

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

# **NOVÉ TRENDY NA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR**

**Autor práce:** Lucie Řezníková  
**Studijní obor:** Management a marketing služeb  
**Forma studia:** Prezenční  
**Vedoucí práce:** Ing. Petra Jílková, Ph.D.  
**Katedra:** Katedra managementu a marketingu služeb

2014

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Petře Jílkové, Ph.D za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

## ABSTRAKT

ŘEZNÍKOVÁ, L. *Nové trendy na trhu platebních karet v ČR : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2013. 76 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

**Klíčová slova:** banka, bezhotovostní platební styk, inovace, platební karta, trh platebních karet

Předmětem bakalářské práce jsou nové trendy na trhu platebních karet a vnímání inovací v oblasti platebních karet klienty jednotlivých bank na území ČR.

Teoretická část bakalářské práce se zabývá charakteristikou platebních karet, systémem fungování bezhotovostního platebního styku, historií a současným stavem na trhu platebních karet. V následující části jsou vymezeny nové trendy v oblasti vyhotovení a funkcí jednotlivých typů karet. Dále je práce zaměřena na analýzu vybraných karet s následným rozбором vnímání a jejich používání klienty bank. Poslední částí bakalářské práce je vyhodnocení nových trendů na trhu platebních karet a jednotlivých nabídek komerčních bank.

## ABSTRACT

ŘEZNÍKOVÁ, L. *New trends in the payment card market in the Czech Republic* : Bachelor thesis. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2013. 76 p. Supervisor : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

**Key words:** bank, cashless payments, innovation, payment card, payment card market

The subjects of this bachelor's thesis are the new trends in the payment cards market and perception of innovation in the field of payment cards of banks in the Czech Republic.

The theoretical part of the bachelor thesis deals with the characteristics of credit cards, functioning system of cashless payments, history and current status of the payment card market. The following are identified new trends in the field of producing and functions of different types of cards. The thesis is focused on the analysis of selected cards with subsequent analysis of the perception and use of bank customers. The last part of the thesis is to evaluate new trends in credit cards and offers various commercial banks.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE</b> .....	<b>9</b>
<b>2 PLATEBNÍ KARTA A SYSTÉM FUNGOVÁNÍ PLATEBNÍHO STYKU</b> ...	<b>11</b>
2.1 Platební karta .....	11
2.1.1 Druhy .....	11
2.1.2 Ochranné prvky .....	14
2.1.3 Náležitosti .....	16
2.1.4 Služby nabízené s platební kartou.....	17
2.2 Systém fungování a zpracování karetní transakce.....	18
2.2.1 Issuing .....	19
2.2.2 Acquiring .....	20
2.2.3 Bankovní asociace.....	22
<b>3 HISTORIE A AKTUÁLNÍ STAV V OBLASTI PLATEBNÍCH KARET</b> ....	<b>23</b>
3.1 Vznik prvních platebních karet .....	23
3.2 Historie platebních karet v ČR .....	25
3.3 Využití platebních karet .....	26
3.3.1 Výhody .....	27
3.3.2 Nevýhody .....	27
3.3.3 Transakce .....	27
<b>4 NOVÉ TRENDY NA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR</b> .....	<b>30</b>
4.1 Inovace v oblasti vyhotovení platebních karet .....	31
4.2 Bezkontaktní platby .....	34
4.3 Cash Back.....	36
4.4 Změna PIN .....	37
4.5 Vlastní design .....	41
<b>5 ANALÝZA PORTFOLIA PLATEBNÍCH KARET VYBRANÝCH KOMERČNÍCH BANK A STAV ZAVEDENÍ NOVÝCH TRENDŮ NA TRHU</b> ..	<b>42</b>
5.1 Česká spořitelna, a. s. ....	42
5.2 Československá obchodní banka, a. s. ....	44
5.3 Komerční banka, a. s. ....	46
5.4 Air Bank, a. s.....	48
5.5 Stav zavedení nových trendů na trhu .....	50

<b>6 ROZBOR VNÍMÁNÍ PLATEBNÍ KARTY A NOVÝCH TRENDŮ NA TRHU PLATEBNÍCH KARET KLIENTY BANK .....</b>	<b>51</b>
6.1 Dotazníkové šetření .....	51
6.1.1 Projekt výzkumu .....	51
6.1.2 Metodologie .....	51
6.1.3 Struktura dotazníku .....	51
6.1.4 Cíl výzkumu .....	52
6.2 Vlastní výzkum.....	52
6.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření .....	60
6.4 Shrnutí .....	62
6.4.1 Hypotézy .....	62
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>64</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....</b>	<b>70</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>72</b>

# ÚVOD

Žijeme v 21. století, době progresivního rozvoje technologií a služeb, které tvoří významnou součást naší ekonomiky. Tato situace se odráží i v bankovní sféře, kde počet bankovních institucí nepřetržitě stoupá. Banky čelí silné konkurenci a usilují nejen o dosažení zisku, tržní podíl, ale především o silnou a trvale udržitelnou klientelu, která aktivně využívá nabídnuté služby. Právě to je důvodem nespočetných inovací v bankovním sektoru. Bakalářská práce zpracovává problematiku nových trendů na trhu platebních karet v ČR.

V současné době platební karty představují nedílnou součást našeho každodenního života. Většina z nás má určitou zkušenost s užíváním platebních karet a to jak v profesním, tak i osobním životě. Platební karta umožňuje nejen bezhotovostní platební styk, výběr hotovosti či úhradu spotřebních výdajů, ale i možnost získat úvěr či zvolit si vlastní design pro svou kartu a mnoho dalších doprovodných služeb.

Vznik první platební karty se datuje do roku 1914, což znamená, že brzy oslavíme 100 let existence platebních karet. Za tuto dobu platební karty prošly od momentu jejich vzniku značným vývojem, a právě nyní dochází k výraznému rozvoji a implementaci různých inovací. Počet držitelů karet dynamicky narůstá stejně jako počet míst, kde lze s platebními kartami platit či vybírat hotovost. V poslední době se banky a karetní asociace zaměřují také na rychlé a pohodlné využívání platebních karet klienty a tento trend podporují právě již zmíněným vývojem a implementací řady inovací jako jsou bezkontaktní nebo mobilní platby, výběr hotovosti na pokladně (CashBack), nabídka personalizace platebních karet v podobě designů platebních karet či změny PIN.

Značný vývoj, inovace a nedostatečná informovanost jsou důvodem, proč jsem si téma Nové trendy na trhu platebních karet v ČR zvolila pro zpracování této bakalářské práce. V této práci budou analyzovány nové trendy, za účelem zvýšení povědomí o možnostech využití platebních karet či navýšení bezpečnosti využívání karet k platebnímu styku. Zároveň se práce bude zabývat rozborem vnímání platebních karet a nabízených doprovodných služeb samotnými klienty vybraných bank.



# 1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Hlavním cílem bakalářské práce je analýza nových trendů na trhu platebních karet a portfolia platebních karet včetně nabízených doprovodných služeb u vybraných komerčních bank v rámci České Republiky. Práce se zabývá zejména analýzou portfolia platebních karet, zpracováním rozboru vnímání produktu a doprovodných služeb samotnými klienty bank, vývojem platebních karet včetně nových trendů a systémem zpracování platebních transakcí. Dílčím cílem je charakteristika jednotlivých druhů platebních karet, jejich ochranných prvků, náležitostí a služeb souvisejících.

Pro zpracování bakalářské práce bylo zcela nezbytné vyhledat, nashromáždit a nastudovat dostatečné množství domácí i zahraniční literatury a analyzovat soubor vstupních informací s následným vyhodnocením. Bakalářská práce je založena nejenom na analýze veškerých zdrojů souvisejících s danou problematikou, ale i na informacích získaných z výzkumu.

První část práce charakterizuje oblast platebních karet, definuje karetní trh z pohledu vydávání platebních karet (issuingu) a zpracování karetních transakcí (acquiringu). Práce tudíž definuje nejenom platební kartu, její typy, ochranné prvky, náležitosti či služby s platební kartou nabízené, ale i stranu zpracování transakcí v podobě nastínění fungování sítě platebních terminálů a bankomatů. Kapitola je doplněna o stručný přehled bankovních asociací. Cílem této části bakalářské práce je komplexní informovanost o platební kartě včetně systému fungování platebního styku.

Druhá část bakalářské práce pojednává o vzniku platebních karet, obsahuje historii platebních karet na území České republiky, věnuje se možnostem využití platebních karet, jejich výhodám a nákladům. Tato část informuje o historii a aktuálním stavu v oblasti platebních karet, což je jejím cílem.

Třetí část se velmi podrobně zabývá konkrétními inovacemi v oblasti vyhotovení platebních karet. Zmiňuje inovace v podobě bezkontaktních plateb, výběru hotovosti na pokladně (CashBack), změnu PIN či vlastním designu společně s doprovodnými službami v podobě věrnostních programů nebo pojištění, které analyzuje a hodnotí. Cílem třetí kapitoly je podrobný rozbor nových trendů na trhu platebních karet.

Následující kapitola práce představuje hlavní část celé bakalářské práce, kdy na základě analýzy a komparace portfolia platebních karet vybraných komerčních bank

hodnotí stav zavedení nových trendů na trhu. Vstupními daty jsou podrobné údaje z produktové nabídky jednotlivých bank, práce je doplněna grafy a tabulkami pro snazší přehlednost. Prostřednictvím metody rozboru posuzuje vnímání platebních karet včetně nových trendů na trhu platebních karet klienty bank. Pro dosažení kvalitní analýzy vnímání nových trendů, představující cíl této části je využit marketingový výzkum ve formě přímého dotazování a stanoveny tři hypotézy s následným ověřením.

Závěrem bakalářské práce je zhodnocení aktuálního stavu nabízených platebních karet, doprovodných služeb a nových trendů platebních karet v rámci ČR, včetně nedostatků a doporučení, prostřednictvím zjištěných informací. Cílem je ucelení informací o možnostech využití platebních karet pro snazší a pohodlnější platební styk.

## 2 PLATEBNÍ KARTA A SYSTÉM FUNGOVÁNÍ PLATEBNÍHO STYKU

### 2.1 Platební karta

Platební karta je platební instrument, který vznikl již v první dekádě dvacátého století. Silný rozvoj nastal až později a to v padesátých letech. V současné době řadíme platební karty vedle hotovostních peněz a šeků mezi základní prostředky k úhradě zboží a služeb. Jde o platební prostředek, který využívá čím dál tím více retailových klientů bank.

Platební kartu můžeme charakterizovat jako platební prostředek umožňující pohodlný přístup majitele karty k peněžním prostředkům na účtu, kterým uživatel platebních služeb dává platební příkaz poskytovateli (bance či dané instituci) s výjimkou kreditní karty.<sup>1</sup> Lze charakterizovat platební karty jako elektronické platební prostředky, které zauímají dominantní postavení v oblasti transakcí vyspělých ekonomik.

#### 2.1.1 Druhy

Předpokladem platebních karet je existence účtu držitele karty, na kterém shromažďuje své platební prostředky, uskutečňuje platby, a který je obvykle podmínkou k získání úvěru apod. V současné době máme několik druhů platebních karet s nespočetným množstvím způsobů jejich použití.<sup>2</sup>

- **Druhy karet dle způsobu zúčtování** transakcí provedených kartou, tedy kdy a jakým způsobem je danou operací (např. výběrem hotovosti) účet majitele platební karty zatížen.
  - **Charge karta (Charge Card)** představuje historicky nejstarší typ platební karty, kdy majitel karty provádí úhrady provedených plateb dle měsíčního výpisu, který obdrží od vydavatele karty. Na základě sjednaných podmínek je držitel karty povinen ve stanovené lhůtě uhradit svůj závazek. Závazek lze uhradit i formou přímého inkasa z účtu klienta, ke kterému je vydavatel karty oprávněn na základě smlouvy s majitelem karty.

<sup>1</sup> SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2012, s. 135. ISBN 978-80-7261-238-3.

<sup>2</sup> KAFTAN, M. *New English in economics*. 1. vyd. V Praze : Karolinum, 2010, s. 178. ISBN 978-80-246-1809-82.

- **Kreditní karta (Credit Card)** neboli úvěrová karta, kdy držitel karty není povinen bezprostředně uhradit své závazky. Naopak klient má nárok do sjednané výše čerpat revolvingový spotřební úvěr podle vlastní potřeby. Splátky úvěru nemusí být pravidelné, avšak bývá stanovena minimální částka měsíční splátky. Obvykle je stanovena i lhůta pro bezúročné zúčtování. To znamená, že klient může uhradit svůj závazek bez úroku za čerpání úvěru. Vzhledem k volnému čerpání a poměrně vysokému riziku nesplacení, jsou tyto úvěry úročené vyšší úrokovou sazbou, která řádově až o třetinu převyšuje jiné úrokové sazby ze spotřebních úvěrů. Vydání této karty a výše úvěrového rámce je vázána na bonitu klienta.
  - **Debetní karta (Debit Card)** je karta, kdy jednotlivé transakce jsou zúčtovány ihned po obdržení zprávy bankou k jejich provedení. Banka může stanovit limit a průběžně jej měnit dle aktuálního stavu účtu, do kterého lze provádět platby majitelem karty. Záporné zůstatky u těchto karet nebývají povoleny, z toho vyplývá značně nižší riziko pro banky, tedy nižší stupeň kontroly bonity klienta.<sup>3</sup>
- **Druhy karet dle teritoria** rozlišují dva základní typy karet dle možnosti jejich využití a to na národní či mezinárodní úrovni.
- **Mezinárodní karta**, kterou akceptují obchodníci, a lze s ní vybírat hotovost z bankomatů v rámci celého světa. Taková karta musí být vydána některou z karetních asociací z důvodů mezinárodního zpracování transakcí. Ty můžeme rozlišit na bankovní a nebankovní asociace. Mezi bankovní asociace patří VISA, MasterCard a nebankovními asociacemi jsou American Express, Diners Club či JCB (Japan Credit Bureau).
  - **Tuzemská (domácí) karta** je striktně označena platností, např. „Valid only in the Czech Republic“ a dále pokud se jedná o karty vydávané jiným subjektem než karetní asociací. Užití těchto karet je jednoznačně územně či pomocí sítě obchodníků vymezené.
- **Druhy karet dle držitele** představují diversifikaci platebních karet dle klienta banky či bankovní asociace, jenž vlastní platební kartu a účelu použití karty.

---

<sup>3</sup> DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, s. 381-382. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.

- **Osobní karta** určená výhradně pro fyzické osoby k úhradě spotřebních výdajů. Tyto karty jsou vystaveny na jméno držitele a jsou nepřenosné.
  - **Firemní (služební, business) karta** vydávána pro zaměstnance, členy orgánů, majitele obchodních společností, živnostníky ale i členům státních orgánů. Na platební kartě je uvedeno nejen jméno držitele karty ale i název dané společnosti, ke které je držitel v určitém právním vztahu.<sup>4</sup>
- **Dle typu provedení platby** členíme platební karty na základě způsobu uskutečnění jednotlivých transakcí.
- **Embosovaná karta** je charakteristická reliéfním písmem (vystouplé písmo na lící straně), kterými lze platit v příručních čtečkách tzv. imprintery.
  - **Elektronická karta** určená jen pro platby v platebních terminálech a imprinterech, nemají reliéfní písmo. Řadíme sem karty s magnetickým proužkem, čipové karty či karty hybridní (vybavené čipem i magnetickým proužkem). A dále sem patří v současné době novinka na trhu platebních karet a to tzv. bezkontaktní platební karta.
  - **Virtuální karta** nemá hmotnou povahu a je určená k nákupům přes internet. Majitel si ji může vytisknout nebo potřebné informace získá prostřednictvím SMS zprávy či ve svém internetovém bankovníctví. Jde pouze o číselný údaj.
- **Podle způsobu zabezpečení** rozlišujeme platební karty na karty s magnetickým proužkem, čipové karty, hybridní a bezkontaktní karty.
- **Karta s magnetickým proužkem** navýšila bezpečnost platebních karet, informace již nejsou na kartě pouze v písemné podobě ale i v elektronické. V současnosti jsou platby tímto typem karty identifikovatelné elektronicky (PIN – Based Transaction) nebo podpisem (Paper - Based Transaction) na základě požadavků dané banky. Transakce prostřednictvím internetu jsou autorizovány prostřednictvím PIN (Personal Identification Number), který je známý pouze majiteli karty.
  - **Čipová karta** obsahuje implementovaný čip, na který jsou zapisované údaje šifrovány. Bezpečnost čipových karet je vyšší než u karet s magnetickým proužkem.

---

<sup>4</sup> SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2012, s. 138-139. ISBN 978-80-7261-238-3.

- **Hybridní karta** je kombinací magnetické a čipové karty.<sup>5</sup>
  - **Bezkontaktní karta** obsahuje magnetický proužek, čip a nově také bezkontaktní čip umožňující bezkontaktní platbu.
- **Další typy karet** představují zvláštní druh platebních karet, které jsou vydávány ve spolupráci s další institucí. Motivací pro vydávání těchto karet je přístup k novým klientům na straně banky a u spolupracující instituce se jedná zejména o možnost získání provize z plateb provedených či nabídka dodatečné služby nebo slevy a tudíž zvýšení věrnosti svých zákazníků.
- **Co-branded karta** je vydávána bankami ve spolupráci s jiným podnikatelským subjektem. Z tohoto spojení vyplývají výhody zejména z pohledu pozice na trhu (prohloubení věrnosti stávajících zákazníků, získání nových zákazníků apod.). Výhodou pro partnerskou firmu může být v tomto případě zvýšení tržeb či úspora nákladů. Kromě standardních funkcí tato karta nabízí svým klientům například možnost využití zvýhodněných nabídek.
  - **Affinity karta** vydávána v kooperaci s nepodnikatelskými subjekty (charitativní organizace, profesní sdružení, nadace atd.). Pro banku vzniká možnost získat movitější klientelu, kterou spojuje zaměstnání, zájmy či určitá forma členství. Pro partnerskou organizaci affinity karty znamenají například formu reklamy, komunikačního kanálu a pro držitele řadu výhod spojené s vlastnictvím této karty (členství).<sup>6</sup>

### 2.1.2 Ochranné prvky

V souvislosti s užíváním platební karty je nutné brát v úvahu i riziko zneužití platebních karet. Platební karta je velmi citlivým nástrojem, jehož zneužitím mohou vzniknout značné škody, neboť samotná karta ať už platební či kreditní je představitelem „vstupu“ k finančním prostředkům. Proto je zcela nezbytné dodržovat striktní pravidla pro zachování bezpečnosti a to ze strany majitele i vydavatele platební karty.

<sup>5</sup> INVESTIA. Platební karty. *Investia.cz* [online]. © 2010–2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.investia.cz/karty-a-ucty/platebni-karty/>>.

<sup>6</sup> DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, s. 383-385. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.

### **Ze strany vydavatele**

Vydavatelé platebních karet usilují o vytvoření účinného systému ochrany platebních karet a jejich držitelů zejména prostřednictvím výběru vhodných klientů (Credit - Behaviour Scoring). Metoda výběru klientů se využívá především u kreditní karty s cílem zajistit schopnost držitele karty hradit své závazky vydavateli karty.<sup>7</sup>

Dalším ochranným prvkem je nenapodobitelnost (Card Authentication Method) tzn., že karty jsou speciálně vyražené, doplněné o hologram (technologie Hot Stamping), magnetický a podpisový proužek s následným umístěním mikročipu (u čipové či hybridní karty). Na závěr se karty laminují speciální fólií.<sup>8</sup>

Nezbytnou součástí zabezpečení je též ověření totožnosti držitele platební karty (Card Verification Method), obvykle na základě občanského průkazu či cestovního pasu nebo naopak ověření oprávněnosti obchodníka k přijetí karty (Merchant Verification Method) skrze smlouvu s poskytovatelem této služby (bankou, karetní asociací).<sup>9</sup>

### **Ze strany majitele**

Z pohledu držitele karty je zcela nezbytné předcházet ztrátě platební karty, neboť k zneužití stačí karta samotná. Většinou transakce prostřednictvím internetu požadují pouze vyplnění čísla karty z přední strany a trojmístného „pinu“ uvedeného na rubu karty. Poté se uvádí platnost karty, popřípadě i typ (MasterCard, VISA). Jako prevenci banky nabízejí metodu pojištění proti ztrátě a zablokování platební karty včetně plateb na internetu. Samozřejmostí by měla být i ochrana PIN. Pokud pachatel zná PIN, manipulace s finančními prostředky jak při výběru hotovosti z bankomatů či během placení u obchodníků je velmi snadná.<sup>10</sup>

### **Právní úprava**

Zákon č. 284/2009 Sb. o platebním styku lze označit jako další formu zabezpečení platebních karet. Tento zákon se zabývá platebním stykem jako takovým a se vstupem ČR do EU byl sjednocen v souladu s legislativou Evropské unie, jenž je závazná pro všechny členské státy.

