

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Platební karty

Aneta Malá

© 2023 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Aneta Malá

Podnikání a administrativa

Název práce

Platební karty

Název anglicky

Payment cards

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy.

Metodika

Teoretická část bakalářské práce bude zaměřena na vymezení pojmů, historii platebních karet, jejich vývoj, druhy, způsob využití a bezpečnost na základě informací získaných prostudováním literatury doplněné aktuálními údaji z internetových zdrojů. Praktická část bude obsahovat dotazníkové šetření mezi respondenty, komparaci platebních karet, jejich poplatků a doplňkových služeb u vybraných bankovních institucí. Ze získaných informací proběhne vyhodnocení nejvýhodnější platební karty pro fiktivního klienta, který bude modelován na základě dotazníkového šetření. Data pro analytickou část budou čerpána především z internetových stránek.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část: 4/2022 – 6/2022

Detailní metodika práce dokončení druhé části literární rešerše: 6/2022 – 7/2022

Vlastní práce – analytická část: 7/2022 – 10/2022

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení: 10/2022 – 11/2022

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení: 12/2022

Doporučený rozsah práce

35 – 45 stran

Klíčová slova

Platební karta, debetní karta, kreditní karta, klient, bankovníctví, bezhotovostní platební styk, komparace, doporučení.

Doporučené zdroje informací

1. LOCHMANNOVÁ, Alena, Bankovníctví, 1. vyd. Praha, Computer Media 2018, 112 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
2. JUŘÍK, Pavel, Platební karty, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 296 s., ISBN: 80-247-1381-0
3. JUŘÍK, Pavel, Platební karty, Ilustrovaná historie placení, 1. vyd. Praha, Libri 2012, 280 s., ISBN: 978-80-7277-498-2
4. SCHLOSSEBERGEN, Otakar, Platební služby, 1. vyd. Praha, Management Press 2015, 328 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
5. SCHLOSSEBERGEN, Otakar, Platební styk, 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha, Bankovní institut 2007, 435 s., ISBN: 978-80-7265-107-8
6. MÁČE, Miroslav, Platební styk, klasický a elektronický, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 220 s., ISBN: 80-247-1725-5
7. PÍŠA, Rudolf a kol., Třicet let platebních karet v Česku a Slovensku, 1. vyd. Praha, Das media 2019, 945 s., ISBN: 978-80-972519-3-2

Předběžný termín obhajoby

2022/23 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 15. 6. 2022

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 27. 10. 2022

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 19. 02. 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Platební karty" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 7. března 2023

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za veškerý jeho vynaložený čas, ochotu, podnětné připomínky a za odborné vedení, které mi po celý čas psaní bakalářské práce poskytoval. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří poskytli informace v dotazníkovém šetření.

Platební karty

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy. Závěr teoretické části bakalářské práce je věnován nejčastějším obchodním bankám, karetním asociacím a rizikům spojeným s platebními kartami.

Analytická část práce se věnuje dotazníkovému šetření, z jehož výstupu vychází pět vybraných bank na území České republiky, u nichž je provedena komparace cen nabízených platebních karet a služeb. Následně z dotazníkového šetření vychází modelace dvou fiktivních klientů s různými preferencemi, kterým je po vypočtení vícekritériální analýzy variant pomocí bodovací metody doporučen nejvhodnější produkt určité banky z provedené komparace.

Prvním sestaveným fiktivním klientem je žena ve věku 40-49 let s vystudovanou vysokou školou, která pracuje na hlavní pracovní poměr. Od banky požaduje debetní kartu s druhou kartou nad rámec a nepožaduje žádné doplňkové služby. Nejvhodnější se pro ni stal běžný účet od Air Bank, která nabízí vedení účtu zdarma a ze všech vybraných bank nejnižší sazbu 100 Kč/jednorázově za další kartu nad rámec. Druhým sestaveným fiktivním klientem je muž ve věku 20-29 let, který studuje vysokou školu a zároveň pracuje na částečný úvazek. Požaduje kreditní kartu s nízkými úroky, cestovní pojištění a váhá nad pojištěním platební karty a osobních věcí. Za nedůležité považuje poplatky za vedení účtu a nepožaduje další kartu nad rámec. Byl mu jako nejvhodnější doporučen běžný účet „MůjÚčet“ a kreditní karta „4U“ od Komerční banky, který jako jediná z vybraných bank nabízí vedení kreditní karty zdarma. Má také nejnižší úrokovou sazbu 13,90 % a nejnižší cestovní pojištění za 0,99 Kč/den.

Klíčová slova: Platební karta, debetní karta, kreditní karta, klient, bankovníctví, bezhotovostní platební styk, komparace, doporučení,

Payment cards

Abstract

The aim of the bachelor thesis is to assess the use of payment cards and compare these cards within selected banks in the Czech Republic in order to recommend the most suitable product to a fictitious client. The sub-objective is to characterize the non-cash payment transactions through payment cards, to describe their history, development and types. Finally, the theoretical part of the bachelor thesis is devoted to the most common commercial banks, card associations and risks associated with payment cards.

