

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jakub KOMOLÝ**
Studijní program: **N 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Průmyslové inženýrství**

Téma práce: **Optimalizace informovanosti spotřebitelů formou uživatelského manuálu**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovte na základě identifikace cílů určených předvýzkumem cíle řešení diplomového projektu.
2. Provedte výzkum a jeho analýzu.
3. Zhodnoťte výsledky analýzy.
4. Vypracujte návrh uživatelského manuálu dle oblastí zjištěných výzkumem.
5. Vyhodnoťte přínosy projektu a formulujte závěr.
6. Naznačte možnosti publikování manuálu.

Rozsah práce: **70 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
Dle doporučení vedoucího diplomové práce.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Petr Briš, CSc.**
Ústav managementu výroby – průmyslového inženýrství
Datum zadání diplomové práce: **7. března 2005**
Termín odevzdání diplomové práce: **13. května 2005**

Ve Zlíně dne 21. února 2005


doc. PhDr. Václav Nováček, CSc.
děkan




doc. Ing. Roman Bobák, Ph.D.
ředitel ústavu

Optimalizace informovanosti spotřebitelů formou uživatelského manuálu

Bc. Jakub Komolý

Diplomová práce
2005



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Práce zkoumá úroveň znalostí veřejnosti. Snaží se zmapovat úroveň obecného povědomí o platebních kartách v České republice. Teoretická část ukazuje historii, vlastnosti a možnosti používání platebních karet. Analytická část se zaměřuje na možnosti zneužití a způsoby ochrany. V praktické části je prováděn výzkum, jehož závěry slouží k tvorbě publikace - manuálu a nástin jeho publikace.

Abstract (English version)

This work examines level of public knowledge. It tries to map (chart) level of public awareness of payment cards in Czech Republic. Theoretical part shows history, characteristics and possibilities of usage of payment cards. The analytical part focuses on abuse and ways of protection of payment cards. In practical part there is made an examination, that concludes to creation of user guide and outlines its publication.

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně s použitím informačních zdrojů uvedených v přiloženém seznamu.

.....

Děkuji panu doc. Ing. Petru Brišovi, CSc., za metodickou pomoc poskytnutou při zpracování mé diplomové práce.

OBSAH:

ABSTRAKT	1
1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O DIPLOMOVÉ PRÁCI	9
1.1 TÉMA DIPLOMOVÉ PRÁCE.....	10
1.2 CÍL DIPLOMOVÉ PRÁCE	10
1.2.1 Dílčí cíle	10
1.3 ZDŮVODNĚNÍ CÍLŮ	10
1.4 PŘÍNOS PRÁCE.....	12
1.5 FILOSOFIE ŘEŠENÍ	12
1.6 PRACOVNÍ HYPOTÉZY	12
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	13
2 DEFINICE PLATEBNÍ KARTY	14
2.1 PROČ A PRO KOHO JSOU PLATEBNÍ KARTY.....	14
2.1.1 Základní rozlišení platebních karet	15
3 HISTORIE A SOUČASNOST PLATEBNÍCH KARET.....	16
3.1 PRVNÍ VEČEŘE DINERS CLUB - VZNIK PRVNÍ KARTY	18
3.2 PŘÍCHÁZEJÍ BANKY - ROZŠÍŘENÍ PLATEBNÍCH KARET	19
3.3 VZNIK MASTERCARD A VISA	20
3.4 AUTOMATICKÝ POKLADNÍK - VZNIK PRVNÍCH BANKOMATŮ - ATM	21
3.5 PRVNÍ ELEKTRONICKÉ PLATEBNÍ TERMINÁLY - POS.....	22
3.6 PLATEBNÍ KARTY V ČESKÉ REPUBLICE	23
3.7 NAHRADÍ PLATEBNÍ KARTY HOTOVOST?	23
4 TYPY PLATEBNÍCH KARET	26
4.1 DEBETNÍ PLATEBNÍ KARTY.....	26
4.2 KREDITNÍ PLATEBNÍ KARTA - „ÚVĚROVÁ“	26
4.3 CHARGE KARTA - „ÚVĚROVÁ“	27
5 VLASTNOSTI PLATEBNÍCH KARET	28
5.1 ELEKTRONICKÉ PLATEBNÍ KARTY	28
5.2 EMBOSSOVANÉ PLATEBNÍ KARTY	28
5.3 ČÍPOVÉ KARTY (DEBETNÍ NEBO KREDITNÍ ČÍPOVÉ KARTY).....	28

5.3.1	Čipové karty a bezpečnost transakcí.....	29
5.4	BEZKONTAKTNÍ KARTY.....	29
5.5	MINIKARTY BANK OF AMERICA.....	30
5.6	COBRAND & AFFINITY KARTY.....	32
5.6.1	Affinity Card.....	32
5.7	INTERNETOVÁ PLATEBNÍ KARTA - „VIRTUÁLNÍ“	33
5.8	PROČ SI „INTERNETCARD“ POŘÍDIT ?	33
5.9	ELEKTRONICKÁ PENĚŽENKA (VIZ. TAKÉ ČIPOVÉ KARTY).....	33
6	PLATBA PLATEBNÍ KARTOU.....	35
6.1	NÁKUPY U OBCHODNÍKŮ, VÝBĚRY Z BANKOMATU.....	36
6.2	NÁKUPY NA INTERNETU.....	36
6.3	POPLATKY BANK PŘI PROVEDENÍ TRANSAKCE	37
6.3.1	Poplatky za platby u obchodníků	37
6.3.2	Zvýhodněné poplatky za bankomat v zahraničí	38
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	39
7	ANALÝZA RIZIK POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET	40
7.1	ZTRÁTA A KRÁDEŽ PLATEBNÍ KARTY	40
7.2	ZNEUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET.....	40
7.3	RIZIKA JEDNOTLIVÝCH ÚČASTNÍKŮ TRANSAKCE.....	40
7.4	RADY PRO UŽIVATELE PLATEBNÍCH KARET.....	41
8	ANALÝZA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR A V EVROPĚ.....	43
8.1	OBECNÝ PROFIL UŽIVATELE PLATEBNÍ KARTY V ČR.....	43
8.2	ANALÝZA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR.....	43
8.2.1	Přehled četností a možností používání PK od 1998 do 2004 v ČR.....	44
8.2.2	Počty platebních karet v ČR.....	46
8.2.3	Rozložení typů platebních karet a počty POS.....	46
8.2.4	Analýza stavu bankomatů v ČR	50
8.2.5	Využití platebních karet spotřebiteli v roce 2004?	51
8.2.6	Banky vydávající platební terminály.....	52
8.3	VÝVOJ PLATEBNÍCH KARET V EVROPĚ.....	53
9	VÝZKUM - TEORETICKÉ PŘEDPOKLADY.....	55

9.1	ZAMĚŘENÍ VÝZKUMU	55
9.2	CÍLE VÝZKUMU	55
9.3	HYPOTÉZY	55
9.3.1	Hlavní výzkumná hypotéza:	55
9.3.2	Dílčí - pracovní hypotézy:	55
9.4	JAK BUDEME K PROBLÉMU PŘISTUPOVAT	56
9.5	POPIS METODY	56
9.6	TECHNIKA VÝZKUMU	57
9.7	VÝZKUM - ČASOVÝ PLÁN	57
9.8	VÝZKUM - PRAKTICKÁ PŘÍPRAVA	60
9.9	VÝZKUM - VÝZKUMNÝ AGREGÁT	60
10	VÝZKUM - VLASTNÍ VÝZKUM	62
10.1	DOTAZNÍK	62
10.2	ZPRACOVÁNÍ DAT	62
10.3	VÝZKUM - VÝSLEDKY	63
10.3.1	Obyvatelé ČR nedokáží přesně vyčíslit cenu PK.	63
10.3.2	Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se zachovat při ztrátě platební karty.	66
10.3.3	Obyvatelé ČR neví, kolik je ochrana banky před zneužitím financí bude stát.	66
10.3.4	Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se před zneužitím PK bránit	67
11	TVORBA MANUÁLU	68
	ZÁVĚR DIPLOMOVÉ PRÁCE	69
III.	SEZNAMY A REJSTŘÍK	70
12	SEZNAM DOSTUPNÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ:	71
12.1	SEZNAM ILUSTRACÍ	72
12.2	SEZNAM TABULEK	75
12.3	SEZNAM ZKRATEK	76
13	REJSTŘÍK:	77
IV.	PŘÍLOHY	79
1	VÝZKUMNÝ DOTAZNÍK	81
2	ZÁZNAMOVÝ ARCH ODPOVĚDÍ	83
3	KOPLETNÍ VÝSLEDKY VÝZKUMU	84
3.1	OBYVATELSTVO ČR NEDOSTATEČNĚ VYUŽÍVÁ MOŽNOSTI SVÝCH PLATEBNÍCH KARET A NENÍ PLNĚ INFORMOVÁNO O ZPŮSOBECH OCHRANY PROTI JEJICH ZNEUŽITÍ.	84

3.2	OBYVATELÉ ČR NEDOKÁŽÍ PŘESNĚ VYČÍSLIT CENU - POPLATKY SPOJENÉ SE SVOU PK.	88
3.3	OBYVATELÉ ČR NEZNAJÍ POSTUPY, JAK SE ZACHOVAT PŘI ZTRÁTĚ NEBO KRÁDEŽI PLATEBNÍ KARTY.	88
3.4	OBYVATELÉ ČR NEVÍ, KOLIK JE OCHRANA BANKY, POTAŽMO KARETNÍ ASOCIACE, PŘED ZNEUŽITÍM JEJICH FINANCÍ BUDE STÁT.	89
3.5	OBYVATELÉ ČR NEZNAJÍ POSTUPY, JAK SE PŘED ZNEUŽITÍM PK BRÁNIT - JSOU NEDOSTATEČNĚ INFORMOVÁNI O MOŽNÉ PREVENCII.	90
4	SDRUŽENÍ PRO BANKOVNÍ KARTY	91
4.1	KONTAKTNÍ INFORMACE	91
5	PLATEBNÍ KARTY NA INTERNETU	92
5.1	ASOCIACE A KARTOVÉ SPOLEČNOSTI	92
5.2	DODAVATELÉ TECHNOLOGIÍ	92
5.3	INFORMACE O PLATEBNÍCH KARTÁCH NA INTERNETU	93
6	ČASTO POUŽÍVANÉ TERMÍNY.....	94
7	KURIOZITY MEZI PLATEBNÍMI KARTAMI	96
8	INFORMAČNÍ LETÁK.....	99

1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O DIPLOMOVÉ PRÁCI

Název :

Optimalizace informovanosti spotřebitelů formou uživatelského manuálu

Autor:

Jakub Komolý

Vedoucí práce:

doc. Ing. Petr Briš, CSc.

1.1 Téma diplomové práce

Optimalizace informovanosti spotřebitelů formou uživatelského manuálu

1.2 Cíl diplomové práce

Vytvořit ucelený informační manuál zabývající se problematikou platebních karet.

1.2.1 Dílčí cíle

- Seznámit veřejnost podrobněji s platebními kartami.
- Provést analýzu stavu platebních karet v České republice.
- Formou výzkumu (ankety) zjistit úroveň obecného povědomí o platebních kartách (*dále jen PK*).
- Vytvořit informační text - manuál o Platebních Kartách zaměřený na rizika využití PK.

1.3 Zdůvodnění cílů

Klienti na celém světě vlastní téměř tři miliardy platebních karet a každou vteřinu jimi utratí 133 000 dolarů - tedy přes čtyři triliony dolarů ročně. Tento chytrý kousek plastu patří k největším vynálezům 20. století. Zdá se to být neuvěřitelné, ale platební karty slaví už své 91. narozeniny.

Bez platební karty si většina z nás nedokáže představit svůj život. Nemusíme pro peníze do banky, stačí najít nejbližší bankomat. Stále více platíme kartami v obchodech a používáme je i v zahraničí. „Karty“ patří k moderní době, k rychlému životnímu stylu a dokonce dotvářejí image svého majitele.⁽¹⁾

„Nejmenší billboard“, „Banka ve vaší ruce“ či „Vaše peníze všude s vámi“ - to jsou jen některé z mnoha sloganů, které nás denně informují o různých možnostech a výhodách používání plastových karet. O platebních kartách se rovněž hodně a často píše, a to ve velmi rozmanitých souvislostech. Patrně si však jen málokdy uvědomíme, jak doopravdy široké je dnes spektrum použití platebních karet a kam všude tento nástroj již pronikl. A co je nejpodstatnější, již ani nevnímáme, jak samozřejmé se nám během několika málo let stalo jejich každodenní používání. Tento - snad lze i říci - fenomén v sobě velmi poutavým způsobem propojuje velké množství zdánlivě nesouvisejících

⁽¹⁾ JUŘÍK, Pavel. *Wwww.T3online.cz : T3 magazin* [online]. číslo 55 březen 2004. Česká republika : Omega Publishing, s.r.o., 2004 [cit. 2005-04-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.t3online.cz/clanek.php?ID=333>>.

oborů. Na ploše přibližně 46 čtverečních centimetrů se potkává dynamická tvořivost designérů, připravujících grafickou podobu karty, s chladnou vypočítavostí finančních analytiků, kteří neúprosně nastavují parametry ekonomické výhodnosti tohoto platebního nástroje.

Karta, která se díky svým šťastně navrženým rozměrům vejde do vaší dlaně, se již stala jedním ze symbolů naší doby a růzností svých podob vytváří specifický dokumentární film jejího vývoje. Film, jehož jednotlivá políčka si vkládáme do vlastní peněženky. Jeho další díly, které jsou již dnes připravovány, nám mohou na první pohled stále trochu připomínat vědecko-fantastický film. Je však velmi pravděpodobné, že díky stále se zvyšující rychlosti změn v našem životě se zítra již nebudeme vůbec divit, když si plastovou kartou otevřeme auto, které si automaticky přizpůsobí nastavení sedadla, zrcátek a dalších drobností, jako je například naše oblíbená hudba v rádiu nebo zásobníku CD disků.

Nepřijde nám divné, že si koupíme nápoje nebo lístky na městskou dopravu v automatu a platit budeme jen pouhým přiblížením naší peněženky k určenému místu. Stejně samozřejmé pro nás bude, že za nákupy přes internet nebo prostřednictvím mobilního telefonu budeme platit kartou, která již nebude mít svoji fyzickou, plastickou podobu a existovat bude již jen pouze jako virtuální pojem - číslo uložené někde v paměti počítače.⁽²⁾



Obr. č. 1 - Obecná ilustrace

⁽²⁾ ING.JUŘÍK, Pavel, ING.HOUSER, Zdeněk. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přeprac. vyd. Praha : Grada Publishing, spol. s.r.o., 2001. Dostupný z WWW: <www.grada.cz>. ISBN 80-247-0195-2. Úvod knihy, s. 9-10.

1.4 Přínos práce

Obyvatelstvo při nákupech stále více používají platební karty místo peněz. Některou z bankovních karet již má téměř šest z deseti lidí včetně nemluvňat. Každý z nich pomocí karty koupil v obchodech do letošního června zboží za více než 3100 korun, zatímco v roce 2004 to bylo o „tisícovku“ méně. *(Pozn. autora - informace vyplývají ze statistik Sdružení pro bankovní karty)*⁽³⁾

1.5 Filosofie řešení

Za pomoci interních materiálů České Spořitelny, eBanky, ekonomických a statistických publikací, vlastních analýz získaných informací a teoretických znalostí k dané problematice, vytvořím studii o platebních kartách. Budu analyzovat historii tohoto produktu v České republice a vytvořím informační text - manuál určený k další distribuci mezi obyvatelstvo České republiky.

1.6 Pracovní hypotézy

- Čeští uživatelé platebních karet neznají dostatečně možnosti využití platebních karet.
- Rizika zneužití platebních karet jsou všeobecně málo známá.

⁽³⁾ *W*www.bankovnikarty.cz : Sdružení pro bankovní karty ČR [online]. Česká republika : Sdružení pro bankovní karty, [2005] , 13.04.2005 [cit. 2005-04-20]. Statistiky týkající se četností používání a množství vydaných platebních karet v ČR. Čtvrtletní. Český. Dostupný z WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/sbk/pages/menu/cz/statistiky_cz.htm>. *W*www.bankovnikarty.cz.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2 DEFINICE PLATEBNÍ KARTY

Termín, který označuje malou, obvykle plastovou kartu s údaji identifikujícími jejího majitele. V nejširším pojetí se může jednat o jméno, příjmení, fotografii, podpis, magnetický proužek, ale i čip nebo třeba otisk palce. Pomocí karty je prováděna identifikace držitele karty a jeho autorizace ke vstupu, úhradě služeb či zboží a podobně. Z hlediska celé diplomové práce se v dalším textu omezíme pouze na karty a operace, které jsou určeny především jako náhrada hotovosti, bankovek a mincí.

Encyklopedie Britannica uvádí, že první karty se začaly používat ve USA v průběhu 20. let dvacátého století!

2.1 Proč a pro koho jsou platební karty

Platební karty jsou určeny pro běžné občany i pro podnikatele. Slouží k platbám a výběrům financí z bankomatů, na pobočkách bank nebo přímo u prodejců. Platební karta je většinou přiřazena k finančnímu účtu klienta vedeného v bance. Karty se dělí na karty elektronické a karty embosované, dále na kreditní, charge karty a debetní.

Pojem platební karty tak zahrnuje nejen nejznámější a nejrozšířenější z nich (VISA, MasterCard, American Express), ale také „petrokarty“ CCS či Shell, úvěrové karty O.K. karta, YES karta, MAX karta a mnoho dalších.

2.1.1 Základní rozlišení platebních karet

Elektronické platební karty nám umožňují nakupovat u obchodníků s elektronickými terminály (přímo napojeny na banku, zůstatek na účtu se ověřuje on-line)

Embosované platební karty jsou elektronické platební karty navíc opatřené vystouplým, (*embosovaným*) reliéfním písmem a CVC nebo CVV kódem. **Reliéfní písmo umožňuje** platby na off-line imprintech (*tzn. neelektronických mechanických terminálech, kde se elektronicky neověřuje zůstatek na účtu. Obchodník má ale právo provést tzv. hlasovou autorizaci, což je ověření zůstatku na účtu po telefonu*). **CVC a CVV kód umožňují** platbu s platební kartou na internetu, kde tyto kódy mají funkci PIN kódu - jako ochrana před neautorizovaným použitím / zneužitím.

3 HISTORIE A SOUČASNOST PLATEBNÍCH KARET

Až do konce 20. století byli jediným platebním prostředkem hotovostní peníze a šeky. Šeky jako první bezhotovostní platební nástroj se objevily v 17. století v Anglii. I když k jejich skutečnému rozmachu došlo až o dvě století později, díky rozvoji obchodně-finančních vztahů a bankovních služeb. Šeky umožňovaly hradit nákupy zboží pouze vyplněním a podepsáním předtištěného formuláře. Tehdy je začaly používat tisíce bank a spořitelen. Šeky byly určeny spíše majetnějším vrstvám obyvatelstva. Šekový obrat (cash-flow) nedosahoval dnešních astronomických částek, jejich spravování nezpůsobovalo žádné větší problémy. V běžné praxi dominovala peněžní hotovost.

Důvody, které vedly lidstvo k hledání bezhotovostního platebnímu styku, vyplynuly ze zranitelnosti peněz. Majitel je může ztratit, může je někdo ukrást nebo mohou shořet apod. Významným důvodem bylo i to, že pro vyšší nebo často opakované platby jsou bankovky a mince nepraktické a administrativně náročné a nákladné.

V roce 1914 společnost General Petroleum of Kalifornie (později Mobil Oil, dnes Mobil) vydala pro své zaměstnance a vybrané zákazníky první úvěrové karty na světě - tzv. „Shoppers Plates“. Tyto karty sloužily k bezhotovostnímu placení v síti čerpacích stanic pohonných hmot této společnosti. Svoje finanční závazky spláceli uživatelé karet na základě měsíčního výpisu a za poskytnutý úvěr neplatili úrok.



Obr. č.2 - Shell oil: takto vypadaly papírové „Courtesy Card“ - úvěrové karty čerpacích stanic (Shell USA, 1934)

Náklady na provoz tohoto systému pokrýval zvýšený výnos společnosti z rastru úvěrových nákupů, udržení si a získání nových stálých klientů. Princip platby kartou byl velmi jednoduchý a s malými změnami se udržel až do dnešních dnů. Při platbě zákazník namísto hotovosti nebo šeku dal obchodníkovi svoji kartu, na které bylo uvedeno jeho jméno, datum platnosti, číslo karty a účtu klienta. Obchodník údaje opsal na zvláštní účtenku, doplnil datum, místo prodeje a cenu. Účet dal podepsat klientovi. Jeho podpis srovnal se vzorem na kartě a když se shodoval, byl obchod uzavřený.

V dalších letech zavedli věrnostní karty (Cartes de Fidelisation) nebo úvěrové známky (Credit Coins) další naftařské společnosti, soukromé železnice, telekomunikační společnosti, síť obchodů a hotelové společnosti. Podstatné rozšíření nového platebního

3.1 První večeře Diners Club - vznik první karty

V roce 1949 Frank McNamara, obchodní ředitel firmy Ford a majitel úvěrové společnosti, pozval na večeři své dva přátele do newyorské restaurace Major's Cabin Grill.

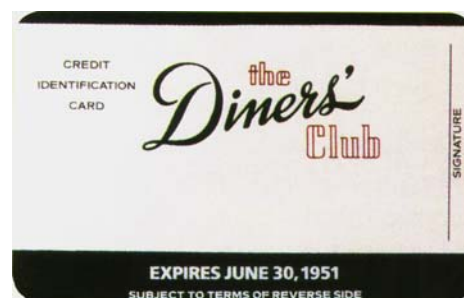


Obr. č.5 - Frank X. McNamara - zakladatel Diners Club

Když vrchní přinesl účet, McNamara zjistil, že si vzal jiné sako a nemá peněženku. Protože ho v restauraci znali, nabídli mu, aby zaplatil příště. On ale zatelefonoval manželce, která peníze donesla. Tato nepříjemná zkušenost ho přivedla na myšlenku založit klub příznačně nazvaný Diners Club. Svým členům bude vydávat úvěrové karty pro placení v restauracích, které s klubem uzavřou smlouvu.

