

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Platební karty

Credit cards

Veronika Žofková

Plzeň 2024

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Platební karty“

vypracoval/a samostatně pod odborným dohledem vedoucí/vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň dne 22. 4. 2024

v. r. *Veronika Žofková*

Zásady pro vypracování práce

1. Vytvořte úvod do základní problematiky, definujte cíl a metodiku řešení.
2. Zpravujte teoretická východiska k problematice platebních karet.
3. Proveďte dotazníkové šetření zaměřené na využití platebních karet v České republice.
4. Shrňte řešenou problematiku a odhadněte budoucí vývoj.

Studijní program

Podniková ekonomika a management

Poděkování

Nejdříve mi dovoluji poděkovat vedoucí mé bakalářské práce paní Ing. Janě Šturcové Ph. D. za odbornou pomoc, cenné rady a připomínky, které mi předala při zpracování mé bakalářské práce. Především za trpělivost, ochotu a čas, který mi věnovala. Následně bych ráda poděkovala všem účastníkům výzkumu, kteří vyplnili a odpověděli na otázky v dotazníkovém šetření. Dále děkuji své rodině, která mi dala možnost studovat na vysoké škole a ve všech směrech mě naprosto podporovala.

Obsah

Úvod	6
Cíl a metodika	7
1 Historie platebních karet.....	8
1.1 Předchůdci platebních karet.....	8
1.2 Začátky v Evropě	10
1.2.1 Začátky v České republice	10
2 Platební karty	12
2.1 Druhy platebních karet.....	12
2.1.1 Druhy karet z hlediska způsobu zúčtování	12
2.1.2 Druhy karet z hlediska teritoria možného užití.....	13
2.1.3 Druhy karet z hlediska držitele	14
2.1.4 Druhy karet podle způsobu provedení	14
2.2 Náležitosti platebních karet	14
2.3 Využití platebních karet.....	16
2.3.1 Výběr hotovosti v bankomatech	17
2.3.2 Výběr hotovosti na pobočkách bank.....	17
2.3.3 Výběr hotovosti v obchodech	17
3 Současná platba kartou	18
3.1 Platba na internetu	18
3.1.1 On-line platba kartou	18
3.1.2 On-line bankovní převod	20
3.2 Elektronická peněženka	20
3.2.1 Google Pay.....	20
3.2.2 Apple Pay.....	21

3.2.3	Pay Pal	22
3.2.4	Karta Revolut	23
4	Rizika a bezpečnost při používání platebních karet	24
4.1	Bezpečnost využívání platebních karet	24
4.2	Druhy rizik	25
4.2.1	Úvěrové riziko	25
4.2.2	Zneužití karty cizí osobou	26
4.2.3	Padělky platebních karet	26
4.2.4	Skimming	26
4.2.5	Phishing	27
4.3	Ochranné prvky platebních karet	27
4.3.1	PIN	28
4.3.2	Hologram na platebních kartách	28
5	Praktická část	29
5.1	Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření	29
5.2	Zhodnocení dotazníkového šetření	47
5.3	Vývoj platebních karet	50
5.4	Budoucnost platebních karet	55
	Závěr	58
	Seznam použité literatury	59
	Seznam tabulek	62
	Seznam obrázků	63
	Seznam příloh	64
	Přílohy	
	Abstrakt	
	Abstract	

Úvod

Bakalářská práce se bude věnovat platebním kartám a jejich používání v České republice. V současné době jsou platební karty nepostradatelnou součástí každodenního života, bez nichž si člověk nedovede běžné nakupování představit. Z důvodu pohodlí popularita platebních karet výrazně stoupá. Jedná se o platební prostředek, jehož použití je velice snadné. Mezi hlavní výhody patří jednoduché platby, úhrady a snadný přístup k finančním prostředkům na bankovním účtu. Díky rychlému rozvoji platebních karet, stoupá počet vystavených platebních karet. Je to způsobené kvalitní nabídkou nových služeb jednotlivých bank. Klienta může také zaujmout široký výběr designu platebních karet. Čím dál více se držitelům platebních karet nabízí mnoho možností, jak na různých místech uhradit zboží či službu. Může jít například o bezkontaktní platbu, při které stačí jen přiložit kartu nebo mobilní zařízení k terminálu v kamenném obchodě nebo restauraci. Tuto platbu je možné provést pomocí různých zařízení, která nosíme nepřetržitě u sebe, jde o mobilní telefon nebo chytré hodinky. Postupem času se platební karty staly moderním nástrojem bezhotovostního platebního styku. V dnešní době všichni využívají elektronickou peněženku, se kterou mohou platit kdekoliv. Používají k tomu aplikace Google Pay nebo Apple Pay, do kterých si uloží svou platební kartu. V současné době roste počet platebních terminálů v kamenných obchodech, které podporují bezkontaktní platby. Držitelé platebních karet musí být obezřetní při výběru nebo vkladu hotovosti do bankomatů a provádět bezpečnostní kroky, tak aby nikdo v okolí nemohl údaje zneužít.

Platební karty také představují určité riziko odcizení nebo ztráty. Pro klienta je velmi důležité, aby si hlídal své finance nejen v peněžence, ale i na svém bankovním účtu. Jedním ze způsobů krytí svých prostředků je sjednání si pojištění platební karty proti odcizení či ztrátě. Potřebné pro držitele karty je především provádět vždy za určitou dobu kontrolu svých obrátů, transakcí ve svém internetovém bankovníctví, případně alespoň jednou měsíčně na bankovním výpisu. Tím klient předchází neautorizovaným platbám nebo kybernetickým útokům.

Cíl a metodika

Bakalářská práce bude mít za cíl prostřednictvím literární rešerše analyzovat využívání platebních karet v České republice, poukázat na současným vývojem platebních karet. Dílčím cílem bude provést dotazníkové šetření, na základě, kterého bude shrnuta řešená problematika a posouzena aktuální i budoucí situace, která se týká využívání a vydávání platebních karet v České republice.

V teoretické části bude popsán všeobecný souhrn platebních karet pomocí literární rešerše. V první kapitole bude charakterizován historický vývoj platebních karet jak v České republice, tak v zahraničí. V další kapitole budou popsány všechny druhy a náležitosti platebních karet. Také bude poukázáno na rizika a bezpečnost při používání platebních karet a na současné způsoby a změny při platbě kartou.

Praktická část byla provedena na základě dotazníkového šetření za účelem získání informací o současném stavu využívání platebních karet v České republice. Respondentům bude dotazník rozeslán elektronickou formou. Dotazník bude poslán prostřednictvím e-mailu a sociální sítě Facebook. Dotazník bude obsahovat 15 otázek, které získají od účastníků výzkumu údaje o používání platební karty v běžném životě, pojištění platebních karet proti ztrátě a odcizení a také o kontrole svých platebních výpisů a transakcí. Veškerá získaná data budou zpracována do přehledu a následně slovně interpretována u jednotlivých otázek. Zpracování dat se bude vytvářet na základě tabulkového procesoru Excel a také Google formuláře. U jednotlivých otázek bude zobrazen výsledek prostřednictvím koláčových grafů a na konci bude celé dotazníkové šetření zhodnoceno. Bude popsán vývoj vydávání platebních karet za posledních pět let. Na základě toho bude poukázáno na budoucnost platebních karet.

1 Historie platebních karet

V 19. století vzrostl rozvoj obchodu a cestování a tím se rozšířily cestovní šeky, poštovní poukázky, ale rovněž první předchůdci platebních karet. V průběhu času přišly na trh úvěrové karty. Platební a úvěrové karty začaly používat do začátku 2. světové války ve Spojených státech amerických i čerpací stanice, hotely nebo železniční a letecké společnosti. Platební karty se vykreslily pro mnoho lidí jako nejpříjemnější způsob placení a nejpřístupnější forma spotřebního úvěru. (Juříček, 2006)

Tato kapitola bude zaměřena na historii platebních karet a její nejdůležitější mezníky.

1.1 Předchůdci platebních karet

Uvádí se, že platební karty jsou americkým vynálezem. Počátky sahají až do roku 1870. Za první předchůdce dnešních platebních karet jsou pokládány kovové úvěrové mince nebo známky, které jsou zvané metal chargé coins, metal credit tokens.

Obchodníci úvěrové mince nebo známky poskytovali stálým zákazníkům, kteří u nich nakupovali „na sekyru.“ To znamená, že obchodník se jim staral o úvěrový účet, který zákazníci zaplatili v hotovosti na začátku měsíce. Zákazníkům vydali kovové známky, které museli předkládat pokladníkovi. Ten pak klientovu útratu zaevidoval v účetní knize pod číslem dané kovové známky. Po skončení občanské války Severu proti Jihu se rozvinul ve Spojených státech způsob prodeje na úvěr nebo splátky. (Juřík, 2006)

V roce 1914 byla vydána první platební karta americkou telefonní a telegrafickou společností Western Union Telegraph Company a byla dostupná široké veřejnosti. Společnost ji nabízela zdarma svým zvoleným zákazníkům a tím zprostředkovala telefonovat a posílat telegramy prostřednictvím svých poboček. Zákazníci získali možnost je uhradit najednou na konci měsíce na základě faktury. Společnost Western Union začala vydávat Identification Card. Důvodem byla snaha udržet si dobré zákazníky v době konkurence a tím je přimět k častějšímu používání svých služeb. (Juříček, 2006)

Bankomaty sehrály důležitou roli v rozvoji výpočetní techniky. Staly se prvním počítačovým zařízením, které obsluhovali laici. 27. června 1967 zprovoznila Barclays Bank první peněžní automat. Vyrobita ho společnost Thomas de la Rue. Následně také společnost National Westminster Bank ve své pobočce 31. července 1967 zavedla do provozu peněžní automat. Peněžní automaty vyplácely pouze jednu bankovku v hodnotě

10 liber. Po vložení děrného štítku a zadání PIN, které klienti museli dostat na bankovní přepážce. V počátcích klienti bankomaty používali jako nouzové řešení, například když si klient nestihl vyzvednout hotovost v úředních hodinách banky. Časem se používání bankomatů stalo náhradou za výběr hotovosti na pokladně v bance, bylo to pro klienty pohodlné. (Juříček, 2006)

První bankomatové karty měly podobu plastových děrných štítků. Především se používaly k ověření totožnosti klienta osobní identifikační kód PIN (Personal Identification Number). Veškerá bezpečnost karet byla velmi primitivní, měla dát klientům pocit, že mají v rukou něco bezpečnějšího než hotovost. PIN byl zakódován v děrném štítku nebo magnetickém proužku karty. (Juříček, 2006)

Rok 1950 se stal velmi významným a podstatným datem. Ve shodném roce společnost Diners Club International vydala na trh první univerzální platební kartu, která nebyla přidělena jen jedné společnosti. O rok dříve, v roce 1949, se zrodila historka z newyorské restaurace při obchodní večeři, která vedla ke vzniku společnosti a započala svou činnost dne 28. ledna 1950 s počátečním kapitálem 75 000. (Juřík, 2006)

V roce 1951 společnost spolupracovala již s 285 restauracemi, které jejich kartu přijímaly. Opravdu se jim dařilo. Na konci roku měla dokonce uzavřené dohody s několika vynikajícími restauracemi a obchody, hotely, autopůjčoven a květinářství po celých Spojených státech amerických. Mezinárodní kartou se stala právě karta Diners Club velmi oblíbenou, především u zákazníků, kteří cestovali služebně nebo soukromě. Osobní šeky byly v restauracích schvalovány velmi zřídka. (Juřík, 2006)

Obr. 1: První papírová Garge Card společnosti Diners Club (rok 1951)



Zdroj: Juřík (2006)

1.2 Začátky v Evropě

V roce 1951 ve Velké Británii společnost Finders Service představila první kartu v Evropě, který ji založil Donald McClullough následně po své inspirativní cestě po Spojených státech, kde ho motivovaly úspěšné příklady karet Diners Club a další. Následně se Finders Service propojila se společností Credit Card Services a vybudovali ve Velké Británii pobočku s názvem Diners Club. Vrcholovou kartou Charge Card se stala karta Diners Club v 60. letech 20. století na britských ostrovech. Teprve v druhé polovině 60. let 20. století začal rozvoj platebních karet v západní Evropě. (Juřík, 2006)

1.2.1 Začátky v České republice

V České republice se platební karty zjevily značně později než ve Spojených státech amerických, poprvé však roku 1968. První smlouvu s Diners Club podepsala a potvrdila cestovní kancelář Čedok. Akceptování dalších karet, přispělo a vedlo ke zvýšení obrátu a přilákání zahraniční klientely ke svým službám. (Juřík, 2012)

Živnostenská banka vydala na trh roku 1988 dispoziční karty k tuzexovým účtům. Z omezeného přístupu k možnosti zřídit si tuzexový účet byla služba stanovena pouze pro omezený okruh občanů Československa. Dispoziční karta umožňovala výběr odběrních poukazů podniku zahraničního obchodu Tuzex v pobočkách ČSOB a SBČS, následně bylo možné s těmito kartami provádět úhrady v obchodech Tuzex. (Juřík, 2012)

Mezinárodní komise odborníků chystala na zavedení platebních karet v Československu. V 80. letech 20. století Státní banka československá spravovala bankovní a platební systém ABO (automatizované bankovní operace). (Juřík, 2012)

Společnost American Express dala do provozu svoji pobočku v Praze roku 1990. Živnostenská banka se tento rok stala součástí významné asociace VISA. Banka vykazovala výhodu ve zpracování transakcí v cizí měně a zároveň v rozšířených kontaktech se zahraničními bankami. Bance se tím umožnilo vydávání karet VISA Classic a o rok poté dokonce i karet VISA Business. (Juřík, 2012)

Od počátku 90. let 20. století české banky pozorovaly vývoj čipových karet. Komerční banka a I. S. C. MUZO uvedly na trh v roce 1994 předplatní čipovou kartu, která byla především zaměřena na firemní klienty sítě čerpacích stanic Tank Plus. O dva roky později banky započaly zkušební projekt elektronické peněženky Clip. Byla to vhodná

příprava na budoucí změnu magnetických karet na čipové karty EMV. Jako první čipové karty EMV zavedla roku 2003 Komerční banka. (Juřík, 2012)

2 Platební karty

Platební karty znázorňuje moderní nástroj bezhotovostního platebního styku, používají se obzvláště k úhradě spotřebních výdajů a výběru hotovosti.

Platební karty navazují na značné rozšíření osobních běžných a úvěrových účtů u bank. Snaží se překonat nedostatky šekového a zejména hotovostního platebního styku. Platební karty umožňují klientům snadnější a bezpečnou dispozici s jejich peněžními prostředky či poskytnutým úvěrem.

Dílečí úpravu obsahuje zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku. Zákon modifikuje vydávání a používání elektronických platebních prostředků, avšak z pohledu ochrany spotřebitele. (Máče, 2006)

Kantnerová (2016) uvádí, že platební karty slouží k bezhotovostním platbám. V současné době se jedná především o standardní produkt, který bankovní asociace nabízejí svým klientům, jak fyzickým, tak právnickým osobám. Držitel karty může uplatnit určité výhody, jako například bezplatný výběr z bankomatů, slevy na vybrané zboží či službu, nadstandardní cestovní pojištění.

2.1 Druhy platebních karet

Jednotlivé druhy platebních karet je možné rozdělit podle různých hledisek. Nejvýznamnější rozdělení jsou zejména z hlediska způsobu zúčtování, z hlediska teritoria možného užití, z hlediska držitele. V České republice má většina karet mezinárodní platnost. (Dvořák, 2005)

2.1.1 Druhy karet z hlediska způsobu zúčtování

Prvním typem je **Debit Card** neboli debetní karta. Veškeré debetní platby jsou zaúčtovány na účet ihned po tom, kdy banka dostane zprávu o jejich provedení. U jednotlivých karet použitých v systémech napojených on-line se pohyb projeví na účtu prakticky okamžitě po jejich provedení. Banka má možnost podle současného stavu na účtu držitele karty změnit průběžně limit. Je to výše, u které může klient provádět platby a vybírat hotovost. U těchto karet není povolen záporný zůstatek na účtu neboli čerpání úvěru. (Dvořák, 2005)

Credit Card, jinými slovy kreditní karta. Je to karta, u které klient nemusí zaplatit své závazky okamžitě, ale má právo do sjednané výše čerpat revolvingový spotřební úvěr. Splácení úvěru není jasně stanoveno pevnou měsíční částkou, avšak bývá stanovena minimální výše měsíční splátky. Také bývá stanovena lhůta pro bezúročné období, kdy v jeho průběhu může držitel karty splatit svůj závazek bez toho, aby klient byl zatížen úroky. S čerpáním úvěru je spojené velké riziko, jelikož banka nemá kontrolu nad splácením. Proto jsou tyto úvěry zatížené úrokovou sazbou, která převyšuje sazby z jiných krátkodobých spotřebních úvěrů. (Dvořák, 2005)

Historicky nejstarším typem platební karty je **Charge Card**. Držitel této karty provádí úhradu provedených plateb podle jejich měsíčního výpisu, který mu zasílá banka. Podle sjednaných podmínek je klient povinen ve stanoveném termínu zaplatit svůj závazek. Úhradu klient může provést pomocí přímého inkasa ze svého účtu, ke kterému je emitent karty na základě smlouvy s držitelem karty oprávněn. (Dvořák, 2005)

Také existují **nákupní úvěrové karty**, které vydávají nebankovní instituce. Liší se od kreditních karet, které jsou vydávány bankami tím, že mají odlišnou cenu, vyšší úročení a jsou omezené svou použitelností. Jsou to například MoneyCard Gratis, Premia karta. (Kantnerová, 2016)

Předplacené karty fungují na principu předplacené karty mobilního operátora. Nejdříve klient vloží určitou částku, se kterou následně může disponovat, ale pouze do chvíle, kdy ji nevyčerpá. Karta se následně opětovně nabíjí. (Kantnerová, 2016)

2.1.2 Druhy karet z hlediska teritoria možného užití

Z hlediska teritoria, kde jsou karty využívány k placení nebo výběru hotovosti, se dělí na tuzemské a mezinárodní.

S **Tuzemskými kartami** lze provádět úhrady jen na území daného státu. S těmito kartami jsou spojovány i nižší poplatky a také nižší nároky na bonitu klienta. Tuzemské karty se také používají v situacích, kdy je tuzemská měna nesměnitelná.

Mezinárodní karty mají výhodu takovou, že s nimi lze platit nejen v tuzemských státech, ale také v zahraničí. (Dvořák, 2005)

2.1.3 Druhy karet z hlediska držitele

Z tohoto hlediska se řeší, kdo je samotným držitelem karty, a tudíž se dělí na osobní a služební.

Osobní jsou určeny pro fyzické osoby, které mohou uhradit běžné spotřební výdaje. Banky je vystavují na jméno držitele a nedají se přenášet.