---

<sup>7</sup> JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 224. ISBN 80-247-0685-7.

<sup>8</sup> JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 77-79. ISBN 80-247-0685-7.

<sup>9</sup> JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, s. 224. ISBN 80-247-0685-7.

<sup>10</sup> INVESTIA. Platební karty. *Investia.cz* [online]. © 2010–2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.investia.cz/karty-a-ucty/platebni-karty/>>.

Obsah zákona o platebním styku je zaměřen zejména na práva a povinnosti stran při poskytování platební služby a používání platebního prostředku tedy platební karty. Poskytovatel platební karty je oprávněn zablokovat platební kartu, pokud má podezření z neoprávněné či neautorizované transakce a u kreditních karet v případě, kdy držitel karty není schopen splácet čerpaný úvěr prostřednictvím kreditní karty. Držitel karty je ze zákona povinen používat platební kartu v souladu s rámcovou smlouvou a přijmout opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků (např. PIN).

Pokud i přes všechny ochranné prvky dojde k zneužití tedy neautorizované transakci platební kartou, je poskytovatel povinen po klientově ohlášení uvést stav účtu do původního stavu nebo vrátit částku neoprávněné transakce. To znamená, že zprostředkující banka nese odpovědnost za všechny neautorizované transakce od okamžiku ohlášení ztráty či odcizení držitelem karty. Naopak dle § 116 Zákona o platebním styku není odpovědná za transakce do výše 150 EUR, jestliže plátce nezajistil ochranu bezpečnostních prvků, použil ztracený či odcizený platební prostředek a dále v plném rozsahu za předpokladu, že škoda byla způsobená podvodným jednáním plátce, úmyslně, popřípadě z hrubé nedbalosti porušil povinnosti uvedené v § 101.<sup>11</sup>

Bezpečnost platebních karet se neustále zdokonaluje. V současné době přichází biometrický záznam (otisk prstů, obraz sítnice oka, DNA, rozpoznání tváře a hlasu) zakomponovaný v čipu karty.<sup>12</sup>

### **2.1.3 Náležitosti**

Platební karta je plastická karta odpovídající z hlediska materiálu, rozměrů a konstrukce mezinárodním normám, kterou oprávněný držitel může provádět bezhotovostní platby a výběry hotovosti.

Mezi nezbytné náležitosti platební karty patří označení vydavatele karty, identifikace držitele platební karty, číslo a platnost karty, dále také nosič elektrického záznamu v podobě magnetického proužku či mikročipu. Tento přístup uvádí ve své

---

<sup>11</sup> Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších změn a doplňků.

<sup>12</sup> SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK L. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 32. ISBN 80-7265-073-4.



knize DVOŘÁK<sup>13</sup> i další autoři jako např. SCHLOSSBERGER<sup>14</sup>, který doplňuje ještě o ochranné prvky např. hologram (opticky proměnlivý prvek).

Označení vydavatele karty tedy banky, bankovní asociace (VISA, Europay/MasterCard, JCB), finanční společnosti (American Express, Diners Club) a dalších nebankovních subjektů např. letecké společnosti je zpravidla uvedeno na přední straně karty stejně jako jméno držitele platební karty či jiná forma identifikace držitele karty (rodné číslo, podpis). Držitelem karty je obvykle majitel účtu, ale karta může být vystavena i pro další osoby oprávněné k disponování s prostředky na běžném účtu.

Číslo platební karty obsahuje 16 až 19 znaků, první dva znaky určují druh platební karty, další určují vydavatele karty. Posledních 8 až 13 znaků slouží k autorizaci držitele karty.

Platnost platební karty je udávána jako měsíc a rok konce či konce včetně začátku platnosti karty. Karty s proslou lhůtou platnosti jsou zablokovány, poté s nimi nelze dále manipulovat.

Záznam dat na platební kartě může být buď ve formě magnetického proužku, nebo mikročipu<sup>15</sup> (tištěné alfanumerické znaky elektronického záznamu).<sup>16</sup>

#### **2.1.4 Služby nabízené s platební kartou**

Platební karty nabízejí držitelům několik možností využití a služeb s nimi spojených. Mezi základní formy použití platebních karet patří bezhotovostní placení a výběr hotovosti v bankomatech, které jsou nejčastější. Dále sem patří výběr hotovosti na pobočkách bank, popřípadě v obchodech (CashBack).

V současné době se banky zaměřují především na požadavky a uspokojení klienta nežli na prodej jednotlivých produktů, což má za následek vznik řady nových možností využití platebních karet. Tyto možnosti představují například služby prostřednictvím vkladových bankomatů, mobilní či bezkontaktní platby a mnoho

---

<sup>13</sup> DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, s. 371-373. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.

<sup>14</sup> SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2012, s. 136. ISBN 978-80-7261-238-3.

<sup>15</sup> REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Vyd. 4. Praha : Management Press, 2008.s. 157-158 ISBN 978-80-7261-132-4.

<sup>16</sup> DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, s. 371-373. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.

dalších doprovodných služeb ať již ve formě určitého pojištění členství či věrnostních slev.

### **Doprovodné služby**

Za doprovodné služby lze považovat různé formy pojištění, zejména pojištění základních rizik spojených se soukromými či služebními cestami, pojištění karty a osobních věcí. Cestovní pojištění obvykle zahrnuje pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jiné osobě a pojištění zavazadel. Pojištění karty slouží k zajištění v případě neoprávněných transakcí, kryje hotovost, kterou si klient vybral a osobní věci, k jejichž ztrátě došlo současně se ztrátou nebo odcizením platební karty tzv. služby spojené s řešením náhrady a pomoci při ztrátě karty.

Majitel karty může využívat i asistenční služby v podobě právní pomoci, půjčky na nepředpokládané naléhavé cestovní výdaje nebo poskytování slev na vybrané zboží a služby tzv. slevové cobrendování, affiliate či partnerské programy.<sup>17</sup>

## **2.2 Systém fungování a zpracování karetní transakce**

Za účelem uskutečnění platební transakce, probíhá zmocnění banky držitelem karty k provedení platby třetí osobě jménem klienta. V případě debetních karet jsou platby hrazeny z prostředků na běžných účtech u bank, úhrady z kreditních karet či charge karet jsou hrazeny ve formě pohledávky vůči držiteli karty.<sup>18</sup>

KALABIS<sup>19</sup> ve své knize přistupuje k teorii tří subjektů, které se pohybují v oblasti vydávání platebních karet a zpracování karetní transakce. Jsou to subjekty vydavatelské (issuer), které se specializují pouze na vydávání platebních karet. Dále zpracovatelské subjekty (acquirer), které jsou zaměřené na zpracování transakcí, a nelze opomenout banky, které vydávají platební karty včetně zpracování karetních transakcí v síti bankomatů a obchodníků (issuer i acquirer).

---

<sup>17</sup> DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, s. 375 - 379. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.

<sup>18</sup> SLAWSKY, Jeff H. *Developing and managing a successful payment cards business*. Burlington, VT : Gower, c2005, s. 11. ISBN 0-566-08648-4.

<sup>19</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 94. ISBN 978-80-265-0001-8.

## **Základní fáze transakce platební kartou**

Transakci platební kartou lze rozdělit na tři základní fáze průběhu karetní transakce. První fáze představuje tzv. autorizaci neboli ověření transakce, jedná se o kontrolu údajů uvedených na kartě. Pokud obnos přesáhne autorizační limit přijímacího místa, musí dojít k ověření finančního krytí transakce (autorizaci).

Druhou fází je přenos dat do clearingového systému, který probíhá prostřednictvím počítačové sítě, ke které jsou banky kartového systému v rámci celého světa zapojeny. Systém provádí clearing všech plateb uskutečněných platební kartou. V ČR máme clearingové centrum u ČNB.

Poslední závěrečnou fází rozumíme zúčtování plateb na základě výstupu z clearingového centra zúčtovací bankou. Zúčtování může mít dvě podoby a to kreditních či debetních sald obchodních bank. Zmíněný postup ve své knize uvádí REVENDA.<sup>20</sup>

### **2.2.1 Issuing**

Transakce probíhá prostřednictvím čtyř subjektů (držitel karty, obchodník neboli nabyvatel transakce, emitent platební karty a karetní asociace), které jsou nositeli klíčových rolí k dokončení platební transakce. Společným úkolem je ověření, zda platba probíhá bezpečně a uspokojivě.

Držitelem karty je zákazník dané finanční instituce (vydavatele karty), která platební kartu klientovi vydala k realizaci výběru hotovosti, nákupů a úhradě spotřebních výdajů. Obchodník neboli nabyvatel dané transakce prodává zboží a služby klientovi finanční instituce (držiteli platební karty), která garantuje platby za autorizované transakce platební kartou v době jejího uskutečnění. Peníze jsou připsány obchodníkovi krátce poté.

Mezi těmito subjekty stojí emitent platební karty tedy instituce vydávající platební kartu držiteli a současně finanční instituce, která provádí platbu na obchodníka či třetí osobu, které vyplývá nárok z platební transakce. Lze do procesu zařadit i sdružení vydavatelů platebních karet tzv. karetní asociace jako je například VISA a MasterCard.

---

<sup>20</sup> REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Vyd. 4. Praha : Management Press, 2008, s. 158. ISBN 978-80-7261-132-4.

Vydavatel karty má přímý vztah s držitelem karty. Debetní držitelé jsou téměř vždy klienty retailového bankovníctví, přičemž uživatelé kreditních a charge karet nemusejí mít běžné účty u vydavatele dané karty. To znamená, že jsou klienty specializované finanční instituce. Vztah mezi držitelem a vydavatelem karty vzniká na základě smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí platební karty či úvěru.<sup>21</sup>

Banky či družstevní záložny jsou vydavatelé platebních karet, jedná se o karty karetních asociací (např. VISA, MasterCard, American Express, Diners Club, JCB).<sup>22</sup>

### 2.2.2 Acquiring

Acquiring představuje způsob získání hotovosti či uskutečnění platební transakce prostřednictvím platební karty.

#### **Bankomaty**

Bankomat neboli ATM (Automated Teller Machine) představuje automatizované zařízení určené zejména pro samoobslužnou manipulaci s hotovostí. První bankomat vyvinula firma Diebold a do provozu byl uveden v britské bance Barclay Bank a to roku 1967. Z počátku byly bankomaty instalovány pouze v bankovních pobočkách a to z důvodu jejich bezpečnosti. Jednalo se o bankomaty off-line, tedy zařízení, která nebyla přímo propojená s řídicími systémy bank. S rozvojem IT technologií nastalo propojení bankomatů s jednotlivými řídicími systémy bank, a instalace bankomatů se uskutečňovala i mimo pobočky jednotlivých bank.<sup>23</sup>

Koncem 20. století se bankomaty staly nejen efektivním nástrojem pro vklady a výběry, ale i komunikačním (distribučním) kanálem. Od 80. let v USA a dalších zemích bankomaty poskytovaly hotovostní operace, tisk výpisů, informaci o zůstatku na účtu, sklady bankovek či změnu kódu PIN. V 90. letech 20. století přibýly služby, jako dobíjení mobilních telefonů (tzv. Top – up), tisku vstupenek na kulturní a sportovní události a další služby, tzv. služby s přidanou hodnotou (Value added services).

---

<sup>21</sup> SLAWSKY, Jeff H. *Developing and managing a successful payment cards business*. Burlington, VT : Gower, c2005, s. 12. ISBN 0-566-08648-4.

<sup>22</sup> INVESTIA. Platební karty. *Investia.cz* [online]. © 2010–2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.investia.cz/karty-a-ucty/platebni-karty/>>.

<sup>23</sup> SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 120. ISBN 80-7265-073-4.

Současné bankomaty jsou menší než ty původní, je kladen velký důraz na bezpečnost, srozumitelnost a přívětivost vzhledu bankomatů (viz příloha č. I - Tab.: Vývoj počtu bankomatů v ČR).

#### **Současná nabídka služeb bankomatů obvykle zahrnuje:**

- výběry hotovosti v národní a cizí měně dle požadavku klienta (požadovaná nominální skladba bankovek), vklady hotovosti,
- směnárenské služby,
- zobrazení a tisk zůstatků na účtu,
- dobíjení mobilních operátorů, zadání příkazu k úhradě, platba poštovní složenky,
- změnu PIN,
- žádost o služby banky a kontakt na telefonního bankéře,
- nápovědu k obsluze atd.<sup>24</sup>

#### **Platební terminály**

Platební terminál je tvořen čtečkou dat platební karty (magnetického proužku a čipu), klávesnicí pro zadávání dat, procesorem s pamětí, tiskárnou a komunikačním zařízením (modemem), umožňující spojení prostřednictvím veřejné telefonní sítě, datové sítě nebo prostřednictvím sítě GSM, GPRS a Bluetooth. K realizaci transakce stačí protáhnout kartu „čtečkou“ (čtení dat z magnetického proužku) či vložit kartu do čtecího zařízení (při použití čipové karty), počkat na spojení a po té zadat částku transakce. Po ukončení transakce se automaticky vytiskne účtenka s kopií. Data o transakci jsou následně odeslána do clearingového centra, kde jsou dále účetně zpracovány.

Elektronický platební terminál (EFT POS – Electronic Fund Transfer at Point Of Sale) je efektivnější než mechanické transakce prostřednictvím imprinteru (otisk identifikačních údajů z karty na účtenku).

Vznik prvních platebních terminálů byl kolem 60. a 70. let minulého století a to v USA a Francii. Prudký rozvoj nastal až po roce 1990. Původní generace terminálů byla založena na principu zadávání potřebných informací na klávesnici (číslo karty a suma). Autorizace probíhala telefonickým spojením s autorizačním centrem platebního systému nebo na základě databáze zablokovaných platebních karet v paměti platebního

---

<sup>24</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha : Libri, 2012, s. 159-160. ISBN 978-80-7277-498-2.

terminálu. Druhá generace prováděla kontrolu dle záznamu finančního limitu, druhu použití, časové platnosti na magnetickém proužku karty a seznamu zablokovaných karet v platebním terminálu.

Platební terminály plní funkci univerzálního obchodního místa určeného nejen k platebním transakcím, ale i například k nákupu s výplatou hotovosti (Cash Back), dobíjení mobilních telefonů, úhrada poštovních poukázek s čárovým kódem apod.<sup>25</sup>

### **2.2.3 Bankovní asociace**

Platební karty jsou nejčastěji vydávány karetními asociacemi prostřednictvím obchodních bank. Mezi největší bankovní asociace a finanční společnosti patří MasterCard, VISA, JCB, American Express a Diners Club (viz příloha č. II – Graf: Podíl vydaných karet na trhu v ČR).

Na našem finančním trhu působí dvě tuzemská zúčtovací centra pro transakce platební kartou a to společnost Global Payment Europe a asociace MasterCard. Dále působící asociace VISA zpracovává své transakce v londýnském zúčtovacím centru VISA. Česká spořitelna a Citibank provádí zúčtováním přímo s asociacemi, ostatní banky využívají k zúčtování jinou instituci (v případě Komerční banky je to například Global Payment Europe). Další asociací, která zde působí je American Express, jejíž karty vydává Česká spořitelna a Komerční banka.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha : Libri, 2012, s. 161-162. ISBN 978-80-7277-498-2.

<sup>26</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 94-101. ISBN 978-80-265-0001-8.

## 3 HISTORIE A AKTUÁLNÍ STAV V OBLASTI PLATEBNÍCH KARET

### 3.1 Vznik prvních platebních karet

Vznik platebních karet se datuje již od 90. let 19. století v USA. Ale již dávno před tím najdeme předchůdce platebních karet v podobě cestovních šeků, peněžních poukázek či úvěrových známek, kteří plnili funkci bezpečného platebního styku.<sup>27</sup>

První platební karta byla zhotovena z plechu a to roku 1914 americkou telefonní a telegrafní společností Western Union Telegraph Company.<sup>28</sup> Společnost ji dávala svým věrným zákazníkům, kterým umožňovala telefonovat a posílat telegramy s úhradou najednou vždy na konci měsíce prostřednictvím faktury tzv. Identification Card.<sup>29</sup> O rok později americký řetězec Sears Roebuck nabízí svým klientům splátkový prodej ve svém zásilkovém obchodě a roku 1917 nabízí kreditní karty vybraným klientům.

Roku 1924 se objevují věrnostní kreditní karty, které jako první nabízela General Petroleum Corporation of California (později Mobil Oil). Tyto karty byly určené k bezhotovostní platbě za pohonné hmoty, náhradní díly a řadu dalších služeb v rámci čerpacích stanic Mobil Oil. Postupně kreditní karty začaly využívat i ostatní čerpací stanice například čerpací stanice Shell. Počet věrnostních karet prudce narůstal po celé Americe. Teprve druhá světová válka měla za následek utlumení tohoto progresivního rozvoje. Dva roky po válce tedy roku 1947 americké aerolinky zavedly Universal Air Travel Card, které bylo možné použít pouze v rámci dané společnosti, což bylo jejich značnou nevýhodou.<sup>30</sup>

V roce 1950 vznikla první univerzální platební karta, která nebyla určena k použití pouze v dané oblasti obchodů jedné společnosti. Frank McNamara založil společnost Diners Club, která vydávala členům klubu úvěrové karty – Charge Card pro placení v restauracích a organizacích, které s klubem uzavřely smlouvu o spolupráci

---

<sup>27</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006, s. 11-12. ISBN 80-247-1381-0.

<sup>28</sup> SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 45. ISBN 80-7265-073-4.

<sup>29</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006, s. 20. ISBN 80-247-1381-0.

<sup>30</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 69-70.

(viz příloha č. III – Obr.: První papírová Charge Card společnosti Diners Club). Klub ručí obchodním partnerům za závazky svých členů, které následně proplatí snížené o provizi ve výši 5 až 7 % z částky nákupu. Současně byl zaveden i první poplatek za vydání a správu karty 5 dolarů ročně. Diners Club každý měsíc pošle svým klientům výpis, který musí být uhrazen najednou se splatností do čtrnácti dnů.<sup>31</sup>

Současné platební kartě se podobala až karta – Franklin Charge Plan vydaná roku 1951 bankou Franklin National Bank v New Yorku. Karta obsahovala jak jméno držitele karty, tak i výši úvěrového limitu. Kartu mohli dostat pouze důvěryhodní klienti a obchodníci byli povinni platit provizi bance za provedené nákupy. Kartu bylo možné získat zdarma, kdy nákupy museli být uhrazeny do 30, 60 nebo 90 dnů, dle podmínek smlouvy a každý obchod byl telefonicky ověřen z důvodu finančního krytí u banky.<sup>32</sup>

Roku 1958 americká společnost American Express uvádí na trh Charge Card, které byly vyrobeny z papíru. S velmi úspěšným projektem přišla banka Bank of America a to s platební kartou Bank Americard, během jednoho roku bylo vydáno přes jeden milion karet s obratem 75 milionů dolarů. Tyto karty byly vydávány až do roku 1966, kdy Bank of America umožnila vydávání Bank Americard i ostatním americkým a zahraničním bankám prostřednictvím licence, poskytované dceřinou společností Bank Americard Service Corporation.<sup>33</sup>

Roku 1959 Bank of America vydává plastickou kreditní kartu, která je, jako první na světě vyrobená z plastu. Plastická karta zajišťuje vyšší bezpečnost, snazší manipulaci a především mechanické platby pomocí imprinterů.