McNamara vymyslel finanční mechanismus, který se u platebních karet používá dodnes. Klub bude obchodním partnerům ručit za závazky svých členů a proplácet jednou měsíčně předložené účty. Svým členům pak zašle výpis provedených transakcí, které uhradí do data splatnosti. A protože klub nese riziko případné insolventnosti člena klubu, budou mu obchodníci platit provizi (5 až 7 %). Poprvé byl také zaveden roční poplatek za vydání a správu karty (5 USD).

V únoru 1950 pak zašel McNamara a jeho partner Ralph Schneider opět do Major's Cabin Grill a objednali si večeři. Při placení McNamara předložil malou kartonovou kartičku - Diners Club Identification Card - a podepsal účet. Tato večeře se stala známá jako tzv. First Supper (první večeře). Jeho rozhodnutí zavést Charge Card bylo označeno za jedno ze 75 nejlepších manažerských rozhodnutí minulého století. McNamara se později stal ministrem obrany ve vládě prezidenta Kennedyho a prezidentem Světové banky.



Obr. č.6 - Platební karta Diners Club

Od ledna 1950 začala společnost Diners Club vydávat první univerzální úvěrovou kartu na světě. Karty přijímalo k placení 27 newyorských restaurací a dva hotely. Koncem roku 1952 to už bylo více než 1000 prvotřídních restaurací a obchodů, 30 hotelů, 200

autopůjčoven a pět květinářství. Obrat překročil 1 mil. USD, počet klientů dosáhl 20 000. Do roku 1955 se počet karet zvýšil na 200 000 a bylo je možné použít ve 25 zemích světa. V roce 1957 ukázali manželé Bortzfeldovi z Pensylvánie svou třicetidenní cestou kolem světa, že je možné cestovat jen s kartou Diners Club v kapse.⁽⁶⁾

3.2 Přicházejí banky - rozšíření platebních karet

Po druhé světové válce se začaly o platební karty zajímat také americké banky. První platební kartu vydala v roce 1951 Franklin National Bank v New Yorku. Roku 1958 nabízela platební karty už asi stovka amerických bank. Všechny očekávaly rychlý zisk, ale zpočátku jim platební karty přinesly jen ztráty, takže polovina z nich vydávání karet zastavila.

Impulem pro americké banky se v roce 1958 stala novinka Bank of America - první kreditní karta BankAmericard. Poprvé klienti nemuseli utracenou částku zaplatit najednou, ale mohli ji splácet po částech. **BankAmericard měly ještě jeden primát - jako první na světě byly vyrobeny z plastu.** Jejich úspěch znovu oživil zájem amerických bank o kreditní karty a začaly tento projekt napodobovat. Ne všechny banky byly úspěšné - výsledkem řady projektů byly finanční ztráty, které ostatní banky znovu odrazovaly. Celkem činily v 60. letech ztráty amerických bank z kreditních karet asi 180 mil. USD.

Další významný hráč vstoupil na trh v roce 1958. American Express, největší vydavatel cestovních šeků, po několika letech analýz, uvedl na trh svou první platební kartu v říjnu 1958. O devět let později provedl první segmentaci klientů a těm nejbonitnějším nabídl první Gold Card na světě. Platební karty se po 40 letech staly pro American Express nejvýznamnějším zdrojem zisku.⁽⁷⁾

⁽⁶⁾ Krátká historická exkurze : ...c.d.

⁽⁷⁾ Krátká historická exkurze : ...c.d.

3.3 Vznik MasterCard a VISA

Žádná z amerických bank nemohla sama vybudovat celostátní systém platebních karet, proto se peněžní domy začaly v polovině 60. let sdružovat do regionálních a celostátních sítí. Dne 16. srpna 1966 založilo 17 bank v Buffalu Interbank Card Association (později Master Charge). Její úspěch předčil obchodní plány.



Obr. č.7 - Logo spol. VISA

V roce 1967 dohromady vydaly šest milionů karet, které přijímalo 131 000 obchodů. V roce 1968 se stala členem první zahraniční banka - mexická Banco Nacional de México, Eurocard International (založený v roce 1965) a některé japonské banky. V roce 1979 změnila asociace Master Charge svůj název na MasterCard.

Koncem roku 1966 také Bank of America nabídla ostatním bankám vydávání BankAmericard formou franšizingu. V září 1974 z ní vznikla mezinárodní asociace International BankAmericard Incorporated, která v roce 1976 přijala název VISA International.

Pro běžné platby a výběry hotovosti pomocí šeků založily evropské banky v září 1968 společnost Eurocheque International. Její členové vydávali od roku 1972 v jednotném provedení šeky a šekové záruční karty. Použití eurošeků se od výběru hotovosti rozšířilo i na placení zboží a služeb (přes pět milionů obchodů). V roce 1986 Eurocheque vybudovala první mezinárodní síť bankomatů na světě. Od roku 1989 se pak snižoval obrat i počet transakcí realizovaný "papírovými" eurošeky, které nahrazovaly výběry v bankomatech a nově zaváděné debetní karty Maestro nebo MasterCard. V únoru 2002 karta "ec" skončila svoji úspěšnou existencí.



Obr. č.8 - Detail logo eurošku

V 70. letech banky vyvinuly náhradu za šeky - debetní karty. Z bankomatových karet vznikly karty MasterDebit, Interlink a další. Začátkem 90. let, s příchodem karet Maestro a VISA Electron, začala skutečná expanze globálních debetních karet. Postupně na ně byly v 90. letech převedeny národní systémy platebních karet (například britský Switch nebo spořitelní karty v ČR).

Na světě bylo v roce 2003 vydáno přes 2,6 miliard platebních karet. Jejich počet se ročně zvyšuje v průměru o 15 %. Každou vteřinu se jimi provedou transakce v hodnotě 133 000 USD. V roce 2003 to bylo celkem 4,170 tril. USD. K placení je přijímá 32 milionů obchodů téměř ve všech zemích světa a přes 900 000 bankomatů.⁽⁸⁾

3.4 Automatický pokladník - vznik prvních bankomatů - ATM

Jako první přišel na myšlenku bankomatu v roce 1965 Skot John Shepard Baron. "Bylo frustrující, že banky měly otevřeno jen mezi 10:00 a 15:00 a pár hodin v sobotu ráno," popsal příčinu svého vynálezu. První peněžní automat Barclays Bank zprovoznila 28. června 1967 v Londýně pod názvem Barclayscash. Peněžní automat vyplácel jednu bankovku v hodnotě 10 GBP po vložení děrného štítku a zadání kódu PIN.

Američané si dělají nárok na vynález "automatického pokladníka" ATM - Automated Teller Machine, který vyplácí i přijímá peníze a provádí převody mezi účty. Na jeho myšlenku přišel Don Wetzel z Dallasu v roce 1967 a již v září 1969 byl uveden do provozu jeho prototyp v pobočce Chemical Bank v newyorském Rockefellerově centru. Poprvé byla použita novinka - plastová karta s magnetickým proužkem (Master Charge). Jen na doplnění - první patent na bankomat Bankmatic si již v roce 1939 podal Američan Luther George Simjan, banky však o něj neměly zájem.

První bankomaty byly drahé, pomalé a také hlučné, byl zázrak je vůbec vyrobit. Instrukce pro klienta nezobrazovala obrazovka, ale válce s nápisy "Vložte kartu",



"Odeberte peníze." Bankovky byly uloženy v obálkách, které se musely plnit ručně a často se zasekávaly. Růst počtu bankomatů byl pozvolný nejen díky své vysoké ceně, ale i odporu bankéřů, kteří se báli, že díky nim budou jejich klienti chodit méně často na pobočky a „bankéři“ prodají méně produktů.

Obr. č.9 - Otevření prvního bankomatu na světě Barclay's Bank 1967

⁽⁸⁾ Krátká historická exkurze : ...c.d.

(pozn. autora: V současnosti se setkáváme s opačným trendem. Vzestup ceny lidské pracovní síly a nákladů na provoz poboček bank vede finanční instituce k tomu, aby přeorientovali portfolio svých klientů k elektronickému bankovníctví v jakékoliv podobě.)

V roce 1975 jich bylo na světě v provozu přes 5000, loni již více než 1,1 milionu (z toho 900 000 v síti VISA a MasterCard) a každý rok jich sto tisíc přibývá. Největšími výrobci jsou firmy NCR, Diebold a Wincor-Nixdorf.

Bankomaty byly zařazeny mezi 100 nejvýznamnějších vynálezů 20. století. Staly se prvním počítačovým zařízením a současně distribučním kanálem obsluhovaným laickou veřejností. Jejich vývoj představoval jednu z největších investic, kterou banky za posledních 30 let vložily do informačních technologií. Díky nim ušetřily velké náklady spojené s výplatou hotovosti na pobočkách.⁽⁹⁾

3.5 První elektronické platební terminály - POS

Jakmile banky začaly kvůli bankomatům vydávat karty s magnetickým proužkem, byly vyvinuty a v polovině 70. let se objevily POS elektronické platební terminály. Nahradily mechanické snímače (imprintery) a umožnily nejen zrychlit placení kartami, ale také snížit riziko vydavatelů platebních karet. Transakce bylo možné ověřit proti seznamu zablokovaných karet uloženému v paměti terminálu nebo od roku 1984 autorizováním transakce on-line přímo u banky, která kartu vydala. Dnes je na světě okolo 24 milionů platebních terminálů a každý rok se jejich počet zvýší o další tři miliony. Největšími výrobci jsou firmy Ingénico, VeriFone a Hypercom.



Obr. č.10 - POS terminál

Platit kartou však lze také pomocí faxu, internetu nebo mobilních telefonů. Nové systémy MasterCard SecureCode a Verified by VISA zajistí bezpečnost použití platebních karet i ve světě virtuálních obchodů. Oproti složitému a drahému protokolu SET z poloviny 90. let jsou obě technologie mnohem jednodušší na implementaci i provoz.⁽¹⁰⁾

⁽⁹⁾ Krátká historická exkurze : ...c.d.

⁽¹⁰⁾ Krátká historická exkurze : ...c.d.

3.6 Platební karty v České republice

Se zahraničními platebními kartami jsme se v tuzemsku setkali poprvé v září roku 1969, kdy cestovní kancelář Čedok začala přijímat platby kartami Diners Club. První platební karty vydala Živnostenská banka v roce 1988. Tzv. dispoziční karty k tuzexovým účtům sloužily k výběru tzv. tuzexových bonů na přepážkách SBČS a později i k placení v obchodech Tuzexu.

O rok později (1989) testovala Česká státní spořitelna v Praze první off-line bankomat. V roce 1991 vydala Živnobanka první kartu VISA. V únoru 1992 Komerční banka uvedla do provozu první on-line bankomat v zemích bývalého RVHP a nabídla klientům první karty MasterCard a Cirrus. Další banky je rychle následovaly.⁽¹¹⁾

V současné době je v ČR vydáno již přes šest milionů karet a staly se nepostradatelnou součástí našeho života.

3.7 Nahradí platební karty hotovost?

Název jedné významné světové měny dodnes připomíná, co už dnes není úplně samozřejmé a co by jednou mohlo přestat platit úplně - že peníze jsou kulaté. Japonský **Yen** se píše v „Zemi vycházejícího slunce“ znakem pro "**kruh**" či "**kulatý tvar**" a stejnou etymologii má i jméno této měny.

Japonsko je napřed v mnoha technických vynálezech, ale jedné tradiční věci se tamní obyvatelé drží - častějšího používání hotovosti v porovnání s Evropou či Spojenými státy. Avšak ani v zemích, kde platební karty a další moderní formy placení získávají na své oblibě rychleji, neodchází hotovost ze scény ekonomických dějin.

Britská společnost Retail Banking Research (RBR) se rozhodla prozkoumat trendy v oblasti hotovosti, jejich roli v platebních systémech a především trh bankomatů, který je - alespoň v současné době - na používání hotovosti závislý. Ve své zprávě "The Global ATM Market to 2004" analyzuje mimo jiné hlavní trendy používání hotovosti doma i ve světě.

Zjištění jsou překvapivá - trendy jsou stejné v naprosté většině zemí světa. Množství hotovosti v oběhu prakticky všude roste a nikoliv klesá, jak uváděly některé

⁽¹¹⁾JUŘÍK, Pavel. *Www.bankovnictvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech* [online]. Česká republika : *Www.bankovnictvi.ihned.cz*, 2004 , 16.9.2004 [cit. 2005-04-20]. Český. Dostupný z WWW: <http://bankovnictvi.ihned.cz/3-14895970-platebn%ED+karty-900000_d-30>.

předpovědi ještě před pár lety. Frekvence hotovostních plateb je zhruba konstantní. I když se nárůst hotovosti upraví o inflaci, vyjde opět ve většině zemí objem hotovosti jako stabilní až rostoucí i v reálném vyjádření. A ani poměr celkové hodnoty, kterou představuje hotovost v oběhu, a velikosti jednotlivých ekonomik, se v čase příliš nemění. "Platební karty krátkodobě hotovost určitě nenahradí," píše se ve zprávě RBR.

Co je však možná nejpřekvapivější zjištění - hotovost je nejlevnější. Celkové náklady na každou hotovostní transakci v ekonomice pro banky (nejsou započteny náklady vznikající mimo komerční banky) jsou nižší než náklady bank na kterékoliv jiné platební médium. A zvláště to platí pro malé transakce.

Vysvětlení je jednoduché. Většina hotovostních transakcí probíhá mimo bankovní systém a banky s nimi nemají náklady s výjimkou prvního kroku - tedy vydání hotovosti a přípravy tohoto vydání. V Británii proto z hlediska bank průměrná hotovostní transakce přijde zhruba na 8 pencí, zatímco šeková transakce na 45 pencí, karetní transakce na 30 pencí, elektronická transakce na 20 pencí a úvěrový transfer na 50 pencí. Nejde o specificky britský fenomén - k podobné struktuře nákladovosti transakcí dospěla v jedné své analýze také třeba norská centrální banka.

Pokud by měly být hotovostní transakce nahrazeny bezhotovostními, pak by to znamenalo, že banky místo nákladů na jednu operaci mohou mít náklady třeba na padesát operací. Konkrétně například jeden výběr z bankomatu v hodnotě 3000 Kč bude nahrazen padesáti drobnými nákupy kartou u padesáti obchodníků, takže banka místo nákladů na transport hotovosti a obsluhu bankomatů může mít náklady na padesát karetních transakcí, u kterých tyto 3000 Kč budou utraceny.

Zejména z tohoto důvodu hotovost ani v době moderních bankovních služeb neztrácí a v blízké době neztratí svoji přitažlivost a ekonomickou opodstatněnost pro drobné nákupy. Jedno je zřejmé na první pohled. Než bude možné nahradit hotovost, je třeba snížit náklady na alternativní typy transakcí.

Banky nebudou usilovat o vytlačení hotovosti na okraj platebního systému ani svojí poplatkovou politikou. Ta může být nastavena příznivě nebo nepříznivě vůči hotovostním transakcím ve prospěch či v neprospěch těch bezhotovostních.

V České republice ke zdražení výběrů z bankomatů ale v posledních letech došlo a posun ke zdražení výběrů hotovosti pokračuje i letos. *"Budou-li banky vytlačovat výběr hotovosti vyššími poplatky, budou nahrazeny jejich bankomaty nahrazeny. (tzn. budou nahrazeny služby jejich bankomatů službami jiných společností, které levnou hotovost nabídnou)."* ⁽¹²⁾

⁽¹²⁾ KAREL, Machala. *Hotovost je (zatím) nenahraditelná* [online]. Česká republika : Www.bankovnictvi.ihned.cz, 2004 , 19. 2. 2004 00:00 [cit. 2005-04-20]. Interpretace zprávy společnosti Retail Banking Research s názvem: \"The Global ATM Market to 2004\". Český. Dostupný z WWW: <http://bankovnictvi.ihned.cz/3-13981750-platebn%ED+karty-900000_d-79>. [Http://bankovnictvi.ihned.cz](http://bankovnictvi.ihned.cz).

4 TYPY PLATEBNÍCH KARET

4.1 Debetní platební karty

Debetní karta umožňuje klientovi vyčerpat finance jen do výše zůstatku na účtu - je přímo vztažena k určitému finančnímu účtu klienta.

Rozvoj výpočetní techniky a telekomunikací přinesl v 70. letech vznik debetních karet spojených s běžným účtem klienta. Do té doby byly platební karty vydávány bez přímé vazby na účet. Možnost ověřit, zda právě prováděnou transakcí klient nepřekračuje zůstatek na účtu nebo povolený úvěrový limit, byla hlavní příčinou rozšíření bankomatových karet, nejprve ve Spojených státech.

Velký vliv na rozšíření karet mezi klienty bank měla správná taktika peněžních ústavů. Těm nejlepším klientům nabízely Charge Card a úvěrové karty a nižším příjmovým skupinám - zejména mladým lidem a studentům nabídly bankomatové karty. Banky věděly, že mají-li se karty rozšířit, musí pro ně získat mládež, která sice financí nemá dostatek, ale časem doroste do manažerských pozic. Zvykne-li si na karty během studia, bude je používat i do budoucna. A protože v 70. letech měla mládež stále bližší vztah k technice a počítačům, nebyl problém elektronické bankomatové karty rozšířit na půdě amerických univerzit a vysokoškolských kolejí, odkud pronikly do široké veřejnosti.⁽¹³⁾

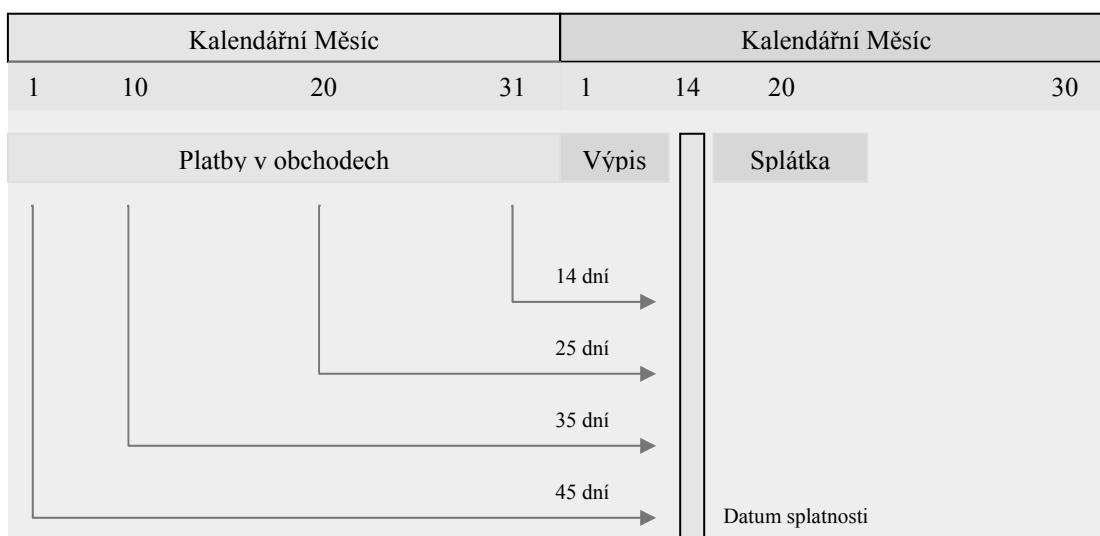
4.2 Kreditní platební karta - „úvěrová“

Kreditní karta umožňuje klientovi čerpat finance zapůjčené bankou a přidělené na úvěrovém účtu nebo umožňuje odčerpávání financí z vnitropodnikového účtu banky. *(Klient nemusí mít založený účet, ale má jen vydánu kartu.)* Kreditní karty bývají také označovány jako karty s odloženou splatností (Grace Period). Klient v jednom měsíci vyčerpá finance a v průběhu druhého je do určitého data buď bezúročně splatí, nebo začne splácet s úroky dle splátkového kalendáře (viz. obrázek č.11). Splátka se většinou pohybuje kolem 5% z vyčerpané částky.

⁽¹³⁾ JUŘÍK, Pavel. Svět platebních a identifikačních karet. 2. přeprac. vyd. Praha : Grada publishing, spol. s.r.o., 2001. 171 s. Dostupný z WWW: <www.grada.cz>. ISBN 80-247-0195-2.

4.3 Charge karta - „úvěrová“

Charge karta umožňuje klientovi čerpat finance zapůjčené bankou a přidělené na úvěrovém účtu nebo umožňuje odčerpávání financí z vnitropodnikového účtu banky. Rozdíl oproti kreditní kartě je ve způsobu splácení. Charge karta má také odloženou splatnost - grace period (*v ČR většinou až o 45 dnů*), ale důležité je, že klient musí splatit dlužnou částku k určitému datu - není možné vytvořit splátkový kalendář.



Obr. č.11 - Grace period kreditních a charge karet

5 VLASTNOSTI PATEBNÍCH KARET

5.1 Elektronické platební karty

Elektronická platební karta umožňuje transakce na bankomatu (ATM) nebo u obchodníka s elektronickým (on-line) terminálem (POS).

5.2 Embosované platební karty

Embosované karty umožňují transakce na bankomatu (ATM), nebo u obchodníka s elektronickým (on-line) terminálem (POS), u obchodníka s mechanickým terminálem bez on-line spojení (imprinter) a také e-commerce transakce (internet a MO/TO - mailová či telefonická objednávka).



Obr. č.12 - Embosované písmo

5.3 Čipové karty (debetní nebo kreditní čipové karty)

Čipové karty jsou představitelem platebních karet **nové generace**. Údaje na kartě jsou uloženy v čipu, který si nejen pamatuje, ale také vložená data chrání před jejich zneužitím. V případě opakovaného pokusu o neoprávněné čtení údajů z karty je schopen data nejen zablokovat, ale i zničit.



Volně se tak dá srovnat například s chováním SIM karty mobilního telefonu, kterou většina z nás dobře zná. Tato technika značně omezuje možnosti zneužití platební karty. První testy s čipovými kartami pro platební aplikace provedla Komerční banka ve spolupráci se společností MUZO již v letech 1996-1998. V letech 1997-1999 pak KB, IPB a Agrobanka testovaly tzv. elektronickou peněženku Clip. Projekt proběhl ve spolupráci s Europay International a MUZO.

Obr. č.13 - Čipové karty

Dne 1. dubna 1990 bylo zahájeno vydávání prvních čipových bankovních karet na světě. Všechny karty se značkou CB byly ve Francii nahrazeny do konce roku 1992 kartami s magnetickým proužkem a čipem (hybridní karty). Výsledky migrace byly vynikající. Ztráty z podvodů u francouzských karet klesly v letech 1991-1998 desetkrát z 0,162 % na 0,018 %. Jen asi 10 % transakcí bylo nutné ověřovat on-line, většina byla ověřena na úrovni čipové karty. Díky tomu výrazně klesly provozní náklady na telekomunikace a autorizace transakcí.

