

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomických teorií



Bakalářská práce

Význam platebních karet a analýza jejich uplatnění v ČR

Přemysl Valouch

© 2021 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Přemysl Valouch

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Význam platebních karet a analýza jejich uplatnění v ČR

Název anglicky

Importance of payment cards and analysis of their application in the Czech Republic

Cíle práce

Cílem práce je analyzovat současnou situaci v oblasti nabídky platebních karet, respektive platebních instrumentů, které jsou s platební kartou spojené nebo na ní závislé. Dále práce poskytne přehled o základních a rozšířených funkcích platebních karet, rizicích s platební kartou spojených a jejich omezení, zákonné úpravě v oblasti platebních karet a právech a povinnostech držitelů a vydavatelů s ohledem na platnou legislativu a regulaci. V cílovém segmentu fyzických osob, které se v rámci pracovního nebo soukromého života pohybují na území Evropské unie bude cílem práce určit, zda potřeby v oblasti plateb kartou pokryje jedna univerzální bankovní karta nebo je odůvodněné využít specifickou nabídku nebankovních poskytovatelů alternativních produktů, které jsou principiálně z platební karty odvozené.

Metodika

Teoretická část práce popíše platební karty od počátku jejich vzniku. Dále jejich vývoj a následné generické produkty, které využívají principu platební karty, ale již nejsou spjaty pouze s plastem formátu vizitky, jak je platební instrument typu platební karta obecně vnímán. Produkty budou rozděleny a popsány z pohledu distribuce, tedy poskytované bankami a nebankovními poskytovateli. Východiskem pro teoretickou část práce je odborná literatura, veřejně dostupné informace karetních asociací, vydavatelů karet a společností zabývajících se platebními prostředky, bank a nebankovních institucí.

Analytická část práce provede praktické srovnání platebních instrumentů vydávaných bankami a nebankovními poskytovateli se zaměřením na porovnání užitné hodnoty pro vybranou skupinu uživatelů a specifické situace typu běžné použití a použití v zahraničí. Porovnání bude provedeno na základě veřejně dostupných informací tak, jak je má k dispozici běžný uživatel z cílové skupiny ke kvalifikovanému rozhodnutí a za použití sjednoceného typického (průměrného) uživatele z daného segmentu.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Platební karta, Platební nástroj, Druhy platebních karet, Platební styk, Platební služby, Regulace platebního styku, Rizika platebních karet, Zákonná úprava

Doporučené zdroje informací

Brčák, J., Sekerka, B., Severová, L., Stará, D. Makroekonomie. Makroekonomický přehled. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2018. ISBN 978-80-7380-708-5.

JUŘÍK, P., Platební karty, Praha: Libri, 2012, ISBN 978-80-7277-498-2

MÁČE, M., Platební styk, Praha: Grada publishing 2006, ISBN 80-247-1725-5

Platební styk: Oběh hotovosti; Směnárny; Finanční arbitr, Ostrava: Sagit, 2013, ÚZ, ISBN 978-80-7488-332-3

REVENDA, Z., Peněžní ekonomie a bankovníctví, Praha: Management press 2014, ISBN 978-80-7261-279-6

SCHLOSSBERGER, O., Platební služby, Praha: Management press 2012, ISBN 978-80-7261-238-3

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2366, Úřední věstník Evropské unie, L 337/35, 23.12.2015

Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Josef Brčák, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomických teorií

Elektronicky schváleno dne 30. 11. 2020

doc. PhDr. Ing. Lucie Severová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 1. 12. 2020

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 24. 01. 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Význam platebních karet a analýza jejich uplatnění v ČR" 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 a verze tištěná se shoduje s verzí elektronickou.

V Praze dne 30.01.2021

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval vedoucímu práce, doc. Ing. Josefu Brčákovi, CSc. za odborné vedení této bakalářské práce a trpělivost při jejím vypracování.

Význam platebních karet a analýza jejich uplatnění v ČR

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje významu platebních karet a jejich uplatnění v České republice. V první, teoretické, části definuje technologický rámec platebních karet. Součástí je představení dělby karet z více úhlů pohledu, nejen dle běžného účetního hlediska. Popisem základních identifikačních znaků, standardních funkcí a doplňkových služeb a způsobů placení definuje možnosti, které jsou platební kartou dány jejímu držiteli. Informuje o legislativním a regulačním rámci a problematice ochrany spotřebitele. Spolu s tím také popisuje bezpečnostní a ochranné prvky a nejčastější způsoby zneužití karet spolu s opatřeními, která mohou zneužití zabránit. Vše je pak aplikováno v analytické části, kde je nejprve ve zkratce popsána historie. Detailněji se pak zabývá jednotlivými aspekty jako je model fungování karet v ČR a v zahraničí, seznamuje s asociacemi a vydavateli. Je provedena analýza nabídky karet a hledána ta nejvhodnější pro uživatele, který se v soukromém i pracovním životě pohybuje častěji v zahraničí. S ohledem na šíři nabídky a standardizaci v oblasti platebních karet se klíčovými pro rozhodnutí stávají detaily nabídek, související s bezpečností prostředků a jejich diversifikací, ošetřením teritoriálního rizika využitím dvou různých karet od dvou různých asociací a výslednými náklady na výběry a bezhotovostní transakce. Jako nejvhodnější se tak ukazuje nabídka karty Svět od mBank a karty Revolut od stejnojmenného nebankovního poskytovatele.

Klíčová slova: Platební karta, Platební nástroj, Druhy platebních karet, Platební styk, Platební služby, Regulace platebního styku, Rizika platebních karet, Zákonná úprava

Importance of payment cards and analysis of their application in the Czech Republic

Abstract

The bachelor thesis describes the importance of payment cards and their use in the Czech Republic. The first, theoretical, part defines the technological framework of payment cards. It contains a presentation of the division of cards from several angles, not only according to the current accounting point of view. By describing the basic identification features, standard functions and additional services and methods of payment, it defines the options that are given to the cardholder by the payment card. It provides information on the legislative and regulatory framework and consumer protection issues. At the same time, it also describes the security and protection features and the most common ways of misuse of cards, together with measures that can prevent it. Everything is then applied in the analytical part, where briefly describes the history. It then describes in more details individual aspects, such as the model of card operation in the Czech Republic and abroad, acquaints with associations and issuers. An analysis of the card offer is performed and the most suitable one is sought for user, who move abroad more often in private and professional life. Given the breadth of the offer and the standardization of payment cards, the details of the offers related to the security of funds and their diversification, the treatment of territorial risk by using two different cards from two different associations and the resulting costs of withdrawals and non-cash transactions become key to the decision. The offer of the Svět card from mBank and the Revolut card from the non-banking provider of the same name proves to be the most suitable.

Keywords: Payment card, Payment instrument, Types of payment cards, Payment system, Payment services, Regulation of payment system, Risks of payment cards, Legal regulation

Obsah

Úvod	12
1. Cíl práce a metodika.....	14
1.1. Cíl práce.....	14
1.2. Metodika	14
2. Teoretická východiska.....	16
2.1. Technologie platebních karet.....	16
2.2. Rozdělení platebních karet	17
2.2.1. Debetní karta.....	17
2.2.2. Kreditní karta.....	18
2.2.3. Charge karta	19
2.2.4. Embosovaná karta.....	19
2.2.5. Karta s magnetickým záznamem.....	19
2.2.6. Čipová karta	20
2.2.7. Karta s laserovým záznamem.....	20
2.2.8. Teritoriální karty.....	20
2.3. Základní identifikační znaky na platebních kartách	21
2.3.1. BIN číslo platební karty	21
2.3.2. Jméno držitele	22
2.3.3. Platnost karty	22
2.3.4. Typ karty.....	22
2.3.5. Podpisový proužek	22
2.3.6. Vydavatel.....	22
2.3.7. Karetní asociace	23
2.3.8. Rozložení prvků na kartě.....	23
2.4. Funkce a služby spojené s platební kartou	24
2.4.1. ATM.....	24

2.4.2.	Platba u obchodníka.....	25
2.4.3.	Cash Back	25
2.4.4.	Emergency cash.....	25
2.4.5.	Emergency card.....	25
2.4.6.	Late charge	25
2.4.7.	Priority check out	25
2.4.8.	DCC.....	26
2.4.9.	Recurring transactions	26
2.4.10.	Doplňkové služby	26
2.5.	Nastavení platební karty	26
2.5.1.	Celkový limit.....	26
2.5.2.	Limity pro výběr hotovosti	27
2.5.3.	Limity pro platby na POS.....	27
2.5.4.	E-commerce limity	27
2.5.5.	Mo-To.....	27
2.6.	Způsoby placení platební kartou.....	28
2.6.1.	Kontaktní platby.....	28
2.6.2.	Bezkontaktní platby	29
2.7.	Legislativní ukotvení platebních karet v ČR	30
2.8.	Interchange fee	32
2.9.	Ochrana spotřebitele při chybné transakci.....	33
2.10.	Bezpečnostní prvky platebních karet.....	35
2.10.1.	PIN	35
2.10.2.	Limit.....	35
2.10.3.	CVV2 / CVC2	35
2.10.4.	3DS	36
2.10.5.	Dvoufaktorová autentizace	36

2.10.6.	Informační zprávy.....	37
2.10.7.	Hologram.....	37
2.10.8.	Blokace karty.....	37
2.11.	Nejčastější způsoby zneužití platební karty	37
2.11.1.	Skimming.....	38
2.11.2.	Mo-To transakce	38
2.11.3.	Zneužití PINu	38
3.	Analytická část.....	39
3.1.	Historie platebních karet.....	39
3.2.	Model fungování karet v ČR.....	42
3.3.	Model fungování karet ve světě.....	43
3.4.	Karetní asociace v ČR	43
3.5.	Aktuální vydavatelé.....	44
3.6.	Výběr vhodné platební karty pro typického uživatele	45
3.7.	Definice klienta, spotřebitele	45
3.8.	Analýza bank nabízejících platební karty fyzickým osobám	46
3.9.	Analýza nebankovních poskytovatelů platebních karet	54
3.10.	Velikost bankovních domů	56
3.11.	Vstřícnost bankovních domů.....	57
3.12.	Způsob vymezení společností pro užší výběr	58
3.13.	Vydavatelé zahrnutí do užšího výběru.....	59
3.14.	Produkt a spolupracující karetní asociace.....	62
3.15.	Náklady v souvislosti s platební kartou	63
3.16.	Náklady na cizoměnové operace	65
3.17.	Bezpečnost, správa a funkce	67
4.	Zhodnocení a doporučení	69
5.	Závěr.....	71

6. Seznam použitých zdrojů	73
6.1. Seznam literatury	73
6.2. Seznam webových zdrojů.....	74

Seznam obrázků

Obrázek 1: Rozložení prvků na platební kartě	24
Obrázek 2: Ukázka správy platební karty v internetovém bankovníctví	28
Obrázek 3: Creditas Mastercard World Elite Gold	47
Obrázek 4: Tabulka kanálů správy karet ČSOB	49
Obrázek 5: Ukázka srovnání produktů Equa bank	50
Obrázek 6: Možnosti blokace mBank.....	52

Seznam tabulek

Tabulka 1: Druhy bankovních karet	17
Tabulka 2: Přehled vydavatelů a karetních asociací	44
Tabulka 3: Přehled bank vydávajících karty	47
Tabulka 4: Velikost portfolií vybraných bank.....	57
Tabulka 5: Vstřícná banka 2020	58
Tabulka 6: Vydavatelé zahrnutí do užšího výběru	62
Tabulka 7: Produkt a spolupracující karetní asociace	63
Tabulka 8: Náklady v souvislosti s platební kartou	65
Tabulka 9: Náklady na cizoměnové operace	66
Tabulka 10: Srovnání kurzů	67
Tabulka 11: Bezpečnost a správa	68

Seznam grafů

Graf 1: Vývoj platebních karet, ATM a akceptujících provozoven v ČR.....	41
Graf 2: Objem transakcí celkem (mil)	42

Úvod

Hlavním tématem předkládané práce je využití platebních karet v rámci České republiky, jejich význam a analýza využití. Co do významu platebních karet, bylo již na toto téma sepsáno prací mnoho. Od okamžiku vydání první karty ve světě, v Evropě, v České republice jejich význam roste stejně, jako roste síť akceptujících obchodníků, síť bankomatů a rostou také služby, které s platební kartou souvisí. Jasným důkazem tohoto růstu jsou statistiky, které ukazují roční nárůsty parametrů jako je počet karet, počet ATM, objem transakcí. Platebních karet je v České republice více než obyvatel.

Z pohledu významu je vhodné akcentovat zájmové skupiny, které se v oblasti problematiky platebních karet vyskytují. Nejdůležitější je bezesporu držitel, jehož zájmem je mít v režimu 24/7 (dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) dostupné prostředky na vlastním nebo úvěrovém účtu a bez omezení s nimi nakládat. Samozřejmě bezpečně a bez dalších nákladů provádět i relativně složité účetní operace v domácím i zahraničním platebním styku a u co největšího počtu obchodníků. Další zájmovou skupinou je obchodník, který ve snaze prodat více a dražšího zboží, nechce spoléhat na dostatek hotovosti u nakupujících a také tedy očekává, že zákazník bude mít ve stejném režimu neomezený přístup ke zdrojům. I obchodník však trvá na bezpečí a nízkém nákladu pro sebe. Následuje zájmová skupina vydavatelů karet, bankovních i nebankovních subjektů, kteří propojením zákazníka a obchodníka chtějí uspokojit poptávku po službě a zároveň participovat na výnosu. I zde platí požadavek na dostupnost, bezpečnost a nízký náklad. Další velká zájmová skupina pak sdružuje karetní asociace, výrobce a distributory. Poslední pak zahrnuje subjekty, které mají zájem na platebních kartách vydělat podvodně, zejména v té části řetězce, kde jsou k dispozici prostředky klienta.

Na významu nabývá nejen platební karta samotná, ale také technologie, které umožňují placení na stejném principu. Tedy propojení technického prostředku s platebním účtem nebo platební kartou a možnost úhrady bezkontaktně, chipem, náramkem, telefonem či hodinkami. Objevují se agregátory platebních karet a elektronické peněženky, které přidávají další funkce, jako například platby cestovního v MHD, správu předplatného za tisk či vstup do veřejných institucí.

Práce analyzuje, jak karty fungují, jak jsou třízené, na základě jakých technologických norem jsou sjednocené a umožňují standardizování operace po celém světě.

Věnuje se popisu způsobů práce s kartou, nabídce hlavních i doplňkových služeb. Popisuje identifikační prvky a způsob možnosti nastavení dle potřeb každého držitele. Informuje o legislativním a regulatorním rámci a o ochraně spotřebitele. Samotná ochrana je pak reakcí na podněty, které jsou získávány průběžně na základě podnětů, vzešlých z jednotlivých zájmových skupin a také na základě situací, které vznikají v souvislosti se snahou maximalizovat zisk na úkor těch skupin, které požívají vyšší právní ochranu. Dalším vstupem pro regulaci jsou pokusy o zneužití karty, které jsou v práci též popsány, včetně doporučení jak je omezit.

Ve své analytické části práce s ohledem na významnou penetraci trhu kartami a dlouhou historii, věnuje těmto aspektům přiměřený prostor pro krátké seznámení. Více se pak věnuje nalezení vhodného produktu na základě definice klienta, který se v rámci soukromého i pracovního života pohybuje nejen v ČR, ale i v zahraničí. I zde dochází k rozvoji a doba, kdy občan na dovolenou odjížděl vybaven valutami je nenávratně pryč. Ani obava z vysokých nákladů na karetní transakce v bankomatu již není na místě. Nicméně nabídka na trhu je tak široká, že bez jejího prozkoumání a porovnání klíčových ukazatelů je obtížné pro běžného občana přijmout kvalifikované rozhodnutí, tedy rozhodnutí postavené na jasných ukazatelích a faktech. Roli hraje dostupnost informací, jejich objem a marketingové zpracování a předložení.

1. Cíl práce a metodika

1.1. Cíl práce

Cílem práce je analyzovat současnou situaci oblasti nabídky platebních karet, respektive platebních instrumentů, které jsou s platební kartou spojené nebo na ní závislé. Práce nabídne popis technologie karet, souhrn a vysvětlení základních prvků a také přehled základních a rozšířených funkcí. V části věnované legislativě, regulaci a ochraně spotřebitele bude cílem poskytnout souhrnný přehled opatření, která se této problematice věnují a jejich ukotvení v legislativním rámci. Samostatně budou popsána rizika s platební kartou spojená a jejich omezení. Ambicí práce pak je každý pojem detailně vysvětlit a doplnit souvislosti tam, kde je to relevantní.

V analytické části práce krátké seznámení s historií, vývojem platebních karet, růstem počtu bankomatů a akceptujících obchodníků naznačí velikost a důležitost tohoto odvětví. Spolu s popisem modelu fungování karet ve světě a v České republice bude následovat přehled aktuální nabídky na trhu platebních karet a aktuálních trendů v této oblasti. V cílovém segmentu fyzických osob, které se v rámci pracovního nebo soukromého života pohybují na území Evropské unie, bude cílem práce určit, zda potřeby v oblasti plateb kartou pokryje jedna univerzální bankovní karta nebo je odůvodněné využít specifickou nabídku nebankovních poskytovatelů alternativních produktů, které jsou principiálně z platební karty odvozené.

1.2. Metodika

Teoretická část práce popíše technologie platební karty. Z veřejně dostupných zdrojů budou analyzovány následné generické produkty, které využívají principu platební karty, ale již nejsou spjaty pouze s plastem formátu vizitky, jak je platební instrument typu platební karta obecně vnímán. Produkty budou s využitím poznatků z odborné literatury rozděleny a popsány s ohledem na obvyklá hlediska třízení a členění. Analýza veřejně dostupných informací z bankovního, nebankovního a odborného sektoru pak bude východiskem pro popis základních identifikačních znaků karet, funkcí a služeb s nimi spojených, možností nastavení jejich funkčních prvků a možných způsobů placení. Vstupem do části popisující legislativu, regulaci a ochranu spotřebitele pak budou zejména relevantní zákony České republiky a směrnice Evropské unie. Obecně shrnuto je východiskem pro teoretickou část

práce odborná literatura, zákony, veřejně dostupné informace karetních asociací, vydavatelů karet a společností zabývajících se platebními prostředky, bank a nebankovních institucí.