Postupem času začaly v Americe vznikat nové banky vydávající své platební karty, které reagovaly na úspěch Bank of America včetně dalších společností vydávající platební karty a spojily se v kartový systém Master Charge, který dnes známe pod názvem Master Card.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006, s. 38-39. ISBN 80-247-1381-0.

<sup>32</sup> JUŘÍK, P. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha : Libri, 2012, s. 62. ISBN 978-80-7277-498-2.

<sup>33</sup> SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK L. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 49. ISBN 80-7265-073-4.

<sup>34</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 69-70.



V roce 1960 byla v Japonsku vydána první kreditní karta a to společností Nippon Diners Club. Po vzoru amerických společností japonská banka Sanwa Bank založila roku 1961 společnost Japan Credit Bureau (JCB).<sup>35</sup>

Společnost Eurocard byla založena v roce 1964 švédskou bankovní skupinou s cílem vydávat platební karty konkurující platebním kartám American Express. Později ze společnosti Eurocard vznikla holdingová společnost Eurocard International se sídlem v Bruselu a ta v roce 1968 uzavřela smlouvu o spolupráci se společností MasterCard.

Řada přidružených bank společnosti Bank of America požadovala vyšší míru volnosti, neboť sice byly oprávněné na základě licence využívat osvědčený systém, avšak karty byly vydávány se jménem jejich konkurenta Bank of America. Následkem této skutečnosti bylo oddělení operací s platebními kartami od Bank of America v roce 1970. Poté došlo ke vzniku dvou samostatných sdružení: National Bank Americard Corporation pro USA a International Bank Americard Corporation pro ostatní státy. Vznik dvou samostatných sdružení byl základem pro společnost VISA USA a VISA International, které byly založeny roku 1977.

Spojením organizací Eurocard International a Eurocheque International vzniká v roce 1992 společnost Europay International. Eurocheque International byla společnost pro usnadnění šekové agendy a sjednocení systému používání šeků v Evropě.

Neustálý rozvoj pokračuje i v 90. letech a je zaměřen především na technologické požadavky platebních karet. Následně vznikají nové druhy karet, jako jsou elektronické debetní karty (určené pro každodenní použití), čipové karty či elektronické peněženky.<sup>36</sup>

### **3.2 Historie platebních karet v ČR**

Platební karty byly v ČSR akceptovány ještě před prvním vydáním platební karty. Zcela první byla akceptována platební karta Diners Club a to již v roce 1968.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> JURÍK, P. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha : Libri, 2012, s. 72. ISBN 978-80-7277-498-2.

<sup>36</sup> SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK L. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 49-53. ISBN 80-7265-073-4.

<sup>37</sup> ELY PLISCHKE, S. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. In *Peníze* [online]. 27.4.2007, [cit. 2013-06-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>>.

Na našem území byla první platební karta tzv. dispoziční karta vydána roku 1988 k tuzexovým účtům u Živnostenské banky vedených v bonech.<sup>38</sup>

- **Rok 1991** - Živnostenská banka vydala první VISA kartu, ČSOB, Komerční banka, Investiční banka, Agrobanka a dvě slovenské banky založily Mezibankovní sdružení pro platební karty. S rozpadem ČSFR veškeré aktivity sdružení přešly na Sdružení pro bankovní karty.
- **Rok 1998** - v roce 1998 byla zahájena činnost českého zastoupení Diners Club s jimi nabízenou Charge kartou. Svou kreditní kartu nabízela i Česká spořitelna ale pouze klientům s prověřenou historií. Právě Česká spořitelna, jako jediná začala provozovat vlastní síť bankomatů v systému off-line, jenž umožňoval výběr hotovosti.
- **Rok 2000** - květen roku 2000 byl měsíc, kdy přichází na trh Bank Austria Creditanstalt (současná HVB Bank) s kreditní kartou Maxim. Období po roce 2000 je označováno za skutečný okamžik rozmachu kreditních a charge karet na území ČR.<sup>39</sup>
- **Rok 2005** – výrobci platebních terminálů uvádějí nabídku modulů pro placení bezkontaktními kartami.
- **Rok 2007** – na trhu v ČR se objevuje historicky první platební karta s identifikační funkcí vydaná Komerční bankou, která jako jediná dokončila projekt pro identifikační kartu a představila svou zcela ojedinělou UNIkartu.
- **Rok 2013** – je bezpochyby charakteristický masivní podporou bezkontaktních technologií a dodatečných služeb pro jednotlivé držitele platebních karet s cílem zvýšení kompetencí samotného držitele platební karty (vlastní změna PIN).

### 3.3 Využití platebních karet

Klient společně s platební kartou obdrží jedinečné identifikační čtyřmístné číslo (Personal Identification Number - PIN). Osobní identifikační číslo je základní ochranný

---

<sup>38</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 71.

<sup>39</sup> ELY PLISCHKE, S. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. In *Peníze* [online]. 27.4.2007, [cit. 2013-06-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>>.

nástroj zůstatku na účtu před neoprávněnou manipulací s finančními prostředky. Jak již bylo zmíněno, mezi základní funkce platebních karet patří využití k bezhotovostním platbám u obchodníků a výběr hotovosti z bankomatů.<sup>40</sup>

### 3.3.1 Výhody

Lze říci, že platební karty nabízejí řadu výhod a to zejména oproti držení hotovosti. Platební kartou si klienti zajistí vyšší stupeň bezpečnosti svých financí, úsporu času spojenou s uskutečněním platební transakce (internetové bankovníctví), snadný přístup k finančním prostředkům a to 24 hodin denně, podrobný přehled o provedených transakcích včetně možnosti využití doplňkových služeb (např. možnost volby PIN či sleva u čerpacích stanic).<sup>41</sup>

### 3.3.2 Nevýhody

Platební karta má i své nevýhody. Mezi základní nevýhody spojené s platební kartou můžeme zařadit bankovní poplatky za výběr a vklady hotovosti na pobočce i v bankomatech, za odchozí a příchozí platby nebo za výpis z běžného účtu apod.<sup>42</sup>

Existují možná rizika při zneužití platební karty na internetu či riziko ztráty, krádeže a zneužití karty. Je ale možné se proti těmto rizikům chránit to znamená, nemít zaznamenaný PIN v blízkosti platební karty, ověřit si internetové portály kde transakci provádím, po ztrátě karty okamžitě provést blokadu platební karty, což v současné době umožňuje většina bank prostřednictvím své klientské telefonní linky 7 dní v týdnu nepřetržitě.<sup>43</sup>

### 3.3.3 Transakce

Při manipulaci s finančními prostředky prostřednictvím bankomatu je nutné se autorizovat pomocí PIN (Personal Identification Number), který je zaznamenaný na magnetickém proužku či čipu dané karty. Poté je možné využít jakékoliv služby

---

<sup>40</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 95. ISBN 978-80-265-0001-8.

<sup>41</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 73.

<sup>42</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 95. ISBN 978-80-265-0001-8.

<sup>43</sup> BALABÁN, Z. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2. aktualiz., vyd. Praha : Cofet, 2011, s. 164-166. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

bankomatem nabízené, které jsou obvykle přístupné tzv. nonstop.<sup>44</sup> Transakce pomocí bankomatů jsou neodmyslitelnou součástí našeho každodenního života.

V současné době dochází ke zvyšování možnosti využití platebních karet u obchodníků. Lze konstatovat, že lidé takto utratí více svých finančních prostředků, neboť nejsou nuceni držet hotovost. Pro obchodníka bezhotovostní platba představuje výhodu získání vyššího počtu zákazníků. Pro realizaci bezhotovostních plateb je nutná smlouva mezi obchodníkem a jeho bankou o akceptaci platebních karet, kdy transakce probíhají prostřednictvím platebního terminálu.<sup>45</sup>

Dalším typem transakcí jsou platby prostřednictvím internetu, kdy klient zadává číslo platební karty z přední strany a trojmístný kód uvedený na rubu karty. Dále se uvádí platnost karty, popřípadě i typ (MasterCard, VISA atd.).<sup>46</sup> Pro vyšší bezpečnost a usnadnění, zavedly banky virtuální platební karty určené přímo k nákupům přes internet.<sup>47</sup> Virtuální platební kartu lze sjednat pomocí běžného účtu vedeného u dané banky, která tuto kartu nabízí (např. Komerční banka, GE Money bank). Během placení se zadává 16 ti místné číslo karty, datum expirace karty (ve formátu MM/RR, tedy měsíc a poslední 2 číslice letopočtu) a kód CVC2 (tři místný kód na zadní straně platební karty). Dalším možným systémem pro usnadnění platby přes internet je např. platební systém PayPal, kdy není nutné zadávat při každém nákupu údaje o své platební kartě, stačí pouze jednou při registraci. Po té se držitel karty musí přihlásit k PayPal na stránkách obchodníka a zrealizovat obchod.<sup>48</sup> Kartové asociace nabízejí obdobnou službu tzv. Peer-to-peer platby, což je bezpečná, rychlá a pohodlná služba umožňující posílat finanční prostředky mezi dvěma klienty jedné asociace např. VISA a její služba Personal Payment Service. K realizaci transakce obvykle stačí znát jen jméno, email, telefonní kontakt, číslo karty příjemce a své karty. Tuto službu prozatím žádná banka na našem trhu nenabízí.<sup>49</sup>

---

<sup>44</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 73-75.

<sup>45</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 96. ISBN 978-80-265-0001-8.

<sup>46</sup> INVESTIA. Platební karty. *Investia.cz* [online]. © 2010–2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.investia.cz/karty-a-ucty/platebni-karty/>>.

<sup>47</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 73-76.

<sup>48</sup> PAYPAL. PayPal [online]. [cit. 2012-04-09]. Dostupné z WWW: <<https://www.paypal-europe.com/cesky/index.html>>.

<sup>49</sup> JURIŠK, P. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006, s. 252-253. ISBN 80-247-1381-0.

Držitelé platebních karet mohou také využít tzv. Cash advance, jde o doplňkovou službu, jenž umožňuje výběr hotovosti bez použití bankomatu v pobočkách bank i v mimobankovních (např. hotelových) směnárnách. Při platbě klient předloží platební kartu a občanský průkaz.<sup>50</sup> Poplatky za tuto službu jsou několikanásobně vyšší než při výběru z bankomatu, neboť banky se snaží tuto službu minimalizovat a přimět klienty k výběrům hotovosti z bankomatů.

Klient si může v bance koupit i tzv. předplatní kartu bez vlastního běžného účtu, s podmínkou složení určité částky, kterou chce z karty čerpat např. předplatní karta VISA Travel Money. Bohužel v současné době zatím žádná banka na našem trhu předplacené karty nevydává, ale dobře je známe například z oblasti telekomunikací.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, s. 96-97. ISBN 978-80-265-0001-8.

<sup>51</sup> FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví: Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. s. 74.

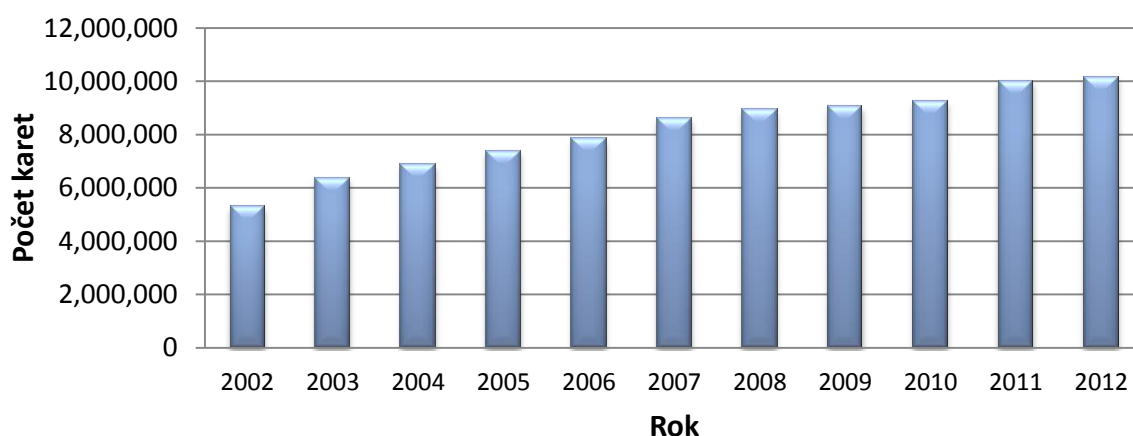
## 4 NOVÉ TRENDY NA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR

Napříč nepříznivému vývoji ČR s negativními dopady na ekonomiku v rámci celého státu lze konstatovat, že v současné době je finanční trh na našem území plně stabilní a prosperující. Ačkoliv start platebních karet v ČR nebyl úplně úspěšný a vývoj značně pomalejší nežli v sousedních zemích, můžeme označit ČR za vyspělý stát s rozmanitou nabídkou platebních karet.

V roce 2006 na trhu platebních karet v ČR působilo 14 bank, o rok později přibyla polská BRE Bank S.A., org. složka. V průběhu roku 2011 přibýly další banky (např. ZUNO, AXA či Air Bank), které jsou členy sdružení pro bankovní karty neboli SBK. Na statistikách platebních karet se podílejí všichni členové tohoto sdružení, ale i nebankovní subjekty (např. Cetelem, Diners Club, Euronet) a další banky, které nejsou členy SBK. Tyto statistiky jsou důležitým podkladem pro vypracování podrobné analýzy a hodnocení platebních karet.<sup>52</sup>

V rámci EU a systému Evropské centrální banky neboli ECB připadá na každého produktivního obyvatele (obyvatele členského státu EU ve věku 15 až 64 let) přibližně 1,45 karty, jak uvádí statistika pro rok 2010 Evropské centrální banky.<sup>53</sup> Z toho lze usoudit, že každý druhý obyvateľ vlastní dvě platební karty.

**Graf 1: Vývoj počtu karet v ČR 2002 - 2012<sup>54</sup>**



<sup>52</sup> SBK. Profil České republiky. Bankovníkarty.cz [online]. © 2012 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil\\_cr.html](http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil_cr.html)>.

<sup>53</sup> ECB. Payment Statistics for 2010 [online]. 2011 [cit. 2012-04-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ecb.int/press/pr/date/2011/html/pr110912.en.html#>>.

<sup>54</sup> SBK. Profil České republiky. Bankovníkarty.cz [online]. © 2012 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil\\_cr.html](http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil_cr.html)>, vlastní zpracování.

Z grafu vyplývá, že nejvyšší nárůst platebních karet byl v roce 2011. Můžeme usoudit, že to především v důsledku významného nárůstu vydávání kreditních karet. Statistiky uvádí, že meziroční přírůstek v roce 2010 a 2011 činil 46,31%. Z čehož je zřejmé, že banky jsou ochotné kreditní karty vydávat i méně bonitní klientele. Ale i přes to nejvyšší podíl mají stále karty debetní a lze konstatovat, že tomu bude tak i nadále. Neboť bankovní systém jako takový usiluje o stabilitu a určitou míru rentability a vysoké úvěrování představuje značná rizika.

**Tab. 1: Počet vydaných karet za rok 2012<sup>55</sup>**

TYP KARTY	MC	MC Elec.	Maestro	VISA	Electron	DC	Ostatní	CELKEM
Celkem	3,242,847	250,314	1,025,353	2,434,084	2,882,360	9,417	328,508	10,172,883
Čipové a hybridní karty	3,217,104	196,601	989,391	2,424,750	2,829,051	0	256,061	9,912,958
Karty služební	80,478	0	3,153	199,293	98,117	2,070	0	383,111
Karty virtuální	44,232	0	35,234	0	51,923	0	0	131,389

K 31.12.2013 bylo v České republice vydáno přesně 10 172 883 platebních karet, z toho 9 912 958 karet čipových a hybridních, což je o 9 398 458 více, než karet služebních či virtuálních. Je nutné podotknout, že služební a virtuální karty nejsou součástí každodenního použití, proto je rozdíl tak významný. Toto číslo nepochybně dokazuje nárůst oblíbenosti karet v ČR.

#### **4.1 Inovace v oblasti vyhotovení platebních karet**

Jak již zmiňuje v teoretická část této práce, inovací v oblasti platebních karet je v současné době mnoho. Nehovoříme pouze o inovacích funkčních vlastností, ale i fyzického provedení a designu. První novinku v oblasti fyzického provedení platebních karet představily dvě největší kartové asociace v roce 2010 a to platební karty s integrovaným displejem a tlačítky, které vyvinula společnost NagraID Security (pro MasterCard) a Emue Technologies (pro VISA Europe). Tyto karty by měly zvýšit funkčnost platebních karet, kdy lze prostřednictvím vybavení displejem a tlačítky zjistit aktuální stav na účtu. Ověření konečného zůstatku na účtu se provede na základě

<sup>55</sup> SBK. Statistiky. Bankovníkarty.cz [online]. © 2012 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil\\_statistiky.html](http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html)>, vlastní zpracování.

poslední transakce skrze bankomat či platební terminál. Další funkcí je např. snazší identifikace při internetové nebo telefonní komunikaci s bankou, kdy karta by byla schopná vygenerovat jednorázové heslo po zadání PINu na ověření platnosti e-commerce transakcí neboli elektronických transakcí a identifikace držitele karty.

Zavedením těchto inovací a technologií lze zvýšit bezpečnost platebních karet, zejména během tzv. e-commerce transakcí. Technologie je založena na celosvětovém standardu pro kreditní a debetní platební karty založené na technologii čipových karet tzv. EMV, je možné očekávat velmi rychlé rozšíření v rámci celé Evropy i do ČR.<sup>56</sup> Je nutné podotknout, že zavedení těchto karet vyžaduje vysoké náklady na jejich výrobu. Výroba klasické platební karty se pohybuje přibližně kolem 20 Kč, výroba s displejem a tlačítky stojí šestkrát více, tedy téměř 120 Kč na každou kartu.

Karty s displejem a tlačítky mají určitě jednoznačnou výhodu z pohledu zabezpečení karty a funkčnosti, ale je důležité upozornit i na možné nevýhody kromě výrobních nákladů. Jedná se o technicky náročnou platební kartu, proto lze předpokládat i jisté výpadky funkčností a zvýšené požadavky na šetrnou manipulaci.<sup>57</sup>

**Obr. 1: Platební karta s displejem a tlačítky<sup>58</sup>**



<sup>56</sup> European Issuers Putting Displays On Payment Cards. PaymentsSource. 2010, roč. 23, č. 5, s. 7-8. ISSN 21530688.

<sup>57</sup> Z. CHVÁTAL, D. Platební karty, bezkontaktní platby a další novinky pro rok 2011. Bankovníctví. Praha : Economia, a.s. ISSN 1212-4273.

<sup>58</sup> Nové karty s displejem. *Mobilmania.cz* [online]. 15.6.2010 [cit. 2013-10-26]. Dostupné z WWW: <<http://smartphony.blog.mobilmania.cz/files/2010/06/ae8ii.jpg>>.



