

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

ANALÝZA VÝVOJE PLATEBNÍCH KARET V ČR

Autor práce: Andrea Krejčová
Studijní obor: Management a marketing služeb – specializace finanční
služby
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: Ing. Vlasta Doležalová
Katedra: Katedra managementu a marketingu služeb

2018

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. Vlastě Doležalové za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

KREJČOVÁ, A. *Analýza vývoje platebních karet v ČR : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2018. 61 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Vlasta Doležalová.

Klíčová slova: platební karty, platební styk, platební terminál, vývoj platebních karet, využití platebních karet

Bakalářská práce na téma „Analýza vývoje platebních karet v ČR“ je rozdělena do dvou částí.

V první teoretické části se práce zabývá historií, vývojem a možnostmi využití platebních karet.

Ve druhé praktické části je charakterizována instituce Česká správa sociálního zabezpečení, která v současné době stále ještě nevyužívá platební terminály. Dále je provedeno vyhodnocení dotazníkového šetření týkajícího se zjištění využitelnosti platebních terminálů klienty České správy sociálního zabezpečení. Na základě výsledků tohoto výzkumu je vypracováno doporučení pro případné využívání platebních terminálů v organizaci.

ABSTRACT

KREJČOVÁ, A. *Analysis of Development by Payment Cards in Czech Republic : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2018. 61 p. Supervisor : Ing. Vlasta Doležalová.

Key words: payment cards, payment system, payment terminal, development of payment cards, use of payment cards

The bachelor thesis on theme “Analysis of Development by Payment Cards in Czech Republic” is divided into two parts.

In the first theoretical part the thesis is focused to history, development and possibilities by using payment cards.

In second practical part the thesis is characterize the institution “Czech administration of social security” which at present time don't take advantage of payment terminal. Further is perform an assessment of questioner research concerning applicability of payment terminal by client of Czech administration of social security. On the base of results is work out recommendation for possible application of payment terminals in the organization.

Obsah

Úvod.....	8
1 Cíl a metodika bakalářské práce	9
2 Historie a vývoj platebních karet	10
2.1 Historie platebních karet	10
2.1.1 Věrnostní karty.....	10
2.1.2 Univerzální platební karty.....	11
2.1.3 Bankovní karty	11
2.2 Platební karty v České republice	12
2.2.1 Rozvoj platebních karet.....	13
2.2.2 Sdružení pro bankovní karty	14
2.3 Platební systémy Visa a Mastercard.....	15
2.3.1 Visa	15
2.3.2 Mastercard.....	16
2.4 Náležitosti platebních karet	18
2.5 Členění platebních karet	19
2.6 Výhody platebních karet	25
2.7 Rizika platebních karet.....	26
2.7.1 Zneužití karty cizí osobou.....	26
2.7.2 Zneužití nedoručené karty.....	26
2.7.3 Úvěrové ztráty	26
2.7.4 Padělky karet.....	27
2.7.5 Objednávkové služby	27
2.7.6 Podvodná žádost o kartu	27
2.7.7 Skimming	27
2.7.8 Phishing.....	28
2.7.9 Pharming	30
2.7.10 Vishing	30

2.8	Ochrana platebních karet.....	31
2.8.1	Ochrana karty proti zneužití držitelem.....	31
2.8.2	Ochrana karty proti zneužití cizí osobou	31
2.8.3	Ochrana karty proti padělání.....	32
3	Možnosti využití platebních karet.....	34
3.1	Zařízení přijímající platební karty.....	34
3.1.1	Bankomaty	34
3.1.2	Platební terminály	35
3.2	Využití platebních karet	36
3.2.1	Výběr hotovosti v bankomatech	36
3.2.2	Výběr hotovosti na pobočkách bank	36
3.2.3	Výběr hotovosti v obchodech	36
3.2.4	Bezhotovostní placení v obchodech.....	36
3.2.5	Bezhotovostní placení přes internet	38
4	Charakteristika České správy sociálního zabezpečení.....	40
4.1	Profil organizace.....	40
4.2	Organizační struktura	40
4.3	Vznik organizace	41
4.4	Lokalita působnosti	41
5	Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	43
	Závěr	59
	Seznam použitých zdrojů	61
	Seznam zkratk	63
	Seznam obrázků	64
	Seznam grafů.....	65
	Přílohy.....	66

Úvod

V době, kdy platební karty v České republice začínaly, bylo možné s nimi pouze vybírat hotovost z bankomatu a v bankách se tvořily dlouhé fronty, když jsme si chtěli vyřídit potřebné záležitosti. V dnešní době si můžeme téměř vše vyřídit z pohodlí domova prostřednictvím internetového, či mobilního bankovníctví.

Banky vydávají platební karty ke všem běžným účtům a jsou nejrozšířenějším platebním nástrojem. Důvodem jejich obliby je rychlost a jednoduchost uskutečnění transakcí a především, že není nutnost mít u sebe hotovost. Všechny platební karty mají ale jedno společné – lidé při nákupech utrací mnohem více peněz, protože nevidí, kolik hotovosti jim na účtu ještě zbývá.

Objem útraty je ale omezen nastavením limitů na platební kartě. Tyto limity lze zjistit v internetovém bankovníctví. Dají se tam i změnit. Limity jsou nastaveny denní a týdenní a nastavují se pro výběry z bankomatů, platby u obchodníků, internetové platby, ale také platby bez fyzické přítomnosti platební karty, jako např. přes internet, email, telefon či fax. Nastavení limitů je také opatřením proti zneužití platební karty.

Trend platebních karet se rozvíjí hlavně v soukromé sféře, ve státní správě jsou tyto technologie zatím využívány méně. Česká správa sociálního zabezpečení platby kartou dodnes nevyužívá. Cílem bakalářské práce je provést výzkum, zda by byly platební terminály v této organizaci klienty využívány a následně vypracovat doporučení pro případné využití.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je analyzovat platební karty od jejich vzniku až po vývoj nových technologií. Na základě výsledků marketingového výzkumu bude vypracováno doporučení pro využívání platebních terminálů v organizaci Česká správa sociálního zabezpečení.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se práce zabývá historií platebních karet, jejich členěním, riziky a možnostmi využití. Pro zpracování teoretické části byly použity české, zahraniční a internetové zdroje.

V praktické části je charakterizována organizace Česká správa sociálního zabezpečení. Pro zpracování charakteristiky organizace byly použity internetové zdroje. Na základě provedeného marketingového výzkumu kvantitativní metodou je vyhodnoceno dotazníkové šetření, které je zaměřeno na využívání platebních terminálů na úřadech. Šlo o zjištění, zda jsou držitelé platebních karet terminály využívány a zda by přivítali zřízení těchto terminálů také na České správě sociálního zabezpečení, kde se stále nenacházejí. Pro výzkum byl sestaven polostrukturovaný dotazník, který obsahuje celkem 17 otázek. Dotazník byl šířen pouze v elektronické podobě.

2 Historie a vývoj platebních karet

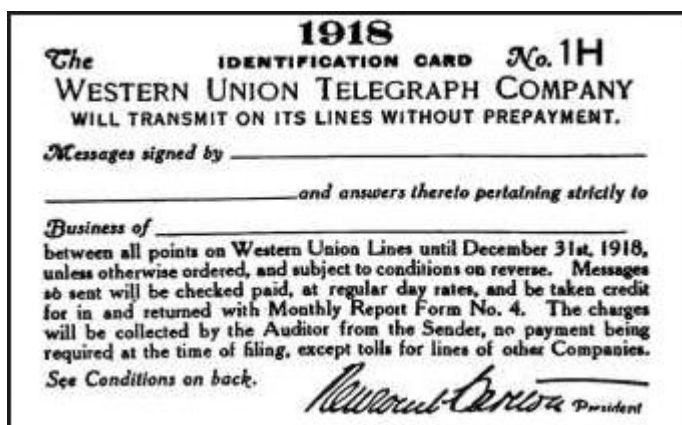
Všechny typy karet, které se používají k provádění plateb, se nazývají platební karty. Termín všeobecně zahrnuje všechny formy platebních produktů založených na kartách bez ohledu na to, kdo je na trhu vydává nebo jim poskytuje služby. Mohou být vydávány bankami, kartovými společnostmi, maloobchodními prodejny nebo jinými soukromými nebo veřejnými subjekty.¹

2.1 Historie platebních karet

2.1.1 Věrnostní karty

Samotná historie platebních karet se datuje již od počátku 20. století. První platební karta nebyla vyrobena z plastiku, jak jsme dnes zvyklí, ale z plechu. Byla to karta vydaná již v roce 1914 americkou telefonní a telegrafní společností Western Union Telegraph Company. Tato společnost začala vydávat pro své stálé zákazníky tzv. Identification Card. Tuto kartu jim vydávala zdarma s platností na jeden rok. Karta opravňovala klienta k telefonování a zasílání telegramů prostřednictvím poboček společnosti bez nutnosti okamžitého placení. Tento typ karty v dnešním pojetí nazýváme kartou věrnostní. Významnou nevýhodou věrnostních platebních karet bylo omezení na obchodní síť vydavatelské firmy.²

Obr. 1: První platební karta na světě³



¹ SLAWSKY, J. H., ZAFAR, S. *Developing and Managing a Successful Payment Cards Business*. Burlington : Gower Publishing Company, 2005. s. 4.

² SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 45-47.

³ PLISCHKE, S. *Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí*, *Peníze.cz* [online]. 2007, [cit. 2012-12-18], Dostupný na WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>>.

2.1.2 Univerzální platební karty

V historii platebních karet zaujímá stejně významné místo jako Western Union společnost Diners Club International. Byl-li rok 1914 rokem zrodu věrnostní platební karty, pak rok 1950 byl rokem vzniku univerzálně použitelné platební karty. Úkolem Diners Clubu se stalo vydávat svým členům úvěrové karty nazvané „Charge Card“ pro bezhotovostní placení u všech smluvních hotelů, restaurací a obchodů, které s klubem uzavřou smlouvu. Klub bude obchodním partnerům ručit za závazky svých členů a bude jim propíacet předložené účty. Svým členům pak jednou za měsíc zašle výpis provedených transakcí, které klubu uhradí najednou do data splatnosti. A protože karta je univerzálně použitelná a přinese obchodnímu partnerovi zvýšení tržby, musí se podílet na nákladech. Byl proto zaveden poplatek (provize) z částky nákupu, hrazený příjemcem karty jejímu vydavateli, a také byl poprvé zaveden roční poplatek za vydání a správu karty.⁴

V roce 1958 vstoupila do světa platebních karet také americká finanční společnost a cestovní kancelář American Express.

2.1.3 Bankovní karty

Řada amerických bank začala již od počátku padesátých let uvažovat o podobném karetním projektu. Základním cílem těchto bank bylo zejména odstranění hotovostí a šeků, které byly velmi náročné na vlastní realizaci zpracování. Dalším cílem bylo zvýšení jejich zisků, a to formou poskytnutých úvěrů prostřednictvím platebních karet, tak i ziskem z vlastních poplatků účtovaných držiteli jejich karty – za vydání karty a za zaslání výpisu transakcí uskutečněných kartou. Zvýšení zisku amerických bank, které začaly vydávat platební karty, přicházelo na druhé straně také od obchodníka akceptujícího karty. Obchodníci, kteří podepsali s některou bankou smlouvu o přijímání platebních karet, tím ušetřili značné prostředky, jež by museli věnovat na projekt vlastní platební karty, a zejména tím eliminovali možnou ztrátu z nezaplacených účtů držitelů jimi vydaných věrnostních karet. Smlouva s bankou takovéto riziko zcela eliminovala.

První bankovní kartu vydala v roce 1951 The Franklin National Bank z New Yorku. V několika následujících letech začala vydávat bankovní platební karty asi stovka dalších amerických bank.

⁴ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 13-14.

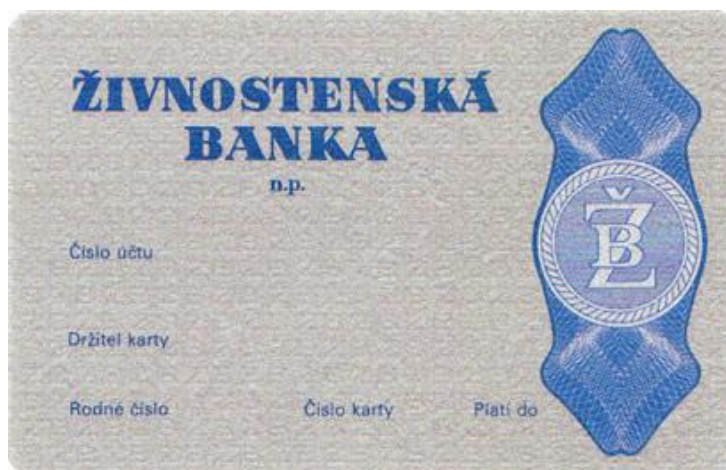
V roce 1958 se rozvinul velmi úspěšný projekt bankovní platební karty Bank Americard, který zavedla Bank of Amerika. Vydávání těchto karet pokračovalo až do roku 1966, kdy došlo k zásadní změně v oblasti bankovních karet.⁵

2.2 Platební karty v České republice

V České republice jsou mezinárodní platební karty přijímány od roku 1969. Jako první byly karty Diners Club a American Express. Postupně byly do roku 1990 akceptovány také platební karty Eurocard/Mastercard, JCB, VISA a krátce i Air Plus a enRoute. Uzavírání smluv s obchodními místy, školení jejich personálu, autorizaci a zúčtování transakcí zajišťovala cestovní kancelář Čedok.⁶

První tzv. dispoziční karty k tuzexovým účtům vydala Živnostenská banka v roce 1988 a o rok později začaly Česká a Slovenská státní spořitelna testovat první bankomaty (offline) a bankomatové karty.⁷

Obr. 2: Dispoziční karta k tuzexovému účtu⁸



⁵ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 48-49.

⁶ JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 31.

⁷ JURÍK, P. *Historie bank a spořitelen v Čechách a na Moravě*. Praha : Libri, 2011. s. 181.

⁸ PLISCHKE, S. *Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí*, *Peníze.cz* [online]. 2007, [cit. 2012-12-18], Dostupný na WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>>.

V roce 1990 otevřela v Praze svoji kancelář společnost American Express a převzala od Čedoku zajištění příjmu svých karet v obchodní síti. Svoji zprostředkovatelskou činnost pro ostatní systémy Čedok ukončil v červnu 1992 – převzaly ji členské banky VISA a Eurocard/Mastercard.

Významným impulzem pro rozvoj bankovních karet v České republice byla nabídka Komerční banky z roku 1990, týkající se společného budování a provozování moderního platebního systému. V únoru 1992 byly uvedeny do provozu on-line bankomaty Komerční banky, zapojené do mezinárodního systému Eurocard/Mastercard/Cirrus. Do sítě VISA byly bankomaty České spořitelny zapojeny až v roce 1994 a v roce 1998 byly zapojeny do sítě Europay/Mastercard.⁹

A jaká je současná situace platebních karet? Dnes si už život bez platební karty většina z nás nedovede představit, placení kartou je nedílnou součástí každodenních činností.

2.2.1 Rozvoj platebních karet

Z počátku české banky nabídly svým klientům bankomatové karty Cirrus nebo elektronické platební karty Maestro/Cirrus. Bonitní zákazníci měli možnost získat mezinárodní karty VISA nebo Eurocard/Mastercard, včetně Gold Card. Protože většina klientů nebyla bankám dlouhodobě známa, byly podmínky pro vydání platebních karet poměrně přísné. Teprve získání zkušeností a růst konkurence zmírnil ve 2. polovině 90. let podmínky a karty se staly dostupné větší části klientů.