V ČR již zavedly čipové karty EMV Komerční banka (2002) a ČSOB (2003). Další banky je nyní zavádějí (eBanka, Volksbank) nebo jejich nasazení připravují (Česká spořitelna, HVB Bank). S celkovou výměnou magnetických karet za čipové můžeme počítat do roku 2008-2009. Více než 70 % platebních terminálů je již připraveno pro příjem čipových karet (*dle informací společnosti MUZO*). Náklady na migraci na čipové karty odhadují členské banky Sdružení pro bankovní karty (SBK) na více než 1 mld. Kč.⁽¹⁴⁾

5.3.1 Čipové karty a bezpečnost transakcí



Obr. č.14 - Výroba mikromodulů (čipů do platebních karet)

Čipové karty jsou v podstatě počítačem v kapse, který navíc může obsahovat tzv. RSA kryptoprocessor. Na čip se ukládá zejména certifikát veřejného klíče a privátní šifrovací klíč uživatele, což umožňuje realizovat procesy silné autentizace a elektronického podpisu. Příjemce elektronické zasilky (banka) tak může rozpoznat pravost přijatého dokumentu i totožnost klienta.

Ochrana elektronické transakce a bezpečnost zjišťování totožnosti klienta prostřednictvím čipové karty je mnohem vyšší, než například trvalým nebo jednorázovým heslem či pomocí autentizačního kalkulátoru.⁽¹⁵⁾

5.4 Bezkontaktní karty

Americké banky dnes více zajímají bezkontaktní čipové karty, které jim umožní rozšířit bezhotovostní placení do nových segmentů trhu (zejména restaurace rychlého občerstvení, parkovací a prodejní automaty nebo turnikety v městské hromadné dopravě). MasterCard od roku 2003 testuje technologii bezkontaktní čipové karty PayPass. Konkurenční VISA zase ověřuje technologii NFC (Near Field Communication) společností Philips a Sony, kdy v platební kartě nebo SIM kartě mobilního telefonu, je uložen čip s radiovou anténou.

⁽¹⁴⁾ JUŘÍK, Pavel. *Wwww.bankovnictvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech ...c.d.*

⁽¹⁵⁾ ROSOL, Ivo. *Čipy a privátní bankovnictví* [online]. Česká republika : Economia, 2004 , 16. 9. 2004 00:00 [cit. 2005-04-25]. Český. Dostupný z WWW: <http://bankovnictvi.ihned.cz/3-14896000-platebn%ED+karty-900000_d-b1>. Wwww.ekonomia.cz.

Současná změna přesunu odpovědnosti znamená, že vydavatel čipové karty neponese riziko jejího zneužití pouze u padělku karty. U zneužitých karet ponese odpovědnost jako dosud. Negativní dopad této změny zmírňuje skutečnost, že většina transakcí (přes 90%) probíhá v domovském státě klienta. Pokud v této zemi bude vybudována infrastruktura pro příjem čipových karet v obchodech (jako je tomu již nyní u většiny zúčtovacích bank v ČR) a čipové karty budou tvořit většinu platebních karet, riziko jejich zneužití se výrazně snižuje.⁽¹⁶⁾

5.5 Minikarty Bank of America

V listopadu 2002 zavedla Bank of America zcela nový produkt - mini verzi „VISA Check Card“. Tato karta má poloviční velikost než běžné kreditní karty a je určena k připojení na kroužek ke klíčům.



Obr. č.15 - Miniaturizace platebních karet

„Minikarta“ je určená k placení v platebních terminálech, nikoliv k výběrům hotovosti z bankomatů. Kartou chce Bank of America vydat 11 milionům ze svých 17 milionů klientů. Koncem roku 2003 nabídne „minikartu“ formou licence i dalším členům VISA. Příklad Bank of America následovaly American Express, Discover a Virgin.

V srpnu 2003 MasterCard International zavedl „minikartu“ v regionu Asie-Tichomoří. Karta s názvem **MasterCard SideCard** je „ukryta“ v ergonomickém pouzdře a může být použita k placení v jakémkoli platebním terminálu. Na rozdíl od konkurenčních produktů je MasterCard SideCard připravena pro umístění kontaktního i bezkontaktního čipu a může sloužit např. i k placení v prodejnách automatech nebo restauracích rychlého občerstvení.⁽¹⁷⁾



⁽¹⁶⁾ JUŘÍK, Pavel. *Www.bankovnictvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech ...c.d*

⁽¹⁷⁾ JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet : Historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Mgr. Tomáš Cach. Praha : Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0685-7. 4.10 Minikarta Bank of America, s. 139.

Obr. č.16 - Z jakých dílů se skládá MasterCard SideCard

5.6 CoBrand & Affinity karty



Obr. č.17 - Příklad CoBrandové karty

Začátkem 80. let hledaly americké banky nástroje pro marketing ziskových segmentů na trhu s velkou konkurencí. Jedním z nástrojů, které byly vyvinuty, se staly tzv. Affinity Card. Tyto karty jsou produktem, který je určen pro specifické klientské skupiny.

Prvními příklady byly karty nabízené zubním lékařům, právníkům nebo dárcům nadací, tedy všem, kteří vykazují vysoký příjem a stabilitu svého zaměstnání. Později, v 90. letech, byl vyvinut další nástroj - Co-brand Card, vydávaná bankou společně s komerční organizací.

Affinity a Co-branded karty jsou příkladem strategické spolupráce mezi vydávající bankou a partnerem. Tato spolupráce musí být založena na pečlivé marketingové a nákladové analýze. Vydavatel karty získává pomocí těchto karet přímý nebo nepřímý přístup k databázi potenciálních klientů a nové distribuční kanály, zatímco partner těží z podpory technického a obchodního zázemí banky. Produkt je však třeba velmi dobře marketingově připravit, aby se neztratila identita vydávající organizace (banky) a zákazník nevnímal pořízení této karty jako produkt nebankovního partnera.

5.6.1 Affinity Card

Affinity Card jsou karty vydávané bankami nebo specializovanými organizacemi společně s nepodnikatelskými subjekty. Jejich cílem je pro platební karty konkrétního vydavatele získat skupinu osob, které spojuje společné povolání (lékaři, právníci ap.), společné zájmy (ochrana zvířat, ochrana přírody, charitativní činnost aj.) nebo členství v zájmových klubech (např. sportovních). Aby byl kartový program úspěšný, musí členům cílové skupiny přinést zvláštní hodnotu navíc.

5.7 Internetová platební karta - „virtuální“

U internetové platební karty se jedná o tzv. *virtuální platební kartu*, která je určena výhradně pro nákupy za zboží a služby v síti internetu a prostřednictvím tzv. MO/TO objednávek (Mail Order / Telephone Order).

Virtuální platební kartou se rozumí to, že karta neexistuje ve fyzické plastové podobě, je pouze vygenerováno její číslo, časová platnost a CVC2 kód. Platební kartu nelze použít pro výběry z bankomatů nebo k platbám u „kamenných“ obchodníků.



Obr. č.18 - eCommerce

Virtuální karty jsou již vydávány v 19 zemích Evropy. Ve střední a východní Evropě jsme čtvrtou zemí, která virtuální karty zavádí (po Polsku, Maďarsku a Rusku). Celosvětově jsou virtuální karty vydávány v již 72 zemích.

5.8 Proč si „InternetCard“ pořídit ?

Virtuální platební karta je určena pro klienty, kteří běžně provádějí e-commerce nákupy, které hradí prostřednictvím svých platebních karet. Používáním virtuální platební karty snižují dopady z jejího případného zneužití, neboť:

- dochází k rozložení rizika mezi klientovu běžnou a virtuální platební kartu. Běžná platební karta je zablokována pro e-commerce transakce, neboť pro ně klient používá virtuální platební kartu. Obchodník nemůže zneužít údaje o kartě, které získal z fyzického obchodu k podvodným e-commerce nákupům na účet klienta.
- klient si může na virtuální kartě nastavit vlastní týdenní limit podle svých potřeb. V případě zneužití virtuální platební karty e-commerce obchodníkem tedy přichází o podstatně menší částku, než u „běžné“ karty.
- změna limitu virtuální platební karty je většinou zdarma
- v případě zneužití se virtuální karta pouze blokuje, což znamená úsporu poplatku za její stoplistaci.

5.9 Elektronická peněženka (viz.také čipové karty)

První elektronické peníze (e-money) se objevily v Evropě na počátku devadesátých let minulého století ve formě tzv. elektronických peněženek, kde peněžní hodnota byla

uložena na čipové kartě. Díky očekávaným obchodním úspěchům, které se ale většinou nepotvrdily, vznikla celá řada produktů, z nichž mnoho skončilo po etapách pilotního provozu (mezi nimi i český projekt Europay Clip) díky velkým a pomalu návratným nákladům na rozšiřování akceptačních sítí a malému zájmu klientů.

Elektronická peněženka je využívána pouze u některých bank v ČR. Jedná se o platební kartu opatřenou čipem, na které jsou nahrány informace o stavu účtu. Každý platební terminál po té provede při platbě odečet stavu nahraném na platební kartě. Výhodou je rychlost systému. Obchodníkův terminál (*POS*) nemusí být napojen na banku. *(pozn. autora: odstavec volně přeložen dle European Card Review)*⁽¹⁸⁾

- Nevýhodou elektronické peněženky je nepřesnost v zůstatcích na účtu klienta – aktualizace informací nahraných na platební kartě se provádí přes bankomaty.
- Vzhledem ke kolísání stavu účtu klienta nemusí informace o zůstatku vždy odpovídat.
- Pojem elektronická peněženka bývá také používán v souvislosti s elektronickým bankovníctvím.

⁽¹⁸⁾Issue 3/4 2004. [Http://www.europeancardreview.com](http://www.europeancardreview.com) : *European Card Review*. 2004, 3.čtvrtletí 3, s. 0. Dostupný z WWW: <<http://www.europeancardreview.com/Issue.html>>.

6 PLATBA PLATEBNÍ KARTOU

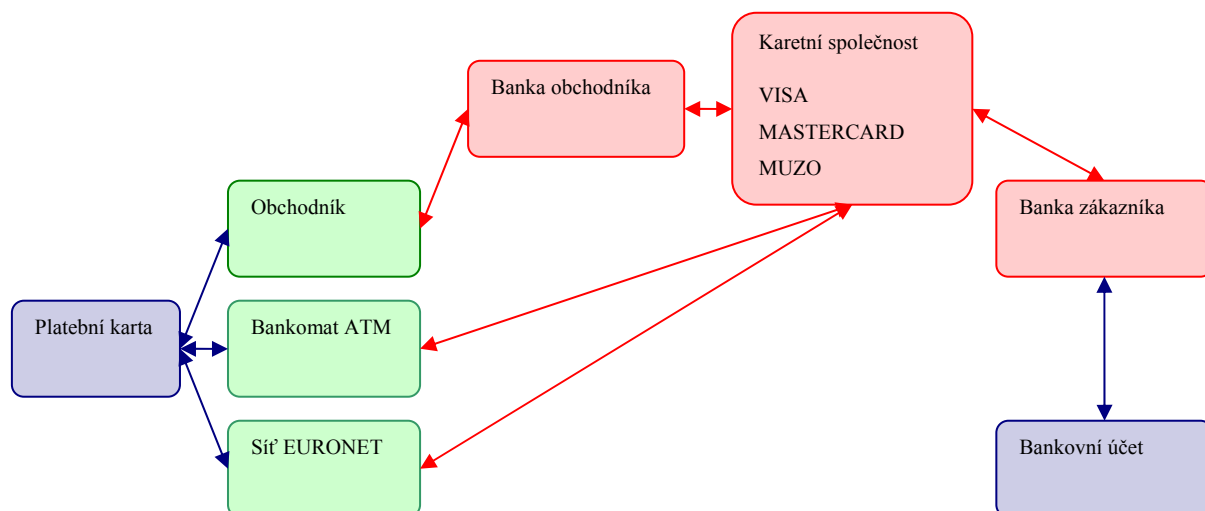
Na počátku je banka (nebo jiná instituce), která vydá kartu svému zákazníkovi. Karta má určitý časový limit (tzn. jakou částku mohu za určité období vyčerpat) a pokud je spojena s bankovním účtem zákazníka, může, ale nemusí, mít i absolutní limit daný aktuální výší zůstatku na tomto účtu. Pokud se zákazník rozhodne kartu použít k platbě v obchodě, předá obchodníkovi určité informace: své jméno, číslo karty a dobu její použitelnosti. Dále by měl zákazník prokázat, že držitelem karty je skutečně on. Děje se tak podpisem (a jeho srovnáním s podpisem na kartě), v některých státech i předložením osobního dokladu. Tím ale celá procedura nekončí. Obvykle následuje ještě autorizace platby. Obchodník předá informace spolu s výší platby své bance a ta se prostřednictvím autorizačního centra dotáže banky zákazníka, zda lze platbu provést. Pokud je vše v pořádku, zákazníkova banka dá souhlas a sníží denní limit o požadovanou částku (případně také rovnou částku zablokuje na účtu klienta). Zdá se to komplikované, ale pokud vše probíhá on-line, je to otázka několika vteřin, pokud obchodník u své banky musí ověřovat platbu telefonicky, trvá to méně než minutu.

Po provedení autorizace obchodník předává zboží zákazníkovi, k vlastní platbě ale ještě nedošlo. Obchodník obdrží platbu od své banky obvykle 2 až 10 dní po předání informací nutných k provedení transakce, zcela nezávisle na času a způsobu úhrady ze strany zákazníka. Zákazník zaplatí své bance, a to v závislosti na druhu karty (kreditní, debetní) buď téměř okamžitě inkasem z účtu, nebo později. O čase a způsobu vyrovnání mezi bankou obchodníka a bankou zákazníka mi není nic známo, není to však důležité.

(Pozn. autora: Transakce platební kartou se promítají na účtu klienta v reálném čase, nebo s většinou denním zpožděním - „pružnost“ banky závisí na schopnostech bankovních systémů.)

Pokud zákazník najde na výpisu z účtu, který následně obdrží od své banky, nesrovnalosti, může platbu reklamovat. Zákazníkova banka předá reklamaci bance obchodníka a ta obchodníka vyzve, aby (obvykle do 48 hodin) předložil všechny doklady spojené s transakcí, zejména však zákazníkův podpis. Pokud obchodník doklady nepředloží nebo podpis nesouhlasí se vzorem, banka obchodníkovi chybně požadovanou platbu strhne z účtu nebo mu o ni sníží následné platby a peníze vrátí bance zákazníka. Přesný tok informací znázorňuje následující obrázek.

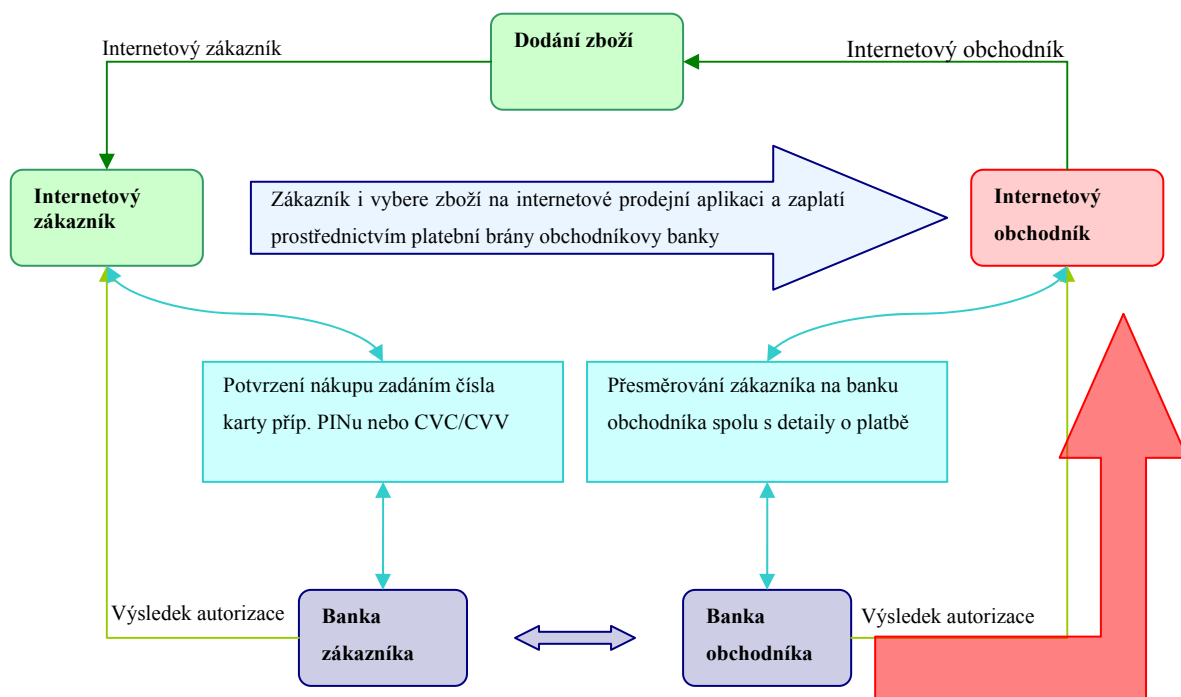
6.1 Nákupy u obchodníků, výběry z bankomatu



Obr. č.19 - Mechanismus platby u obchodníka a ATM

Síť Euronet je společnost provozující síť bankomatů. Bankomaty jsou většinou k dispozici v supermarketech nebo na ulicích větších měst.

6.2 Nákupy na internetu



Obr. č.20 - Mechanismus platby na internetu

Při platbách na internetu je systém platby podobný. Jediným rozdílem je, že obchodník nepřijde s platební kartou do styku. Zákazník mu sdělí číslo platební karty, datum expirace (*ukončení platnosti*) a CVC (*Mastercard*)/CVV (*VISA*) kód, který je alternativou PINu.

6.3 Poplatky bank při provedení transakce

U používání platební karty mohou nastat dvě situace:

- Platební kartou platím u obchodníků za služby nebo zboží - v takovém případě většinou hradí náklady s platbou spojené obchodník.
- Vybírám z ATM - pokud vybírám v ČR, většinou platím poplatek stanovený dle ceníku banky, která kartu vydala.
- Vybírám z ATM - pokud vybírám v zahraničí, je možné že poplatek bude stanoven určitým procentem s vybrané částky. Doporučuji se před cestou do zahraničí u své banky předem informovat.

6.3.1 Poplatky za platby u obchodníků

V zemích Evropské unie a na Islandu, v Lichtenštejnsku a Norsku se může také stát, že vám obchodník při platbě kartami Maestro nebo MasterCard naúčtuje k částce nákupu i přírážku za platbu kartou, která je výlučným rozhodnutím konkrétního obchodníka. Útěchou snad může být jen to, že výše přírážky nesmí přesahovat náklady, které prokazatelně souvisejí s náklady obchodníka na akceptaci vaší karty. Těmito náklady se rozumí například telekomunikační poplatek nebo poplatek za zpracování transakce bankou.

Dalším pozitivem je i to, že na uplatnění uvedené přírážky a její výši vás musí obchodník upozornit předem. Nemusí to však být ústně, neboť stačí i upozornění ve formě informačního nápisu umístěného vedle pokladny.

Účtování těchto přírážek je poměrně novou záležitostí a obchodníkům to umožnila asociace MasterCard změnou svých pravidel k 1. lednu 2005. S tímto rozhodnutím pak v nedávné době vyjádřila svůj nesouhlas i Komerční banka. Účtováním přírážky u platebních karet by tak pravděpodobně omezilo výhody, které akceptace platebních karet přináší a demotivovalo by zákazníky k jejich používání.

Nadto nedovoluje asociace MasterCard používat platební karty MasterCard a Maestro v Íránu, Libyi, Barmě a Súdánu.

6.3.2 Zvýhodněné poplatky za bankomat v zahraničí

Máte-li svou platební kartu u banky, která disponuje svými pobočkami v okolních zemích, může vám být při jejich použití u výběrů z bankomatů u těchto poboček účtován zvýhodněný poplatek. Platí to například pro Českou spořitelnu, která využívá bankomaty skupiny Erste Bank, disponující pobočkami v Rakousku, na Slovensku, v Chorvatsku a Maďarsku.⁽¹⁹⁾

⁽¹⁹⁾ANTOŠ, Ondřej. *Zvýhodněné poplatky* [online]. 2004. Česká republika : Ringier, 27.4.2005 , 27. 4. 0:00 [cit. 2005-05-03]. Český. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/s-platebni-kartou-do-ciziny/>>. Wwww.blesk.cz.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 ANALÝZA RIZIK POUŽÍVÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

7.1 Ztráta a krádež platební karty

Při ztrátě platební karty je nutné odřadit platební kartu od účtu klienta, a tím předejít možnému zneužití financí. Blokace je elektronický softwarový úkon, při kterém dochází k odřazení platební karty od účtu klienta. Stoplistace se skládá z blokace (stejně jako u elektronických karet) a stoplistace. Stoplist = listina distribuovaná všem obchodníkům a bankám. Na stoplistu jsou umístěna čísla zcizených, ztracených nebo zneužívaných karet. Obchodník má povinnost takovou platební kartu zadržet a předat bance.

7.2 Zneužívání platebních karet

K zneužití může dojít špatnou morálkou obchodníka, který si buď poznačí údaje na platební kartě a poté se snaží z platební karty finance postupně odčerpávat třeba i ve velmi malých částkách. V dlouhodobém horizontu může být celková zneužitá suma odstrašující. Jako ochranu proti zneužití platební karty nabízí banky svým klientům okamžitou a většinou bezplatnou likvidaci karty. K zneužívání platebních karet dochází při nákupech na internetu, kdy údaje o své kartě postupujeme neznámým osobám. K zneužití platebních karet také často dochází např. v asijských státech. Nechvalně známé je např. Thajsko a okolní státy.

7.3 Rizika jednotlivých účastníků transakce

U obchodníků je to velmi jednoduché. Jediným rizikem jsou podvody ze strany zákazníků, a to jak těch, kteří použijí informace o cizí kartě, tak i případně těch, kteří zneužijí možnost reklamace (např. navrácení finanční částky utracené za zboží). S tímto rizikem musí obchodník počítat a ztráty na podvodech jsou prostě jedním z jeho nákladů, podobně jako ztráty v klasickém obchodě způsobené krádežemi.