Novinkou z pohledu vyhotovení platebních karet v rámci ČR lze označit sociální kartu tzv. sKartu. V rámci sociální reformy v roce 2012 došlo k přechodu na nový systém výplaty a administrace nepojistných sociálních dávek včetně dávek v oblasti státní politiky zaměstnanosti. Tyto karty můžeme rozdělit na základní a speciální, které sloužily zároveň i jako průkaz TP, ZTP nebo ZTP/P pro osoby se zdravotním postižením. Jednodušeji řečeno tyto karty mimo jiné sloužily i jako identifikační doklad osob pobírající sociální dávky. Systém fungoval na principu, kdy stát prostřednictvím těchto karet zasílal sociální dávky osobám, které na ně měly nárok a prováděl tak kontrolu užívání těchto dávek.<sup>59</sup>

V loňském roce sKarty využívalo přes 200 tisíc lidí a do budoucna se plánovalo vydat dalších 800 tisíc karet tedy, aby minimálně 85% klientů úřadu práce vlastnilo právě tyto karty. Z pohledu státu se zdála být sKarta vhodným nástrojem k efektivnímu umístění sociálních dávek, na druhé straně docházelo k narušení soukromí držitelů této karty a ztrátě možnosti volby, zda vůbec takovouto kartu klienti úřadu práce chtěli vlastnit. Je zcela zřejmé, že každý druhý člověk již má nějakou svou platební kartu, v okamžiku, kdy obdržel sKartu, bylo pro něj nevýhodné mít dvě platební karty. Lze uvést na příkladě, kdy matka na mateřské dovolené dostala sKartu, což znamená, že na její běžnou platební kartu přestaly chodit sociální dávky. Běžný účet bez příjmů se velmi snadno skrze poplatky, i kdyby jen za platební kartu, dostane do záporných hodnot. Matka byla tedy nucena svůj běžný účet zrušit a využívat sKartu nejen pro příjem dávek ale i jako platební prostředek. Matka sice měla možnost odmítnout využití sKarty, ale v takovém to případě vznikala tzv. technický účet, přes který putovaly peníze na běžný účet klienta ÚP. V tuto chvíli byla nucena navštívit pracoviště ÚP a zadat platební příkaz z účtu sKarty na svůj běžný účet u kterékoliv obchodní banky. Nastoluje se otázka, zda existence tzv. technického účtu byla ekonomická.

Právě z výše zmíněného text uvádí nevýhody i na straně obchodních bank, neboť sKarty byly ve správě České spořitelny, která jednak získávala poplatky za využívání sKaret, osobní údaje příjemců dávek a dále výnosy z technických účtů. Systém sKarta, způsobil značné rozpory a to se odrazilo v rozhodnutí poslanců o zrušení těchto karet, které učinili v srpnu roku 2013. Ačkoliv nelze popřít, že technologicky se jedná o

---

<sup>59</sup> Sociální Reforma. Socialnireforma.cz [online]. 2011 [cit. 2013-07-31]. Dostupné z WWW: <<http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/3>>.

novinku, která byla bohužel špatně parametricky nastavená, což mělo za následek neúspěch a zrušení k 1. 10. 2013.

## 4.2 Bezkontaktní platby

Největší inovací současné doby na trhu platebních karet je tzv. bezkontaktní technologie placení. Bezkontaktní platby jsou novou érou placení, kdy princip je jednoduchý s cílem pokud možno více zjednodušit, usnadnit a urychlit průběh plateb. Bezkontaktní technologii lze označit jako zcela novou generaci bezdotykových plateb.

**Tab. 2: Jednotlivé generace platebních karet<sup>60</sup>**

Generace	Platební karta
1	embasované platební karty
2	karty vybavené magnetickým proužkem
3	čipové karty tzv. kontaktní karty
4	bezkontaktní technologie

Platby fungují prostřednictvím tzv. Proximity Payments realizované technologií Radio – frequency Identification (RFID), jenž zabezpečuje rychlou a bezpečnou komunikaci na vzdálenost do 5 cm mezi platební kartou a snímačem platebního terminálu. Čip neboli EMV mikročip je zabudovaný uvnitř karty doplněný miniaturní anténou, platební terminál vysílá radiové vlny. Po dostatečném přiblížení čipu a snímače dochází k aktivaci mikročipu a komunikace s terminálem. Zařízení si vymění bezpečnostní informace s následnou realizací transakce v časovém horizontu tří vteřin.

Stručněji řečeno tyto transakce nevyžadují fyzický kontakt. Technologie nemusí být zabudovaná pouze v platební kartě, na trh přichází i v podobě nálepky, náramku, hodinek či klíčenky, tyto podoby prozatím na českém trhu nenajdeme. Nicméně lze tvrdit, že s rostoucím počtem vydaných karet na území ČR, roste i množství karet a platebních terminálů s bezkontaktní technologií.

Pokud budeme chtít zhodnotit výhody této technologie, jednoznačně to bude několikrát rychlejší průběh transakce, neboť transakce jsou autorizovány offline to

---

<sup>60</sup> Vlastní zdroj.

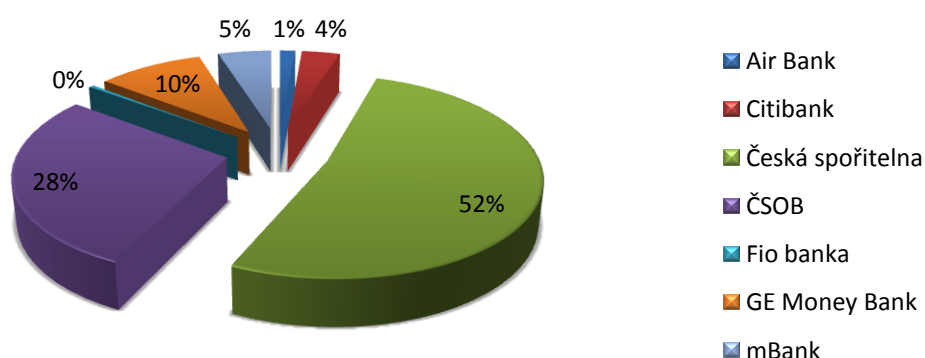
znamená, že není autorizovaná přes jednotlivé banky a PIN, ale na základě zapisování zůstatku na účtu do mikročipu EMV.<sup>61</sup>

Bezkontaktní technologie má i svá rizika, proto je stanoven maximální rámec transakce a to do výše 20 EUR tedy 500 Kč. Právě toto omezení je svým způsobem jednou z dalších rozšířených možností využití platebních karet. Z praxe je zřejmé, že bezhotovostní platby klienti uskutečňovali většinou při vyšších sumách, ale dnes kdy můžeme bezkontaktně platit do 500 Kč má význam zavést platební terminály s bezkontaktní technologií i na místa, kde jsou platby nižší např. fastfoody, trafiky, květinářství, MHD a mnoho dalších. Do budoucna lze tedy předpokládat výrazný pokles hotovostních plateb.

**Tab. 3: Počet bezkontaktních karet za první kvartál 2013<sup>62</sup>**

Banka	Počet
Air Bank	20 000
Citibank	50 000
Česká spořitelna	750 000
ČSOB	406 500
Fio banka	5 820
GE Money Bank	138 200
mBank	70 000

**Graf 2: Podíl bezkontaktních karet na celkovém počtu<sup>63</sup>**



<sup>61</sup> Z. CHVÁTAL, D. Platební karty, bezkontaktní platby a další novinky pro rok 2011. Bankovníctví. Praha : Economia, a.s. ISSN 1212-4273.

<sup>62</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank, ostatní banky neuvedli.

<sup>63</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank, ostatní banky neuvedli.

Z grafu vyplývá, že zcela nejvyšší podíl na trhu bezkontaktních plateb zaujímá Česká spořitelna a to s více jak 50%, ale první kartu vybavenou bezkontaktní technologií vydala banka Citibank a to novou kreditní kartu Shell MasterCard.

Bezkontaktní technologie je bezpochyby významným krokem vpřed, zcela jistě usnadní platební styk, dá rozšíření bezkontaktních platebních terminálů, ale zároveň je nezbytné upozornit na riziko spojené se ztrátou či odcizením platební karty vybavené touto technologií, kdy její zneužití je velmi snadné, neboť nedochází do daného limitu k ověření transakcí prostřednictvím PIN.

### **4.3 Cash Back**

Cash Back neboli hotovost nazpět představuje inovaci v oblasti bezhotovostního placení, kdy klienti mohou vybírat hotovost u pokladny obchodníka. Znázorníme-li na příkladu, kdy klient banky, která nabízí službu Cash Back, nakoupí v obchodním řetězci Albert, má možnost během placení nákupu platební kartou vybrat hotovost ze svého účtu přímo na pokladně obchodního domu.

Už to bude téměř 7 let od okamžiku, kdy ČSOB přišla na trh platebních karet v ČR se službou v zahraničí cela běžnou. Dnes tuto službu nabízí většina bank a to jak k debetním, tak i kreditním kartám a všem držitelům karet tuzemských bank, které tuto službu umožňují. Služba Cash Back je podmíněna hodnotou nákupu minimálně 300 Kč a výběr nesmí činit více než 1 500 Kč. Tuto službu lze použít na místech označených samolepkami Cash Back VISA a MasterCard, to znamená, že obchodní místo je vybaveno Cash Back terminálem umožňující realizaci této služby. Většina bank tuto službu nabízí zcela zdarma.

**Tab. 4: Prodejny vybavené Cash Back terminálem v okrese Příbram<sup>64</sup>**

Název	Adresa	
COOP PŘÍBRAM 366	BEZRUČOVA 334, STALINGRAD	Prodejna potravin, supermarket
ALBERT HM 0628	BRODSKÁ 496	
ALBERT 0454	ČS.ARMÁDY 142	
POTRAVINY SANDRA NON STOP	LEGIONÁŘŮ 421	
COOP PŘÍBRAM 369	POD HALDOU 456	
ALBERT 0645	UL.ŠKOLNÍ	
COOP PŘÍBRAM 374	ŽEŽICKÁ 497	
CERPACÍ ST. 3109	BRODSKÁ UL. 496	Čerpací stanice
ČERPACÍ ST. PHM SILMET	K PODLESÍ 539	
MAREK ŠILHAVÝ - RAMALA	OBECNICKÁ UL.	Prodej kol a cyklistických potřeb, cykloservis
TRISPORT SPOL. S R.O.	PRAŽSKA 30	Prodejna sportovního oblečení a obuvi
TEMPLE	PRAŽSKÁ 343	
NORD BLANC	ROVNÁ	
OVERLAND	ROVNÁ	
KARVIKO CZ SRO	DUBNO 28	Prodejna stavebních materiálů a vybavení

Z tabulky vyplývá, že prozatím Cash Back terminály najdeme především v prodejnách potravin a supermarketech. Nicméně počet těchto míst nepřetržitě stoupá a proto, lze předpokládat, že již zanedlouho si budeme moci vybrat hotovost téměř všude. Tento předpoklad potvrzuje i fakt, že ve třetím kvartále roku 2013 vzrostl počet provozoven poskytující Cash Back na 5 970 kontaktních míst což je o 242 provozoven více než v prvním kvartále téhož roku. Je tedy zřejmé, že budoucí prognózy budou mít rostoucí charakter.

#### **4.4 Změna PIN**

Již v předešlé části práce uvádí, že každý druhý obyvatel vlastní více, jak dvě platební karty. Z toho plyne značné riziko možné záměny či zapomenutí osobního identifikačního čísla tedy PIN. Samozřejmě si PIN můžeme kamkoliv zapsat, například

<sup>64</sup> VISA. Osobní karty. Visa.cz [online]. 2013 [cit. 2013-08-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.visa.cz/cz/osobni\\_karty/visa\\_cash\\_back/visa\\_cash\\_back\\_seznam\\_prodeje.aspx](http://www.visa.cz/cz/osobni_karty/visa_cash_back/visa_cash_back_seznam_prodeje.aspx)>, vlastní zpracování.

na papírek, do mobilního telefonu či na platební kartu, avšak toto není v žádném případě bezpečné. Ještě nedávno fungoval princip, kdy klientovi bylo přiděleno automaticky vygenerované specifické identifikační číslo. Nyní je zcela možné si změnit PIN, jak na domácím bankomatu tak i například v zahraničí. Změna PIN je další významnou inovací na trhu platebních karet v ČR, ale i přesto jsou banky, které tuto možnost prozatím neumožňují. Proto při výběru platební karty a finančního domu práce doporučuje prověření veškerých informací platební karty se týkající.

Mezi informace, kterým by držitel platební karty měl věnovat pozornost, bezpochybně patří i ujednání o výši poplatku za provedení změny PIN. V případě, že je tato služba zpoplatněná, poplatky se pohybují přibližně od šesti do padesáti korun. Zcela zdarma je možné uskutečnit změnu u bank jako je Air Bank, ČSOB či GE Money Bank atd.

**Tab. 5: Poplatky za změnu PIN prostřednictvím bankomatu<sup>65</sup>**

<b>Banka</b>	<b>Poplatek</b>
Air Bank	Zdarma
Česká spořitelna	6,-
ČSOB	Zdarma nebo až 50,- dle typu karty
Fio banka	20,-
GE Money Bank	Zdarma nebo 49,- v cizím bankomatu
Komerční banka	Zdarma nebo až 50,- dle typu karty
mBank	25,-
Raiffeisenbank	39,-
UniCredit Bank	Zdarma

Samozřejmě není možné si změnit PIN pouze a jen dle svého uvážení, každý vydavatel platební karty stanovuje kritéria, které daný PIN musí zahrnovat. Zcela neprůchodné bývá PIN v podobě čtyř stejných čísel či postupných čísel tedy 5555 nebo 3456 ba dokonce i dvě stejná čísla za sebou například 1156.<sup>66</sup>

Existuje hned několik způsobů, jak si lze změnit svůj PIN a každý vydavatel karty podporuje pouze vybrané možnosti pro změnu PIN.

<sup>65</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.

<sup>66</sup> U jaké platební karty a jak si změňte vlastní PIN?. In: *Měšec* [online]. 13.7.2012 [cit. 2013-09-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/u-jake-karty-si-zmenite-vlastni-pin-podrobny-prehled/>>.

### **Změna PIN přes bankomat**

Jednou z možností je změna pomocí bankomatů. Zda bankomat tuto službu poskytuje, klient zjistí okamžitě po otevření menu daného bankomatu, pokud ano, v hlavní nabídce se objeví řádek – změna PIN. Každá takováto změna musí být schválena vydavatelem karty. Může se stát, že bankomat klientovi nabídne pole umožňující změnu PIN, jenže ke změně nedojde, namísto toho obdrží klient chybové hlášení jako je například „Operace se nezdařila“ atd.

Průběh je snadný, klient vloží kartu do bankomatu, zadá PIN a následně vybere pole pro změnu PIN. Zadá nový PIN, zpravidla nelze použít stejná čísla, nedoporučuje se část data narození, čísla platební karty a další snadno zjistitelné či odhadnutelné číselné kombinace. Nový PIN je vždy stejně jako původní čtyřmístní, po té se pro kontrolu zadá nový PIN znovu. Na konci služby vytiskne bankomat potvrzení o provedené změně, ale bez PIN a to z bezpečnostních důvodů. Proto je nutné doporučit velmi dobře si nový PIN zapamatovat. PIN je funkční ihned po provedení změny.

Dále je nutné rozlišit, zda změnu PIN provedeme ve vlastním či cizím bankomatu. Pokud si klient změni PIN na vlastním bankomatu, lze říci, že se jedná o nejsnazší způsob, tuto změnu nabízí platební karty Air Bank, České spořitelny, Československé obchodní banky, GE Money Bank, Komerční banky, PPF banka, Raiffeisenbank či Unicredit Bank.

Pokud nastane situace, kdy klient si chce změnit svůj PIN například v místě bydliště, kde není vlastní bankomat k platební kartě, jejímž je držitelem či pobývá v zahraničí je možné využít bankomat cizí. Tuto možnost ale nabízejí pouze vybrané banky, jako Air Bank, Cetelem, Fio banka, PPF Banka, Reiffeisenbank a Unicredit bank.

### **Změna PIN přes telefon**

V současné době změnu PIN přes mobilní telefon nabízí společnost Citibank a Home Credit. K této změně dochází prostřednictvím telefonního automatu.

### **Změna PIN přes internetové bankovníctví a písemnou žádost**

Změnu prostřednictvím internetového bankovníctví umožňuje pouze Citibank, Equa bank, Fio banka a mBank.

Platební karty společnosti Diners Club nabízejí změnu PIN skrze písemnou žádost, kterou držitel karty může odeslat včetně nového hesla poštou nebo faxem na zákaznické centrum Diners club.

**Tab. 6: Možnost změny PIN u vybraných bank<sup>67</sup>**

<b>Banka</b>	<b>Internet</b>	<b>Telefon</b>	<b>Vlastní bankomat</b>	<b>Cizí bankomat</b>	<b>Písemná žádost</b>	<b>Nelze</b>
Air Bank			X	X		
AXA Bank						X
Cetelem				X		
Citibank	X	X				
Cofidis						X
Česká spořitelna			X			
ČSOB			X			
Diners Club					X	
Equa bank	X					
ESSO X						X
Fio Banka	X			X		
GE Money Bank			X			
Home Credit		X				
Komerční banka			X			
LBBW Banka						X
mBank	X					
Moneybookers				X		
PPF banka			X	X		
Raiffeisenbank			X	X		
UniCredit Bank			X	X		
Volksbank						X
Zuno Bank						X*

\* Při uzavření smlouvy o platební kartě si klient sám určí PIN, změna již po té nelze.

Na závěr této podkapitoly práce hodnotí změnu PIN jako přínos pro zjednodušení manipulace s platební kartou, avšak o to více je zřejmá potřeba dbát na bezpečnostní požadavky. Při změně PIN prostřednictvím bankomatu, má držitel karty zajištěnou určitou míru bezpečnosti oproti změně skrze internetové bankovníctví či telefonního automatu. Změna PIN pomocí bankomatu probíhá pouze za existence čipového kontaktu se čtečkou a vydavatel karty může na čip poslat nový záznam pro změnu. Pokud ale dochází ke změně na základě telefonu či internetu, není možné, aby k tomuto přenosu došlo. Z tohoto důvodu je nezbytné provést online transakci se

<sup>67</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.



zadáním nového PIN, čímž si zajistíme plnou funkčnost nového PIN. Do budoucna lze očekávat pouze nárůst bank, které klientovi umožní změnu PIN prostřednictvím bankomatů.

## 4.5 Vlastní design

Novinky v oblasti platebních karet nezahrnují nejen funkční a technologické inovace, ale najdeme zde i příjemné změny týkající se designu jednotlivých karet. Změna designu platební karty, představuje možnost držitele karty, určit si vlastním motiv tedy fotografii či obrázek na svou platební kartu. Tuto službu na trhu platebních karet v ČR nabízejí tři hlavní lídři trhu jako je Česká spořitelna, Československá obchodní banka společně s Era bankou, která je její obchodní značkou a dále Komerční banka. Ostatní banky reagují alespoň úpravou a modernizací svých dosavadních motivů, jenž jsou pro všechny klienty stejné např. Ge Money Bank zvolila barevnou kombinaci, UniCredit Bank vsadila na logo a název společnosti apod.

**Tab. 7: Vlastní design platebních karet u jednotlivých bank<sup>68</sup>**

Československá obchodní banka	Era – obchodní značka ČSOB	Česká spořitelna	Komerční banka
<b>Image karta</b>	<b>Image karta</b>	<b>Karta podle Vás</b>	<b>MojeKarta</b>
Poplatek 200,- ✓ Při automatické obnově se již neplatí	Poplatek 200,- ✓ Studenti ve věku 10 až 25 let pouze ve výši 50,-	Poplatek 190,- ✓ Při každé výrobě opět splatný poplatek 200,- ✓ Zdarma k osobnímu kontu	Poplatek 49,- až 99,- ✓ Studentské konto 49,- ročně ✓ Ostatní konta 99,- ročně
✓ Debetní i kreditní karty	✓ Debetní i kreditní karty	✓ Pouze pro osobní platební karty ČS	✓ Debetní i kreditní karty
Vyhotovení do 10 pracovních dnů			
✓ Výběr z galerie ✓ Vlastní design	✓ Výběr z galerie ✓ Vlastní design	✓ Výběr z galerie ✓ Vlastní design	✓ Vlastní design
<b>Nastavení vlastního motivu:</b>			
✓ Aplikace ČSOB Smart banking ✓ Online	✓ Online	✓ Online	✓ Aplikace internetového bankovníctví MojeBanka ✓ Online

Zcela nejvýhodnější je tedy Image karta od ČSOB a Era banky díky jednorázovému poplatku, a to i přesto, že není nejnižší z uvedených.