Analytická část práce na statistických podkladech ukáže růst odvětví a jeho vývojový trend, provede praktické srovnání platebních instrumentů vydávaných bankami a nebankovními poskytovateli, přičemž hlavním zdrojem pro analýzu budou spotřebiteli veřejně dostupné informace. S ohledem na širší odvětví zde s pojmem *spotřebitel* bude pracováno v jeho zákonné definici jako s fyzickou osobou, která zkoumá problematiku užití platební karty pro osobní účely, nikoli pro podnikání. V závěru analytické části se práce zaměří na porovnání užitné hodnoty pro vybranou skupinu uživatelů a specifické situace typu běžné použití a použití v zahraničí. Na základě definovaného uživatele a jeho stanovených potřeb bude ověřeno, zda trh nabízí vhodný produkt a za jakých podmínek. Pro určení rozsahu zkoumaných produktů bude využito zjednodušení, které obvykle používá každý spotřebitel, a to vymezení porovnávaných produktů s využitím informací z marketingové propagace. Porovnání bude provedeno na základě veřejně dostupných informací tak, jak je má k dispozici běžný uživatel z cílové skupiny ke kvalifikovanému rozhodnutí.

2. Teoretická východiska

V teoretické části práce je přistoupeno k objasnění technologického rámce fungování platebních karet. Je provedeno jejich zatřídění. Popsány základní znaky a funkce. V závěru je pak popsán legislativní a regulační rámec, ochrana spotřebitele, způsoby možných podvodů a ochrana před nimi.

2.1. Technologie platebních karet

Z pohledu produktu se v případě platební karty jedná o komplexní službu, která je držitelům obecně známá a srozumitelná. Očekávání jsou jasně definována a rozdíl mezi funkční a nefunkční službou ihned zřejmý. Držitel očekává bezchybnou funkci v režimu 24/7 za jakékoli situace. Proto, aby systém mohl takto fungovat, je nezbytná normalizace. Ta probíhá jak na úrovni fyzikální, kdy jsou definovány požadavky na platební kartu, tak na úrovni technologické, kdy jsou definovány požadavky na jednotlivé typy technologií a také na úrovni logické, kdy jsou definovány požadavky na způsoby komunikace, přenos dat, strukturu dat a další. Pro představu je níže uvedeno několik příkladů. Některé normy jsou pak společné pro platební a identifikační karty.

ČSN ISO/IEC 7813, Identifikační karty – Karty pro finanční transakce: určuje datovou strukturu a datový obsah a stanovuje minimální rozsah souladu. Například systém číslování, technologie záznamu, procesy registrace.¹

ČSN ISO/IEC 7810, Identifikační karty – Fyzikální charakteristiky: určuje minimální fyzikální požadavky na platební karty, jako jsou rozměry a rozměrová stabilita, hořlavost, odolnost proti světlu, odolnost proti loupání a další.²

ČSN ISO/IEC 7812, Identifikační karty – Identifikace vydavatelů karet: určuje požadavky na identifikaci vydavatele, systém jejich číslování, registrační procesy a další.³

Pro zajištění standardizace v oblasti technologie finančních transakcí pak vznikl standard EMV, který byl definován třemi asociacemi a je udržován společností EMVco, což

¹ International Organization for Standardization, ISO 7813, (online), <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7813:ed-6:v1:en>

² International Organization for Standardization, ISO 7810, (online), <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7810:ed-4:v1:en>

³ International Organization for Standardization, ISO 7812, (online), <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7812:-1:ed-5:v1:en>

je: „Odvětvová zkratka pro konsorcium tří společností (Europay, MasterCard a Visa), které mají ve společné gesci globální standardy pro elektronické finanční transakce. Také se používá pro technické specifikace vydané tímto konsorciem, schválené všemi třemi společnostmi a určené k zajištění globální interoperability čipových karet, čipových terminálů, finančních zpráv a souvisejících služeb.“⁴

2.2. Rozdělení platebních karet

Obvyklá hlediska třízení a členění platebních karet jsou uvedena níže v tabulce 1.

Tabulka 1: Druhy bankovních karet

Hledisko třízení	Druh platební karty
podle způsobu zúčtování transakce	Debetní karta
	Kreditní karta
	Charge karta
podle záznamu dat	karta embosovaná
	karta s magnetickým záznamem
	čipová karta
	karta s laserovým záznamem
členění teritoriální	domácí, národní, tuzemské
	mezinárodní karty

Tabulka 1: Druhy bankovních karet⁵

Z pohledu zúčtování transakce je pak někdy uváděna ještě předplacená platební karta, která slouží jako elektronická peněženka.⁶

2.2.1. Debetní karta

Debetní karta jako platební nástroj slouží k zajištění dostupnosti vlastních finančních prostředků⁷, které jsou k dispozici na podkladovém bankovním účtu, ke kterému je debetní karta navázána. K jednomu účtu lze navázat vícero debetních karet. Stejně tak některé bankovní domy umožňují navázat jednu debetní kartu k vícero běžným účtům, ale obvykle v různých měnách. Jedná se pak o takzvané multicurrency napojení s tím, že logika účtování jednotlivých transakcí je nastavena buď na úrovni daného poskytovatele nebo na úrovni

⁴ Česká bankovní asociace, (online), <https://cbaonline.cz/slovnicek-pojmu>

⁵ MÁČE M., Platební styk klasický a elektronický, Praha, Grada Publishing, a.s., 2006, s. 60, ISBN: 80-247-1725-5

⁶ REVENDA, Z., Peněžní ekonomie a bankovníctví, Praha: Management press 2014, ISBN 978-80-7261-279-6

⁷ MÁČE M., Platební styk klasický a elektronický, Praha, Grada Publishing, a.s., 2006, s. 60, ISBN: 80-247-1725-5

vydavatele. Obvyklé je napojení na CZK a EUR měnu, případně USD měnu. Nicméně na trhu jsou i bankovní a nebankovní instituce, které nabízejí více než jen tyto základní měny. Důležitou roli pak hraje měna účetní, ve které probíhá vyúčtování cizoměnových transakcí mezi vydavatelem a poskytovatelem. Účtování obvykle probíhá v CZK a EUR a cizoměnové transakce v jiných měnách se tak pomocí křížových kurzů převádějí z měny v níž je provedena transakce na měnu účtovací a z měny účtovací na měnu daného bankovního účtu, ke kterému je karta vázána. Pro poskytovatele karty to tak v některých případech může znamenat kurzovou ztrátu, která je dopředu ošetřena přírážkou na kurzu pro tento typ transakcí.

Debetní karta za určitých okolností může umožnit čerpat prostředky, které nejsou držitele. Jedná se o situaci, kdy je na podkladovém účtu umožněno čerpání do povolené výše debetního zůstatku. Zde se však nejedná o úvěrovou službu ve vazbě na debetní kartu, ale o umožnění použití úvěrové služby navázané na běžný účet s použitím platebního prostředku.

Podkategorií je pak předplacená karta, která umožňuje utratit pouze prostředky, které byly předem na kartu vloženy. Z důvodu nižších požadavků na identifikaci držitele při vydání je však na tomto typu karty omezena výše útraty při jednorázové položce a výše celkové roční útraty.

2.2.2. Kreditní karta

V případě otevření revolvingového úvěru je umožněno jeho čerpání, tedy využití prostředků, pomocí platebního prostředku typu kreditní karta až do výše úvěrového limitu⁸. Jedná se tak o dispozici s prostředky, které poskytuje věřitel, a to je hlavní rozdíl mezi kartou debetní a kartou kreditní.

V případě kreditní karty lze vydat více karet, vázaných na jeden úvěrový účet. Typicky však osobám, které mají k sobě nějakou vazbu v režimu osoby blízké. Není však obvyklé, aby se napojila jedna kreditní karta k více úvěrovým účtům, a to ani v případě různých měn.

Vyčerpaný úvěrový rámec kreditní karty je obvykle splácen ve splátkách daných procentem z celkového rámce a na měsíční bázi. V případě včasné úhrady bývá u bezhotovostních transakcí uplatněn nulový úrok a úročené jsou pouze transakce hotovostí,

⁸ MÁČE M., Platební styk klasický a elektronický, Praha, Grada Publishing, a.s., 2006, s. 60, ISBN: 80-247-1725-5

tedy výběr z bankomatu nebo příkazy k úhradě. Částka, která je uhrazena, je opět ihned k dispozici pro další čerpání.

2.2.3. Charge karta

V případě charge karty se jedná prakticky o předchůdce karty kreditní. Úvěrový rámec schválený a poskytnutý věřitelem je čerpán v průběhu úvěrového období a na jeho konci je jednorázově splacen⁹. Za vystavení a správu charge karty je stanoven pravidelný poplatek. Oproti tomu úrok je obvykle pouze sankční, pokud dojde k porušení dohody o splácení. V minulosti bylo v případě charge karty obvyklé zajištění hotovostí, která byla blokována na úvěrovém účtu u vydavatele. Postupem času došlo ke splnutí kreditních a charge karet. Minimálně na úrovni České republiky se tak od roku 2012 vykazují statistiky těchto dvou typů karet společně.

2.2.4. Embosovaná karta

Charakteristickým prvkem tohoto typu karty je reliéfní písmo, použité pro základní určující znaky platební karty, tedy číslo, jméno držitele a platnost. Plasticita písma umožňuje, za využití zařízení nazvaného imprinter, sejmutí identifikaci karty a propsat ji na příkaz k úhradě. Tento systém úhrady se využíval zejména v době rozmachu platebních karet v období před rozmachem on-line poskytování připojení do systémů přes POS terminály, které ověří zákazníka, respektive porovnají prováděnou transakci a zůstatek na účtu. Obchodník měl obvykle dle charakteru svých služeb s karetní asociací nebo bankou dohodnut limit, do kterého nebylo nutné transakci telefonicky ověřovat. Imprintery jsou dnes v rámci České republiky spíše výjimkou.

2.2.5. Karta s magnetickým záznamem

Informace a identifikační znaky jsou uloženy v magnetickém proužku s využitím jednoduché technologie pro záznam i přepis dat. Tato technologie umožnila masivní rozvoj platebních karet, růst počtu obchodníků, kteří je akceptují a také rozvoj sítě bankomatů.

⁹ MÁČE M., Platební styk klasický a elektronický, Praha, Grada Publishing, a.s., 2006, s. 61, ISBN: 80-247-1725-5

2.2.6. Čipová karta

S rozvojem IT technologií se v oblasti platebních karet podařilo implementovat mikročip. Na tom jsou k dispozici nejen základní identifikační znaky karty pro provádění plateb, ale také třeba sada doplňkových aplikací, které umožňují například bezkontaktní placení nebo nahrání identifikační karty do knihoven, stravenkových karet a další.

2.2.7. Karta s laserovým záznamem

Záměrem náhrady magnetického proužku polem pro laserový záznam byla snaha nasazení moderní technologie. Proti tomu však stála cena a faktický problém jak na straně karty, tak na straně navazujících technologií. Přes značnou kapacitu uložení by mohlo dojít k jeho vyčerpání ještě během životního cyklu karty a data by nebylo možné přepisovat.

2.2.8. Teritoriální karty

Z teritoriálního úhlu pohledu jsou v současnosti všechny karty vydávané v České republice mezinárodní. Nicméně pro úspěšné použití platební karty se vyplatí ověřit typů karet a způsobů placení v daném teritoriu a mít tak případně k dispozici správnou kombinaci typu karty, technologie placení a karetní asociace, případně více různých karet. V rámci jednotlivých typů karet je více či méně omezena dostupnost služeb více faktory. Obecně platí, že asociace Mastercard a Visa mají v rámci Evropy a Ameriky velmi podobné pokrytí a je-li akceptována karta jedné, je akceptována i karta druhé asociace. Rozdíly jsou tak zejména na ostatních kontinentech.

a) Hledisko bezpečnosti

Některá teritoria jsou omezena vždy a klient musí žádat o aktivaci karty pro daná teritoria. Například části Asie. Dále pak v rámci některých transakcí v exotických teritoriích vydavatel provádí ověření, zda se držitel v daném teritoriu nachází. Pokud se ověření nezdaří, karta je zablokována. Držitel má také možnost na základě své volby nechat některá teritoria zablokovat. Typicky lze kartu dle zón blokovat pro Evropu, Asii nebo Ameriku.

b) Hledisko penetrace karetních asociací

V některých teritoriích daná karetní asociace neposkytuje své služby nebo je poskytuje velmi omezeně. Například v Albánii se dá platit kartou od VISA, ale použití karty od EC/MC je možné omezeně pouze v hotelových řetězcích.

c) Hledisko historické zkušenosti a zvyku

Na území USA s dlouhou tradicí kreditních karet je mezinárodní debetní karta při půjčení vozu nepoužitelná. V rámci Asie je čipová platební karta akceptována některými řetězci obchodníků, ale většina transakcí probíhá s využitím magnetického proužku.

2.3. Základní identifikační znaky na platebních kartách

O konkrétních identifikátorech na kartě se uzavírá dohoda s karetní asociací a řídí se jejími podmínkami, případně požadavky regulátora. Proto v současné době můžeme vidět platební karty s různými logy, bez uvedení jména držitele, se všemi údaji na zadní straně, či bez podpisového proužku a podobně.

2.3.1. BIN číslo platební karty

„Zkratka z anglického Bank Identification Number – bankovní identifikační číslo, což je jedinečná série čísel přidělená platebním kartovým systémem hlavním členům asociace. BIN identifikuje typ kartového produktu a současně instituci, která kartu vydala.“¹⁰

Kód BIN slouží pro identifikaci asociace, identifikaci vydavatele a personalizaci platební karty. První 4 čísla identifikují daný karetní produkt, dalších 8 čísel je neveřejných a slouží k jednoznačné identifikaci, poslední 4 čísla jsou pak opět obvykle veřejná.

Nově se tento identifikátor z místa na přední straně karty přesouvá na stranu zadní a obvyklá matice zápisu řádek/znak 1/4 + 4 + 4 + 4 se může upravit na matici 4/4.

¹⁰ Česká bankovní asociace, (online), <https://cbaonline.cz/slovnicek-pojmu>

2.3.2. Jméno držitele

Obvyklý identifikátor držitele platební karty. Jméno je na přání klienta možné uvést včetně titulu. U firemních platebních karet je uvedena i firma.

2.3.3. Platnost karty

Ve formátu MM/YY je na platební kartě uveden měsíc a rok, ve kterém končí platnost dané karty. V některých případech se můžeme setkat také s uvedením data vydání karty ve stejném formátu. Doba platnosti, rozuměj provozní životnosti, se postupně zvyšuje se zlepšováním technologie pro její výrobu. Původní roční a dvouleté tak nyní nahrazují karty s dobou životnosti tři nebo čtyři roky.

2.3.4. Typ karty

V souladu s legislativou musí být na kartě uvedeno, zda se jedná o kartu kreditní. Informace může být na přední i zadní straně. Není však třeba uvádět, pokud se jedná o kartu debetní, i když mnoho vydavatelů k tomu z ohledu ke spotřebiteli přistupuje, zejména pokud nabízí oba typy karet a má jen nízké rozlišení v oblasti designu karet.

2.3.5. Podpisový proužek

Neodmyslitelná součást každé platební karty se nyní stává zbytnou. Není vyžadován nejen z estetických, a tedy marketingových důvodů, ale také z důvodu bezpečnostních. Dříve shoda podpisu na kartě a příkazu z imprinteru sloužila jako forma verifikace držitele. Dnes je obava ze zneužití podpisového vzoru silnější, a navíc tato forma verifikace transakce na našem území prakticky vymizela.

2.3.6. Vydavatel

Informace o vydavateli je obvykle jedním z marketingových nástrojů, kterým vydavatel promuje svůj produkt. Bývá uvedena formou loga nebo názvu a dále doplňkovou informací, například číslem na telefonní podporu, informací o postupu v případě ztráty či zneužití.

2.3.7. Karetní asociace

Logo a název karetní asociace je součástí karty opět jako marketingový nástroj a rozlišovací znak. Dlouhou dobu musely být na kartě identifikátory oba, v nedávné době však například asociace Mastercard umožnila zobrazovat pouze logo.

O konkrétních identifikátorech na kartě se uzavírá dohoda s karetní asociací a řídí se podmínkami karetní asociace, případně požadavky regulátora. Proto v současné době můžeme vidět platební karty s různými logy, bez uvedení jména držitele, se všemi údaji na zadní straně, či bez podpisového proužku.

2.3.8. Rozložení prvků na kartě

Rozložení jednotlivých prvků na standardní platební kartě demonstruje obrázek 1. Nicméně zobrazení jednotlivých prvků je předmětem dohody mezi asociací, vydavatelem a klientem a nemusí tak být nutně vždy přítomny v plném rozsahu. Naopak se v čase karty spíše zjednodušují a zůstávají jen informace mandatorní na základě požadavků regulace, legislativy nebo standardů dané asociace.

Obrázek 1: Rozložení prvků na platební kartě



Obrázek 1: Rozložení prvků na platební kartě¹¹

2.4. Funkce a služby spojené s platební kartou

2.4.1. ATM

Výběr hotovosti z bankomatů je jednou ze základních služeb spjatých s platební kartou. Vývoj platební karty je tak nerozlučně spjat s vývojem technologie ATM a růstem celosvětové sítě ATM. Navázán je pak rozvoj doplňkových služeb, které ATM poskytují a které slouží nejen k uspokojení potřeb klienta, ale také k monetizaci klienta a zvýšení zisku formou přidání služeb s větší či menší přidanou hodnotou (například vklady, DCC, příkazy k úhradě atd.). S růstem nízkonákladových bank a silícím požadavkem na efektivitu operací s hotovostí také roste síť bankomatů, kam je možné peníze vkládat.

¹¹ Česká spořitelna a.s., (online), https://www.csas.cz/static_internet/cs/Redakce/Ostatni/Ostatni_IE/Prilohy/prirucka_drzitele_platebni-karty.pdf

2.4.2. Platba u obchodníka

Druhá klíčová funkce platební karty je umožnit bezhotovostní provedení platby u obchodníka. S rozvojem této služby jde, opět ruku v ruce, celosvětový růst sítě platebních terminálů, rozvoj doplňkových služeb pro pohodlí držitele a také jeho monetizaci (například DCC, cash back).