Oblastí, kde se projevila konkurence bank nejrychleji, bylo zúčtování transakcí provedených v tuzemských obchodech zejména zahraničními návštěvníky. Banky musely z počátku překonat nedůvěru nových majitelů obchodů, hotelů a restaurací k nové placené službě, ale již okolo roku 1995 začala po ní růst poptávka. Tuzemští podnikatelé si uvědomili, že v konkurenčním prostředí je přijímání karet výhodou a v některých sektorech hospodářství, jako je cestovní ruch, i nutností.

⁹ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 31.

Česká republika byla do roku 1997 vedoucí zemí v postkomunistických státech. Jako první dokázala vybudovat moderní bankomatovou síť připojenou do mezinárodních systémů, vybuodovala společné autorizační a zpracovací centrum a zavedla elektronické platební terminály v obchodech. Vedoucí pozici však převzalo Maďarsko, kde začaly banky dříve nabízet svým klientům debetní karty Maestro a Visa Electron jako „přirozenou“ součást běžného účtu.¹⁰

2.2.2 Sdružení pro bankovní karty

Pro koordinaci činnosti bank bylo 4. února 1991 založeno Mezibankovní sdružení pro platební karty (dnes Sdružení pro bankovní karty). Po rozpadu ČSFR se v únoru 1993 rozdělilo na českou a slovenskou část. Sdružení pro bankovní karty je zájmovým sdružením právnických osob – bank, případně i jiných organizací, jejichž zájmem je rozvoj platebních karet v České republice a koordinace prací souvisejících s tímto rozvojem.¹¹

Sdružení pro bankovní karty je akceptovaným partnerem České národní banky a Bankovní asociace při tvorbě a připomínkování návrhů zákonných norem za oblast platebních karet a elektronických platebních prostředků. Na Sdružení pro bankovní karty se obracejí i další státní instituce (např. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Ministerstvo financí ČR) pro odborná stanoviska z problematiky platebních karet.

Sdružení pro bankovní karty je mimo platební systémy jedinou organizací v ČR, shromažďující statistické údaje o platebních kartách na trhu ČR. Tyto údaje, souhrnně zpracovávané na bankách nezávislou institucí ve čtvrtletních intervalech, jsou významným podkladem pro analýzy trhu.

Sdružení pro bankovní karty pořádá pololetně pro své členy i přizvané partnery odborné semináře, zaměřené na aktuální domácí i mezinárodní vývoj platebních karet. Přednášejícími jsou specialisté z členských bank, platebních systémů, technologických společností a dalších organizací. Sdružení pro bankovní karty se podílí i na organizaci specializovaných odborných školení, pořádaných platebními systémy pro členské banky na českém trhu a dále na společenských a sportovních akcích.¹²

¹⁰ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 33-34.

¹¹ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 35.

¹² SBK, *Obsah činnosti SBK* [online]. © 2009-2018 [cit. 2018-08-29], Dostupný na WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/o_sbk_cinnost.html>.

2.3 Platební systémy Visa a Mastercard

Mezi nejrozšířenější platební karty v České republice patří Visa a Mastercard. Obě bankovní asociace jsou koncipovány jako neziskové organizace. Největší část jejich příjmů tvoří provozní poplatky, jejichž výše je závislá na počtu vydaných karet, druhu, počtu a objemu realizovaných transakcí a služeb.

Členy Visa a Europay/Mastercard se mohou stát banky a za určitých podmínek i jiné instituce. Členství existuje v obou asociacích několik druhů:

- **Řádný člen (Principal Member)** – instituce přímo zapojená do mezibankovního systému vydáváním karet, případně provozováním bankomatů a zúčtovacích služeb pro obchodníky. Může se jím stát pouze banka nebo bankou plně vlastněná organizace.
- **Asociační člen (Association Member)** – organizace vytvořená jednou nebo více finančními institucemi za účelem zabezpečování služeb spojených s platebními kartami.
- **Přidružený člen (Affiliate Member)** – finanční instituce, která je do kartového systému zapojena prostřednictvím řádného nebo přidruženého člena.
- **Merchant Bank Member** – organizace, která zajišťuje příjem karet k placení v obchodní síti a následné zúčtování v těch zemích, ve kterých nepůsobí žádná členská banka.¹³

2.3.1 Visa

Historie společnosti Visa začíná v roce 1958, kdy Bank of America zavedla v USA první program kreditních karet pro spotřebitele určený pro střední vrstvy a obchodní firmy malé až střední velikosti. Netrvalo dlouho a společnost začala růst. V roce 1974 expandovala do světa a v roce 1975 zavedla debetní kartu. V roce 2007 došlo ke sloučení regionálních firem v různých zemích světa, čímž vznikla společnost Visa Inc. V roce 2008 pak proběhla jedna z největších primárních veřejných nabídek akcií v historii USA a společnost se stala veřejně obchodovanou společností. V roce 2016 dokončila společnost Visa akvizici Visa Europe. Dnes působí Visa ve více než 200 zemích a územích a její produkty a služby jsou k dispozici na jakémkoliv zařízení – kartách, přenosných počítačích, tabletech a mobilních zařízeních.¹⁴

¹³ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 20.

¹⁴ VISA, *Historie VISA* [online]. 2018 [cit. 2018-06-27], Dostupný na WWW: <<https://www.visa.cz/o-spolecnosti-visa/nase-podnikani/historie-kreditnich-karet-visa.html>>.

Obr. 3: Logo společnosti VISA¹⁵



Druhy platebních karet:

- **VISA Travel Money** – předplatní bankomatová karta. Klient si tuto kartu může zakoupit v bance i bez vlastnictví běžného účtu. V bance uloží částku, kterou chce kartou čerpat. Za poplatek obdrží ihned kartu a PIN. Využití tohoto druhu karty je u klientů, kteří si na cestu chtějí vyčlenit určitou částku, kterou nechtějí mít u sebe v hotovosti nebo v cestovních šecích. Předpokládá se využití karty i jako dárku pro přátele nebo členy rodiny.
- **VISA Cash** – elektronická peněženka systému VISA, vydávaná v asi 30 zemích, je určena pro hrazení drobných částek. Existují peněženky, do kterých lze opakovaně vložit finanční částku, i karty na jednorázové použití.
- **VISA Plus, VISA Classic, VISA Gold, VISA Platinum, VISA Electron¹⁶**

2.3.2 Mastercard

Vznik mezinárodní bankovní společnosti MasterCard sahá až do poloviny 60. let. V roce 1966 byla ve Spojených státech založena asociace Interbank Card Association (ICA), sdružující 17 bank, které stály v té době mimo systém Bank Americard (později VISA). Symbolem se stalo písmeno „i“, které na kartě zaujímal ve srovnání s názvem banky jen malý prostor.

V roce 1969 odkoupila Interbank Card Association exkluzivní právo používat název Master Charge, který od roku 1970 povinně zaujímal celou přední stranu karty jako její podtisk s doplňkem malého „i“ z původního symbolu. V roce 1979 byl název asociace změněn na MasterCard International. Horní polovina přední části karty

¹⁵ VISA, *Historie VISA* [online]. 2018 [cit. 2018-06-28], Dostupný na WWW: <<https://www.visa.cz/o-spolecnosti-visa/nase-podnikani/historie-kreditnich-karet-visa.html>>.

¹⁶ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 25.

byla dána bankám k volnému využití, druhou povinně vyplňoval znak MasterCard, doplněný v roce 1981 o hologram. MasterCard se stal prvním kartovým systémem, který hologram jako ochranu proti padělání karet zavedl.¹⁷

Obr. 4: Logo společnosti Mastercard¹⁸



Druhy platebních karet:

- **Maestro** – je použitelná k platbám ve všech obchodech označených logem Maestro, které jsou vybavené elektronickým platebním terminálem. Slouží také k výběrům hotovosti v bankomatech nebo u pokladen vybraných supermarketů.
- **MasterCard Premium** – prémiové debetní karty jsou většinou známy jako karty zlaté (Mastercard Gold) nebo platinové (Mastercard Platinum), případně karty typu World (World Mastercard). Patří k nim také World Elite Mastercard, karty nejvyšší úrovně mezi prémiovými kartami.
- **MasterCard Standard** - nabízí finanční flexibilitu a nezávislost v každé situaci.
- **MasterCard Prepaid** - předplacená karta, kterou lze platit všude na světě. Předplacená karta je také ideálním platebním prostředkem pro mládež, obvykle od 14 let. Učí mladé lidi využívat současné platební prostředky, a to naprosto bezpečným způsobem. Předplacená karta Mastercard je moderní náhražkou kapesného vypláceného v hotovosti, neboť výši částky, která bude na kartu nabita, si určuje každý klient sám. Je také jedním z nejbezpečnějších a nejpraktičtějších platebních prostředků na cestách. Také v obchodním prostředí coby dárková karta

¹⁷ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 23-24.

¹⁸ MASTERCARD, *Úvodní strana* [online]. © 1994-2018 [cit. 2018-06-28], Dostupný na WWW: <<https://www.mastercard.cz/cs-cz.html>>.

stále častěji nahrazuje klasické nákupní poukázky. Nabízí totiž výhody jak obchodníkům, tak zákazníkům. Předplacená karta je také ideální jako druhá karta, pro transakce na internetu.¹⁹

2.4 Náležitosti platebních karet

Vzhled platebních karet, jejich fyzikální vlastnosti i obsahové náležitosti jsou v mezinárodním měřítku standardizovány. Obsahové náležitosti určují standardy mezinárodních karetních asociací a jsou následující:²⁰

a) Označení vydavatele

Nejvýznamnější vydavatele platebních karet lze rozdělit do tří skupin:

- banky a bankovní asociace – VISA, Europay/MasterCard, JCB
- finanční společnosti – American Express, Diners Club
- obchodní domy, letecké, telekomunikační, olejářské společnosti apod.

b) Jméno držitele

Držitelem karty je obvykle majitel účtu, karta může být vystavena i pro další osoby oprávněné disponovat s prostředky na účtu. Jméno držitele karty může obsahovat maximálně 27 znaků.

V případě, že se jedná o firemní kartu, potom je pod jménem držitele karty uveden i název firmy, k jejímuž účtu je karta vydána (rovněž maximálně 27 znaků).

c) Číslo platební karty

Číslo platební karty obsahuje 16 až 19 znaků a má následující strukturu: První dvě místa určují druh platební karty, dalších zpravidla 5 míst určuje vydavatele karty a posledních 8 až 13 slouží k identifikaci konkrétního držitele karty.

Číslo karty obsahuje i kontrolní číslici na modulo 10, která umožňuje ověření správnosti čísla platební karty.

¹⁹ MASTERCARD, *Typy karet* [online]. © 1994-2018 [cit. 2018-06-27], Dostupný na WWW: <<https://www.mastercard.cz/cs-cz/zakaznici/typy-karet.html>>.

²⁰ MÁČE, M. *Platební styk: Klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. s. 62.

d) **Doba platnosti karty**

Doba platnosti je na kartě vyznačena jako měsíc a rok uvádějící buď jen konec platnosti karty, nebo i včetně začátku platnosti karty. Může se u jednotlivých karet lišit, obvykle činí od jednoho do několika let.

Doba platnosti je důležitá z hlediska použití karty: karty s prošlou lhůtou jsou automaticky zablokovány a nelze je tudíž použít.

e) **Záznam dat**

Data na platební kartě jsou uváděna ve formě tištěných alfanumerických znaků a dále potom ve formě elektronického záznamu.²¹

f) **Podpisový proužek**

Vzor podpisu držitele karty, obvykle na zadní straně.²²

2.5 Členění platebních karet

Každý druh platební karty má svoji oblast použití, od placení velkých částek za ubytování v hotelích nebo za letenky přes běžné denní nákupy až po placení malých částek za parkovné nebo denní tisk.²³

a) **Podle druhu záznamu**

- **Reliéfní písmo** – nejdéle využívaným způsobem záznamu dat na platební kartě, které se na plastik platební karty provede vyražením (embosováním) identifikačních údajů, jako je jméno majitele karty, platnost nebo číslo karty. Toto písmo bylo použito už na první platební kartě na světě. V současné době jsou již všechny embosované karty vybaveny i magnetickým záznamem.²⁴

²¹ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005. s. 371-372.

²² MÁČE, M. *Platební styk: Klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. s. 62.

²³ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 44.

²⁴ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 65.

- **Magnetický záznam** – je na zadní straně karty a slouží jako médium pro záznam identifikačních údajů při elektronických transakcích. Složen je ze tří stop, přičemž u každé z nich je přesně určená struktura dat a účel použití:²⁵
 - **Stopa 1** - První stopa magnetického proužku byla definována již v roce 1969 Mezinárodní asociací leteckých dopravců IATA (International Air Transportation Association). Jejím úkolem bylo usnadnit automatické odbavení leteckých cestujících. Americké banky přijaly tuto normu v roce 1970. První stopa má 79 znaků, které obsahují číslo karty (až 18 číslic) a jméno klienta (až 26 alfanumerických znaků).
 - **Stopa 2** – Druhou stopu vyvinula American Bankers Association (ABA) pro on-line finanční transakce. Tato stopa obsahuje 40 numerických znaků včetně čísla karty (až 19 číslic) a v bankovníctví se používá nejvíce.
 - **Stopa 3** – Tuto stopu vyvinuly banky pro finanční transakce. Na rozdíl od 1. a 2. stopy, které jsou určeny pouze pro čtení, může být záznam na 3. stopě přepisován. Třetí stopa se používala u on-line bankomatů. Finanční limit klienta se snižoval o vybírané částky a po uplynutí stanoveného času se opět navyšoval na původní úroveň. Na této stopě byl zaznamenán parametr, podle kterého bylo možné ověřit správnost kódu PIN. K záznamu potřebných informací sloužilo až 107 numerických znaků (PIN, kód země, měnová jednotka, finanční limit a další).²⁶
- **Laserový záznam** – fungují na principu záznamu digitálních impulsů, stejně jako u CD disků. Zaznamenaná data nelze smazat ani měnit. Kapacita záznamu těchto karet je velmi vysoká, což je využíváno při záznamech velkého množství dat. Tato data lze však poměrně jednoduše kopírovat, což je jednou z největších nevýhod těchto karet. Z tohoto důvodu se karty využívající technologie laserového záznamu v oblasti bankovníctví využívají ve velmi omezené míře.²⁷

²⁵ FINANCE.CZ, *Technologie platebních karet* [online]. 2017 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/technologie/>>.

²⁶ IDNES.CZ, *Platební karty: magnetický proužek* [online]. 2005 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <https://finance.idnes.cz/platebni-karty-magneticky-prouzek-dt3-sporeni.aspx?c=A051130_173803_fi_osobni_zal>.

²⁷ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 65.

