

Příloha A: Dotazník

Průzkum využití různých platebních metod

Dobrý den,

v souvislosti se zpracováním mé diplomové práce na ČZU v Praze na téma „Platební styk a jeho vývoj se zaměřením na současné tendence“, já bych Vás ráda požádala o vyplnění následujícího krátkého formuláře. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro účely této diplomové práce.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu.

Obecné otázky o použití platebních systémů

1. Máte bankovní účet?
 - a) Ano
 - b) Ne
2. Kolik běžných účtů máte?
 - a) 0
 - b) 1
 - c) 2-4
 - d) 5 a více
3. U které banky máte běžný účet? (pokud máte více než 1 účet, uveďte odpověď“ pro účet, který nejčastěji používáte)
 - a) Česká spořitelna
 - b) ČSOB
 - c) KB
 - d) Air bank
 - e) mBank
 - f) UniCredit bank
 - g) Raiffeisen bank
 - h) Fio Banka
 - i) Jiná banka
4. Jak vnímáte rozšiřující se trend přechodu na bezhotovostní platby?
 - a) Pozitivně
 - b) Negativně
 - c) Nevím

5. Souhlasíte s tím, že peníze v hotovosti budou zcela odstraněny z oběhu?
 - a) Ano, asi za 50-100 let nebude žádná hotovost
 - b) Ano, asi za 10-50 let nebude žádná hotovost
 - c) Ano, méně než za 10 let nebude žádná hotovost
 - d) Ne, hotovost musí být a vždy bude existovat

Použití elektronických platebních systémů

6. Používáte elektronické platební nástroje? (například, platby kartou, online platby kartou, platby přes internetové bankovníctví, platby pomocí PayPal apod.)
 - a) Ano
 - b) Ne

Pokud jste u předchozí otázky odpověděl „ne“, vyplňování dotazníku ukončíte. Pokud jste odpověděl „ano“, prosím o pokračování ve vyplňování odpovědí. Děkuji.

7. Jak často používáte bezhotovostní platby (platba kartou, převod na účet, online platby různých druhů atd.)
 - a) 1-3krát denně
 - b) 3-5krát denně
 - c) 5-7krát denně
 - d) Nevím
8. Znáte rozdíl mezi NFC technologií a platby kartou s magnetickým proužkem?
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nedokážu vysvětlit žádný z pojmů
9. Jsou pro Vás v bezhotovostních platbách důležité bonusy a cashback?
 - a) Ano
 - b) Ne
10. Používáte mobilní aplikace pro bezkontaktní platby (např. Apple pay, Google pay, Samsung pay)? Pokud ano, uveďte prosím název aplikace
 - a) Ano, používám:
 - b) Ne
11. Chtěl(a) byste používat jeden společný elektronický systém pro jednoduché a rychlé použití všech svých bankovních účtů, bankovních karet a platebních aplikací?
 - a) Ano, jeden společný systém je lepší

- b) Ne, jsem spokojen(a) s použitím více karet, aplikací a systémů
- c) Ne, používám jeden systém
- d) Nevím

Rizika, bezpečnost a spolehlivost elektronických platebních systémů

- 12. Myslíte si, že existují nějaká rizika v souvislosti s používáním elektronických platebních systémů?
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
- 13. Pokud jste u předchozí otázky odpověděl kladně (odpověď „ano“), prosím uveďte, o jaká rizika se podle Vašeho názoru jedná?
 - a) Nedostatečná bezpečnost osobních dat a jejich zneužití
 - b) Zneužití pin kódu, Touch ID, Face ID atd.
 - c) Phishing, klamání uživatele
 - d) Možnosti nabourání do systému, odcizení přístupu, karet atd.
 - e) Vlastní nepozornost při použití systému
 - f) Jiná odpověď
- 14. Myslíte si, že dodržíte bezpečnostní zásady při použití elektronických platebních systémů?
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
- 15. Zajímáte se o principy bezpečnosti a způsoby ochrany elektronického platebního systému, který používáte?
 - a) Ano
 - b) Ne
- 16. Znáte, co znamená pojem „fishing“? Pokud ano, prosím krátce popište význam tohoto slova.
 - a) Ano. Slovo „fishing“ podle mého názoru znamená:
 - b) Ne, neznám

