaký je Váš postoj k používání platebních karet?

- Používám raději hotovost
- Používám raději platební kartu
- Používám obě metody zároveň

8. Jakým způsobem obvykle platíte pomocí své platební karty?

- Bezkontaktně
- Vložením platební karty do terminálu a zadání PINu

9. Jakým způsobem platíte za nákupy v kamenných obchodech?

- Fyzickou platební kartou
- Kartou nahranou v mobilním telefonu nebo v chytrých hodinkách

Oba způsoby

10. Na co nejvíce využíváte platební kartu?

Online platby

Výběr hotovosti z bankomatu

Vklad hotovosti do bankomatu

Bezhotovostní platby

Jiná: _____

11. Jste spokojen s Vaší současnou bankou?

Ano

Spíše ano

Nevím

Spíše ne

Ne

12. Jaké jsou Vaše největší obavy související s používáním platebních karet?

Možnost ztráty nebo krádeže karty

Možnost zneužití údajů o kartě a účtu

Výše poplatků a úroků

Neznalost technologií a způsobu zabezpečení platebních transakcí

Jiná: _____

13. Na čem Vám záleží nejvíce, při výběru platební karty?

Bezpečnost karty

Úrokové sazby a poplatky

Výše limitu karty

Přijetí karty u většiny obchodníků a využitelnost v zahraničí

Bonusové programy, jako například cashback nebo body za každý nákup

Dostupnost a kvalita služeb, jako například možnost přístupu k internetovému bankovníctví

Značka a pověst karty

Rychlost a jednoduchost vydání karty a schválení úvěru

Možnost sjednocení všech finančních produktů u jedné banky

Jiná: _____

14. Používáte doplňkové služby k platebním kartám?

- Ne, nemám o ně zájem
- Pojištění karty v případě ztráty nebo krádeže karty
- Pojištění nákupů
- Bonusové body a slevy
- Možnost vydání více karet
- Cashback
- Půjčky
- Pojištění pro cestování
- Jiná: _____

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Příloha 2 Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 1

	Kritéria	<i>f1</i>	<i>f2</i>	<i>f3</i>	<i>f4</i>	<i>f5</i>	<i>f6</i>	<i>f7</i>	<i>f8</i>
	Banka	Vedení účtu	První debetní karta	Daší zpoplatněná karta	Výběr hotovosti ze své banky	Výběr hotovostí z ostatních bank v ČR	Standardní odchozí úhrada	Okamžitá odchozí úhrada	Doplňkové služby (klient nepožaduje)
a1	Česká spořitelna	Zdarma	Zdarma	300 Kč / rok	Zdarma	40 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	-
a2	ČSOB	Zdarma	Zdarma	540 Kč / rok	Zdarma	40 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	-
a3	Komerční banka	Zdarma	Zdarma	390 Kč / rok	Zdarma	39 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	-
a4	Air Bank	Zdarma	Zdarma	100 Kč	Zdarma	35 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	-
a5	MONETA	Zdarma	Zdarma	708 Kč / rok	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	-
a6	Raiffeisenbank	Zdarma	Zdarma	780 Kč / rok	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	-
	Váhy	0,19	0,22	0,22	0,12	0,10	0,07	0,07	0,01

	Kritéria	<i>f1</i>	<i>f2</i>	<i>f3</i>	<i>f4</i>	<i>f5</i>	<i>f6</i>	<i>f7</i>	<i>f8</i>		
	Banka	Vedení účtu	První debetní karta	Daší zpoplatněná karta	Výběr hotovosti ze své banky	Výběr hotovostí z ostatních bank v ČR	Standardní odchozí úhrada	Okamžitá odchozí úhrada	Doplňkové služby (klient nepožaduje)	Výpočet	Pořadí
a1	Česká spořitelna	10	10	7	10	2	10	10	1	8,45	2
a2	ČSOB	10	10	4	10	2	10	10	1	7,79	6
a3	Komerční banka	10	10	5	10	5	10	10	1	8,31	3
a4	Air Bank	10	10	10	10	8	10	10	1	9,71	1
a5	MONETA	10	10	2	10	10	10	10	1	8,15	4
a6	Raiffeisenbank	10	10	1	10	10	10	10	1	7,93	5
	Váhy	0,19	0,22	0,22	0,12	0,10	0,07	0,07	0,01		

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Příloha 3 Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 2

	Kritéria	<i>f1</i>	<i>f2</i>	<i>f3</i>	<i>f4</i>	<i>f5</i>	<i>f6</i>	<i>f7</i>	<i>f8</i>
	Banka	Vedení účtu	První debetní karta	Další zpoplatněná karta	Výběr hotovosti ze své banky	Výběr hotovostí z ostatních bank v ČR	Standardní odchozí úhrada	Okamžitá odchozí úhrada	Pojištění karty
a1	Česká spořitelna	Zdarma	Zdarma	300 Kč / rok	Zdarma	40 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	1188 Kč / rok
a2	ČSOB	Zdarma	Zdarma	540 Kč / rok	Zdarma	40 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	135 Kč / rok
a3	Komerční banka	Zdarma	Zdarma	390 Kč / rok	Zdarma	39 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	276 Kč / rok
a4	Air Bank	Zdarma	Zdarma	100 Kč	Zdarma	35 Kč / výběr	Zdarma	Zdarma	Neposkytuje
a5	MONETA	Zdarma	Zdarma	708 Kč / rok	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	1188 Kč / rok
a6	Raiffeisenbank	Zdarma	Zdarma	780 Kč / rok	Zdarma	Zdarma	Zdarma	Zdarma	1068 Kč / rok
	Váhy	0,16	0,10	0,04	0,17	0,17	0,08	0,08	0,20

	Kritéria	<i>f1</i>	<i>f2</i>	<i>f3</i>	<i>f4</i>	<i>f5</i>	<i>f6</i>	<i>f7</i>	<i>f8</i>		
	Banka	Vedení účtu	První debetní karta	Další zpoplatněná karta	Výběr hotovosti ze své banky	Výběr hotovostí z ostatních bank v ČR	Standardní odchozí úhrada	Okamžitá odchozí úhrada	Pojištění karty	Výpočet	Pořadí
a1	Česká spořitelna	10	10	7	10	2	10	10	2	6,92	6
a2	ČSOB	10	10	4	10	2	10	10	10	8,40	2
a3	Komerční banka	10	10	6	10	3	10	10	8	8,25	3
a4	Air Bank	10	10	9	10	8	10	10	1	7,82	5
a5	MONETA	10	10	2	10	10	10	10	2	8,08	4
a6	Raiffeisenbank	10	10	1	10	10	10	10	4	8,44	1
	Váhy	0,16	0,10	0,04	0,17	0,17	0,08	0,08	0,20		

Zdroj: vlastní zpracování, 2023