- **Záznam dat v čipu** – čipová technologie se dnes využívá nejen v oblasti platebních karet a v bankovnímnictví, ale i v oblastech komunikací, zdravotnictví, dopravy, zbrojního průmyslu apod. V roce 1992 byla ve Francii vydána první bankovní platební karta využívající jak magnetického proužku, tak čipu (hybridní karta). Byly to právě francouzské banky, které se zasloužily o prudký rozvoj aplikace čipové technologie v oblasti platebních karet. Čipová karta má obdobné fyzikální vlastnosti jako běžná platební karta. Na přední straně je pod povrchem plastiku v normalizované pozici umístěn čip. Tento čip je v plastiku platební karty pevně zapuštěn a je chráněn kontaktními ploškami. Tyto karty nazýváme **kontaktními**. Existují i čipové karty, které kontaktní plošky nemají. Čip je umístěn pod vrchní laminací plastiku karty. Komunikace s čipem je zajištěna prostřednictvím speciálních radiových snímačů. Karty tohoto typu se využívají například u přístupových systémů, jsou **bezkontaktní** a na rozdíl od kontaktních mají delší životnost.²⁸

b) Podle způsobu zúčtování

- **Chargé** – je karta, u které její držitel měsíčně platí své závazky až po obdržení výpisu o uskutečněných transakcích. Placení těmito kartami je jednoduché a bezpečné. Lidé takovéto karty používají většinou na svých dovolených, nejsou nuceni si předem obstarávat hotovost v příslušných měnách dle zemí pobytu a navíc mohou touto kartou hradit i další, předem neočekávané platby. Typickým příkladem chargé karet na českém trhu jsou karty Diners Club.
- **Kreditní karta** – poskytuje klientovi možnost čerpání úvěru. Klient zaplatí určitou část po obdržení výpisu a zbytek splácí v pravidelných měsíčních splátkách v rámci sjednaného období.²⁹ Při žádosti o vydání kreditní karty klient nepotřebuje ručitele a banka obvykle ani nechce, aby u ní měl běžný účet. Musí však doložit své příjmy, na jejichž základě banka posoudí jeho schopnost splatit budoucí úvěr.

²⁸ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 65-66.

²⁹ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 60-62.

- **Debetní karta** – je přímo napojená na běžný účet. Při jejím použití (výběr hotovosti v bankomatu nebo platba u obchodníka) čerpá její vlastník peníze ze svého běžného účtu. Vlastník může kartou platit pouze do výše disponibilního zůstatku na účtu, včetně případného povoleného kontokorentu (debetu). To je ověřováno přímo v kartovém centru. Výhodou takové karty je její nízká cena při pořízení. Zablokování elektronické karty je jednoduché. Po zablokování nemůže dojít k výběru peněz a je také malá pravděpodobnost zneužití zablokované karty. Kartou vydává banka, která vede danému klientovi běžný účet. Výjimkou jsou menší banky, kterým vydávání zajišťuje větší banka. Debetní karty jsou nejčastější platební kartou v České republice.³⁰
- **Předplacená karta** – funguje na stejném principu jako známé předplacené karty mobilních operátorů. Na kartu je nejprve vložena určitá částka a držitel karty s ní může poté dle libosti disponovat, dokud ji nevyčerpá. Poté je možné kartu znovu nabít.³¹

c) Podle způsobu použití

- **Platební karta** – je univerzální prostředek bezhotovostního placení. Používá se zejména k placení v obchodních místech za zboží či služby, dále k výběrům hotovosti z bankomatu, k výběru hotovosti v bankách a směnárnách a většina z nich i k platbám na internetu.
- **Bankomatová karta** – je to karta, kterou lze použít pouze k výběrům z bankomatů. Tyto karty nejsou obvykle embosované, tzn., že nejsou vybaveny reliéfním písmem. Jsou vybaveny na zadní straně magnetickým proužkem, z jehož záznamu je pak iniciována příslušná transakce.
- **Šeková záruční karta** – slouží pouze jako doklad, který zaručuje pravost předkládaného šeku. V některých zemích bylo možné použít tyto karty i pro výběr z bankomatu nebo k platbám přes elektronický platební terminál, nicméně s příchodem klasických platebních karet tento systém ztratil svůj význam. Cílem bylo rozšířit možnosti bezhotovostního placení v době, kdy nabídka platebních karet u nás byla velice omezená. V roce 2003 byl tento systém zrušen

³⁰ JÍLEK, J. *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Praha : Grada, 2013. s. 515.

³¹ PENÍZE.CZ, *Platební karty a jejich druhy*, *Penize.cz* [online]. © 2000-2017 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://www.penize.cz/80265-platebni-karty-a-jejich-druhy#par1>>.

a k 1. 2. 2004 došlo ke zrušení šekových záručních karet v celosvětovém měřítku.³²

- **Elektronická peněženka** – stala se velkým hitem v 90. letech, kdy se objevila poprvé na bankovním trhu. Vznikla za účelem omezení drobných hotovostních transakcí, při nichž je použití klasické platební karty příliš neekonomickým řešením. Elektronická peněženka je založena na čipové technologii a funguje tak, že klient „nabije“ tuto peněženku určitou finanční hotovostí ze svého účtu a s tou pak virtuálně manipuluje prostřednictvím speciálních terminálů. Výhodou je bezpečnost tohoto způsobu placení, v případě zneužití dat k této kartě nemá nepovolaná osoba možnost manipulovat s dalšími finančními aktivy klienta. U nás využívají např. České dráhy u svého produktu IN – karta.³³ Nejznámější světovou elektronickou peněženkou je PayPal, v Česku pak například GoPay, nebo PaySec.

d) Podle majitele

- **Karty osobní** – banky vydávají k osobním účtům
- **Karty služební** – banky vydávají k podnikatelským účtům

e) Podle vydavatele

- **Bankovní karty**
- **Karty nebankovních společností** - výhodou je jednodušší získání bez nahlížení do registru a dokladování příjmu, nevýhodou jsou vyšší úroky. V České republice je to např. společnost Home Credit.

f) Podle oblastí použití

- **Karty tuzemské** – historicky první platební karty (věrnostní) byly použitelné pouze lokálně nebo regionálně. To bylo způsobeno pomalým rozvojem zejména obchodní sítě, která tyto karty akceptovala. Tuzemské karty nejsou zpravidla spojeny s dalšími doplňkovými službami. Na těchto kartách bývá vyznačeno omezené použití nápisem „Valid only in Czech Republic“ („Platí pouze v České republice“).

³² PLATEBNÍ KARTY, *Šekové záruční karty* [online]. 2014 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://platebnikarty.info/sekove-zarucni-karty/>>.

³³ PLATEBNÍ KARTY, *Elektronická peněženka* [online]. 2013 [cit. 2017-12-20], Dostupný na WWW: <<http://platebnikarty.info/elektronicka-penezenka/>>.

- **Karty mezinárodní** – S postupným rozvojem cestovního ruchu a zahraničního obchodu se čím dál více začaly používat karty s mezinárodní platností. Dnes jsou nejrozšířenějšími platebními kartami. S těmito kartami jsou ve většině případů spojeny standardní doplňkové služby (cestovné, úrazové pojištění, slevy v hotelech, autopůjčovnách, vstupy do letištních salonků, mezinárodní asistenční služby apod.)³⁴
- **Karty použitelné pouze v systému vydavatele**

V souvislosti s tím, že platební karty jsou nabízeny všem klientům bez rozdílu jejich bonity, existuje rozlišení nabídky doprovodných služeb, poskytovaných ke kartám v návaznosti na úroveň vztahů s klientem.

Podle tohoto členění pak rozlišujeme karty:

- základní (Mass Card) – obsahují základní nabídku služeb a jsou nabízeny všem klientům bez rozdílu délky trvání vzájemných vztahů a zůstatku na účtu
- specializované (Business Card) – představují základní standard firemních karet
- prestižní (Silver Card nebo Gold Card) – nabízejí svým držitelům výrazně větší rozsah služeb než karty základní a specializované
- výběrové (VIP karty, Platinum Card nebo Signia Card) – mohou získat klienti, kteří patří mezi nejváženější zákazníky bank nebo jiných emitentů platebních karet³⁵

³⁴ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005, s. 77.

³⁵ POLOUČEK, S. a spol. *Bankovníctví*. 2. vyd. Praha : C. H. Beck, 2013. s. 115.

2.6 Výhody platebních karet

Jejich výhody lze vidět z pohledu držitele karty, příjemce karty (obchodního místa) i z pohledu vydavatelské banky.

a) pro držitele karty:

- jednoduché použití
- vyšší bezpečnost v porovnání s placením v hotovosti
- tuzemské nebo mezinárodní použití
- úspory směnárenských poplatků a další úspory vyplývající z obvykle příznivějšího kurzu než při nákupu hotovosti zahraničních měn
- široká škála doplňkových služeb

b) pro obchodní místo přijímající karty:

- výrazné zvýšení obrátu
- více zákazníků, získání nových klientů včetně zahraničních turistů
- zvýšení prestiže obchodníka
- jednoduché použití
- vyšší bezpečnost – méně hotovosti, nižší náklady na zpracování, uchovávání a odvody tržeb do banky

c) pro vydavatele karty:

- vyšší výnosy z poplatků za vydané platební karty, u kreditních karet i z úroků
- vyšší výnosy za transakce platebními kartami
- udržení stávajících klientů, získání nových
- rozšíření nabídky služeb – tzv. produktové balíčky dle požadavků jednotlivých segmentů se zakomponováním platební karty
- marketingové využití platebních karet³⁶

³⁶ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 43-44.

2.7 Rizika platebních karet

Široké používání platebních karet vzbudilo zájem podvodníků již v 60. letech a zejména pak od poloviny 80. let. V roce 1982 byl ve Spojených státech zaznamenán prudký nárůst podvodů s platebními kartami. Platební systémy MasterCard, VISA nebo Diners Club proto musely vyvinout taková pravidla pro placení, aby je obchodníci byli schopni splnit.

Vydavatelé platebních karet a zúčtovací banky obchodníků musí počítat s následujícími typy rizik:

2.7.1 Zneužití karty cizí osobou

Největší ztráty vydavatelů tvoří zneužití ztracených nebo odcizených platebních karet. Velmi důležité je, aby držitel karty kontroloval, zda ji stále vlastní, a v případě její ztráty nebo krádeže, aby neprodleně informoval svou banku.

Ochrana spočívá v ověření totožnosti držitele karty. Výběry hotovosti jsou u bankomatů vázány na znalost osobního identifikačního kódu PIN a v pobočkách bank i směnárén na předložení průkazu totožnosti a podepsání účtenky shodně s podpisovým vzorem. Vždy se provádí autorizace těchto transakcí.

2.7.2 Zneužití nedoručené karty

Většina bank zasílá platební karty klientům poštou v oddělené zásilce od PIN. Některé z takto doručovaných karet jsou během poštovní přepravy odcizeny a následně zneužity. Platební karta má čistý podpisový proužek, takže podvodník může podle jména klienta vytvořit svůj vlastní vzorový podpis.³⁷

2.7.3 Úvěrové ztráty

Představují ztrátu způsobenou nesolventností držitele karty. Jde o případy, kdy klient není schopen uhradit výdaje, které realizoval platební kartou (nejčastěji úvěrovou). Výše tohoto rizika je závislá na způsobu, jakým vydavatel karty (banka) provádí ověření bonity klienta, a na míře rizika, které při tomto hodnocení vědomě akceptuje (obchodní riziko). Především úvěrovým ztrátám významně pomáhá monitoring chování klientů a dobře propracovaný systém správy a vymáhání pohledávek.

³⁷ JUŘÍK, P. *Platební karty: Velká encyklopedie 1870-2006*. Praha : Grada, 2006. s. 202.

2.7.4 Padělky karet

Padělatelství karet je vysoce specializovaným mezinárodně organizovaným trestným činem. Výrobu padělku ztěžují ochranné prvky, jako je hologram, mikrotext, ceninový tisk a speciální podpisové proužky, citlivé na chemikálie a gumování. Výrazné zvýšení ochrany přinesou čipové karty s programovatelným mikroprocesorem. Včasné zjištění výskytu padělků pomáhají odhalit speciální detekční systémy bank a platebních systémů.

2.7.5 Objednávkové služby

Zaplatit za zboží nebo služby je možné vybranými druhy platebních karet i prostřednictvím telefonu, dopisu, faxu nebo internetu. Jedná se o službu, při které držitel karty sděluje dodavateli písemně, elektronicky nebo telefonicky číslo své karty a konec její platnosti. Dodavatel pak provede ověření transakce (autorizace) a své zúčtovací bance předá prodejní doklad. Dodavatelé jsou zúčtovacími bankami upozorněni na riziko ztrát, pokud držitel karty transakci odmítne, a většina z nich s ním počítá.

2.7.6 Podvodná žádost o kartu

Prevencí tohoto druhu podvodu je ověřování osobních dokladů klientů. V zemích, kde je možné požádat o platební kartu žádostí zaslanou poštou, je významné ověření údajů v žádosti pomocí mezibankovní databáze klientů, včetně ověření bonity žadatele.³⁸

2.7.7 Skimming

Takto je označováno podvodné jednání, při kterém pachatelé zkopírují údaje z magnetického proužku platební karty bez vědomí jejího držitele. Takto získané údaje pachatelé zneužijí tím, že je následně nahrají na předem připravený nosič dat – padělek platební karty, kterým nejčastěji bývá bílý plast. Ten je opatřen pouze magnetickým proužkem.

³⁸ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 90-92.

Ke zkopírování informací z platebních karet nejčastěji dochází:

- **U bankomatů** – podvodníci prostřednictvím speciálního kopírovacího zařízení zkopírují citlivá data z magnetického proužku platební karty (číslo karty a jméno držitele). Tato data následně použijí k výrobě padělku. Tento způsob skimmingu je rozšířenější.
- **U obchodníků** - nepoctivý pracovník obchodní společnosti zkopíruje údaje z magnetického proužku platební karty před vrácením zákazníkovi a takto získané údaje použije nebo dále předá k výrobě padělku platební karty. K uvedenému podvodnému jednání dochází nejčastěji v barech, restauracích, někdy na čerpacích stanicích nebo v hotelech.³⁹

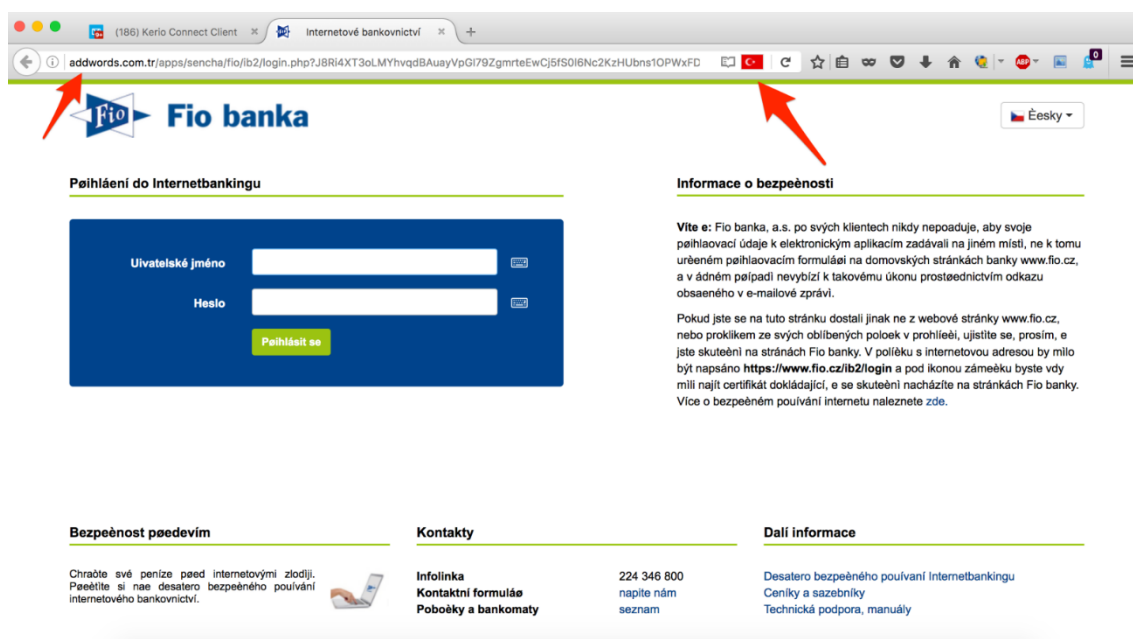
2.7.8 Phishing

Pojmem Phishing se nejčastěji označuje podvodné či klamavé jednání, jehož cílem je získat informace o uživateli, jako jsou např. uživatelské jméno, heslo, číslo kreditní karty, nebo PIN.