2.4.3. Cash Back

Při minimální definované výši platby u obchodníka lze využít službu výběru hotovosti. Limit a dostupnost služby jsou dány konkrétním vydavatelem. Služba je obvykle zpoplatněna.

2.4.4. Emergency cash

V případě ztráty platební karty může být na pobočce banky, která spolupracuje s karetní asociací, vyplacena v hotovosti částka, která odpovídá podmínkám platební asociace a banky. Tato služba je obvykle zpoplatněna.

2.4.5. Emergency card

V případě ztráty platební karty v zahraničí může držitel požádat o vydání náhradní karty. Tato karta obvykle slouží pouze k výběru na přepážce banky nebo u obchodníka, nebo k provedení transakcí souvisejících s návratem. Má obvykle krátkou platnost a není k ní vydán PIN kód. Tato služba je obvykle zpoplatněna.

2.4.6. Late charge

Tato funkce slouží k dodatečnému doúčtování nákladů, které nebyly známé v okamžik transakce. Například doplacení škod v souvislosti s pronájmem ubytování nebo dopravního prostředku.

2.4.7. Priority check out

Smyslem této služby je, obvykle v souvislosti rezervace ubytování, provést úhradu již bez přítomnosti karty a držitele. V rámci rezervace jsou sděleny údaje a po potvrzení odjezdu je účtována částka. V některých případech je útrata účtována dle dohodnutých podmínek již před čerpáním služby (například ubytovací servery).

2.4.8. DCC

Dynamic Currency Conversion je služba, která nabízí úhradu v měně účtu v případě transakce v zahraničí. Standardní postup v případě karty navázané na CZK účet je, že při platbě například v EUR je držiteli zaúčtována částka v EUR a konverzi do měny CZK provede banka, která vede platební účet. U DCC je konverze nabídnuta přímo na ATM nebo platebním terminálu a konverzi provádí obchodník. Výhodou je, že držitel vidí sumu ve své měně a je pro něj srozumitelnější. Nevýhodou je, že konverzní kurz u obchodníků je obvykle výrazně méně výhodný. Některé banky tak nabízí možnost DCC omezit v rámci nastavení platební karty.

2.4.9. Recurring transactions

Význam služby spočívá v odsouhlasení pravidelné platby s využitím platební karty. Typicky je tak hrazeno například předplatné za internetové služby (hudba, film, gaming).

2.4.10. Doplnkové služby

V souvislosti s platební kartou jsou držitelům k dispozici doplňkové služby, které mají nadále rozšiřovat přidanou hodnotu a zvyšovat výnos. Patří mezi ně například cestovní pojištění, pojištění domácnosti, pojištění zneužití karty, asistenční služby, vstupy do letištních salónek, právní servis a další.

2.5. Nastavení platební karty

Limity na platebních kartách chrání držitele i vydavatele před ztrátou. Respektive omezují její výši na akceptovatelnou mez. Proto limity určuje držitel, ale maximální limit na produkt stanovuje vydavatel. Možností pak bývá dočasné navýšení limitu s jeho automatickým snížením po určeném datu. Správa je obvykle umožněna na pobočkách nebo vzdáleně přes elektronické bankovníctví (Obrázek 2).

2.5.1. Celkový limit

Určuje celkovou maximální částku, kterou je možné za definované časové období (den, týden, kombinace) uhradit s využitím platební karty. Konkrétní parametry jsou pak dány technickými možnostmi asociace a vydavatele.

2.5.2. Limity pro výběr hotovosti

Držitel karty stanoví celkový limit útraty v souhrnné výši za daný časový úsek. Typicky s ohledem na své spotřebitelské chování, odhad nestandardních transakcí a bezpečnost. Do limitu jsou počítané výběry z bankomatů nebo služba cash back. Nemůže být vyšší než celkový limit.

2.5.3. Limity pro platby na POS.

Stejně jako v nastavení limitů pro hotovost držitel určí limit s ohledem na stejné faktory. Do limitu jsou započítané transakce u obchodníků. Nemůže být vyšší než celkový limit.

2.5.4. E-commerce limity

Pro platby na internetu byl zaveden samostatný limit, který slouží také jako ochrana. Nastavením na 0,- se karta stává pro internetové platby nevyužitelná. Jedná se však o součást limitu POS. Nemůže být vyšší než celkový a POS limit.

2.5.5. Mo-To

Mail order / Telephone order (objednávky poštou a po telefonu) mají obvykle nastavení pouze povoleno / zakázáno. Limit je pak součástí limitu POS.

Obrázek 2: Ukázka správy karty v internetovém bankovníctví

Expobank

MC Gold Standardní pojištění

Změnit doručovací adresu Správa PIN kódu

Informační zprávy 3D Secure ✓, ePIN ✓

Zablokovat kartu Aktivovat kartu

Nevyčerpaný týdenní limit: Změnit/zobrazit limity

100% Výběr hotovosti
000,00 CZK

100% Platby u obchodníka
000,00 CZK

100% Platby na internetu
000,00 CZK

100% Celkový limit
000,00 CZK

Obrázek 2: Ukázka správy platební karty v internetovém bankovníctví¹²

2.6. Způsoby placení platební kartou

Jakkoli se zdá být použití platební karty jednoduché a zřejmé, existuje mnoho způsobů, kterými se dá pro placení využít. Nejprve je třeba si uvědomit fakt, že samotný plast je pouze nositelem informace o platební kartě, která existuje v rámci systému provázaných služeb. S tím je pak spojeno mnoho možností, jak kartu pro placení použít.

Platba u obchodníka, na internetu nebo s využitím imprinteru je již popsána v předchozích částech práce. Proto zde bude uvedeno zejména členění z pohledu technologie, která je pro přenos informace a zajištění provedení transakce využita.

2.6.1. Kontaktní platby

Při tomto způsobu placení je karta v kontaktu s platebním terminálem nebo ATM. S využitím čtečky informací na magnetickém proužku nebo čtečky chipu jsou sejmuty informace potřebné k realizaci transakce a dle typu transakce jsou verifikovány. Obvykle se pak jedná o platební kartu ve formátu, jak ji známe nejčastěji, tedy plastová karta o

¹² Vlastní zdroj

normovaném rozměru. Výhodou je, že pokud je k dispozici zařízení pro platbu, karta samotná je nezávislá na zdroji energie.

2.6.2. Bezkontaktní platby

Při bezkontaktní platbě je platební karta pouze přiblížena k zařízení pro platbu a potřebné informace jsou přeneseny s využitím radiové technologie NFC (Near Field Communication). V tomto případě pak není nutné mít kartu ve standardním formátu a objevují se tak nové nástroje pro platbu.

a) Platební nálepka

Platební karta ve formátu o velikosti mírně přesahující velikost chipu. Dá se nalepit na jiný nosič a placení pak probíhá bezkontaktně.

b) Elektronické peněženky

V tomto případě je token reprezentující platební kartu uložen do software, který je přes zařízení s funkcí NFC schopen simulovat platební kartu a dodat instrukce potřebné k platbě. Typickým zařízením je mobilní telefon nebo smart watches, náramky. Asi nejznámějšími zástupci elektronických peněženek jsou Google Pay, Apple Pay, FirBit Pay nebo Garmin Pay. Na trhu je však více alternativních poskytovatelů. Nevýhodou těchto řešení je fakt, že nefungují bez zdroje energie.

c) Weareables

S rozvojem tokenizace platební karty se rozrůstají také možnosti umístění NFC technologie do zařízení, která lze nosit a nemusí se jednat pouze o mobilní telefon. Opět jsou obvykle nezávislé na zdroji energie a jedná se například o ozdobné náramky, spony, prsteny, v extrémním případě o chip, který je umístěn pod kůží.

d) Transakce bez přítomnosti karty

V rámci práce již popsané Mo-To transakce, kdy přenos informací je prováděn obvykle přes nástroje pro komunikaci.

2.7. Legislativní ukotvení platebních karet v ČR

Platební karty jsou v rámci legislativy zakotveny jako platební prostředek v zákoně číslo 370/2017 Sb., Zákon o platební styku, který od ledna 2018 nahradil zákon 248/2009 Sb. a předtím zákon 124/2002 Sb. Jedná se zejména o vazbu na posílení ochrany spotřebitele.

Pro dokreslení rámce fungování platební karty je uveden výčet základních paragrafů, které jsou pro platební kartu a její vydání, vedení, správu a celý životní cyklus důležité.¹³

V §2, písmenu d) je vymezen pojem platební prostředek, kterým se pro účely tohoto zákona rozumí „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“¹⁴. V dalších paragrafech jsou pak vymezena práva a povinnosti, týkající se platebního prostředku. §3 pak zařazuje vydávání a správu platebního prostředku mezi platební služby.

§135, §137 a §139 určují povinné informace o poskytované platební službě, vymezují odpovědnosti a informační povinnosti při vydání platebního prostředku, týkající se opatření na ochranu platebního prostředku, lhůt pro reklamaci atp. a určují způsoby komunikace mezi držitelem a poskytovatelem platebního prostředku.

Platebnímu prostředku (rozumějme platební kartě) je pak věnován celý oddíl paragrafů od §163 do §167. Vztaženo k platební kartě tento zákon v §163 definuje dohodu nad limity transakcí co do výše i agregace v čase.

§164 umožňuje zablokování platebního prostředku z podnětu poskytovatele a vymezuje oprávněné důvody. Zde poukážu na fakt, že některé banky mají v produktových podmínkách k platební kartě uvedeno, že v případě rušení účtu má držitel povinnost vrátit

¹³ Platební styk: Oběh hotovosti; Směnárny; Finanční arbit, Ostrava: Sagit, 2013, ÚZ, ISBN 978-80-7488-332-3

¹⁴ Platební styk: Oběh hotovosti; Směnárny; Finanční arbit, Ostrava: Sagit, 2013, ÚZ, ISBN 978-80-7488-332-3

platební kartu a obvykle banka v předstihu před zrušením tohoto účtu kartu zablokuje pro další používání, neboť transakce by mohla být zaúčtována s prodlením, a tedy v okamžiku, kdy již neexistuje běžný účet. Tento postup však v Zákoně o platebním styku nemá oporu.

§165 určuje povinnosti držitele platebního prostředku, zejména povinnost užívání v souladu se smlouvou a povinnost bezodkladného oznámení zcizení, ztráty atp.

§166 proti tomu určuje povinnost poskytovatele, zejména nařizuje vytvořit prostředí, které umožní držiteli plnit jeho povinnosti a chránit platební prostředek před zneužitím.

§167 pak omezuje maximální úhradu za vydání nové platební karty na výši skutečných nákladů.

§178 zakládá poskytovateli, který vede platební účet na žádost předat informace o zůstatku na platebním účtu poskytovateli karetního platebního prostředku. Respektive sdělit, zda je zůstatek dostatečný, aby pokryl transakci.

§ 180 hovoří přímo o blokaci a zrušení blokace v souvislosti s karetní platební transakcí.

§ 182 určuje odpovědnosti z neautorizovaných transakcí, která bude detailněji rozpracována dále.

§ 212 je jedním z mála, který přímo zmiňuje platební kartu, konkrétně debetní platební kartu a říká, že v rámci Základního platebního účtu jsou jeho majiteli, krom jiných, poskytnuty služby převodu inicializovaného platební kartou a vydání a správa debetní platební karty.

§ 223 stanovuje podmínku silného ověření uživatele v souvislosti s transakcemi s využitím platební karty nebo se změnou jejího nastavení mimo pobočku.

§ 238 rozděluje dohled a kontrolu nad platebními kartami, respektive nad mezibankovními poplatky mezi Českou národní bankou v případě poskytovatele, Českou obchodní inspekci v případě obchodníka a Úřad na ochranu hospodářské soutěže v případě karetní asociace.

§ 254 omezuje pravidla pro úplatu za používání platebních prostředků.

Zde se opět vyplatí připomenout, že platební karta je v současnosti vnímána jako platební prostředek, který je výhodný pro obě strany smluvního vztahu. Nicméně díky

rozsahu vydaných platebních karet je poskytovatel vždy ve výhodě úspor, a proto aktivně klienty motivuje, aby se stali držiteli. K tomu vedou zejména pobídky typu věrnostních programů při používání platební karty, nulové poplatky, rušení hotovostních výdejních míst. Proto je třeba spotřebitele chránit a v tomto duchu je formulován i Zákon o platebním styku a další regulace.

Další právní rámce práce s platební kartou jsou pak předmětem pravidel karetních asociací, produktových podmínek a smluv, ať již rámcových nebo konkrétních.

Je nutné zmínit, že v souvislosti s problematikou Legalizace výnosů z trestné činnosti a ochraně před praním špinavých peněz, jsou na držitele platební karty a vydavatele kladeny požadavky v souvislosti ve spojení, v návaznosti s identifikací. Konkrétně pak Zákonem č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a Vyhláškou ČNB č. 67/2018 Sb. o některých požadavcích na systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

2.8. Interchange fee

V procesu zprostředkování platby platební kartou figurují 4 subjekty. Držitel, banka držitele, obchodník a banka obchodníka. Pro pokrytí nákladů banky držitele byl zaveden specifický poplatek, interchange fee. V čase se ukázala nutnost tento poplatek regulovat a nyní tedy podléhá Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, které jeho výši pro naprostou většinu transakcí limituje maximální částkou v % z objemu transakce.¹⁵ Příklad omezení je u debetních karet, kde interchange fee kleslo po regulaci z obvyklých jednoho až dvou procent na 0,2% z objemu transakce. Pro spotřebitele to znamenalo zrušení věrnostních programů, které na tomto výnose stály (například odvod 1% z objemu transakcí do penzijního fondu). Pro vydavatele to znamenalo propad příjmu v řádech miliard korun, aplikujeme-li omezení na objem transakcí grafu 1: Vývoj platebních karet, ATM a akceptujících provozoven v ČR.

¹⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, (online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R0751>

Zde je na místě uvést, že obchodní model fungování platebních karet je postaven i na dalších poplatcích. Obchodník platí % z objemu transakce poskytovateli řešení (platebního terminálu, platební brány, platebního účtu). Vydavatel karty platí poplatky karetní asociaci a provozovateli platebního systému. Klient v některých případech platí úrok, poplatky za vedení karty a přináší také vydavateli a karetní asociaci zisk ve formě kurzového rozdílu při transakcích v cizí měně.

2.9. Ochrana spotřebitele při chybné transakci

Zákon o platební styku dělí chybné transakce na dvě kategorie, a to na neautorizované, které lze vztáhnout i na platební karty a na nesprávně provedené.

O nápravě neautorizované transakce hovoří § 181, který určuje informační povinnost a prakticky okamžitě sjednání nápravy. Výjimkou je pouze podezření na podvodné jednání nebo situaci, kdy ztrátu z neautorizované transakce nese držitel karty. Tuto situaci dále popisuje § 182, který je níže citován.

„§ 182

(1) Plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí

a) do částky odpovídající 50 eurům, byla-li tato ztráta způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku, nebo

b) v plném rozsahu, způsobil-li tuto ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165.

(2) Odstavec 1 písm. a) se nepoužije, jestliže plátce nejednal podvodně a

a) ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo

b) ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním poskytovatele.

(3) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže plátce nejednal podvodně a

a) ztráta vznikla poté, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku,

b) poskytovatel nezajistil, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo

c) poskytovatel porušil povinnost požadovat silné ověření uživatele.

*(4) Plátce nese ztrátu z neautorizované platební transakce s elektronickými penězi, jejichž povaha poskytovateli neumožňuje zabránit jejich jakémukoli užití.*¹⁶

Tato zákonná úprava v podstatě znamená, že ve většině případů jde ztráta k tíži poskytovatele a pokud už dochází k zatížení držitele, je částka omezena na ekvivalent 50 EUR. Jedná se o logickou reakci na fakt, že banky chtějí, aby klienti karty používali a silně je k tomu pobízí a motivují. Na straně banky dochází k úsporám nákladů na práci s hotovostí a díky mezibankovním poplatkům také ke generování zisku, který je odvozen procentuálně z dosaženého obrátu (nicméně od roku 2019 významně regulován)¹⁷.

Jedinou situací, kdy tak klientovi hrozí plná ztráta, je prokázaný podvod, což se však do určitého objemu reklamované transakce bance vůbec nevyplácí zkoumat a další pak nebo neautorizovaná transakce s použitím PINu.

Právě jako reakce na toto ustanovení většina bank zavedla, v souladu s literou zákona, opatření, která umožňují například:

- Blokovat teritoria a aktivovat je pouze na žádost klienta. V případě skimmingu tak duplikát karty nelze v daném teritoriu použít.
- Blokovat kartu, pokud je transakce provedena mimo obvyklá místa transakcí klienta a nepodaří se provést ověření. Zde je to však spojeno s 24/7 provozem, neboť je třeba pokrýt všechna časová pásma.
- Nízký limit pro bezkontaktní transakce nebo jejich omezení pro použití při výběru hotovosti v bankomatech.
- Blokaci použití magnetického proužku v některých teritoriích.

Praxe je pak taková, že banka porovná náklad, který vzniká řešením reklamace s pravděpodobností úspěchu reklamace a možnou participací klienta, a proto u nízkých částek pak dochází běžně k automatickému uznání a vrácení prostředků. Svou roli v tom hraje i fakt, že banka není v roli spotřebitele ve vztahu ke karetní asociaci a je jí tak za každou reklamaci účtován poplatek dle sazebníku asociace.

¹⁶ Platební styk: Oběh hotovosti; Směnárný; Finanční arbitr, Ostrava: Sagit, 2013, ISBN 978-80-7488-332-3

¹⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, (online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R0751>

2.10. Bezpečnostní prvky platebních karet

2.10.1. PIN

Základním bezpečnostním prvkem je PIN neboli Personal Identification Number. Toto čtyřmístné číslo (může být až osmimístné) je typicky generováno spolu s vydáním karty a sděleno držiteli zabezpečeným způsobem, tedy obvykle formou osobní pošty nebo zobrazením v internetovém bankovníctví. PIN je možné měnit na přání, opět obvykle v internetovém bankovníctví nebo v bankomatu s touto funkcí.