Pokud podíl podvodů nepřesáhne několik málo procent, neměl by to být problém. Zákazníkové riziko závisí na tom, do jaké míry je ochoten kontrolovat výpis z banky a případně jak vypadá jeho smlouva s bankou. Pokud výpis kontroluje, má v případě, že narazí na nějakou nesrovnalost, možnost platbu reklamovat. Pokud byla jeho data zneužita na Internetu, má praktickou jistotu rychlého vrácení peněz, pokud byla zneužita v kamenném obchodě, záleží na okolnostech a na smlouvě, kterou má se svojí bankou. Pokud však výpisy nekontroluje, může postupně přijít i o hodně peněz. Existují

podvodníci, kteří na základě kradených informací strhávají majitelům karet pravidelně malé částky, o kterých předpokládají, že si jich poškození nevšimnou. Toto riziko pro zákazníky ale nijak nesouvisí s Internetem.

Určité riziko samozřejmě nesou i banky. Banka, která kartu vydává, na sebe obvykle část nebo dokonce celé riziko podvodné platby přejímá dobrovolně. Dělá to totiž proto, aby získala zákazníka. Určité riziko nese i banka obchodníka. Pokud vyplatí transakci, která je následně reklamována, může se stát, že peníze z obchodníka nedostane zpět. To je zjevně důvodem, proč české banky nechtějí tyto služby poskytovat. Mají prostě obavu, že podvodných transakcí, jak ze strany zákazníků, tak ale třeba i ze strany obchodníků, bude více než transakcí řádných, a že potom z obchodníka nedostanou peníze zpět. Jsou tedy platby prostřednictvím karet na Internetu bezpečné nebo ne? Zachovávali-li zákazník elementární bezpečnostní zásady, tedy nesdělují-li číslo své karty na zjevně nedůvěryhodných serverech, neposílá-li ho e-mailem a kontroluje-li si, zda se mu nezačaly objevovat na účtu podvodné platby, je riziko prakticky nulové.

Naproti tomu pro obchodníky je riziko reálné a s podvodnými transakcemi prostě musí počítat. Záleží jen na tom, kolik je podvodů, a zda některé dokáže včas odhalit. Obchodníka mohou neodhalené podvody i přivést „na mizinu“. Zkušenost však ukazuje, že většině internetových obchodníků nečiní tyto ztráty závažnější obtíže.

7.4 Rady pro uživatele platebních karet

- 1) Nikdy platební kartu nespouštějte z očí, vždy následujte obchodníka, pokud jde s platební kartou do vedlejší místnosti.
- 2) PIN k platební kartě je dobré si pamatovat, nikdy jej nenoste současně s kartou nebo dokonce na kartě připsaný. *(známé jsou případy, kdy si uživatel PK uložil PIN do mobilního telefonu...ukradnou-li mi kartu, ukradnou i telefon)*
- 3) Na internetu nakupujte jen u prověřených obchodníků.
- 4) Máte-li jakékoliv podezření na zneužití, nechejte kartu raději zlikvidovat! Poplatek za likvidaci karty je v dlouhodobém efektu vždy nižší než případná zcizená částka z účtu. *(příklad: dojde ke zcizení embosované platební karty. Platební karta má nastaven limit pro platby u obchodníků na 80 tis. Kč týdně. Klient odmítne stoplistaci platební karty za cca 1500 až 4000 Kč » tzn. klient se vystavuje riziku ztráty financí až do částky 80 000 Kč a to opakovaně každý týden.)*

-
- 5) Při získání nové platební karty doporučuji nechat si vzhled karty okopírovat (mít fotokopii jak přední strany - číslo PK, ale i zadní strany - podpis na podpisovém proužku). V případě ztráty, krádeže a následných reklamací u Vámi neprovedených transakcí máte důkazní materiál s číslem platební karty a **s kopií podpisu na podpisovém proužku**. Neshoduje-li se při reklamaci váš podpis na stvrzence a na kartě může banka transakci obchodníkovi odmítnout proplatit.
 - 6) Podpis na podpisovém proužku platební karty odlište od podpisu podpisového vzoru na účtu, zabráníte tím případnému neoprávněnému hotovostnímu výběru na pokladně Vaší banky.

8 ANALÝZA TRHU PLATEBNÍCH KARET V ČR A V EVROPĚ

8.1 Obecný profil uživatele platební karty v ČR

Uživatelé karet v České republice mají dobrý vztah k platebním kartám. Díky období totality nebyl dán prostor jakémukoliv alternativnímu prostředku platby za zboží a služby. Současně s rozvojem bankovnínictví po roce 1989-1990 došlo k prudkému rozmachu platebních karet. Obyvatelé ČR si zakládali nové účty a k nim byla většinou automaticky nabízena platební karta. Vývoj by se dal přirovnat k zavedení mobilních telefonů v ČR. Obyvatelé byli postaveni před nový fenomén komunikace, aniž by znali předchozí vývojové stupně geneze mobilní komunikace. Nemuseli si navykat na nové systémy a přecházet ze starších variant. Proto se například v ČR nerozvinula obliba pagerů jako tomu bylo v USA - mobilní telefony je „převálcovaly“.

U platebních karet lze sledovat podobný vývoj. Tradice používání šeků a jiných variant úhrad nebyla v ČR dostatečně rozvinuta. Platební karta plně uspokojila, předchozími zkušenostmi nedotčené, obyvatelstvo.



Obr. č.21 - Obecná ilustrace

8.2 Analýza trhu platebních karet v ČR

V ČR jsou bankami vydávány převážně karty systémů MasterCard a Visa, v menší míře American Express, nejméně a s klesajícím trendem domácí karty vlastních, tzv. „proprietárních“ systémů. Z nebankovních karet zahrnují statistiky v současné době v ČR vydávané karty Diners Club a karty společnosti CCS.

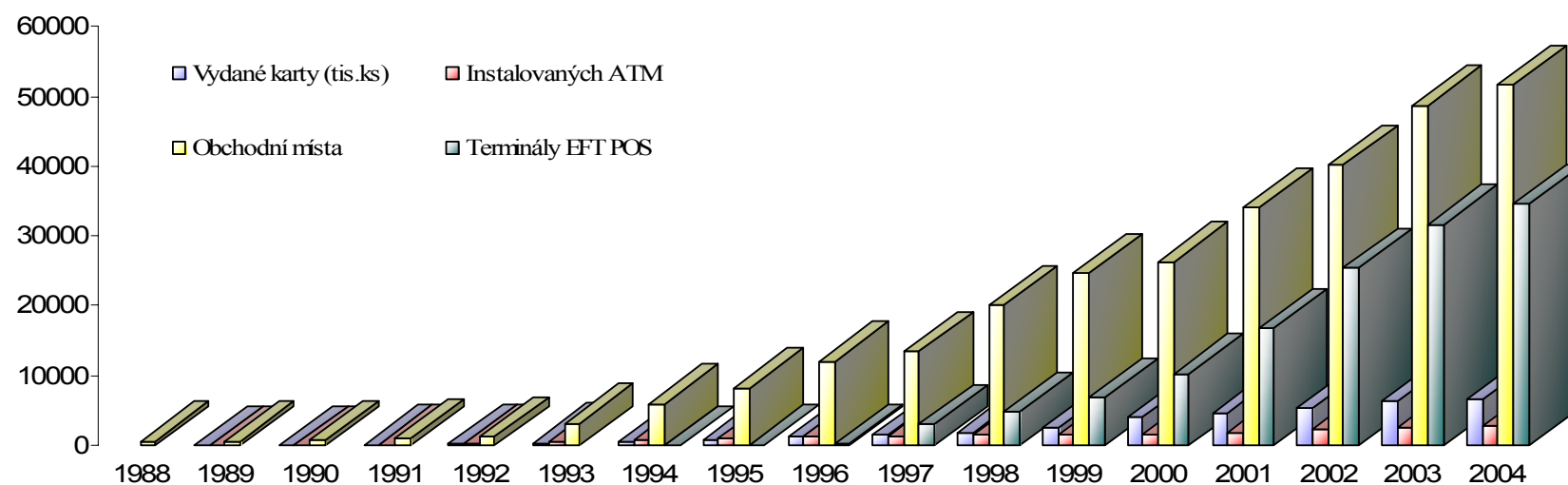
Věnujme se nyní stavu rozšíření platebních karet v České republice. Následující grafy a tabulky nám ukazují četnosti rozšíření platebních karet k datu 31.12.2004. Jako informační zdroj je použita statistika Sdružení pro bankovní karty. Toto sdružení je asociací bank, které společně vykazují výsledky o počtech platebních karet, počtech

platebních terminálů a bankomatů. Statistiky zahrnují informace pouze od členů tohoto sdružení. *(členy sdružení jsou: významné banky v ČR a organizace vydávající platební karty – viz. Přílohy dokumentu)* Sdružení pro Bankovní karty vydává pravidelný čtvrtletník CARDMAG (*Card Magazin*). Informace jsou dostupné komukoliv na internetových stránkách sdružení.⁽²⁰⁾

8.2.1 Přehled četností a možností používání PK od 1998 do 2004 v ČR

V předchozích odstavcích jsme se věnovali stavu na trhu platebních karet po roce 2000. Nyní se podívejme na celkový vzestup používání platebních karet v ČR od úplného počátku. Na grafu jasně vidíme celkový vývoj situace na českém bankovním trhu. V současnosti klienti českých bank používají 6,6 milionu kusů platebních karet... téměř každý občan vlastní platební kartu.

⁽²⁰⁾ Statistika SBK. *Statistiky Sdružení pro bankovní karty*. 2004, č. 4/2004, s. 1. Statistiky Sdružení pro bankovní karty ČR. Dostupný z WWW: <http://www.bankovnikarty.cz/sbk/pages/menu/cz/statistiky_cz.htm>.



Obr. č.22 - Vývoj trhu platebních karet od roku 1988 do roku 2004 (zdroj: statistika SBK)

Tabulka č.1 - Vývoj trhu platebních karet od roku 1988 do roku 2004 (zdroj: statistika SBK)

	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Vydané karty (tis.ks)		1	10	121	193	375	528	839	1285	1415,3	1860,5	2538,9	3960,8	4658,89	5296	6374	6629
Instalovaných ATM		3	7	100	214	564	795	979	1156	1337	1424	1502	1589	1909	2350	2669	2775
Obchodní místa	554	635	743	925	1175	3100	5930	8200	12000	13500	20050	24730	26330	34016	40224	48723	51581
Terminály EFT POS							4	65	200	2985	4838	6887	10283	16816	25439	31678	34550

8.2.2 Počty platebních karet v ČR

V ČR jsou bankami vydávány převážně karty systémů MasterCard a Visa, v menší míře American Express, nejméně a s klesajícím trendem domácí karty vlastních, tzv. „proprietárních“ systémů.

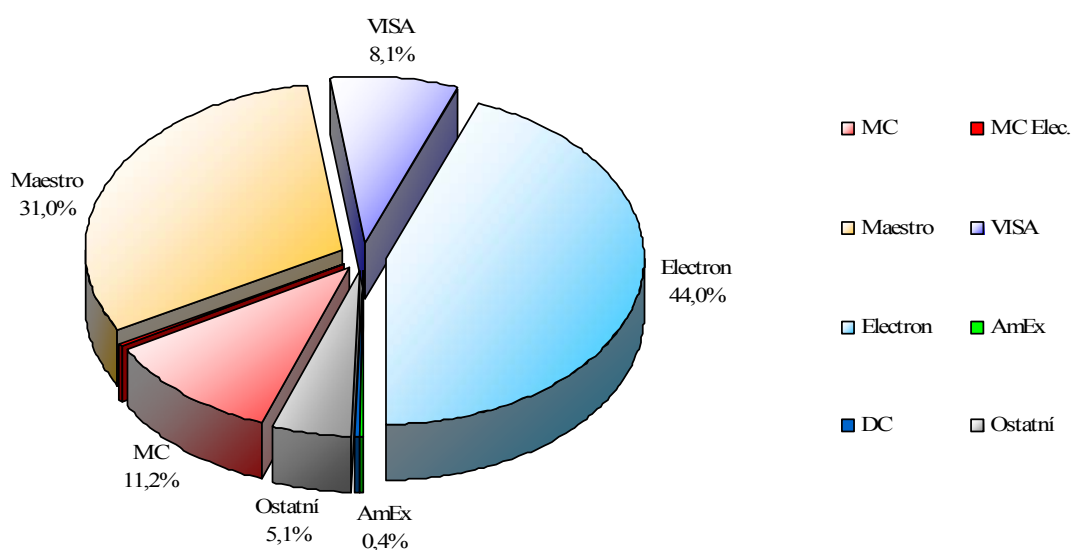
Z nebankovních karet zahrnují statistiky v současné době v ČR vydávané karty Diners Club a karty společnosti CCS. *Vývoj počtu vydaných, tzv. aktivních karet (karty které jsou evidovány v databázích vydavatelů jako použitelné)*

Tabulka č.2 - Počty platebních karet (zdroj: statistika SBK)

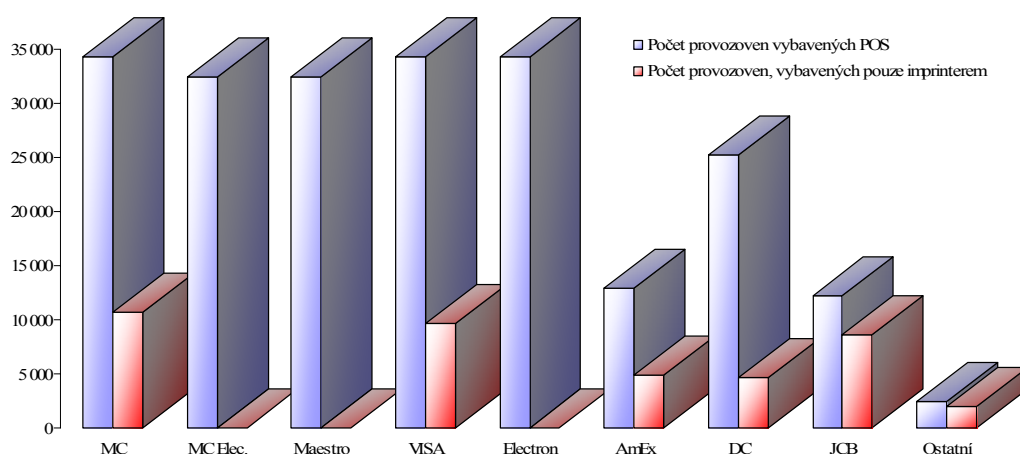
	2000	2001	2002	2003	2 004
Počet karet celkem	3 960 978	4 658 902	5 296 067	6 373 591	6 867 733
z toho: debetní	3 749 164	4 504 285	5 194 057	5 829 857	5 873 728
kreditní	37 689	48 520	97 629	203 274	372 933
čipové	662 914	794 592	800 551	1 428 732	2 166 418

8.2.3 Rozložení typů platebních karet a počty POS

Grafy č.1 a 2 nám ukazují rozložení typů platebních karet v ČR. Toto rozložení je ovlivňováno marketingem bank, ale i tlakem karetních asociací. Karetní asociace udělují bankám licenci k provozování svých platebních karet. Nedostatečná mocnost portfolia platebních karet u určité banky může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany karetní asociace. (např. VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES...atd.)



Obr. č.23 - Rozložení typů platebních karet ČR v roce 2004 (zdroj: statistika SBK)



Obr. č.24 - Počty příjemců platebních karet dle typu karty a typu platebního terminálu (zdroj: statistika SBK)

Banky nabízejí svým klientům v rámci různých reklamních akcí některé typy platebních karet se zvýhodněním, aby dostali větší prodejnosti určitého typu karty. Nabízení určitého typu platební karty může být i z důvodu společenské prestiže klienta. Ne každá banka nabídne novému klientovi hned vyšší typy PK. (většinou závislé na bonitě klienta)

Podíl plateb na celkovém počtu a objemu transakcí lze považovat za ukazatel „kartové kultury“, tzn. rozsahu používání karet k bezhotovostním platbám, nikoli k cirkulaci hotovosti. Podíl v ČR, jak vyplývá ze statistik SBK, je u platebních karet více než dvojnásobný proti Polsku, s prakticky stejně dlouhou historií platebních karet.

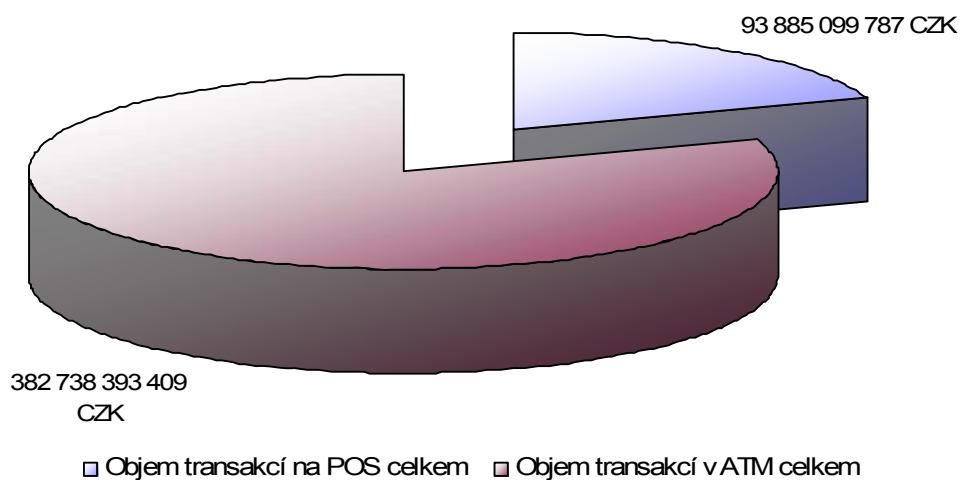
Tabulka č.3 - Objemy transakcí v letech 2001-2004 u obchodníků a ATM (zdroj: statistika SBK)

ISSUING - TRANSAKCE (retail)	2001	2002	2003	2004
Počet transakcí celkem	21 886 186	35 815 952	67 652 432	84 790 403
Počet domácích transakcí	20 215 011	33 816 397	64 938 429	81 517 985
Počet zahraničních transakcí	1 671 175	1 997 192	2 693 387	3 272 418
Objem transakcí celkem (v tis. Kč)	32 896 682	42 484 356	77 588 299	93 885 100
Objem domácích transakcí (v tis. Kč)	27 830 625	37 443 337	68 685 388	85 087 792
Objem zahr. transakcí (v tis. Kč)	5 066 356	5 523 216	10 056 137	8 146 300
ISSUING - TRANSAKCE ATM	2001	2002	2003	2004
Počet transakcí v ATM	97 579 382	108 807 976	118 096 693	119 916 302
Objem transakcí v ATM (v tis. Kč)	268 310 261	268 310 261	344 853 470	382 738 393

- Počet i objem plateb trvale roste i když ne rovnoměrně. Nárůst mezi roky 2004 a 2003 je jen zhruba třetinový proti roku 2003 kdy vzrostl počet i objem plateb téměř dvojnásobně proti předchozímu roku 2002.
- Počet plateb platebními kartami českých vydavatelů vzrostly za pět let více než šestinásobně, jejich finanční objem se zčtyřnásobil. Je pozitivní, že počet a objem plateb kartami rostl rychleji než počet a objem výběrů hotovosti v bankomatech, celkový objem výběrů je stále proti objemu plateb téměř čtyřnásobný ale v r. 2000 to byl šestinásobek.
- Počet i objem plateb trvale roste, i když meziroční změny jsou rozkolísané. U bankomatových transakcí je naproti tomu patrná určitá stabilizace počtu výběrů při rostoucím objemu vybírané hotovosti. To je zřejmě výrazný vliv zavedení, resp. zvýšení poplatků za výběr a jejich rozlišení na bankomaty vlastní banky a bankomaty cizí. Důsledkem je „ekonomické“ chování držitelů karet.⁽²¹⁾

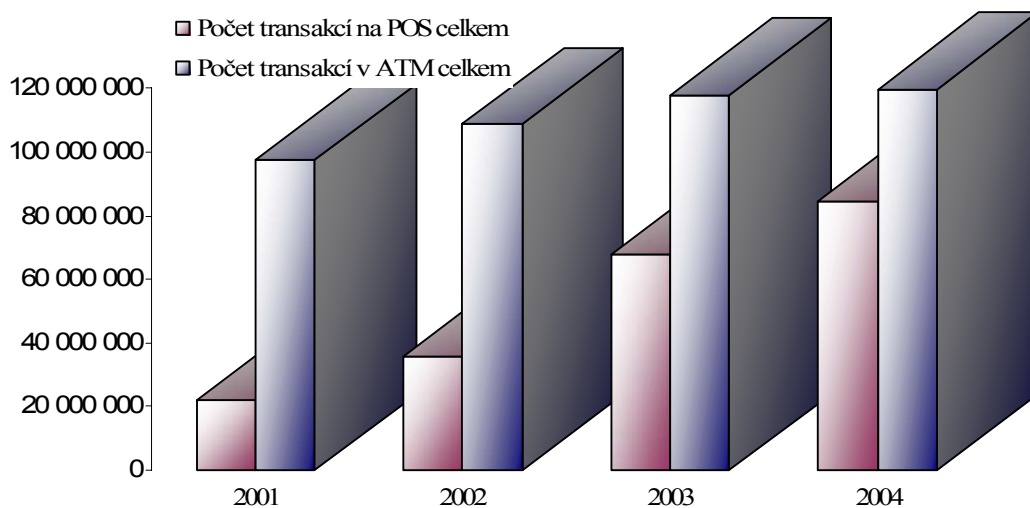
Podíváme-li se na tabulku, vidíme, že na příklad v minulém roce prošlo přes platební karty v České republice celkem 476 623 493 196 CZK (tzn. **476 miliard korun**). Je jasně vidět, že obyvatelé v ČR stále raději platí v hotovosti. Platební karty používají většinou pouze k výběrům z bankomatů. (situace může být zapříčiněna stále ještě malým počtem obchodníků přijímající platební karty - převážně v menších obcích).

⁽²¹⁾ Statistika SBK. *Statistiky Sdružení pro bankovní karty*. 2004...c.d.