Phishingový útok spočívá nejčastěji v zaslání tzv. phishingového emailu poškozenému, který na první pohled nevzbuzuje žádné podezření, že by mělo jít o podvodné sdělení. Součástí takového emailu bývá zpravidla odkaz, na nějž je uživatel vyzván kliknout. Po kliknutí se uživatel dostává na podvodnou webovou stránku, která se svým vzhledem i funkcemi od originální korektní stránky neliší. Jedná-li se o napodobeninu webové stránky, pomocí které je možné realizovat platební styk, vstupovat na zabezpečená konta apod., pak jsou uživatelem zadaná data automaticky odesílána útočnickovi.

³⁹ POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, *Skimming* [online]. 2017 [cit. 2012-12-21], Dostupný na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/ncoz-skimming.aspx>>.

Obr. 5 Příklad Phishingu⁴⁰



Vlastní phishingový útok probíhá v několika krocích:

- 1) Plánování útoku – v této fázi dochází k výběru cíle (skupiny uživatelů) a k výběru metody, která má být k útoku použita. Je vyhodnocováno, jakým způsobem je cíl technicky zabezpečen, jaká jsou rizika odhalení identity útočnicka apod.
- 2) Vytváření podmínek pro útok – v této fázi dochází k technickému řešení. Útočník získává seznamy emailových adres uživatelů, jimž má být zaslán email, je vytvořena datová schránka, kam systém zašle získaná data uživatelů, dochází k vytvoření důvěryhodného sdělení, které je následně distribuováno uživatelům.
- 3) Vlastní útok – phishingový email je doručen jednotlivým uživatelům a v závislosti na kvalitě zpracování tohoto emailu a dalších faktorech (zkušenost uživatele, jeho informovanost) jsou data zasílána do datové schránky útočnicka. V této fázi se poprvé uživatel setkává s phishingovým emailem. Jako záminka často slouží informace o chybě v bezpečnostním systému společnosti či jiné varování, které má vzbudit u uživatele pocit autentičnosti této zprávy. Po aktivaci

⁴⁰ MĚŠEC.CZ, *Na klienty Fio banky číhá phishing z tureckého webu*, Měšec.cz [online]. © 1998-2018 [cit. 2018-06-28], Dostupný na WWW: <<https://www.mesec.cz/aktuality/na-klienty-fio-banky-ciha-phishing-z-tureckeho-webu/>>.

interaktivního odkazu je osoba přesměrována na webovou stránku vytvořenou útočníkem, věrně kopírující originální stránku finanční instituce. Uživatel je vyzván k vyplnění přihlašovacích údajů, zpravidla včetně čísla karty a PIN kódu. Vyplněné údaje jsou odeslány na adresu phishera, který následně odčerpá z účtu část či veškeré finanční prostředky a způsobí tím klientovi škodu.⁴¹

2.7.9 Pharming

Pharming představuje sofistikovanější a nebezpečnější formu phishingu. K útoku dochází v momentě, kdy uživatel zadá v internetovém prohlížeči adresu webového serveru, na který se chce přihlásit. Nedojde však k propojení na originální webový server, ale na jinou adresu, podvrženou. Webové stránky na falešné adrese zpravidla velmi věrně imitují originální stránky, de facto jsou od nich k nerozeznání. Uživatel následně zadá přihlašovací údaje, které získá útočník. Tento útok je zpravidla realizován při přístupu uživatele na stránky internetového bankovníctví.

Druhým typickým způsobem pharmingu je napadení počítače koncového uživatele pomocí malware, kde se dá předpokládat menší míra zabezpečení. Tento malware změní soubor hostitelů s cílem odklonit přenos od zamýšleného cíle a přesměrovat uživatele na falešnou webovou stránku.⁴²

2.7.10 Vishing

Pojem vishing označuje telefonický phishing, při kterém útočník využívá technik sociálního inženýrství a snaží se od uživatele vylákat citlivé informace (např. čísla účtů, přihlašovací údaje – jméno a heslo, čísla platebních karet). Útočník se záměrně snaží zfalšovat svoji identitu. Útočníci se často představují jako zástupci skutečných bank či jiných institucí, aby u uživatele vyvolali co nejmenší podezření.⁴³

Zloději jsou ale stále vynalézavější. Velkou část škod představují krádeže prostřednictvím zfalšovaných karet, například pomocí čtecích zařízení (miniaturních kamer a zařízení zabudovaných do bankomatů), která dokáží přečíst PIN a údaje z magnetického proužku. To je velice oblíbené mezi kriminálními gangy. Avšak v poslední době gangy zaměstnávají přímo ve finančních institucích své osoby, které pro ně kradou údaje potřebné ke „krádežím identity“ či infiltrují speciální software

⁴¹ KOLOUCH, J. *CyberCrime*. Praha : CZ.NIC, 2016. s. 246-249.

⁴² KOLOUCH, J. *CyberCrime*. Praha : CZ.NIC, 2016. s. 263-264.

⁴³ KOLOUCH, J. *CyberCrime*. Praha : CZ.NIC, 2016. s. 265.

do bankovních počítačů. Zvyšují se také podvody při obchodech přes internet nebo telefon.

Platební karty lze poměrně snadno zneužít, přestože z reklamních důvodů jsou podle bank platební karty bezpečnější než oběživo. Experti tvrdí, že zbrání proti zneužívání karet je pokrok v technologiích. Je třeba uvést, že zloději se přizpůsobí jakémukoliv pokroku.

Ztráta platební karty může způsobit značné zadlužení vlastníka karty, zatímco ztráta oběživa je omezena jeho výší.⁴⁴

2.8 Ochrana platebních karet

Podobně jako bankovky, ceniny nebo elektronické databáze jsou i platební karty chráněny proti rizikům řadou opatření, která se navzájem prolínají. Ochranu platebních karet můžeme rozdělit na několik oblastí.

2.8.1 Ochrana karty proti zneužití držitelem

Základní ochranou je dobrá znalost klienta a schopnost včas zjistit zhoršení jeho finanční situace a rychlá reakce na ni. Proto mají klienti s bankami sjednány finanční limity transakcí. Při většině karetních transakcí se provádí tzv. autorizace, která ověřuje, zda je požadovaná operace kryta finančním limitem klienta, případně u debetních karet i zůstatek na běžném účtu. Je-li limit nebo zůstatek na účtu překročen, je odeslána negativní autorizační odpověď.⁴⁵

2.8.2 Ochrana karty proti zneužití cizí osobou

Ochrana spočívá v ověření totožnosti držitele karty. Použití karty k výběrům hotovosti je u bankomatů vázáno na znalost osobního identifikačního kódu PIN (4-6místný) a v pobočkách bank a směnárén na předložení průkazu totožnosti a podepsání účtenky shodně s podpisovým vzorem na kartě. Vždy se provádí autorizace těchto peněžních transakcí. Ověření podpisu má však určitá omezení ve schopnosti prodávajícího rozpoznat falešný podpis od pravého, přičemž situaci komplikuje fakt, že většina lidí se nepodepisuje stejně v delším časovém období. Použití správného PIN znamená, že uživatel karty zná tento kód, neznamená to však, že s kartou manipuluje

⁴⁴ JÍLEK, J. *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Praha : Grada, 2013. s. 530.

⁴⁵ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 92-93.

oprávněná osoba. Obě metody jsou však dobře akceptovány veřejností a vydavatelé karet i obchodníci akceptují jejich možná rizika.⁴⁶

2.8.3 Ochrana karty proti padělání

Proti padělání karty nebo pozměňování údajů na ní se používají metody nazývané Card Authentication Method (CAM).

Fyzické ochrany

Z počátku byly platební karty chráněny proti padělání a proti pozměňování údajů pouze ceninovým tiskem. Dnes jsou karty chráněny řadou prostředků:

- **Hologram** – v roce 1981 zavedl MasterCard jako ochranný prvek proti padělání hologram. Nejčastěji se používají dvou nebo třírozměrné lisované hologramy, běžně viditelné v denním světle. Při výrobě dvojrozměrného hologramu (2D) slouží jako předloha jedna dvourozměrná plocha. U trojrozměrného hologramu (3D) je předlohou trojrozměrný předmět. Hologram zaznamenaný do fotocitlivého polymeru jako reliéf je překopírován do kovové raznice a z ní je přetištěn do speciální polymerní fólie, která je následně upevněna na přední stranu karty.
- **Podpisový proužek** – podpisový vzor držitele karty je zaznamenan na zvláštním proužku papíru, chráněném proti dodatečné změně podtiskem, provedeným barvami viditelnými v ultrafialovém světle. Speciální papír je citlivý na gumování a chemikálie. Zásah do struktury papíru má za následek vystoupení drobných textů „VOID“ (Neplatné).⁴⁷
- **Ceninový tisk a ultrafialové barvy** – přesný ceninový tisk designu karty a speciálních ochranných znaků společně s tiskem mikrotextů jsou dosud nepřekonanou ochranou karet.

⁴⁶ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 93.

⁴⁷ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 95-96.

Systémové ochrany

K rychlému odhalení podvodných transakcí používají banky řadu detekčních systémů. Rozdělit je můžeme na:

- **Systémy expertní** – pracují s pevně danými parametry
- **Systémy s umělou inteligencí** – průběžně se „učí“ a mění své parametry

Více než 85% mezinárodních podvodů se odehrává v asi 10% obchodů, které akceptují karty. Jedná se o obchody s atraktivním zbožím v lokalitách, kde je čilý turistický a obchodní ruch nebo kde prodávající personál spolupracuje s kriminálními skupinami.

Bezpečnostní systémy společností VISA, Europay/MasterCard a dalších pracují s umělou inteligencí a jsou schopny velmi rychle rozeznat podezřelé transakce od běžných. Kontrolují se transakce provedené v obchodní síti z pohledu zúčtovací banky (acquier) i z pohledu vydavatele (issuer). Využívají se databáze historie transakcí provedených v obchodní síti. Zatímco tradiční detekční systémy jsou provozovány jednotlivými bankami s cílem chránit své klienty, jsou mezinárodní platební systémy zaměřeny na podvody v národním, regionálním i globálním měřítku a berou na zřetel podvodné aktivity jako celek.⁴⁸

⁴⁸ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 96.

3 Možnosti využití platebních karet

Platební karty nabízejí držitelům různé možnosti využití, mohou s nimi být spojeny i některé doprovodné služby.

3.1 Zařízení přijímající platební karty

3.1.1 Bankomaty

Na myšlenku konstrukce zařízení na výplatu peněz přišel v roce 1965 Skot pan John Shepard Baron. Nebyl totiž spokojen s časově omezenými úředními hodinami bank, a přemýšlel proto o způsobu, jak zařídit, aby mohl klient získat hotovost prakticky kdykoliv.

První prototyp bankomatu byl uveden do provozu v roce 1967 v Curychu a byla s ním spojena řada problémů. Technika ještě nebyla příliš dokonalá a také chyběly zkušenosti. Například bankomat byl umístěn v pobočce, která se nacházela v blízkosti křížení tramvajových kolejí. Pokaždé, když projela tramvaj, jiskření vyvolávalo impulzy, na jejichž základě bankomat samostatně vyplácel peníze. Problémy však byly rychle odstraněny a již v roce 1968 byl vyroben první sériový model.

První bankomaty v 60. letech byly velmi jednoduché a sloužily jen klientům pobočky nebo banky, která je provozovala. Neměly obrazovku a k identifikaci klienta sloužily děrné štítky, které bankomat po transakci zadržel a klienti je obdrželi poštou s měsíčním výpisem z účtu. Nízkou úroveň zabezpečení prvních bankomatů brzy odhalili podvodníci, kteří začali ve velkém vyrábět padělky děrných štítků.

Začátkem 70. let se objevily první karty s magnetickým proužkem, které rychle nahradily děrné štítky. K ověření totožnosti klientů byly zavedeny kódy PIN. Pro záznam údajů na magnetický proužek byly použity šifrovací metody, na jejichž konstrukci se podíleli specialisté britské armády a tajné služby MI5. Vzhledem ke složitosti technologie bankomatů se jejich výrobou zabývá jen asi deset firem.⁴⁹

⁴⁹ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 64-65.

Bankomat se skládá ze tří částí:

- trezor s kazetami bankovek a bezpečnostním a spojovacím modulem
- operátorská část sloužící k řízení bankomatu (počítač, operátorská klávesnice a tiskárna)
- provozní část skládající se z transportního a počítačového systému, tiskárny, obrazovky, klávesnice, snímače platebních karet, případně i dalších modulů⁵⁰

3.1.2 Platební terminály

Nárůst počtu vydaných karet a provedených prodejních transakcí se projevil vzrůstem počtu papírových dokladů, které museli obchodníci vyplnit a zaslat bance nebo společnosti k úhradě. Velké množství transakcí muselo být telefonicky autorizováno. Proto není divu, že již ve druhé polovině 70. let byly zkonstruovány první elektronické platební terminály nazývané EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point-Of-Sale), které bezhotovostní placení zjednodušily.

První terminály byly založeny na principu kontroly platební transakce prostřednictvím záznamu finančního limitu, druhu použití a časové platnosti na magnetickém proužku karty a seznamu zakázaných a zablokovaných karet, uloženém v platebním terminálu (off-line). Jednou nebo vícekrát týdně (později i denně) se pak prováděl přenos dat o provedených transakcích do banky nebo jiného zúčtovacího místa. Nejprve k tomu byly používány diskety, později telefonní a datové linky.

V polovině 80. let se začaly používat první terminály pracující nepřetržitě v režimu on-line. Ověření každé transakce probíhá v reálném čase v autorizační centrále kartového systému, a to včetně kódu PIN, je-li použit pro verifikaci držitele karty. Zvláštním druhem terminálu jsou samoobslužné prodejní, telefonní a parkovací automaty.⁵¹

⁵⁰ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 64-65.

⁵¹ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 64.

3.2 Využití platebních karet

3.2.1 Výběr hotovosti v bankomatech

Platební karta není jen nástrojem bezhotovostního placení, ale slouží rovněž k přístupu držitele k hotovým penězům uloženým na účtu, k němuž je vydána. Jedná se o hotovostní operaci.

Na rozdíl od placení v obchodě výběr z bankomatu probíhá výlučně elektronicky. Identifikace držitele je prováděna vždy zadáním PIN.

3.2.2 Výběr hotovosti na pobočkách bank

Pomocí platebních karet je možné vybírat hotovost i na pobočkách bank, směnárěn či v mezinárodních hotelích. Držitel karty musí předkládat kromě karty i průkaz totožnosti, platba musí být vždy autorizována.

Tento způsob výběru není pro klienta příliš výhodný, protože je zatížen relativně vysokým poplatkem. Proto je využíván obvykle pouze v případech, kdy nelze využít bankomat.