PIN obvykle slouží jako autorizační prvek hotovostních transakcí nebo úhrad u obchodníků. Výjimkou jsou bezkontaktní platební transakce do limitu 500,- Kč, kdy PIN vyžadován pro každou takovou transakci není. Na úrovni asociací a bank jsou však nastaveny scénáře, při jejichž splnění je PIN vyžadován. Tento požadavek je dán legislativou a souvisí s počtem transakcí, celkovým objemem transakcí a dalšími faktory.

Při předem definovaném počtu nesprávného zadání PIN dojde k zablokování karty. Odblokování je pak možné přes servisní centrum, internetové bankovníctví nebo vyčkaním do okamžiku vynulování čítače (obvykle konkrétní den v týdnu).

Legislativa při určení odpovědnosti za autorizované transakce vychází z faktu, že PIN je znám pouze držiteli karty a při zneužití platební karty s využitím PIN má tedy spotřebitel nejnižší míru ochrany.

2.10.2. Limit

Samotný limit transakce slouží jako bezpečnostní prvek a měl by být držitelem nastaven v souladu s jeho potřebami pravidelných úhrad, s přihlédnutím k jednorázovým vyšším útratám a také s ohledem na úroveň flexibility změny limitů, dané vydavatelem. Limity jsou obvykle jednoduše upravitelné přes servisní centra nebo internetové bankovníctví.

2.10.3. CVV2 / CVC2

Speciální trojčíferný kód, obvykle na zadní straně platební karty. CVC2 kód obvykle slouží jako autorizační prvek při bezhotovostních úhradách v internetovém prostředí.

2.10.4. 3DS

Funkce plným jménem nazvaná 3D Secure slouží jako doplňkový autorizační prvek při úhradě na internetu. Obchodník propojí při úhradě platby držitele s vydavatelem a ten provede odeslání autorizačního kódu formou SMS na mobilní telefon, který je držitelem určen pro verifikaci 3DS. Po zadání verifikačního kódu je následně provedena platba. Posiluje se tak bezpečnost transakce, neboť verifikační kód je sdělen na zařízení, které má držitel ve své moci.

2.10.5. Dvoufaktorová autentizace

Od 1.1.2021 platí nová právní úprava, vycházející ze směrnice Evropského parlamentu a RADY (EU) 2015/2366, známé pod zkratkou PSD2 SCA a jejího článku číslo 98, kde u internetových plateb nařizuje silné ověření s využitím dvou faktorů (2Fa). V naší legislativě je pak tento požadavek ukotven v § 223 Zákona o platebním styku.¹⁸

Silné ověření vychází z požadavku, aby držitel nebo osoba, která se skutečně snaží s bankou komunikovat pro ověření použil nejméně 2 faktory ze tří skupin:¹⁹

1. Něco, co držitel zná. Tedy obvykle heslo, PIN kód apod., které není dostupné nikomu jinému.
2. Něco, co držitel má. logické nebo fyzické zařízení, které má ve své moci. Například mobilní telefon.
3. Něco, co držitele identifikuje, v zásadě tedy jednoznačný biometrický údaj.

Většina Bank tak zavedla pro autorizaci transakcí funkcionalitu v rámci mobilní bankovní aplikace nebo přímo samostatnou aplikaci. Pro vyřešení identifikace pak některé z Bank zavedly behaviorální analýzu chování klienta, která nahrazuje biometrický údaj, respektive je mu rovna.

¹⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES, (online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=celex:32015L2366>

¹⁹ HLÁDEK T., Komentář České bankovní asociace k implementaci směrnice PSD2, resp. navazující technické normy RTS upravující dvoufaktorové ověřování, Praha, Česká bankovní asociace, 2019, (online), <https://cbaonline.cz/komentar-cba-k-implementaci-psd2>

Dvoufaktorová autentizace znamená významnou komplikaci pro držitele, který nevlastní smart mobilní zařízení. V takovém případě je odkázán na nastavení kódu ePIN, kterým transakce autorizuje.

Zajímavostí tohoto řešení je, že záleží na daném on-line obchodníkovi, zda se přihlásí k tomuto bezpečnostnímu standardu a aplikuje ho. Automaticky je pak dvoufaktorová autentizace vyžadována obchodníky, kteří již byli přihlášení ke standardu 3DS. Týká se to zejména území EHS, ale nikoli například Ameriky nebo Asie, kde probíhají i nadále transakce s pouhým vyplněním údajů o kartě a v lepším případě se zadáním CVC2. Zde tedy leží odpovědnost na držiteli, který musí posoudit, zda je daný obchodník věrohodný.

2.10.6. Informační zprávy

Držitel karty má možnost ve většině bank nastavit takzvané informační SMS nebo e-maily. Ty obdrží, pokud je provedena transakce platební kartou. Pokud tedy držitel obdrží zprávu a transakci neprovedl, byla karta zneužita a držitel má možnost ji blokovat a zabránit tak další škodě. Nevýhodou je, že držitel obvykle nekontroluje e-mail pravidelně a SMS bývá zpoplatněna. Proto se určuje také dolní limit pro transakci, který zamezí informování o položkách v nízkém objemu.

2.10.7. Hologram

V rámci pasivní bezpečnosti může být na kartě hologram karetní asociace. Tento prvek brání padělání samotného plastu karty.

2.10.8. Blokace karty

Kartové asociace mají servisní centra provozována v režimu 24/7 a je tak možné kdykoli zablokovat kartu, kde má držitel podezření na zneužití nebo došlo k ztrátě.

2.11. Nejčastější způsoby zneužití platební karty

Spolu s vývojem platebních karet se rozvíjí i technologie pro jejich ochranu. Ty jsou ve velké míře zdokonalovány na základě pokusů o zneužití. Proto je namístě popsat nejčastější způsoby zneužití karet.

2.11.1. Skimming

Při tomto způsobu zneužití je na bankomat instalováno zařízení, které umožňuje sejmout údaje z magnetického proužku a kamera k záznamu PIN. V rámci krátkého časového úseku tak dojde u frekventovaného ATM k zisku velkého množství údajů. Ty jsou následně odeslány k výrobě duplikátů karet jejich okamžitému použití v bankomatech na jiných kontinentech a v jiných časových pásmech za využití podlimitních transakcí, které probíhají, dokud karta funguje. Z důvodu potřeby vysokého stupně technické připravenosti a zajištění vyššího počtu lidských zdrojů se obvykle jedná o organizované skupiny pachatelů.

Stejně tak může být kopírovací zařízení umístěno u obchodníka a ten nejen provede transakci, ale také kartu kopíruje a předává údaje pachateli.

Obranou proti těmto útokům je kontrola ATM před výběrem, zakrytí ruky zadávající PIN a vždy plná kontrola nad kartou. Držitel by kartu neměl spustit ze svého zorného pole.

2.11.2. Mo-To transakce

Obchodník vyláká z držitele údaje o kartě a CVVC / CVC2 kód k provedení transakce, obvykle v nízkém objemu pod limitem, který má obchodník určen pro ověření transakcí u vydavatele. Následně pak údaje použije k objednání dalšího zboží. K vylákání údajů může sloužit osobní setkání, telefon, pošta, e-mail nebo sociální síť.

Obranou je sdělovat údaje pouze věrohodnému obchodníkovi a po provedení Mo-To transakce její možnost zablokovat.

2.11.3. Zneužití PINu

K tomuto typu útoku dochází obvykle chybou uživatele, kdy PIN je uložen spolu s platební kartou. Typicky je tak tento způsob zneužití nejčastější v rámci rodin.

Obranou je nesdělovat PIN a neuchovávat ho v blízkosti platební karty.

3. Analytická část

Po krátkém seznámení s historií platebních karet a analýze aktuálního rozvoje jejich počtu, objemu transakcí a počtu akceptačních míst bude následovat popis modelu fungování karet ve světě a v České republice. Seznámení s aktuálními poskytovateli platebních karet pak následuje hledání vhodného produktu pro cílového spotřebitele.

3.1. Historie platebních karet

Historie platebních karet se začíná psát v Americe v průběhu 60. let 19. století, kdy některé dopravní a komunikační společnosti nebo obchodníci začali svým dobrým klientům vydávat kartonové a později kovové známky, které je opravňovali k odběru služeb se zaplacením na základě pozdější fakturace nebo ve splátkovém režimu, či je opravňovali k čerpání slev.

První platební kartu podobnou tomu, jak ji chápeme dnes, tedy s identifikací držitele a dokládající jeho totožnost a účet, vydala v roce 1914 společnost Western Union. Následovali různé formy karetních plaket, známek nebo kartiček, vydávaných konkrétními obchodníky a opravňujícími držitele čerpat věrnostní programy, hradit na splátky či doplácet na konci daného období.

První univerzální platební karta, jež mohla být použita u více obchodníků, byla vydána v roce 1950 společností Diners Club International. Spolu s vydáním této karty se zrodil také poplatek ve výši nízkého procenta z objemu platby, kterým obchodník přispíval na provoz klubu, tedy systému plateb.²⁰

Banky se ke karetnímu businessu připojily po 2. světové válce. První platební karta byla vydávána důvěryhodným klientům Franklin National Bank v roce 1951. Transakce byly při realizaci ověřovány telefonicky k zajištění krytí na bankovním účtu. V roce 1958 se pak na vlně expanze rozjely projekty jako charge karta American Express nebo zahájení vydávání karty Bank of America.

Do Evropy přivedl myšlenku platebních karet ze svých cest po Americe Donald McCullough a ve své společnosti Finders Services vydal v roce 1951 první kreditní kartu ve Velké Británii. Tato společnost byla později v roce 1962 zakladatelem britské pobočky

²⁰ JUŘÍK, P., *Platební karty*, Praha: Libri, 2012, s. 59, ISBN 978-80-7277-498-2

Diners Club. bankovní kreditní kartu pak v roce 1966 vydala Barclays Bank a následoval rozmach do dalších bank, kde hybatelem byla také poptávka klientů.

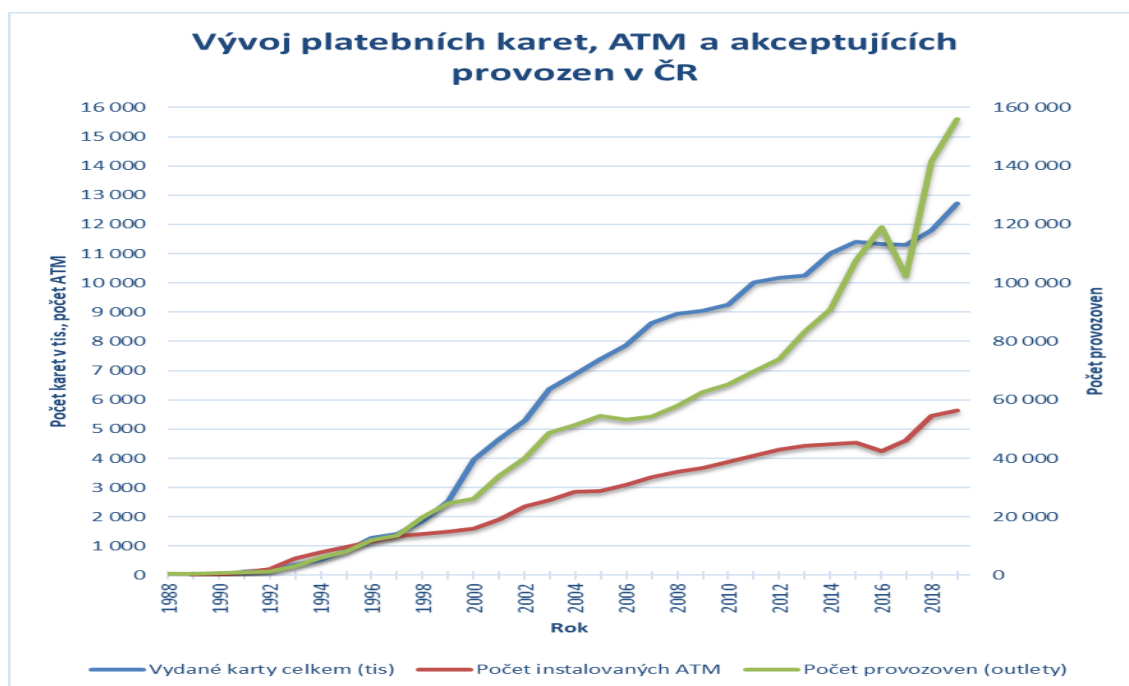
Do České republiky dorazila platební karta v roce 1968. Česká dopravní kancelář (Čedok) se stala zástupcem Diners Clubu a zahraniční turisté tak mohli využít výhod placení kartou. Posléze pak Čedok rozšířil služby o další poskytovatele jako American Express, japonskou JCB, nebo Master charge.²¹

Český občan mohl získat svoji první platební kartu jako klient Živnostenské banky v roce 1988. Jednalo se však o dispoziční kartu k tuzexovému účtu, který v té době běžný občan nemohl mít. Později pak s využitím zařízení pro otisk karty (imprinteru) šlo s takovou kartou platit i v obchodě Tuzex. Od roku 1990 tato banka vydávala i platební karty Visa a zároveň se postupně začaly připojovat další bankovní domy, či objevovat další karetní asociace. Nastartoval se tak růst nejen poskytování platebních karet, ale také rozvoj sítě bankomatů a platebních terminálů u obchodníků.

Dynamiku rozvoje počtu platebních karet v České republice, rozvoje sítě bankomatů a růst počtu obchodníků, kteří karty akceptují, dokládá graf s přehledem od roku 1988 (Graf 1). Mezi lety 1988 až 1997 se společně rozvíjel počet vydaných karet, počet ATM (automated teller machine – bankomat) i počet provozoven, které karty akceptují. Logický propojený růst souvisel s rozvojem karetních technologií. Od roku 1997 počet vydaných karet ukazuje vyrovnaný trend a pravidelný nárůst. Oddělil se od provozoven i ATM a hlavním motorem jeho růstu je penetrace mezi klienty bank. Svoji roli také hraje neustálá modernizace, přidávání doplňkových služeb a zlevňování technologie. Proti tomu křivka vývoje ATM se zploštila. Vysvětlením je zejména cena této technologie, a tedy i její logické sdílení mezi klienti bankovních i nebankovních domů. Trend vývoje počtu akceptujících provozoven pak s mírným zpožděním následuje trend v oblasti počtu karet. V posledních letech pak zrychluje tempo růstu a důvodem je nejen růst počtu provozoven v ekonomicky příznivém období, ale zejména nárůst provozoven internetových. Až na dílčí meziroční poklesy způsobené změnami ve vykazování, slučování nebo rušením některých typů karet, růstem počtu bankovních domů a přechody klientů nebo vývoj v oblasti asociací podnikajících na českém trhu, je vidět růst trvalý.

²¹ JUŘÍK, P., Platební karty, Praha: Libri, 2012, s. 179, ISBN 978-80-7277-498-2

Graf 1: Vývoj platebních karet



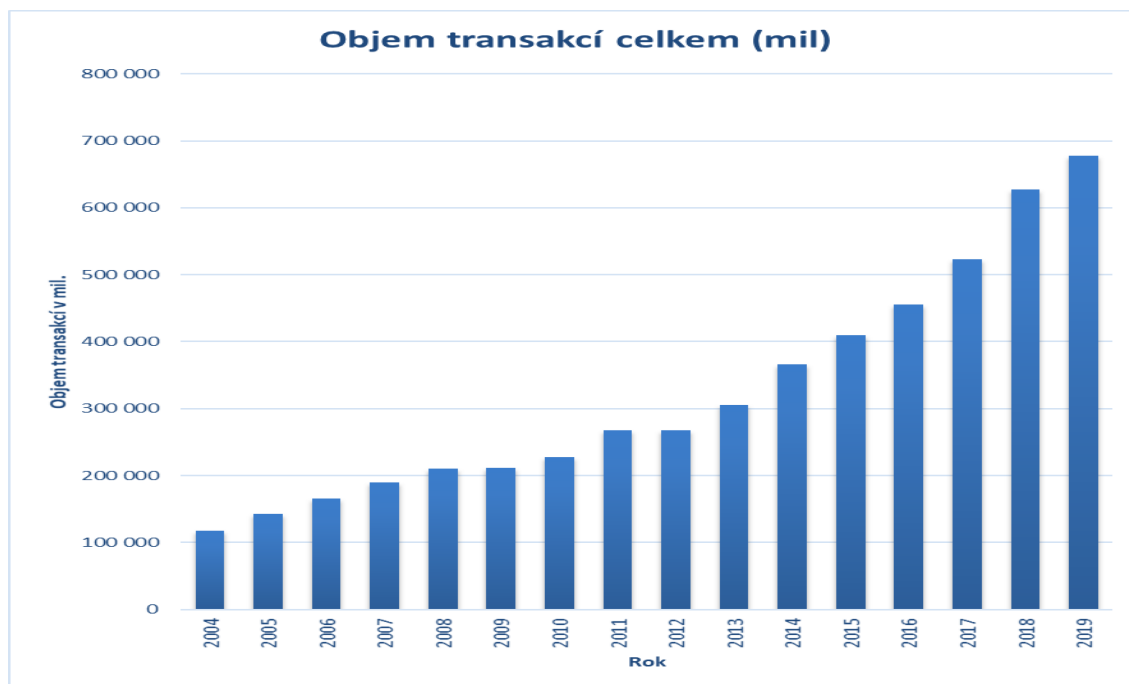
Graf 1: Vývoj platebních karet, ATM a akceptujících provozoven v ČR²²

Dokladem růstového trendu odvětví je i pohled na růst objemu transakcí platební kartou (Graf 2), který v sobě kumuluje dopady vývoje ve všech aspektech, uvedených a vysvětlených v předchozím odstavci.

Zajímavé pak bude v budoucnu zkoumat dopady pandemické situace na rozvoj odvětví.