<sup>68</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.

## 5 ANALÝZA PORTFOLIA PATEBNÍCH KARET VYBRANÝCH KOMERČNÍCH BANK A STAV ZAVEDENÍ NOVÝCH TRENDŮ NA TRHU

Jedním z cílů této bakalářské práce je analýza portfolia platebních karet u vybraných komerčních bank na trhu v České Republice. Vzhledem k tomu, že na území našeho trhu působí 46 bank a poboček zahraničních bank, jsou vybrány tři s nejvyšším podílem na tomto trhu (Česká spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka) a jedna banka nově do bankovního systému v ČR přicházející (Air Bank), což je vhodné pro objektivní zhodnocení, neboť je zřejmé, že bude významný rozdíl mezi nabídkou banky historicky silnou s vysokým tržním podílem a nabídkou zcela nové banky.

Závěrem této kapitoly je zhodnocení jednotlivých nabídek vybraných bank z pohledu jejich rozsahu a různých skupin klientů respektive držitelů platebních karet.

### 5.1 Česká spořitelna, a. s.

Českou spořitelnu můžeme charakterizovat jako dlouholetou tradici, silné partnerství a subjekt řešící veškeré finanční potřeby klientů. Tato banka působí v ČR již od roku 1825 (dříve Spořitelna česká), od roku 2000 je členem Erste Group tedy předního poskytovatele finančních služeb se 17 miliony klientů ve střední a východní Evropě, což znamená, že se jedná o zcela moderní banku orientovanou na všechny segmenty klientů a vydala již přes 3,2 mil. platebních karet.

**Tab. 8: Portfolio platebních karet - Česká spořitelna<sup>69</sup>**

Fyzické osoby	Podnikatelé, právnické osoby
<b>A.</b> Debetní karty k účtům ✓ VISA Electron ✓ VISA Classic ✓ VISA Gold ✓ Bezkontaktní nálepka <b>B.</b> Kreditní karta Odměna	<b>A.</b> Bezkontaktní debetní karty k BÚ ✓ VISA Business ✓ VISA Business Plus ✓ VISA Business Gold <b>B.</b> Předplacené karty ✓ Maestro předplacená služební <b>C.</b> Kreditní a charge karty ✓ Kredit + MC Business
<b>VISA Electron</b> – pouze k osobnímu účtu České spořitelny Junior, pro mládež od 8 do 15 let, volitelný denní limit – standardně 600,-/denně,	<b>VISA Business</b> – určená pro zaměstnance a nižší management, lze kontrolovat výdaje, pojistit cesty do zahraničí, kartu i osobní věci, vydává se k běžnému účtu,

<sup>69</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.

<b>Zdarma pouze k Osobnímu účtu ČS</b>	<b>Poplatek 400 Kč/rok</b>
<b>VISA Classic</b> – vydána automaticky k osobnímu účtu České spořitelny, i ke studentským účtům, lze sjednat kontokorent a pojištění platební karty či asistenční služby,	<b>VISA Business Plus</b> – především určená pro střední a vyšší management, vydána k běžnému účtu, komplexní pojištění Exclusive, vyšší limity,
<b>Poplatek 400 Kč/rok*</b>	<b>Poplatek 1 200 Kč/rok</b>
<b>VISA Gold</b> – prestižní platební karta pro držitele od 15 ti let, možnost pojištění platební karty a osobních věcí pro případ odcizení,	<b>VISA Business Gold</b> – pro nejvyšší vedení, nejvyšší limity, pojištění Gold s nejvyššími pojistnými limity,
<b>Zdarma pouze k Osobnímu účtu ČS</b>	<b>Poplatek 3 700 Kč/rok</b>
<b>Bezkontaktní nálepka</b> – obdoba bezkontaktní karty, lze ji umístit kamkoli např. na mobilní telefon a platit až do výše 500,- bez nutnosti zadávat PIN, částky vyšší se potvrzují PINem,	<b>Maestro předplacená služební</b> – vhodná pro brigádníky, zaměstnance, bez návaznosti na běžný účet, lze regulovat disponibilní zůstatek, nelze platby přes internet, možnost cestovního pojištění,
<b>Zdarma, každá další nálepka 6 Kč</b> - Osobní účet ČS II. a Osobní konto má vždy vedení první nálepky měsíčně zdarma, vedení druhé a každé další nálepky 6,- měsíčně u starších osobních účtů ČS opět za poplatek 6,-	<b>Poplatek 230 Kč/rok</b>
<b>Kreditní karta Odměna</b> – čerpaní finančních prostředků s lhůtou splatnosti až 55 dní bez navýšení, - Limit až do 200 tis. Kč dle individuálního posouzení, - Odměny v podobě 1% z nákupu zpět, max. až 350,-/měsíčně, - Možnost využití slevových nabídek Lze získat až 3 další kreditní karty pro své blízké,	<b>Kredit + MasterCard Business</b> – bezúročné období až 50 dnů, limit pro výběr z bankomatu 30 tis. Kč/denně, platba u obchodníka 200 tis. Kč/denně, bezúročné období,
	<b>Poplatek 650 Kč/rok</b>
	<b>Mezinárodní charge karty</b> <b>VISA Business Charge</b> – embosovaná, limit pro výběr z bankomatu 30 tis. Kč/denně, platba u obchodníka 200 tis. Kč/denně, bezúročné období,
<b>Poplatek již od 39 Kč/měsíc</b> - Výše poplatku je závislá na sjednaných smluvních podmínkách, - Lze splácet různě vysoké měsíční splátky, minimálně 3,2 % z vyčerpaného úvěrového rámce.	<b>Poplatek 2 200 Kč/rok</b>
	<b>VISA Gold Charge</b> – prestižní embosovaná karta, bezúročné období, limit pro výběr z bankomatu 50 tis. Kč/denně, platba u obchodníka 300 tis. Kč/denně, cestovní pojištění v ceně karty.
	<b>Poplatek 4 700 Kč/rok</b>

\* částka je rozpočítána měsíčně k Osobnímu účtu ČS

Z rozboru portfolia České spořitelny lze nabýt dojmu, že se jedná o banku zaměřenou spíše na podnikatelské subjekty popřípadě právnické osoby, kdy nabídka platebních karet je o něco rozmanitější než pro běžné klienty. O tom svědčí možnost, některé z karet získat zcela zdarma, za předpokladu zajištění dané úrovně ročního obrátu. Naproti tomu se jedná již o historicky zaměřenou banku na drobné vkladatele,

kdy pravděpodobně v důsledku minimalizace nákladů, zredukovala nabídku pouze na platební karty VISA a to právě v případě běžných klientů.

Dále poskytuje službu odemknutí a zamknutí karty, kdy lze navýšit limit karty, ať už pro výběr či platby u obchodníků, což je stejně, jako bezkontaktní nálepka příjemná inovace na rozdíl od nabídek ostatních bank nejen pro podnikatele ale i klasické klienty.

## 5.2 Československá obchodní banka, a. s.

ČSOB řadíme mezi největší banky na tuzemském trhu, je členem skupiny KBC, jenž je zaměřena na bankovníctví a pojišťovnictví. Historie této banky sahá až do roku 1964. Mimo dceřiných společností provozuje instituce, jako jsou Hypoteční banka, Poštovní spořitelna – Era a Českomoravská stavební spořitelna.

**Tab. 9: Portfolio platebních karet - Československá obchodní banka<sup>70</sup>**

<b>Fyzické osoby</b>	<b>Podnikatelé, právnické osoby</b>
<b>A. Debetní karty</b> ✓ Bezkontaktní karta MasterCard ✓ MasterCard ✓ MasterCard Gold ✓ MasterCard Student ✓ VISA Electron ✓ VISA Classic ✓ VISA Gold ✓ VISA Electron baby <b>B. Kreditní karty</b> ✓ MasterCard Standard ✓ MasterCard pro studenty ✓ MasterCard World ✓ MasterCard Platinum	<b>A. Debetní karty</b> ✓ MasterCard Business Standard ✓ MasterCard Business Premium ✓ MasterCard Business Gold <b>B. Kreditní platební karty</b> ✓ Kreditní karta pro podnikatele <b>C. Vkladové karty</b> ✓ Vkladová karta Maestro
<b>Bezkontaktní karta MasterCard</b> – určená pro bezkontaktní i běžné platby, do 500,- bez zadávání PIN, automatické pojištění ztráty, krádeže a zneužití karty,	<b>MasterCard Business Standard</b> – embosovaná bezkontaktní platební karta, lze sjednat pojištění léčebných výloh při zahraničních cestách a proti zneužití platební karty, standardní týdenní limit 15 tis. Kč,
<b>Poplatek 45 Kč/měsíc</b>	
<b>MasterCard</b> – mezinárodní embosovaná platební karta, pro výběry a vklady na účet či nákupy u obchodníků,	
<b>Poplatek 45 Kč/měsíc</b>	<b>Poplatek 45 Kč/měsíc</b>
<b>MasterCard Gold</b> – luxusní design, embosovaná karta, pojištění, týdenní limit od 150 tis. Kč,	<b>MasterCard Business Premium</b> – embosované bezkontaktní platební karta, automaticky sjednané pojištění léčebných

<sup>70</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.

<b>Poplatek 45 Kč/měsíc</b>	výloh při cestách do zahraničí ve variantě Exclusive a právní ochranu pro řidiče motorového vozidla (pojištění D.A.S.), standardní týdenní limit je 30 tis. Kč,
<b>MasterCard Student</b> – MasterCard pro studenty ve věku 15 – 30 let,	
<b>Zdarma</b>	<b>Poplatek 200 Kč/měsíc</b>
<b>VISA Electron</b> – limit 15 tis./týden, pojištění léčebných výloh a proti zneužití,	<b>MasterCard Business Gold</b> – embosovaná bezkontaktní platební karta, automatické sjednání pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí a právní ochrany řidiče motorového vozidla (D.A.S.), týdenní limit na 150 tis. Kč, expresní vydání karty do 3 pracovních dnů,
<b>Poplatek 20 Kč/měsíc</b>	
<b>VISA Classic</b> – obdoba karty VISA Electron, embosované písmo,	<b>Poplatek 350 Kč/měsíc</b>
<b>Poplatek 45 Kč/měsíc</b>	
<b>VISA Gold</b> – totožné s MasterCard Gold	<b>Kreditní karta pro podnikatele</b> – bezúročné období až 45 dnů, minimální měsíční splátky ve výši 5% z čerpané částky, od 1.10.2013 lze kartu použít na České poště (platy za služby, splátky atd.), lze si vybrat jednu doplňkovou službu (pojištění ztráty či krádeže platební karty, cestovní pojištění či pojištění právní ochrany pro řidiče motorových vozidel), úvěrové limity od 20 do 500 tis. Kč, povinnost otevřeného běžného účtu,
<b>Poplatek 350 Kč/ měsíc</b>	
<b>VISA Electron Baby</b> – pro děti ve věku 8 až 15 let, vydávaná ke kontu Sluně, 4 výběry z bankomatu zdarma, měsíční limit od 500 do 6 000,-, pojištění léčebných výloh a nelze použít k internetovým platbám,	<b>Poplatek od 20 do 350 Kč/měsíc</b>
<b>Zdarma</b>	
<b>MasterCard Standard</b> – úvěrový rámec až 250 tis. Kč, do 70 tis. Korun pojištění nákupu a prodloužená záruka, možnost volby cestovního pojištění, pojištění ztráty a krádeže,	<b>Vkladová karta Maestro</b> – pro zaměstnance, kteří s ní mohou vkládat tržby na předem stanovený účet v síti vkladových bankomatů, aniž by měli přístup k informacím o jeho zůstatku či mohli provádět transakce, podmínkou je zřízený podnikatelský účet, rychlost připsování na účet do 18 hodin v pracovní den.
<b>Poplatek 20 Kč/měsíc*</b>	
<b>MasterCard pro studenty</b> – obdoba kreditní karty Standard, embosované, bezkontaktní, úvěrový limit 5 až 20 tis. Kč, bezúročné období až 55 dní, minimální splátka 5% z čerpané částky, pojištění nákupu,	<b>Poplatek 20 Kč/měsíc</b>
<b>Zdarma k ČSOB Studentské konto</b>	
<b>MasterCard World</b> – 1% z každého nákupu zpět na účet kreditní karty, při minim. Při útratě 5 tis. Kč je karta bez poplatku, jedna karta pro partnera zdarma, pojištění nákupu a prodloužená záruka o 1 rok, různé formy členství,	
<b>Poplatek 50 Kč/měsíc</b>	
<b>MasterCard Platinum</b> – bezúročné období až 55 dní, neomezený limit, rodinné cestovní pojištění, různé formy členství.	
<b>Poplatek 350 Kč/měsíc</b>	

\* Poplatkem jsou myšleny činnosti umožňující čerpání prostředků z kreditní karty

Oproti České spořitelně lze označit ČSOB za banku více se orientující na běžné klienty, čemuž zcela jistě odpovídá právě zmíněná široká nabídka platebních karet. Zároveň je ocnitelná volnost mezi volbou VISA a MasterCard z pohledu budoucího

držitele platební karty, 3D Secure technologii pro zabezpečení platební karty a charakteristické automatické obnovování všech platebních karet po skončení platnosti.

### 5.3 Komerční banka, a. s.

Komerční banka byla založena v roce 1990, jako státní instituce, o dva roky později došlo k její přeměně na akciovou společnost. Spolu s Českou spořitelnou včetně ČSOB je jednou z největších bank na českém trhu. Tato banka spadá do skupiny Sociétés Générale a svým klientům nabízí rozsáhlou síť poboček i bankomatů.

**Tab. 10: Portfolio platebních karet - Komerční banka<sup>71</sup>**

<b>Fyzické osoby</b>	<b>Podnikatelé, právnické osoby</b>
<b>A. Debetní karty</b> ✓ VISA Electron ✓ Maestro ✓ Prima karta ✓ UNI karta ✓ E-card <b>B. Kreditní karty</b> ✓ A karta ✓ Lady karta ✓ Kreditní karta pro studenty ✓ VISA Electron ✓ ESSOX Benefit kreditní karta ✓ Zlatá karta ✓ Platinum ✓ Platinum VISA	<b>A. Debetní karty</b> ✓ Karta Dynamic ✓ Profi karta ✓ Firemní karta Prestige ✓ Stříbrná firemní karta ✓ Zlatá firemní karta <b>B. Charge karty</b> ✓ Diners club corporate card <b>C. Vkladové karty</b> ✓ Vkladová karta KB
<b>VISA Electron</b> – bezpeční přístup k finančním prostředkům, platby přes internet, vlastní design, <b>Maestro</b> – obdoba VISA Electron,	<b>Karta Dynamic</b> – elektronická platební karta, VISA Electron, vydávaná ve spolupráci se společností Benzina, úspora 2,2% na nákup u čerpacích stanic Benzina, asistenční služby pro motoristy na území ČR,
<b>Prima karta</b> – karta určená pro děti ve věku od 8 do 15 let, vlastní platební karty VISA Electron,	<b>Poplatek 270 Kč/rok</b>
<b>UNI karta</b> – pro studenty a zaměstnance vybraných univerzit např. České zemědělské univerzity v Praze a dalších pěti, zahrnuje v sobě identifikační, univerzitní – ISIC a platební kartu Maestro, dále také bonus ve výši 200,-,	<b>Profi karta</b> – embosovaná platební karta pro každodenní použití, VISA nebo MasterCard, <b>Poplatek 390 Kč/rok</b>
<b>E-card</b> – virtuální platební karta, pouze pro platby prostřednictvím internetu, s cílem zvýšení bezpečnosti, vydávaná i	<b>Firemní karta Prestige</b> – embosovaná platební karta pouze pro klienty s ročním obrátem nad 60 mil. Kč, komplexní

<sup>71</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.

podnikatelům a právnickým osobám,	pojistná ochrana,
<b>Poplatek 65 Kč/rok</b>	<b>Poplatek 990 Kč/ rok</b>
<b>A karta</b> – úvěrový rámec až 250 tis. Kč, bezúročné období až 45 dní, asistenční služby, pojištění, příspěvek 1% z plateb do fondu penzijního připojištění, lze i ve variantě pro studenty, karta bez poplatku za vedení účtu při obratu 3 tis. Kč, programy VIP Sphere card a MasterCard Elite program,	<b>Stříbrná firemní karta</b> – pro každodenní použití, pro náročné klienty, vysoké týdenní limity, nabídka nadstandardních doplňkových služeb, komplexní cestovní pojištění, asistenční služby pro motoristy na území ČR a Evropy, komplexní cestovní pojištění,
<b>Lady karta</b> – úvěrový limit až 250 tis. Kč, zdarma 2 x ročně katalog se speciálními nabídkami, bezúročné období až 45 dní, lze i ve variantě pro studenty, pojištění, prodloužení záruční doby, příspěvek do fondu penzijního připojištění, výhody MasterCard Elite Program,	<b>Poplatek 990 Kč/rok</b>
<b>Kreditní karta pro studenty</b> – pro studenty VŠ a VOŠ starší 18 let, mezinárodní embosovaná platební karta – VISA Electron, Lady karta či A karta, platnost 3 roky, limit až 20 tis. Kč dle stupně studia,	<b>Zlatá firemní karta</b> – pro náročné klienty, atraktivní doplňkové výhody, komplexní cestovní pojištění pro cesty do zahraničí, asistenční služby pro motoristy na území ČR a Evropy, výběry z jakéhokoliv bankomatu v ČR bez poplatků,
<b>Poplatek od 0 do 29 Kč dle obratu</b>	<b>Poplatek 2 990 Kč/rok</b>
<b>VISA Electron</b> – limit od 10 do 60 tis. Kč, k jednomu úvěrovému účtu až dvě platební karty, bezúročné období až 45 dní, pojištění schopnosti splácet,	<b>Diners club corporate card</b> – schválený limit od 30 tis. do 1 mil. Kč, u klientů s obratem nad 500 mil. Kč max. limit až 1,5 mil. Kč, bez nutnosti ručitele, automaticky obnovována po 2 letech, klientský telefonní servis, pouze pro klienty s obratem nad 60 mil. Kč, bezúročné období až 55 dní, různé formy pojištění a členství,
<b>ESSOX Benefit kreditní karta</b> – vydávané ve spolupráci se společností ESSOX, dříve T-Mobile Bonus Kreditní karta, jedinečné bezúročné období, aktivace nových karet již nelze,	
<b>Zlatá karta</b> – pro náročné klienty, cestovní pojištění, non-stop asistenční služby pro motoristy na území ČR a EU, výběry z bankomatů zdarma, členství v programu MasterCard Elite program,	<b>Poplatek 2 590 Kč/ rok</b>
<b>Platinum</b> – prestižní karta, komplexní pojištění programu Platinum, program Priority Pass – vstup do letištních salónek, asistenční služby, MasterCard Elite program,	<b>Vkladová karta KB</b> – pouze pro vklady hotovosti skrze vkladový bankomat, vhodné pro zaměstnance manipulující s hotovostí, identifikátor vkladatele, jiné služby prostřednictvím karty nelze, kromě možnosti služby dotazu na zůstatek,
<b>Platinum VISA</b> – benefity VISA Luxury Hotel Collection, v podobě luxusního cestování po více než 1000 prestižních zařízení po celém světě,	

Zpracování portfolia Komerční banky je odlišné od zpracování v předchozích případech Československé obchodní banky s Českou spořitelnou, a to z jednoho jediného důvodu, kdy tato banka zahrnuje ceny včetně poplatků za platební karty, do souhrnné ceny jednotlivých „balíčků“, které nabízí svým klientům. To znamená, že je přesně určen jeden typ platební karty, jenž je k jednotlivým balíčkovým účtům nabízen. Ovšem sám držitel karty si může vybrat značku karty z dostupné nabídky platebních karet.