17. Co byste odpověděl na prosbu pracovníka banka sdílet mu číslo Vaše platební karty, pokud kontaktuje Vás telefonicky?
- a) Sdílím mu číslo své karty
 - b) Nesdílím mu číslo své karty
 - c) Nevím
18. Jak často kontrolujete výpisy ze svých účtů (v elektronických výpisech, v online bankingu, mobilních aplikacích atd.)?
- a) Vždy po každé transakci
 - b) Jednou denně (např. večer / ráno)
 - c) Několikrát týdně
 - d) Několikrát měsíčně
 - e) Jednou měsíčně nebo vzácněji
 - f) Nikdy
19. Setkával(a) jste někdy s problémy / potíže při použití elektronických platebních systémů? Pokud ano, prosím popište podrobně, o jaký problém/potíže se jednalo.
- a) Ano. Popis problému / potíže:
 - b) Ne
20. Setkával(a) jste někdy s problémy konkrétně při provedení online plateb kartou (např. zaúčtování transakce dvakrát, strhnutí chybné částky apod.)
- a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
21. Jste spokojeni s kvalitou technické podpory elektronického platebního systému, který používáte?
- a) Ano
 - b) Ne

Identifikační otázky

22. Vaše pohlaví:
- a) Žena
 - b) Muž

23. Kolik je Vám let? (uved'te počet let)

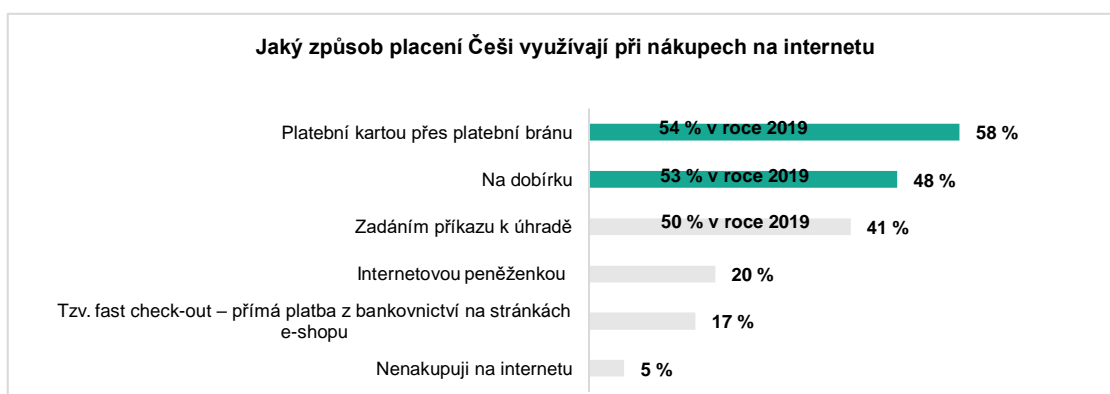
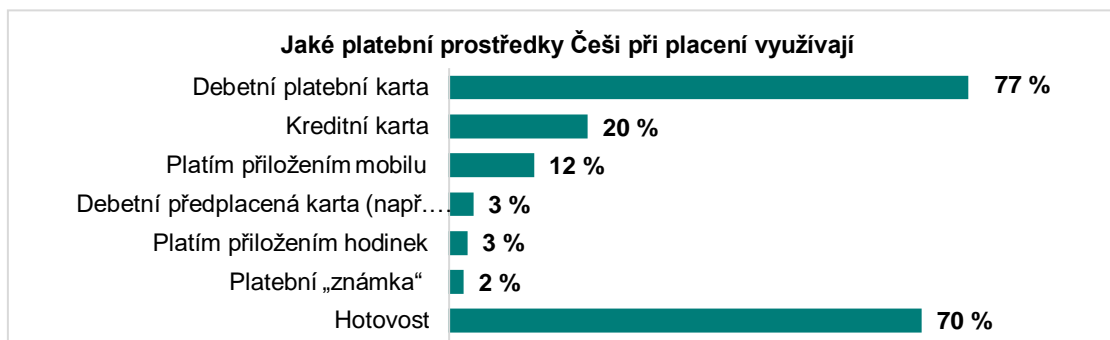
24. Jaké je Vaše zaměstnání?

- a) Zaměstnanec
- b) Podnikatel
- c) Student
- d) Důchodce
- e) Nezaměstnaný
- f) V domácnosti

Děkuji za vyplnění dotazníku!

Zdroj: vlastní, 2020.

Příloha B: Výsledky průzkumu ČBA “Češi a platební styk 2020“



Zdroj: ČBA, 2020