Služební karty na rozdíl od osobních jsou určeny pro majitele nebo zaměstnance firmy k úhradě výdajů. Nejčastěji se jedná o výdaje, které jsou spojovány se služební cestou. V případě využití služebních karet plyne firmě spousta výhod. Jedná se o povolení zaplatit i neočekávané výdaje. Pomocí provedených plateb může firma uskutečnit jednoduchou kontrolu výdajů spojených se služební cestou a odpadá potřeba vybavení hotovostí pro výdaje na služební cestě a s tím spojených nákladů. (Dvořák, 2005)

2.1.4 Druhy karet podle způsobu provedení

Z hlediska způsobu provedení je možné karty rozdělit na dva základní typy

Na **embosovaných kartách** jsou vyobrazeny identifikační údaje jako číslo karty, majitel, platnost a jiné, přesněji jsou plasticky vyraženy. Tím umožňují využít kartu i u obchodníků, kteří právě nemají elektronický terminál, ale pouze tzv. žehličku (imprinter), kam se karta vkládá. Nevýhodou těchto karet jsou vysoké poplatky ve srovnání s elektronickými platebními kartami. (Kantnerová, 2016)

Zásadní cílem **elektronických karet** je provádět transakce, které jsou on-line ověřeny v kartovém centru. To znamená pro výběr z bankomatů a platby u obchodníků, kteří disponují elektronickým platebním terminálem. V současné době jejich používání výrazně narůstá. (Kantnerová, 2016)

2.2 Náležitosti platebních karet

Platební karta je ze syntetického materiálu (z platového materiálu). Musí adekvátně odpovídat z hlediska materiálu, rozměrů a konstrukce mezinárodním normám, tedy přesně normě ISO 3554. Příslušný držitel platební karty může uskutečňovat peněžní transakce, které byly dojednané mezi držitelem a jejím emitentem. (Dvořák, 2005)

V současné době mezi hlavní a nejvýznamnější vydavatele platebních karet lze považovat banky a bankovní asociace, finanční společnosti, obchodní domy, letecké

telekomunikační, olejářské společnosti. (Dvořák, 2005, s. 371) Označení vydavatele představuje název a logo příslušné banky, u které si nechá klient kartu vystavit. (Máče, 2006)

Číslo platební karty obsahuje 16 až 19 numerických znaků. (Máče, 2006, s. 63) Má určitou strukturu. První dvě místa znázorňují druh platební karty, dalších 5 míst určuje vydavatel karty a závěrečných 8 až 13 patří k identifikaci konkrétního držitele karty. (Dvořák, 2005)

Část čísla BIN (Bank Identification Number) je číslo, které je přidělené karetní asociací dané banky. (Máče, 2006) Platnost platební karty zobrazuje začátek a konec platnosti karty na přední nebo zadní straně karty. Doba je vyznačena jako měsíc a rok. Z hlediska použití karty je tato doba důležitá. Veškeré karty, které jsou po stanovené lhůtě, jsou v okamžiku překročení data automaticky zablokovány a klient platební kartu nemůže nadále používat. (Dvořák, 2005) Další náležitostí je jméno držitele, může obsahovat maximálně 27 znaků. U služební karty je i název podniku. (Máče, 2006) Držitelem je obvykle majitel daného účtu, avšak může být vystavena i pro osoby oprávněné disponovat s prostředky na účtu. (Dvořák, 2005) Podpisový kroužek obvykle je na zadní straně a ukazuje vzor podpisu držitele. (Máče, 2006) Veškerá data na platební kartě jsou ve formě tištěných alfanumerických znaků a poté ve formě elektronického záznamu. Alfanumerické znaky v tištěné podobě mohou být zapsané dvojím způsobem, a to reliéfním písmem (embossing) nebo hladký tisk (ident printing). (Dvořák, 2005)

Existují karty podle typu použité technologie, lze je členit následovně

- karty s magnetickým proužkem,
- čipové karty,
- karty hybridní,
- laserové karty.

Karty s magnetickým proužkem jsou v dnešní době jednoznačně nejrozšířenější. Mají tři záznamové stopy, přičemž první a druhá stopa obsahuje identifikační údaje držitele karty, ale slouží pouze pro čtení dat. Třetí stopa slouží nejen ke čtení ale i k záznamu dat. Nicméně, magnetický proužek neumožňuje dobré zabezpečení dat jako čip, a tudíž na něm není uložen PIN kód. (Kantnerová, 2016)

Ve Francii roku 1978 se poprvé objevily čipové karty. Veškeré potřebné údaje jsou uloženy v mikročipu na rozdíl od karet s magnetickým proužkem. (Dvořák, 2005)

V **čipové kartě** je zabudovaný programovatelný mikroprocesor s pamětí, a to umožňuje vyšší zabezpečení, možnost uložení PINU a použití kartu v režimu off-line (tj. bez nutnosti ověření v centru). (Kantnerová, 2016)

Hybridní karty jsou karty, které v sobě zahrnují jak čip, tak magnetický proužek. (Dvořák, 2005, s. 374) Jsou výhodné pro změnu z jedné technologie na druhou. (Kantnerová, 2016)

V USA a Japonsku se v polovině 80. let 20. století vyvinuly **karty s laserovým záznamem**. Záznam dat na kartách spočívá na stejném principu jako u kompaktních disků. Na této kartě je kapacita záznamu velmi vysoká. Vzhledem k vysoké ceně laserových karet samotných tak i technických zařízení k jejich čtení. V oblasti peněžnictví doposud nedošli k širšímu uplatnění. Vyšší ochranu však nabízejí čipové karty. V budoucnu lze předpokládat přechod ke kartám čipovým nikoli laserovým. (Dvořák, 2005)

2.3 Využití platebních karet

Vlastník platební karty má mnoho možností, jak využívat svou platební kartu. Mezi základní formy použití platebních karet lze pokládat bezhotovostní platby, výběry hotovosti z bankomatu nebo na pobočkách bank a výběr hotovosti v obchodech. Určité bankomaty umožňují klientům službu vkladu hotovosti na svůj účet. S některými kartami jsou spojené doprovodné služby. Patří sem například různé formy pojištění, zpravidla pojištění základních rizik spojených se služebními cestami. Následně různé asistenční služby, jako například právní pomoc, půjčka na nepředpokládané naléhavé cestovní výdaje, poskytování slev na vybrané zboží či služby a také služby, které je spojené s řešením náhrady a pomoci při ztrátě karty. (Máče, 2005)

Za základní formy využití platebních karet lze považovat:

- výběr hotovosti v bankomatech,
- výběr hotovosti na pobočkách bank,
- výběr hotovosti v obchodech,
- bezhotovostní placení.

2.3.1 Výběr hotovosti v bankomatech

Platební karta není pouze nástroj bezhotovostního placení, ale také slouží k přístupu držitele k hotovým penězům, které jsou uloženy na účtu. Jedná se o hotovostní operaci. Výběr z bankomatu probíhá především elektronicky. Identifikace držitele karty je prováděna vždy po zadání PIN. Bankomaty umožňují autorizaci každé realizované transakce, protože pracují výhradně v on-line režimu. (Máče, 2005)

2.3.2 Výběr hotovosti na pobočkách bank

Pomocí platebních karet lze vybírat hotovosti na pobočkách bank, směnárén nebo v mezinárodních hotelích. Člověk, který kartu vlastní, musí předkládat jak kartu, tak rovněž průkaz totožnosti. Platba musí být autorizovaná. Tento způsob není pro klienty výhodný, protože je za tuto službu (transakci) vysoký poplatek. Využívá se obvykle pouze v případě, pokud není v provozu bankomat. Důvodem může být, že bankomat není dostupný nebo částka přesahuje limit stanovený pro výběr z bankomatu. (Máče, 2005)

2.3.3 Výběr hotovosti v obchodech

Při placení kartou v obchodě klient může požádat vyplacení určité částky v hotovosti. Účet klienta je zatížen vybranou hotovostí, ale především provedenou platbou za nákup. Tyto transakce požadují zadání PIN kódu. (Máče, 2005)

3 Současná platba kartou

Kapitola bude věnována aktuálním změnám a trendům v oblasti platebních karet. V kapitole se rozebírají témata platba na internetu, elektronická peněženka.

Klienti dnes mohou platit v kamenných obchodech, restaurací prostřednictvím mobilního zařízení nebo chytrými hodinkami. Platební kartu lze využít při výběru nebo vložení peněžní hotovosti do bankomatu. (Peníze.cz, n.d.) Při bezkontaktní platbě lze použít fyzickou platební kartu pouhým přiložením na vzdálenost 5 cm od čtečky terminálu nebo bankomatu. Klientovi stačí přiložit například v peněžence. Právě čtečka v kartě kontroluje splnění limitu. (Jílek, 2013)

3.1 Platba na internetu

Internet slouží jako pohodlný nástroj pro komunikaci, přenos zpráv a možnost využívat reklamních nabídek. V současné době je internet také využíván pro zasílání objednávek zboží a služeb hrazených platební kartou. (Juřík, 2003)

3.1.1 On-line platba kartou

Platba on-line je druh internetové platby. Zákazník při této transakci zaplatí cílovou částku prostřednictvím platební brány skrze svou platební kartu. Zákazník musí zapsat do rozhraní číslo své karty, datum splatnosti a CVC kód, ten se nachází na zadní straně platební karty. V situaci, když se platba uskuteční v systému 3D Secure, musí klient zadat číselný kód, který zasílá banka formou SMS do mobilního zařízení. (Vodička, 2018)

Na straně zákazníka po zaslání platby nastává autorizace dané transakce. Autorizace se uskutečňuje v bance platícího zákazníka. Banka zejména ověřuje, jestli zadané údaje souhlasí s údaji držitele karty, zda má klient na účtu dostatek peněžních prostředků. Nejdůležitější je, jestli má klient u své karty povolenou funkci placení online. (Skippay.cz, n.d.)

Zákazník pro potvrzení transakce při internetovém nákupu může využívat mobilní aplikace, které zprostředkovává jeho banka a jsou součástí internet bankingů nebo zvlášť jako aplikace. Slouží k potvrzení plateb prostřednictvím klíče, který si klient sám zvolí. Jedná se o číslo, které zákazník zadá pro potvrzení platby. Zkontroluje si, jestli se jedná o správného obchodníka. (Skippay.cz, n.d.)

Kantnerová (2016) vysvětluje internet banking jako formu styku s bankou prostřednictvím internetu. Tato služba poskytuje spoustu výhod, jako například komunikaci s bankou nebo s konkrétním bankéřem. Internet banking nabízí realizovat obdobné služby jako telefonní bankovníctví, tedy zadávání příkazů, provedení změn, založení termínovaného vkladu nebo informace o stavu na účtu a konkrétních produktů a služeb, které nabízí klientova banka. (Máče, 2006)

Každá banka má svůj internet banking s potvrzovacím klíčem. Například banka ČSOB (n.d.g) používá ČSOB Smart jako internetové bankovníctví a pro potvrzení platby ČSOB Smart klíč.

Česká spořitelna, a. s. má pouze aplikaci George, ve které má své finance pod kontrolou a zároveň potvrzuje platby. (Česká spořitelna, a. s., n.d. d)

Platby kartou přes internet jsou nejrychlejší platební metodou, dochází k rychlému potvrzení ze strany bankovních asociací. Peníze zákazníka se strhnou okamžitě z účtu a putují přes platební bránu až k obchodníkovi. Tato platba umožňuje pokročilé způsoby placení. Patří sem zejména opakované platby, které se strhávají automaticky podle nastavené frekvence. Také zapamatování platebního procesu umožňuje zákazníkovi uložit si číslo karty, tudíž nemusí při každém placení zadávat platební údaje. Tato funkce je dostupná pouze s klientovým souhlasem. (Vodička, 2018)

Obr. 2: Identifikační údaje



Zdroj: Duofinance.cz (2021)

3.1.2 On-line bankovní převod

Jedná se o nepohodlnější platební metodu z pohledu zákazníka. Klient vybere svou banku, následně je ihned z e-shopu přesměrován do internetového bankovníctví, kam pošle předvyplněný bankovní příkaz, který je automaticky vyplněn bankou dle požadavků obchodníka. Pro zákazníky je tato metoda rychlá a pohodlná forma placení. Veškeré informace o provedení platby jsou pro zákazníka ihned k dispozici. Před odesláním platby klient zadává ověřovací kód.

Největší domácí banky dnes nabízejí online bankovní převody. Česká spořitelna má online bankovní převod s názvem George. Komerční banka používá pro bankovní tlačítko MojePlatba. Název eKonto pro bankovní tlačítko využívá Raiffeisenbank. (Vodička, 2016)

3.2 Elektronická peněženka

Česká bankovní asociace (n.d.) vymezuje pojem elektronická peněženka jako elektronický platební prostředek, který zahrnuje elektronickou hodnotu směňovanou za zboží a služby. Dovoluje mít uloženo na platební kartě peněžní hodnotu, která se při nákupu sníží, aniž by bylo třeba další autorizace.

Tuto peněženku nabízejí i dopravci. Elektronická peněženka na In Kartě umožňuje uložit hotovost na tuto kartu a využívat ji ke snadné a bezpečné platbě u průvodčího nebo u pokladní přepážky, také v automatu, ale ne na e-shopu. V dopravním sektoru se používá také např. Plzeňská karta. (České dráhy, 2016)

3.2.1 Google Pay

V České republice byla 8. ledna 2018 oficiálně spuštěna služba Google Pay. Nejdříve to byla služba Android Pay, která se následně spojila s nynějším systémem, a začal tak nový online platební systém zvaný Google Pay. K systému se přidaly nové funkce a některé vylepšení. Google Pay je online platební systém vytvořený společností Google pro systémy Android. (Cvejnová, 2021a)

Jedná se o bezdrátové placení mobilními zařízeními či chytrými hodinkami v kamenných obchodech. Zákazník tedy nemusí nosit u sebe peněženku, stačí při placení vyndat z kapsy mobilní zařízení a přiložit jej k bezdrátovému terminálu. K tomu, aby klient mohl využívat Google Pay potřebuje telefon, který má technologii NFC (Near Field

Communication), nainstalovanou aplikaci Google Pay. Hlavní podmínkou je, aby banka klienta podporovala tuto službu. (Alza.cz, 2021)

Služba Google Pay je podporována několika bankami po celém světě a také mnoha poskytovateli. V České republice tuto službu poskytuje většina bank. Jako například Česká spořitelna, Komerční banka, Moneta Money Bank, ČSOB a další. V současné době je podporován na více než 144 000 míst v České republice, například Albert, Billa, Penny Market. (Cvejnová, 2021a)

Pokud klient při transakcích používá službu Google Pay, nemusí mít obavu o své peníze ani data. Tyto informace zabezpečuje technologie HCE (Host Card Emulation). Technologie využívá emulované platební karty, které se nahrávají přímo v aplikaci v zákaznicko telefonu. Každá emulovaná karta má přidělené virtuální číslo účtu, které se používá při platbách místo pravého čísla karty. Číslo držitele karty není nikde uloženo v mobilním zařízení ani hodinkách. Dokonce ani obchodník, u kterého klient nakupuje, se nikdy číslo nedozví. (Alza.cz, 2021)

3.2.2 Apple Pay

V roce 2014 společnost Apple spustila službu Apple Pay, avšak v České republice se objevila až v roce 2019. Některé banky podporují službu Apple Pay jako například Fio banka, Česká spořitelna, Raiffeisenbank a mnohé další. (Cvejnová, 2020)

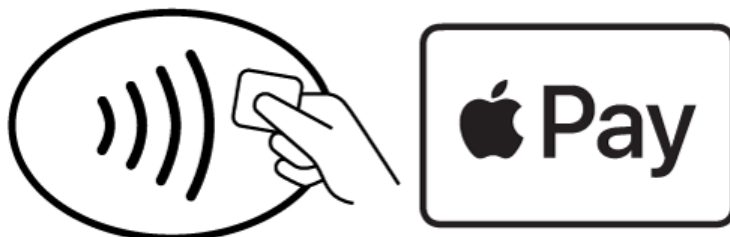
Služba Apple Pay se označuje jako služba digitální peněženky, kterou nabízí společnost Apple. Jedná se o alternativu ke kreditním a debetním kartám, mimo jiné karet s čipem a PIN, a také k tradičním kartám s magnetickým proužkem. V současnosti Apple Pay podporuje většinu kreditních a debetních karet. Umožňuje klientům zaplatit prostřednictvím terminálu v místě prodeje s podporou NFC nebo pomocí online pokladny. Také dovoluje uživatelům zasílat a zároveň přijímat peníze od jiných uživatelů prostřednictvím zpráv na zařízení s iOS. (Hayes, 2023)

Nejdůležitější je opět bezpečnost. Prodejci ani společnost Apple nemají možnost zjistit detaily klientovy platební karty. Jde o tzv. tokenizaci. Jakmile uživatel zadá svou kartu do iPhone, veškerá data o ní jsou zašifrována a uložena v části, která se nazývá Secure Element. Zmiňovaná část je propojena s NFC. Klientovi je poté přiděleno ID (Device Account Number), které se vztahuje na zákaznickou banku a také posláno platebnímu

terminálu při placení. Konkrétní banka potvrdí na základě klientova ID platbu, aniž by se kdekoli objevilo číslo platební karty. (Mára, 2019)

V případě, že zákazník vlastní iPhone nebo Apple Watch, může využívat služeb Apple Pay v obchodech, restauracích, čerpacích stanicích, tedy kdekoliv, kde lze tento symbol zahlédnout. (Apple Pay.com, n.d.)

Obr. 3: Označení míst, kde přijímají Apple Pay



Zdroj: Apple Pay (n.d.)

3.2.3 Pay Pal

Pay Pal je nejpoužívanější platební metoda pro pohodlné a bezpečné placení na internetu. PayPal je elektronická peněženka. Dovoluje klientovi zaplatit svým účtem, který je vedený u společnosti PayPal a propojený s jeho platební kartou. Uživatel PayPalu vlastní svůj účet, do kterého se musí přihlásit pomocí přihlašovacích údajů a potvrzuje platby v internetových obchodech. Klienti si mohou na svůj PayPal účet zasílat své peněžní prostředky nebo jim je může poslat jiný uživatel PayPalu. Účet lze propojit s klientovým bankovním účtem prostřednictvím platební karty. Klient tím může jednoduše peníze obousměrně převádět. Důležité je, aby platební karta měla povolenou funkci platba na internetu. Uživatel účtu si může vybrat, v jaké měně chce mít svůj primární účet nebo v jaké měně chce posílat platby. (Moneta Money Bank, n.d.)

K těmto měnám lze zařadit například českou korunu, euro, americký a kanadský dolar a mnohé další. Tímto systémem je možno platit v internetových obchodech a u společností, které obchodují na internetu.

Založení a samotné používání tohoto účtu je zdarma. Stejně tak zasílání peněz i veškeré platby v internetových obchodech jsou zadarmo, až v případě převodu měny si PayPal navýší základní směnný kurz o 3 %.

Služba PayPal je velmi oblíbená zejména z důvodu bezpečnosti. Jestliže klient nakoupí na internetovém obchodě, ale zboží neobdrží, lze požádat o pomoc PayPal. V případě, že

se zákazník střetne s nepoctivým obchodníkem, peníze mu pomůže získat tzv. Chargeback. (Duofinance.cz, 2023) Jedná se o nástroj platební karty, při kterém bude klient v bance reklamovat nákup u obchodníka. (Cvejnová, 2021b)

3.2.4 Karta Revolut

Cílem společnosti je jednoduchá správa financí pro každého klienta. Avšak jejich služby nejsou dostupné na všech trzích. (Revolut.com, n.d.) Revolut je služba, která poskytuje mnoho finančních produktů, levně nebo zcela zdarma. Funguje na principu virtuální peněženky, slouží jako směnárna a zároveň jako správa investic. Také zprostředkovává aktivaci před nabití virtuální karty, se kterými může klient platit a vybírat peněžní prostředky z bankomatů. Umožňuje zasílat a přijímat platby ve více než 29 světových měnách bez skrytých poplatků a využití mezibankovního kurzu. Nabízí mnoho slev a CashBacku. Zákazník může investovat a nakupovat zlato a stříbro.