Dále se nedá jednoznačně říci, který segment klientů právě KB upřednostňuje, neboť nabídka platebních karet rozsáhlá pro všechny segmenty. Pyšní se i jednou zajímavostí, kdy oproti většině bank na našem trhu tato banka rozlišuje podnikatele na základě ročního obratu, který stojí na hranici 60 mil. Kč, avšak to nijak nesvědčí o vyšší náklonnosti ke kapitálově silnějším klientům. Naopak to práce hodnotí jako příjemné řešení a „spravedlivé“ upravování portfolia, dle potřeb různorodých současných, ale i potenciálních klientů této banky.

#### 5.4 Air Bank, a. s.

Air Bank je bankou na našem trhu zcela novou, která patří ke skupině PPF, což je jedna z největších investičních a finančních skupin ve střední a východní Evropě. Na našem trhu působí od roku 2011 s pobočkovou sítí.

**Tab. 11: Portfolio platebních karet - Air Bank<sup>72</sup>**

Malý tarif	Velký tarif
Zdarma	Poplatek 100 Kč/měsíc
-	ke každému účtu až dvě platební karty (max. 10 běžných účtů),
-	debetní platební karty MasterCard,
-	od 27.9.2013 pouze bezkontaktní platební karty.

V tomto případě je zpracování zcela odlišné od předchozích bank a to z jednoho jediného důvodu, kdy Air bank je zcela novou bankou, proto ji nelze označit za nízkonákladovou, což je například mBank, a to díky existenci poboček, bankomatů, ale především poplatkům. Portfolio má základní znaky obdobné portfoliu Komerční banky tzv. balíčky, které jsou souhrnem poplatků a udávají celkovou měsíční cenu běžného účtu popřípadě konta, právě v tomto případě poplatek spojený s platební kartou, je součástí celkové měsíční ceny. Klienti nemají možnost volby mezi vydavatelem či

<sup>72</sup> Vlastní zpracování na základě informací získaných od uvedených obchodních bank.



typem karty a banka nevěnuje prozatím pozornost různorodým segmentům potencionálních klientů. Přesto ji práce hodnotí jako pozitivně rostoucí banku.

Shrneme-li celou analýzu portfolia z pohledu, ať již stávajícího či potencionálního klienta banky, je důležité zvážit, co vše od platební karty budeme očekávat, jaké služby využívat, jaké jsou vlastní preference a jaké riziko jsme, jako klienti ochotní podstoupit.

Jak již práce zmiňuje Česká spořitelna je na našem trhu bankou dlouhodobě stabilní a prosperující se silnou skupinou klientů, z čehož vyplývá, že jde o banku, která jednoznačně neusiluje o získávání nových klientů naopak udržení stávající klientely a přivedení rodinných příslušníků současných klientů právě k této bance. Portfolio je klasicky rozděleno z pohledu fyzické osoby či podnikatele a právnické osoby, jako je tomu i například u uvedené ČSOB. Přičemž nabídka pro podnikatele a právnické osoby je zcela jistě rozmanitější než pro osoby fyzické, stejně tak mohou říci, že převládá vydavatel platební karty VISA. Označila bych ji za banku orientující se na kapitálově silnější klientelu, ale zároveň přichází i na trh s novinkami pro běžné klienty, jako je v současné době rozebíhající se inovace v podobě bezkontaktní nálepky.

Zcela jistě běžného klienta v podobě zaměstnance, matky na mateřské dovolené či studenta uspokojí portfolio ČSOB, a to hned z několika důvodů. ČSOB nabízí velmi rozsáhlou síť poboček díky spojení s institucí České pošty, proto veškeré bankovní záležitosti lze vyřešit u kterékoliv pošty či pobočky této banky, samozřejmě se zdvojnásobil i počet bankomatů a zároveň roste i celkový objem vkladobankomantů, což jistě ocení každý držitel platební karty. Potencionální držitelé mají zcela volnou možnost volby typu i vydavatele platební karty, neboť ČSOB nabízí zcela vyrovnaně, jak platební karty VISA, tak i MasterCard. Naproti tomu nabídka pro fyzické osoby z pohledu rozmanitosti platebních karet je vyšší než pro podnikatele a právnické osoby. Dále určitě klienti, kteří preferují jednoznačný přehled o svých poplatcích, ocení měsíční vyúčtování poplatku za jednotlivé druhy platebních karet, jenž práce hodnotí, jako přiměřené.

Portfolio nabízené Komerční bankou, je zcela jiné a odlišné svým zpracováním z pohledu účtování cen a poplatků nejen za platební karty, než jsme tomu zvyklí například u České spořitelny či ČSOB. Již výše text uvádí, že tato banka účtuje poplatky skrze balíčky k jednotlivým účtům. Proto není u řady platebních karet možné

určit přesnou výši měsíčního poplatku spojeného s držením platební karty. Tuto banku stejně, jako ČSOB lze označit bankou orientující se více na klasické klienty tedy fyzické osoby. Jednou zajímavostí je, že Komerční banka nabízí poměrně širokou nabídku kreditních karet, což je zcela zřetelné s porovnáním kreditních karet České spořitelny nebo ČSOB. Jednou z velmi úspěšných kreditních karet je tzv. Lady karta, která vyhrála v roce 2011 cenu Hospodářských novin v kategorii bankovní inovátor a je nutné upozornit i na UNI kartu, která je svým charakterem (identifikační univerzitní platební karta) v porovnávaných nabídkách zcela ojedinělá.

Naproti tomu Air Bank je bankou naprosto odlišnou ve všech směrech, v současné době je orientovaná pouze na běžné a spořicí účty. Nic méně, zde klient z pohledu platební karty nemá absolutně žádnou možnost volby a výběru ať již typu či vydavatele platební karty.

V současné době se již začínají vydávat pouze bezkontaktní platební karty a držitelům platebních karet práce doporučuje, podrobné zvážení jednotlivých nabídek, poplatků včetně rozlišení jejich účtování (ročně/měsíčně), dbát na bezpečnost identifikačních údajů a předcházet ztrátě či odcizení.

## **5.5 Stav zavedení nových trendů na trhu**

Očekávanou inovací na našem trhu je zcela jistě platební karta s displejem a tlačítky, bohužel tuto novinku a technologické vylepšení náš trh platebních karet prozatím nezná. Naopak inovace v oblasti bezkontaktních karet je na území ČR již velmi rozšířená. Na našem trhu má nejvyšší podíl na bezkontaktní technologii právě Česká spořitelna, bezkontaktní karty vydává již většina bank a na základě analýzy lze říci, že systém bezkontaktních plateb si našel své klienty, kteří pravidelně tuto službu využívají.

Naopak technologie CashBack je sice na našem trhu již nějakou dobu, ale oproti bezkontaktní technologii méně využívanou. V současné době najdeme řadu míst tuto službu poskytující od potravin až po čerpací stanice apod. Neopomenutelný je i výrazný nárůst bankomatů umožňující změnu PIN či služba umožňující vlastní image platební karty. Vlastní image karta je novinkou, kterou bych zařadila na druhé místo po bezkontaktní technologii z pohledu stavu zavedení na trh a jejího využívání.

## **6 ROZBOR VNÍMÁNÍ PLATEBNÍ KARTY A NOVÝCH TRENDŮ NA TRHU PLATEBNÍCH KARET KLIENTY BANK**

Rozbor vnímání nejen platební karty, ale i nových trendů na trhu je proveden na základě dotazníkového šetření. Jedná se o formu marketingového výzkumu představující systematický a cílevědomý proces, zaměřený na opatření určitých konkrétních informací.

### **6.1 Dotazníkové šetření**

Dotazníkové šetření proběhlo v ulici Pražská v Příbrami a to ve všední dny. Respondenti byli osloveni nahodile v průběhu celého dne, prostřednictvím elektronických dotazníků byla oslovena spíše mladší věková generace.

#### **6.1.1 Projekt výzkumu**

Výzkum je orientovaný na současné popřípadě potencionální držitele platebních karet a rozbor jejich vnímání trhu platebních karet včetně inovací v rámci České republiky.

#### **6.1.2 Metodologie**

Sběr dat bude uskutečněn především skrze elektronické, osobní a písemné dotazování za účelem získat dostatečné informace od různorodých věkových skupin. Je zcela předvídatelné, že elektronický dotazník vyplní spíše lidé nižšího věku. Dotazníkový formulář je přiložen v příloze č. IV – Dotazník.

#### **6.1.3 Struktura dotazníku**

Pro výzkum je sestaven strukturovaný dotazník, který obsahuje celkem 17 otázek, které jsou uspořádány nejprve dle informací o držitelích platebních karet tzv. identifikace respondenta, dále dle vztahu k bezhotovostním transakcím či preferencí k bankovní asociaci. Na závěr uvádí dotazy zaměřené na inovace v oblasti platebních karet. S výjimkou otázky číslo 17, jsou všechny ostatní otázky uzavřené. V otázce číslo 17 má respondent možnost uvést návrh inovace, která by ho, jako držitele platební karty uspokojila. Respondenti v rámci celého dotazníkového formuláře mají možnost výběru z nabízených možností odpovědí, lze uvést i dvě a více odpovědí. První dvě otázky jsou směřovány pouze na identifikaci respondentů, otázka číslo 3 je směřovaná na informaci,

zda respondenti vůbec platební kartu vlastní a následná 4. otázka vyjadřuje počet platebních karet, které jsou klienty drženy. Otázka číslo 5 zkoumá vztah k bezhotovostním transakcím, 6. otázka popisuje vlastněný typ platební karty, otázka s číslem 7 ověřuje, zda respondenti znají bankovní asociaci, k níž patří jejich platební karty, v otázce 8. dotazník zjišťuje, zda respondenti věnují pozornost obchodním podmínkám a sazebníkům, následující otázka číslo 9 specifikuje hodnocení zabezpečení platebních karet vybranými respondenty, v 10. otázce zjišťuje, které doprovodné služby držitelé platebních karet využívají. V otázce číslo 11 respondenti hodnotí vybavenost obchodních míst platebními terminály, ve 12. otázce hodnotí bezkontaktní technologii a ve 13. otázce respondenti uvádějí, zda ji považují za bezpečnou či nikoliv. Otázka číslo 14 je zaměřena na službu CashBack a její využívání, v 15. otázce směřuje na využívání inovace v podobě změny PIN prostřednictvím bankomatu. V otázce 16 se zjišťuje zajímavost vlastního designu platební karty z pohledu jejího držitele a 17. otázka dává respondentům možnost vyjádřit vlastní návrh na inovaci v oblasti platebních karet.

#### **6.1.4 Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu je zjistit vnímání platebních karet a názory respondentů na inovace v oblasti platebních karet. Právě za účelem tohoto cíle je provedeno dotazníkové šetření, díky kterému je možné udělat závěry o tom, jak držitelé platebních karet své karty používají, jak je znají, zda je považují za bezpečné a co by případně ještě přivítali.

## **6.2 Vlastní výzkum**

Dotazníkové šetření bylo zahájeno 1. července 2013 a ukončeno 27. září téhož roku. Tento časový interval je adekvátní pro shromáždění dostatečného množství informací, během kterého bylo osloveno 237 respondentů. Z celkového počtu 237 oslovených lidí pouze 12 respondentů nevladnlo platební kartu, proto nesplňovali podmínky pro vyplnění dotazníkového formuláře a zahrnutí do celkového rozboru a hodnocení výzkumu. Pro vypracování závěrů bylo tedy použito 225 plně vyplněných dotazníkových formulářů prostřednictvím osobního dotazování či skrze elektronický dotazník umístěný na internetovém portálu Vyplnto.cz a sociální síti Facebook.com.

Pro přehledné zpracování jsou vypracovány body, kde jsou uvedeny výsledky vyplývající z dotazníkového šetření s následným grafickým zpracováním.

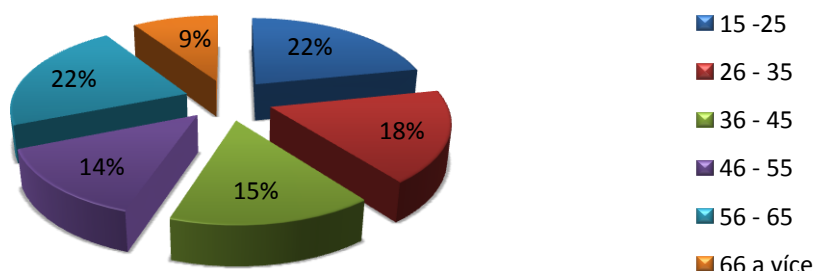
### Otázka č. 1: Pohlaví

Z celkového počtu 225 dotazovaných mužů a žen tvoří ženy 52 % a zbylých 48 % představují muži (viz příloha č. V – Graf: Pohlaví).

### Otázka č. 2: Věk

Níže uvedený graf znázorňuje věkové skupiny jednotlivých respondentů, kdy největší podíl s 44 % tvoří věková kategorie ve věku 15 – 25 let a 56 – 65 let, 18 % tvoří skupina ve věku 26 – 35 let, 15 % tvoří lidé s věkem od 36 do 45 let, 14 % respondentů spadá do intervalu 46 – 55 let, zatímco pouhých 9 % tvoří jedinci ve věku 66 let a více.

**Graf 3: Otázka č. 2: Věk<sup>73</sup>**



### Otázka č. 3: Vlastníte platební kartu?

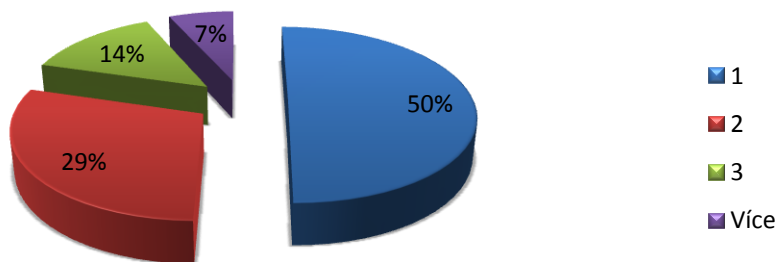
V tomto případě není třeba grafického znázornění, neboť do hodnocení byli zahrnuti pouze respondenti vlastníci platební kartu, nicméně celkem bylo osloveno 237 osob, z těchto osob pouhých 12 dotazovaných tedy 5 % ze všech platební kartu nevlastní. Těchto 5 % respondentů, kdy 2 % tvoří věková skupina 15 – 25 let a 3 % lidé ve věku 66 a více let, nebylo dále do rozboru zahrnuto.

### Otázka č. 4: Kolik platebních karet vlastníte?

Polovina dotazovaných uvedla, že vlastní pouze jednu platební kartu, druhá polovina vlastní dvě a více. Přesněji 29 % dotazovaných vlastní dvě karty, 14% vlastní tři a zbylých 7 % více než tři platební karty.

<sup>73</sup> Vlastní zdroj.

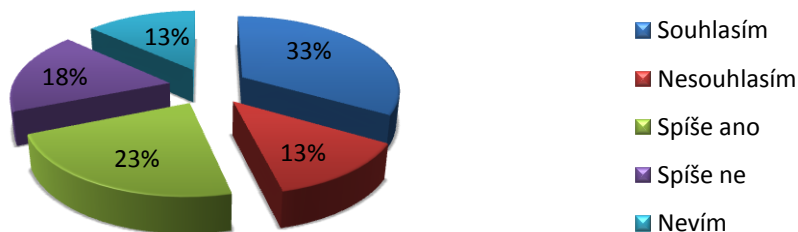
**Graf 4: Otázka č. 4: Kolik platebních karet vlastníte?<sup>74</sup>**



**Otázka č. 5: Upřednostňujete bezhotovostní platební styk?**

Otázka číslo 5 vyjadřuje vztah k bezhotovostnímu platebnímu styku, 33% dotazovaných uvedlo, že upřednostňují právě bezhotovostní platební styk před hotovostním platebním stykem, 23 % spíše ano, 18% spíše ne, 13 % nesouhlasilo, dalších 13 % spíše neupřednostňuje.

**Graf 5: Otázka č. 5: Upřednostňujete bezhotovostní platební styk?<sup>75</sup>**



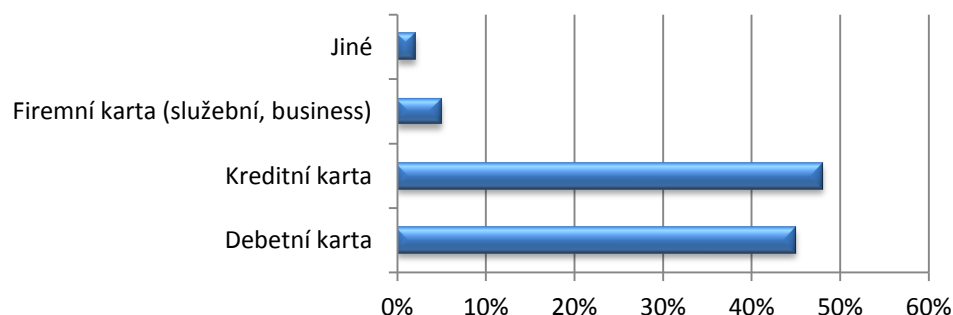
**Otázka č. 6: Jaký typ platební karty vlastníte?**

V této otázce bylo možné vybrat více správných odpovědí, lze dle grafu níže říci, že kreditní karty přibližně o 3 % převažují nad debetními, což zcela jistě odpovídá hodnotám z otázky číslo 4. Firemní neboli služební, business platební karty vlastní pouhých 5 % oslovených a zbylá 2 % vlastní úplně jiný typ platební karty. Výstup u této otázky může být z určité míry zkrácen i faktem, že si lidé pletou kreditní kartu s debetní kartou.

<sup>74</sup> Vlastní zdroj.

<sup>75</sup> Vlastní zdroj.

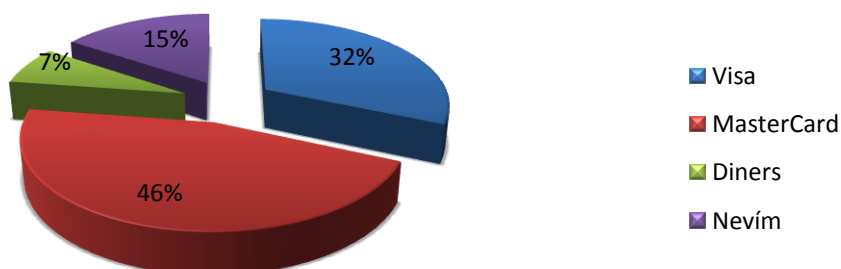
**Graf 6: Otázka č. 6: Jaký typ platební karty vlastníte?<sup>76</sup>**



**Otázka č. 7: K jaké bankovní asociaci patří Vaše platební karta/y?**

Otázka s číslem 7 je zaměřena na jednotlivé bankovní asociace. Výsledkem je, že nejvíce dotazovaných tedy 46 % je vlastníkem platební karty MasterCard. Tento údaj se shoduje s podílovým grafem uvedeným v kapitole 2.2.3., 32 % tvoří karty VISA, následuje Diners se 7 % a 15 % respondentů neví, tedy neznají bankovní asociace, k nimž patří jejich platební karty.

**Graf 7: Otázka č. 7: K jaké bankovní asociaci patří Vaše platební karta/y?<sup>77</sup>**



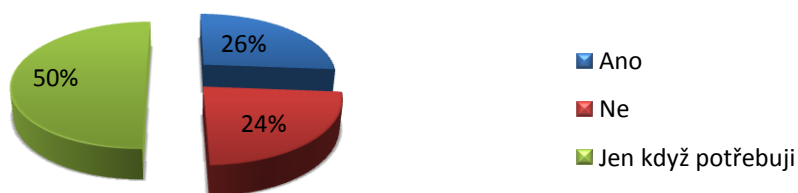
**Otázka č. 8: Věnujete pozornost obchodním podmínkám a sazebníkům souvisejících s platební kartou?**

Pouhých 26 % oslovených se opravdu jednotlivým obchodním podmínkám a sazebníkům věnuje, oproti tomu 24 %, což je pouze o 2 % méně než těch, kteří si dostupné informace ověřují, absolutně neprojevují zájem a až 50 % respondentů informace vyhledává, pouze pokud to považují za potřebné.