Obr. č.25 - Objemy transakcí ATM & POS v roce 2004 (zdroj: statistika SBK)

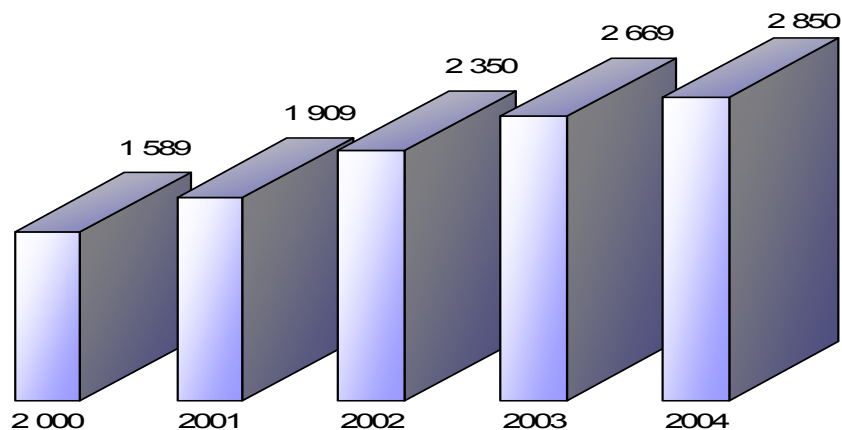
Objem transakcí platební kartou u obchodníků dosáhl za rok 2004 cca 94 mld. Korun, naproti tomu souhrnná částka výběrů z bankomatů dosahuje cca. 383 mld. Kč. Rozdíl je možno stejně srovnat nejen u souhrnných - celoročních částek, ale i na počtech transakcí, které nám říkají, kolikrát vytáhli obyvatelé platební kartu z peněženky.



Obr. č.26 - Četnosti použití platební karty v ATM & POS (zdroj: statistika SBK)

8.2.4 Analýza stavu bankomatů v ČR

Jestliže hovoříme o počtech platebních karet, měli bychom se také zaměřit na vývoj počtu bankomatů na českém trhu.



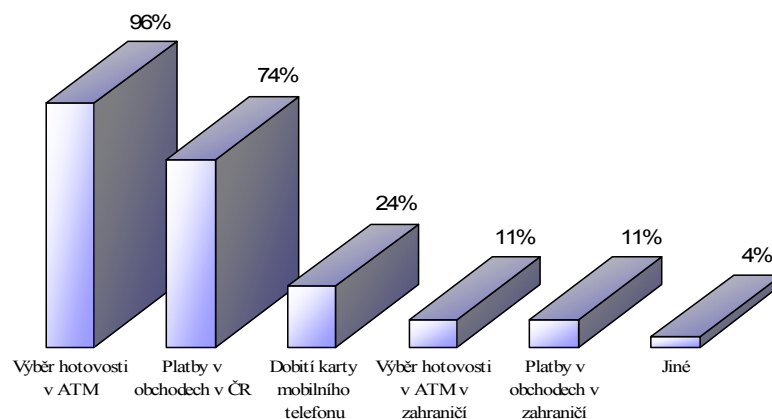
Obr. č.27 - Vývoj počtu bankomatů v ČR (zdroj: statistika SBK)

Po poměrně vysokých hodnotách přírůstků počtu bankomatů v letech 2001 a 2002 vyvolaných zvýšením mezibankovních poplatků za využívání bankomatů klienty jiných bank a snahou bank o rozšíření vlastních sítí se v letech 2003 a 2004 tento růst postupně snižuje. Příčinou jsou jednak vysoké pořizovací a provozní náklady, jednak očekávání nezbytnosti adaptace bankomatových sítí na čipovou technologii.

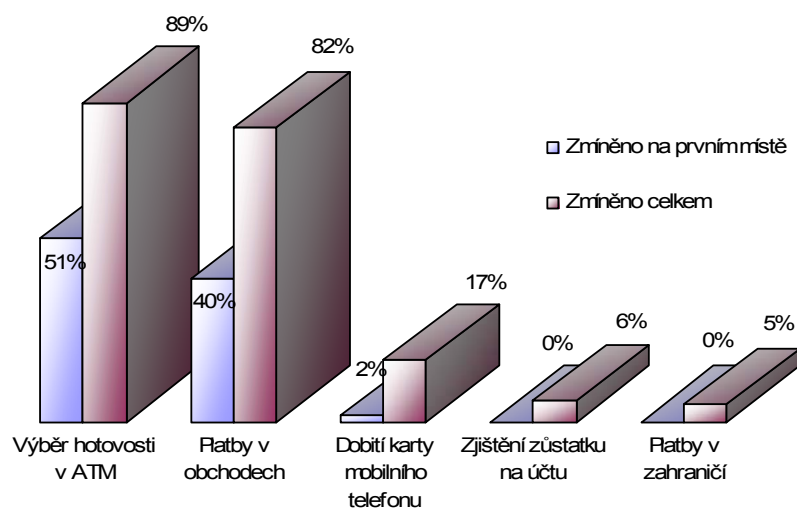
Tabulka č.4 - Počet obchodních míst a platebních terminálů (zdroj: statistika SBK)

	2000	2001	2002	2003	2004
Počet obchodních míst	33 807	38 956	40 224	48 723	51 393
Počet plat. terminálů	12 543	18 998	25 439	31 678	37 394

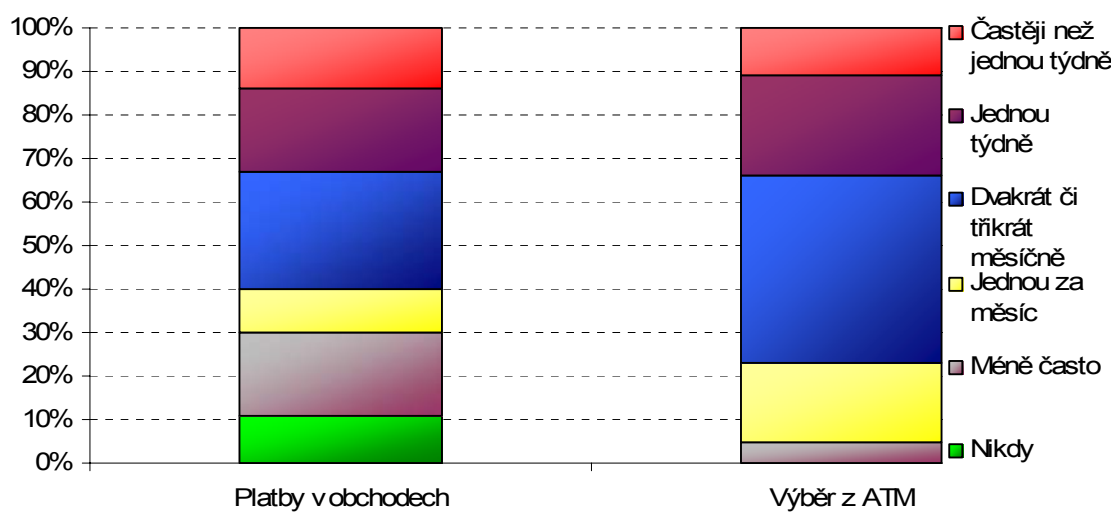
8.2.5 Využití platebních karet spotřebiteli v roce 2004.



Obr. č.28 - K čemu spotřebitelé platební kartu používají (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)



Obr. č.29 - K čemu lze platební kartu použít (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)



Obr. č.30 - Četnost používání platebních karet v ČR (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)

8.2.6 Banky vydávající platební terminály

Licenční oprávnění k uzavírání smluv na akceptaci platebních karet v ČR mají následující banky:

- Česká spořitelna, a.s.
- Komerční banka, a.s.
- ČSOB
- HVB Bank Czech Republic a.s.
- eBanka

8.3 Vývoj platebních karet v Evropě

Souhrnné regionální, event. celosvětové statistické údaje o platebních kartách, které umožňují provádět srovnání a odvozovat vývojové trendy jsou obvykle k dispozici se značným zpožděním. V současné době jsou tedy k dispozici data do roku 2003. Zajímavý přehled podává pětiletý vývoj počtu vydaných karet MasterCard a Visa v jednotlivých evropských zemích, seřazených podle velikosti průměrného ročního růstu:

Tabulka č.5 - Platební karty - evropský přehled (zdroj: statistika SBK)

Vydaných karet (tis.)	1999	2000	2001	2002	2003
Ukrajina	353	831	1852	4919	8 855
Rumunsko	394	1 024	2 154	3 657	4 759
Ruská Federace	2 904	2 832	4 407	7 933	15 143
Česká Republika	2 147	3 717	4 493	5 171	6 056
Řecko	4 126	6 407	8 548	10 457	10 600
Polsko	7 004	10 566	13 557	15 183	15 610
Turecko	28 218	36 074	37 892	43 525	56 228
Finsko	1 365	1 542	1 832	2 195	2 517
Irsko	2 419	2 716	3 141	3 897	4 243
Itálie	22 441	26 252	30 691	34 787	38 196
Maďarsko	3 642	4 454	5 020	5 487	5 875
Norsko	3 817	4 216	4 803	5 299	5 965
Rakousko	4 977	5 456	6 578	7 154	7 898
U.K.	93 589	102 397	115 070	125 290	147 036
Dánsko	1 902	2 050	2 235	2 453	2 751
Francie	31 305	35 684	38 940	41 711	46 487
Španělsko	40 323	44 510	49 212	52 745	56 223
Portugalsko	8 984	9 862	11 439	12 661	11 668
Švýcarsko	7 783	8 271	9 184	9 515	10 251
Švédsko	5 525	6 062	6 450	6 994	7 218
Belgie	9 846	11 122	11 340	11 758	12 254
SRN	91 557	102 876	106 614	110 650	112 463
Holandsko	19 460,0	20 732	20 672	21 651	22 569

- Nejrychlejší nárůst počtu vydaných karet vykazují tzv. „emerging markets“, tedy země s nejmladším kartovým trhem. Tyto země plus další které zahrnuje MasterCard do regionu Evropa (Chorvatsko, Kypr, Slovinsko, Kazachstán, Slovensko, Andora, Lotyšsko, Estonsko, Litva, Bosna-Hercegovina, Srbsko, Černá Hora, Bulharsko, Uzbekistán, Gruzie,

Makedonie) znamenají rozhodující potenciál pro budoucí nárůst počtu vydaných karet.

- Naopak v zemích dolních dvou třetin tabulky, tedy zemích s dlouholetou karetní tradicí lze pozorovat zpomalování růstu. V zemích EU 25 se započtením Norska a Švýcarska již průměrný počet karet na obyvatele mírně přesáhl hodnotu jedna. To je samozřejmě průměr, v zemích EU 15 je to 1,15 karty na obyvatele, v nových deseti zemích vzrůstá postupně od hodnot kolem 0,5.

Zpomalování růstu souvisí s určitým nasycováním trhu. U aktivní části populace je skutečný počet karet na hlavu vyšší než jedna, obvykle 2 až 3, (v UK i více), a využitelnost další karty či karet se stává problematickou. Lze očekávat i zesilující „ekonomizaci“ existujícího portfolia karet. Je známo, že značná část celkového portfolia vydaných karet jsou karty neaktivní. Např. v UK, kde 67 milionů vydaných revolvingových kreditních karet tvoří dvě třetiny z celkového počtu v evropském regionu, je cca 35% z tohoto počtu karet neaktivních. Zde se ukázalo, že uvádění na trh nových produktů s výhodnějšími úvěrovými podmínkami je atraktivní i pro držitele starších produktů, ti pak přestávají starší využívat a tak rozšiřují počet karet neaktivních.

S postupující technologickou přeměnou na čipovou technologii se také bude v tomto ohledu uplatňovat vyšší cena čipové karty proti relativně levné kartě s magnetickým proužkem. Nebude proto pro vydavatele efektivní nahrazovat neaktivní karty dražšími kartami čipovými, výsledkem může být významný pokles nárůstu. K takové „ekonomizaci“ portfolia již údajně došlo v r. 2003 v Polsku.

Vzhledem k významným podílům neaktivních karet v jednotlivých zemích nepopisují údaje o počtech vydaných karet dostatečně skutečnou situaci na kartovém trhu. Daleko významnější jsou data popisující používání karet, tedy údaje o transakcích.⁽²²⁾

⁽²²⁾ Statistika SBK. *Statistiky Sdružení pro bankovní karty*. 2004 ...c.d.

9 VÝZKUM - TEORETICKÉ PŘEDPOKLADY

9.1 Zaměření výzkumu

Zajímáme se o úroveň znalostí obyvatel České republiky v oblasti platebních karet. Platební kartu má v ČR téměř každý občan. Vlastnit bankovní účet je v současné době nutností. Zaměstnavatelé nám posílají mzdu na bankovní konta a platební kartou můžeme disponibilní finance na účtu čerpat. K dispozici máme jak platební karty k čerpání vlastního disponibilního zůstatku, tak finance bankou zapůjčené. Máme tedy k dispozici debetní karty, kreditní karty a jejich různé mutace.

- Známe postupy jak se zachovat při ztrátě nebo krádeži karty?
- Víme kolik nás ochrana banky, potažmo karetní asociace, před zneužitím našich financí bude stát?
- Víme jak se před zneužitím bránit?

9.2 Cíle výzkumu

Zaměřit se na skupinu osob ve věkové škále mezi 25 až 50 lety - tzn. osoby, které platební karty nejvíce používají. Formou dotazníkového šetření se pokusit zmapovat úroveň obecného povědomí o platebních kartách za účelem tvorby informačního manuálu, který bude tomuto segmentu osob v budoucnosti nabídnut.

9.3 Hypotézy

9.3.1 Hlavní výzkumná hypotéza:

- Obyvatelstvo ČR nedostatečně využívá možnosti svých platebních karet a není plně informováno o způsobech ochrany proti jejich zneužití.

9.3.2 Dílčí - pracovní hypotézy:

- Obyvatelé ČR nedokáží přesně vyčíslit cenu - poplatky spojené se svou PK.
- Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se zachovat při ztrátě nebo krádeži platební karty.
- Obyvatelé ČR neví, kolik je ochrana banky, potažmo karetní asociace, před zneužitím jejich financí bude stát.

- Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se před zneužitím PK bránit - jsou nedostatečně informováni o možné prevenci

9.4 Jak budeme k problému přistupovat

Nejprve je třeba provést analýzu situace **metodou studia dokumentů**. Bude postupováno dle odborné studie pánů SCHNEIDERA a KOUDELKY : Úvod do základů sociologických výzkumů. Kniha je „kuchařkou“ - návodem jak postupovat při provádění výzkumu od formulace hypotéz a cílů, až po vlastní prezentaci zjištěných výsledků výzkumu.⁽²³⁾

Samotný výzkum bude prováděn **metodou dotazníkového šetření** a následně získaná data budou zpracována pomocí statistických analýz.

9.5 Popis metody

Definice výzkumné metody: Metoda je tvořena systémem pravidel a principů. Výběr vhodné metody mi umožňuje vypracovat plán práce, založený na pravidlech dané metody a stanovující systém operací, které mají být k dosažení cíle uskutečněny.

Pro potřeby výzkumu byla zvolena kombinace metod:

- **metody terénního průzkumu** - spočívá v přípravě a získání informací sběrem v terénu, přičemž pod pojmem terén rozumíme: člověka, skupinu, pospolitost (obecně sociálně-výzkumný agregát). *Dotazovaný pomocí určité techniky je nazýván respondentem, dotazující anketiérem (nemusí jít o techniku ankety). Výsledkem je získání empirických dat, které se dále zpracovávají.*
- **metody statistické** - vychází z předpokladu, že vše, co existuje, existuje v nějakém množství. Pokud pak jde o společenské jevy, má toto množství hromadný charakter. Jestliže pak je zde určité množství, lze je matematicky kvantifikovat pomocí matematické statistiky.

⁽²³⁾SCHNEIDER, M., KOUDELKA, F. *Úvod do základů sociologických výzkumů*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 1993. 181 s. Skriptum Filosofické fakulty Univerzity Palackého. ISBN 80-7067-302-8.

9.6 Technika výzkumu

Výzkumnými technikami nazýváme způsoby sběru dat. Zvolil jsem techniku dotazníku. Je to proto, že jeho použití je zdánlivě velmi nenáročné, nejlevnější a snadno také zasáhne velký počet zkoumaných osob. Dotazník je vhodný v případě, kdy je třeba získaný materiál podrobit kvantitativní analýze. Dotazník je jako technika obvykle, tak jako v mém případě, svázán s matematicko-statistickou metodou.⁽²⁴⁾

Pro výzkum jsme zvolil baterii uzavřených otázek. (dichotomických nebo-li kategorických otázek a polytomických, výběrových otázek). *Polytomické otázky (vícealternativní) otázky bývají u Szostkiewicze označovány termínem „kafeterie“, kde se uvádí několik možných odpovědí.*⁽²⁵⁾

9.7 Výzkum - časový plán

Pro snadnější orientaci v postupu výzkumné činnosti, byly jednotlivé oblasti výzkumu rozděleny na oddíly (viz. tabulka č.6) Za pomoci aplikace MICROSOFT PROJECT byl sestaven časový plán výzkumu. Aplikace umožňuje průběžně kontrolovat plnění stanoveného plánu.

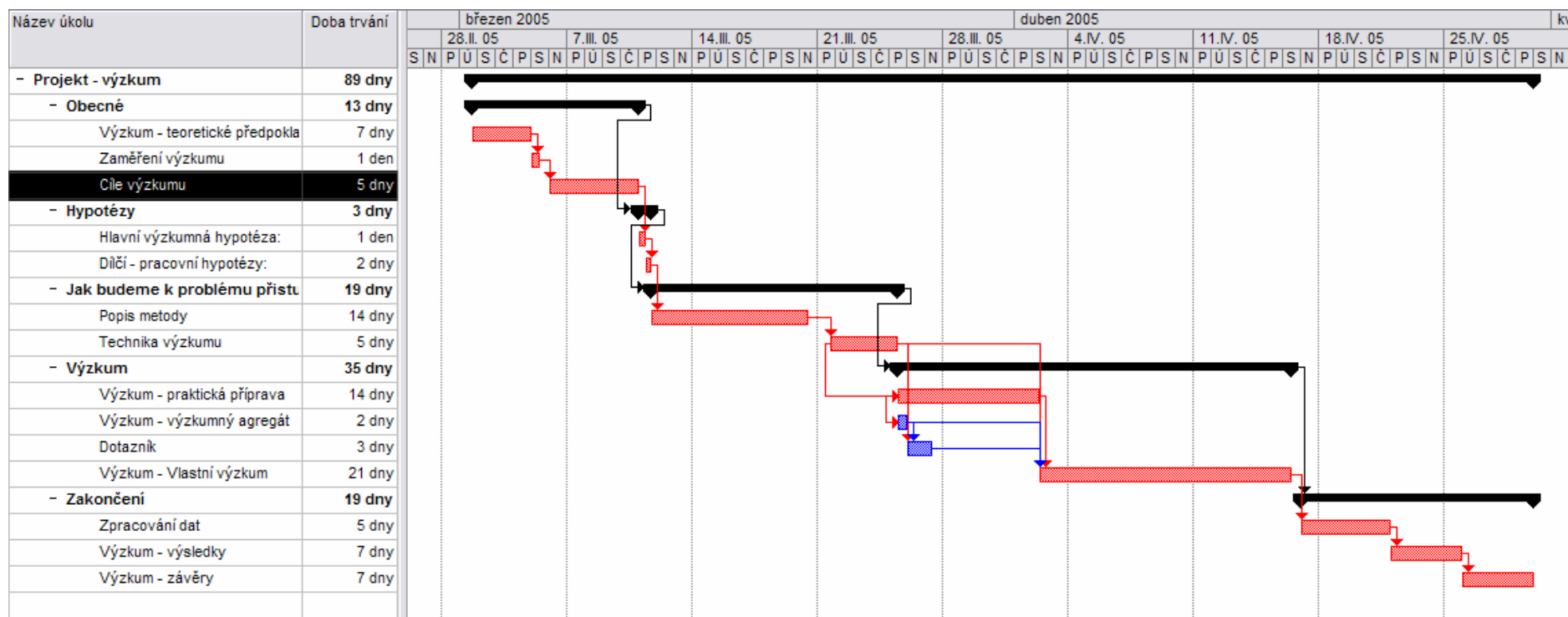
⁽²⁴⁾ RYŠAVÝ, Dan. Metody a techniky sociálního výzkumu : Studijní texty pro distanční studium. PhDr.Dana Sýkorová, Ph.D.. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého Olomouc, 2002. 103 s. Středisko distančního vzdělávání . ISBN 80-244-0577-6.

⁽²⁵⁾ SZOSTKIEWICZ, Stefan. Sociologický výzkum : Procedury a techniky. Bratislava : [s.n.], 1965.

Tabulka č.6 - Soupis činností

Činnost Projekt - výzkum	Doba trvání 89 dny	Počátek 1.3.2005 17:00	Konec 29.4.2005 19:00	Předchůdci
Obecné	13 dny	1.3.2005 17:00	10.3.2005 19:00	
Výzkum - teoretické předpoklady	7 dny	1.3.2005 17:00	5.3.2005 9:00	
Zaměření výzkumu	1 den	5.3.2005 9:00	5.3.2005 12:00	3
Cíle výzkumu	5 dny	6.3.2005 8:00	10.3.2005 19:00	4
Hypotézy	3 dny	10.3.2005 19:00	11.3.2005 17:00	2
Hlavní výzkumná hypotéza:	1 den	10.3.2005 19:00	11.3.2005 11:00	5
Dílčí - pracovní hypotézy:	2 dny	11.3.2005 11:00	11.3.2005 17:00	7
Jak budeme k problému přistupovat	19 dny	11.3.2005 17:00	25.3.2005 12:00	6
Popis metody	14 dny	11.3.2005 17:00	20.3.2005 12:00	8
Technika výzkumu	5 dny	21.3.2005 17:00	25.3.2005 12:00	10
Výzkum	35 dny	25.3.2005 12:00	16.4.2005 12:00	9
Výzkum - praktická příprava	14 dny	25.3.2005 12:00	2.4.2005 11:00	11SS
Výzkum - výzkumný agregát	2 dny	25.3.2005 12:00	25.3.2005 18:00	13SS
Dotazník	3 dny	25.3.2005 18:00	27.3.2005 11:00	11;14
Výzkum - Vlastní výzkum	21 dny	2.4.2005 11:00	16.4.2005 12:00	11;15;14;13
Zakončení	19 dny	17.4.2005 8:00	29.4.2005 19:00	12
Zpracování dat	5 dny	17.4.2005 8:00	21.4.2005 19:00	16
Výzkum - výsledky	7 dny	21.4.2005 19:00	25.4.2005 18:00	18
Výzkum - závěry	7 dny	25.4.2005 18:00	29.4.2005 19:00	19

(Pozn. autora: Na následující stránce je k dispozici jednoduchá analýza kritických úkolů v projektu.)