²² Sdružení pro bankovní karty, statistiky 1988 – 2019, (online), http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html

Graf 2: Objem transakcí celkem



Graf 2: Objem transakcí celkem (mil)²³

3.2. Model fungování karet v ČR

Platební karta v České republice je vázána na bankovní účet, ať již běžný v případě karty debetní nebo úvěrový v případě karty kreditní nebo charge. U provozovatele karetního systému je veden účet karetní, přes který se účtují jednotlivé transakce, tento však pro držitele karty není zpřístupněn. Transakce jsou následně nejprve zablokovány a následně i vyúčtovány v rámci podkladového běžného nebo úvěrového účtu a klient si je tak kontroluje na výpise z těchto účtů od vydavatele karty, nikoli na výpise z účtu karetního.

Dle standardů karetních asociací Mastercard a Visa musí vydavatel karty umožnit přijmout peníze na platební kartu a může umožnit odeslat peníze z platební karty. Jedná se tedy o alternativu, kdy by držitel, pokud by měl jen platební kartu, nepotřeboval platební účet. V tomto modelu mohou v rámci sítě karetní asociace držitelé převádět peníze. Příjem byl zaveden jako povinný všemi vydavateli, nicméně zatím nedošlo k žádné adopci služby odesílání.

²³ Sdružení pro bankovní karty, statistiky 1988 – 2019, (online), http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html

3.3. Model fungování karet ve světě

Prvním model je totožný s modelem, který je popsán v rámci fungování v ČR.

Ve světě je však běžný také jiný model a to, že platební karty a zejména karty debetní, fungují v režimu, kdy mají vlastní karetní účet a není třeba, aby držitel karty vlastnil také účet bankovní. Transakce jsou účtovány přímo na účet karetní. Debetní karty jsou tak využívány i bez bankovního účtu. Dochází tak například k situaci, kdy přes debetní platební kartu je možné čerpat sociální příspěvky státu. Podobný projekt probíhal i rámci České republiky, nicméně byl zrušen. Dalším příklad použití je distribuce mezd v soukromém sektoru, kdy obvykle velké instituce vydají vlastní debetní kartu pro zaměstnance. Výhodou takového řešení je například možnost výplaty v týdenním nebo čtrnáctidenním cyklu. Nebo možnost určit, za co mohou být prostředky utráceny. U karty určené k výběru sociální dávky tak může být omezen výběr hotovosti nebo úhrada u konkrétních obchodníků, například v hernách, či prodejnách alkoholu. Nastavením týdenního cyklu mzdy se dá zlepšit životní situace u rodin, kde by jinak došlo k utracení mzdy z různých důvodů ihned po jejím obdržení. Samozřejmě pak takové typy omezení mají zásah do práv a řídí se legislativou jednotlivých zemí. Hlavním sdělením tak zůstává, že samotná technologie, stojící za daným platebním prostředkem, nabízí flexibilitu řešení mnoha situací.

3.4. Karetní asociace v ČR

Na stránkách České bankovní asociace je karetní asociace definována jako: „*Organizace, která řídí a standardizuje provoz a zúčtování transakcí platebními kartami pod svou značkou, např. MasterCard, VISA, Diners Club International, American Express, JCB.*“²⁴

Pokud budeme chápat asociaci jako subjekt, jehož karty držitelé vydá vydavatel, pak na našem území v současnosti aktivně působí dvě karetní asociace, Mastercard a Visa. Další dvě, American Express a Diners club pak vydávají karty pod svým jménem a zároveň jejich rozsah použití na našem území je velmi nízký. Nicméně akceptační síť je zejména v oblasti HoReCa (hotely, restaurace cafe) prakticky stejná s rozsahem našich dvou nejznámějších asociací.

²⁴ Česká bankovní asociace, (online), <https://cbaonline.cz/slovnicek-pojmu>

3.5. Aktuální vydavatelé.

Souhrn aktuálních vydavatelů platebních karet, kteří vydávají karty ve spolupráci s českou lokací asociace, poskytuje níže tabulka 2.

Tabulka 2: Přehled vydavatelů a karetních asociací

Název instituce / Asociace	Mastercard	Visa	American Express	Diners club
Air Bank a.s.	X			
American Express, spol. s r.o.			X	
Banka CREDITAS a.s.	X			
BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	X			
Citibank Europe plc, organizační složka		X		
Cofidis s.r.o.	X			
COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha	X			
Česká spořitelna, a.s.	X	X		
Československá obchodní banka, a. s.	X	X		
Diners Club CS, s.r.o., organizační složka				X
Equa bank a.s.	X			
Essox s.r.o.	X			
Expobank CZ a.s.	X			
Fio banka, a.s.	X	X		
Home Credit a.s.	X			
J&T BANKA, a.s.	X			
Komerční banka, a.s.	X	X		
mBank S.A., organizační složka	X	X		
MONETA Money Bank, a.s.	X	X		
PPF banka a.s.	X			
Raiffeisenbank a.s.	X	X		
Sberbank CZ, a.s.	X	X		
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	X	X		

Tabulka 2: Přehled vydavatelů a karetních asociací²⁵

²⁵ Vlastní práce

Nad rámec těchto vydavatelů jsou pak k dispozici celosvětové služby, které však lze využít i v rámci České republiky. Příkladem jsou služby Curve nebo Revolut. Stejně tak mohou firmy s českou lokací využít pro vydání karty zahraniční lokaci asociace. Příkladem je Twisto, které poskytuje svoji kreditní kartu ve spolupráci se zahraničním vydavatelem a zahraniční lokací asociace.

Samostatnou prací by si pak zasloužila problematika vydavatelů platební karet z nefinančního sektoru. Zde za zmínku stojí například tvůrci programu benefitů, kdy platební karta slouží k jejich čerpání, provozovatelé stravenkových systémů nebo český fenomén věrnostních a klubových karet od mnoha vydavatelů.

Z pohledu distribuce pak není rozdíl mezi bankovním a nebankovním vydavatelem. Pokud daná platební karta splní definici platebního prostředku, spadá pod stejnou právní a regulační úpravu bez ohledu na předmět podnikání.

Konkrétní nabídka jednotlivých vydavatelů je pak řízena zejména obchodní strategií, obchodními cíli, produktovým mixem, cílovými segmenty a cílovými klienty každé obchodní společnosti.²⁶

3.6. Výběr vhodné platební karty pro typického uživatele

Analytická část práce má odpovědět na otázku, zda klient, který v rámci soukromého i pracovního života cestuje, může získat jednu bankovní kartu, která pokryje všechny jeho potřeby. Vycházet budu ze zvolené definice klienta a stanovení požadavků, které jsou jím vnímány jako klíčové, tedy cena služby, bezpečnost služby, dostupnost služby.

3.7. Definice klienta, spotřebitele

V soukromém životě cestuje sám nebo s rodinou minimálně 3 x ročně v rámci EHS a jednou ročně mimo Evropu včetně cest do exotických destinací v Asii, Americe nebo Africe. Pracovně se pohybuje v rámci EHS, obvykle jednou měsíčně na jedno či dvoudenní cestě. Při placení chce využít platební prostředek založený principiálně na debetní platební kartě a navázaný na platební účet. V rámci plateb se objevují jak drobné platby za běžné věci denní spotřeby, stravu, nákupy nebo restauraci, tak i vyšší platby za dopravu a ubytování.

²⁶ LINHART, Z., Marketing, Praha, Credit, 2003, ISBN 80-213-1011-1

Z pohledu nákladů očekává nulové poplatky za výběry z ATM jak doma, tak v zahraničí a také nulový poplatek za vedení platební karty nebo účtu. Pokud si vydavatel karty účtuje podmínky pro vedení účtu bez poplatku, je taková nabídka zvážena, ale pouze s ohledem na další faktor, kterým může být například velikost banky a její stabilita. Dále pak chce dosáhnout výhodného konverzního kurzu pro transakce v cizí měně. Nemá preferenci mezi bankovním a nebankovním poskytovatelem. Žádá pouze bezpečnost svých prostředků před zneužitím. V široké nabídce produktů se orientuje tak, že volí pro srovnání vždy produkt, který byl jeho tvůrcem marketingově označen jako vhodný pro cestovatele a zkoumá nabídku a popis produktů zejména na webových stránkách. Je schopen nabídky hodnotit a případně i komunikovat v anglickém jazyce. Kvůli výběru správné platební karty je ochoten změnit i hlavní banku.

3.8. Analýza bank nabízejících platební karty fyzickým osobám

Na českém trhu působí celkem 47 subjektů s bankovní licencí.²⁷ Z nich celkem 15 nabízí fyzickým osobám, pro naše účely spotřebitelům, platební karty různých forem. Jejich přehled je k dispozici v tabulce 3.

Tabulka 3: Přehled bank vydávajících karty

Název subjektu	Datum udělení licence
Air Bank a.s.	03.06.2011
Banka CREDITAS a.s.	01.01.2017
BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod (Hello bank)	20.02.2015
Česká spořitelna, a.s.	30.12.1991
Československá obchodní banka, a. s.	21.12.1964
Equa bank a.s.	06.01.1993
Expobank CZ a.s.	23.01.1991
Fio banka, a.s.	17.05.2010
Komerční banka, a.s.	05.03.1992
mBank S.A., organizační složka	18.07.2007
MONETA Money Bank, a.s.	09.06.1998
Oberbank AG pobočka Česká republika	01.11.2003
Raiffeisenbank a.s.	25.06.1993

²⁷ ČNB, Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu, Banky a a pobočky zahraničních bank, 6.2.2021, (online), https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz

Sberbank CZ, a.s.	01.01.1997
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	01.01.1996

Tabulka 3: Přehled bank vydávajících karty²⁸

Air Bank je relativně mladá banka s úzkou produktovou nabídkou ve zkoumané oblasti. Jediný typ debetní platební karty může spotřebitel mít také ve formě platební nálepky. V oblasti alternativního způsobu placení je pak nabídka komplexní a pokrývá celou škálu služeb *PAY* (Apple, Google, Garmin, Fitbit) a zařízení (telefon, náramek, hodinky). Platební karta je k dispozici také dětem od 10 let. Jednoduchost nabídky koresponduje s jednoduchostí ceníku a orientace v nabídce je jednoduchá.

Creditas je jedna z bank s velmi čerstvou licencí, nicméně historií spořitelního družstva. Nabídka v oblasti platebních karet je poměrně široká. K dispozici je Mastercard Standard a Mastercard Gold. Pak také virtuální karta a platební nálepka. Z alternativních způsobů placení je dostupné Apple Pay. K dispozici je také dětská karta. Pro prémiové klienty je pak v nabídce platební karta Mastercard World Elite Silver. Vrcholem nabídky je Mastercard World Elite Gold s obsahem pravého zlata (Obrázek 3). Jedná se aktuálně o nejluxusnější tap platební karty, který je na českém trhu k dispozici. Informace lze jednoduše dohledat a analyzovat v rámci webových stránek, pro ceny a vazbu na typ produktu je však třeba zkoumat sazebník.

Obrázek 3: Creditas Mastercard World Elite Gold



Obrázek 3: Creditas Mastercard World Elite Gold²⁹

²⁸ Zdroj: Vlastní práce

²⁹ Zdroj: Creditas, (online), <https://www.creditas.cz/premiovne-bankovnictvi#karty-s-vyhodami>

Hello bank, další banka s poměrně novou licencí, má předchozí zkušenost jako úvěrová společnost Cetelem. Proto se v její nabídce objevuje také kreditní karta, doplněná až třemi platebními nálepkami. Stejně množství nálepek pak spotřebitel získá také k Mastercard Standard. Z alternativních způsobů placení je k dispozici pouze Google Pay. Orientace v nabídce je komplikovanější a například popis služby Google Pay je k nalezením pouze fulltextovým vyhledáváním.

Česká spořitelna, jedna z nejstarších a největších bank na trhu, nabízí v oblasti platebních karet prakticky kompletní škálu produktů. Pro standardní klienty je k dispozici debetní i kreditní varianta od asociace VISA. Pro prémiové klienty pak prestižní varianty VISA Infinite nebo Mastercard World Elite. Platební kartu může mít dítě i student. Z pohledu přizpůsobení je možnost volby průhledného plastu nebo různých barevných designů. V rámci alternativních způsobů placení je pokryta kompletní škála služeb *PAY* a zařízení pro placení. Virtuální karta je dostupná v internetovém bankovníctví. Z důvodu rozsahu nabídky je orientace v ní poměrně složitá a mnohoúrovňové odkazy rychle odvedou pozornost od vyhledávaného tématu. Platební karta je obvykle součástí popisu běžného účtu nebo typu bankovní služby a srovnání je tak velmi obtížné. Vlastní srovnání, podobné například těm od nebankovních institucí, banka nenabízí.

ČSOB je další bankou s mnohaletou tradicí a stálou pozicí mezi největšími bankovními ústavami v České republice. Produktová nabídka je dělena dle segmentu klienta, stejně jako tomu je u České spořitelny. Standardní klient má k dispozici debetní i kreditní kartu od obou asociací. U Mastercard navíc v alternativě Gold. K tomu doplňkové platební nálepky. Karty jsou v tomto případě k dispozici také dětem nebo studentům. Klient prémiového bankovníctví pak může mít VISA Infinite nebo Mastercard World Elite. Z alternativních způsobů placení je k dispozici Apple Pay, Google Pay a Garmin Pay. I zde je orientace v nabídce komplikovaná. Správa karty se liší dle kanálů a některé operace tak lze provést pouze na pobočce nebo pouze v internetovém bankovníctví, ale nikoli v mobilní aplikaci. Banka pro tento účel zpracovala přehledovou tabulku možností zprávy. Zde se spotřebitel například dočte, že platební kartu může aktivovat ve mobilní aplikaci nebo na webu a nemůže na lince podpory ani infolince, ale platební nálepku pak nemůže aktivovat pouze na infolince (Obrázek 4). Tabulka přehledně dokládá, že kromě pobočky neexistuje jiný kanál, kde by bylo možné komplexně spravovat platební kartu. Zajímavým počín je

virtuální peněženka *DoKapsy*, kde je možné slučovat více karet a evidovat a používat i karty slevové.

Obrázek 4: Tabulka kanálů správy karet ČSOB

Operace	Kdo operaci provádí?	Smartbanking	Internetové bankovníctví	Helpline karet	Infolinka
				+420 495 800 111	800 300 300
Výměna karty (změna jména, poškození, předčasná obnova)	držitel a majitel	x	✓	✓	x
Blokace karet					
Hlášení ztráty/krádeže/zneužití i nálezu karty (a poskytnutí nové)	kdokoliv (poskytnutí nové karty jen držitel)	x	x	✓	x
Dočasné zablokování / odblokování karty	držitel	✓	✓	✓	✓
Doplňkové služby / pojištění					
Sjednání a změna pojištění ke kartě (cestovní, ztráty / krádeže karty)	držitel a majitel	x	x	✓	✓
Limity karet / platby na internetu (3D Secure)					
Změna limitu pro bankomaty a obchodníky	majitel	✓	✓	✓	✓
Povolení / zakázání internetových plateb, změna limitu a tel. čísla pro SMS heslo	držitel a majitel	✓	✓	✓	✓
Použití karty na České poště					
Povolení / zakázání plateb na České poště	majitel	x	x	✓	✓
Změna limitu pro platby na České poště	majitel	x	x	✓	✓
Povolení / zakázání příkazů k úhradě, nadlimitních výběrů hotovosti	majitel	x	x	✓	✓
Ostatní služby					
Zobrazení PIN kódu elektronicky	držitel	✓	✓	x	x
Opakované vydání PIN kódu	držitel a majitel	x	✓	✓	✓
Aktivace karty	držitel	✓	✓	x	x
Aktivace nálepků	držitel	✓	✓	✓	x
Odblokace PIN kódu	držitel	✓	✓	✓	x
Odeslání karty do zahraničí (kurýrní službou)	držitel	x	x	✓	x
Změna adresy karty / PIN kódu	držitel a majitel	x	✓	✓	✓
Změna způsobu distribuce karty (doručení poštou nebo na pobočku)	držitel a majitel	x	✓	✓	✓

Obrázek 4: Tabulka kanálů správy karet ČSOB³⁰

Equa bank s dlouhou tradicí na trhu v průběhu let několikrát změnila jméno i vlastníka. Další změna ji čeká, pokud regulátor schválí 100% nákup jejích akcií bankou Raiffeisenbank. Co se nabídky platebních karet týká, nabízí jednoduchou a velmi přehlednou srovnávací tabulku (Obrázek 4) tří produktů, a to Standard, Premium a Premium Plus. Vše ve spolupráci s Mastercard a na základě Standard a Gold verze karty. Na jednom místě je tak možné vyhodnotit parametry, cenu i doplňkové služby. Kreditní karta není v nabídce. Klient musí být plnoletý, dětské ani studentské produkty tedy v nabídce nejsou. Z alternativních služeb je k dispozici Apple a Google Pay.

³⁰ ČSOB, (online), <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/1922504/brozura-platebni-karty.pdf>

Obrázek 5: Ukázka srovnání produktů Equabank

	Standardní	Premium	Premium Plus
Typ karty	 Debit Mastercard	 Debit Mastercard Gold (pouze od 18 let)	 Debit Mastercard Gold (pouze od 18 let)
Výběry z bankomatů doma i v zahraničí	Zdarma	Zdarma	Zdarma
Pravidelné investování bez vstupního poplatku	Ne	Ano*	Ano*
Pojištění karty a osobních věcí	×	Do výše 35 000 Kč	Do výše 50 000 Kč
Celoroční cestovní pojištění	×	Celá rodina, po Evropě a kdykoliv	Celá rodina, po celém světě a kdykoliv
Bonusové programy	×	Mastercard Premium®, Sphere	Mastercard Premium®, Sphere
Vedení karty	0 Kč	99 Kč / měs.	149 Kč / měs.

Obrázek 5: Ukázka srovnání produktů Equa bank³¹

Expobank je další letitou institucí s častější změnou vlastníka. V oblasti platebních karet je nabídka jen základní, a to Mastercard Standard a Mastercard Gold. Karty jsou součástí balíčkových produktů. Základní orientace a srovnání jednoduché a přehledné v rámci jedné webové stránky. Pro detail je pak třeba zkoumat podrobněji sazebník. Z alternativních způsobů placení banka v rámci produktových podmínek indikuje zavedení Google Pay v průběhu února 2021.