Kartou Revolut klient platí virtuálně, a tedy propojením s Apple Pay nebo Google Pay. Předtím, než zákazníkovi dorazí fyzická platební karta, kterou lze získat zažádáním přes internetové bankovníctví zdarma. Poplatky klient platí pouze za doručení. V aplikaci lze kartu zablokovat, dočasně uzamknout nebo změnit PIN na kartě. Po automatickém zadání údajů může klient platit online. S touto fyzickou kartou Revolut lze platit u obchodníka nebo vybírat hotovost z bankomatů. (Top-pojištění.cz, 2023)

4 Rizika a bezpečnost při používání platebních karet

Kapitola se zaměřuje na rizika a bezpečnost při používání platebních karet. V současné době je velmi důležitá bezpečnost, jak při výběru a vkladu hotovosti z bankomatu, tak při platbách na internetu. Klienti by měli být obezřetní na pachatele, kteří volají přes telefon a usilují o to získat od lidí například celé číslo karty, údaje k bankovní identitě nebo číslo účtu. Pachatele jsou přesvědčiví a poukazují na to, že jejich peněžní prostředky na účtě jsou v ohrožení a nabídnou jim pomoc a ochranu. Tato kapitola se tímto tématem bude zabývat. (Česká spořitelna, a. s., 2023)

4.1 Bezpečnost využívání platebních karet

První bezpečnostní zásadou je, že klient nezapůjčuje kartu cizí osobě a ani nesmí umožnit nahrání platební karty do mobilního zařízení nebo do hodinek. Pokud kartu odcizí neoprávněná osoba a má ji v držení zakládá tak podstatu trestného činu.

Držitel karty nikdy nesmí svůj PIN nikomu sdělovat. V žádném případě si neuchovávat papírek s pinem v blízkosti platební karty nebo mít napsaný PIN přímo na kartě. Jestliže je klient kontaktován prostřednictvím e-mailové zprávy nebo telefonicky z důvodů sdělení údajů o platební kartě (číslo karty, platnost, bezpečnostní kód ze zadní strany karty). Držitel na takové požadavky nesmí reagovat.

Při příchodu k bankomatu, ze kterého chce držitel vybírat hotovost, si musí nejprve prohlédnout místo. Při zadávání PINu musí dbát na to, aby ho nikdo z okolí nemohl pozorovat, ani nasnímat. Vhodné je si zakrýt klávesnici volnou rukou shora. Jestliže člověk zjistí, že bankomat nefunguje tak jak má, obvykle musí informovat provozovatele bankomatu, tedy příslušnou banku. Pokud bankomat umožňuje výběr hotovosti bezkontaktně, tedy pouze přiložením platební karty ke čtečce, je výhodné tuto možnost volit přednostně. V případě problému při výběru hotovosti nebo při platební úhradě nepřijímat pomoc od cizích osob, ale od zaměstnanců příslušné banky.

Česká spořitelna, a. s. doporučuje navíc nosit platební kartu odděleně od osobních dokladů a pravidelně ji kontrolovat. V obchodě nebo v restauraci je důležité si hlídat, zda byl vyhotoven jen jeden prodejní doklad. Odlišné je to při platbě na internetu, nejdříve je podstatné ověřit recenze obchodníka. Pokud má člověk pochybnosti o obchodníkovi, měl by zvolit jiný e-shop nebo vybrat platbu dobírkou. (Česká spořitelna, a. s., n.d. e)

Avšak banka ČSOB (ČSOB, n.d. g) zmiňuje jako důležitou bezpečnostní metodu při platbě kartou pojištění proti odcizení nebo ztrátě platební karty, které klienta zároveň chrání při krádeži hotovosti, klíčů nebo dokladů. Držitel karty ji musí ihned zablokovat prostřednictvím Helpdesku. Česká spořitelna, a. s. má samostatné oddělení pojištění, kde zmiňuje všechno, co si klient může pojistit. (Česká spořitelna, a. s., n.d. f)

Obě banky zároveň doporučují kontrolovat výpisy z účtů. Pokud jsou jakékoliv nesrovnalosti měl by klient ihned kontaktovat svou banku. Klient může svůj stav účtu sledovat pomocí bankomatů, internetového bankovníctví nebo výpisech z účtu. Jestliže najde na svém účtu nějakou platbu, kterou neprovedl, ihned by ji měl reklamovat.

Jsou zaváděny nové bezpečnostní prvky bránící zneužití. Implementováním čipových technologií u platebních karet i u samotných bankomatů a terminálů se veškerá rizika zneužití velice snižuje. (Klufa, 2013)

4.2 Druhy rizik

Rizika zneužití platebních karet jsou v dnešní době velmi rozšířená a je důležité je znát a předcházet jim. I když je vysoký vývoj bezpečnostních prvků platebních karet, jsou zde rizika, která se týkají všech držitelů platebních karet.

Mezi nejčastější rizika zneužití platebních karet, patří například:

- Úvěrové riziko,
- zneužití karty cizí osobou,
- padělky karet,
- skimming,
- phishing, (Juřík, 2003)

4.2.1 Úvěrové riziko

Jílek (2013) uvádí, že úvěrové riziko je riziko ztráty z pochybení držitele, z důvodu toho, že dlužník nedostojí svým závazkům podle podmínek kontraktu. Tím přivodí věřiteli pohledávky ztrátu.

Podle Juříka (2003) jde o situaci, kdy klient není schopen zaplatit výdaje, které provedl platební kartou, nejčastějším příkladem jsou úvěrové karty. Výše rizika je závislá na způsobu, jakým bankovní instituce prověřuje bonitu klienta. Záleží také na míře rizika, které při tomto hodnocení vědomě akceptuje. „Základní ochranou je dobrá znalost

klienta...“ (Juřík, 2003) Důležité je včas zjistit zhoršení finanční situace klienta. Držitelé platební karty mají ujednány finanční limity plateb. Při většině transakcí, u kterých člověk používá kartu dochází k tzv. autorizaci. Ověřuje, zda provedená transakce byla kryta finančním limitem klienta. V případě debetní karty kontroluje i zůstatek na běžném účtu. Jestliže klient překročí limit nebo zůstatek na účtu, musí být odeslána negativní autorizační odpověď.

4.2.2 Zneužití karty cizí osobou

Kroutilová (2012) uvádí, že jde o nejstarší a nejrozšířenější formu zneužití platebních karet. V několika případech je o podvody v rámci rodiny. Ke zneužití platební karty může dojít při znalosti kódu PIN nebo na obchodní místech.

Podvody s platební kartou mají za cíl získat zboží nebo službu bez provedení platby nebo za účelem získání peněžních prostředků. Jedná se v obou případech o cizí platební kartu. Máme zde:

Podvod s přítomností platební karty je zneužití odcizené fyzické platební karty. Vlastník rychle přijde na krádež své karty. Pro vlastníka není tento podvod příliš nebezpečný, z důvodu včasného nahlášení ztráty své bance.

Podvod bez přítomnosti karty, kdy se jedná o zneužití údajů o platební kartě, nebo také odcizení údajů o účtu spojeného s debetní kartou. Velmi obtížné je pro obchodníka rozeznat a ověřit, zda opravdu operaci provádí vlastník karty. V tomto případě držitel karty není o uskutečněné operaci obeznámený. O operaci se vlastník dozví až při obdržení výpisu z účtu nebo ihned z internetového bankovníctví, kde má klient své finance ve svých rukou. Tudíž je tento podvod pro vlastníka nejnebezpečnější. (Jílek, 2013)

4.2.3 Padělky platebních karet

Výrobě padělku brání ochranné prvky platební karty. Nejvíce se na padělcích podílejí kriminální skupiny ze zemí jihovýchodní Asie, Nigérie a západní Evropy. Vysoké zvýšení ochrany přinesou čipové karty. Okamžité zjištění výskytu padělků pomáhají odhalit speciální detekční systémy bank a platebních systémů. (Juřík, 2003)

4.2.4 Skimming

Skimming je podvodné jednání, při kterém pachatel zneužije platební kartu prostřednictvím okopírování údajů z magnetického proužku platební karty, bez vědomí

oprávněného držitele karty. Zkopírování informací z platební karty vznikají nejčastěji u bankomatů nebo obchodníků. Podvodníci při kopírování u bankomatů používají speciální kopírovací zařízení, ze kterého vezmou citlivá data z magnetického proužku platební karty, což je číslo karty a jméno držitele. Veškerá data využijí k tvorbě padělku. Jedná o zkopírování údajů z platební karty před vrácením zákazníkovi. Jednání nepoctivých pracovníků dochází nejčastěji v barech, restauracích, hotelech nebo na čerpacích stanicích. (Policie České republiky, n.d.)

Pachatelé umísťují speciální zařízení přímo na bankomat nebo na platební terminál v restauracích nebo barech při úhradě. Bránit se lze tím, že klient věnuje pozornost při výběru a vkladu hotovosti. Při příchodu k bankomatu si klient zkontroluje místo výběru. Jestliže se nezdá místo bezpečné, nevkládá platební kartu do bankomatu a pravidelně si kontroluje výpisy z účtů. (Crhová, 2010)

4.2.5 Phishing

Phishing je typ kybernetického útoku, kdy útočník usiluje o získání důvěrných dat oběti. Phishingový útok probíhá pomocí podvodného e-mailu, ve kterém útočníci žádají o informace ke kartě držitele nebo chtějí přihlašovací údaje do internetového bankovníctví. Zpráva většinou obsahuje oficiální logo nebo prvky legitimní komunikace, ale i tak se může jednat o phishing. Poznat ho lze pomocí zpráv, které požadují osobní údaje.

V e-mailu se objevují gramatické chyby, útočníci jsou příliš naléhaví, chtějí uživatele přesvědčit a donutit provést akci co nejrychleji. Zpráva nutí kliknout na tlačítko či odkaz a tím zadat přihlašovací údaje nebo změnu hesla. Udělují výhodné nabídky, například zboží zadarmo nebo službu za výhodnou cenu. Na první pohled je zpráva podezřelá a veřejná e-mailová doména je špatně napsaná. (Eset.com, n.d.)

Bránit se klient může tím, že nebude na podobné zprávy reagovat. Banka nikdy nebude požadovat touto formou citlivá data. (Crhová, 2010)

4.3 Ochranné prvky platebních karet

Základní ochranné prvky platebních karet se člení na primární a sekundární. Identifikační prvky držitele patří mezi primární. Tyto prvky jsou snadněji ověřitelné v místě kontroly a nevyžadují zvláštní vyškolení nebo technická zařízení. Prvky slouží k snadnému

ověření pravosti dokladu (barevnost, hologram, sklopný efekt) a mezi další prvky patří například fotografie držitele karty, jeho podpis. V situaci, kdy při primární kontrole se zjistí podezření na změnu nebo padělání identifikačního průkazu, zajišťuje sekundární verifikace možnost ověření pravosti pomocí jednoduchých pomůcek, jako jsou mikrotext, gilošové ozdoby, UV barvy nebo důkladné prověření pomocí speciálních zařízení.

Platební karty chrání před zneužitím také verifikační prvky, které potvrzují totožnost klienta, který manipuluje s kartou. Jedná se o osobní identifikační kód PIN, podpis klienta nebo jeho biometrické prvky (otisk prstů). (Juřík, 2003)

4.3.1 PIN

K ověření totožnosti klienta slouží osobní identifikační kód tedy PIN (Personal Identification Number). Na počátku 70. let 20. století vznikly primitivní algoritmy výpočtu kódu PIN z čísla karty. Věda kryptologie způsobila zásadní změnu v bezpečnosti a v bankovníctví. Tato technologie funguje prostřednictvím šifrování vlastních a dešifrování cizích zpráv. Armáda využívala tuto technologii k utajení informací, zatímco banky kryptologii používaly k ověření totožnosti klienta. Na vývoj hesla PIN byla vyvinuta celá řada technologií, které následně aplikovaly jednotlivé banky nebo výrobci bankomatů. Šifra DES – Data Encryption Standard sloužící pro ověření se používá dodnes. (Juřík, 2003)

Česká spořitelna, a. s. (n.d. c) uvádí, že PIN slouží také k ověření platebních transakcí, a právě při výběrech z bankomatů. Vydává PIN kód ke každé platební kartě, jak debetní, tak kreditní kartě. Častěji se v současné době používají bezkontaktní platby, v takovém případě PIN člověk zadávat nemusí. Ověření PIN kódem probíhá až v případě, kdy člověk překročí určité částky, limit je nad 500 Kč. V některých případech platební karta požaduje ověření, a tedy zasunutí karty do terminálu a zadání PIN kódu pro ověření.

4.3.2 Hologram na platebních kartách

Samotné rozpoznání originálu od padělku je velmi náročné. MasterCard se v roce 1983 rozhodl pro ochranný prvek hologram, který uplatnil do nového designu svých platebních karet. Až v roce 1984 zavedla hologram společnost VISA. Cílem tohoto prvku je omezit výrobu padělků a napomout veřejnosti jejich snadnější odhalení. (Juřík, 2003)

5 Praktická část

Praktická část bakalářské práce obsahuje dotazníkové šetření, které se věnuje využití platebních karet v České republice a preferencemi spotřebitelů v této oblasti. Jako způsob dotazování byl zvolen online dotazník, který byl vytvořen pomocí Google formuláře. Dotazník byl rozeslán široké veřejnosti.

Elektronické dotazování má několik výhod, za které lze považovat snadné zpracování dat prostřednictvím tabulek nebo grafů, snížení časové náročnosti, také možnost sledování průběžných výsledků a rozbor dotazníků. Nevýhodou může být chybějící osobní kontakt tazatele s respondenty, nízká návratnost odpovědí, nemožnost identifikace respondenta. Platební karty výrazně ovlivňují, jakým způsobem lidé nakupují a řídí své finanční transakce a rozpočet.

5.1 Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření

V praktické části bylo realizováno dotazníkové šetření, na které odpověděly převážně fyzické osoby s českým občanstvím. Dotazník obsahoval celkem 15 otázek a byl anonymní. V dotazníku se objevovala jedna otevřená otázka, ve které měl respondent možnost vyjádřit svůj vlastní názor na využívání platební karty. Zbývající otázky byly uzavřené. Jednotlivým respondentům byl dotazník rozeslán prostřednictvím e-mailu a sociální sítě Facebook. Sběr dat probíhal od 6. 2. 2024 do 28. 2. 2024. V daném časovém období na otázky odpovědělo 180 respondentů.

Dotazník byl rozdělen do čtyř částí. První část obsahovala především základní informace o konkrétní osobě, která dotazníkové šetření vyplnila. Otázky vymezují, ve které věkové kategorii se respondent nachází. Zjišťují, jaké je jeho nejvyšší dosažené vzdělání a zda dotazovaný vlastní platební kartu nebo ne. Při vytváření dotazníku byla využita funkce, která dovolila nastavit filtr, který umožňuje pokračovat pouze těm respondentům, kteří platební kartu vlastní. Pro ostatní dotazované, kteří platební kartu nevlastní, to znamenalo ukončení dotazníkového šetření.

Další část dotazníku tvořily otázky týkající se údajů o platebních kartách konkrétního respondenta. Otázky se věnovaly počtu platebních karet, kterých je respondent držitelem. Zda vlastní debetní či kreditní kartu a která karetní společnost vydala jeho platební kartu.

Třetí část se orientovala na otázky, které se týkají samotného využívání a používání platebních karet. Objevovaly se otázky jako například, jak často platí platební kartou, jakým způsobem nebo jak velké částky nejčastěji hradí platební kartou. Zda platební kartu používají k úhradám přes internet nebo jaké platební zařízení využívají při bezkontaktním placení.

Závěrečná část se zabývala pojištěním platebních karet proti ztrátě a odcizení, četností kontrol platebních výpisů a transakcí a mírou spokojenosti s poskytovanými službami klientům v oblasti platebních karet.

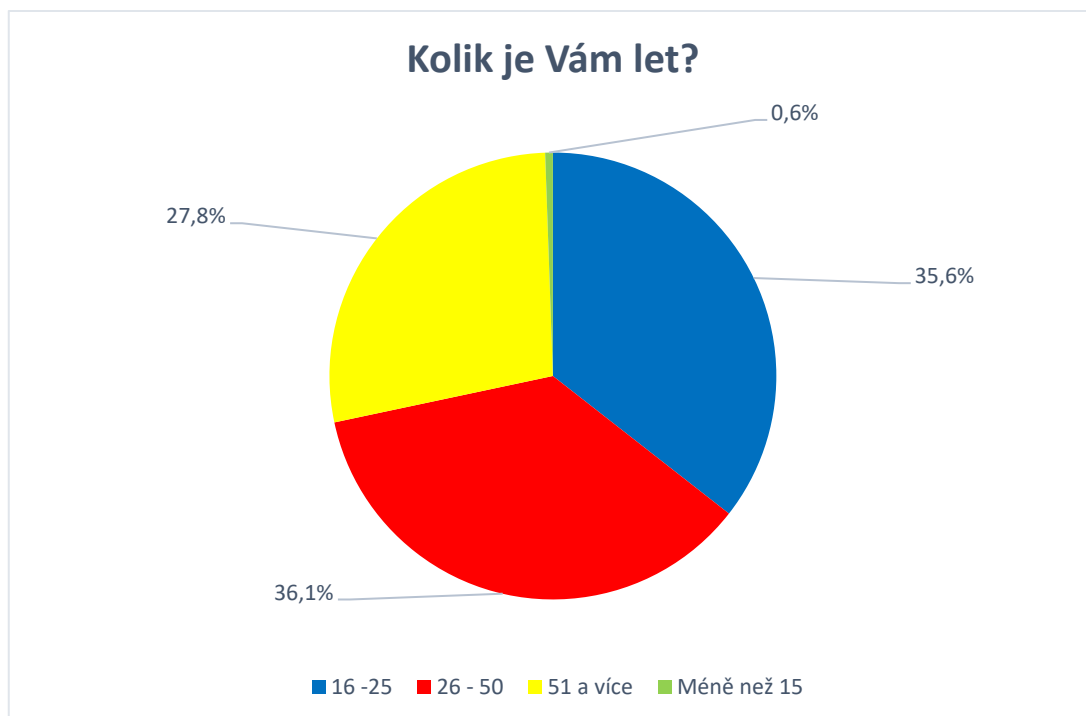
Všechna data byla zpracována v Google formuláři a také za pomoci tabulkového procesoru Excel. Jednotlivé otázky mají výsledky zobrazeny v koláčových grafech.

Otázka č. 1: Kolik je Vám let?