3.2.3 Výběr hotovosti v obchodech

Klient při placení kartou v obchodě může požádat vyplacení určité částky v hotovosti. Účet klienta je tak zatížen nejen provedenou platbou za nákup, ale i vybranou hotovostí. Transakce obvykle vyžaduje zadání PIN kódu.⁵²

3.2.4 Bezhotovostní placení v obchodech

Počty transakcí platebními kartami v obchodních místech rostou mnohem rychleji, než je růst počtu výběrů z bankomatů a všech ostatních typů transakcí. Držitel ani obchodník nemusí manipulovat s hotovostí, platba proběhne účetním převodem mezi účtem držitele a účtem obchodníka prostřednictvím vnitřních účtů zpracovávající, případně i vydávající banky.⁵³

⁵² MÁČE, M. *Platební styk: Klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. s. 56-57.

⁵³ SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. s. 28.

Průběh transakce můžeme rozdělit do tří základních fází:

První fáze – ověření transakce (autorizace)

Ověření transakce spočívá jednak v kontrole údajů na kartě (kontrola ochranných prvků – zda-li není zfalšovaná, kontrola čísla karty – zda-li není uvedena na seznamu zakázaných karet, kontrola platnosti karty), ale také, pokud výše transakce přesahuje autorizační limit přijímajícího místa, musí být provedena tzv. autorizace, to znamená ověření finančního krytí transakce. Autorizaci je možné provádět prostřednictvím dotazu (telefonem, přes internet) u autorizačního střediska, které ověřuje prostřednictvím počítačové sítě propojující jednotlivé vydavatele karet danou transakci až u vydavatele karty. V případě, že se jedná o transakci prováděnou prostřednictvím zařízení online napojeného na tuto síť (bankomaty, platební terminály), potom dochází k autorizaci zcela automaticky. V tomto případě se ověřuje i osobní identifikační kód – PIN držitele karty, který musí pomocí klávesnice uvést při použití karty. Celý proces trvá jen několik málo vteřin.

Druhá fáze – přenos transakce do clearingového systému

Přenos probíhá prostřednictvím počítačové sítě, na kterou jsou jednotlivé banky zúčtované v daném kartovém systému z celého světa napojeny. Systém provádí clearing veškerých plateb uskutečněných prostřednictvím karet během daného dne. Jednotlivé banky obdrží seznam plateb, které jdou ve prospěch či na vrub účtů jednotlivých klientů.

Třetí fáze – vypořádání plateb

Vypořádání plateb provádí k tomu určená zúčtovací banka na základě výstupu z clearingového systému v podobě kreditních či debetních sald jednotlivých bank. Tato salda jsou potom zúčtována prostřednictvím nostro účtů, které mají jednotlivé zúčtované banky vedeny u zúčtovací banky. Jednotlivé banky potom zatíží či kreditují příslušné účty svých klientů.⁵⁴

⁵⁴ MÁČE, M. *Platební styk: Klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. s. 57-59.

3.2.5 Bezhotovostní placení přes internet

Internet je velmi pohodlný nástroj pro komunikaci. Mimo rychlého přenosu zpráv nebo možnosti využívat statisíců databází nebo reklamních nabídek je v posledních letech používán i pro zaslání objednávek zboží a služeb hrazených platební kartou.⁵⁵

Metody bezpečného placení:

- **SSL (Secure Sockets Layer)** - tento protokol byl vyvinut v 90. letech pro zabezpečení přenosu důvěrných dat na internetu. Velmi rychle se rozšířil a stal se běžnou součástí internetových prohlížečů. SSL zajišťuje bezpečné zašifrování dat přenášených na internetu, ale neověřuje identitu zákazníka ani obchodníka. Existuje zde tedy riziko, že podvodník bezpečně přenesení číslo odcizené karty k obchodníkovi, nebo že podvodný obchodník vyláká ze zákazníků čísla jejich karet, která se mu bezpečně přenesou na jeho server.
- **SET** – systém bezpečného placení na internetu vyvinutý koncem 90. let. Díky své komplikovanosti a nákladnosti se příliš nerozšířil. Banky proto vyvinuly jednodušší řešení (3D SET a 3D secure).
- **3D SET** – rozdíl proti SET spočívá v tom, že software a digitální certifikáty nejsou umístěny v počítači klienta a obchodníka, ale na serveru banky. Klient obdrží nebo si z internetu stáhne malý program, který se při každé transakci spojí se serverem vydavatele a vyžádá si transakční certifikát. Systém 3D SET podporuje také čipové transakce ve virtuálním světě, kde pak digitální podpis nahrazuje certifikát SET.
- **3D Secure** – je založen na ověření totožnosti zákazníka (držitele karty). Vydavatel karty určuje metodu ověření svého klienta, zúčtovací banka garantuje ověření totožnosti svého obchodníka. Bezpečnou komunikaci mezi klientem a obchodníkem zajišťuje technologie SSL.
- **Pseudočísla** – trvalé nebo jednorázově vygenerované číslo platební karty prostřednictvím banky. Banka klientovi aktivuje aplikaci placení na internetu ve svém systému. Při placení se klient identifikuje stanoveným způsobem, bez nutnosti sdělovat číslo karty. Bankovní systém vygeneruje jednorázové nebo trvalé číslo karty a autorizační kód.

⁵⁵ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 69.

- **Virtuální karty** – fyzicky neexistující karta. Pro platby na internetu je klientovi přiděleno speciální číslo platební karty. Číslo může být vytištěno na papíru nebo se vyrobí plastová karta s číslem. Virtuální karta může existovat vedle skutečné platební karty a mít i vlastní výpis, nebo mohou být transakce převáděny na účet hlavní karty. V řadě bezpečnostních metod je na předposledním místě, před běžnou platební kartou, ale stále zajišťuje vysokou bezpečnost. Od zavedení tohoto druhu karet v roce 2000 nebyly zaznamenány případy jejich zneužití.⁵⁶

⁵⁶ JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 2001. s. 70-72.

4 Charakteristika České správy sociálního zabezpečení

4.1 Profil organizace

Česká správa sociálního zabezpečení je největší a v rámci státní správy ČR zcela výjimečnou finančně správní institucí, která spravuje agendu více než 8,7 milionu klientů, z toho zhruba 2,9 milionu důchodců. Vyplácí přes 3,5 milionu důchodů a měsíčně v průměru kolem 270 tisíc dávek nemocenského pojištění.

Přínos České správy sociálního zabezpečení do státního rozpočtu tvoří více než 1/3 všech příjmů. Jde o peníze, které pravidelně vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvcích na státní politiku zaměstnanosti.

Kromě důchodového a nemocenského pojištění vykonává Česká správa sociálního zabezpečení také působnost v oblasti lékařské posudkové služby. Plní rovněž úkoly vyplývající z mezistátních úmluv o sociálním zabezpečení a podle koordinačních nařízení Evropské unie je styčným místem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, důchody a peněžité dávky v případě pracovních úrazů a nemocí z povolání.

4.2 Organizační struktura

Strukturu České správy sociálního zabezpečení tvoří ústředí, (regionální) pracoviště, okresní správy sociálního zabezpečení, Pražská správa sociálního zabezpečení a její územní pracoviště a Městská správa sociálního zabezpečení Brno.

V čele všech organizačních jednotek jsou ředitelé, s výjimkou územních pracovišť Pražské správy sociálního zabezpečení, v jejichž čele jsou vedoucí.

4.3 Vznik organizace

Česká správa sociálního zabezpečení je podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. Byla ustavena s účinností od 1. září 1990.

Česká správa sociálního zabezpečení je organizační složkou státu, není tedy samostatnou právnickou osobou. Tím však není dotčena její působnost podle zvláštních právních předpisů (zejména z oblasti sociálního zabezpečení) a její jednání v těchto případech je jednáním státu. Česká správa sociálního zabezpečení fakticky vznikla sloučením Úřadu důchodového zabezpečení v Praze, České správy nemocenského pojištění a Správy nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev.

Krédem České správy sociálního zabezpečení je být moderní, klientsky orientovanou institucí, která plně využívá nejmodernější informační a komunikační technologie. Česká správa sociálního zabezpečení to definuje ve svém **Poslání**: *„Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.“*⁵⁷

4.4 Lokalita působnosti

Česká správa sociálního zabezpečení má celkem 91 pracovišť v celé České republice. Všechna poskytují služby z oblasti sociálního zabezpečení. Sociální systém České republiky přitom funguje na principu solidarity, kdy mladí svými platbami pomáhají starým, zdraví zase nemocným. Obdobné systémy jsou zavedeny ve všech vyspělých státech Evropy.⁵⁸

⁵⁷ ČESKO. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. ČSSZ: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. ČSSZ, © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.

⁵⁸ ČESKO. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. ČSSZ: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. ČSSZ, © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/>>.

Obr. 6: Mapa pracovišť⁵⁹



⁵⁹ ČESKO. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. ČSSZ: Česká správa sociálního zabezpečení [online]. ČSSZ, © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.cssz.cz/cz/kontakty/>>.

5 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Česká správa sociálního zabezpečení je státní organizace, která tvoří více než 1/3 všech příjmů státního rozpočtu. Co se týče plateb platební kartou, je jedním z úřadů, kde ještě nejsou zřízeny platební terminály. Pro srovnání je uvedeno několik organizací, které platební karty přijímají:

- **Česká pošta**, která je také státním podnikem, již od roku 2015 využívá platební terminály. Platebními kartami je možné platit většinu služeb a produktů poskytovaných nebo zprostředkovaných Českou poštou.⁶⁰
- **Všeobecná zdravotní pojišťovna** - Možnost platit pojistné (příp. i penále nebo pokuty) na veřejné zdravotní pojištění kartou existuje ve Všeobecné zdravotní pojišťovně od roku 2010. V současné době jsou platební terminály umístěny na 25 pracovištích. Kartou lze uhradit nejen pojistné na zdravotní pojištění včetně příslušenství, ale i komerční pojištění uzavřené u dceřiné společnosti Pojišťovna VZP, a. s. (cestovní pojištění, úrazové pojištění, pojištění majetku atd.). Platební kartou lze zaplatit jakoukoli částku, pouze s ohledem na omezení, která má na kartě stanovena sám její držitel.⁶¹
- **Městské a obecní úřady** – zavádění platebních terminálů na městské a obecní úřady má nesporné výhody pro občany. Dle oficiálních internetových stránek mají v současné době zřízeny platební terminály města, jako je Dobříš, Liberec, Tišnov, Svitavy, Uherský Brod, ale také obecní úřady, například Dívčice, Novosedlice, Šardice.

Cílem bakalářské práce je na základě dotazníkového šetření zjistit využitelnost platebních terminálů klienty vybrané státní instituce – České správy sociálního zabezpečení.

Dotazník byl umístěn na webové stránce <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/vyuziti-platebnich-terminalu/> od 21. 11. 2017 do 20. 1. 2018. Dotazník, viz. Příloha I, obsahoval 17 otázek a vyplnilo ho 139 respondentů.

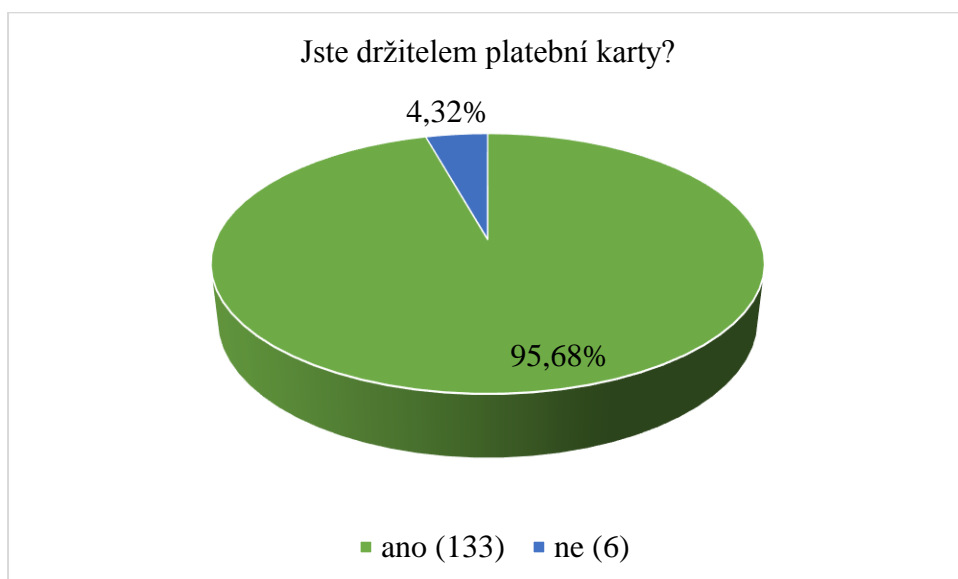
⁶⁰ ČESKÁ POŠTA, *Platby kartou* [online]. © 2018 [cit. 2018-07-16], Dostupný na WWW: <<https://www.ceskaposta.cz/sluzby/platebni-a-financni-sluzby-cr/platby-kartou>>.

⁶¹ VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, *Otázka týdne* [online]. © 2018 [cit. 2018-07-16], Dostupný na WWW: <<https://www.vzp.cz/o-nas/tiskove-centrum/otazky-tydne/doplatek-pojistneho-primo-na-prepazce-vzp-pri-podani-prehledu-za-lonsky-rok>>.

Otázka č. 1: Jste držitelem platební karty?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí. V případě odpovědi ANO pokračoval ve vyplňování dotazníku. Při odpovědi NE bylo vyplňování dotazníku ukončeno. V současné době banky ke všem bankovním účtům nabízí i platební karty, proto 133 respondentů (95,68 %) odpovědělo, že platební kartu vlastní. 6 respondentů (4,32 %) sdělilo, že platební kartu nevlastní. Těchto 6 respondentů nebylo do dalšího rozboru zahrnuto.

Graf 1: Jste držitelem platební karty?⁶²



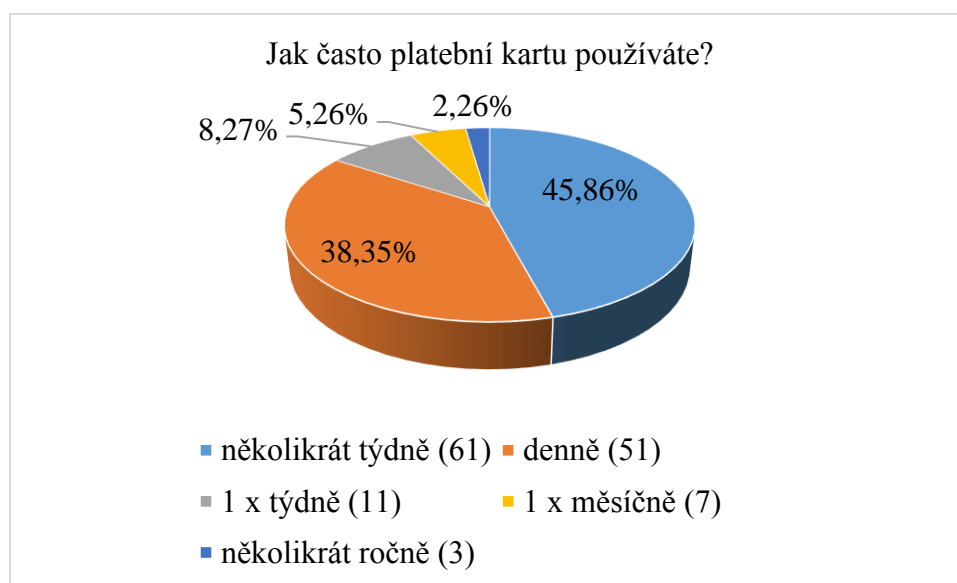
⁶² Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 2: Jak často platební kartu používáte?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – denně, několikrát týdně, 1 x týdně, 1 x měsíčně, několikrát ročně a nepoužívám.