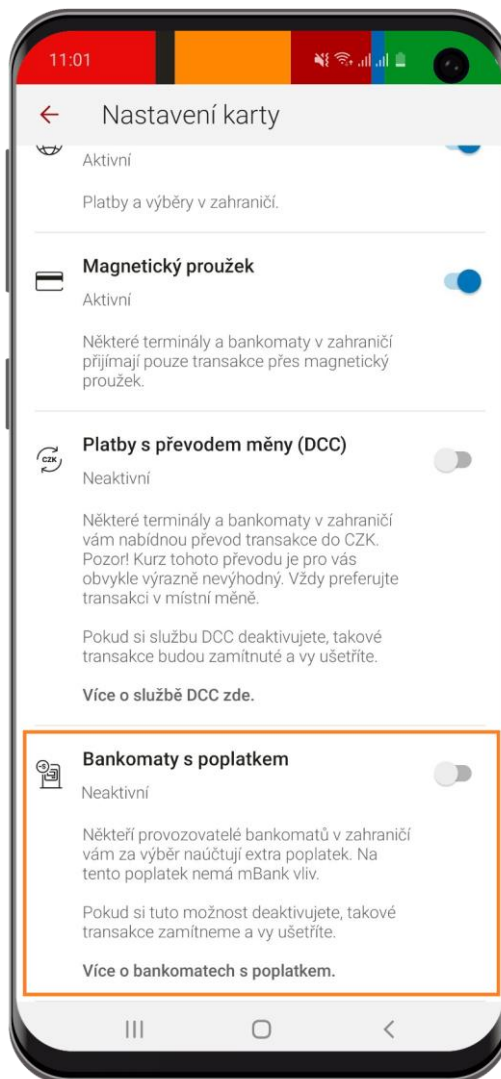
Fio banka se řadí mezi relativně mladé banky a byla postavena na základech investiční společnosti. Popis její nabídky na webových stránkách je věcný, ale uživatelsky méně příjemný. V nabídce jsou platební karty od obou asociací, a to v základní variantě i ve variantě prémiové na platformě zlaté karty. K dispozici je také Mastercard Maestro. Pro neplnoleté klienty není uvedena žádná nabídka. Z alternativních způsobů placení lze využít komplexní škálu služeb *PAY*.

³¹ Equa bank, (online), <https://www.equabank.cz/bezny-ucet/platebni-karty>

Komerční banka, instituce z prvních přiček co do velikosti i doby existence, má v oblasti platebních karet nabídku velmi širokou. Základní členění na stránkách banky přímo indikuje debetní i kreditní alternativu a dále kartu s vlastním designem. V rámci designu jsou pak k dispozici limitované edice, galerie motivů, nebo možnost umístění vlastní fotografie. Kreditní karta od asociace VISA je k dispozici v pěti variantách dle benefitu. Debetní karta pak ve variantách čtyřech, z nichž jedna je virtuální. Pro detail je pak vždy potřeba dále nabídku zkoumat, protože je obvykle vázáná na konkrétní typ účtu. To platí i pro nabídku dětem a studentům. K dispozici jsou všechny čtyři alternativní způsoby placení.

mBank je nejstarší z bank, které jsou vnímané trhem jako nové. Platební karty dělí do sekcí dle způsobu zúčtování. Tedy debetní a kreditní. V oblasti debetních karet nabízí standardní produkt ve dvou modifikacích a jeden prémiový produkt. Dále pak dětský účet a tedy i kartu pro dítě. Nabídka je doplněna platební nálepkou. Kreditní karty jsou pak ve třech alternativách dle navázaného benefitu. Orientace v nabídce je v prvních dvou úrovních relativně jednoduchá. Pro detailní srovnání je už potřeba využít i další zdroje. Alternativní způsoby placení reprezentují služby od Apple, Google, Garmin i Fitbit, tedy kompletní škála. Tato banka jako jediná na trhu nabízí možnost v mobilní aplikaci zablokovat DCC, magnetický proužek a výběr ze zahraničních bankomatů, kde je aplikován poplatek (Obrázek 6).

Obrázek 6: Možnosti blokace mBank



Obrázek 6: Možnosti blokace mBank³²

Moneta, banka s dlouhou historií a ambicí dostat se mezi největší bankovní ústavy v zemi, má nabídku platebních karet širokou. Nabízí jejich přehled na jedné straně, ovšem pouze se základním popisem. Z něj je patrná existence dětské karty a dále karet debetních i kreditních ve více variantách. Debetní karty jsou postaveny na základním rámci karet typu Standard, CZK varianta od VISA, cizoměnová od Mastercard. Kreditní karty jsou pak Standard a Gold od Mastercard. Jednoduché srovnání neexistuje a orientace v odkazech na

³² mBank, (online), https://www.mbank.cz/images/mobil-banking/app3/mockups/nastaveni-karty_03_surcharge.png

jednotlivé stránky s detaily je komplikovaná. Na stránkách je kombinován popis obecných vlastností a konkrétních vlastností karet, což vede spotřebitele k nesprávným závěrům. Příkladem je popis funkce platební nálepky, které indikuje její existenci v nabídce. Po kliknutí na odkaz je uvedeno komplexní vysvětlení s tím, že služba už není poskytována a je nahrazena alternativními způsoby placení. Ty jsou zastoupeny v plné škále všech služeb typu *PAY* a dostupných zařízení k placení.

Oberbank, jedna z nejmenších bank na trhu, vydává svoje platební karty ve spolupráci s ČSOB. V nabídce je jediný produkt pro fyzické osoby, a to Mastercard Standard. Nejuzší nabídka na trhu není podpořena ani žádnou z alternativních platebních služeb.

Raiffeisenbank, banka s dlouhou historií, ale s odstupem za největšími hráči, který se aktuálně snaží dohnat akvizicí Equabank. V rámci svého produktového mixu nabízí debetní i kreditní karty. Debetní karty se dají relativně jednoduše porovnat díky agregaci informací v rámci jedné webové stránky. Nicméně pro detail a vazbu na konkrétní typ platebního účtu nebo cenu služeb je třeba jít do dalších detailů. Celkem jsou v nabídce 4 produkty, dva na bázi Mastercard Standard a dva na bázi Mastercard Gold. Liší se nejčastěji doplňkovými službami a právě cenou. V oblasti kreditních karet je k dispozici přehledová tabulka se základními parametry, cenami a doplňkovými službami, která umožňuje relativně rychlou volbu produktu k dalšímu zkoumání potenciálním spotřebitelem. V nabídce je také účet s kartou pro děti a studenty. Co se alternativních způsobů placení týká, je komplexní nabídka Apple, Google, Garmin a Fitbit Pay doplněna službou RayPay. Jedná se o vlastní vývoj této banky a principiálně se jedná o agregátor platebních karet této banky.

Sberbank je středně velká banka s delší historií, která však také častěji měnila jméno i majitele. Nabídka v oblasti platebních karet je vymezena dvěma produkty, a to Standard a Gold. Zajímavostí je, že produkt Standard lze mít od obou asociací, tedy VISA i Mastercard. Prémiovou kartu pak fyzická osoba může mít pouze od Mastercard. Cenu služby pak určuje srovnávací tabulka běžných účtů a podmínek pro jejich vedení zdarma. Účty pro děti nebo studenty a alternativní způsoby placení nejsou v nabídce.

Unicredit, banka s dlouhou historií, vznikla sloučením více bankovních ústavů. Nabídka platebních karet je standardní. Tři kreditní karty, jedna Standard a dvě verze Gold se dají více méně snadno porovnat na webových stránkách. Standard a Gold verze karty

debetní se cenou váže na typ běžného účtu. Doplnkové služby se pak opět dají relativně snadno porovnat. Karty jsou od asociace VISA a debetní pak dostupné od patnácti let. Spotřebitel při placení může použít Apple nebo Google Pay.

Nabídka všech výše uvedených institucí více či méně koresponduje s jejich velikostí, klientskou základnou a dobou působení na trhu. Nové a malé banky se obvykle specializují, tedy mají nabídku úzkou, ale snaží se zaujmout parametry. Tradiční a velké ústavy pak mají nabídku komplexní. Z pohledu spotřebitele je klíčové, že existuje konkurence. Nevýhodou pak obtížná možnost jednoduchého srovnání.

3.9. Analýza nebankovních poskytovatelů platebních karet

Bankovní domy uvedené v předchozí kapitole jsou na českém trhu známé a dobře etablované. Oproti tomu nebankovní poskytovatelé v této kapitole jsou subjekty relativně nové a na našem trhu méně známé. Proto analýzu jejich služeb rozšířím o popis každé společnosti. Společné pro všechny je, že u jejich zrodu stála nespokojenost s nabídkou bankovních služeb.

Revolut byla založena v roce 2015 ve Velké Británii dvěma zakladateli jako společnost s ručením omezeným a nabízela platební službu převodu peněz a jejich směny. Vybrala si z nabídky bank jednu službu a rozhodla se ji nabídnout v kvalitě, rozsahu a cenách které oslovily zákazníky. Již v roce 2016 Revolut ohlásila 100.000,- zákazníků, čímž se existence silné poptávky potvrdila. Zároveň se objevili investoři se silnou důvěrou v projekt a podpořili Revolut v produktové a později i geografické expanzi. Nyní tedy Revolut nabízí, krom své původní služby, například obchodování kryptoměn, investice, služby pro podnikatele, donátorství a je k dispozici v Evropě, Asii nebo Americe. V roce 2018 pak také získala bankovní licenci v rámci Evropské unie. Aktuálně společnost uvádí více než 12,5 milionů zákazníků, 35 podporovaných zemí a 30 dostupných měn v aplikaci.³³

Revolut cílí svojí nabídkou na spotřebitele, kteří nejsou spokojeni s nastavením směnných kurzů na platebních kartách při transakcích v zahraničí. Platební karta je hlavní službou. V produktovém mixu má celkem 4 cenové nabídky, které se liší cenou a obsahem doplňkových služeb. Základní je nabídka Standard s nulovou měsíční platbou. Další nabídky

³³ Zdroj: <https://www.revolut.com/en-CZ/about-revolut>

se pak pohybují v rozmezí 89,99 Kč měsíčně až 299,99 Kč měsíčně a liší se v oblasti platební karty možností upravit základní design dle přání zákazníka, získat exklusivní design nebo v nabídce nejvyšší získat kartu kovovou. S vyššími cenovými tarify pak roste například výše úrokové sazby na platebních účtech, snižuje se cena zahraničních plateb nebo se přidává cestovní pojištění. K dispozici je jednoduchá tabulka pro velmi jednoduchou orientaci v nabízených službách, která umožňuje srovnání a kvalifikované rozhodnutí.

TransferWise byla založena v roce 2011 ve Velké Británii dvěma zakladateli jako společnost s ručením omezeným a s vizí nabídnout jednoduchý, férový a levný mezinárodní převod peněz, který bude zatížen pouze poplatkem a nikoli směnným kurzem. Navíc se přidala na tu dobu extrémní rychlost provedení převodu. Opět se jednalo o výběr bankovní služby a nabídku alternativy nespokojeným zákazníkům. I zde se potvrdilo, že jde o krok správným směrem. V současné době dokonce Transferwise nabízí svoji službu jako řešení pro banky a nahrazuje tak současné systémy pro zahraniční platební styk, například SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Toto řešení je k dispozici například v německé bance N26. Transferwise aktuálně uvádění více než 10 milionů zákazníků po celém světě, možnost převodu v 55 měnách a měsíční obrát transakcí ve výši 4,5 miliardy liber.³⁴

TransferWise cílí na klienty s potřebou zahraničního platebního styku s nejlepším směnným kurzem a za co nejnižší poplatek, který je předem znám. Platební účet s mezinárodní kartou je pak doplňkem hlavní služby. K dispozici je pouze jediná varianta nastavení a cenového schématu.

Curve byla založena v roce 2015 ve Velké Británii jako společnost s ručením omezeným. Jejím cílem od počátku je nabídnout klientům elektronickou peněženku, která umožní sloučení všech platebních karet do jedné aplikace, která se chová jako platební karta jediná. Navíc toto řešení umožnilo všem kartám klienta pracovat v bezkontaktním režimu, nebo využívat služeb Apple Pay či Google Pay. Zároveň má klient zpětně možnost rozhodovat u transakce, ze které jeho karty bude odúčtována. I toto řešení je postavené na nabídce alternativy k bankovní službě, ale s mnohem vyšší přidanou hodnotou. Curve aktuálně uvádí přes 2 miliony zákazníků.³⁵

³⁴ Zdroj: <https://transferwise.com/gb/about/our-story>

³⁵ Zdroj: <https://www.curve.com/>

Curve se zaměřuje na klienty, kteří mají více platebních karet a chtějí je přehledně konsolidovat do jednoho řešení. Nízký náklad na směnný kurz a poplatky je pak doplňkem nabídky. V produktovém mixu jsou celkem tři platební karty, lišící se cenou. Základní služba se jmenuje Blue a je zdarma. Služba Black je k dispozici za EUR 9,99 měsíčně a umožňuje například cashback (vrácení části útraty) u omezeného počtu obchodníků, vyšší limit pro výběr z bankomatu nebo cestovní pojištění. Nejvyšší služba Metal pak dopřeje spotřebiteli kovovou kartu, výhodnější parametry než služba Black a další formy pojištění. I v případě tohoto vydavatele je nabídka přehledně uspořádána tak, aby umožnila okamžité srovnání a výběr správného nastavení služby dle požadavků spotřebitele.

3.10. Velikost bankovních domů

Velikost banky lze hodnotit třemi základními kritérii. Velikostí portfolia klientů, velikostí bilanční sumy a velikostí čistého zisku.

Velikost bilanční sumy je obvykle funkcí velikosti portfolia a stejně tak obvykle i čistý zisk. Tyto dva parametry je navíc obtížné pro spotřebitele hodnotit v kontextu informací, ke kterým obvykle nemá jednoduchý přístup. Příkladem může být jednorázové zvýšení zisku banky, protože prodá podíl v karetní asociaci. Nebo naopak pokles díky účetní operaci související s aktualizací účetních standardů Evropské unie.

Pro spotřebitele je nejvíce směřodatná velikost portfolia a zejména jeho vývoj. Celková velikost portfolia naznačuje oblíbenost banky mezi spotřebiteli. Růst portfolia pak ukazuje potenciál banky zaujmout nespokojené spotřebitele a nabídnout alternativu. To je i případ našeho spotřebitele, který hledá alternativu pro specifickou část svých finančních potřeb. Vývoj a velikost portfolia dokládá tabulka 4, která obsahuje banky tyto informace zveřejňující a poskytující pro marketingové průzkumy, tedy jednoduše srozumitelné spotřebiteli. Zdrojem pro tyto průzkumy jsou obvykle výroční zprávy peněžních ústavů. Srovnání pak vytváří nezávislé instituce.

Na datech v tabulce 4 můžeme pozorovat mezi lety 2015 až 2019 trend odlivu klientů z velkých bank směrem k bankám malým a zejména novým. Pouze ČSOB se podařilo meziročně růst, což je však zásluhou zejména Poštovní banky a Hypotéční banky z ČSOB skupiny. Malé banky pak posilují zejména díky cílenému zaměření na konkrétní produkty a

klientské skupiny a díky konfrontaci trhu přes nízký úrok na úvěrech, vysoký úrok na spoření a bezpoplatkové služby.

Tabulka 4: Velikost portfolií vybraných bank

Banka	Počet klientů v roce 2015	Počet klientů v roce 2016	Počet klientů 2017	Počet klientů 2019
Česká spořitelna	4,79 mil.	4,71 mil.	4,68 mil.	4,60 mil.
ČSOB	2,83 mil.	2,80 mil.	3,67 mil.	4,24 mil.
Komerční banka	1,65 mil.	1,65 mil.	1,67 mil.	1,66 mil.
MONETA Money Bank	1,07 mil.	0,97 mil.	1,03 mil.	0,99 mil.*
Fio banka	0,55 mil.	0,67 mil.	0,82 mil.	0,98 mil.
mBank	0,57 mil.	0,63 mil.	0,65 mil.	0,67 mil.
Air Bank	0,42 mil.	0,52 mil.	0,62 mil.	0,79 mil.
Raiffeisenbank	0,50 mil.*	0,50 mil.*	0,65 mil.*	0,70 mil.*
UniCredit Bank	-	0,35 mil.	0,42 mil.	0,45 mil.
Hello bank	-	-	0,40 mil.	0,45 mil.
Sberbank	0,10 mil.	0,11 mil.	0,12 mil.	0,12 mil.
J & T Banka	0,05 mil.	0,05 mil.	0,06 mil.	0,06 mil.
Expobank	0,03 mil.	0,03 mil.	-	-

Tabulka 4: Velikost portfolií vybraných bank³⁶






*odhad

3.11. Vstřícnost bankovních domů

Pro spotřebitele mnohem zajímavější téma je vstřícnost bank. Pro její hodnocení probíhá již od roku 2005 projekt Vstřícná banka. Banky jsou zkoumány z pohledu jejich poplatků organizátorem projektu, z pohledu produktů a služeb odbornou veřejností a z pohledu image veřejností. Spotřebitel tak může pro své rozhodnutí o volbě banky získat nezávislý vstup s dlouhou historií. Tabulka 5 ukazuje výsledky této ankety v roce 2019, seřazené dle čtvrtého kvartálu.

³⁶ FINANCE.CZ, M.Bureš, Kam plyne zisk 78 miliard Kč z českých bank?, 20.05.2020 (online), <https://www.finance.cz/496071-kdo-vlastni-ceske-banky/#Banky%201>

Tabulka 5: Vstřicná banka 2020

		roční průměr	1. čtvrtletí ↕	2. čtvrtletí ↕	3. čtvrtletí ↕	4. čtvrtletí ↕
	Air bank	81,22	81	77,6	80,9	81,22
	Fio banka	80,22	82,5	77,45	80,19	80,22
	mBank	75,26	74,2	71,8	74,55	75,26
	Equa bank	75,21	78,7	74,1	76,45	75,21
	Komerční banka	71,26	71,3	68,45	70,89	71,26
	Moneta Money Bank	68,76	69,3	65,4	66,63	68,76
	Banka Creditas	68,43	71,1	66,2	67,98	68,43
	Sberbank CZ	67,61	68,1	66	68,73	67,61
	ČSOB	65,27	63,9	61,9	64,8	65,27
	Raiffeisenbank	62,75	64,1	61,45	62,54	62,75
	Hello Bank	62,67	65	61	62	62,67
	Česká spořitelna	61,71	59,5	57,6	60,28	61,71
	UniCredit Bank	60,29	60,1	59	61,73	60,29
	Poštovní spořitelna	56,18	55,6	56,75	56,18	56,18
	Expobank CZ	55,9	52,5	52,8	54,88	55,9

Tabulka 5: Vstřicná banka 2020³⁷

Důležitost tohoto hodnocení si uvědomují napříč trhem všichni hráči. Zejména malé banky pak dokazují svým umístěním, že jejich marketingová oddělení s tímto veřejným srovnáním intenzivně pracují.