<sup>76</sup> Vlastní zdroj.

<sup>77</sup> Vlastní zdroj.

**Graf 8: Otázka č. 8: Věnujete pozornost obchodním podmínkám a sazebníkům souvisejících s platební kartou?<sup>78</sup>**



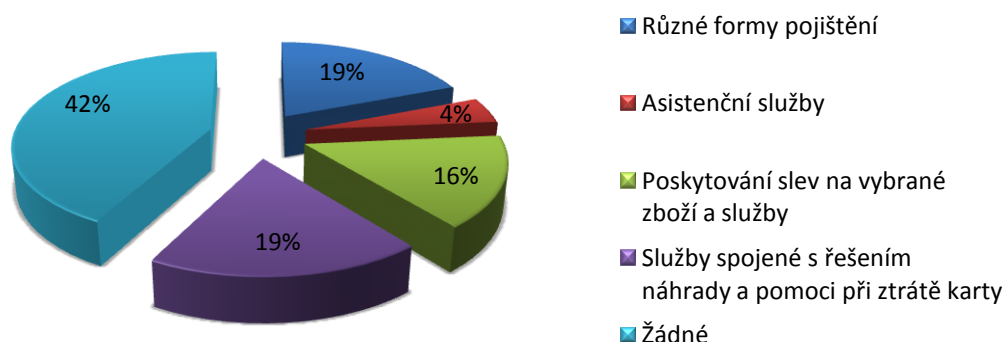
**Otázka č. 9: Ohodnoťte jako ve škole současné zabezpečení platebních karet, za jak bezpečně jej považujete?**

Dle výzkumu 38 % respondentů považují zabezpečení platebních karet za dobré, přičemž pouhých 7 % za zcela nedostatečné, 37 % hodnotí zabezpečení chvalitebně, 9 % výborně a zbylých 9% dostatečně. (viz příloha č. VI - Graf: Zabezpečení PK).

**Otázka č. 10: Využíváte některé ze zmíněných doprovodných služeb k platební kartě? Pokud ano, vyberete které.**

U 10. otázky nejvíce dotazovaných uvedlo, že nevyužívají žádné z doplňkových služeb k platebním kartám nabízených. 19 % osob uvedlo různé formy pojištění, služby spojené s řešením náhrady a pomoci při ztrátě karty, 16 % slevové programy. Nejméně jsou využívány asistenční služby, které uvedli pouze 4 % respondentů.

**Graf 9: Otázka č. 10: Využíváte některé ze zmíněných doprovodných služeb k platební kartě? Pokud ano, vyberete které.<sup>79</sup>**



<sup>78</sup> Vlastní zdroj.

<sup>79</sup> Vlastní zdroj.



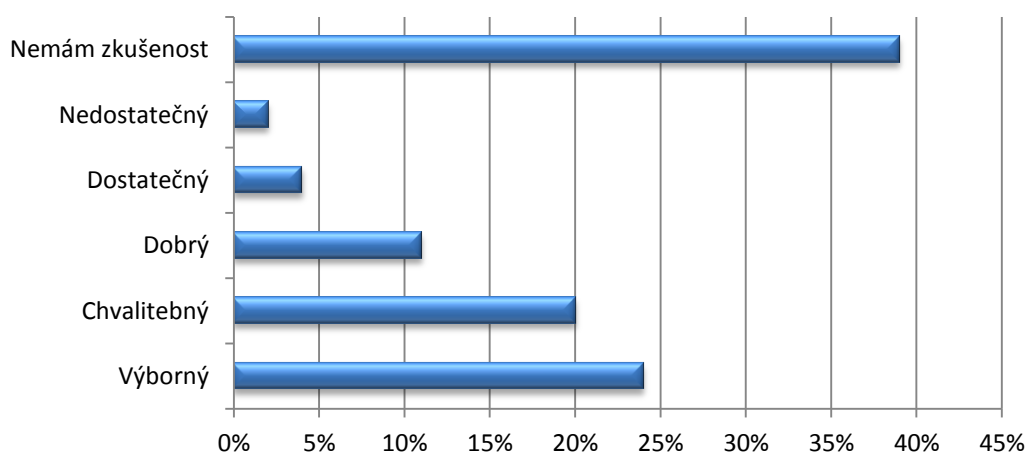
### Otázka č. 11: Ohodnoťte vybavenost obchodních míst platebními terminály.

Z celkového počtu respondentů, 45 % považuje současné vybavení platební terminály za chvalitebné, 30 % za dobré, 15 % hodnotí, jako výborné, 8 % dostatečné a 2 % nedostatečné, (viz příloha č. VII – Graf: Vybavenost platebními terminály).

### Otázka č. 12: Jak byste ohodnotil/a inovaci v podobě bezkontaktní karty?

Graf uvedený níže znázorňuje odpovědi respondentů ohledně bezkontaktní platební karty, kdy téměř 39 % z nich nemá s touto kartou zkušenost, 24 % ji hodnotí za výbornou, 20 % chvalitebnou, 11 % dobrou, 4 % dostatečnou a zbylé 2 % nedostatečnou.

**Graf 10: Otázka č. 12: Jak byste ohodnotil/a inovaci v podobě bezkontaktní karty?**<sup>80</sup>

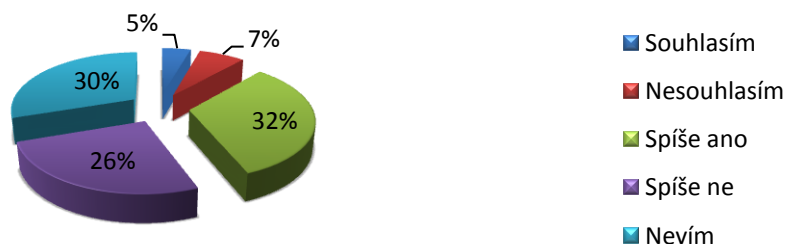


### Otázka č. 13: Považujete bezkontaktní platební kartu za bezpečnou?

32% oslovených hodnotí bezkontaktní technologii skrze bezkontaktní platební kartu spíše bezpečnou, 30 % neví, 26 % hodnotí spíše, jako nezabezpečenou technologii, 7 % ji považuje za plně nezabezpečenou a 5 % naopak za plně bezpečnou.

<sup>80</sup> Vlastní zdroj.

**Graf 11: Otázka č. 13: Považujete bezkontaktní platební kartu za bezpečnou?<sup>81</sup>**



**Otázka č. 14: Využil/a jste někdy službu CashBack?**

Tato otázka je zaměřena na využívání služby CashBack, dle výzkumu 59 % respondentů tuto službu ještě doposud nevyužilo, 28 % ji vůbec nezná a jen 13 % již má zkušenost.

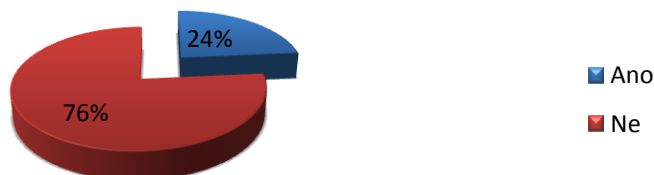
**Graf 12: Otázka č. 14: Využil/a jste někdy službu CashBack?<sup>82</sup>**



**Otázka č. 15: Znáte či zrealizoval/a jste změnu PIN prostřednictvím bankomatu?**

76 % oslovených respondentů uvedlo, že doposud nevyužili službu změny PIN pomocí bankomatu, či ji neznají, 24 % již má zkušenost s uvedenou službou.

**Graf 13: Otázka č. 15: Znáte či zrealizoval/a jste změnu PIN prostřednictvím bankomatu?<sup>83</sup>**



<sup>81</sup> Vlastní zdroj.

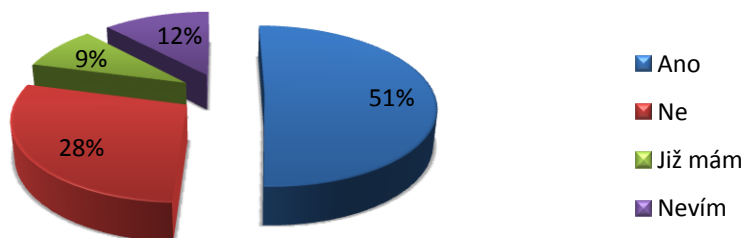
<sup>82</sup> Vlastní zdroj.

<sup>83</sup> Vlastní zdroj.

### Otázka č. 16: Je pro Vás atraktivní vlastní design platební karty?

U 16. otázky označilo 51 % respondentů vlastní design za atraktivní, naproti tomu pouze 28 % uvedlo ne, 12 % neví a 9 % představují držitelé platebních karet s vlastním motivem.

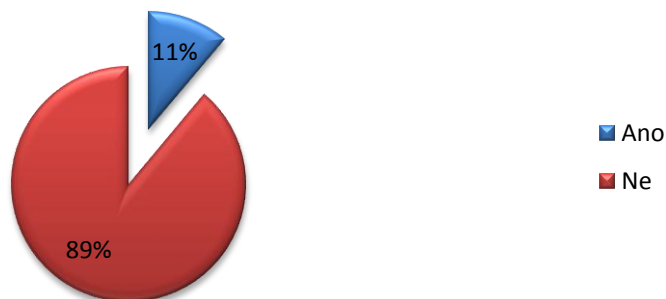
**Graf 14: Otázka č. 16: : Je pro Vás atraktivní vlastní design platební karty?<sup>84</sup>**



### Otázka č. 17: Je nějaká inovace v oblasti platebních karet, kterou byste přivítal/a na našem trhu? A pokud ano jaká?

89 % oslovených osob uvedlo, že není inovace, kterou by na našem trhu postrádali, 11 % uvedlo, že ano a to například kartu v podobě klíčenky, čipu na klíče či více míst s platebním terminálem.

**Graf 15: Otázka č. 17: Je nějaká inovace v oblasti platebních karet, kterou byste přivítal/a na našem trhu? A pokud ano jaká?<sup>85</sup>**



<sup>84</sup> Vlastní zdroj.

<sup>85</sup> Vlastní zdroj.

### 6.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Na základě získaných výsledků dotazníkového šetření lze charakterizovat identifikační údaje oslovených respondentů. Celkem bylo do hodnocení zařazeno 225 řádně vyplněných dotazníků, z toho 52 % dotazovaných tvoří ženy a 48 % muži. Nejpočetnější věkovou skupinu 22 % představují lidé ve věku od 15 do 25 let, 22 % od 26 – 35 let, za nimi následuje další výrazná věková skupina od 36 – 45 let s 18 %. Původně bylo osloveno na 237 osob, kdy 95 % z nich platební kartu již vlastní a pouhých 5 % nikoliv. Těchto 5 % nebylo do vyhodnocení dotazníkové šetření zahrnuto. Polovina, tedy 50 % z 225 oslovených vlastní minimálně jednu platební kartu, 29 % vlastní dvě, 14 % tři a 7 % více, jak tři platební karty. Tento výsledek jednoznačně potvrzuje již výše uvedenou teorii, kdy každý druhý člověk vlastní dvě a více platebních karet. Dnes jsou běžně klientům ke klasickým běžným účtům nabízeny dvě platební karty, dále si držitelé mohou pořídit například kreditní karty, firemní karty bez ohledu na to, zda již některou vlastní. Pokud klient bude splňovat podmínky a kritéria pro udělení kreditní karty s určitým úvěrovým rámcem, může vlastnit dvě a více kreditních karet stejně, jako debetních platebních karet.

Těchto 225 respondentů se účastnilo zodpovězení dalších třinácti otázek týkajících se bezhotovostního platebního styku, jednotlivých typů platebních karet, bankovních asociací, obchodních podmínek a sazebníků, zabezpečení platebního styku prostřednictvím platebních karet, doprovodných služeb, platebních terminálů, bezkontaktní technologie včetně zabezpečení, služby CashBack, změny PIN, vlastního designu či návrhu nové inovace v oblasti platebních karet. Prostřednictvím získaných odpovědí práce zhodnotí současnou situaci na trhu platebních karet v ČR.

Skrze jednotlivé odpovědi vyplývá, že více jak polovina dotazovaných se přiklání spíše k bezhotovostnímu platebnímu styku nežli hotovostnímu. Což je za dobrý výsledek, neboť v současném světě globalizace je bezpochyby kladen důraz na vytlačování hotovostních peněz s cílem snadné, rychlé, dobře dostupné a především bezpečné manipulace s finančními prostředky. Za velmi zajímavý výsledek lze označit otázku číslo 6, kdy kreditní karty převyšují počet debetních karet, ale i to se dá odůvodnit tendencí současného trhu platebních karet, který upravuje úvěrové podmínky tak, aby si kreditní kartu mohl v podstatě pořídit každý ze segmentů na daném trhu, to znamená, jak osoba zaměstnaná, tak i matka na mateřské dovolené, student či důchodce.

Opět je nutné podotknout, že jednotliví držitelé mohou vlastnit více kreditních i debetních platebních karet.

Nejvíce držitelů platebních karet uvedlo bankovní asociaci MasterCard a jen o pár procent méně ji následovala VISA. Je patrné, že právě tyto dvě bankovní asociace jsou na našem trhu velmi dominantní. Naopak překvapivý údaj je, že 15 % oslovených ani nezná danou bankovní asociaci, k níž patří jejich platební karty. Lze tedy říci, že pro dané klienty nepředstavuje volba bankovní asociace významné kritérium během volby platební karty. Dalším možným kritériem by mohly být obchodní podmínky a sazebníky jednotlivých bank, ale pouze 26 % uvedlo, že těmto informacím věnuje pozornost vždy. Naproti tomu 50 % jen když potřebuje, tedy uzná za vhodné. V každém případě toto kritérium bude mít vyšší váhu než možnost výběru bankovní asociace. Pokud se zaměříme na kvalitu zabezpečení bezhotovostního platebního styku, tak více jak polovina jej označuje jako chvalitebný až dobrý, doufejme, že důvěra v bezhotovostní platební styk bude mít do budoucna pouze rostoucí charakter a to díky rozšiřujícímu se množství platebních karet vybavených mikročipem. Za kritérium lze považovat i doplňkové služby k platebním kartám poskytované, zcela jednoznačně lidé upřednostňují různé formy pojištění, po té významný podíl tvoří služby spojené s řešením náhrady a pomoci při ztrátě karty naopak méně oblíbené jsou slevové programy či asistenční služby. Ale opět 19 % respondentů uvedlo, že žádné z doplňkových služeb nevyužívají, lze tedy říci, že váha tohoto kritéria se bude u jednotlivých segmentů držitelů zcela jistě lišit.

Platební terminály jako takové můžeme označit, jako základní jednotku k uskutečnění platebního styku. Z výzkumu je zřetelné, že lidé vybavenost obchodních míst hodnotí chvalitebně až dobře, lze tedy říci, že vybavenost je dostatečná a s rostoucím množstvím bezkontaktních karet, se zdvojnásobí i počet bezkontaktních platebních terminálů. V případě bezkontaktních karet, uvedlo 39 % dotazovaných, že doposud nemají zkušenost s touto formou platební karty. Tuto situaci práce hodnotí pouze za dočasný stav, neboť v současné době banky začínají vydávat již pouze bezkontaktní platební karty. Ti, kteří tuto platební kartu vlastní ji hodnotí velmi kladně a to výborně až chvalitebně. Více, jak polovina dotazovaných bezkontaktní technologii považuje za bezpečnou či spíše bezpečnou. Předpokládejme, že tomu tak bude i nadále a tato forma inovace na našem trhu bude mít pouze rostoucí charakter spokojenosti.

Naopak je tomu u služby CashBack, neboť 59 % dotazovaných uvedlo, že tuto službu nikdy nevyužili a 28 % ji ani doposud nezná, ačkoliv na našem trhu je dostupná již nějaký čas. Proto ji výzkum hodnotí, jako neatraktivní, kdy lidé nejeví zájem o její využívání. Kromě inovace v podobě CashBack na náš trh přichází i novinka umožňující změnu PIN prostřednictvím bankomatu. Na 76 % oslovených doposud neprovedlo změnu PIN skrze bankomat. To lze přisoudit stavu, kdy klienti již nějakou dobu svou platební kartu vlastní a tím pádem si svůj osobní identifikační kód velmi dobře pamatují. Naproti tomu klienti, kteří jsou novými držiteli, zcela jistě tuto službu uvítají, čemuž odpovídá údaj 24 % respondentů, kteří mají se změnou PIN pomocí bankomatu zkušenost. Poslední významnou inovací je vlastní design platební karty, kdy na základě dostupných informací lze říci, že tato služba je pro klienty velmi atraktivní a dokonce 9 % z celkového počtu oslovených osob uvedlo, že již vlastní platební kartu s vlastním motivem.

## 6.4 Shrnutí

V současné době na náš trh platebních karet přichází mnoho inovací, klienti jsou v tomto případě velmi opatrní a neprojevují příliš velkou důvěru. Jako velmi povedenou novinku stejně, jako oslovení respondenti práce hodnotí bezkontaktní technologii, která je velmi jednoduchá a snadná k použití. O to více je pochopitelná neoblíbenost služby CashBack, je zcela zřejmé, že pokud bude klient stát frontu u pokladny daného obchodního místa, odpustí si možný výběr hotovosti, který je stejně limitován, jak uvádí teoretická část práce. Vlastní design platební karty na základě výzkumu, lze označit za velmi povedený způsob přilákání nových klientů a udržení stávajících.

Z výzkumu vyplývá, že jednotliví držitelé platebních karet na trhu v ČR jsou velmi flexibilní, věří v bezpečnost bezhotovostního platebního styku, ale naopak nevěnují příliš pozornost možnostem, informacím a poplatkům týkající se přímo dané platební karty, kterou vlastní popřípadě budou vlastnit.

### 6.4.1 Hypotézy

Stanovená **Hypotéza č. 1:** „Každý druhý klient na trhu platebních karet vlastní dvě a více platebních karet“ vychází z otázky č. 4 uvedené v dotazníkovém šetření. **Tato hypotéza se zcela jistě potvrdila.** 50 % dotazovaných vlastní jednu platební kartu a naopak druhá skupina respondentů se skládá z 29 %, kdy klienti vlastní dvě platební

karty, 14 % vlastní tři platební karty a až 7 % oslovených je držitelem více, jak tří platebních karet.

Stanovenou **Hypotézu č. 2:** „Držitelé platebních karet vlastní převážně debetní a kreditní karty“ odhaluje otázka č. 6. **Hypotéza č. 2 se potvrdila.** Na základě otázky č. 4 z dotazníkového šetření víme, že polovina respondentů vlastní dvě a více platebních karet, z otázky č. 6 vyplývá, že kreditní karty tvoří o 3 % vyšší podíl na trhu než debetní karty. Proto lze usoudit, že klienti vlastní primárně jednu debetní kartu a po té jednu či více kreditních karet. Je ale nutné upozornit i na fakt, že lidé mohou mylně označit debetní kartu za kreditní kartu a naopak.

Stanovená **Hypotéza č. 3:** „Bezkontaktní technologie není příliš bezpečná z důvodu neověřených transakcí“ vyplývající z otázky č. 13 **se nepotvrdila.** Neboť 32% respondentů ji považuje za spíše bezpečnou, 5 % za zcela bezpečnou. Naproti tomu pouze 26 % ji označila za spíše nebezpečnou a 7 % za plně nebezpečnou. Proto výzkum hodnotí bezkontaktní technologii spíše jako bezpečnou.

## ZÁVĚR

Platební karta představuje velmi citlivý nástroj umožňující bezhotovostní platební styk a zároveň nesdílnou součást našeho každodenního života. O platební kartě můžeme hovořit jako o nástroji umožňující přístup nejen k finančním prostředkům uloženým na běžném účtu ale i úvěrovým zdrojům prostřednictvím kreditní karty.