Nejvíce respondentů používá platební kartu několikrát týdně, a to 61 respondentů (45,86 %). Denně ji používá 51 respondentů (38,35 %). 1 x týdně kartu používá 11 respondentů (8,27 %), 1 x měsíčně 7 respondentů (5,26 %) a několikrát ročně pouze 3 respondenti (2,26 %). Všichni respondenti, kteří vlastní platební kartu ji alespoň jedenkrát ročně použijí, protože variantu nepoužívám, nezvolil žádný z respondentů.

Graf 2: Jak často platební kartu používáte?⁶³



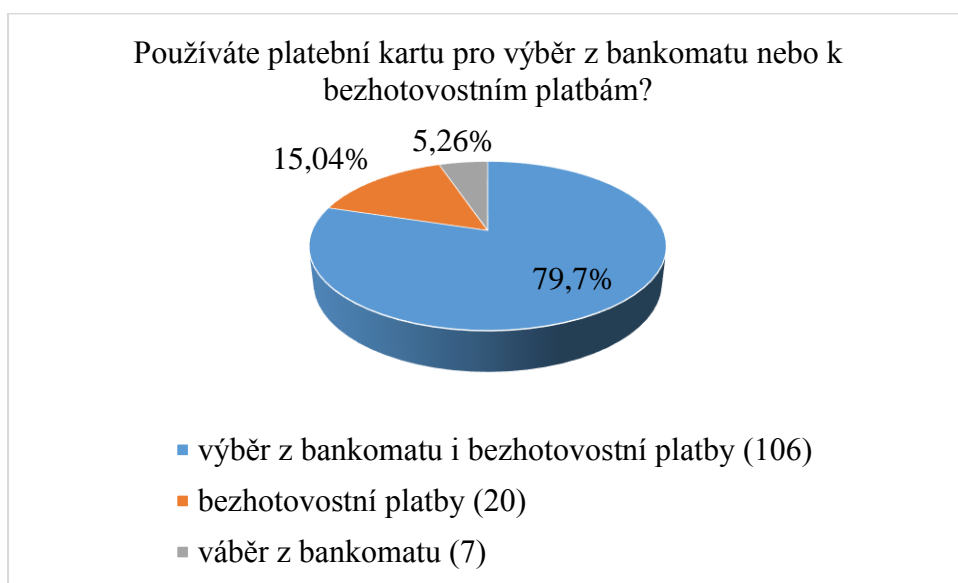
⁶³ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 3: Používáte platební kartu pro výběr z bankomatu nebo k bezhotovostním platbám?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – výběr z bankomatu, bezhotovostní platby a výběr z bankomatu i bezhotovostní platby.

Kombinaci výběru z bankomatu a bezhotovostních plateb využívá nejvíce respondentů, a to 106 (79,7 %). Samostatné využití bezhotovostních plateb využívá 20 respondentů (15,04 %) a výběr z bankomatu pouze 7 respondentů (5,26 %).

Graf 3: Použití platebních karet⁶⁴



⁶⁴ Zdroj: Vlastní zpracování

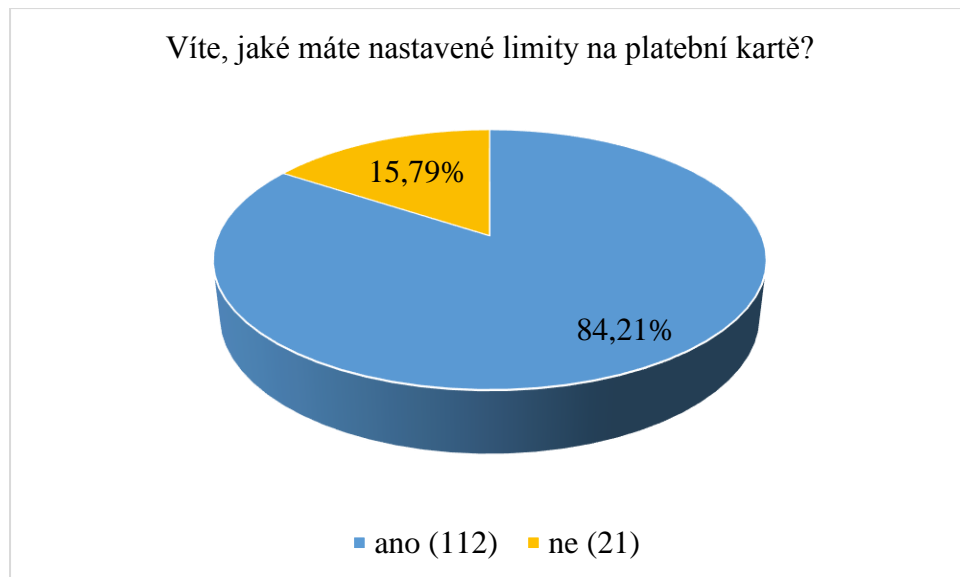
Otázka č. 4: Víte, jaké máte nastavené limity na platební kartě?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – ano, ne.

Většina respondentů ví, jaké má nastavené limity na platební kartě. Ano odpovědělo 112 respondentů (84,21 %) a 21 respondentů (15,79 %) neví, jaké limity má nastaveny.

Jaké jsou nastavené limity na platební kartě lze zjistit v internetovém bankovníctví. Dají se tam i změnit. Limity jsou nastaveny denní a týdenní a nastavují se pro výběry z bankomatů, platby u obchodníků, internetové platby, ale také platby bez fyzické přítomnosti platební karty, jako např. přes internet, email, telefon či fax. Nastavení limitů je opatřením proti zneužití platební karty.

Graf 4: Víte, jaké máte nastavené limity na platební kartě?⁶⁵



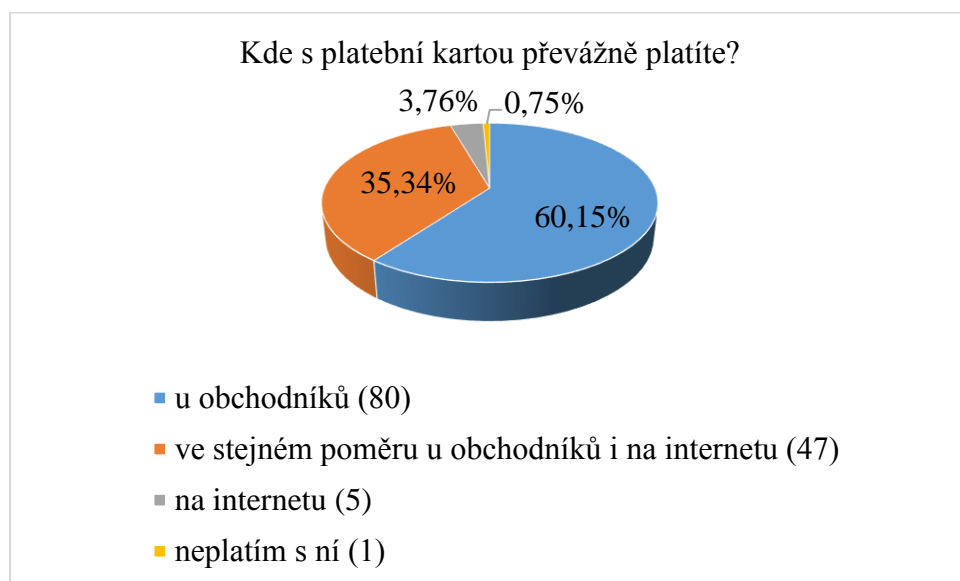
⁶⁵ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 5: Kde s platební kartou převážně platíte?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – na internetu, u obchodníků, ve stejném poměru u obchodníků i na internetu a neplatím s ní.

Nejvíce respondentů platí s platební kartou u obchodníků. Je to 80 respondentů (60,15 %). Ve stejném poměru u obchodníků i na internetu platí 47 respondentů (35,34 %). Přes internet platí pouze 5 respondentů (3,76 %) a vůbec kartu nevyužívá k placení 1 respondent (0,75 %).

Graf 5: Kde s platební kartou převážně platíte?⁶⁶



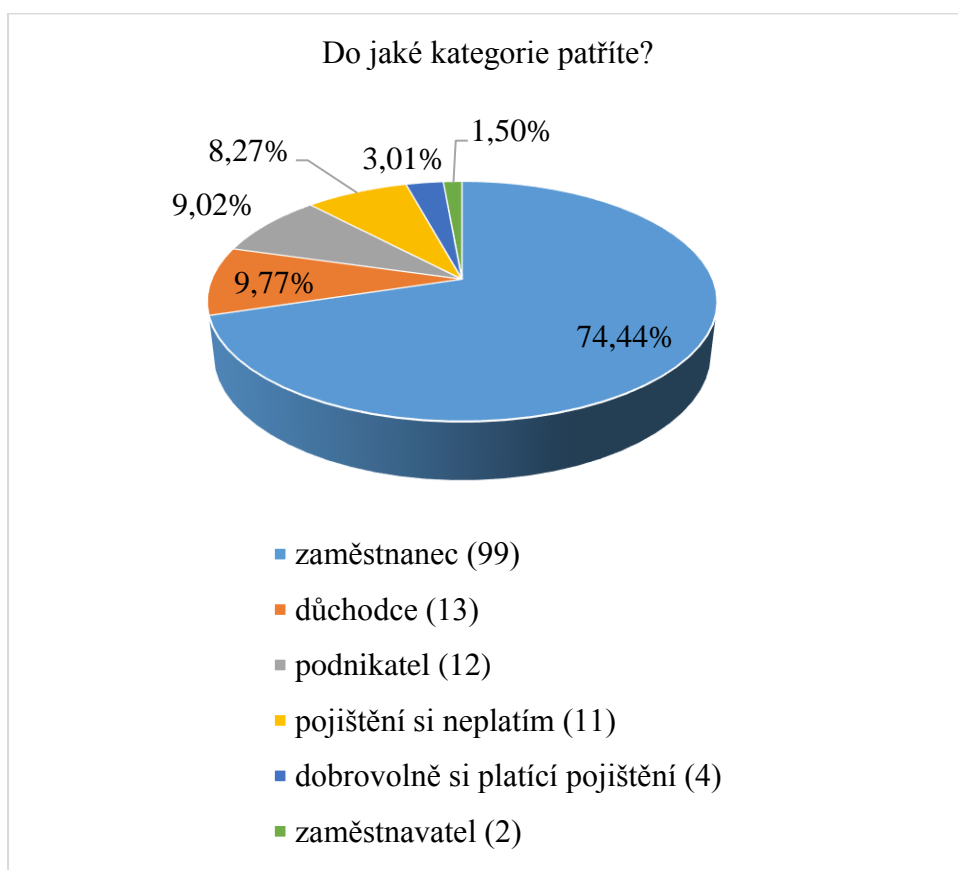
⁶⁶ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 6: Do jaké kategorie patříte?

Povinná otázka, respondent musel zvolit alespoň některou z nabízených odpovědí (minimálně 1) – zaměstnanec, podnikatel, zaměstnavatel, důchodce, dobrovolně si platící pojištění a pojištění si neplatím.

Dotazník vyplnilo 99 zaměstnanců, 13 důchodců, 12 podnikatelů, 11 neplatících si pojištění, 4 dobrovolně platících a 2 zaměstnavatelé. Někteří respondenti zvolili více nabízených odpovědí.

Graf 6: Do jaké kategorie patříte?⁶⁷



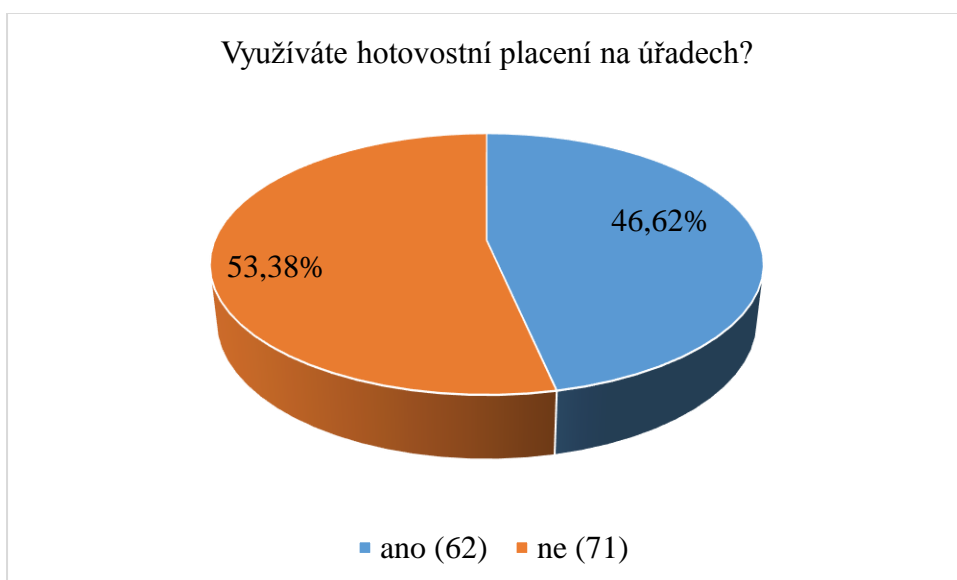
⁶⁷ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 7: Využíváte hotovostní placení na úřadech?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – ano, ne.

Více než polovina respondentů odpověděla, že nevyužívá hotovostní placení na úřadech. Odpověď ne zvolilo 71 respondentů (53,38 %). Ano odpovědělo 62 respondentů (46,62 %).

Graf 7: Využíváte hotovostní placení na úřadech?⁶⁸



⁶⁸ Zdroj: Vlastní zpracování

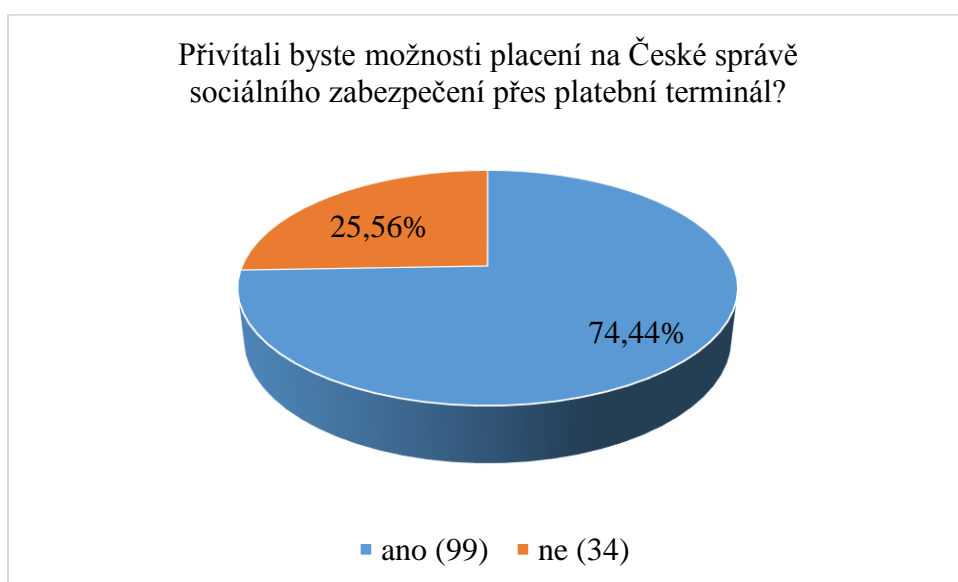
Otázka č. 8: Přivítali byste možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – ano, ne a podle toho se mu zobrazily další otázky.