3.12. Způsob vymezení společností pro užší výběr

Pro běžného spotřebitele není reálné jednoduše srovnat nabídku napříč celým trhem a ve všech klíčových parametrech. Pro část informací existuje místo, kde je spotřebitel najde. Příkladem jsou podmínky pro získání služby zdarma, cena v Sazebníku bank nebo úroková sazba v Listu úrokových sazeb. Tyto dokumenty však nejsou napříč trhem sjednoceny a jejich analýza na celém vzorku by zabrala nepřiměřeně mnoho času. Zohledníme-li poměr úsilí činnosti věnovanému s užitek získaným výsledkem, není tento poměr příznivý. Další informace jsou pak napříč jednotlivými institucemi vysloveně roztržštěné. Neplatí ani tvrzení, že by se vždy všechny informace nacházeli na stránkách věnovaných platební kartě. Často jsou umístěné v sekci běžných účtů nebo v sekci ostatních služeb.

³⁷ BANKOVNIPOPLAKY.CZ, Vstřicná banka, /online), <https://www.bankovnipoplatky.cz/porovnani-bank/2019/?o=tri>

Proto analytická část práce provede v této oblasti zjednodušení pro stanovení užšího výběru vydavatelů pro další zkoumání. Spotřebitel na základě definice činí předpoklad, že jím poptávaný produkt je natolik specifický, že obchodní společnost na jeho výhody upozorňuje formou marketingové komunikace. Tedy konkrétně, že obsahem marketingového sdělení je informace o výhodnosti produktu pro cestovatele. Výhodnost si představuje jako informaci dostupnosti a nízké ceně služby v zahraničí. Tyto typy informací jsou, na rozdíl od přesnějších produktových specifikací, viditelné ihned na webu každé instituce nebo v rámci online inzerce a obvykle dostatečně obsažné k vyhodnocení relevance s poptávkou spotřebitele.

Takový předpoklad umožňuje v přiměřeném čase stanovit cílovou skupinu vydavatelů pro detailní zkoumání jejich produktu a zároveň je stále zárukou, že bude vzorek dostatečně reprezentativní pro kvalifikované rozhodnutí.

V oblasti nebankovních poskytovatelů je pak situace obdobná. Odlišností je pouze širší nabídka a její úzké zaměření na poptávaný produkt. Nebankovní poskytovatel obvykle vytipuje klíčovou část nabízené služby, se kterou je spotřebitel nespokojen a na tu se pak v nabídce zaměří.

3.13. Vydavatelé zahrnutí do užšího výběru.

Velikost banky jako parametr diskriminuje malé peněžní ústavy. Typicky však právě nově vzniklé, a tedy malé banky nabízí v rámci konkurence výhodné podmínky pro vedení účtů, platebních karet a doplňkových služeb. Díky citlivosti spotřebitele na cenu a užitnou hodnotu se otevírá možnost přilákat klienty konkurenčních zavedených a velkých bank. Ostatně o tom svědčí i většina inzerce v médiích. Srovnajme například nabídku mKarty Svět od mBank s výhodami pro cestovatele v podobě výběrů po celém světě zdarma, výhodnými směnnými kurzy a účtem zdarma a proti tomu nabídku Komerční banky, která v celostátním měřítku prezentuje nabídku top produktu na rok zdarma a s několika podmínkami pro výběry zdarma v cizině, nebo další podobný produkt za 49,- Kč měsíčně.

Právě parametr bezpodmínečnosti vedení účtu zdarma diskriminuje mnoho hráčů, včetně těch největších jako jsou Česká spořitelna, Komerční banka nebo ČSOB. Tyto banky jsou ochotny účet zdarma vyměnit za plnění více či méně složitých podmínek.

Jednoznačným trendem se však stává poskytování primární služby bez podmínek. Faktem ale zůstává, že spotřebitel rád tuto směnu akceptuje, protože systémová významnost velké banky předurčuje jistotu její existence v dlouhém časovém období a také stabilitu její nabídky. Právě stabilita nabídky je také důležitá pro kvalifikované a dlouhodobé rozhodnutí. Příkladem může být Air Bank, která v prvních letech své existence garantovala výši úrokových sazeb na spořicí produkt v oblasti třech nejlepších nabídek. Po nabrání dostatečného portfolia klientů tento slib odvolala s odkazem na situaci na trhu a nemožnost nabídku dále udržet. Navíc nyní probíhá již druhé jednání o jejím sloučení s bankou Moneta.³⁸ Z pohledu dlouhodobé stability nabídky tak spotřebitel, který chtěl garantované zhodnocení a přístup nové a moderní banky zažívá doslova převrat a bez jeho vůle návrat zpět do banky větší, stabilnější, ale možná do banky, ze které odcházel.

Vstřícnost banky jako kritérium ohrožuje velké hráče. Jejich interval přizpůsobení je delší než u malého ústavu, a proto malé banky vedou. Dá se ale očekávat, že velká banka bude vždy mít dostatek kapacit na reakci na klientovo přání nebo řešení jeho aktuálního problému v oblasti platebních karet.

Pak jsou zde nebankovní poskytovatelé, z nichž někteří mají více registrovaných klientů než naše největší banky, ale nabídkou jsou rovni malým bankám a specializací na konkrétní službu jsou pak naprosto odlišní.

Předchozí informace v kapitolách 3.8 a 3.9 dokládají, že se lze jednoduše dostat k marketingovým informacím o nabídce v oblasti platebních karet. Z pohledu klienta, definovaného v kapitole 3.7, se nabízí možnost využít nabídky jak služeb bankovních domů, tak nebankovních poskytovatelů. Na webových stránkách je v souvislosti s cestováním nebo užíváním karty v zahraničí zmiňován zejména výběr v bankomatech zdarma, snadné placení po celém světě nebo nízké až nulové náklady.

Do užšího výběru pro analýzu produktů jsou tak zahrnuti vydavatelé dle tabulky 6, kteří nabízejí bez podmínek vedení platebního účtu a jeho výhodnost pro definovaného cílového klienta. Dále jsou zahrnuté tři největší banky Česká spořitelna, Československá obchodní banka a Komerční banka a jejich produkty, které nabízejí výběry z bankomatů doma

³⁸ E15, Obří bankovní fúze je zpátky ve hře, 22.1.2021, (online), <https://www.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/obri-bankovni-fuze-je-zpatky-ve-hre-kellnerova-ppf-chce-jednat-s-monetou-o-spojzeni-s-air-bank-1377299>

a v cizině zdarma. U těchto je zvolen vždy nejlevnější produkt, který poptávanou službu nabízí a jeho jméno je uvedeno v tabulce 6.

Tabulka 6: Vydavatelé zahrnutí do užšího výběru

Vydavatel	Obor činnosti	Univerzální karta	Produkt marketingově označen jako vhodný pro cestovatele
Air Bank a.s.	Banka	Mezinárodní	Karta součástí druhého účtu pro rodinnou dovolenou.
Banka CREDITAS a.s.	Banka	Mezinárodní	Zdarma výběry ze všech bankomatů doma i ve světě.
Česká spořitelna, a.s.	Banka	Mezinárodní	<i>Plus účet:</i> Výběry hotovosti z bankomatů ČS a skupiny Erste (v zahraničí)
Československá obchodní banka, a. s.	Banka	Mezinárodní	<i>Premium konto:</i> Výběry z bankomatů po celém světě zdarma s Visa Infinite.
Equa bank a.s.	Banka	Mezinárodní	Zdarma výběry ze všech bankomatů doma i ve světě.
Expobank CZ a.s.	Banka	Mezinárodní	Snadno a rychle platíte po celém světě.
Komerční banka, a.s.	Banka	Mezinárodní	<i>Můjúčet Gold:</i> Výběry ze všech bankomatů po celém světě včetně ČR zdarma.
mBank S.A., organizační složka	Banka	Mezinárodní	Ušetřete s mKartou Svět díky skvělým kurzům.
MONETA Money Bank, a.s.	Banka	Mezinárodní	Výběry hotovosti ze všech bankomatů v ČR i zahraničí.
Raiffeisenbank a.s.	Banka	Mezinárodní	Pro platby v obchodech a výběry hotovosti z bankomatu u nás i v zahraničí
Revolut	Platební instituce	Mezinárodní	Use your card to spend abroad like a local with excellent exchange rates in 150 currencies.

Curve	Platební institute	Mezinárodní	You get a great exchange rate when you travel (and avoid any nasty fees).
Transferwise	Platební institute	Mezinárodní	The perfect card for frequent travelers.

Tabulka 6: Vydavatelé zahrnutí do užšího výběru³⁹

Bankovní domy jsou relativně známé a důvěryhodné instituce s pobočkami v České republice a nabídkou široké palety služeb. Pro případ nouze je tak možné pobočku navštívit i fyzicky. Nebankovní poskytovatelé jsou firmy z celého světa, které poskytují základní služby v konkrétních oblastech. Případné reklamace či problémy s produktem se tak řeší elektronicky a typicky v anglickém jazyce.

Revolut postavil svoji službu na výhodné směně valut s využitím virtuálních účtů v mnoha měnách. Je tak vhodný pro osoby s intenzivní potřebou směny a využití této služby. Proti tomu je však třeba postavit limity služeb a zvážit, zda se vyplatí některé z placených tarifů, které Revolut nabízí.

Transferwise je primárně určen pro FX operace a zaslání prostředků mezi uživateli s výhodným kurzem. Agreguje odchozí a příchozí platby na straně poptávky a nabídky a opravdu zasílá pouze daný rozdíl. Proto dosahuje nízkých nákladů a může pracovat s nízkým poplatkem. Služba platební karty a multicurrency účtu byla přidána později jako další zdroj výnosů.

Curve nabízí možnost sloučit všechny své platební karty do jedné aplikace a rozhodovat, která bude použita pro danou transakci. Přitom rozhodnutí lze učinit před i po transakci zpětně. Pro cizoměnové operace jsou pak nastavené výhodnější kurzy, ale také limity na takové transakce.

3.14. Produkt a spolupracující karetní asociace

V rámci analýzy se objevují vydavatelé, kteří reprezentují obě největší karetní asociace. Pouze mBank nabízí možnost volby, zda její karta Svět bude vybrána jednou či druhou asociací. Nikdo jiný nenabízí možnost u platební karty s danými parametry zvolit, zda bude vydána jako Mastercard nebo Visa (Tabulka 7). Nicméně, s ohledem na

³⁹ Vlastní práce

teritoriální riziko, platí, že obě asociace spolupracují a ve většině případů se velmi překrývají. Náš typizovaný klient však chce cestovat také do exotických destinací a pak musí teritoriální rizika uvážit a omezit jejich dopad. Například tím, že si opatří karty dvě a každou pod jinou asociací.

Z pohledu produktu pak požadavek zněl na dispozici s vlastními prostředky. Tomu odpovídá debetní platební karta. Kreditní karty těchto vydavatelů tak nejsou do výběru zahrnuty. Náklad by se zvyšoval o možné úroky.

Tabulka 7: Produkty a spolupracující asociace

Vydavatel	Produkt	Asociace
Air Bank a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
Banka CREDITAS a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
Česká spořitelna, a.s.	Debetní platební karta	Visa
Československá obchodní banka, a. s.	Debetní platební karta	Visa
Equa bank a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
Expobank CZ a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
Komerční banka, a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
mBank S.A., organizační složka	Debetní platební karta	Mastercard / Visa
MONETA Money Bank, a.s.	Debetní platební karta	Visa
Raiffeisenbank a.s.	Debetní platební karta	Mastercard
Revolut	Debetní platební karta	Visa
Curve	Debetní platební karta	Mastercard
Transferwise	Debetní platební karta	Mastercard

Tabulka 7: Produkt a spolupracující karetní asociace⁴⁰

3.15. Náklady v souvislosti s platební kartou

Z pohledu nákladů na vydání platební karty poptává poplatek pouze jeden vydavatel. Další žádá poplatek za vedení účtu a dva nabízí vedení účtu zdarma za splnění podmínek. Další za správu neúčtují nic. Jedna z karet obsahuje v ceně cestovní pojištění, ale u zbytku lze dokoupit buď produkt nezávislý nebo propojený právě s platební kartou (Tabulka 8). Pojištění však nebylo jako hodnotící parametr definováno, a proto je přehled zpracován

⁴⁰ Vlastní práce

pouze pro informaci. Rozdíly pak začínají v oblasti výběrů z bankomatů. Banky nabízí výběr zdarma, jedna pouze svoji rozsáhlou sítí nebo sítí skupinovou. Nebankovní instituce pak nabízí výběr zdarma pouze do určitého limitu na měsíční bázi. Pro výběry v zahraničí je situace podobná. Zdarma jsou u 6 vydavatelů, dva omezují sítí nebo země. Ostatní určují limity pro objem nebo počet.

Tabulka 8: Náklady v souvislosti s platební kartou

Vydavatel	Pojištění v ceně karty	Náklad na vydání a vedení	Výběry v ČR zdarma	Výběry v zahraničí zdarma
Air Bank a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Ne
Banka CREDITAS a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Ano
Česká spořitelna, a.s.	Lze přikoupit	100,- Kč/měsíc Zdarma v případě měsíčního obratu 7.000,- Kč a zároveň využití další služby z nabídky banky.	Ano, pouze banky.	Ano, pouze skupiny Erste.
Československá obchodní banka, a. s.	Lze přikoupit	900,- Kč/měsíc Zdarma v případě měsíčního obratu 50.000,- Kč, nebo úspor 1,5mio, nebo úvěru nad 3mio.	Ano	Ano
Equa bank a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Ano
Expobank CZ a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Ano
Komerční banka, a.s.	Ano	169,- Kč/měsíc	Ano	Ano
mBank S.A., organizační složka	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Nad CZK ekvivalent 1.500,-
MONETA Money Bank, a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Ano
Raiffeisenbank a.s.	Lze přikoupit	Zdarma	Ano	Eurozóna

Revolut	Lze přikoupit	Zdarma	Měsíčně CZK 4.500,- ekvivalent zdarma, pak 2%.	Měsíčně CZK 4.500,- ekvivalent zdarma, pak 2%.
Curve	Lze přikoupit	Zdarma	Měsíčně £ 200,- ekvivalent zdarma, pak 2%	Měsíčně £ 200,- ekvivalent zdarma, pak 2%
Transferwise	Ne	£ 5 za vydání karty	Měsíčně 2 nebo £ 200,- ekvivalent zdarma, pak přírážka 1,75% nebo £ 0,5	Měsíčně 2 nebo £ 200,- ekvivalent zdarma, pak přírážka 1,75% nebo £ 0,6

Tabulka 8: Náklady v souvislosti s platební kartou⁴¹

Při otázce nákladů na vedení účtu a platební karty se vyskytuje více subjektů, které propagují služby zdarma. Nicméně co do celkových nákladů jsou zatím pouze 4 banky, které tak jsou opravdu nezávisle hodnoceny a odpovídají čtyřem subjektům v tabulce výše, kde je výběr z ATM v ČR i v zahraniční označen jako zdarma.⁴²

3.16. Náklady na cizoměnové operace

Při operacích v cizí měně jsou dle jednotlivých subjektů účtované tržní přírážky (Tabulka 9). V nabídce nebankovních institucí jsou pak limity, do kterých nejsou přírážky uplatněny. U Transferwise je pak účtován pouze poplatek dle objemu transakce a kurzová přírážka není uplatněna vůbec.

⁴¹ Vlastní práce

⁴² Peníze.cz, Moneta vylepšila účet. Čtyři už jsou skutečně zadarmo, 2020, (online), <https://www.penize.cz/osobni-ucty/419804-moneta-vylepsila-ucet-ctyri-uz-jsou-skutecne-zadarmo>

Tabulka 9: Náklady na cizoměnové operace

Vydavatel	Náklad na konverzi	Multicurrency
Air Bank a.s.	Tržní přírážka	Ne
Banka CREDITAS a.s.	Tržní přírážka	Ne
Česká spořitelna, a.s.	Tržní přírážka	Ano, 20 Kč/měsíc
Československá obchodní banka, a. s.	Tržní přírážka	Ano
Equa bank a.s.	Tržní přírážka	Ano
Expobank CZ a.s.	Tržní přírážka	Ne
Komerční banka, a.s.	Tržní přírážka	Ne
mBank S.A., organizační složka	Tržní přírážka	Ne
MONETA Money Bank, a.s.	Tržní přírážka	Ne
Raiffeisenbank a.s.	Tržní přírážka	Ne
Revolut	Měsíčně CZK 25.000,- ekvivalent bez přírážky, pak přírážka 0,5%	Ano
Curve	Měsíčně £ 500,- ekvivalent bez přírážky, pak přírážka 2%	Ne
Transferwise	Poplatek dle výše částky. Kurz bez přírážky.	Ano

Tabulka 9: Náklady na cizoměnové operace⁴³

Samotná tržní přírážka je pro držitele zveřejněna v rámci kurzových lístků jednotlivých subjektů. Nicméně jejich porovnání není nikterak jednoduché ani zábavné. Přírážky se liší v rámci debetních a kreditních karet. Dále dle měny transakce, či zúčtovací měny mezi vydavatelem a karetní asociací. Proto se pravidelně před turistickou sezónou objevují nezávislá srovnání v médiích. Naposledy to byl průzkum serveru měšec.cz, který má již 10 letou historii. Dle posledního srovnání má nejnižší kurzovou přírážku mBank a odpovídá 0,6%. Ostatní banky se pohybují v rozmezí 1,62% až 3,82%.⁴⁴ Přehled nejlepších a nejhorsších institucí při EUR transakci pak nabízí tabulka 10.