Obr. č.31 - Náhled na rozpis úkolů projektu, jejich časový plán a kritickou cestu

9.8 Výzkum - praktická příprava

- **Určení vedoucího výzkumného týmu a jeho spolupracovníků:** Tým výzkumných pracovníků bude určen z řad autorů výzkumu. Bude-li potřeba, požádáme o výpomoc pracovníky z jiných výzkumných středisek a z poboček bank oblastí, kde bude vlastní výzkum probíhat.
- **Výběr a proškolení tazatelů:** Skupinu tazatelů vybereme z řad autorů výzkumu, kteří budou zajišťovat všechny etapy průzkumu.
- **Předvýzkum v terénu:** Předvýzkum rozlišujeme na dvě části: pilotáž a pretest. **Pilotáž** má za úkol odpovědět na otázku, jakým způsobem má výzkumník problém řešit. **Pretest** má odpovědět na otázku: jak má výzkumník formulovat otázky při poslední úpravě dotazníku.

Pro ověření správnosti mých teoretických předpokladů a pro získání zkušeností využitelných pro vlastní výzkum bude provedena sondáž výzkumného problému v terénu. Tento předvýzkum bude proveden u namátkového vzorku cca. 15 osob. Tito budou tazateli stručně seznámeni s výzkumnou problematikou a následovně jim bude předložen dotazník, na jehož otázky odpoví. Získaná data poslouží jako ilustrace pro budoucí výsledek výzkumu a zároveň si tímto ověříme informativní hodnotu jednotlivých otázek. Špatně formulované otázky je třeba upravit. Dotazník je po „zatěžkavací“ zkoušce připraven pro vlastní výzkum. (technická stránka výzkumu: tisk dotazníkových archů, příprava vyhodnocovacích tabulek atd.)

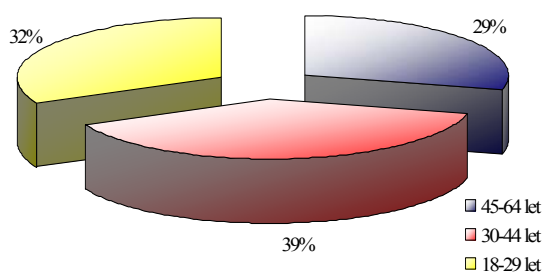
- **Zhodnocení předvýzkumu a příprava k vlastnímu šetření :** Po ukončení předvýzkumu zhodnotím dosavadní zjištěná fakta, upravím výzkumné techniky (upravím formulaci otázek).

9.9 Výzkum - výzkumný agregát

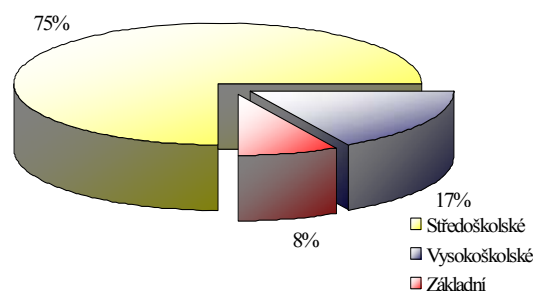
- **Mocnost souboru :** Pro mou situaci jsem zvolil výzkumný agregát o mocnosti cca. 100 respondentů (jedinců). Předpokládám , že tato mocnost výzkumného souboru bude dostatečnou pro ilustraci vzorku obyvatel našeho státu. Větší množství respondentů nejsem schopen z technických důvodů

zvládnout. Takový počet respondentů bude též vhodný pro pozdější statistickou analýzu získaných dat z dotazníkového šetření - „percentualizace výsledků“, matematické operace, statistické operace....atd.

- **Výběr výzkumného agregátu:** Respondenty vybereme z řad pracovníků bank, škol, studentů a z obyvatel náhodně vybraných formou „pouliční ankety“
- **Věková škála respondentů:** Respondenti budou vybíráni z řad produktivních obyvatel našeho státu. Věková škála - věkové rozmezí respondentů je mým osobním odhadem na základě osobních zkušeností. Banky netvoří statistiky svých klientů dělené dle věku. Myslím si, že osoby v rozmezí 25-50 let používají platební karty nejčastěji. Jsou to většinou lidé v zaměstnaneckém poměru nebo podnikající osoby, tudíž osoby vlastníci bankovní účet. Platební karta je dnes nedílnou součástí téměř každého bankovního účtu.



Obr. č.32 - Věková škála uživatelů PK



Obr. č.33 - Vzdělanost uživatelů PK

(zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)

10 VÝZKUM - VLASTNÍ VÝZKUM

10.1 Dotazník

Klient bude dotazován na sérii otázek rozdělených do následujících oblastí:

- Jaké je povědomí veřejnosti o ceně hotovosti získané na pokladnách bank ve srovnání s bankomaty a platbami u obchodníků.
- Dokáží klienti bank vyčíslit cenu provozu své platební karty?
- Kde klienti používají svou platební kartu, k jakým nákupům, od jakých částek.
- Zajímáme se, zda-li klienti bank používají platební karty i v zahraničí.
- Zda-li ví, jak se zachovat při ztrátě nebo krádeži platební karty.
- Jak klienti chrání platební kartu před zneužitím na internetu.

(Pozn. autora - Kompletní dotazník je k nahlédnutí jako příloha č.1 tohoto dokumentu.)

10.2 Zpracování dat

Hodnoty - četnosti odpovědí z jednotlivých dotazníků zaznamenám do záznamových archů. Následné zpracování vstupních dat je po té podstatně rychlejší a přehlednější. U některých otázek byla použita doplňková tabulka s více variantami odpovědí. (např. otázky, kde bylo vhodné „škálování“)

Data získaná dotazníkovým šetřením zpracuji za pomoci výpočetní techniky. Provedu statistickou analýzu I. a II. stupně.

(Pozn. autora - Záznamový arch je k nahlédnutí jako příloha č.2 tohoto dokumentu.)

10.3 Výzkum - výsledky

Výsledky výzkumu získané dotazníkem, předběžně roztríděné dle různých variant odpovědí byly následně podrobeny statistickému zpracování.

Z agregátu **113 oslovených respondentů**, byly **3 dotazníky vyloučeny z důvodu neobvykle vysokých hodnot** v odpovědích kde, respondent sděloval finanční částky - odpovědi několikanásobně převyšovaly hodnoty ostatních dotázaných. **Zbývajících 110 dotazníků bylo seřazeno a četnosti odpovědí sečteny.** Většina klientů je s nabídkou platebních karet u svých bank spokojena. Nabídka platebních karet je pro ně většinou postačující.

Tabulka č.7 - Spokojenost klientů s nabídkou platebních karet

	Ano	Ne	Neutrální
Jste se svou bankou, její nabídkou PK spokojeni?	94	8	8

Věkové složení respondentů bylo následující:

Tabulka č.8 - Věkové složení respondentů

Pohlaví	Zastoupeno osob	Průměrný věk
z toho: Muži	57	35 let
Ženy	53	39 let

Výsledky jsou prezentovány na následujících stránkách formou grafů (příp. tabulek) a slovních komentářů autora výzkumu. V této kapitole jsou uvedeny vybrané otázky a odpovědi. Kompletní znění je možno nalézt v přílohách diplomové práce. Výběr otázek a odpovědí byl soustředěn s ohledem na hlavní cíle výzkumu. Uvádět vedlejší - doplňující otázky a odpovědi v plném znění je vzhledem k cílům výzkumu bezpředmětné.

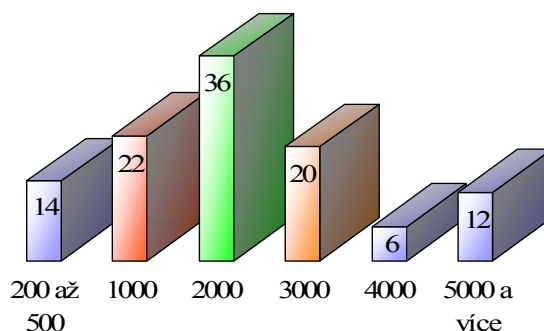
Vždy je uveden vybraný cíl výzkumu (zároveň nadpis odstavce) a k němu zjišťující otázka a výzkumem získané informace. Pod grafem (příp. tabulkou) je doplněn slovní komentář. Odpovězme si nejdříve na jednotlivé hypotézy:

10.3.1 Obyvatelé ČR nedokáží přesně vyčíslit cenu PK.

- Klienti bank - uživatelé platebních karet většinou nedokáží přesně říci, kolik je platební karta stojí ročně na poplatcích (tzn. roční vedení platební karty =

poplatek za zapůjčení platební karty klientovi bankou). Zhruba **55% klientů vůbec neví a ani nedokáže odhadnout poplatek za vedení karty**. Na dotaz týkající se limitů PK pro čerpání financí (bankomat - obchodník), odpovědělo **87,3% přesnou hodnotou**.

- Pokud se klientů zeptáme na srovnání poplatků za výběr hotovosti z bankomatu a výběr hotovosti na pokladně banky, většinou **panuje povědomí, že výběr z bankomatu je výhodnější**. Tuto situaci znalo 100 ze 110 zařazených respondentů. **Chceme-li, aby respondent sdělil konkrétní částku za výběr na pokladně u své banky, zná přesný údaj 66 respondentů ze 110, což je 60% dotázaných**. Průměrný limit přičerpání, který si klienti buď sami volí nebo jim ho určuje banka, se pohybuje kolem 10 000 až 15 000 CZK.
- **Ptáme-li se respondentů na parametry platebních karet (tzn. limity pro platby atd.) jen 16 dotázaných nezná přesný údaj**. Na otázku: „Jakou částku obvykle vybíráte z bankomatu“ odpovědělo 100% dotázaných - uživatelé PK znají své potřeby a dokáží je vyčíslit.



Obr. č.34 - Průměrné výběry z bankomatů

- Na otázky spojené s místy, kde klienti využívají své platební karty, odpovídali respondenti následovně:
 - 40% respondentů používá PK stále a vždy.
 - V ostatních případech se respondenti shodují na následujícím pořadí: Supermarkety, nákupy pohonných hmot, oděvy elektronika. Jen 14 respondentů ze 110 (což je cca.13%)

uvedla, že kartu k platbám nepoužívá - pouze čerpá finance z ATM.

- **Na otázku průměrné částky, při které respondenti obvykle vytahují PK z peněženky, odpovídali dotazovaní v rozmezí cca 300 až 1000 CZK včetně.**
- Využitelnost platebních karet je nejen tuzemská, ale i zahraniční, proto byla položena i otázka týkající se mezinárodní platnosti platebních karet. Téměř většina (95%) respondentů definuje svoji PK jako mezinárodní. Zajímáme-li si ale o to, zda-li kartu používají v zahraničí a dokáží-li vyčíslit cenu těchto služeb jsou odpovědi nejednoznačné. **Sedmdesát procent ze 110 klientů (tzn. 84 respondentů) používá platební kartu i v zahraničí, ale jen 13% ze zmíněných 110 uživatelů PK zná poplatky spojené s využíváním PK v zahraničí.** Ze zmíněných 70% klientů využívající služby platebních karet v zahraničí jen 27% (což je 23 z 84 respondentů) má ke své platební kartě přikoupeny alianční produkty bank - cestovní pojištění držitele PK do zahraničí.
- **Poslední oblast využití platebních karet je internet. Odpovědi starších klientů jsou spíše negativní. U mladších vrstev respondentů - cca 25 až 35 let je zkušenost spíše pozitivní (36 z celkem 110 dotázaných nakupovalo na internetu)** Nakupování na internetu můžeme shrnout následovně:
 - **Pokud nakupuji na internetu, počítám s možným rizikem zneužití a znám možnosti ochrany platebních karet. Klienti bank, kteří nakupují s platebními kartami na internetu, jsou většinou dobře informováni o možnostech využití, ale i zneužití PK.** Tito uživatelé platebních karet jsou většinou technicky zdatní (nutnost obsluhy PC) - patří k mladším vrstvám obyvatel.
 - Nejčastějším důvodem nedůvěry v internetové obchody u starších obyvatel je: „**Nemožnost držet zboží v rukou**“.

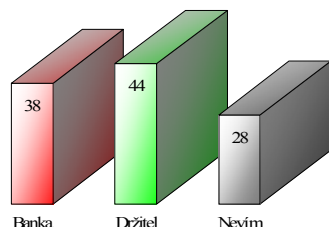
10.3.2 Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se zachovat při ztrátě platební karty.

- **V otázkách krizového řešení situací s platebními kartami, jen 2 ze 110 klientů nevěděli, kam se obrátit,** koho požádat o pomoc před možným zneužitím financí z důvodu ztráty/krádeže platební karty. **100 ze 110 klientů odpovědělo jednoznačně:** „Je třeba neprodleně kontaktovat banku.“ Na doplňující otázku kam všude je dobré ztrátu/krádež platební karty nahlásit, se dotazovaní shodli na bance (jako první v pořadí) a policii. **Nejčastější způsob ohlášení takovéto události by klienti provedli prostřednictvím telefonu** (na druhém místě by šli osobně na pobočku kterékoliv banky).

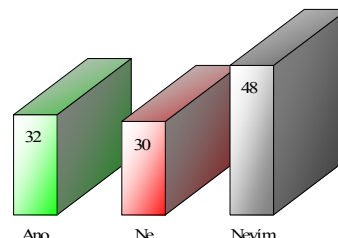
10.3.3 Obyvatelé ČR neví, kolik je ochrana banky před zneužitím financí bude stát.

- Přestože se uživatelé platebních karet jednoznačně shodují na „krizovém scénáři“; co dělat když dojde ke ztrátě nebo krádeži PK, **hůře dokáží vyjmenovat možné způsoby ochrany financí (jak preventivní, tak okamžité řešení v reálné situaci). Jen 45,5% dotázaných zná možné způsoby ochrany platebních karet před zneužitím.** (viz. např. kapitola 7.4, týkající se rad uživatelům PK)
- Ztráta/krádež platební karty je pro každého uživatele stresující událostí. V takových případech dochází ke kolizi v komunikaci mezi bankou a klientem. Nejen, že mi jako klientovi hrozí zneužití financí na mém účtu, ale i banka odčerpá určitou finanční částku (různá dle sazebníků bank) z mého účtu, jako poplatek za blokaci/stoplistaci PK. **Alarmující výsledek výzkumu: „87,3% respondentů nezná výši poplatku za blokaci/stoplistaci u své banky.“** Dochází tak k častým konfliktům mezi bankou a jejím klientem.
- Ke konfliktům dochází i z hlediska informovanosti o vztahu *banka»klient»platební karta*. **Banka je vždy majitelem platební karty a klientovi kartu zapůjčuje za úplaty do užívání. V této otázce se velká část respondentů mylí.** Může tím docházet ke konfliktu: „Jak si může banka dovolit zrušit moji platební kartu?“ Odpověď na doplňující otázku:

„Má banka právu platební kartu i přes Váš nesouhlas zlikvidovat?“ byla podobná.



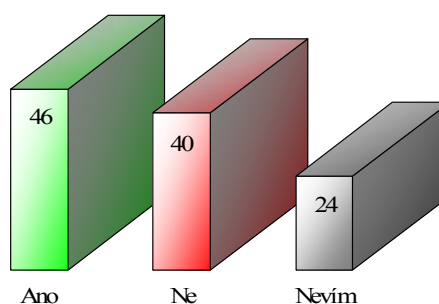
Obr. č.35 - Kdo je majitelem PK?



Obr. č.36 - Má banka právo PK i přes Váš nesouhlas zlikvidovat?

10.3.4 Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se před zneužitím PK bránit

- Jak již bylo uvedeno, jen 45,5% dotázaných zná možné způsoby ochrany platebních karet před zneužitím. (viz. např. kapitola týkající se rad uživatelům PK) Dle interního průzkumu („kontrolního nákupu“, který posloužil pro prvotní definování výzkumného úkolu) autora. **Banky většinou nedostatečně informují klienty o možných rizicích zneužití PK (což byl jeden z důvodů uskutečnění celého průzkumu informovanosti klientů). V žádné z navštívených bank (Komerční banka, Česká spořitelna, GeMoney Bank, ČSOB), nejsou klientovi předávány informace týkající se možností ochrany před zneužitím platební karty.**
- V průzkumu bylo také zjišťováno, zda banky klientům nabízí rozmělnění možných ztrát při zneužití platební karty formou pojištění proti zneužití. Situace zjištěná výzkumem může být mírně zkreslená subjektivními dojmy a vzpomínkami respondentů. Ne všechny banky nabízí svým klientům možnost pojištění proti zneužití platebních karet.



Obr. č.37 - Informovala Vás banka o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití?

11 TVORBA MANUÁLU

V počátcích stanovené cíle práce se podařilo naplnit. Výzkumná část - její stanovené hypotézy - se potvrdily. Prokázaly nutnost rozvoje obecného povědomí o platebních kartách. Uživatelé platebních karet „mají své karty rádi“. Dokáží jasně definovat způsoby využití platebních karet. Oblast vyčíslení ceny provozu je méně zřetelná a nejasné jsou vztahy „držitel PK - banka“.

Ucelený informační manuál zabývající se problematikou platebních karet bude informovat širokou veřejnost o tom, co je to platební karta, k čemu - k jakým transakcím - je možné platební kartu využívat, jaká jsou rizika užívání platebních karet a jaké jsou možnosti ochrany platebních karet při ztrátě či zcizení.

Jako ilustraci budoucí podoby manuálu je možno shlédnout informační leták, který je obsažen v přílohách (viz. příloha č.8).

Česká republika se od května 2004 stala novým členským státem Evropské unie. V Souhrnné monitorovací zprávě z roku 2003 (viz. také <http://phare.mfcr.cz>) se uvádí, že k tomu, aby Česká republika řádně dokončila přípravnou fázi před vstupem do EU, musí účinně posilovat acquis pomocí náležitého soudního a správního systému, včetně dohledu nad trhem a včetně činností organizací na ochranu spotřebitelů.

Budoucí podoba manuálu bude uzpůsobena požadavkům nadace rozvoje občanské společnosti (NROS), o jejíž grant se chci s úzkým pracovním týmem ucházet. Jedná se o podporu zvyšování efektivity činnosti nestátních neziskových organizací na ochranu spotřebitelů.

Grant má stanoveny tyto priority: „Zvýšení povědomí veřejnosti o právech spotřebitelů a relevance této ochrany prostřednictvím vzdělávacích kampaní tématicky zaměřených na ochranu spotřebitelů.“

ZÁVĚR DIPLOMOVÉ PRÁCE

Na začátku mé diplomové práce jsem si stanovil jasné cíle, kterých jsem se snažil v průběhu své práce dosáhnout. Jako hlavní cíl jsem stanovil vytvoření informační brožury - manuálu pro uživatele platebních karet.

Dalším cílem mé práce bylo provést analýzu stavu platebních karet v České republice. Na analýzu plynule navázal výzkum, který se již konkrétně zaměřil na úroveň vědomostí uživatelů PK.

Diplomová práce formou studia dokumentů, dostupných informačních zdrojů a pomocí sběru dat od široké veřejnosti mapuje důležitá fakta o platebních kartách. Zabývá se parametry, užitky, ale i povědomím uživatelů o možnostech využití PK. Zaměřuje se na výhody, ale i nevýhody toho produktu.

- V teoretické části je věnována pozornost sběru informací formou studia dokumentů.
- V praktické části diplomové práce je provedena analýza trhu platebních karet a následný dotazníkový průzkum obecného povědomí uživatelů o platebních kartách (viz. kapitola 10.3.) Zajímala mne nejen znalost produktu a jeho užití, ale i míra informovanosti o možnostech zneužití financí prostřednictvím platebních karet.

Z výsledků výzkumu je zřetelné, že uživatelé „mají své PK rádi“. Na druhou stranu však uživatelé neví, jak se zachovat při ztrátě či zcizení PK.

Situace kolem vlastnictví a „držitelství“ platební karty je pro klienty nejasná - může být důvodem konfliktu mezi bankou a držitelem PK. Z výzkumu dále vyplývá, že klienti vědí, jak své platební karty ochránit, ale neví, kolik je ochrana platební karty ze strany banky (potažmo karetní asociace) bude stát.

Sesbírané informace, jak historická data, tak důležité rady a fakta budou nabízena uživatelům formou jednoduchého manuálu. Manuál bude v blízké době nabídnut prostřednictvím různých spotřebitelsky orientovaných asociací, sdružení a nadací široké veřejnosti.

Právě vzhledem k výsledkům výzkumu je nutné nadále rozvíjet vědomosti obyvatelstva ČR na téma platební karta.