- a) Méně než 15 let
- b) 16–25 let
- c) 26–50 let
- d) 51 let a více

V dotazníkovém šetření bylo věkové rozmezí respondentů rozděleno do čtyř kategorií. První věkové rozhraní bylo určeno pro osoby do věku 15 let, v této kategorii odpověděl pouze jeden respondent. Nejvyšší počet respondentů byl zastoupen ve věkové kategorii 26–50 let, kterou vybralo 65 účastníků výzkumu, tedy 36,1 %. Druhou nejpočetnější věkovou kategorií bylo 16–25 let, tuto možnost zvolilo 64 respondentů, v procentech tedy 35,6 %. 50 dotazovaných (27,8 %) vybralo poslední věkovou kategorií 51 let a více. Je zřejmé, že na dotazník odpověděla každá věková kategorie od nejmladších po ty nejstarší. To přináší výhodu, že z dotazníku lze vyčíst přístup k využívání platební karty ve všech věkových kategoriích. Na obrázku č. 4 jsou vyobrazeny přesnější výsledky šetření s procenty.

Obr. 4: Kolik je Vám let?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

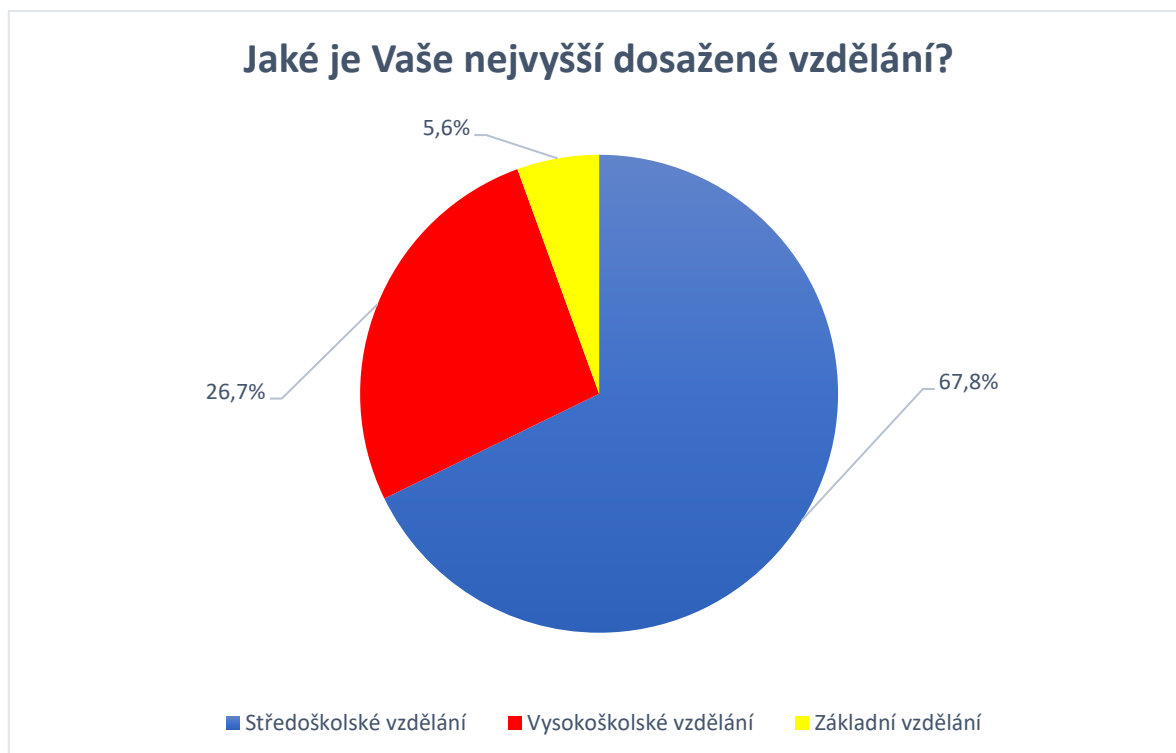
Otázka č. 2: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní vzdělání
- b) Středoškolské vzdělání
- c) Vysokoškolské vzdělání

Druhá otázka rozdělila dotazované z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání. První úroveň je základní vzdělání, které zvolilo pouze deset respondentů (5,6 %). Mezi nimi se nachází jeden respondent mladší 15 let. Nejčastější odpověď, kterou dotazovaní zvolili, byla možnost středoškolské vzdělání. Tuto odpověď vybralo 122 respondentů ze 180, což je 67,8 %. Poslední kategorie je úroveň vzdělání vysokoškolské. Odpověď byla zvolena 48 respondenty. V procentech je to 26,7 %.

Z výsledků lze vyčíst, že ve věkové kategorii 16–25 let a 26–50 let mají dotazovaní nejčastěji středoškolské vzdělání, případně vysokoškolské vzdělání. U poslední věkové kategorie, tedy 51 a více let se objevují převážně lidé se středním vzdělání, ale také někteří s vysokoškolským vzdělání. Jen několik se jich najde se základní školou, tedy spíše pak ve věkové kategorii 16–25 let.

Obr. 5: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

Otázka č. 3: Vlastníte platební kartu?

V případě, že respondent zvolil odpověď, že platební kartu nevlastní, dotazník se automaticky ukončil. Tato otázka byla zvolena z důvodu pomoci rozdělit následující otázky pro dotazované, kteří platební kartu nevlastní a vlastní.

Platební kartu vlastní takřka všichni respondenti, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, v procentním vyjádření se jedná o 99,4 % respondentů, tj. 179 tázaných. Zbýlých 0,6 %, přesněji 1 respondent platební kartu nevlastní. Z dotazníku bylo zjištěno, že se jedná o dotazovaného, který se řadí do věkové kategorie 51 let a více. Užitečné je, že každý respondent patří do jiné věkové kategorie. Očekávanou kategorií je 16-25 let, tedy mladí studenti, kteří pravděpodobně vlastní platební kartu. Dokonce i starší lidé ve věku 51 a více vlastní platební kartu, kterou ale většinou využívají pouze pro výběr hotovosti v bankomatech. Je zřejmé, že většina české populace vlastní platební kartu, tedy jak mladí lidé, tak starší generace. Lze konstatovat, že dnes je standardní, když lidé uskutečňují platby prostřednictvím internetu, ale také v restauracích, kde většinou používají k úhradě platební kartu. V restauraci mohou při placení říct vyšší částku z důvodu vyjádření spokojenosti za poskytnutou službu. V kamenném obchodě prodávající raději uvidí, když zákazník chce provést úhradu prostřednictvím karty než hotovosti, z důvodu jednoduchosti. V případě, že člověk nevlastní platební kartu, je to nyní bráno spíše jako nevýhoda.

Obr. 6: Vlastníte platební kartu?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

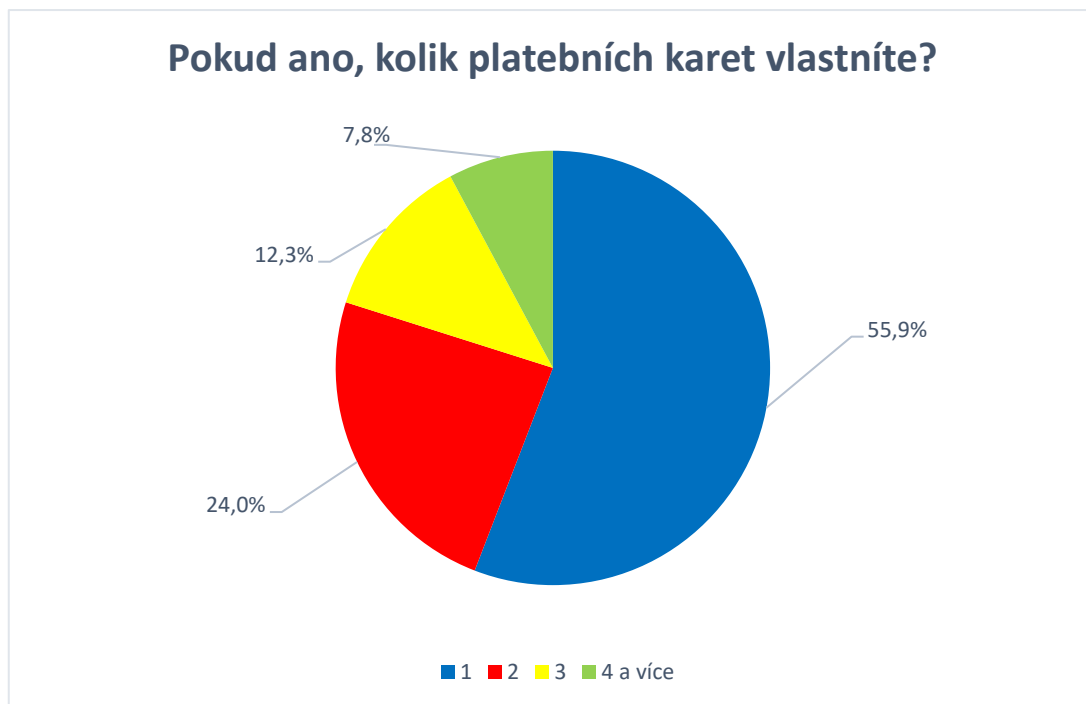
Otázky, které v dotazníkovém šetření pokračují, jsou určeny převážně pro všechny respondenty, kteří platební kartu vlastní. Druhá část dotazníku se zaměřuje na základní informace o kartě. Budou se objevovat otázky jako například kolik platebních karet respondent má, jakou metodu placení nejčastěji používají.

Otázka č. 4: Pokud ano, kolik platebních karet vlastníte?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4 a více

Nejvíce respondentů vlastní pouze jednu platební kartu. Jedná se o 100 respondentů (55,9 %) ze 180, což je nadpoloviční většina dotazovaných. Nejvíce jednu platební kartu vlastní respondenti ve věkové kategorii 16–25 let. Druhým nejpočetnějším věkovým rozmezím je 26–50 let. Tito dotazovaní mají středoškolské vzdělání, přesněji z celkového počtu 100 respondentů se jedná o 75 účastníků výzkumu. Dvě karty mají pouze 43 respondentů, převážná část patří do věkové skupiny 26–50 let. Nejvyšší zastoupení bylo u středoškolského a vysokoškolského vzdělání, ale nejméně u základního vzdělání, konkrétně 3 respondenti. 22 dotazovaných jsou držiteli tří platebních karet. Zajímavý výsledek byl, že 14 dotazovaných zvolilo volbu čtyř a více karet. Výsledek ukazuje, že klient může mít víc platebních karet a s nimi disponovat podle své potřeby. Skupina, která má vícero platebních karet, preferuje používat karty jak debetní, tak kreditní. Touto otázkou pokračuje dotazníkové šetření.

Obr. 7: Pokud ano, kolik platebních karet vlastníte?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

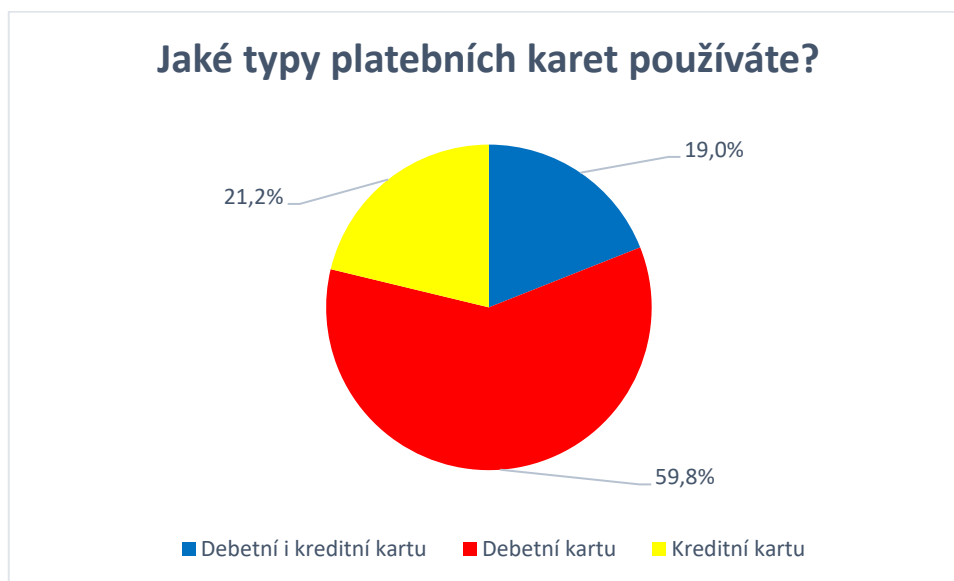
Otázka č. 5: Jaké typy platebních karet používáte?

- a) Debetní kartu
- b) Kreditní kartu
- c) Debetní i kreditní kartu

Následující otázka dělila respondenty podle toho, jaký typ platební karty používají. Respondenti také brali v úvahu, zda vlastní jednu nebo více platebních karet a podle toho odpovídali na otázku.

Nejčastěji používaným typem platební karty je debetní karta. V dotazníku ji zvolilo 59,8 % respondentů. To poukazuje na to, že většina dotazovaných dává větší přednost debetním kartám při provádění finančních transakcí a vyhovuje jim snadné používání a kontrolují si, zda mají dostatek finančních prostředků na svém osobním účtu. Menší počet respondentů používá kreditní kartu, tedy 21,2 %. Což není zanedbatelný podíl, je to méně než polovina z těch, kteří používají kartu. Výsledek ukazuje, že kreditní karty nejsou tak rozšířené nebo v oblibě mezi těmito respondenty. Avšak někteří dotazovaní využívají oba typy platebních karet. Jedná se o 19,0 % respondentů. Tudiž existuje určitá skupina lidí, která používá jak debetní, tak kreditní kartu. To nasvědčuje tomu, že tato skupina upřednostňuje určitý typ karty podle dané situace nebo vlastní potřeby.

Obr. 8: Jaké typy platebních karet používáte?



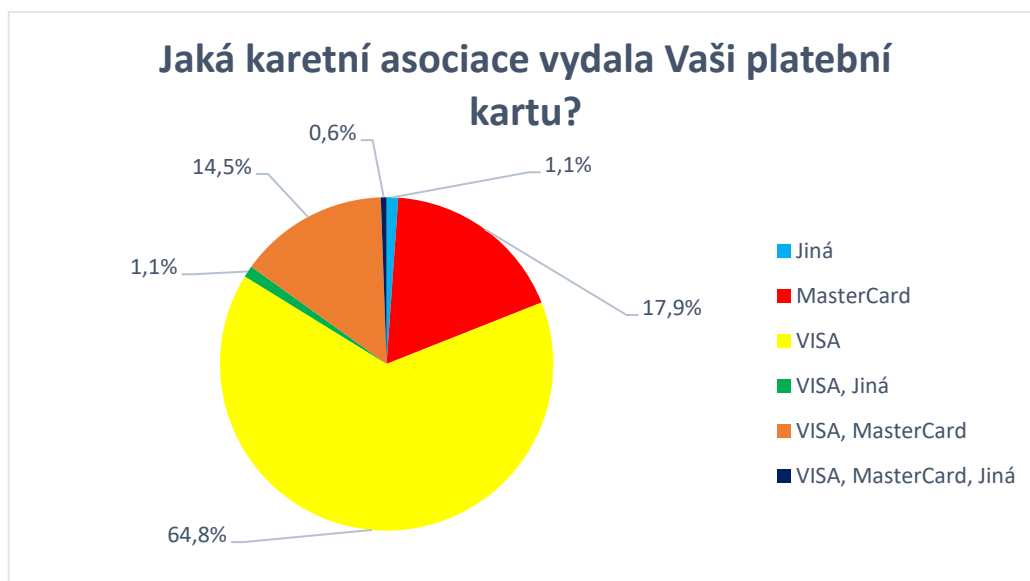
Zdroj: vlastní zpracování, 2024

Otázka č. 6: Jaká karetní asociace vydala Vaši platební kartu?

- a) VISA
- b) MasterCard
- c) Jiná

Cílem otázky bylo stanovit, která karetní asociace se zařazuje v České republice mezi nejvyužívanější. Podle výsledků mezi nejčastější karetní asociací patří VISA a MasterCard. Jako další možností bylo uvést, že platební kartu vydala jiná karetní asociace. Na dotazník odpovídali i respondenti, kteří vlastní více platebních karet, tudíž měli možnost zvolit více karetních asociací. V případě, že dotazovaný odpověděl, že vlastní pouze jednu platební kartu, převládá karetní společnost VISA. Zvolilo ji 145 respondentů (81 %). Nejvyšší počet dotazovaných, kteří vlastní kartu od společnosti VISA, tedy 83, mají středoškolské vzdělání a také tuto odpověď vybrali respondenti s vysokoškolským vzděláním. MasterCard zvolilo 59 dotazovaných (33 %). Z toho 13 respondentů vlastní pouze MasterCard. Právě 22 dotazovaných, kteří získali středoškolské vzdělání, používají jen platební kartu MasterCard. Pokud některý účastník výzkumu požívá více platebních karet mohl vlastnit jak VISU, tak MasterCard. Jedná se o 26 dotazovaných (14,5 %). Mezi těmito respondenty jsou lidé, kteří mají převážně vysokoškolské a středoškolské vzdělání. Jinou platební kartu používá 5 respondentů.

Obr. 9: Jaká karetní asociace vydala Vaši platební kartu?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

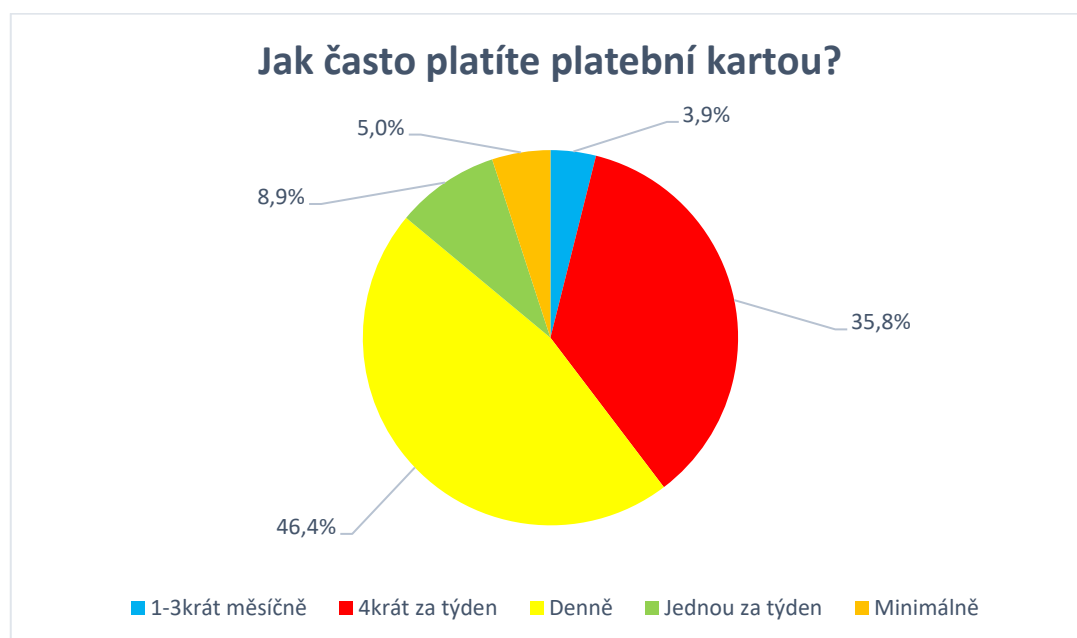
Otázka č. 7: Jak často platíte platební kartou?