The analytical part of the thesis is devoted to a questionnaire survey, the output of which is based on five selected banks in the Czech Republic, where the prices of offered payment cards and services are compared. Subsequently, the questionnaire survey is used to model two fictitious clients with different preferences, to whom the most suitable product of a particular bank from the comparison is recommended after calculating a multi-criteria analysis of variants using the scoring method.

The first fictitious client constructed is a woman aged 40-49 with a university degree who works as a full-time employee. She requests a debit card from the bank with a second card above and does not require any additional services. The most suitable for her was a regular account from Air Bank, which offers free account maintenance and the lowest rate of CZK 100/one-time for an additional card over and above of all the selected banks. The second fictitious client is a male aged 20-29 years who is a university student and works part-time. He requires a low-interest credit card, travel insurance, and is hesitant about insuring his credit card and personal belongings. He considers the account fees unimportant and does not require an additional card beyond that. He has been recommended as the most suitable current account 'MyAccount' and credit card '4U' from Komerční banka, which is the only bank in the sample that offers free credit card maintenance. It also has the lowest interest rate of 13.90% and the lowest travel insurance at CZK 0.99/day.

Keywords: Payment card, debit card, credit card, client, banking, cashless payment system, comparison, recommendation,

Obsah

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 Úvod..... | 7 |
| 2 Cíl práce a metodika | 8 |
| 3 Literární rešerše | 9 |
| 3.1 Historie platebních karet | 9 |
| 3.1.1 Historie bankomatů | 10 |
| 3.1.2 Historie platebních karet v České republice | 11 |
| 3.2 Platební karty | 12 |
| 3.2.1 Základní členění platebních karet | 15 |
| 3.2.1.1 Marketingové členění platebních karet | 17 |
| 3.3 Obchodní banky | 19 |
| 3.4 Karetní asociace | 19 |
| 3.5 Rizika spojená s platebními kartami | 22 |
| 4 Vlastní práce | 25 |
| 4.1 Dotazníkové šetření | 25 |
| 4.1.1 Vyhodnocení jednotlivých otázek z dotazníkového šetření | 26 |
| 4.1.2 Shrnutí dotazníkového šetření | 38 |
| 4.2 Poplatky za služby od vybraných obchodních bank | 39 |
| 4.2.1 Moneta Money Bank | 40 |
| 4.2.2 ČSOB | 41 |
| 4.2.3 Komerční banka | 41 |
| 4.2.4 Česká spořitelna | 42 |
| 4.2.5 Air Bank..... | 43 |
| 4.3 Modelace fiktivních klientů | 45 |
| 4.4 Vícekriteriální analýza variant | 46 |
| 4.4.1 Doporučení fiktivním klientům | 47 |
| 5 Závěr..... | 48 |
| 6 Seznam použitých zdrojů | 51 |
| 7 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk | 54 |
| 7.1 Seznam obrázků | 54 |
| 7.2 Seznam tabulek | 54 |
| 7.3 Seznam grafů..... | 54 |
| 7.4 Seznam použitých zkratk..... | 55 |
| 8 Přílohy | 55 |

1 Úvod

Dnešní doba je dobou, která zaznamenává stále narůstající a nepolevující pokrok ve všelijakých odvětvích. Ať už se jedná o vědu, zdravotnictví, automobilový průmysl, elektroniku nebo i platební styk. Napříč všemi odvětvími panuje touha po automatizaci, zjednodušení a urychlení všech procesů, které daná sféra obnáší.

Klasický platební styk mezi obchodníkem a zákazníkem, kdy bylo možné platit penězi pouze v hotovosti, se relativně nedávno transformoval na bezhotovostní platební styk. Tato forma platby pomocí platebních karet se záhy stala velmi populární. Svým držitelům totiž umožňuje rychlý a jednoduchý přístup k jejich financím na bankovním účtu. Dříve mohli v daný okamžik klienti disponovat pouze tou částí hotovosti, kterou si sami, například ráno před odchodem z domova, vložili do svých peněženek. Nyní se může každý vlastník platební karty dostat ke svým financím prakticky kdykoli a kdekoliv. Stačí pouze platební karta a znalost PIN kódu, který je nutno zadat v případě výběru hotovosti z bankomatu, či při platbě u obchodníka nad určitou předem nastavenou částku.

Tyto klasické platební karty však v posledních pár letech upadají spíše do pozadí. Stále více lidí využívá možnost placení mobilním telefonem nebo chytrými hodinkami. I samotný výběr hotovosti není už tak běžnou záležitostí, jelikož je v dnešní době možné platit bezhotovostně téměř všude v republice či po světě.

Otázkou, kterou si autorka práce v posledních letech pokládá stále častěji, však zůstává, zda je takto jednoduchý a rychlý přístup k penězům pro některé lidi výhodou nebo spíše prokletím.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a srovnání těchto karet v rámci vybraných bank v České republice za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat bezhotovostní platební styk prostřednictvím platebních karet, popsat jejich historii, vývoj a druhy.