III. SEZNAMY A REJSTŘÍK

12 SEZNAM DOSTUPNÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ:

- [1] JUŘÍK, Pavel. *Www.T3online.cz : T3 magazín* [online]. číslo 55 březen 2004. Česká republika : Omega Publishing, s.r.o., 2004 [cit. 2005-04-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.t3online.cz/clanek.php?ID=333>>.
- [2] ING.JUŘÍK, Pavel, ING.HOUSER, Zdeněk. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přeprac. vyd. Praha : Grada Publishing, spol. s.r.o., 2001. Dostupný z WWW: <www.grada.cz>. ISBN 80-247-0195-2. Úvod knihy, s. 9-10.
- [3] *Www.bankovníkarty.cz : Sdružení pro bankovní karty ČR* [online]. Česká republika : Sdružení pro bankovní karty, [2005], 13.04.2005 [cit. 2005-04-20]. Statistika týkající se četnosti používání a množství vydaných platebních karet v ČR. Čtvrtletní. Český. Dostupný z WWW: <http://www.bankovníkarty.cz/sbk/pages/menu/cz/statistiky_cz.htm>. [Www.bankovníkarty.cz](http://www.bankovníkarty.cz).
- [4] MIHÁLIKOVÁ, Anna. *Platobné karty*. 1. Slovensky. Bratislava : Elita - Ekonomická a literární agentura, 1992. Tisk: STU Bratislava. ISBN 80-85323-19-2. 1.2 Vznik platobních karet, s. 8-9.
- [5] Krátká historická exkurze : platební karty vznikly před 90.lety. *Bankovníctví*. 2004, roč. 2004, č. 9, s. 8-12. Dostupný z WWW: <www.bankovníctvi.ihned.cz>.
- [6,7,8,9,10] Krátká historická exkurze : ...c.d.
- [11] JUŘÍK, Pavel. *Www.bankovníctvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech* [online]. Česká republika : [Www.bankovníctvi.ihned.cz](http://www.bankovníctvi.ihned.cz), 2004, 16.9.2004 [cit. 2005-04-20]. Český. Dostupný z WWW: http://bankovníctvi.ihned.cz/3-14895970-platebn%ED+karty-900000_d-30.
- [12] KAREL, Machala. *Hotovost je (zatím) nenahraditelná* [online]. Česká republika : [Www.bankovníctvi.ihned.cz](http://www.bankovníctvi.ihned.cz), 2004, 19. 2. 2004 00:00 [cit. 2005-04-20]. Interpretace zprávy společnosti Retail Banking Research s názvem: "The Global ATM Market to 2004". Český. Dostupný z WWW: <http://bankovníctvi.ihned.cz/3-13981750-platebn%ED+karty-900000_d-79>. [Http://bankovníctvi.ihned.cz](http://bankovníctvi.ihned.cz).
- [13] JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přeprac. vyd. Praha : Grada publishing, spol. s.r.o., 2001. 171 s. Dostupný z WWW: <www.grada.cz>. ISBN 80-247-0195-2.
- [14] JUŘÍK, Pavel. *Www.bankovníctvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech* ...c.d.
- [15] ROSOL, Ivo. *Čipy a privátní bankovníctví* [online]. Česká republika : *Economia*, 2004, 16. 9. 2004 00:00 [cit. 2005-04-25]. Český. Dostupný z WWW: <http://bankovníctvi.ihned.cz/3-14896000-platebn%ED+karty-900000_d-b1>. [Www.economia.cz](http://www.economia.cz).
- [16] JUŘÍK, Pavel. *Www.bankovníctvi.ihned.cz : Chytré karty po 30 letech* ...c.d.
- [17] JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet : Historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. 1. vyd. Mgr. Tomáš Cach. Praha : Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0685-7. 4.10 Minikarta Bank of America, s. 139.
- [18] Issue 3/4 2004. [Http://www.europeancardreview.com](http://www.europeancardreview.com) : *European Card Review*. 2004, 3.čtvrtletí 3, s. 0. Dostupný z WWW: <<http://www.europeancardreview.com/Issue.html>>.
- [19] ANTOŠ, Ondřej. *Zvýhodněné poplatky* [online]. 2004. Česká republika : Ringier, 27.4.2005, 27. 4. 0:00 [cit. 2005-05-03]. Český. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/s-platebni-kartou-do-ciziny/>>. [Www.blesk.cz](http://www.blesk.cz).
- [20] Statistika SBK. *Statistiky Sdružení pro bankovní karty*. 2004, č. 4/2004, s. 1. Statistika Sdružení pro bankovní karty ČR. Dostupný z WWW: <http://www.bankovníkarty.cz/sbk/pages/menu/cz/statistiky_cz.htm>.
- [21] Statistika SBK. *Statistiky Sdružení pro bankovní karty*. 2004 ...c.d.
- [22] SCHNEIDER, M., KOUDELKA, F. *Úvod do základů sociologických výzkumů*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 1993. 181 s. Skriptum Filosofické fakulty Univerzity Palackého. ISBN 80-7067-302-8.
- [23] RYŠAVÝ, Dan. *Metody a techniky sociálního výzkumu : Studijní texty pro distanční studium*. PhDr. Dana Sýkorová, Ph.D.. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého Olomouc, 2002. 103 s. Středisko distančního vzdělávání. ISBN 80-244-0577-6.
- [24] SZOSTKIEWICZ, Stefan. *Sociologický výzkum : Procedury a techniky*. Bratislava : [s.n.], 1965.

12.1 Seznam ilustrací

Obr. č. 1 - Obecná ilustrace	11
Obr. č.2 - Shell oil: takto vypadaly papírové „Courtesy Card“ - úvěrové karty čerpacích stanic (Shell USA, 1934)	16
Obr. č.3 - První platební karta na světě.....	17
Obr. č.4 - Předplatní známka na telegrafní služby z roku 1914.....	17
Obr. č.5 - Frank X. Mc Namara - zakladatel Dinners Club.....	18
Obr. č.6 - Platební karta Diners Club.....	18
Obr. č.7 - Logo spol. VISA.....	20
Obr. č.8 - Detail loga eurošeku	20
Obr. č.9 - Otevření prvního bankomatu na světě Barclay's Bank 1967	21
Obr. č.10 - POS terminál	22
Obr. č.11 - Grace period kreditních a charge karet.....	27
Obr. č.12 - Embosované písmo	28
Obr. č.13 - Čipové karty	28
Obr. č.14 - Výroba mikromodulů (chipů do platebních karet)	29
Obr. č.15 - Miniaturizace platebních karet	30
Obr. č.16 - Z jakých dílů se skládá MasterCard SideCard	31
Obr. č.17 - Příklad CoBrandové karty	32
Obr. č.18 - eCommerce.....	33
Obr. č.19 - Mechanismus platby u obchodníka a ATM.....	36
Obr. č.20 - Mechanismus platby na internetu.....	36
Obr. č.21 - Obecná ilustrace	43
Obr. č.22 - Vývoj trhu platebních karet od roku 1988 do roku 2004 (zdroj: statistika SBK)	45
Obr. č.23 - Rozložení typů platebních karet ČR v roce 2004 (zdroj: statistika SBK).....	47

Obr. č.24 - Počty příjemců platebních karet dle typu karty a typu platebního terminálu (zdroj: statistika SBK)	47
Obr. č.25 - Objemy transakcí ATM & POS v roce 2004 (zdroj: statistika SBK).....	49
Obr. č.26 - Četnosti použití platební karty v ATM & POS (zdroj: statistika SBK)	49
Obr. č.27 - Vývoj počtu bankomatů v ČR (zdroj: statistika SBK)	50
Obr. č.28 - K čemu spotřebitelé platební kartu používají (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)	51
Obr. č.29 - K čemu lze platební kartu použít (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe).....	51
Obr. č.30 - Četnost používání platebních karet v ČR (zdroj: zpracovala agentura Synovate pro MasterCard Europe)	52
Obr. č.31 - Náhled na rozpis úkolů projektu, jejich časový plán a kritickou cestu	59
Obr. č.32 - Věková škála uživatelů PK.....	61
Obr. č.33 - Vzdělanost uživatelů PK	61
Obr. č.34 - Průměrné výběry z bankomatů	64
Obr. č.35 - Kdo je majitelem PK?	67
Obr. č.36 - Má banka právo PK i přes Váš nesouhlas zlikvidovat?	67
Obr. č.37 - Informovala Vás banka o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití?	67
Obr. č.38 - Jste se svou bankou - její nabídkou platebních karet spokojeni?	84
Obr. č.39 - Myslíte si, že jste častým uživatelem PK?	84
Obr. č.40 - Víte jaké jsou limity Vaší Platební Karty?	84
Obr. č.41 - Jakou částku si můžete maximálně vybrat platební kartou z ATM?	85
Obr. č.42 - Jakou částku obvykle vybíráte z ATM?	85
Obr. č.43 - Kde používáte Vaši platební kartu nejčastěji - při jakých nákupech?	85
Obr. č.44 - Při jaké částce obvykle vytahujete svou PK z peněženky?	85
Obr. č.45 - Je Vaše platební karta mezinárodní?	86

Obr. č.46 - Berete s sebou platební kartu na dovolenou do zahraničí?.....	86
Obr. č.47 - Znáte poplatky spojené s používáním PK v zahraničí?	86
Obr. č.48 - Máte ke své PK přikoupeno cestovní pojištění do zahraničí?	86
Obr. č.49 - Nakupujete na internetu?	87
Obr. č.50 - Pokud ne, je to z důvodu dostatečné nabídky kamenných obchodů nebo se obáváte, že Vám obchod zboží nezašle? (příp. jiný důvod)	87
Obr. č.51 - Nakupujete-li na internetu, jakou nejvyšší částku jste utratili v int. obchodě? .	87
Obr. č.52 - Nakupujete na internetu, víte jak se chránit před možným zneužitím Vaší PK ?	87
Obr. č.53 - Znáte poplatek za výběr z ATM Vaší banky ?	88
Obr. č.54 - Znáte poplatek za výběr na pokladně Vaší banky?	88
Obr. č.55 - Vyplatí se Vám spíše použít PK k výběru z ATM než výběr hotovosti na pokladně banky?	88
Obr. č.56 - Jaký je roční poplatek za provoz - vedení Vaší PK?	88
Obr. č.57 - Co děláte když dojde ke ztrátě - krádeži Vaší PK?	88
Obr. č.58 - Kam voláte, kam jdete ohlásit ztrátu - krádež?	88
Obr. č.59 - Znáte je poplatek za zabezpečení Vaší karty?	89
Obr. č.60 - Setkali jste se zneužitím platební karty?	89
Obr. č.61 - Kdo je majitelem PK, banka nebo Vy?	89
Obr. č.62 - Znáte možné postupy zabezpečení Vašich financí?	90
Obr. č.63 - Má banka právo i přes Váš nesouhlas PK zlikvidovat?	90
Obr. č.64 - Informovala Vás banka při předání PK o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití Vaší PK?.....	90
Obr. č.65 - Předchůdci platebních karet - zákaznické „karty“ z amerických obchodů 20. let minulého století.....	96
Obr. č.66 - Karta se šesti magnetickými proužky - Compagnie Générale d'Automatismes - Francie 1969	96

Obr. č.67 - První platební karty v ČSSR - (1988-1989)	97
Obr. č.68 - Personalizovaná platební karta - „sociální“ VISA Electron Moskevské banky	97

12.2 Seznam tabulek

Tabulka č.1 - Vývoj trhu platebních karet od roku 1988 do roku 2004 (zdroj: statistika SBK)	45
Tabulka č.2 - Počty platebních karet (zdroj: statistika SBK)	46
Tabulka č.3 - Objemy transakcí v letech 2001-2004 u obchodníků a ATM (zdroj: statistika SBK)	48
Tabulka č.4 - Počet obchodních míst a platebních terminálů (zdroj: statistika SBK)	50
Tabulka č.5 - Platební karty - evropský přehled (zdroj: statistika SBK)	53
Tabulka č.6 - Soupis činností	58
Tabulka č.7 - Spokojenost klientů s nabídkou platebních karet	63
Tabulka č.8 - Věkové složení respondentů	63
Tabulka č.9 - Výkonný výbor Sdružení pro bankovní karty	91

12.3 Seznam zkratek

aj.	A jiné
atd.	A tak dále
ATM	Bankomat
cca	Odhadem
event.	Eventuálně
PK	Platební karta
POS	Platební terminál
pozn.	Poznámka
SBK	Sdružení pro bankovní karty
Amex	American expres
DC	Dinners club

13 REJSTŘÍK:

A

Acquis: dosáhnout, získat, vědomost, zkušenost, 67

Affinity karty: platební karty vydávané bankami ve spolupráci s externími firmami, 31

ATM: Automatic Teller Machine - bankomat, 21

Autentizace: ověření totožnosti klienta - většinou elektronickou formou, 29

Autentizačního kalkulátoru: přístroj - šifrovací zařízení, vytvářející většinou číselné kódy, používané pro ověření totožnosti klienta - autentizaci, 29

C

Clip: název první elektronické peněženky v ČR, 28

Co-brand Card. viz Affinity Card

CVC. viz CVV

CVV: CVC nebo CVV kód - alternativa PIN pro internetové nákupy, 36

D

Debetní karta: umožňuje čerpat jen do výše zůstatku na účtu, 26

E

e-Commerce: elektronické podnikání, 32

Elektronická peněženka. viz chipové karty

Elektronické platební karty. viz karty elektronické

Embosované platební karty. viz karty embosované

Europay: viz Europay International

Europay International: karetní asociace - současný název MASTERCARD, 28,33

G

Gold Card: zlatá platební karta - slouží nejenom k platbám a výběrům, ale jsou k ní vztaženy i slevy v obchodech, vstupy do VIP prostorů letišť, nadstandardní pojištění, atd., 19

Grace Period: angl. výraz pro bezúročné období u kreditní karty, 26

H

Hypercom: výrobce platebních terminálů, 22

Ch

Charge karta: umožňuje čerpat finance z úvěru bankou přiděleného bez možnosti tvorby splátkového kalendáře, 27

Chipové karty: elektronické nebo embosované karty opatřené chipem, 28

I

Imprinter: Mechanické zařízení sloužící k otisku embosovaného čísla platební karty - starší varianta POS, 22

Ingénico: výrobce platebních terminálů, 22

Internetová platební karta: Platební karta sloužící výhradně pro platby na internetu a přes telefon, 32

K

Karty elektronické: karta slouží jen pro ATM a POS, 14

Karty embosované: karta slouží nejen pro ATM a POS, ale i pro IMPINTER a INTERNET, 14

Kreditní karta: umožňuje čerpat finance z úvěru bankou přiděleného a splácet dle splátkového kalendáře, **26**

M

MO - mail order: platba platební kartou prostřednictvím e-mailu, **28**

MUZO: firma zajišťující komunikaci mezi obchodníky, bankami a karetními asociacemi, **28**

P

Petrokarty: platební karty určené k nákupům pohonných hmot, **14**

POS: Payment Order System - platební terminál, **22**

S

Stoplist: listina distribuovaná všem obchodníkům a bankám. Na stoplistu jsou umístěna výrobní čísla zcizených, ztracených nebo zneužívaných karet, **39**

Stoplistace: viz stoplist

T

TO - telephone order: platba platební kartou prostřednictvím telefonu - nahlásím informace o mé PK třetí osobě, **28**

V

VeriFone: výrobce platebních terminálů, **22**

Virtuální platební karta. viz Internetová platební karta

W

Western Union Telegraph Company: mezinárodní finanční instituce nebankovního charakteru zabývající se převody financí, **17**

IV. PŘÍLOHY

SEZNAM PŘÍLOH

- 1 Výzkumný dotazník
- 2 Záznamový arch odpovědí
- 3 Kompletní výsledky výzkumu
- 4 Sdružení pro bankovní karty
- 5 Platební karty na internetu
- 6 Často používané termíny
- 7 Kuriozity mezi platebními kartami
- 8 Informační leták

1 VÝZKUMNÝ DOTAZNÍK

Následující dotazník byl používán při výzkumu. Otázky byly kladeny respondentům a jejich odpovědi zaznamenávány do záznamového archu. Pro zvýšení počtu respondentů, byl tento dotazník vyvěšen i na internetových stránkách, kde jej respondenti mohli vyplnit a následně odeslat formou emailu.

Dotazník

Dobrý den, následující otázky mají za úkol zjistit, jak obyvatelé ČR používají své platební karty, a jaká je obecná znalost o možnostech jejich ochrany před příp. zneužitím. Otázky jsou rozděleny do sedmi oblastí dle jejich zaměření.

Jaké je povědomí veřejnosti o ceně hotovosti získané na pokladnách bank ve srovnání s bankomaty a platbami u obchodníků.

1. Víte, jaké jsou limity Vaší Platební Karty?
2. Jakou částku si můžete maximálně vybrat platební kartou z bankomatu?
3. Jakou částku obvykle vybíráte?
4. Znáte poplatek za výběr z ATM Vaší banky?
5. Vyplatí se Vám spíše použít PK k výběru z ATM než výběr na pokladně banky?
6. Znáte poplatek za výběr na pokladně Vaší banky?

Dokáží klienti bank vyčíslit cenu provozu své platební karty?

7. Jaký je roční poplatek za provoz - vedení Vaší PK?

Kde klienti používají svou platební kartu, k jakým nákupům, od jakých částek.

8. Kde používáte Vaši platební kartu - při jakých nákupech?
9. Při jaké částce obvykle vytahujete svou PK z peněženky?

Zajímáme se, zda-li klienti bank používají platební karty i v zahraničí.

10. Víte, zda je Vaše platební karta mezinárodní?
11. Berete s sebou platební kartu na dovolenou do zahraničí?
12. Znáte poplatky spojené s používáním PK v zahraničí?
13. Máte ke své PK přikoupeno cestovní pojištění do zahraničí?

Zda-li uživatelé PK ví, jak se zachovat při ztrátě nebo krádeži platební karty.

14. Co děláte když dojde ke ztrátě - krádeži Vaší PK?
15. Kam voláte, kam jdete ohlásit ztrátu - krádež?
16. Znáte možné postupy zabezpečení Vašich financí?
17. Jaký je poplatek za zabezpečení Vaší karty?

Jak klienti chrání platební kartu před zneužitím a nakupují na internetu.

18. Nakupujete na internetu?

19. Pokud ne, je to z důvodu dostatečné nabídky kamenných obchodů nebo se obáváte, že Vám obchod zboží nezašle? (příp. jiný důvod)
20. V případě že nakupujete na int., jakou nejvyšší částku jste utratili v internetovém obchodě?
21. Setkali jste se zneužitím platební karty?
22. V případě že nakupujete na int., víte jak se chránit před možným zneužitím Vaší platební karty na internetu?

Četnost využití PK a obecné informace
--

23. Myslíte si, že jste častým uživatelem platebních karet?
24. Kdo je majitelem PK, banka nebo Vy?
25. Má banka právo i přes Váš nesouhlas PK zlikvidovat?
26. Informovala Vás banka při předání PK o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití Vaší PK?
27. Jste se svou bankou - její nabídkou platebních karet spokojeni.

2 ZÁZNAMOVÝ ARCH ODPOVĚDÍ

Záznamový arch sloužil k zaznamenávání četností odpovědí.

Záznamový arch

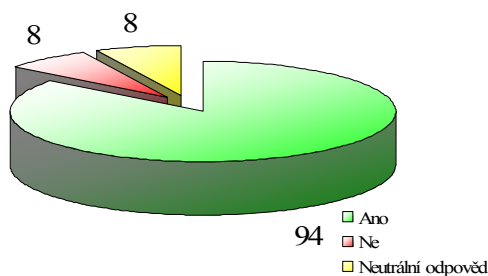
Evid. číslo:		Datum:	
Dotazovaný:	muž	žena	Věk:

	otázky:	ANO	Nevím	NE	volně napiš
1.	Víte jaké jsou limity Vaší Platební Karty?				
2.	Jakou částku si můžete maximálně vybrat platební kartou z bankomatu?				
3.	Jakou částku obvykle vybíráte?				
4.	Znáte poplatek za výběr z ATM Vaší banky a u cizích bank?				
5.	Vyplatí se Vám spíše použít PK k výběru z ATM než výběr na pokladně banky?				
6.	Znáte poplatek za výběr z ATM a poplatek za výběr na pokladně Vaší banky?				
7.	Jaký je roční poplatek za provoz - vedení Vaší PK?				
8.	Kde používáte Vaši platební kartu - při jakých nákupech?				
9.	Při jaké částce obvykle vytahujete svou PK z peněženky?				
10.	Víte, zda je Vaše platební karta mezinárodní?				
11.	Berete s sebou platební kartu na dovolenou do zahraničí?				
12.	Znáte poplatky spojené s používáním PK v zahraničí?				
13.	Máte ke své PK přikoupeno cestovní pojištění do zahraničí?				
14.	Co děláte když dojde ke ztrátě - krádeži Vaší PK?				
15.	Kam voláte, kam jdete ohlásit ztrátu - krádež?				
16.	Znáte možné postupy zabezpečení Vašich financí?				
17.	Jaký je poplatek za zabezpečení Vaší karty?				
18.	Nakupujete na internetu?				
19.	Pokud ne, je to z důvodu dostatečné nabídky kamenných obchodů nebo se obáváte, že Vám obchod zboží nezašle? (příp. jiný důvod)				
20.	pokud nakupujete na int., jakou nejvyšší částku jste utratili v internetovém obchodě?				
21.	Setkali jste se zneužitím platební karty?				
22.	pokud nakupujete na int., víte jak se chránit před možným zneužitím Vaší platební karty na internetu?				
23.	Myslíte si, že jste častým uživatelem platebních karet?				
24.	Kdo je majitelem PK, banka nebo Vy?				
25.	Má banka právo i přes Váš nesouhlas PK zlikvidovat?				
26.	Informovala Vás banka při předání PK o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití Vaší PK?				
27.	Jste se svou bankou - její nabídkou platebních karet spokojeni				

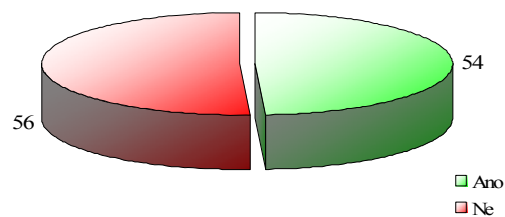
3 KOPLETNÍ VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výsledky řazeny dle hlavní a dílčích hypotéz výzkumu.

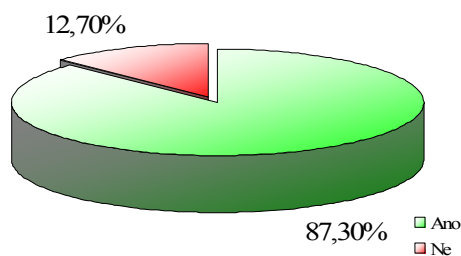
3.1 Obyvatelstvo ČR nedostatečně využívá možnosti svých platebních karet a není plně informováno o způsobech ochrany proti jejich zneužití.



Obr. č.38 - Jste se svou bankou - její nabídkou platebních

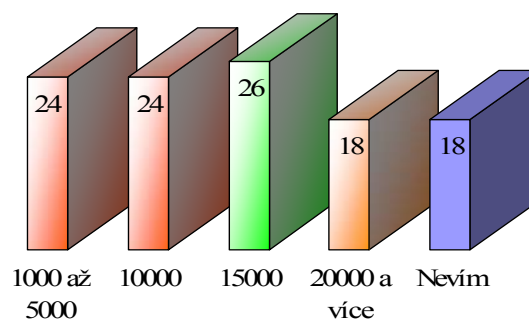


Obr. č.39 - Myslíte si, že jste častým uživatelem PK?

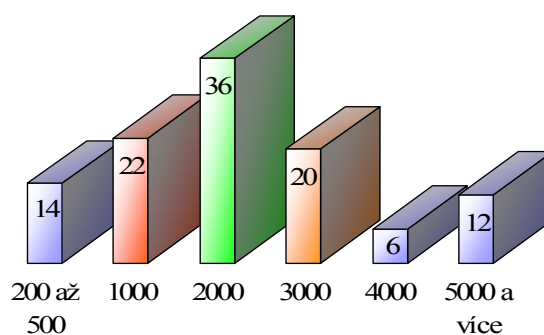


Obr. č.40 -Víte jaké jsou limity Vaší Platební Karty?