- a) Denně
- b) 4krát za týden
- c) Jednou za týden
- d) 1-3krát měsíčně
- e) Minimálně

Podle výsledků je zřejmé, že účastníci výzkumu platí svými platebními kartami denně, jedná se téměř o polovinu respondentů (46,4 %). Každý den převážně platí dotazovaní ve věkové kategorii 16–25 let, konkrétně 36. Avšak se najdou respondenti ve věkové skupině 26–50 let, kteří svou kartou také platí denně. Nejvíce dotazovaných, kteří každý den platí platební kartu mají středoškolské vzdělání, přesněji 50 respondentů. Vysoký počet byl také zastoupen u vysokoškolského vzdělání, konkrétně 28. Většina lidí u sebe nosí celý den platební kartu, přijde jim automatické ji využívat každý den při placení v obchodech, restauracích nebo vyřizování transakcí například u platebního bankomatu v bance. Během týdne, přesněji čtyřikrát za týden zaplatí 64 respondentů (35,8 %). Čtyřikrát za týden využívá platební kartu převážně dotazovaní ve věkovém rozmezí 26–50 let, což je zřejmé z pravidelných nákupů potravin a běžných výdajů (elektřina, nájem) rodiny. Ve věkové skupině 51 let a více, byl zastoupeny shodný počet respondentů jako u rozmezí 26–50 let, tedy 26. Tito dotazovaní mají převážně středoškolské vzdělání. Jednou za týden využívají platební kartu k placení pouze 16 dotazovaných (8,9 %). Právě z celkového počtu

16 účastníků výzkumu má právě 10 z nich středoškolské vzdělání a zbylých 6 se rozděluje na vzdělání základní a vysokoškolské. Další možností bylo jedenkrát až třikrát do měsíce, kterou zvolilo pouhých 7 respondentů (3,9 %). Zbylých 9 dotazovaných zvolilo, že při placení v obchodech používají platební kartu minimálně, což bude méně než jednou za měsíc. U všech možností je nejméně respondentů se základním vzděláním. Je zajímavé, že v současné době, kdy se vše digitalizuje je tolik respondentů, kteří využívají platební kartu minimálně a preferují platbu v hotovosti. I přesto se dá říct, že velmi znatelná část dotazovaných kartu využívá neustále. Platební karta se stala pro všechny každodenní součástí.

Obr. 10: Jak často platíte platební kartou?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

Otázka č. 8: Jaké jsou Vaše důvody, proč upřednostňujete používání platebních karet před hotovostí?

Respondenti se v této otázce mohli rozepsat o důvodech, proč dávají větší přednost používání platebních karet před hotovostí. Celá populace je začleněna do digitalizace a s rozvojem digitálních platebních technologií se mění preference spotřebitelů. Z tohoto důvodu byla zvolena otevřená otázka, která umožňuje respondentům vyjádřit širokou škálu důvodů, proč upřednostňují používání platebních karet před hotovostí. Tato otevřená otázka umožňuje dotazovaným zapsat své osobní názory a zkušenosti s placením.

Většina respondentů tvrdí, že je pro ně pohodlné a jednoduché používat platební kartu než hotovost z toho důvodu, že nemusí nosit u sebe velký obnos hotovosti ani spoustu drobných. Převážně v obchodech nemusí vyndávat peněženku a rovnou použijí mobilní zařízení, který mají ihned po ruce. Brala se v úvahu jak fyzická karta, tak mobilní zařízení, ve kterém je karta uložena. Jednou z odpovědí bylo, že respondentovi chodí výplata na účet a nechce si vybírat, jen proto aby měl u sebe hotové peníze, což bude případ u většiny dotazovaných. Část respondentů odpověděla, že preferují platební kartu z důvodu rychlosti a praktičnosti při placení. Pro některé dotazované je platba kartou bezpečnější, zvláště v situacích, kdy musí zaplatit vysokou částku, ale některým lidem nezáleží, o jakou částku se jedná. Část respondentů platí raději platební kartou v mobilním zařízení, z důvodu, že u sebe nenosí peněženku, mají strach z její ztráty a také ze ztráty fyzické karty. Dalším zmíněným důvodem používání platebních karet je, že lidé mají díky kartám lepší přehled o svých transakcích, které si mohou zkontrolovat ve svém internetovém bankovníctví. Pouhým sedmi dotazovaným vyhovuje více hotovost. Jedná se spíše o starší populaci, která si například vyzvedává důchod v hotovosti na poště. Vyhovuje jim mít u sebe část hotovosti, se kterou mohou dále hospodařit a mít tak pod kontrolou své finance a psát si přehled za co utrácejí. Z výsledků vyplývá, že většina respondentů raději využívá k zaplacení platební karty než hotovost. Cítí se bezpečněji, když mají platební kartu u sebe a také mají snadný přístup ke svým financím.

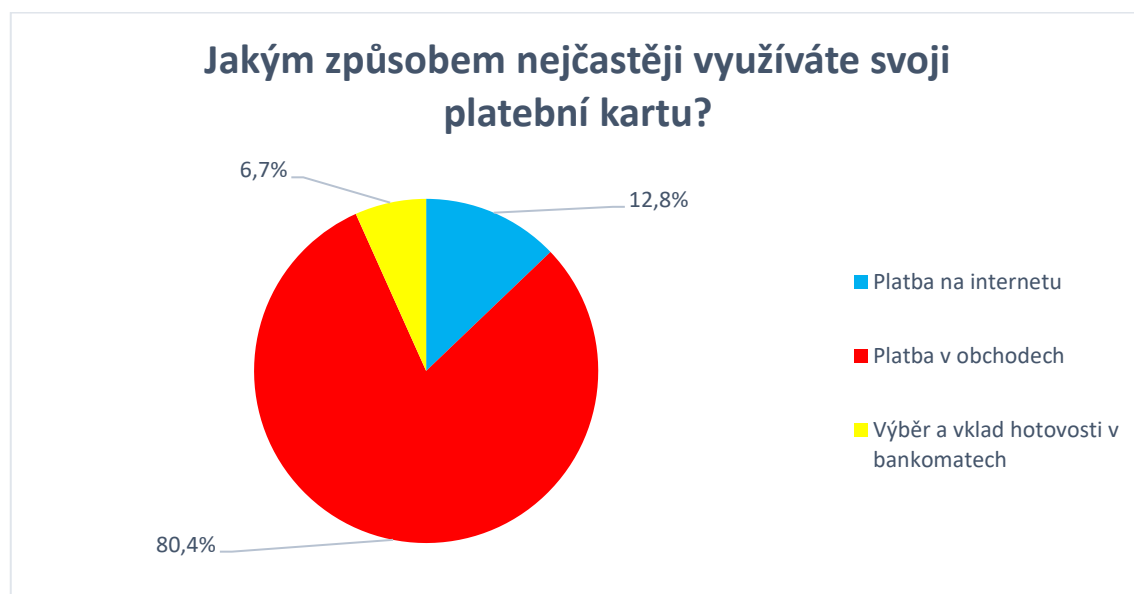
Otázka č. 9: Jakým způsobem nejčastěji využíváte svoji platební kartu?

- a) Platba v obchodech
- b) Výběr a vklad hotovosti v bankomatech
- c) Platba na internetu

V další otázce se jednalo především o sdělení dotazovaných, jakým způsobem nejčastěji využívají svou platební kartu. Zde měli možnost vybrat ze tří variant a museli odpovědět pouze jednou volbou. Převážná část respondentů uvedla, že používá platební kartu nejčastěji při placení v obchodech. Tuto odpověď zvolilo 144 dotazovaných, což je 80,4 %. Nejvíce respondentů ve věkové kategorii 26–50 let preferuje využití platební karty v obchodech, celkem 52 dotazovaných. Tato odpověď byla zastoupena ve všech věkových skupinách. Platby v obchodech jsou nejvíce zastoupeny u dotazovaných, kteří mají středoškolské vzdělání, tj. 99, avšak se našel také vysoký počet respondentů u vysokoškolského vzdělání, jedná se o 35 účastníků výzkumu. 23 respondentů (12,8 %) nejčastěji používá svou platební kartu při placení na internetu, což na dnešní dobu je

relativně nízký počet. Někteří obyvatelé neradi nakupují v kamenných obchodech, a proto preferují si objednávání a nakupování přes internet, nejedná se jen o věci typu oblečení, elektronika, ale i potraviny. Druhá skupina lidí má obavu z nakupování přes internet z důvodu zneužití informací o kartě nebo účtu, proto si raději dojde na nákup do obchodu. Na internetu nejvíce platí kartou mladší věková kategorie v rozmezí 16–25 let, nejméně pak ve věkové kategorii 51 let a více. Z celkového počtu 23 respondentů, kteří raději platí přes internet má právě 15 z nich středoškolské vzdělání a zbylých 8 má vysokoškolské vzdělání. Je možné, že především ze strachu o své finance a také z důvodu neznalosti nových technologií. Poslední možností byl výběr a vklad hotovosti v bankomatech, kterou si vybralo 12 respondentů (6,7 %). Ve věkové kategorii 51 a více let nejvíce provádí výběry a vklady hotovostí v bankomatech, někdy s pomocí zaměstnanců konkrétní banky. Spousta starších lidí vlastní platební kartu, se kterou pouze vybírají hotovost, protože jsou více zvyklí hospodařit s hotovostí.

Obr. 11: Jakým způsobem nejčastěji využíváte svoji platební kartu?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

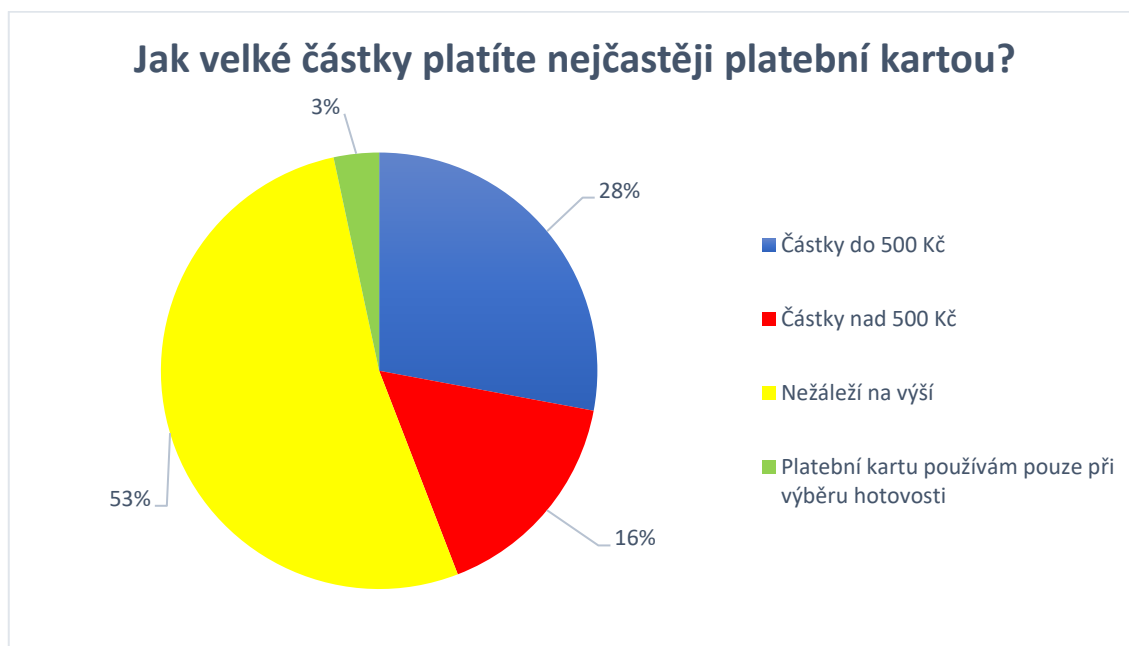
Otázka č. 10: Jak velké částky platíte nejčastěji platební kartou?

- a) Částky do 500 Kč
- b) Částky nad 500 Kč
- c) Nezáleží na výši
- d) Platební kartu používám pouze při výběru hotovosti

Otázka se věnovala tomu, jakou částku nejčastěji respondenti platí platební kartou. Uvedená výše částky byla vybrána z toho důvodu, že pokud platí klient kartou do částky 500 Kč, nemusí zadávat PIN kód. Tato situace může být jedním z faktorů, proč dotazovaní raději upřednostňují platbu kartou před platbou hotovostí. V některých kamenných obchodech je možná platba kartou pouze od nějaké konkrétní částky. V případě, že se jedná o velmi nízkou částku, kterou dotazovaní platí, se jim vyplatí nosit v peněžence určité množství hotovosti.

Převážná část respondentů zvolila, že jim při platbě platební kartou nezáleží na tom, o jakou částku se jedná. Tuto volbu vybralo 94 dotazovaných (52,5 %) ze 180, což je přes polovinu dotazovaných. Převážně 41 respondentům ve věkové skupině 26–50 let nezáleží na částce, kterou musí zaplatit za zboží či službu. V odpovědi, že respondentům nezáleží na výši zaplacené částky byly zastoupeny všechny vzdělání. Výsledek nám potvrzuje to, že česká populace čím dál častěji platí bezhotovostně a respondenti neberou v potaz výši platby. Do částky 500 Kč odpovědělo 50 respondentů (27,9 %). Ve věkové kategorii 16–25 let provádějí nejčastěji platby do částky 500 Kč, například z důvodu pravidelných nákupů, ale za nízké ceny. Také znatelnou část měla zastoupena věková skupina 51 let a více, konkrétně 14 respondentů. Do částky 500 Kč převážně nakupují dotazovaní, kteří mají středoškolské vzdělání. Částku nad 500 Kč označilo 29 dotazovaných (16,2 %). Částky nad 500 Kč nejvíce využívá věková kategorie 26–50 let. 21 respondentům vyhovuje platit částky nad 500 Kč, tento počet mají středoškolské vzdělání. Poslední variantou bylo, použití platební karty pouze při výběru hotovosti, kterou vybralo pouhých 6 respondentů. I přesto se najde určitý počet lidí, kteří stále preferují používání karty jen k výběru, zejména ve věkové kategorii 51 a více let. Starší populace si často chodí vybírat hotovost do bankomatů, aby si lépe rozdělila své finance.

Obr. 12: Jak velké částky platíte nejčastěji platební kartou?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

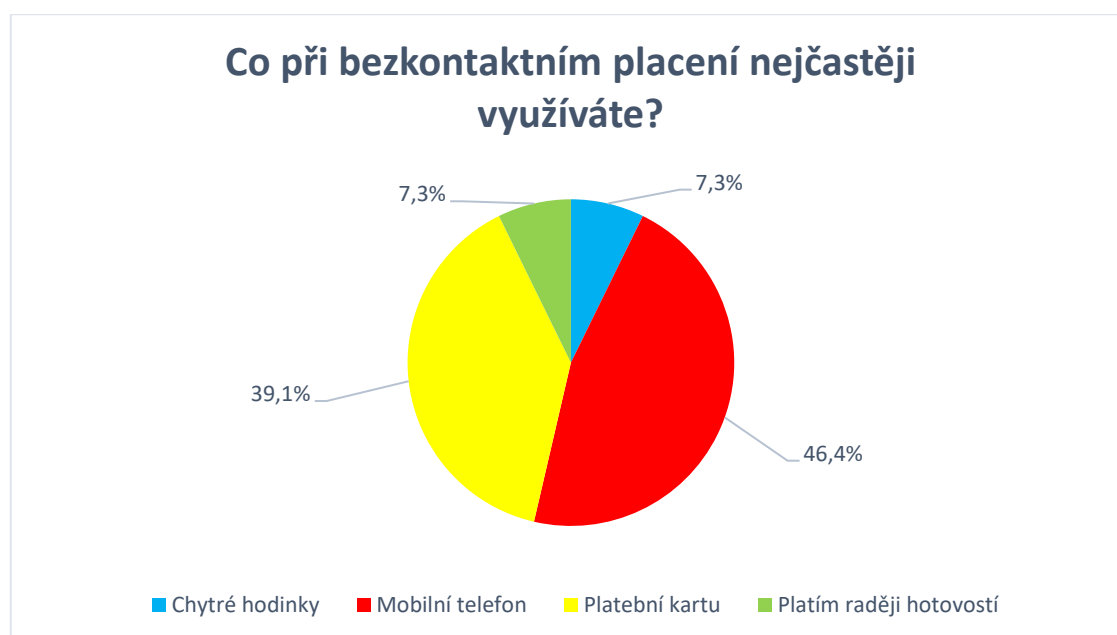
Otázka č. 11: Co při bezkontaktním placení nejčastěji využíváte?

- Platební kartu
- Mobilní telefon
- Chytré hodinky
- Platím raději hotovostí

V této otázce mohli respondenti zvolit pouze jednu odpověď. Museli se rozhodnout, jaké bezkontaktní zařízení nejčastěji používají při placení. V případě fyzické platební karty odpovědělo 70 dotazovaných (39,1 %). Zejména starší populace, konkrétně 51 let a více, využívá raději plastovou kartu. Například při placení složenek používají fyzickou kartu. Platební kartu při bezkontaktním placení používají dotazovaní, kteří získali středoškolské vzdělání, ale také vysoký počet byl zastoupen u vysokoškolského vzdělání. 83 respondentů (46,4 %) preferují při bezkontaktním placení mobilní zařízení. Z celkového počtu je 51 respondentů, kteří jsou ve věkové kategorii 16–25 let a dávají větší přednost bezkontaktního placení pomocí mobilního zařízení. Nejvíce dotazovaných, kteří využívají mobilní zařízení jsou se středoškolským vzděláním, přesněji 57. Nicméně našli se také respondenti s vysokoškolským vzděláním, kteří používají mobilní telefon. Z těchto výsledků je viditelný růst využívání platebních technologií. Mobilní telefony jsou důležitým prvkem v každodenním životě, a to zejména v oblasti platebních transakcí. Důvody zvyšující se popularity mobilních zařízení při bezkontaktním placení mohou být

například jednoduché a rychlé využívání platební karty, kterou má dotazovaný vloženu v chytrém telefonu a veškeré provedené transakce prostřednictvím smartphonu má ihned pod kontrolou. Dalším prostředkem jsou chytré hodinky, na které odpovědělo 13 dotazovaných (7,3 %). Při použití hodinek musí respondent zadat svůj číselný kód, aby mohl provést platbu. Chytré hodinky nejvíce používá věková skupina 26–50 let. Je zajímavé, že stejný počet dotazovaných, tedy 13, zvolilo, že nejčastěji platí hotovostí. Závěrem lze říci, že lidé využívají všechny způsoby bezkontaktního placení.