Možnost placení platební kartou přes terminál na České správě sociálního zabezpečení by přivítalo 99 respondentů (74,44 %). Tito respondenti na otázku č. 9 neodpovídali a přešli rovnou na otázku č. 10. Zbývající respondenti, což je 34 respondentů (25,56 %), by placení kartou na úřadě nepřivítali. V následující otázce č. 9 byli dotazováni, proč by placení kartou na úřadě nepřivítali.

Česká správa sociálního zabezpečení v současné době přijímá na pokladnách hotovostní platby do 10 000 Kč na den a jeden variabilní symbol. Platební terminály zatím nevyužívá.

Graf 8: Přivítali byste možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?⁶⁹



⁶⁹ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 9: Proč byste nepřivítali možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?

Povinná otevřená otázka, kdy respondent musel napsat odpověď vlastními slovy.

Na tuto otázku odpovídali respondenti, kteří v předchozí otázce uvedli, že by platební terminál na České správě sociálního zabezpečení nepřivítali. České správě sociálního zabezpečení 12 respondentů (36,36 %) nic neplatí, tudíž terminál nepotřebují a vůbec by ho nevyužili. Je to zbytečné odpověděli 3 respondenti (9,09 %), další 3 respondenti (9,09 %) nevědí, co by měli platit kartou. Platební terminál nevyužívají ani další 3 respondenti (9,09 %), proto odpověděli, že je jim to jedno. Českou správu sociálního zabezpečení nenavštěvují 3 respondenti (9,09 %), proto by také terminál nevyužili, 3 respondenti (9,09 %) platí převodem z účtu, 2 respondenti (6,06 %) jsou důchodci, 1 respondent (3,03 %) neví, proč by měl platit a 1 respondent (3,03 %) dokonce odpověděl, že jim nic platit nebude. Obavu z nefungujícího systému má 1 respondent (3,03 %) a když má někdo denní limity nastavené např. 10 000 Kč, tak vyšší dluh nezaplatí odpověděl také 1 respondent (3,03 %).

Otázka č. 10: Jaké si myslíte, že jsou výhody placení platební kartou přes terminál?

Nepovinná otevřená otázka, respondent mohl napsat odpověď vlastními slovy.

Výhoda placení platební kartou přes terminál pro 52 respondentů (50,98 %) je, že nemusí mít u sebe hotovost, pro 19 respondentů (18,63 %) rychlost, pro 7 respondentů (6,86 %) pohodlnost, pro 4 respondenty (3,92 %) jednoduchost a pro 2 respondenty (1,96 %) bezpečnost. 5 respondentů (4,90 %) uvedlo, že neví, jaké jsou výhody a 4 respondenti (3,92 %) uvedli, že výhody nejsou žádné. Úsporu času řeší ve svých odpovědích 4 respondenti (3,92 %), kteří uvádí jako výhodu, že nemusí řešit bankomat - nemusí pobíhat mezi úřadem a bankomatem, a tím pádem nemusí dopředu vědět, kolik je potřeba vybrat peněz. 3 respondenti (3,92 %) uvádí jako výhodu možnost výběru mezi hotovostí a kartou v případě, že nemají u sebe dostatek hotovosti. Další respondent (0,98 %) vidí výhodu nejenom pro klienta, ale i pro úřad. Uvádí, že není nutnost vybírat hotovost z účtu a je to také přínos pro úřad, neboť odpadá vkládání hotovosti na účet úřadu.

Respondent (0,98 %), který je obchodník, uvedl: „Každý u sebe nemá hned hotovost, nebo ji potřebuje na jiné platby. I jako obchodník vidím v dnešní době terminál na platební karty jako nutnost. Je neuvěřitelné, jaké částky lidé kartou platí. 40 Kč, 50 Kč apod. Tak proč by nemohl být terminál také na úřadě?“

Otázka č. 11: Jaké si myslíte, že jsou nevýhody placení platební kartou přes terminál?

Nepovinná otevřená otázka, respondent mohl napsat odpověď vlastními slovy.

Nevýhody placení platební kartou přes terminál nejsou žádné pro 35 respondentů (37,63 %). Nevím odpovědělo 16 respondentů (17,20 %). Možnost zneužití uvedlo 10 respondentů (10,75 %), 5 respondentů (5,38 %) si myslí, že nevýhodou je bezpečnost karet. Horší přehled o financích a zůstatku na účtu při placení platební kartou má 9 respondentů (9,68 %). Z krádeže karty mají strach 3 respondenti (3,22 %) a další 3 respondenti (3,22 %) považují za nevýhodu, když nefunguje terminál, případně, že mohou být výpadky systému. V případě placení kartou nám peníze neprojdou přímo rukama, a tak si neuvědomujeme jejich hodnotu uvedl 1 respondent (1,08 %). Pro 1 respondenta (1,08 %) je nevýhodou, že s platební kartou neumí zacházet, 3 respondenti (3,22 %) uvádí, že provoz je nákladný pro provozovatele, případně pro stát. „Snadnější monitorování a přehled mé banky, za co utrácím“ uvádí 1 respondent (1,08 %), další respondent (1,08 %) nevnímá nevýhody. Menší jsou nevýhody při placení platební kartou, než při placení hotově uvádí 1 respondent (1,08 %), 3 respondenti (3,22 %) uvedli, že občas je poplatek za platbu kartou.

„Žádné nevýhody při placení jako takovém nevnímám. Spíše mám obavy z toho, že přijdu-li o platební kartu, tak, než si toho stačím všimnout, bude můj bankovní účet vybilovaný“, uvádí 1 respondent (1,08 %).

Otázka č. 12: Co by Vás motivovalo, abyste využívali platební terminál?

Nepovinná otevřená otázka, respondent mohl napsat odpověď vlastními slovy.

Přítomnost platebního terminálu by motivovalo k placení platební kartou 26 respondentů (31,33 %), 15 respondentů (18,07 %) platební terminál již používá, 14 respondentů (16,87 %) by nic nemotivovalo, 10 respondentů (12,05 %) neví, co by je motivovalo. Sleva, bonus či odměna by byla motivující pro 8 respondentů (9,64 %). Pro 1 respondenta (1,20 %) by bylo motivací nedostatek hotovosti v peněžence. Rychlejší odbavení a nemuset stát ve frontě by motivovalo 2 respondenty (2,41 %). Jednoduchost, pohodlnost a lenost je motivací pro 3 respondenty (3,62 %). Dobrá informovanost o možnosti použití platebního terminálu by bylo motivací pro 1 respondenta (1,20 %). Vlastnictví platební karty a funkční terminál by motivoval 1 respondenta (1,20 %), 1 respondent (1,20 %) uvedl, že by jej motivovala nějaká výhoda pro něj významná, 1 respondent (1,20 %) uvedl „Co mě má víc motivovat?“

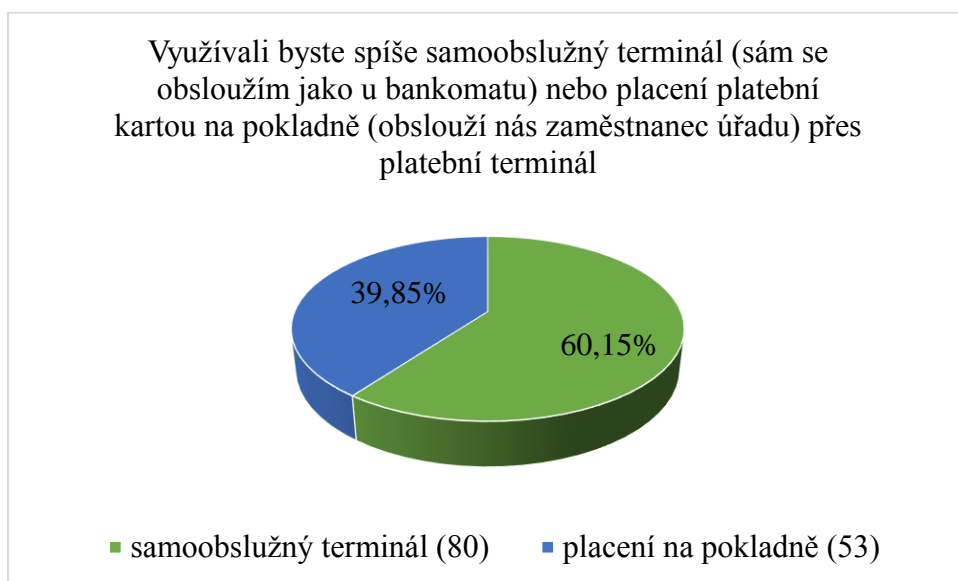
Otázka č. 13. Využívali byste spíše samoobslužný terminál (sám se obsloužím jako u bankomatu) nebo placení platební kartou na pokladně (obslouží nás zaměstnanec úřadu) přes platební terminál?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – samoobslužný terminál, placení na pokladně.

Samoobslužný terminál by využívalo 80 respondentů (60,15 %). Placení na pokladně by využilo 53 respondentů (39,85 %).

Výhodou samoobslužného terminálu je, že k vyřízení není potřeba další osoba, která by se klientovi věnovala. Pokud je terminál umístěn na vhodném místě, není problém se na úřadech obsloužit i mimo úřední hodiny, nebo v případě nečekaného uzavření z technických důvodů. Spousta klientů si totiž nechává placení na poslední chvíli. Placení kartou na pokladně je omezeno úředními hodinami pokladen, které mají kratší dobu, než jsou úřední hodiny na přepážkách. Navíc jsou omezené částkou, kterou mohou přijmout.

Graf 9: Využívali byste samoobslužný terminál nebo placení na pokladně?⁷⁰



Otázka č. 14: Co Vás ovlivňuje při výběru platební metody – platba platební kartou přes platební terminál?

Nepovinná otevřená otázka, respondent mohl napsat odpověď vlastními slovy.

Při výběru platební metody platba platební kartou přes terminál ovlivňuje 24 respondentů (28,92 %) absence hotovosti, případně nedostatečná hotovost. Rychlost ovlivňuje 18 respondentů (21,69 %), jednoduchost 5 respondentů (6,02 %), pohodlnost 6 respondentů (7,23 %), bezpečnost, flexibilita a spolehlivost 1 respondenta (1,20 %). Nic neovlivňuje 7 respondentů (8,43 %) a 7 respondentů (8,43 %) neví. Existence terminálu ovlivňuje 4 respondenty (4,82 %), fronta 2 respondenty (2,42 %). Platba kartou ovlivňuje 1 respondenta (1,20 %) z důvodu, že nemá ráda lidi. Výše částky ovlivňuje 2 respondenty (2,42 %), zůstatek na účtu 1 respondenta (1,20 %), bezhotovostní styk 2 respondenty (2,42 %), dostupnost platby kartou 1 respondenta (1,20 %) a méně kontaktu s úředníky také 1 respondenta (1,20 %). Je mi to jedno odpověděl 1 respondent (1,20 %).

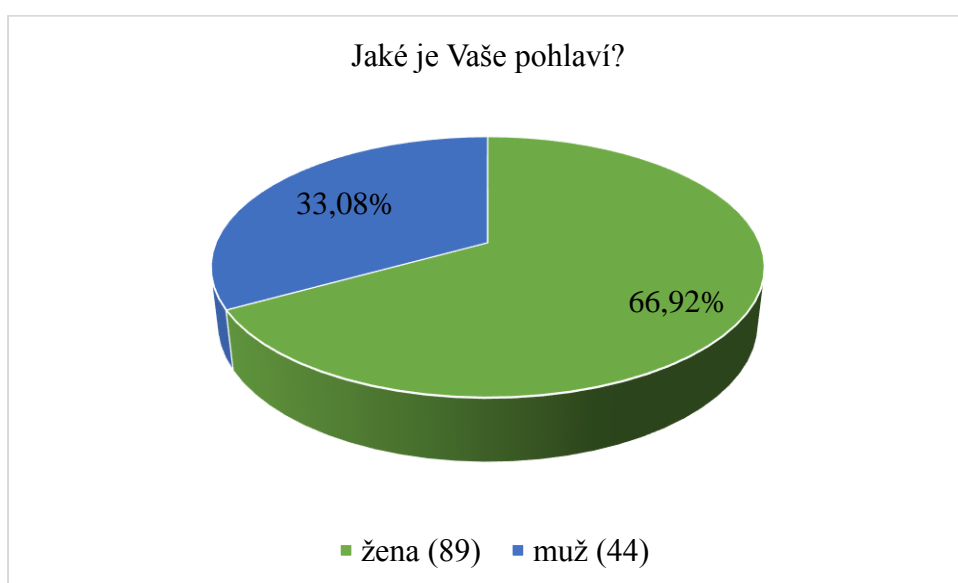
⁷⁰ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 15: Jaké je Vaše pohlaví?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – žena, muž.

Z celkového počtu 133 respondentů odpovídalo na dotazník 89 žen (66,92 %) a 44 mužů (33,08 %).

Graf 10: Jaké je Vaše pohlaví?⁷¹



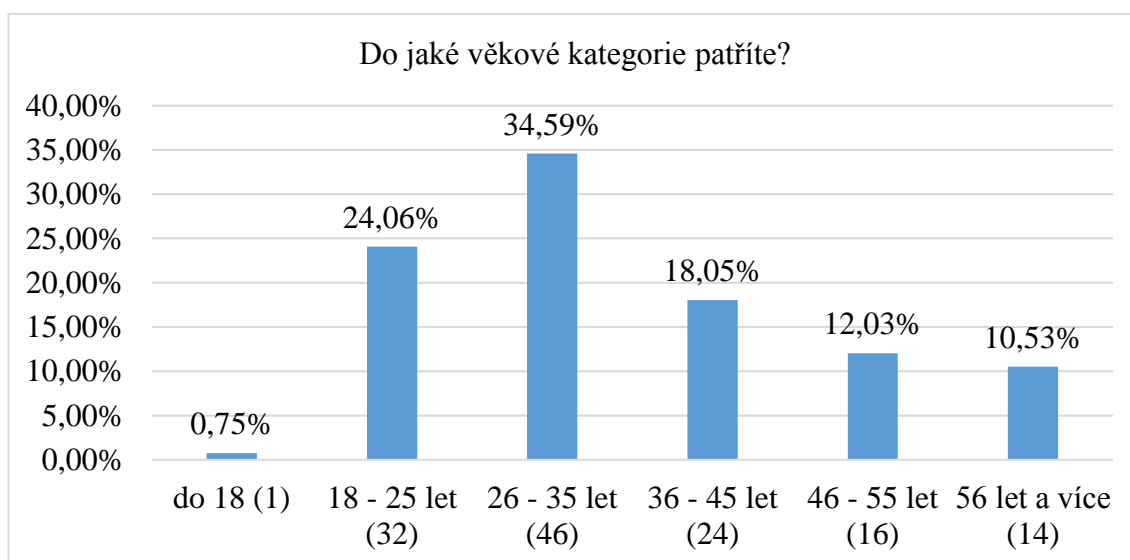
⁷¹ Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 16: Do jaké věkové kategorie patříte?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – do 18 let, 18 – 25 let, 26 – 35 let, 36 – 45 let, 46 – 55 let, 56 let a více.

Nejvyšší podíl tvoří respondenti ve věku 26 – 35 let. Dotazník vyplnilo v této věkové hranici 46 respondentů (34,59 %). Druhá nejvíce zastoupená věková kategorie byla 18 – 25 let, 32 respondentů (24,06 %). Ve věkové kategorii 36 – 45 let odpovídalo 24 respondentů (18,05 %), 46 – 55 let 16 respondentů (12,03 %), 56 let a více 14 respondentů (10,53 %) a nejméně respondentů, tj. 1 respondent (0,75 %), byl ve věkové kategorii do 18 let.