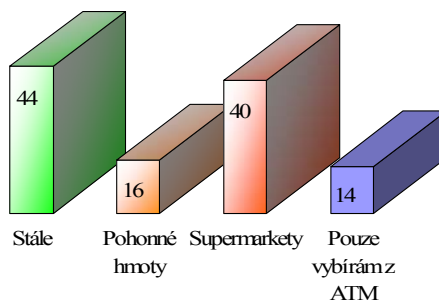
- Způsobem, jak zjistit důvěru držitelů platebních karet, je pokus o definování průměrného nákupu nebo výběru z ATM (viz. např. obrázky č.43 až 44).
- Zajímáme se také o to, zda uživatelé platebních karet používají své PK i v zahraničí a zda-li dokáží vyčíslit cenu jejího zahraničního provozu? (viz. např.obrázky č. 45 až 48).
- Poslední oblast využití platebních karet je internet a internetové obchody. Pokoušíme se zjistit jak velká část z našeho vzorku má zkušenosti s nákupy na internetu a jestli jsou si vědomi rizik možného zneužití. (viz. např. obrázky č. 49 až 52)



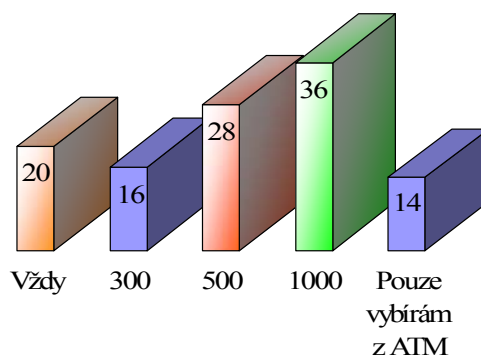
Obr. č.41 - Jakou částku si můžete maximálně vybrat platební kartou z ATM?



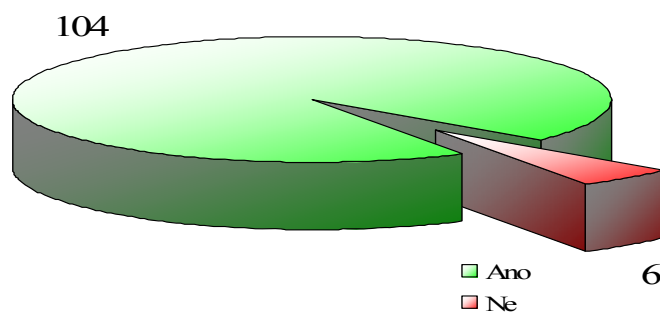
Obr. č.42 - Jakou částku obvykle vybíráte z ATM?



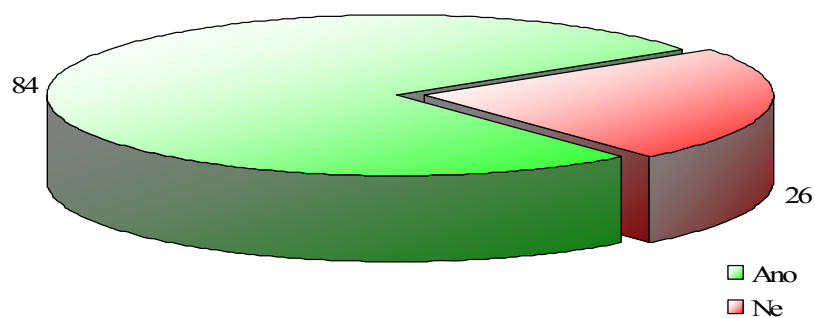
Obr. č.43 - Kde používáte Vaši platební kartu nejčastěji - při jakých nákupech?



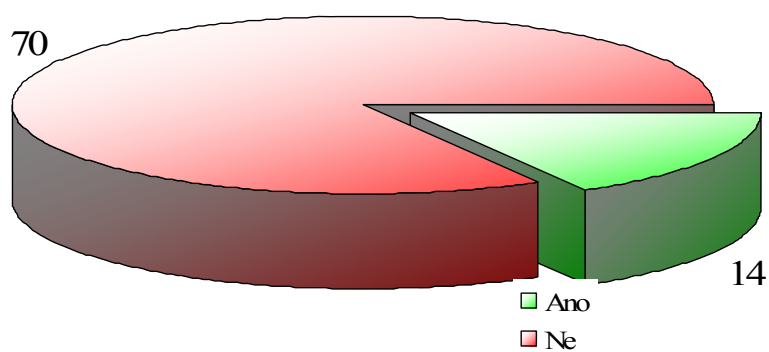
Obr. č.44 - Při jaké částce obvykle vytahujete svou PK z peněženky?



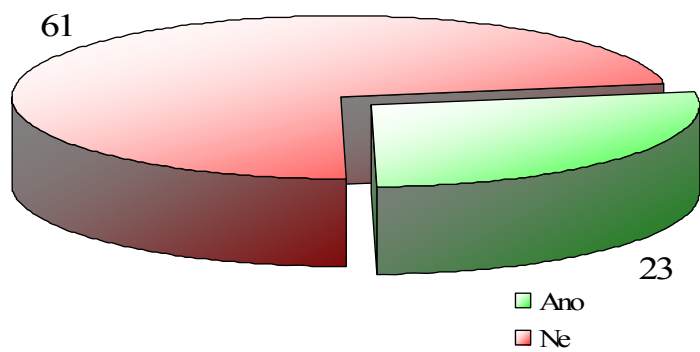
Obr. č.45 - Je Vaše platební karta mezinárodní?



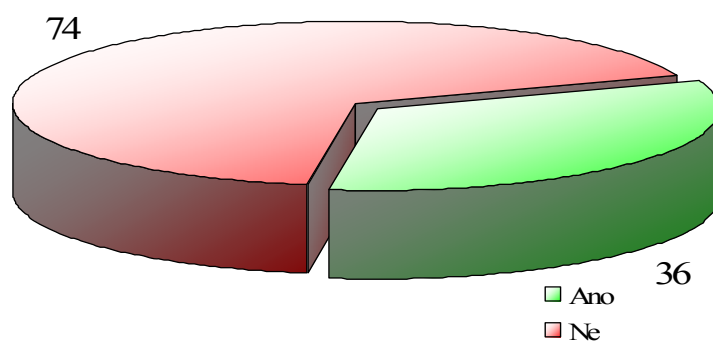
Obr. č.46 - Berete s sebou platební kartu na dovolenou do zahraničí?



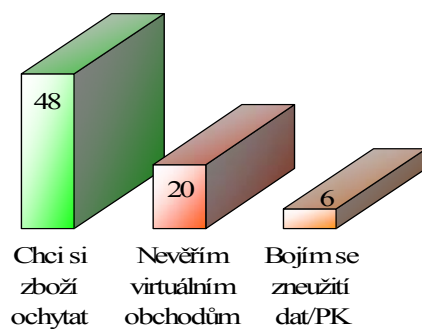
Obr. č.47 - Znáte poplatky spojené s používáním PK v zahraničí?



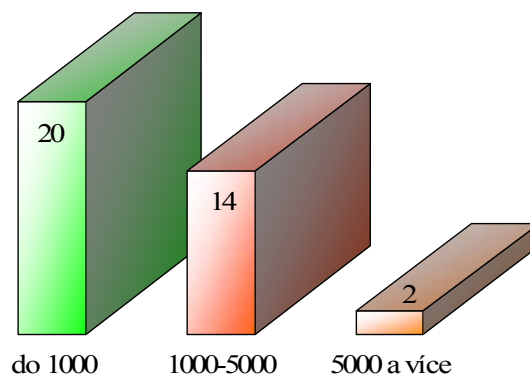
Obr. č.48 - Máte ke své PK přikoupeno cestovní pojištění do zahraničí?



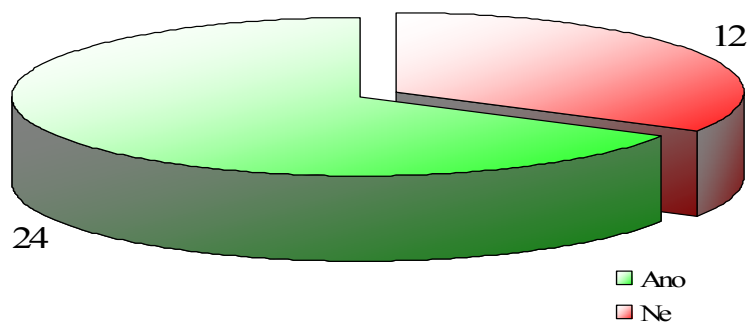
Obr. č.49 - Nakupujete na internetu?



Obr. č.50 - Pokud ne, je to z důvodu dostatečné nabídky kamenných obchodů nebo se obáváte, že Vám obchod zboží nezašle? (příp. jiný důvod)

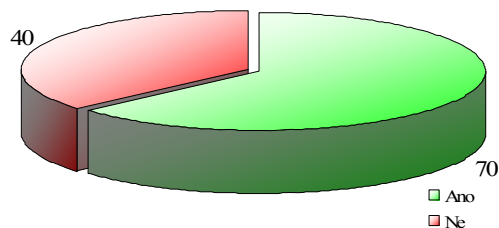


Obr. č.51 - Nakupujete-li na internetu, jakou nejvyšší částku jste utratili v int. obchodě?

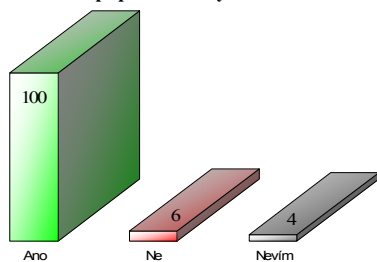


Obr. č.52 - Nakupujete na internetu, víte jak se chránit před možným zneužitím Vaší PK ?

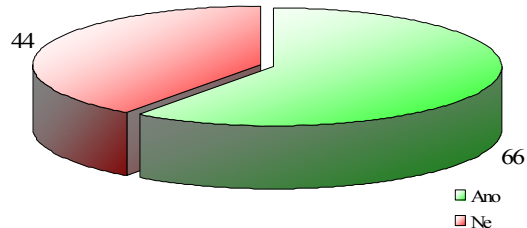
3.2 Obyvatelé ČR nedokáží přesně vyčíslit cenu - poplatky spojené se svou PK.



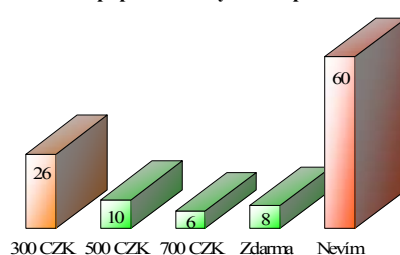
Obr. č.53 - Znáte poplatek za výběr z ATM Vaší banky ?



Obr. č.55 - Vyplatí se Vám spíše použít PK k výběru z ATM než výběr hotovosti na pokladně banky?

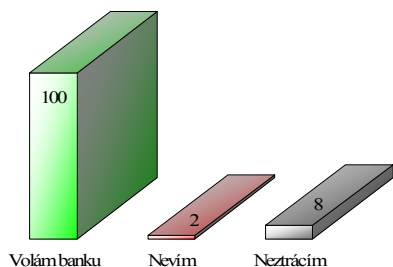


Obr. č.54 - Znáte poplatek za výběr na pokladně Vaší banky?

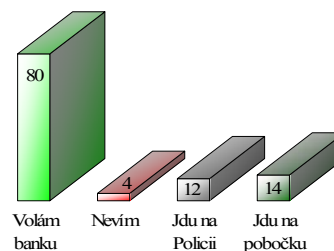


Obr. č.56 - Jaký je roční poplatek za provoz - vedení Vaší PK?

3.3 Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se zachovat při ztrátě nebo krádeži platební karty.

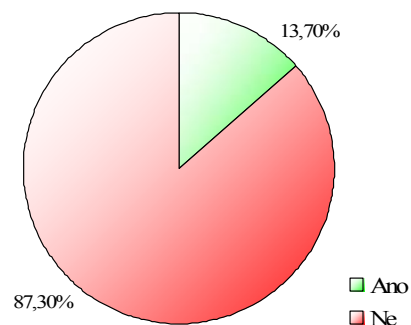


Obr. č.57 - Co děláte když dojde ke ztrátě - krádeži Vaší PK?

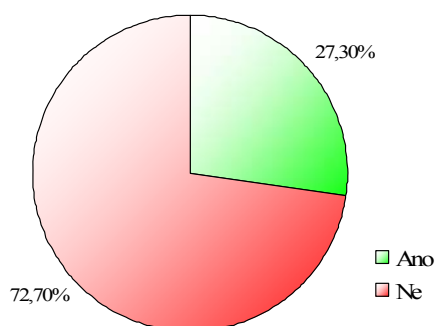


Obr. č.58 - Kam voláte, kam jdete ohlásit ztrátu - krádež?

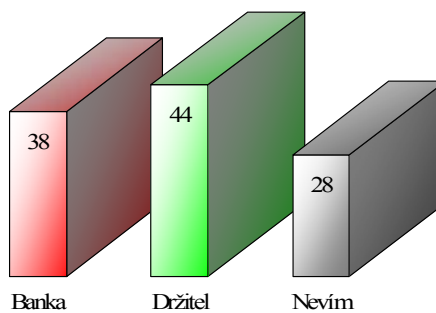
3.4 Obyvatelé ČR neví, kolik je ochrana banky, potažmo karetní asociace, před zneužitím jejich financí bude stát.



Obr. č.59 - Znáte je poplatek za zabezpečení Vaší karty?

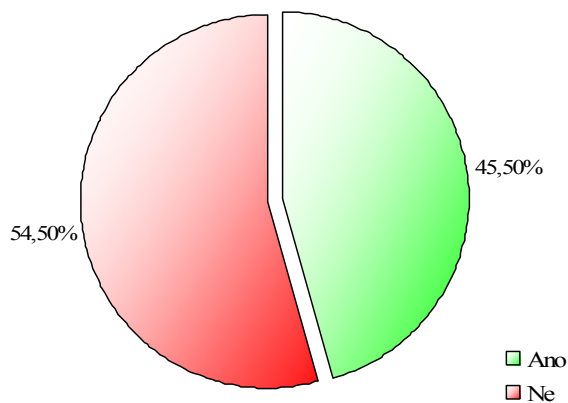


Obr. č.60 - Setkali jste se zneužitím platební karty?

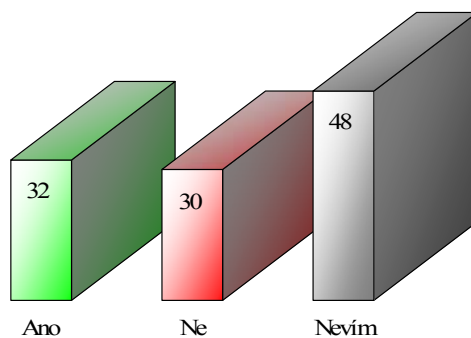


Obr. č.61 - Kdo je majitelem PK, banka nebo Vy?

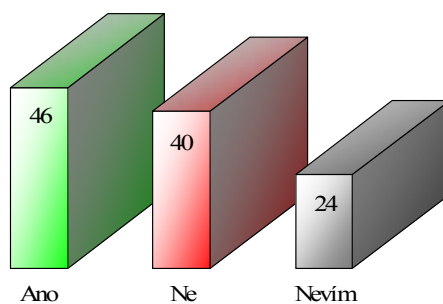
3.5 Obyvatelé ČR neznají postupy, jak se před zneužitím PK bránit - jsou nedostatečně informováni o možné prevenci



Obr. č.62 - Znáte možné postupy zabezpečení Vašich financí?



Obr. č.63 - Má banka právo i přes Váš nesouhlas PK zlikvidovat?



Obr. č.64 - Informovala Vás banka při předání PK o možnosti přikoupení pojištění proti zneužití Vaší PK?

4 SDRUŽENÍ PRO BANKOVNÍ KARTY

4.1 Kontaktní informace

Sdružení pro bankovní karty (SBK)

Vodičkova ulice 28/699

110 00 Praha 1

tel. 224 162 433

tel./fax 224 162 434

e-mail: bankovnikarty@bankovnikarty.cz

web: www.bankovnikarty.cz

Ing. Roman Kotlán, předseda Sdružení pro bankovní karty, e-mail: roman.kotlan@bankovnikarty.cz

Ing. Petr Skok, místopředseda Sdružení pro bankovní karty, e-mail: petr.skok@bankovnikarty.cz

Ing. Milan Zátka, výkonný ředitel Sdružení pro bankovní karty (SBK), e-mail: milan.zatka@bankovnikarty.cz

Tabulka č.9 - Výkonný výbor Sdružení pro bankovní karty

Výkonný výbor Sdružení pro bankovní karty		
Česká spořitelna, a.s.	Ing. Marie Hečnaurová	mhesnaurova@csas.cz
ČSOB, a.s.	Ing. Roman Kotlán	rkotlan@csob.cz
eBanka, a.s.	Ondřej Moravec	omoravec@ebanka.cz
GE Capital Bank	Ing. Petr Psutka	petr.psutka@gecapital.com
HVB	Ing. Štěpánka Lencová	stepanka.lencova@cz.hvb-cee.com
Komerční banka, a.s.	Ing. Petr Skok	petr_skok@kb.cz

5 PLATEBNÍ KARTY NA INTERNETU

5.1 Asociace a kartové společnosti



Visa International

www.visa.com



MasterCard®

www.mastercard.com



Diners Club

www.dinersclub.com

www.dinersclub.cz



ZBK SR

www.zbk.sk

5.2 Dodavatelé technologií



MUZO, a.s.

www.muzo.com



Euronet Worldwide

www.euronetservices.com



EuroNet Internet

www.euronet.com

5.3 Informace o platebních kartách na internetu

- Finanční arbitr ČR: www.finarbitr.cz
- Legislativa: www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html
- EU a fin. sektor ČR: www.cnb.cz
- Delegace EU v ČR: www.evropska-unie.cz
- Euroskeptici: www.euro-sceptic.org
- EK pro bank. standardy: www.ecbs.org
- Sdělení EK orgánům Unie "Prevence podvodů a padělání bezhotovostních platebních prostředků, Akční plán prevence podvodů":
http://europa.eu.int/comm/internal_market/eu/finances/payment/fraud/index.htm
- Studie EK k Doporučení 97/489 EC (Elektronické platební prostředky, odpovědnost vydavatele a držitele, vzorové obchodní podmínky):
<http://europa.eu.int/comm/internalmarket/eu/finances/payment/instrument/study.htm>
- Bulletin společnosti Bull CZ: www.bull.cz
- European Banking Monitor: www.bankecon.com
- Standardy EMVCo: www.emvco.com
- European Committee for Banking Standards: www.ecbs.org
- Evropská databanka firem a služeb: www.edb.cz
- Finanční Arbitr ČR: www.finarbitr.cz
- European Card Review: www.europeancardreview.com
- Lafferty Newsletter: www.lafferty.com
- Združenie pre bankové karty SR: www.zbk.sk
- Sdružení pro bankovní karty ČR: www.bankovnikarty.cz

6 ČASTO POUŽÍVANÉ TERMÍNY

- **Acquiring** - Mezinárodní odborný (angl.) termín pro proces zpracování transakcí provedených platební kartou při placení v obchodě, nebo výběru hotovosti z bankomatu či v bance. Tato činnost je podmíněna držením licence příslušné mezinárodní karetní asociace (MC, VISA, Amex, JCB).
- **Acquirer** - Zpracovatelská banka s licenci mezinárodní asociace na uzavírání smluv s obchodníky. Pouze na základě takové smlouvy mohou obchodníci přijímat k placení karty příslušné asociace. Zpracovatelská banka hradí obchodníkovi platbu podle obdržených dat z terminálu, nebo předané účtenky. Uhrazený obnos si následně vyžádá od banky která kartu vydala, ta jej pak zaúčtuje držiteli karty.
- **Issuing** - Mezinárodní odborný (angl.) termín pro proces vydávání a správy platebních karet.
- **Issuer** - vydavatel platební karty.
- **ATM (Automated Teller Machine)** - zkratka mezinárodního (angl.) výrazu pro bankomat.
- **ATM Off-site** - Bankomat umístěný mimo bankovní budovu.
- **POS (Point of Sale, Point of Service)** - zkratka mezinárodního (angl.) výrazu pro obchodní místo přijímající kartu k placení za zboží nebo služby.
- **EFT POS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)** - zkratka mezinárodního (angl.) výrazu pro elektronický platební terminál umožňující přečíst data z karty a odeslat data o transakci zpracovateli (acquirerovi).
- **Cash Advance** - výběr hotovosti u bankovní přepážky na základě předložení platební karty. Může být, stejně jako platba v obchodě, realizován na platebním terminálu (EFT POS), nebo vystavením papírového dokladu - účtenky (Sale Slip).
- **Debetní karta** - platební karta vydaná k účtu, umožňující čerpat výhradně prostředky uložené na tomto účtu, výjimečně s povoleným překročením zůstatku o tzv. povolený debet, který se však úročí zvláštní (vyšší) sazbou.
- **Kreditní karta** - platební karta sloužící k čerpání předem projednaného úvěru, s individuálně stanovenými podmínkami splácení.
- **Charge karta** - kreditní karta s pevně stanovenou (obvykle měsíční) lhůtou splacení úvěrového čerpání.

- **Čipová karta** - karta se zabudovanou mikroelektronickou součástí (čipem), obsahující paměťové obvody, procesor a další obvody umožňující záznam dat a komunikaci s terminály.
- **Hybridní karta** - karta vybavená jak magnetickým proužkem, tak čipem.
- **Virtuální karta** - platební karta existující pouze ve formě čísla, určená pro použití v elektronickém prostředí (např. k placení na internetu). Nemá fyzickou (plastovou) reprezentaci, nemůže tedy být použita (event. zneužita) ve fyzickém obchodě nebo bankomatu.
- **Služební karta** - platební karta vydaná k účtu organizace, sloužící výhradně k úhradě služebních výdajů.

7 KURIOZITY MEZI PLATEBNÍMI KARTAMI



Obr. č.65 - Předchůdci platebních karet - zákaznické „karty“ z amerických obchodů 20. let minulého století



Obr. č.66 - Karta se šesti magnetickými proužky - Compagnie Générale d'Automatismes - Francie 1969



Obr. č.67 - První platební karty v ČSSR - (1988-1989)



Obr. č.68 - Personalizovaná platební karta - „sociální“ VISA Electron Moskevské banky

8 INFORMAČNÍ LETÁK