Obr. 13: Co při bezkontaktním placení nejčastěji využíváte?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

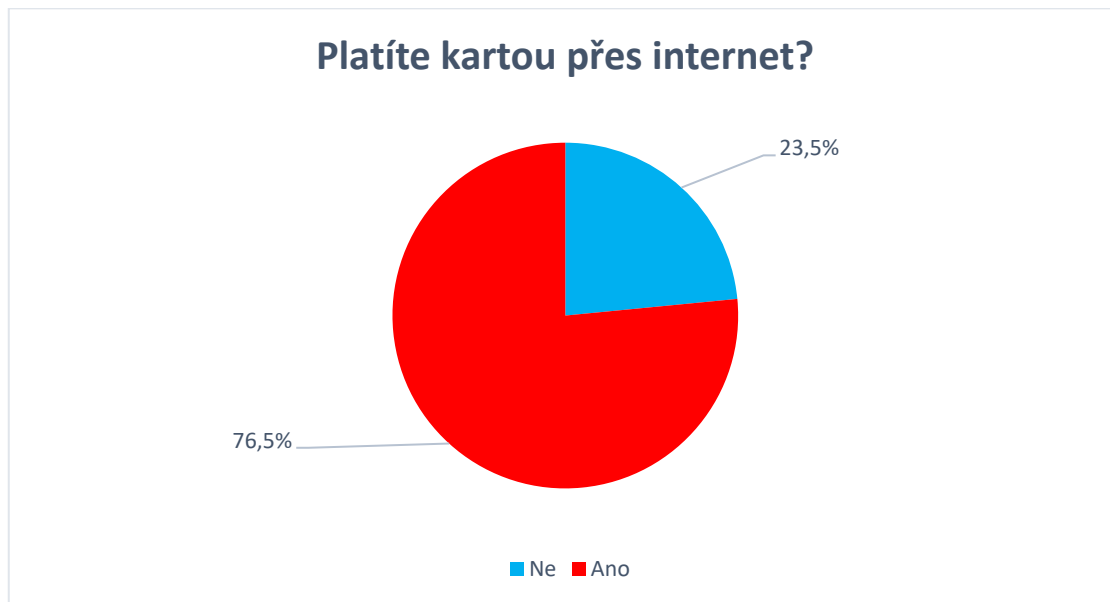
Otázka č. 12: Platíte kartou přes internet?

Kartou přes internet platí 137 respondentů (76,5 %). Výsledek je v současné době relevantní z toho důvodu, že většina populace využívá kartu k platbě na internetu. Platba přes internet je pro některé respondenty pohodlná a výhodná z důvodu úspory času. Pravděpodobně někteří neradi navštěvují kamenné obchody a raději nakupují přes internet. Nejvíce nákupů prostřednictvím platební karty provádějí dotazovaní ve věkové kategorii 16–25 let a také 26–50 let. Platební kartou platí přes internet převážně ti, kteří vystudovali střední školu, přesněji 90 respondentů. Také vysoký počet byl zohledněn u vysokoškolského vzdělání, ale málo odpovědí u základního vzdělání.

Platební kartu nevyužívá při platbě přes internet pouze 42 dotazovaných (23,5 %). Konkrétně 27 respondentů patří do věkové kategorie 51 let a více, která neplatí kartou přes internet. Starší populace nerada provádí platby přes internet z důvodu rizika zneužití.

Našel se také určitý počet, tedy 10, v rozmezí 26–50 let. Našli se také dotazovaní, kteří neradi platí platební kartou přes internet a ti mají nejvíce středoškolské vzdělání, ale také odpověděli ti, co mají vysokoškolské nebo základní vzdělání.

Obr. 14: Platíte kartou přes internet?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

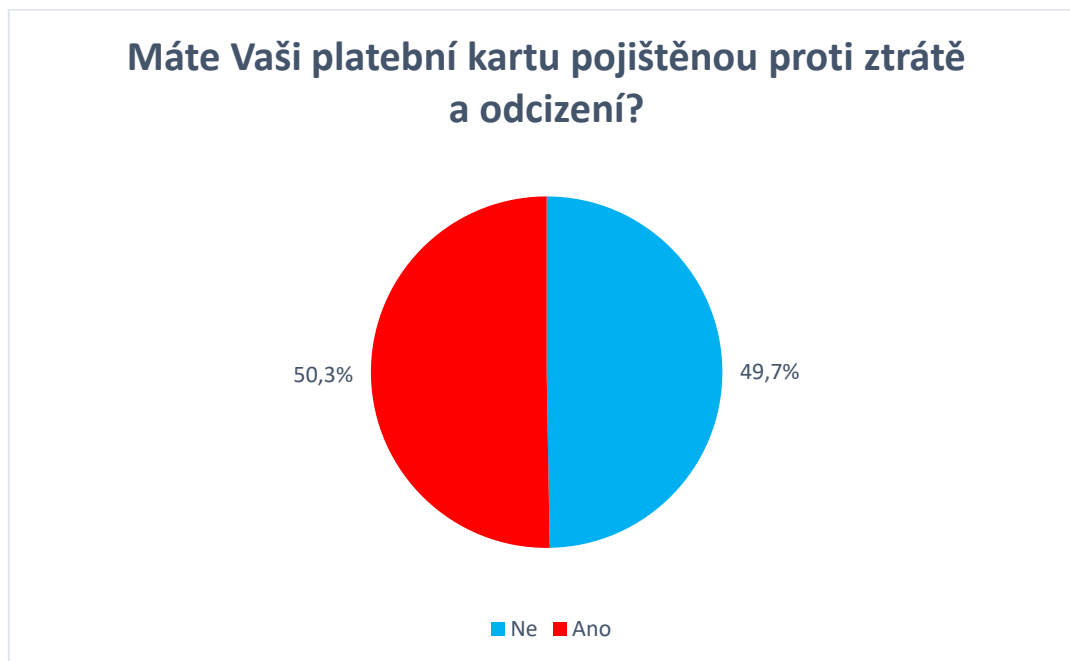
Otázka č. 13: Máte Vaší platební kartu pojištěnou proti ztrátě a odcizení?

V České republice poskytují některé banky svým klientům pojištění platební karty proti ztrátě a odcizení. Tato služba se netýká pouze platebních karet, ale také se vztahují na osobní věci, kterými jsou například peněženka nebo klíče.

Pojištění proti ztrátě a odcizení má sjednáno 90 respondentů (50,3 %). Nejvíce si pojištění založili dotazovaní ve věkové skupině 26–50 let, přesněji 39 respondentů. Ve věkové kategorii 16–25 let zvolilo 30 respondentů, že mají založené pojištění. 61 účastníků výzkumu, kteří získali středoškolské vzdělání, odpovědělo, že mají pojištěnou platební kartu proti ztrátě nebo odcizení. Avšak odpověděli i dotazovaní, kteří vystudovali vysokou školu. Platební kartu nemá pojištěnou téměř polovina účastníků výzkumu, tedy 89 respondentů. Zejména ve věkové skupině 16–25 let a poté také respondenti ve věku 51 let a více. Kartu nemá pojištěnou převážně dotazovaní, kteří vystudovali střední školu (60 dotazovaných), ale také odpověděli s vysokoškolským a základním vzděláním. Přesněji odpovědělo 23 respondentů s vysokoškolským vzděláním a 6 dotazovaných se základním vzděláním. Spousta lidí třeba ani neví, že taková možnost existuje, ale převážně mladá skupina lidí nemá pojištěnou kartu. Neuvědomují si, že si musí hlídat své

věci a předcházet rizikům. Převážná část si uvědomí riziko až v situaci, kdy opravdu dojde k odcizení nebo ztrátě platební karty. Následně začnou vyřizovat svá pojištění. V závěru lze poukázat na to, že by si lidé měli sjednávat pojištění proti ztrátě a odcizení, z důvodu ochrany svých financí a platebních karet.

Obr. 15: Máte Vaši platební kartu pojištěnou proti ztrátě a odcizení?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

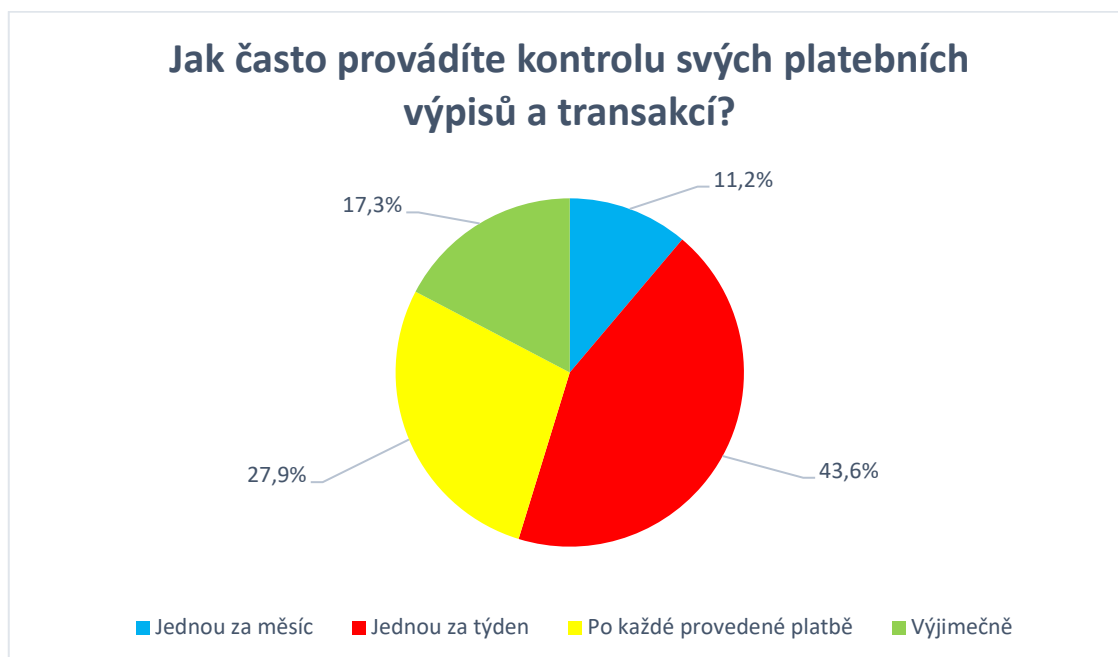
Otázka č. 14: Jak často provádíte kontrolu svých platebních výpisů a transakcí?

- a) Po každé provedené platbě
- b) Jednou za týden
- c) Jednou za měsíc
- d) Výjimečně

V současné době je velmi důležité si kontrolovat své finance. Klienti mohou provádět kontrolu financí a transakcí prostřednictvím internetového bankovníctví nebo skrze svého osobního bankéře. V internetovém bankovníctví může klient nahlédnout, zda se transakce provedla správně a zda vše souhlasí v měsíčním platebním výpise. Klienti musí dávat pozor jaké informace potvrzují, komu je sdělují a jaké částky potvrzují k úhradě. Neměli by sdílet s nikým základní informace o účtu a o kartě. Čím dál častěji klientům volají podvodníci, kteří chtějí získat údaje od klienta. Na ochranu a bezpečnost se zaměřuje tato otázka, kde si respondenti měli vybrat, jak často provádějí kontrolu svých platebních výpisů a transakcí. Po každé provedené platbě zvolilo 50 respondentů (27,9 %), což je

značná část, která si velmi dává pozor na své finance. Tyto osoby pravděpodobně preferují vytvářet si přehled o svých výdajích a chtějí se zabezpečit před podezřelými transakcemi. Po provedení platby dělá kontrolu spíše věková skupina 26–50 let. Jedná se o střední věkovou kategorii, které záleží na svých financích. Převážně respondenti realizují kontrolu po každé provedené platbě se středoškolským vzděláním, přesněji tuto volbu vybralo 35 účastníků výzkumu, ale také tuto variantu zvolilo několik respondentů s vysokoškolským vzděláním, konkrétně 12. Jednou za týden kontrolu svých plateb provádí 78 dotazovaných (43,6 %). Jedná se o to, že si respondent až na konci týdne zkontroluje veškeré zaplacené transakce během týdne. Tuto variantu provádí mladší generace, konkrétně ve věkové rozmezí 16–25 let. Ně kterým dotazovaným, ve věkové kategorii 26–50 let také vyhovuje kontrola až za týden. Právě tento přehled za týden uskutečňují respondenti, kteří získali středoškolské vzdělání, jednalo se o nejvyšší počet, přesněji 53. Také se našli dotazovaní s vysokoškolským a základním vzděláním, kteří raději realizují dohled nad svými financemi jednou za týden. Další možností bylo jednou za měsíc, kterou vybralo 20 dotazovaných, kteří dávají větší přednost kontrole svých plateb až na konci měsíce po všech důležitých transakcích, jedná se o delší časový úsek. Poslední možností bylo, že lidé kontrolují své finance pouze výjimečně a zvolilo ji 31 respondentů (17,3 %), ti se většinou spoléhají na banku, která jim dá vědět o podezřelých transakcích. Z celkového počtu těch, kteří uskutečňují kontrolu výjimečně jsou zastoupeny všechny složky vzdělání. Z výsledku je zřejmé, že větší část dotazovaných si pravidelně hlídá své finanční prostředky, ale jsou i tací, kteří své platby kontrolují minimálně.

Obr. 16: Jak často provádíte kontrolu svých platebních výpisů a transakcí?



Zdroj: vlastní zpracování, 2024

Otázka č. 15: Jste spokojeni se službami poskytovanými provozovateli Vaší platební kartu?

Poslední otázka se zaměřovala na to, zda jsou účastníci výzkumu spokojeni s poskytováním veškerých služeb provozovateli jejich platební karty. Většině dotazovaných vyhovují nabízené služby, přesněji 177 (98,9 %). Avšak se našli pouze dva respondenti (1,1 %), kteří nejsou spokojeni s navrhovanými službami svých provozovatelů. Tito dva dotazovaní se řadí do věkové skupiny 16–25 let a 51 let a více. Převážná část dotazovaných, kteří jsou spokojeni s poskytovanými službami mají vystudovanou střední školu, přesněji 120 účastníků výzkumu. Vysoký počet byl zastoupen také u vysokoškolského vzdělání, jedná se o počet 48. Nejméně šlo o základní vzdělání. Zbývající dva respondenti, jeden se středoškolským vzděláním a druhý se základním vzděláním, nejsou spokojeni s poskytovanými službami.

5.2 Zhodnocení dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že platební karty jsou velmi významným a rozšířeným platebním prostředkem, který je součástí našeho každodenního života.

Rozborem dat z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina dotazovaných vlastní platební kartu, konkrétně 99,4 %. Nadpoloviční většina respondentů zvolila, že používají

více debetní kartu. Obliba kreditních karet tedy klesá, což je viditelné z výsledků dotazníkového šetření. Našla se však skupina dotazovaných, kterým vyhovuje využívat kreditní kartu. Převažovaly platební karty od společnosti VISA oproti kartám MasterCard.

Česká spořitelna, a. s. učinila rozhodnutí, že bude vydávat svým klientům pouze platební karty asociace VISA, doposud vystavovala karty MasterCard a Maestro. Končí období, kdy byla Česká spořitelna bankou, která poskytovala platební karty obou schémat. Avšak není jedinou bankou, která přešla pouze na jednu společnost. V posledních letech z MasterCard na Visu přestoupila i banky: Moneta Money Bank a UniCredit Bank. Nadále u některých konkurenčních banky převládá vystavování karet MasterCard.

Tiskový mluvčí České spořitelny, a. s. Filip Hrubý komentoval změnu na dotaz Měšce: „Karty MasterCard využívá zhruba 15 % ze všech klientů s platební kartou, zbývajících 85 % klientů využívá karty Visa. Využívání karet různých karetních asociací bohužel vždy do jisté míry komplikuje možnosti technologických implementací a loajalitních programů nebo slevových akcí dané kartové asociace pro všechny klienty banky, proto jsme se rozhodli nadále využívat pouze platební karty jedné kartové asociace, a to Visa, abychom měli možnost maximálně flexibilně a efektivně reagovat na technologické inovace v oblasti placení a možnost poskytnout benefity všem klientům.“

Nové karty Visa obdrží klient automaticky. Česká spořitelna, a. s. je začne rozesílat od května 2023. S příchodem karty se změní její číslo a je zapotřebí si znovu uložit platební kartu do mobilního zařízení. (Finance.cz, 2023)

Takřka polovina respondentů platí platební kartou denně, nicméně 35 % držitelů karet s ní platí čtyřikrát za týden. Denně platební kartou nejvíce platí účastníci výzkumu, kteří mají středoškolské vzdělání a jsou ve věkové kategorii 16–25 let a 26–50 let. Avšak se našli také respondenti, kteří platí kartou čtyřikrát za týden a ti se nachází nejvíce ve věkové kategorii 26–50 let a 51 let a více a mají převážně středoškolské vzdělání. Většina dotazovaných dává přednost využití platebních karet před hotovostí z důvodu jednoduchosti, rychlosti, bezpečnosti a pohodlí. Nejčastěji používají svou platební kartu v kamenných obchodech a při úhradě zboží nebo služby jim nezáleží na výši zaplacené částky a převážně věkové kategorii 26–50 let. S rychlým rozvojem technologií se zvyšuje počet lidí, kteří preferují bezkontaktní placení novými zařízeními před fyzickou plastovou kartou. Jedná se především o mobilní zařízení, které využívá více mladší věková

kategorie, konkrétně 16–25 let. Fyzickou platební kartu využívá převážně věkové rozmezí 51 let a více se středoškolským a také vysokoškolským vzděláním. Přes internet využívá platební kartu převážná část účastníků výzkumu.

Podle Eurostatu na internetu nakupuje 84 % české populace. Platba na internetu sebou nese určitá rizika. Jak bezpečně platit kartou na internetu? Při platbě se musí zadávat tři základní údaje. Jedná se o číslo karty, její platnost a kontrolní CVV kód. Následně se platba potvrzuje autorizační metodou internetového bankovníctví nebo je možné ji schválit ePinem. Důležité je si v první řadě prověřit, zda jsou stránky bezpečné (Česká spořitelna, a. s., 2022).

Respondenti střední věkové kategorie mají sjednané pojištění proti ztrátě a odcizení platební karty. S kartami je spojeno pojištění osobních věcí a karet, které si může majitel karty sjednat a tím ochránit své osobní věci před zloději. Pojištění je důležité a vhodné pro každého z nás, protože všichni nosíme platební kartu neustále u sebe a tím se zvyšujeme riziko ztráty nebo odcizení. Každý, kdo má internetové bankovníctví a je držitelem platební karty si může nastavit nebo změnit denní limit pro převody prostředků z běžného účtu a tím zabezpečil své finanční rezervy. Důležitým krokem ke zdravím financím je pravidelná a pečlivá kontrola svých transakcí během dne, díky této kontrole získá klient přehled o svých výdajích a příjmech. Snáze pak identifikuje výdaje, které jsou zbytečné a sníží si tím své náklady a bude lépe zacházet s finančními prostředky. Bezpečně tak odhalí podezřelé platby. Účastníci výzkumu si kontrolují své platební výpisy a transakce jednou za týden nebo také po každé provedené platbě. Po každé provedené platbě provádí kontrolu spíše respondenti se středoškolským vzděláním a ve věkové kategorii 26–50 let nebo 51 let a více. Právě jednou za týden dělají kontrolu spíše dotazovaní ve věku 16–25 let. Z výsledků je patrné, že si lidé dávají pozor na to, které platby potvrzují. Může se jednat například o neautorizované transakce nebo kybernetické útoky na jejich účty. V případě útoku či napadení je důležité okamžitě informovat banku, aby se zabránilo finančním ztrátám.

Se službami poskytovanými provozovateli platebních karet jsou spokojeni téměř všichni dotazovaní. Závěrem lze konstatovat, že v dnešní době jsou všichni začleněni do digitalizace, především prostřednictvím používání bezkontaktních prostředků a zařízení k placení, i přestože jsou jedinci, kteří dávají přednost využívání fyzické platební karty nebo dokonce hotovosti.