Graf 11: Do jaké věkové kategorie patříte?⁷²



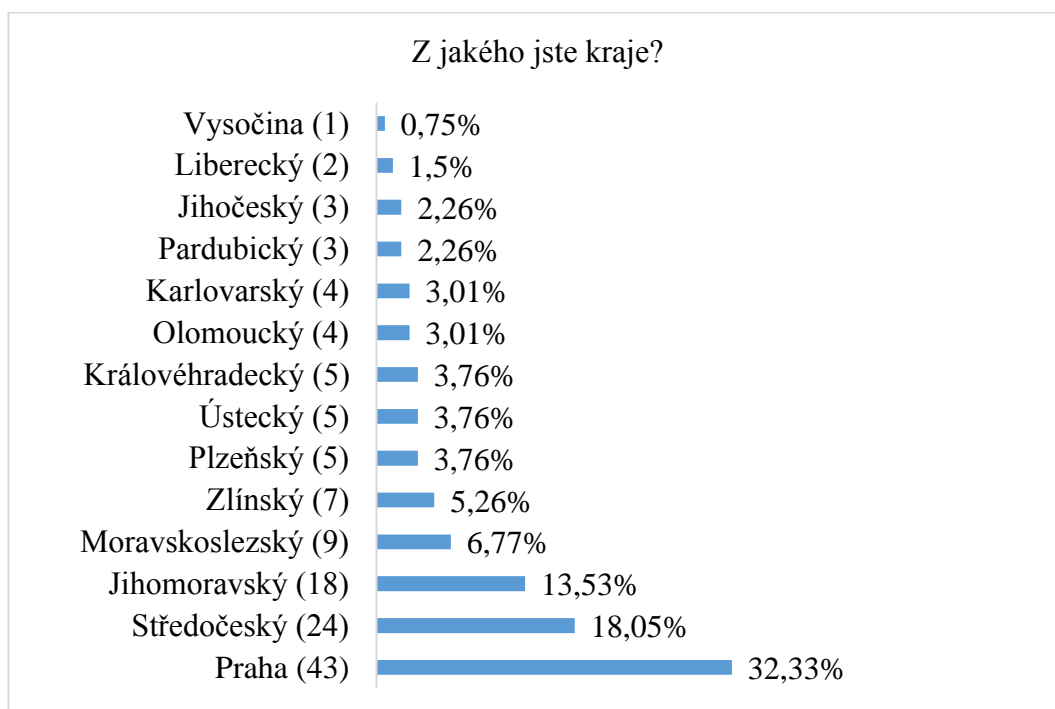
⁷² Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 17: Z jakého jste kraje?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí – Jihočeský, Jihomoravský, Karlovarský, Královehradecký, Liberecký, Moravskoslezský, Olomoucký, Pardubický, Plzeňský, Praha, Středočeský, Ústecký, Vysočina, Zlínský.

Nejvíce zastoupená skupina byla z Prahy, dotazník vyplnilo 43 respondentů (32,33 %). Druhá nejvíce zastoupená skupina byla ze Středočeského kraje, dotazník vyplnilo 24 respondentů (18,05 %), dále z kraje Jihomoravského 18 respondentů (13,53 %), Moravskoslezského 9 respondentů (6,77 %), Zlínského 7 respondentů (5,26 %), Plzeňského 5 respondentů (3,76 %), Ústeckého 5 respondentů (3,76 %), Královehradeckého 5 respondentů (3,76 %), Olomouckého 4 respondenti (3,01 %), Karlovarského 4 respondenti (3,01 %), Pardubického 3 respondenti (2,26 %), Jihočeského 3 respondenti (2,26 %), Libereckého 2 respondenti (1,5 %) a kraj Vysočina 1 respondent (0,75 %).

Graf 12: Z jakého jste kraje?⁷³



⁷³ Zdroj: Vlastní zpracování

Závěr

Cílem bakalářské práce je na základě výsledků marketingového výzkumu vypracovat doporučení pro využívání platebních terminálů v organizaci Česká správa sociálního zabezpečení.

Povinnost platit pojistné mají zaměstnavatelé, zaměstnanci, kteří jsou účastní nemocenského pojištění, osoby samostatně výdělečně činné a lidé, kteří se dobrovolně důchodově pojistili. Za zaměstnance odvádí pojistné zaměstnavatel. Na České správě sociálního zabezpečení se pojistné platí v české měně na příslušný účet příslušné OSSZ vedený u poskytovatele platebních služeb. Jde-li o částku do 10 000 Kč, lze pojistné uhradit též v hotovosti v pokladně příslušné OSSZ. Tato částka se vztahuje na den a jeden variabilní symbol. Bohužel tato částka je mnohdy omezující, proto by bylo vhodné využít platební terminály, kde je možné uhradit jakoukoliv částku.

Na základě dotazníkového šetření, kde bylo zjišťováno, zda by respondenti využívali platební terminál v organizaci Česká správa sociálního zabezpečení, bylo zjištěno, že z celkového počtu 133 respondentů by platební terminál využívalo 99 respondentů, což je 74,44%. Na základě tohoto zjištění lze v této organizaci platební terminály doporučit. Vhodnost umístění platebních terminálů v organizaci by doporučila i autorka bakalářské práce z pohledu bývalého dlouholetého zaměstnance v této organizaci, kdy jako referentka oddělení OSVČ byla často dotazována na možnost zaplacení pojistného přes platební terminál. Nejčastěji tyto dotazy pokládali klienti při ročním zúčtování přehledů, kdy jim vznikl doplatek pojistného, a neměli dostatek hotovosti na zaplacení tohoto doplatku, nebo vznikl doplatek vyšší, než je stanovená částka, kterou lze v pokladně přijmout. Platební terminály lze doporučit i z pohledu výběru pojistného. Často se totiž stává, že klienti, kteří chtějí zaplatit platební kartou, odejdou s tím, že částku zaplatí převodem z účtu, a částka na účet České správy sociálního zabezpečení nedorazí. Tím vznikají organizaci další komplikace a výdaje s řešením dlužné částky, například vystavení platebního výměru, následné vymáhání nezaplacené částky apod.

Dále bylo zjišťováno, zda by respondenti spíše využívali samoobslužný platební terminál, nebo by se radši nechali obsloužit pracovníkem úřadu na pokladně. 80 respondentů, což je 60,15%, by radši využívalo samoobslužný platební terminál. Výhodou tohoto terminálu je, že pokud by byl umístěn na vhodném místě, nemusel by být závislý na úředních hodinách a mohl by být používán nepřetržitě. To by bylo výhodné

také pro opozdilce, kteří zapomenou zaplatit pojistné, na poslední chvíli „běží“ na úřad zaplatit, aby nebyly s pojistným v prodlení, a zjistí, že pokladna v danou chvíli není otevřena.

Velká část respondentů využívá platební karty pro placení v obchodech a na internetu. Téměř polovina respondentů platí platební kartou také na úřadech. Je vidět, že platební karta je moderním nástrojem a je také zřejmé, že platební karty dnes zaujímají nezastupitelné místo. Proto se nabízí otázka: Proč ještě nemají na některých úřadech platební terminály?

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha : Linde, 2005. 688 s. ISBN 80-7201-515-X.
2. JÍLEK, J. *Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk*. Praha : Grada, 2013. 664 s. ISBN 978-80-247-3893-2.
3. JUŘÍK, P. *Historie bank a spořitelén v Čechách a na Moravě*. Praha : Libri, 2011. 190 s. ISBN 978-80-7277-488-3.
4. JUŘÍK, P. *Platební karty: Velká encyklopedie 1870-2006*. Praha : Grada, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0.
5. JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha : Grada, 1999. 248 s. ISBN 80-7169-759-1.
6. KOLOUCH, J. *CyberCrime*. Praha : CZ.NIC, 2016. 528 s. ISBN 978-80-88168-16-4.
7. MÁČE, M. *Platební styk: Klasický a elektronický*. Praha : Grada, 2006. 220 s. ISBN 978-80-247-6619-5.
8. POLOUČEK, S. a spol. *Bankovníctví*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2013. 496 s. ISBN 978-80-7400-491-9.
9. SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L. *Elektronické platební prostředky*. Praha : Bankovní institut vysoká škola, 2005. 276 s. ISBN 80-7265-073-4.
10. SLAWSKY, J. H., ZAFAR, S. *Developing and Managing a Successful Payment Cards Business*. Burlington : Gower Publishing Company, 2005. 202 s. ISBN 0-566-08648-4

Elektronické zdroje

1. ČESKÁ POŠTA, *Platby kartou* [online]. © 2018 [cit. 2018-07-16], Dostupný na WWW: <<https://www.ceskaposta.cz/sluzby/platebni-a-financni-sluzby-cr/platby-kartou>>.
2. ČESKO. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. ČSSZ: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. ČSSZ, © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.
3. ČESKO. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. ČSSZ: *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. ČSSZ, © 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/>>.

4. FINANCE.CZ, *Technologie platebních karet* [online]. 2017 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/technologie/>>.
5. IDNES.CZ, *Platební karty: magnetický proužek* [online]. 2005 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <https://finance.idnes.cz/platebni-karty-magneticky-prouzek-dt3-/sporeni.aspx?c=A051130_173803_fi_osobni_zal>.
6. MASTERCARD, *Typy karet* [online]. © 1994-2018 [cit. 2018-06-27], Dostupný na WWW: <<https://www.mastercard.cz/cs-cz/zakaznici/typy-karet.html>>.
7. MĚŠEC.CZ, *Na klienty Fio banky číhá phishing z tureckého webu, Měšec.cz* [online]. © 1998-2018 [cit. 2018-06-28], Dostupný na WWW: <<https://www.mesec.cz/aktuality/na-klienty-fio-banky-ciha-phishing-z-tureckeho-webu/>>.
8. PENÍZE.CZ, *Platební karty a jejich druhy, Peníze.cz* [online]. © 2000-2017 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://www.penize.cz/80265-platebni-karty-a-jejich-druhy#par1>>.
9. PLATEBNÍ KARTY, *Elektronická peněženka* [online]. 2013 [cit. 2017-12-20], Dostupný na WWW: <<http://platebnikarty.info/elektronicka-penezenka/>>.
10. PLATEBNÍ KARTY, *Šekové záruční karty* [online]. 2014 [cit. 2017-12-19], Dostupný na WWW: <<http://platebnikarty.info/sekove-zarucni-karty/>>.
11. PLISCHKE, S. *Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí, Peníze.cz* [online]. 2007 [cit. 2012-12-18], Dostupný na WWW: <<http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti> >.
12. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, *Skimming* [online]. 2017 [cit. 2012-12-21], Dostupný na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/ncoz-skimming.aspx>>.
13. SBK, *Obsah činnosti SBK* [online]. © 2009-2018 [cit. 2018-08-29], Dostupný na WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/o_sbk_cinnost.html>.
14. VISA, *Historie VISA* [online]. 2018 [cit. 2018-06-27], Dostupný na WWW: <<https://www.visa.cz/o-spolecnosti-visa/nase-podnikani/historie-kreditnich-karet-visa.html>>.
15. VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY, *Otázka týdne* [online]. © 2018 [cit. 2018-07-16], Dostupný na WWW: <<https://www.vzp.cz/o-nas/tiskove-centrum/otazky-tydne/doplatek-pojistneho-primo-na-prepazce-vzp-pri-podani-prehledu-za-lonsky-rok>>.

Seznam zkratek

ABA – American Bankers Association

CAM – Card Authentication Method

ČSFR – Československá federativní republika

ČSOB – Československá obchodní banka

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

IATA – International Air Transportation Association

JCB – Japan Credit Bureau

MI5 – Military Intelligence, section 5

MUZO – Mechanizační ústředna zahraničního obchodu

PIN – Personal Identification Number

USA – United States of America

VISA – Visa International Service Association

Seznam obrázků

Obr. 1: První platební karta na světě.....	10
Obr. 2: Dispoziční karta k tuzexovému účtu.....	12
Obr. 3: Logo společnosti VISA.....	16
Obr. 4: Logo společnosti Mastercard.....	17
Obr. 5 Příklad Phishingu.....	29
Obr. 6: Mapa pracovišť.....	42

Seznam grafů

Graf 1: Jste držitelem platební karty?.....	44
Graf 2: Jak často platební kartu používáte?.....	45
Graf 3: Použití platebních karet.....	46
Graf 4: Víte, jaké máte nastavené limity na platební kartě?.....	47
Graf 5: Kde s platební kartou převážně platíte?.....	48
Graf 6: Do jaké kategorie patříte?.....	49
Graf 7: Využíváte hotovostní placení na úřadech?.....	50
Graf 8: Přivítali byste možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?.....	51
Graf 9: Využívali byste samoobslužný terminál nebo placení na pokladně?.....	55
Graf 10: Jaké je Vaše pohlaví?.....	56
Graf 11: Do jaké věkové kategorie patříte?.....	57
Graf 12: Z jakého jste kraje?.....	58

Přílohy

I. Dotazník

Dotazník

Dobrý den, jsem studentkou Vysoké školy evropských a regionálních studií, z. ú. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku k bakalářské práci. Dotazník se týká využitelnosti platebních terminálů na úřadech, konkrétně na České správě sociálního zabezpečení. Vyplnění Vám nezabere více jak 10 minut.

Děkuji Vám předem za poskytnuté informace a ochotu spolupracovat.

1. Jste držitelem platební karty?

- ano
- ne

2. Jak často platební kartu používáte?

- denně
- 1x týdně
- několikrát týdně
- 1x měsíčně
- několikrát ročně
- nepoužívám

3. Používáte platební kartu pro výběr z bankomatu nebo k bezhotovostním platbám?

- výběr z bankomatu
- bezhotovostní platby
- výběr z bankomatu i bezhotovostní platby

4. Víte, jaké máte nastavené limity na platební kartě?

- ano
- ne

5. Kde s platební kartou převážně platíte?

- na internetu
- u obchodníků
- ve stejném poměru u obchodníků i na internetu
- neplatím s ní

6. Do jaké kategorie patříte?

- zaměstnanec
- podnikatel
- zaměstnavatel
- důchodce
- dobrovolně si platící pojištění
- pojištění si neplatím

7. Využíváte hotovostní placení na úřadech?

- ano
- ne

8. Přivítali byste možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?

- ano
- ne

9. Proč byste nepřivítali možnost placení na České správě sociálního zabezpečení přes platební terminál?

10. Jaké si myslíte, že jsou výhody placení platební kartou přes terminál?

11. Jaké si myslíte, že jsou nevýhody placení platební kartou přes terminál?

12. Co by Vás motivovalo, abyste využívali platební terminál?

13. Využívali byste spíše samoobslužný terminál (sám se obsloužím, jako u bankomatu) nebo placení platební kartou na pokladně (obslouží nás zaměstnanec úřadu)?

- samoobslužný terminál
- placení na pokladně

14. Co Vás ovlivňuje při výběru platební metody – platba platební kartou přes platební terminál?

15. Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena

16. Do jaké věkové kategorie patříte?

- do 18 let
- 18-25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46-55 let
- 56 let a více

17. Z jakého jste kraje?

- Jihočeský
- Jihomoravský
- Karlovarský
- Královéhradecký
- Liberecký
- Moravskoslezský
- Olomoucký
- Pardubický
- Plzeňský
- Praha
- Středočeský
- Ústecký
- Vysočina
- Zlínský