Historie platební karty sahá až do roku 1914, což znamená, že již brzy oslavíme sté výročí její existence. Od té doby platební karty prošli značným vývojem počínaje papírovými platebními kartami zabezpečenými pouze snadno napodobitelným podpisem až k současným plastovým kartám vybaveným magnetickým proužkem, zabudovaným mikročipem či kryptografickou komunikací. Vývoj platebních karet stále pokračuje, neustále přibývá nových technologií a inovací s cílem dosažení maximální bezpečnosti a funkčnosti bezhotovostního platebního styku. S rostoucím vývojem se zvyšují i požadavky jednotlivých klientů na komfort, rychlost a bezpečnost v oblasti platebních karet. Odrazem této skutečnosti je příchod zcela nové velmi úspěšné bezkontaktní technologie na náš trh, kdy klienti mají zaručenou jednoduchost a rychlost s jakou lze jednotlivé platby realizovat. V současné době přicházejí tzv. bezkontaktní nálepky, které trhu platebních karet otevírají nové perspektivy a další rozvoj.

Trh platebních karet se velmi rychle mění a vyvíjí, což potvrzuje fakt, že během psaní bakalářské práce byla autorka zpětně nucena informace měnit popřípadě doplňovat, je patrné, že to co text uvádí nyní, nemusí být platné i do budoucna. Bakalářská práce se věnuje především současným inovacím na našem trhu platebních karet, který hodnotí jako velmi vyspělý a rychle reagující na nové podmínky. Se zabudovanými mikročipy nesdílne souvisí vyšší stupeň bezpečnosti, s bezkontaktní technologií snazší platební styk a s vlastním designem platební karty vyšší spokojenost a lepší pocit pro samotného držitele platební karty. Nicméně je velmi nutné na závěr podotknout, že na stupeň bezpečnosti nemá vliv pouze banka coby vydavatel platební karty ale především i samotný klient. Stejně, jako na každém jiném trhu i zde klient má možnost ovlivnit nabídku bank v rámci platebních karet. Pokud klienti budou uvážlivě volit nejvýhodnější karetní produkt s cílem minimalizovat náklady, zcela jistě se tato skutečnost odrazí v nákladech a přínosech pro ně samotné. Ať již současní či budoucí držitelé platebních karet by se v této dynamicky se rozvíjející oblasti měli snažit alespoň minimálně orientovat.



Během zpracování rozboru vnímání platební karty samotnými držiteli byly stanoveny tři hypotézy. První hypotéza, která uvádí, že každý druhý klient vlastní dvě a více platebních karet, byla potvrzena stejně jako fakt, že klienti vlastní převážně debetní a kreditní karty. Naproti tomu se nepotvrdila hypotéza hodnotící bezkontaktní technologii jako nepříliš bezpečnou. Tento výstup opět potvrzuje fakt, že trh platebních karet v ČR je velmi vyspělý s velkým potenciálem dalšího vývoje v oblasti bezhotovostního platebního styku.

Přínosem práce je analýza nových trendů na trhu platebních karet, portfolia platebních karet u vybraných komerčních bank, rozbor vnímání platební karty a nových trendů na trhu platebních karet klienty bank na území ČR což bylo cílem bakalářské práce stejně, jako cíl v podobě vymezení jednotlivých druhů platebních karet, jejich vývoje, aktuálního stavu, systému fungování platebních transakcí včetně zpracování karetní transakce. Výstupy práce poskytují vyčerpávající přehled v jednotlivých oblastech.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Literární zdroje

1. BALABÁN, Z. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2. aktualiz., vyd. Praha : Cofet, 2011, 416 s. ISBN 978-80-9043-96-1-0.
2. DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-720-1515-X.
3. European Issuers Putting Displays On Payment Cards. *PaymentsSource*. 2010, roč. 23, č. 5, s. 7-8. ISSN 21530688.
4. FORIŠKOVÁ, D. *Základy komerčního bankovníctví. Texty pro distanční studium*. Ostrava : Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2008. 103 s.
5. JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Praha : Grada, 2003, 312 s. ISBN 80-247-0685-7.
6. JUŘÍK, P. *Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
7. JUŘÍK, P. *Platební karty: ilustrovaná historie placení*. 1. vyd. Praha : Libri, 2012, 204 s. ISBN 978-80-7277-498-2.
8. KAFTAN, M. *New English in economics*. 1. vyd. V Praze : Karolinum, 2010, 264 s. ISBN 978-80-246-1809-82.
9. KALABIS, Z. *Základy bankovníctví: bankovníctví obchody, služby, operace a rizika*. 1. vyd. Brno : BizBooks, 2012, 168 s. ISBN 978-80-265-0001-8.
10. REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Vyd. 4. Praha : Management Press, 2008, 627 s. ISBN 978-80-7261-132-4.
11. SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2012, 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
12. SCHLOSSBERGER, O., L. HOZÁK. *Elektronické platební prostředky*. 1. Vyd. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, 144 s. ISBN 80-7265-073-4.
13. SLAWSKY, Jeff H. *Developing and managing a successful payment cards business*. Burlington, VT : Gower, c2005, 195 s. ISBN 0-566-08648-4.
14. Z. CHVÁTAL, D. *Platební karty, bezkontaktní platby a další novinky pro rok 2011*. Bankovníctví. Praha : Economia, a.s. ISSN 1212-4273.

## Elektronické zdroje

1. ECB. Payment Statistics for 2010 [online]. 2011 [cit. 2012-04-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ecb.int/press/pr/date/2011/html/pr110912.en.html#>>.
2. EKONOMIA. Prestižní kreditní karta. *Ihned* [online]. 5.3.2013 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <<http://ekonom.ihned.cz/c1-59409220-prestizni-kreditni-karta-diamanty-a-limit-bez-omezeni>>.
3. ELY PLISCHKE, S. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. In *Peníze* [online]. 27.4.2007, [cit. 2013-06-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>>.
4. INVESTIA. Platební karty. *Investia.cz* [online]. © 2010–2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.investia.cz/karty-a-ucty/platebni-karty/>>.
5. Nové karty s displejem. *Mobilmania.cz* [online]. 15.6.2010 [cit. 2013-10-26]. Dostupné z WWW: <<http://smartphony.blog.mobilmania.cz/files/2010/06/ae8ii.jpg>>.
6. PAYPAL. PayPal [online]. [cit. 2012-04-09]. Dostupné z WWW: <<https://www.paypal-europe.com/cesky/index.html>>.
7. SBK. Profil České republiky. *Bankovníkarty.cz* [online]. © 2012 [cit. 2013-07-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil\\_cr.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_cr.html)>.
8. SBK. Statistika. *Bankovníkarty.cz* [online]. © 2012 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil\\_statistiky.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html)>, vlastní zpracování.
9. Sociální Reforma. *Socialnireforma.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-07-31]. Dostupné z WWW: <<http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/3>>.
10. ŠTEFEK J. Byznys: Statistika. In: *Týden* [online]. 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/v-cesku-loni-bylo-uz-4299-bankomatu-cesi-z-nich-vybrali-655-miliard\\_261934.html](http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/v-cesku-loni-bylo-uz-4299-bankomatu-cesi-z-nich-vybrali-655-miliard_261934.html)>.
11. U jaké platební karty a jak si změňte vlastní PIN?. In: *Měsíc* [online]. 13.7.2012 [cit. 2013-09-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/u-jake-karty-si-zmenite-vlastni-pin-podrobny-prehled/>>.

12. VISA. Osobní karty. Visa.cz [online]. 2013 [cit. 2013-08-02]. Dostupné z WWW:

<[http://www.visa.cz/cz/osobni\\_karty/visa\\_cash\\_back/visa\\_cash\\_back\\_seznam\\_podeje.aspx](http://www.visa.cz/cz/osobni_karty/visa_cash_back/visa_cash_back_seznam_podeje.aspx)>.

### **Legislativní dokumenty**

1. Zákon č.. 284/2009 Sb., O platebním styku, ve znění pozdějších změn a doplňků

## **SEZNAM PŘÍLOH**

- I. Vývoj počtu bankomatů v ČR
- II. Podíl vydaných karet na trhu v ČR
- III. První papírová Charge Card společnosti Diners Club (rok 1951)
- IV. Dotazník
- V. Graf: Pohlaví
- VI. Graf: Zabezpečení PK
- VII. Graf: Vybavenost platebními terminály

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

Obr. 1: Platební karta s displejem a tlačítky.....	32
--	----

## Seznam tabulek

Tab. 1: Počet vydaných karet za rok 2012.....	31
Tab. 2: Jednotlivé generace platebních karet.....	34
Tab. 3: Počet bezkontaktních karet za první kvartál 2013.....	35
Tab. 4: Prodejny vybavené Cash Back terminálem v okrese Příbram.....	37
Tab. 5: Poplatky za změnu PIN prostřednictvím bankomatu.....	38
Tab. 6: Možnost změny PIN u vybraných bank.....	40
Tab. 7: Vlastní design platebních karet u jednotlivých bank.....	41
Tab. 8: Portfolio platebních karet – Česká spořitelna.....	42
Tab. 9: Portfolio platebních karet – Československá obchodní banka.....	44
Tab. 10: Portfolio platebních karet - Komerční banka.....	46
Tab. 11: Portfolio platebních karet – Air Bank.....	48

## Seznam grafů

Graf 1: Vývoj počtu karet v ČR 2002 – 2012.....	30
Graf 2: Podíl bezkontaktních karet na celkovém počtu.....	35
Graf 3: Otázka č. 2: Věk.....	53
Graf 4: Otázka č. 4: Kolik platebních karet vlastníte?.....	54
Graf 5: Otázka č. 5: Upřednostňujete bezhotovostní platební styk?.....	54

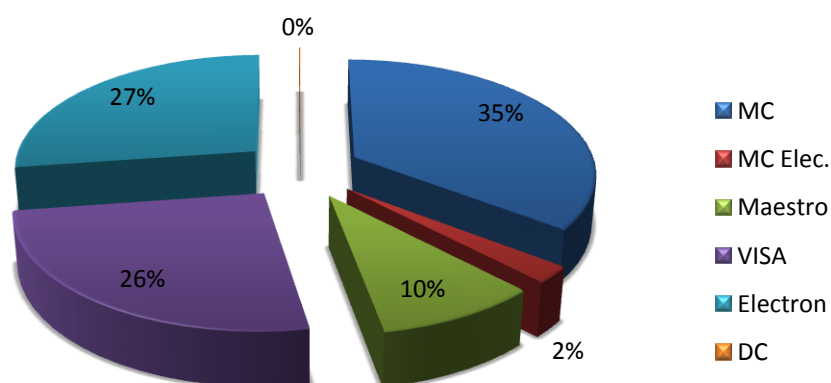
Graf 6: Otázka č. 6: Jaký typ platební karty vlastníte?.....	55
Graf 7: Otázka č. 7: K jaké bankovní asociaci patří Vaše platební karty/a?.....	55
Graf č. 8: Otázka č. 8: Věnujete pozornost obchodním podmínkám a sazebníkům souvisejících s platební kartou?.....	56
Graf 9: Otázka č. 10: Využíváte některé ze zmíněných doprovodných služeb k platební kartě? Pokud ano, vyberte které.....	56
Graf 10: Otázka č. 12: Jak byste ohodnotil/a inovaci v podobě bezkontaktní karty?.....	57
Graf 11: Otázka č. 13: Považujete bezkontaktní platební kartu za bezpečnou?.....	58
Graf 12: Otázka č. 14: Využil/a jste někdy službu CashBack.....	58
Graf 13: Otázka č. 15: Znáte či zrealizoval/a jste změnu PIN prostřednictvím bankomatu?.....	58
Graf 14: Otázka č. 16: Je pro Vás atraktivní vlastní design platební karty?.....	59
Graf 15: Otázka č. 17: Je nějaká inovace v oblasti platebních karet, kterou byste přivítal/a na našem trhu? A pokud ano jaká?.....	59

## PŘÍLOHY

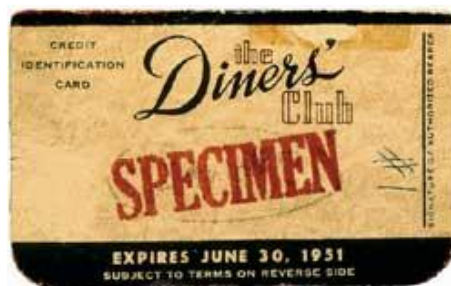
### Příloha č. I: Vývoj počtu bankomatů v ČR<sup>86</sup>

Rok	2009	2010	2011	2012
Počet bankomatů	3679	3868	4082	4299

### Příloha č. II: Podíl vydaných karet na trhu v ČR<sup>87</sup>



### Příloha č. III: První papírová Charge Card společnosti Diners Club (rok 1951)<sup>88</sup>



<sup>86</sup> ŠTEFEK J. Byznys: Statistika. In: *Týden* [online]. 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/v-cesku-loni-bylo-uz-4299-bankomatu-cesi-z-nich-vybrali-655-miliard\\_261934.html](http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/v-cesku-loni-bylo-uz-4299-bankomatu-cesi-z-nich-vybrali-655-miliard_261934.html)>.

<sup>87</sup> SBK. Statistika. Bankovníkarty.cz [online]. © 2012 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil\\_statistiky.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html)>, vlastní zpracování.

<sup>88</sup> EKONOMIA. Prestižní kreditní karta. *Ihned* [online]. 5.3.2013 [cit. 2013-06-01]. Dostupné z WWW: <<http://ekonom.ihned.cz/c1-59409220-prestizni-kreditni-karta-diamanty-a-limit-bez-omezeni>>.



## Příloha č. IV: Dotazník<sup>89</sup>

Dobrý den,

Jmenují se Lucie Řezníková a jsem studentkou Vysoké školy evropských a regionálních studií, o.p.s. Dovolte mi, abych Vás touto cestou požádala o vyplnění dotazníku, který bude součástí mé bakalářské práce na téma Nové trendy na trhu platebních karet v ČR. Získaná data budou zpracována anonymně a lze u vybraných otázek uvést i více správných odpovědí.

Děkuji moc za Váš čas.

1. Pohlaví

- Žena
- Muž

2. Věk

- 15 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 - 55
- 56 - 65
- 66 a více

3. Vlastníte platební kartu?

- Ano
- Ne

4. Kolik platebních karet vlastníte?

- 1
- 2
- 3
- Více

5. Upřednostňujete bezhotovostní platební styk?

- Souhlasím
- Nesouhlasím
- Spíše ano
- Spíše ne
- Nevím

6. Jaký typ platební karty vlastníte? Lze uvést více odpovědí.

- Debetní karta
- Kreditní karta
- Firemní karta (služební, business)
- Jiné

7. K jaké bankovní asociaci patří Vaše platební karta/y? Lze uvést více odpovědí.

- Visa
- Diners

---

<sup>89</sup> Vlastní zdroj.

- MasterCard                       Nevím

8. Věnujete pozornost obchodním podmínkám a sazebníkům souvisejících s platební kartou?

- Ano  
 Ne  
 Jen když potřebuji

9. Ohodnoťte, jako ve škole současné zabezpečení platebních karet, za jak bezpečné jej považujete?

- 1                                       4  
 2                                       5  
 3

10. Využíváte některé ze zmíněných doprovodných služeb k platební kartě? Pokud ano, vyberte jaké. Lze uvést více odpovědí.

- Různé formy pojištění  
 Asistenční služby  
 Poskytování slev na vybrané zboží a služby  
 Služby spojené s řešením náhrady a pomoci při ztrátě karty  
 Žádné

11. Ohodnoťte vybavenost obchodních míst platební terminály.

- 1                                       4  
 2                                       5  
 3

12. Jak byste ohodnotil/a inovaci v podobě bezkontaktní karty?

- 1                                       4  
 2                                       5  
 3                                       Nemám zkušenost

13. Považujete bezkontaktní platební kartu za bezpečnou?

- Souhlasím                       Spíše ne  
 Nesouhlasím                       Nevím  
 Spíše ano

14. Využil/a jste někdy službu CashBack?

- Ano  
 Ne  
 Tuto službu neznám

15. Znáte či zrealizoval/a jste změnu PIN prostřednictvím bankomatu?

Ano

Ne

16. Je pro Vás atraktivní vlastní design platební karty?

Zaujala

Již mám

Nezaujala

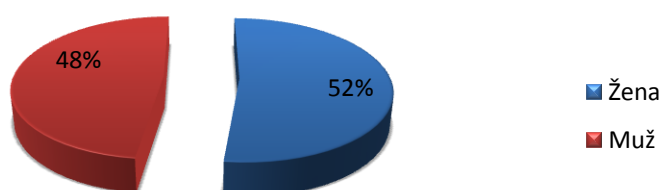
Nevím

17. Je nějaká inovace v oblasti platebních karet, kterou byste přivítal/a na našem trhu, pokud ano jaká?

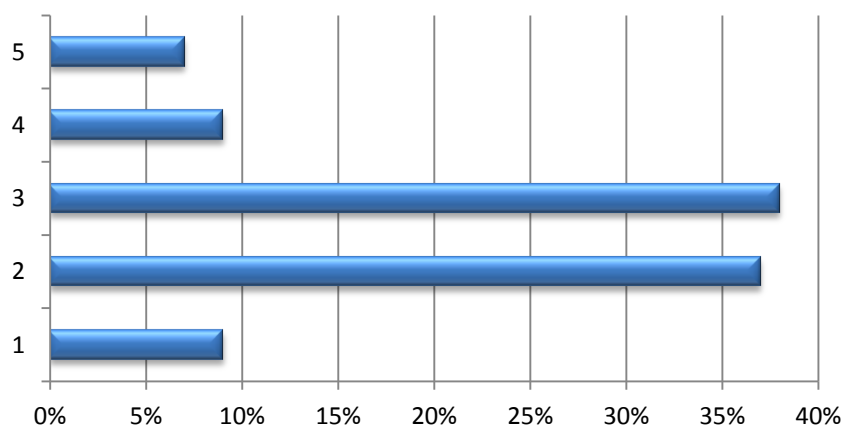
Ano

Ne

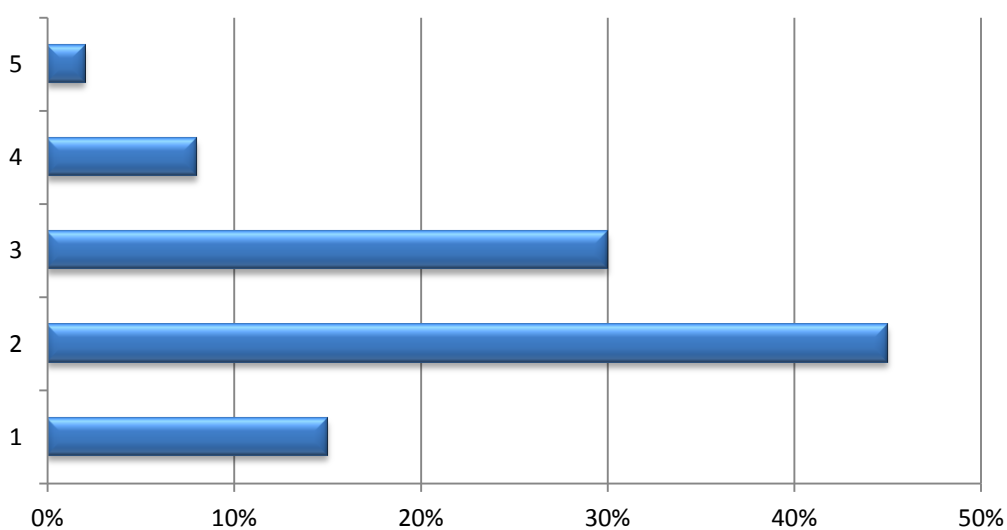
**Příloha č. V: Graf: Pohlaví<sup>90</sup>**



**Příloha č. VI: Graf: Zabezpečení PK<sup>91</sup>**



**Příloha č. VII: Graf: Vybavenost platebními terminály<sup>92</sup>**



<sup>90</sup> Vlastní zdroj.

<sup>91</sup> Vlastní zdroj.

<sup>92</sup> Vlastní zdroj.