Podle průzkumu s názvem CEPER vyhovují bezhotovostní platební prostředky 69 % dotazovaným v České republice, což je nejvyšší podíl ze všech zkoumaných států. Průzkum byl realizován celkem ve 12 zemích střední a východní Evropy, kterými jsou Rakousko, Bulharsko, Chorvatsko, Česká republika, Maďarsko, Rumunsko, Srbsko, Slovensko, Slovinsko, Severní Makedonie a Černá Hora a Polsko. Průzkum zkoumal, zda respondenti vlastní debetní nebo kreditní karty, nebo jestli používají raději mobilní telefon či jiné zařízení s funkcí bezkontaktního placení. V tomto případě se Česká republika také umístila mezi nejprogresivnějšími státy. Ze závěru výzkumu lze vyvodit, že obyvatelé České republiky mají placení platební kartou raději než hotovostí. (Idnes.cz, 2023)

5.3 Vývoj platebních karet

Následující část bakalářské práce chce poukázat na to, jaký je vývoj ve vydávání platebních karet od roku 2019 až do roku 2023. Jednotlivé tabulky zachycují celkový počet vystavených druhů platebních karet za jednotlivé roky a podle karetní asociace. Veškeré informace jsou rozříděné do tří tabulek. Porovnání je vyobrazeno v průběhu pěti let, mezi jednotlivými společnostmi a těmi jsou MasterCard, VISA, Diners Club a ostatní. Tabulka č. 1 udává přehled o celkovém vydání platebních karet, které jsou členěny podle typů karetních asociací MasterCard, Visa a další. Tabulka č. 2 představuje údaje o vystavených debetních kartách, stále podle typu karet. Tabulka č. 3 poskytuje celkový počet vydaných kreditních karet.

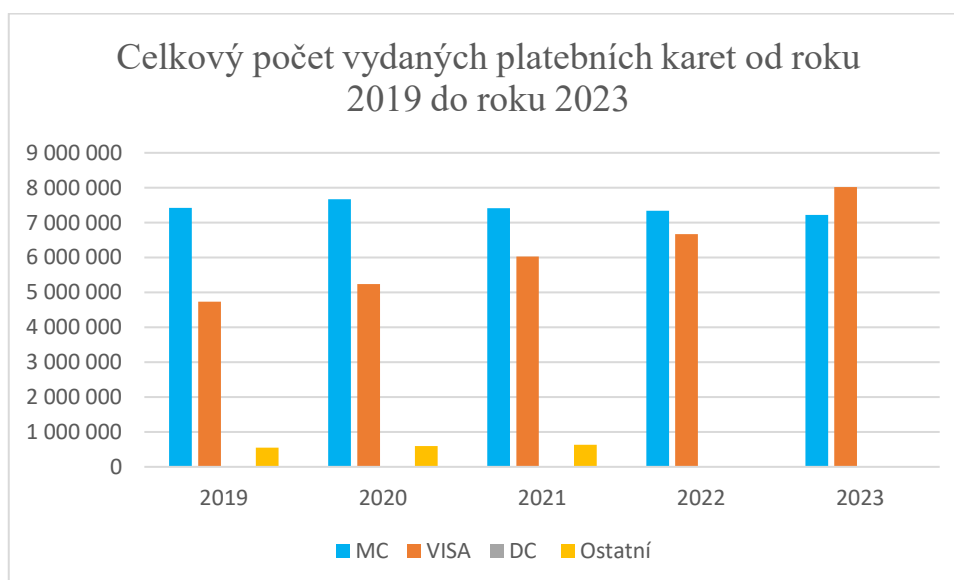
Na základě těchto údajů lze zjistit vývoj platebních karet na trhu v posledních letech a určit důležité trendy ve vývoji platebních karet, pozice společností na trhu. Tyto informace jsou klíčové pro všechny banky, aby si mohly určovat strategické rozhodnutí v oblasti platebních služeb.

Tab. 1: Celkový počet vydaných platebních karet od roku 2019 do roku 2023

Vydané karty celkem (ks)	Roky				
	2019	2020	2021	2022	2023
MasterCard	7 421 255	7 672 640	7 415 046	7 343 342	7 222 760
VISA	4 730 257	5 239 219	6 029 447	6 672 593	8 021 639
Diners Club	12 324	11 805	10 774	0	0
Ostatní	547 768	594 864	637 266	0	18 699
Celkem	12 711 604	13 518 528	14 015 935	14 015 935	15 263 098

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty [SBK] (2024), zpracováno autorkou

Obr. 17: Celkový počet vydaných platebních karet od roku 2019 do roku 2023



Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

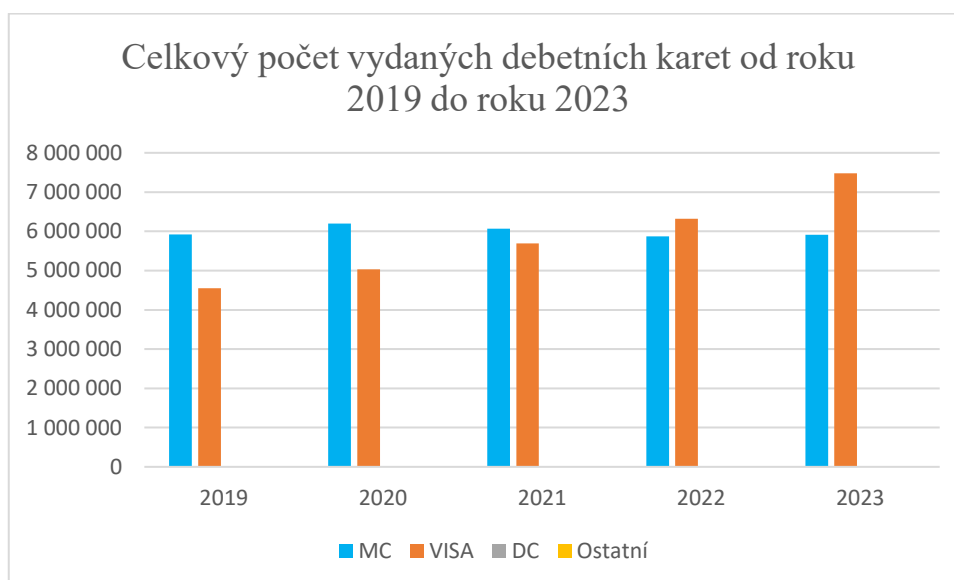
Z tabulky č. 1 je patrné, že každým rokem se celkový počet vydaných platebních karet postupně zvyšoval. Tento vývoj ukazuje, že poptávka po platebních kartách roste a rozvíjejí se finanční služby. Počet vydaných karet byl celkem 15 263 098 karet v roce 2023. Karetní společnost MaterCard vydala nejvíce karet v roce 2020, poté jejich počet klesal každým rokem, ale snažil se zůstat stabilní. I tak byla největší karetní asociací, která vydávala platební karty až do roku 2023, kdy ji předstihla společnost Visa. Oproti tomu Visa má postupný růst vystavování karet, zvyšuje se tím popularita společnosti. Největší počet má však až v roce 2023. Pro rok 2022 a 2023 jsou počty vydaných karet pro typy karet Diners Club nulové, ale pro ostatní karty jsou nulové za rok 2022 a za rok 2023 byl počet 18 699.

Tab. 2: Celkový počet vydaných debetních karet od roku 2019 do roku 2023

Debetní karty (ks)	Roky				
	2019	2020	2021	2022	2023
MasterCard	5 923 461	6 195 684	6 065 991	5 868 415	5 910 169
VISA	4 549 342	5 030 902	5 689 837	6 316 761	7 478 393
Diners Club	0	0	0	0	0
Ostatní	0	0	0	0	0
Celkem	10 472 803	11 226 586	11 755 828	12 185 176	13 388 562

Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

Obr. 18: Celkový počet vydaných debetních karet od roku 2019 do roku 2023



Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

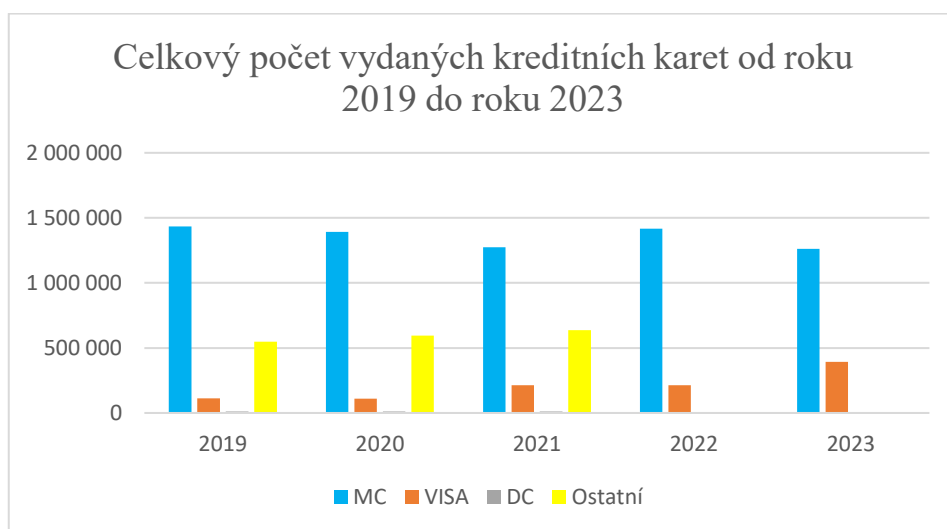
Tabulka č. 2 udává celkový počet vystavených debetních karet za období pět let pro jednotlivé typy karet. Z tabulky je zřejmé, že každým rokem je vydáno více debetních karet. To nasvědčuje tomu, že vzrůstá poptávka po platebních nástrojích. Celkem nejvíce vydaných debetních karet bylo v roce 2023. Debetní karty Visa diametrálně rostou v průběhu pěti let. To poukazuje na velmi silnou pozici karetní asociace Visa na trhu platebních karet, konkrétně debetních. Avšak společnost MasterCard měla kolísavé celkové počty debetních karet. Od roku 2019 do roku 2020 vzrostl počet debetních karet, ale s dalšími roky tento počet začal klesat. Pro typy Diners Club a ostatní karty jsou nulové hodnoty po dobu pěti let, což poukazuje na menší rozšíření na trhu. Na závěr tabulka prezentuje velmi silnou a stabilní poptávku po debetních kartách. Karetní asociace Visa má více vydaných karet než společnost MasterCard.

Tab. 3: Celkový počet vydaných kreditních karet od roku 2019 do roku 2023

Kreditní karty (ks)	Roky				
	2019	2020	2021	2022	2023
MasterCard	1 433 931	1 392 187	1 273 356	1 417 704	1 262 163
VISA	112 957	110 718	214 280	212 619	392 568
Diners Club	12 324	11 805	10 774	0	0
Ostatní	547 768	594 864	637 266	0	0
Celkem	2 106 980	2 109 574	2 135 676	1 630 323	1 654 731

Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

Obr. 19: Celkový počet vydaných kreditních karet od roku 2019 do roku 2023



Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

Tabulka č. 3 poukazuje na celkový počet kreditních karet v průběhu pěti let. Od roku 2019 do roku 2023 je viditelný mírný pokles celkového počtu vystavených kreditních karet. Tyto informace nasvědčují, že se snižuje obliba kreditních karet a mění preference zákazníků nebo změny v oblasti finančních produktů. V průběhu roku karetní asociace Visa vydávala menší počet karet, ale s rostoucí frekvencí. Avšak společnost MasterCard měla kolísavé počty vystavení kreditních karet, od roku 2019 do roku 2021 byl klesající pád, ale roku 2022 je zvedl počet vystavených karet a následující rok 2023 znovu pokles. Roku 2022 a 2023 se objevují nulové hodnoty u typů Diners Club a ostatní karty. V předchozích letech karty Diners Club měly klesající tendenci, ale počet ostatních karet postupem času rostl, ale bohužel se také ocitl na nulové hodnotě.

Závěrem lze konstatovat, že vydávání platebních karet od roku 2019 do roku 2023 poukazuje na celkovou dynamiku trhu s platebními kartami a preference klientů a spotřebitelů. Každým rokem roste počet vydávaných platebních karet, a to poukazuje na to, že většina z nás důvěřuje bezkontaktním platbám a mezi spotřebiteli se zvyšuje používání platebních karet. Ve sledovaném období je nejvíce vydaných platebních karet od společnosti Visa, což ukazuje na velmi silnou pozici na trhu s platebními kartami. Každým rokem stabilně roste počet vydávaných debetních karet, díky tomu jsou velmi oblíbenou platební metodou. Vývoj kreditních karet pomalu klesá, ale pořád se najdou klienti, kteří kreditní karty běžně používají. Avšak existují určité typy platebních karet, kterými jsou Diners Club a ostatní, které v poslední dvou letech vykazují nulové hodnoty, což může poukazovat na změny na trhu vydávání platebních karet.

V roce 2023 byl poměr počtu plateb u obchodníků vyšší než výběry z bankomatů. Přesněji počet transakcí u obchodníků byl 2 664 966 530 a počet výběrů z bankomatů zase 147 921 112. Poměr v procentech je znázorněn v grafu.

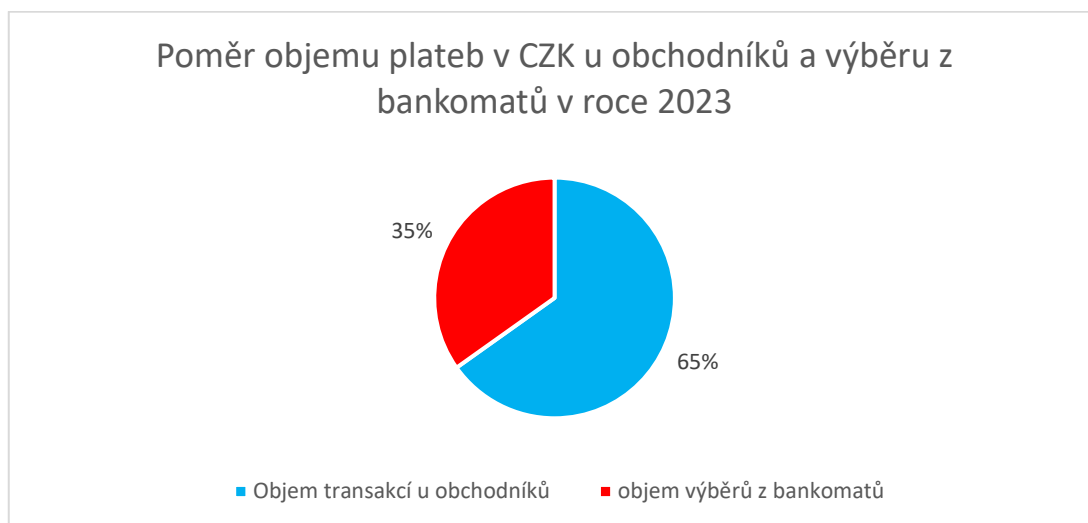
Obr. 20: Poměr počtu plateb u obchodníků a výběrů z bankomatů v roce 2023



Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

V roce 2023 byl zaznamenán u obchodníků objem transakcí v hodnotě 1 605 991 159 959 Kč a objem výběrů z bankomatů činil 858 582 320 428 Kč. Jedná se o rozdíl téměř 747 408 milionů korun.

Obr. 21: Poměr objemu plateb v CZK u obchodníků a výběru z bankomatů v roce 2023



Zdroj: SBK (2024), zpracováno autorkou

5.4 Budoucnost platebních karet

Budoucnost placení směřuje k častějším bezkontaktním platbám. Platební karty zahrnují funkci bezkontaktního placení, díky této funkci jsou transakce rychlé a pohodlné. Všichni převážně prováděli bezkontaktní platby pomocí platební karty, nicméně s rostoucí technologií lidé začali více používat zařízení jakými jsou chytré telefony nebo chytré hodinky. Avšak fyzické platební karty stále budou mít velký význam v našem každodenním životě. (Pays.cz, n.d.)

Tato kapitola se zaměřuje na budoucnost platebních karet jak fyzických, tak těch virtuálních.

Fyzické platební karty

Plastové karty, které byly marketingovým fenoménem, se stávají méně oblíbenými díky rostoucímu počtu digitálních karet a mobilních aplikací. Budoucnost plastových platebních karet je velkým otazníkem, díky kartám lze nakupovat a identifikovat se, nicméně samotné fyzické platební karty nahradily aplikace v mobilním zařízení. Lze tedy konstatovat, že plastovým kartám v našich peněženkách možná odzvonilo. Existuje několik variant, jak by se mohly vrátit zpět s velkou oblibou. Mobilní zařízení nejsou zvláště bezpečným prostředkem, kam si mohou klienti uložit osobní údaje a účty. Stále jsou lidé, kteří používají fyzickou kartu nebo hotovost místo aplikace. Právě tyto lidé ukazují, že nesouhlasí s technologickým tlakem. Některým vyhovují fyzické karty oproti

virtuálním. Dalším možným důvodem k navrácení používání plastových karet může být, že vyndat kartu z peněženky přinese uživateli výjimečnější požitek z placení, než když vytáhne mobilní zařízení, které drží v ruce stokrát denně. Jednoduše se dá říct, že nás platové karty mohou omrzet a ztratit na zajímavosti. Avšak plastové karty zůstanou vizitkou prodejců, kteří usilují o prezentování své karty a diferencování se od ostatních. (Perfectcards.cz, 2023)

Google Pay, Apple Pay, Click to Pay

V roce 2023 probíhaly platby přes elektronické peněženky Apple Pay a Google Pay vpřed. Meziroční růst plateb o 5 % získala elektronická peněženka. Klienti častěji upřednostňují platební karty z toho důvodu, že potřebují rychle a jednoduše platit. GoPay nabízí nové funkce, kterými jsou například Account updater. Touto funkcí se automaticky aktualizují údaje o platbách u opakovaných plateb a také u karet uložených v zákaznickém účtu v případě expirace karty nebo vydání karty nové. Společnost GoPay zjednodušila placení kartou a udělala vylepšení, aby zákazníci měli zážitek z placení. Jedním z vylepšení je schopnost uložit platební kartu, především při placení prostřednictvím GoPay brány, ale i do Click to Pay peněženky. V případě, že má klient Click to Pay, tato brána mu navíc umožní nové uživatele rozpoznat a aplikace mu poskytuje možnost zvolit některou z uložených platebních karet. Díky této funkci zákazník rychle a pohodlně zaplatí za zboží či službu. (Koschantová, 2024)

Velký potenciál má nová platební metoda Click to Pay, která nabízí rychlý způsob placení a maximální bezpečnost. Zákazník s touto aplikací si může nerušeně užívat pocit z nakupování. S účtem Click to Pay klient uhradí zboží či službu pouze jedním kliknutím. Nemusí tedy zdlouhavě opisovat 16 čísel z platební karty. Metoda Click to Pay také umí poznat známé zařízení, aniž by zadával heslo. (Koschantová, 2023)

Virtuální karta

V současné době jdou kupředu nové druhy platebních karet, jedná se například o virtuální karty v mobilním zařízení. Jsou však virtuální karty bezpečné? Člověk si nemusí pamatovat PIN, ale stačí se spolehnout na zabezpečení mobilního zařízení, tím může být otisk prstu. Tímto krokem si klienti nemusí pamatovat čtyř až šestimístný kód a mohou provádět všechny způsoby platby dokonce i bezkontaktní vybírání z bankomatu, které poskytuje plastová karta. Velkým trendem jsou jednorázové virtuální karty, které zvyšují bezpečnost internetových nákupů na silnější úroveň. Používá se například pro platby na

internetu. V případě úhrady nákupu se karta ihned zneaktivní. Jedná se o bezpečnou transakci, u které se držitel nemusí bát, že by obchodník zaúčtoval další, ale neautorizovanou transakci. Jde o skvělý platební nástroj, kterým lze platit v obchodech, kterým zrovna klienti nedůvěřují. Tyto pokusy o zneužití nejsou v České republice tak časté, ale někteří zákazníci rádi nakupují na asijských e-shopech a zde se to skutečně děje. Mnoho bank však virtuální karty neposkytuje, včetně jednorázové varianty. V současné situaci se dá konstatovat, že se jedná o směr, kterým se budou platební karty jednoznačně vydávat. Mobilní aplikace umožňují další schopnosti, kterými jsou zablokování magnetického proužku na platební kareť, vypnutí bezkontaktních plateb nebo zamítnutí výběru z bankomatu u zvolené karty. To klientům dovolí si uzpůsobit bezpečnost ke svým potřebám, ke kterým kartu skutečně používají. Další možnosti ochrany je zapnutí/vypnutí tzv. DCC transakce, při které obchodník navrhne svůj vlastní kurz při platbě kartou v cizí měně, který je patrně méně výhodný než ten, který dá držiteli jeho banka, z důvodu toho, že zahrnuje navíc marži pro obchod. Většina bank nabízí schopnost dočasné blokace karty v mobilním zařízení. V situacích, kdy držitelům odcizí kartu je dobré provést blokaci buď dočasnou nebo trvalou, díky této užitečné funkci se zabrání následnému používání platební karty.