⁴³ Vlastní práce

⁴⁴ Měšec.cz, Kurzy platebních karet, 2020, (online), <https://www.mesec.cz/clanky/kurzy-platebnich-karet-2020-dobrych-karet-ubyva/>

Tabulka 10: Srovnání kurzů

Vydavatel karty	Typ karty	Kurzový rozdíl
Hello bank!	Mastercard kreditní	0 %
mBank	Visa debetní (mKarta Svět)	0,60 %
Hello bank!	Mastercard debetní	1,61 %
=====	=====	=====
Raiffeisenbank, Sberbank, UniCredit Bank	Visa debetní, Visa debetní, Mastercard debetní	3,82 %
MONETA Money Bank, Raiffeisenbank	Visa debetní, Mastercard kreditní	3,61 %
Fio banka, Komerční banka, Twisto	Maestro debetní, Visa debetní, Mastercard debetní	3,01 %

Tabulka 10: Srovnání kurzů⁴⁵

Pět institucí pak nabízí multicurrency nastavení (jedna za poplatek), tedy propojení karty s více měnami. Při platbě u obchodníka nebo při výběru z bankomatu pak není držitel zatížen kurzovým rozdílem. Je však třeba uvážit, co je původním zdrojem prostředků na cizoměnovém účtu. Pokud má držitel zdroj příjmu nebo zdroj prostředků v dané cizí měně, je pro něj tato funkce výhodná. Pokud i pro směnu musí využít konverzi, je pak tato konverze kurzovým rozdílem zatížena. Stále se však jedná o výhodnější alternativu oproti klasické směně hotovosti.

3.17. Bezpečnost, správa a funkce

Z pohledu zabezpečení se produkty nijak neliší a využívají standardních prvků, které jsou popsány v rámci teoretické části práce. Důležité je, že všechny instituce umožňují správu platební karty online přes internetové bankovníctví nebo mobilní aplikaci (Tabulka 11).

Všichni také poskytují alespoň jeden alternativní způsob placení kartou s využitím elektronické peněženky Apple, Google, FitBit nebo Garmin Pay.

Z pohledu vybavení karty standardním prvky, opět popsány v teoretické části, se sjednocuje nabídka bank, kdy karty obsahují prakticky vše. Naopak nebankovní vydavatelé se v rámci marketingu a také úspor při výrobě snaží karty zjednodušovat, například je častá

⁴⁵ Měšec.cz, Kurzy platebních karet, 2020, (online), <https://www.mesec.cz/clanky/kurzy-platebnich-karet-2020-dobrych-karet-ubyva/>

absence podpisového proužku nebo embossu. Na využití karty to však vliv prakticky již nemá.

Co do funkcí, karty jsou si opět rovny. Se všemi je možné platit u obchodníka kontaktně i bezkontaktně, vybírat hotovost z ATM, platit na internetu. Bankovní pak obsahují i doplňkové služby typu Emergency cash.

Z hlediska ochrany prostředků spadají banky pod Garanční systém finančního trhu a vklady jsou tak ze zákona pojištěny. Pro nebankovní instituce toto neplatí.

Tabulka 11: Bezpečnost a správa

Vydavatel	Bezpečnost	Možnost on-line správy	Alternativní způsob placení
Air Bank a.s.	Standardní	Ano	Ano
Banka CREDITAS a.s.	Standardní	Ano	Ano
Česká spořitelna, a.s.	Standardní	Ano	Ano
Československá obchodní banka, a. s.	Standardní	Ano	Ano
Equa bank a.s.	Standardní	Ano	Ano
Expobank CZ a.s.	Standardní	Ano	Od 02/2021
Komerční banka, a.s.	Standardní	Ano	Ano
mBank S.A., organizační složka	Standardní	Ano	Ano
MONETA Money Bank, a.s.	Standardní	Ano	Ano
Raiffeisenbank a.s.	Standardní	Ano	Ano
Revolut	Standardní	Ano	Ano
Curve	Standardní	Ano	Ano
Transferwise	Standardní	Ano	Ano

Tabulka 11: Bezpečnost a správa⁴⁶

Je zřejmé, že co do bezpečnosti, správy a funkcí jsou si karty rovny a pak se nabízí zvážit omezení, které souvisí s jazykem komunikace, a tedy jazykem řešení problémů. Bankovní domy nabízejí pobočky a veškerou komunikaci v českém jazyce. Nebankovní poskytovatelé mají jako jazyk pro komunikaci angličtinu a komunikace probíhá nejčastěji e-mailem. Náš definovaný držitel je schopen obsluhovat svoji kartu a komunikovat v obou jazycích, proto zde není omezení.

⁴⁶ Vlastní práce

4. Zhodnocení a doporučení

Pro definovaného uživatele je srovnáním karet a jejich parametrů zjištěno, že pro základní potřeby jako je bezpečnost, dostupnost a cena služby je k dispozici široká nabídka bankovních i nebankovních poskytovatelů. Rozhodují tedy jako obvykle detaily ve vazbě na bližší specifikaci potřeb.

Prvním hlediskem je teritoriální riziko. I když obě největší asociace pokrývají většinu světa, kde se dá očekávat možnost platby kartou, rozdíly existují. Proto je pro uživatele nejvýhodnější pro maximální jistotu mít od každé asociace jednu kartu. Poměr Mastercard / Visa je 8 ku 4. Jedna společnost pak nabízí možnost vydat stejnou kartu s volbou asociace k jednomu účtu.

Z pohledu bezpečnosti je vhodné mít prostředky minimálně na dvou účtech. Při zneužití jedné karty cestovatel nezůstane bez prostředků. Tento argument tedy hovoří pro dvě karty od různých institucí. Společnost mBank pak nabízí, zatím jako jediná, možnost blokovat karty proti zneužití DCC, magnetického proužku a omezuje i možnost dodatečných poplatků na ATM.

Z pohledu nákladů na výběry a operace v zahraničí bylo celkem 4 bankami nabídnuto vše zdarma a bez limitů. Jedna banka má nízký minimální limit pro výběr a nebankovní instituce omezují výběry zdarma limitem, který je dostatečný pro krátké pracovní cesty, ale nedostatečný pro cesty delší a na dovolenou. Tři banky účtují měsíční poplatek, z toho dvě ho odpustí za splnění podmínek.

Náklady na směnu pak ukazují dominanci nebankovních specialistů, kde je však obvykle pro základní nabídku zaveden limit. Ten opět stačí pro drobné platby, ale pro letenky nebo ubytování může být snadno překročen. To se pak dá řešit službou multicurrency nastavení, kterou má v nabídce 5 subjektů.

Jako nejvýhodnější se pak po zvážení všech aspektů jeví volba dvou karet. První volbou je karta Revolut, asociace Visa, kde je nulový poplatek za vydání a vedení, nulový náklad na kurzové rozdíly s akceptovatelným limitem, nulový náklad na výběr z ATM s akceptovatelným limitem a služba multicurrency. Druhou volbou je mKarta Svět od mBank, asociace Mastercard, kde je nulový poplatek za vydání a vedení, nízký náklad na kurzové rozdíly a výběry z ATM zdarma s akceptovatelným minimálním limitem pro zahraniční bankomaty. Navíc pak ochrana proti DCC, zneužití magnetického proužku a

ochranou proti dodatečným poplatkům na zahraničních bankomatech. Kombinací těchto dvou karet zároveň zůstane zachován prvek bezpečnosti ve formě oddělených zdrojů. Karty se budou vhodně doplňovat na krátkých pracovních i delších rodinných cestách.

5. Závěr

Práce si kladla za cíl analyzovat současnou nabídku platebních karet nebo instrumentů a vytvořit přehled o jejich parametrech, funkcích, možnostech, ale také rizicích, která jsou s nimi spjata a kterých by si každý uživatel měl být alespoň rámcově vědom nebo by je každá vydavatelská instituce měla zohlednit už při tvorbě produktu. K tomu ostatně pomáhá legislativa a regulace, jejímuž popisu je část práce věnována.

Samotná práce je pak rozdělena na dvě části. V první, teoretické, byly popsány technologické standardy, a to aktuálními normami ISO. Zde je zjištěno, že platební karta je omezena normami v mnoha faktorech, například v datové struktuře, fyzikálních charakteristikách nebo identifikačních znacích. Díky tomu, a také díky zavedení standardu EMV, je možné používat karty celosvětově.

V rozdělení karet byla provedena analýza z více pohledů a funkčních prvků. Byly popsány základní identifikační znaky na kartě a následně základní, rozšiřující a doplňkové služby, které s platební kartou souvisí. Zde bylo zjištěno, že i přes vysokou míru standardizace je na vydavateli a karetní asociaci, aby se shodli na prvcích povinných. Objevují se tak karty bez podpisového proužku, karty s vertikálním designem nebo karty s minimem doplňkových informací.

Popis limitů a jejich nastavení a správy ukázal šíři možností nastavení na přání držitele karty, ale také ukázal, že držitel se pohybuje v mezích daných vydavatelem. Vydavatel se tak brání škodě a omezuje rizika, která mu zákon přikazuje převzít za spotřebitele, například při zneužití karty. Ta rostou také s vývojem možných způsobů placení kartou, kde standardní kontaktní metoda soutěží, zejména v posledních letech, s placením bezkontaktním a možností používat kartu virtuální nebo tokenizovanou.

Seznámení s legislativou a regulací a jejím významem pro ochranu spotřebitele ukazuje, že růst odvětví je sledován také zákonodárci a regulátory. Spotřebitel zažívá vysokou míru ochrany na Evropské úrovni. Tomu se přizpůsobuje i vydavatel, který nese většinu rizik, ale přínosem pro ně je šetření nákladů na práci s hotovostí, a proto i nadále klienty motivuje k využívání platební karty. Na ochranu navazuje popis bezpečnostních prvků, z nichž část spadá do sféry držitele a část do sféry vydavatele, který tak chrání nejen držitele před možnou újmou, ale také sebe před jejími kompenzacemi při možném zneužití karty, kterému byl věnován závěr teoretické části.

Analytická část práce nejprve popsala historii platebních karet, model jejich fungování ve světě a v České republice a rozdíly. Zde je největším rozdílem skutečnost, že ve světě je obvyklé mít platební kartu bez vazby na běžný účet. V české republice však takto funguje jenom karta kreditní. Ostatní typy karet jsou vždy napojené na platební účet, kde se evidují transakce a provádí zúčtování. Byl vysvětlen význam karetní asociace a poskytnut přehled vydavatelů platebních karet.

Dále prozkoumala nabídku karet pro fyzické osoby. Celkem 15 bankovních domů a 3 nebankovní instituce poskytují platební karty. Instituce se liší svojí velikostí od největších bank na trhu až po ty nejmenší. Zároveň byla nalezena odlišnost také v přístupu a vstřícnosti ke klientovi, kde vedou banky malé a zejména nově vzniklé.

Analýza ukázala, že srovnat jednotlivé nabídky není triviální. Proto byl definován cílový klient a jeho potřeby. Důraz byl kladen na bezpečnost, dostupnost a cenu. Byl stanoven předpoklad, že má-li instituce co cílovému klientovi nabídnout, uvede to v marketingovém sdělení. Tento předpoklad se potvrdil a celkem 10 bank a 3 nebankovní instituce byly zahrnuty do detailního srovnání užitné hodnoty platební karty, protože svůj produkt prezentují jako vhodný pro cestovatele.

Platební karty byly porovnány z pohledu karetní asociace. Byly porovnány náklady na vedení platebního účtu a na správu karty, včetně nákladů na výběr z bankomatu v ČR a v zahraničí. Až na přístup velkých bank, které účtují poplatek a odpouštějí ho za splnění podmínek byly odlišnosti drobné, ale existují a pouze 4 banky poskytují platební účet opravdu zdarma, včetně platební karty. Prvky bezpečnosti a možnosti správy karty se v porovnání prakticky nelišily, kromě mBank, která nabízí blokace DCC transakcí, blokaci magnetického proužku a ochranu před poplatky v zahraničních bankomatech.

Klíčovým pro doporučení vhodného produktu se stalo ošetření teritoriálního rizika, kdy výhodné je mít jednu kartu od každé asociace. Dále diversifikace prostředků na kartu navázaných, kdy je výhodné mít prostředky odděleně na dvou účtech. A náklady na platby a výběry, kde jsou na tom lépe banky než nebankovní instituce díky práci s limity pro výběry a směnu.

Výsledkem je doporučení kombinace dvou karet, jedné od bankovního poskytovatele mBank (asociace Mastercard a druhé od nebankovního poskytovatele Revolut (asociace VISA).

6. Seznam použitých zdrojů

6.1. Seznam literatury

BRČÁK, J., STARÁ, D., SEKERKA, B., Makroekonomie - teorie a praxe, Plzeň, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. ISBN 978-80-7380-492-3.

SCHLOSSBERGER, O., Platební služby, Praha, Management press 2012, ISBN 978-80-7261-238-3

JUŘÍK, P., Platební karty, Praha: Libri, 2012, s. 59, ISBN 978-80-7277-498-2

MÁČE M., Platební styk klasický a elektronický, Praha, Grada Publishing, a.s., 2006, s. 60, ISBN: 80-247-1725-5

REVENDA, Z., Peněžní ekonomie a bankovníctví, Praha, Management press 2014, ISBN 978-80-7261-279-6

MEJSTŘÍK, M., Bankovníctví v teorii a praxi, Praha, Karolinum, 2014, ISBN 978-80-246-2870-7

ČERNOHORSKÝ, J., Základy financí, Praha, Grada Publishing, 2011, ISBN 978-80-247-3669-3

LINHART, Z., Marketing, Praha, Credit, 2003, ISBN 80-213-1011-1

Platební styk: Oběh hotovosti; Směnárny; Finanční arbitr, Ostrava, Sagit, 2013, ÚZ, ISBN 978-80-7488-332-3

SMUTNÝ, A., Zákon o bankách, Praha, C. H. Beck, 2019, ISBN 978-80-7400-764-4

Ochrana spotřebitele, Ostrava, Sagit, 2019, ISBN 978-80-7488-361-3

KLUFA, F., Elektronické platební prostředky, Praha, Sdružení českých spotřebitelů, 2013, ISBN 978-80-87719-07-7

KALABIS, Z., Základy bankovníctví, Brno, BizBooks, 2012, ISBN 978-80-265-0001-8

BLAHOVÁ, N., Rizika bank a jejich regulace, Jesenice, Ekopress, 2018, ISBN 978-80-87865-47-7

BURDA, K., Kryptografie okolo nás, Praha, CZ.NIC, 2019, ISBN 978-80-88168-52-2

6.2. Seznam webových zdrojů

International Organization for Standardization, ISO 7813, (online),

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7813:ed-6:v1:en>

International Organization for Standardization, ISO 7810, (online),

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7810:ed-4:v1:en>

International Organization for Standardization, ISO 7812, (online),

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:7812:-1:ed-5:v1:en>

Česká bankovní asociace, (online), <https://cbaonline.cz/slovnicek-pojmu>

Česká spořitelna a.s., (online),

https://www.csas.cz/static_internet/cs/Redakce/Ostatni/Ostatni_IE/Prilohy/prirucka_drzitele_platebni-karty.pdf

Nářízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, (online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32015R0751>

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, (online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=celex:32015L2366>

HLÁDEK T., Komentář České bankovní asociace k implementaci směrnice PSD2, resp. navazující technické normy RTS upravující dvoufaktorové ověřování, Praha, Česká bankovní asociace, 2019, (online), <https://cbaonline.cz/komentar-cba-k-implementaci-psd2>

Creditas, (online), <https://www.creditas.cz/premiove-bankovnictvi#karty-s-vyhodami>

ČSOB, (online), <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/1922504/brozura-platebni-karty.pdf>

FINANCE.CZ, M.Bureš, Kam plyne zisk 78 miliard Kč z českých bank?, 20.05.2020 (online), <https://www.finance.cz/496071-kdo-vlastni-ceske-banky/#Banky%201>

BANKOVNIPOPLAKY.CZ, Vstřícna banka, /online), <https://www.bankovnipoplatky.cz/porovnani-bank/2019/?o=tri>

mBank, (online), https://www.mbank.cz/images/mobil-banking/app3/mockups/nastaveni-karty_03_surcharge.png

Peníze.cz, Moneta vylepšila účet. Čtyři už jsou skutečně zadarmo, 2020, (online), <https://www.penize.cz/osobni-ucty/419804-moneta-vylepsila-ucet-ctyri-uz-jsou-skutecne-zadarmo>

Měšec.cz, Kurzy platebních karet, 2020, (online), <https://www.mesec.cz/clanky/kurzy-platebnych-karet-2020-dobrych-karet-ubyva/>

E15, Obří bankovní fúze je zpátky ve hře, 22.1.2021, (online), <https://www.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/obri-bankovni-fuze-je-zpatky-ve-hre-kellnerova-ppf-chce-jednat-s-monetou-o-spojeni-s-air-bank-1377299>

Air Bank a.s., <https://www.airbank.cz/produkty/bezny-ucet/>

Banka Creditas a.s., <https://www.creditas.cz/platebni-karty>

Česká spořitelna a.s., <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/ucet-plus>

Československá obchodní banka a.s., <https://www.csobpremium.cz/portal/produkty-a-sluzby/premium-konto>

Equa Bank a.s., <https://www.equabank.cz/bezny-ucet/platebni-karty>

Expobank CZ a.s., <https://www.expobank.cz/platebni-karty>

Komerční banka a.s., <https://www.kb.cz/cs/obcane/bankovni-ucty/bankovni-ucty-pro-dospele/mujucet-gold>

mBank S.S, organizační složka, <https://www.mbank.cz/osobni/karty/debetni-karty/mkarta-svet/>

Moneta Money Bank a.s., <https://www.moneta.cz/ucty-a-karty/bezny-ucet>

Raiffeisenbank a.s., <https://www.rb.cz/osobni/ucty/sluzby-k-uctum/platebni-karty>

Revolut Limited, <https://www.revolut.com/en-CZ/a-radically-better-account>

TransferWise Ltd, <https://transferwise.com/gb/multi-currency-account/>

Curve OS Ltd, <https://www.curve.com/cards/>