Budoucnost bezhotovostního platebního styku směřuje k neviditelnosti. Zákazníci si v kamenných obchodech jednoduše vyberou zboží a následně potvrdí platbu a nic nemusí vyplňovat ani zadávat. Na každém místě budou platby viditelné ještě méně než dnes. (Tácha, 2024)

Revolut

V České republice používá aplikaci Revolut už 600 tisíc lidí. Firma seznámila veřejnost s novou verzí své aplikace. Upravila ji tak, aby se dala využívat jako primární bankovní účet. Změnila design tak, aby klienti porozuměli stávajícím funkcím a měli přehled o svých účtech a peněžních prostředcích na jednom místě. (Euro.cz, 2023)

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo pomocí literární rešerše analyzovat využívání platebních karet v České republice, poukázat na současný vývoj platebních karet. Důležitým krokem bylo provést dotazníkové šetření, na základě, kterého byla shrnuta řešená problematika a posouzena aktuální i budoucí situace, která se týká využívání a vydávání platebních karet v České republice.

Dotazníkové šetření prokázalo, že platební karty jsou pro téměř všechny dotazované nedílnou součástí každodenního života a jsou po ně velmi významným platebním prostředkem k úhradě zboží či služeb. 99,4 % respondentů zodpovědělo, že vlastní alespoň jednu platební kartu. Účastníci výzkumu provádějí nejčastěji úhrady platební kartou denně nebo několikrát za týden. Při zaplacení neberou v úvahu výši částky. Z důvodu jednoduchosti, rychlosti a pohodlnosti většina respondentů upřednostňuje platební kartu oproti hotovosti. Nechtějí ve své peněžence nosit příliš hotovosti, raději budou mít finanční prostředky uložené na svém účtu, kde s nimi mohou dále disponovat. Podle výsledků dotazování preferují platit raději prostřednictvím mobilního zařízení než samotnou fyzickou platební kartou. Tudíž mají čím dál více zájem o bezkontaktní platby. Z výsledků je zřejmé, že polovina respondentů má pojištění proti ztrátě nebo odcizení. Důležitým krokem je provádět kontrolu svých platebních výpisů a transakcí. Nejčastěji dotazovaní realizují kontrolu po každé provedené platbě nebo jednou za týden.

Bakalářská práce měla za cíl ukázat na významnost a důležitost platebních karet v dnešní době. Platební karty jsou podstatným prostředkem, který vlastní každý z nás a nosí ji neustále ve své peněženke. Důležitou otázkou je, zda zůstane do budoucna stejná podoba platebních karet. Některé banky nabízejí platební karty, které jsou vyrobené z recyklovaného materiálu. V současné době je viditelné, že všichni využívají převážně bezhotovostní platby. Je možné konstatovat, že platební karty nadobro zmizí a přejdou pouze na elektronickou formu. Tím se pravděpodobně budou využívat více virtuální karty (i jednorázové) nebo elektronické peněženky.

Seznam použité literatury

- Alza.cz (2021). *Google Pay v Česku: Jak funguje a které banky službu podporují*. Dostupné 27. 11. 2023 z <https://www.alza.cz/android-pay>
- Apple.com (n.d.). *Nakoupení pomocí Apple Pay*. Dostupné 27. 11. 2023 z <https://support.apple.com/cs-cz/HT201239>
- Crhová, P. (2010). *Skimming, phishing, pharming*. Peníze. <https://www.peniz2e.cz/poradna/financni-produkty/2421-skimming-phishing-pharming>
- Cvejnová, V. (2020). *Apple Pay – Bezkontaktní a bezstarostné platby?* Duofinance. <https://www.duofinance.cz/apple-pay>
- Cvejnová, V. (2021a). *Vše o Google Pay v Česku*. Duofinance. <https://www.duofinance.cz/google-pay>
- Cvejnová, V. (2021b). *Co je to Chargeback a jak jej používat?* Duofinance <https://www.duofinance.cz/chargeback>
- Česká bankovní asociace (n.d.). *Elektronická peněženka*. Dostupné 18. 11. 2023 z <https://cbaonline.cz/elektronicka-penezenka>
- České dráhy (2016). *Elektronická peněženka na In Kartě*. Dostupné 18. 11. 2023 z <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/in-karta/-25941/>
- Česká spořitelna, a. s. (n.d.c). *Co je PIN kód*. Dostupné 1. 11. 2023 z <https://www.csas.cz/cs/financni-slovník/pin>
- Česká spořitelna, a. s. (n.d.d). *George klíč*. Dostupné 7. 11. 2023 z <https://www.csas.cz/cs/page/george-klic>
- Česká spořitelna, a. s. (n.d.e). *Jak bezpečně používat platební karty*. Dostupné 12. 10. 2023 z <https://www.csas.cz/cs/o-nas/bezpecnost-ochrana-dat/bezpecnostni-desatero-platebni-karta>
- Česká spořitelna, a. s. (n.d.f). *Pojištění osobních věcí a karet*. Dostupné 12. 10. 2023 z <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/pojisteni/pojisteni-osobnich-veci-karet>
- Česká spořitelna, a. s. (2022). *Jak platit kartou na internetu*. Dostupné 28. 2. 2024 z <https://www.csas.cz/cs/blog/dobre-vedet/jak-platit-kartou-na-internetu-bezpecne#3>
- Česká spořitelna, a. s. (2023). *Pozor na podvodná volání*. Dostupné 16. 2. 2023 z <https://www.csas.cz/cs/zpravy-z-banky/2023/02/28/pozor-na-podvodna-volani>
- ČSOB (n.d.g). *Jak bezpečně využívat platební karty*. Dostupné 21. 10. 2023 z <https://www.csob.cz/bezpecnost/zasady-bezpecneho-chovani/jak-bezpecne-vyuzivat-platebni-karty>
- ČSOB (n.d.h). *Jak na to?* Dostupné 4. 4. 2024 z <https://www.csob.cz/jaknato/smart>
- Dvořák, P. (2005). *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. (3. vyd). Linde
- Duofinance.cz (2023). *Jak funguje internetová peněženka Pay Pal*. Dostupné 22. 11. 2023 z <https://www.duofinance.cz/paypal-poplatky-recenze>

- Euro.cz (2023). *Revolut využívá v Česku už 600 tisíc lidí, firma představila aktualizovanou aplikaci*. Dostupné 21. 3. 2024 z <https://www.euro.cz/aktuality/revolut-uz-vyuziva-v-cesku-600-tisic-lidi-firma-predstavila-aktualizovanou-aplikaci/>
- Eset.com (n.d.). *Phising*. Dostupné 18. 10. 2023 z <https://www.eset.com/cz/phishing/>
- Finance.cz (2023). *Česká spořitelna sjednocuje platební karty, všechny budou mít logo Visa*. Dostupné 9. 2. 2024 z <https://www.finance.cz/novinky/ceska-sporitelna-karty-visa/>
- Hayes, A. (2023). *Apple Pay: What It is, How It Works, Growth*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/a/apple-pay.asp>
- Idnes.cz (2023). *Češi jsou ve střední Evropě jedničkami v používání platebních karet*. Dostupné 2. 3. 2024 z https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/platby-kartou-hotovost-ceper-karty.A231223_152535_ekonomika_rts
- Jílek, J. (2013). *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Finanční trhy a instituce. Grada Publishing.
- Juřík, P. (2003). *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Grada Publishing.
- Juřík, P. (2006). *Platební karty: Velká encyklopedie – 1870-2006*. Grada Publishing.
- Juřík, P. (2012). *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. Libri.
- Kantnerová, L. (2016). *Základy bankovníctví: teorie a praxe*. C.H. Beck.
- Klufa, F. (2013). *Elektronické platební prostředky, jak se vyhnout rizikům*. Sdružení českých spotřebitelů. <https://www.konzument.cz/users/publications/1-pruvodce-spotrebitele/89-elektronicke-platebni-prostredky-jak-se-vyhnout-rizikum.pdf>
- Koschantová, T. (2023). *Budoucnost online placení je tedy! Jak bude vypadat platba kartou v roce 2023?* Gopay. <https://www.gopay.com/blog/budoucnost-online-placeni-je-tady-jak-bude-vypadat-platba-kartou-v-roce-2023/>
- Koschantová, T. (2024). *Jaký byl rok 2023 v GoPay?* Gopay. <https://www.gopay.com/blog/jaky-byl-rok-2023-v-gopay/>
- Kroutilová, J. (2012). *Pozor na zneužití platební karty*. Policie. <https://www.policie.cz/clanek/pozor-na-zneuzeni-platebni-karty.aspx>
- Mára, P. (2019). *Apple Pay je po pěti letech od spuštění konečně v Česku. Je na co se těšit?* Forbes. <https://forbes.cz/apple-pay-je-po-peti-letech-od-spusteni-konecne-v-cesku-je-na-co-se-tesit/>
- Máče, M. (2006). *Platební styk: klasický a elektronický*. Grada Publishing.
- Moneta Money Bank (n.d.). *Jak funguje Pay Pal*. Dostupné 16. 11. 2023 <https://www.moneta.cz/caste-dotazy/odpoved/jak-funguje-paypal>
- Pays.cz (n.d.). *Bezkontaktní platby kartou*. Dostupné 4. 4. 2024 z <https://www.pays.cz/blog-bezkontaktni-platby-kartou.asp>

- Peníze.cz (n.d.). *Jak používat platební kartu*. Dostupné 25. 1. 2024 z <https://www.penize.cz/15746-jak-pouzivat-platebni-kartu>
- Perfectcards.cz (2023). *Plastové karty – jaká budoucnost je čeká*. Dostupné 22. 3. 2024 z <https://www.perfectcards.cz/blog/plastove-karty-jaka-budoucnost-je-ceka/>
- Policie České republiky (n.d.). *Skimming*. Dostupné 24. 10. 2023 z <https://www.policie.cz/clanek/ncoz-skimming.aspx>
- Revolut.com (n.d.). *Měníme způsob, jakým nakládáte s penězi*. Dostupné 25. 11. 2023 z <https://www.revolut.com/cs-CZ/about/>
- Sdružení pro bankovní karty [SBK]. (2024). *Statistiky*. Dostupné 20. 3. 2024 z https://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html
- Sdružení pro bankovní karty [SBK]. (2024). *Karty*. Dostupné 21. 3. 2024 z https://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_karty.html
- SkipPay.cz (n.d.). *Vše o platbě online: Rychle a pohodlně*. Dostupné 19. 11. 2023 z <https://skippay.cz/platba-online>
- Tácha, D. (2024). *Expert: Kdo vyzkouší virtuální platební kartu nebude chtít plastovou*. Idnes. https://www.idnes.cz/finance/banky-a-sporeni/banky-platebni-karta-plastova-virtualni.A240108_153725_sporeni_sov
- Top-pojištění.cz (2023). *Karta Revolut*. Dostupné 27. 11. 2023 z <https://www.top-pojisteni.cz/pojistovaci-poradna/novinky-ze-sveta-pojisteni/karta-revolut>
- Vodička, J. (2016). *5 platebních metod, které vylepší placení na každém e-shopu*. GoPay. <https://www.gopay.com/blog/platebni-metody-ktere-vylepsi-placeni-na-kazdem-eshopu/?fbclid=IwAR1FtXoE0794kyPz9xaxOSNuW7vpBxmQUpq3oSV7xUeFjxWSNDq-9ch7yD0>
- Vodička, J. (2018). *Co je platba kartou online a jak funguje?* GoPay. <https://www.gopay.com/blog/co-je-platba-kartou-online-a-jak-funguje/>

Seznam tabulek

Tab. 1: Celkový počet vydaných platebních karet od roku 2019 do roku 2023	51
Tab. 2: Celkový počet vydaných debetních karet od roku 2019 do roku 2023	52
Tab. 3: Celkový počet vydaných kreditních karet od roku 2019 do roku 2023	53

Seznam obrázků

Obr. 1: První papírová Garge Card společnosti Diners Club (rok 1951)	9
Obr. 2: Identifikační údaje	19
Obr. 3: Označení míst, kde přijímají Apple Pay	22
Obr. 4: Kolik je Vám let?.....	31
Obr. 5: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	32
Obr. 6: Vlastníte platební kartu?.....	33
Obr. 7: Pokud ano, kolik platebních karet vlastníte?	35
Obr. 8: Jaké typy platebních karet používáte?	36
Obr. 9: Jaká karetní asociace vydala Vaši platební kartu?	37
Obr. 10: Jak často platíte platební kartou?.....	38
Obr. 11: Jakým způsobem nejčastěji využíváte svoji platební kartu?	40
Obr. 12: Jak velké částky platíte nejčastěji platební kartou?	42
Obr. 13: Co při bezkontaktním placení nejčastěji využíváte?	43
Obr. 14: Platíte kartou přes internet?	44
Obr. 15: Máte Vaši platební kartu pojištěnou proti ztrátě a odcizení?	45
Obr. 16: Jak často provádíte kontrolu svých platebních výpisů a transakcí?	47
Obr. 17: Celkový počet vydaných platebních karet od roku 2019 do roku 2023	51
Obr. 18: Celkový počet vydaných debetních karet od roku 2019 do roku 2023	52
Obr. 19: Celkový počet vydaných kreditních karet od roku 2019 do roku 2023	53
Obr. 20: Poměr počtu plateb u obchodníků a výběru z bankomatů v roce 2023.....	54
Obr. 21: Poměr objemu plateb v CZK u obchodníků a výběru z bankomatů v roce 2023	55

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Příloha A: Dotazník

Vážení respondenti,

jsem studentkou Ekonomické fakulty na Západočeské univerzitě v Plzni. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit jako podkladový materiál pro vypracování praktické části bakalářské práce na téma Platební karty.

Dotazník je anonymní. Vyplnění dotazníku není časově náročné, zabere pouze několik minut.

Děkuji za vyplnění.

Veronika Žofková

1. Kolik je Vám let? *

- Méně než 15
- 16 -25
- 26 - 50
- 51 a více

2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání *

- Základní vzdělání
- Středoškolské vzdělání
- Vysokoškolské vzdělání

3. Vlastníte platební kartu? *

Platební kartou se myslí fyzická karta, kterou platíte.

- Ano
- Ne

4. Pokud ano, kolik platebních karet vlastníte? *

- 1
- 2
- 3
- 4 a více

5. Jaké typy platebních karet používáte? *

- Debetní kartu
- Kreditní kartu
- Debetní i kreditní kartu

6. Jaká karetní asociace vydala Vaši platební kartu? *

- VISA
- MasterCard
- Jiná



7. Jak často platíte platební kartou? *

- Denně
- 4krát za týden
- Jednou za týden
- 1-3krát měsíčně
- Minimálně

8. Jaké jsou Vaše důvody, proč upřednostňujete používání platebních karet před hotovostí? *

Text stručné odpovědi

9. Jakým způsobem nejčastěji využíváte svoji platební kartu? *

- Platba v obchodech
- Výběr a vklad hotovosti v bankomatech
- Platba na internetu

10. Jak velké částky platíte nejčastěji platební kartou? *

- Částky do 500 Kč
- Částky nad 500 Kč
- Nezáleží na výši
- Platební kartu používám pouze při výběru hotovosti

11. Co při bezkontaktním placení nejčastěji využíváte? *

- Platební kartu
- Mobilní telefon
- Chytré hodinky
- Platím raději hotovostí

12. Platíte kartou přes internet? *

Ano

Ne

13. Máte Vaší platební kartu pojištěnou proti ztrátě a odcizení? *

Ano

Ne

14. Jak často provádíte kontrolu svých platebních výpisů a transakcí? *

Po každé provedené platbě

Jednou za týden

Jednou za měsíc

Výjimečně

15. Jste spokojeni se službami poskytovanými provozovateli Vaší platební karty? *

Ano

Ne

Abstrakt

Žofková, V. (2024). *Platební karty* [Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni].

Klíčová slova: historie platebních karet, druhy a náležitosti platebních karet, bezpečnost a rizika, on-line platba, elektronická peněženka

Bakalářská práce se věnuje platebním kartám, jejich používání v České republice, jak se s nimi v současné době platí, jejich bezpečnosti a případným rizikům zneužití. Cílem této práce je identifikovat platební karty a zhodnotit jejich využití v České republice jako jednoho z nejpoužívanějších platebních prostředků. První část práce objasňuje historii platebních karet v České republice i v zahraničí a popisuje jednotlivé druhy platebních karet a jejich základní náležitosti. Další část charakterizuje současné placení platební kartou. Poslední kapitola líčí, jak bezpečně používat platební kartu při výběru hotovosti z bankomatu, při platbě kartou v kamenném obchodě nebo na internetu a také poukazuje na rizika, která souvisí se zneužitím nebo odcizením platební karty. Bakalářská práce si dává za cíl pomocí dotazníkového šetření vyhodnotit současný vývoj v oblasti používání platebních karet. Veškerá nashromážděná data z dotazníku jsou následně zpracována a zhodnocena v praktické části.

Abstract

Žofková, V. (2024). *Credit cards* [Bachelor Thesis, University of West Bohemia].

Key words: history of credit cards, types and requirements of credit cards, security and risks, online payment, electronic wallet

The bachelor thesis is devoted to credit cards, their use in the Czech Republic, how they are currently used for payment, their security and possible risks of misuse. The aim of this thesis is to identify credit cards and evaluate their use in the Czech Republic as one of the most used means of payment. The first part of the thesis explains the history of credit cards in the Czech Republic and abroad and describes different types of credit cards and their basic features. The next part characterizes the current credit card payment. The last chapter describes how to use a credit card safely when withdrawing cash from an ATM, paying by card in a brick-and-mortar shop or on the internet and also points out the risks associated with misuse or theft of a credit card. The aim of the bachelor thesis is to evaluate the current developments in the use of credit cards by means of a questionnaire survey. All collected data from the questionnaire are subsequently processed and evaluated in the practical part.