Metodika

První část bakalářské práce se skládá z literární rešerše (kap. 3) pro jejíž zpracování bylo nutné prostudovat nejrůznější publikace. Jednalo se o odbornou literaturu a různé internetové zdroje, které se tematice platebních karet věnují. Autorka zde rozebírá historii a vývoj platebních karet obecně ve světě, ale i v České republice, viz kap. 3.1. Dále autorka vysvětluje v kap. 3.2 fungování a vzhled platební karty, její druhy, karetní asociace a obchodní banky. V závěru literární rešerše se nachází kapitola 3.5, která je věnována různým rizikům a podvodům spojeným s platebními kartami.

Druhá, analytická, část bakalářské práce (kap. 4) se věnuje dotazníkovému šetření, které bylo provedeno za účelem sběru dat o jednotlivých respondentech pro následnou modelaci fiktivního klienta viz kap. 4.3. Tento dotazník byl vyhotoven ve dvou formách, tištěné a elektronické za pomoci platformy Google formuláře. Jednotlivým respondentům autorka jeho elektronickou verzi distribuovala prostřednictvím mailu, aplikace Facebook a WhatsApp. Tištěnou formu předkládala pouze v ambulanci Bellagyn s.r.o., která má své sídlo na adrese Soukalova 3355, 14200 Praha 4 – Modřany.

Na základě výsledků z dotazníkového šetření bylo stanoveno pět obchodních bank, u kterých byla provedena komparace nabízených služeb a s nimi spojených poplatků v návaznosti na jednotlivé platební karty, viz kap. 4.2. Z dotazníkového šetření také vychází následná modelace dvou fiktivních klientů. Ti a již zmíněná komparace služeb a poplatků sloužili v závěru analytické části pro výpočet nejvhodnější banky, či nabízené služby, dle předem daných atributů fiktivního klienta. Tento výpočet autorka provedla pomocí vícekritériální analýzy variant formou bodovací metody, kterou lze přehledně spatřit v příloze č. 2 a 3. Komentované výsledky z této analýzy a následné doporučení jednotlivým fiktivním klientům tak uzavírají druhou část bakalářské práce, viz kap. 4.4.1.

3 Literární rešerše

3.1 Historie platebních karet

Prvním průkopníkem ve vydávání platebních karet se staly Spojené státy americké. V roce 1914 tak učinila americká telefonní a telegrafní společnost Western Union Telegraph Company. Tyto karty byly přezdívány „metal money“ (kovové peníze) nebo „shoppers plate“ (nákupní talíř), protože byly vyrobeny z plechu a velice se podobaly vojenským identifikačním štítkům. Společnost je nabízela zdarma vybraným zákazníkům, kterým tak umožňovala telefonické a telegrafní spojení prostřednictvím svých poboček bez nutnosti okamžité platby. Částka byla splatná až najednou na konci měsíce, čímž společnost, identicky jako u dnešních kreditních karet, zákazníkům poskytovala krátkodobý obchodní úvěr. Cílem bylo přimět zákazníky k častějšímu využívání služeb společnosti. Společně s vyšší útratou se navyšovala i věrnost zákazníků, proto se tyto karty obecně nazývají věrnostní platební karty. Společností Western Union Telegraph Company se nechala v roce 1924 inspirovat první sítí čerpacích stanic s názvem General Petroleum Corporation of California (pozdější Mobil Oil). Společnost vystavovala věrnostní kreditní kartu svým zaměstnancům a vybraným zákazníkům. Měla podobu papírové karty a své držitele opravňovala k bezhotovostnímu placení za pohonné hmoty, náhradní díly a další služby poskytované těmito čerpacími stanicemi. Brzy tento trend následovaly společnosti Mobil a Shell a později i polovina všech větších sítí čerpacích stanic. (Juřík, 2012)

Zlomovým rokem pro platební karty, tak jak jsou známy dnes, se stal rok 1950, kdy společnost Diners Club International uvedla první univerzálně použitelnou platební kartu. Stalo se tomu díky zakladateli společnosti Franku McNamarovi, který si kladl otázku, proč by se lidé měli omezovat pouze na svou hotovost a zda by nebylo jednodušší peníze nahradit nějakou legitimací. Na trh byla uvedena úvěrová karta, nazývaná Charge Card, pro bezhotovostní placení u vybraných restaurací, hotelů a obchodů, se kterými měla společnost uzavřenou smlouvu. Diners Club ručil obchodním partnerům za závazky svých členů a proplácel předložené účty. Jednou měsíčně zasílal výpis provedených transakcí, které musely členové uhradit najednou do data splatnosti. (Juřík, 2003)

V roce 1951 se na trhu objevila oficiálně první kreditní karta vydaná přímo bankou. Učinila tak newyorská banka The Franklin National Bank, která karty vydávala

zdarma důvěryhodným klientům. Provedené transakce museli klienti uhradit do 30, 60 nebo 90 dnů, podle podmínek uvedených ve smlouvě. V letech 1953 a 1954 začala platební karty vydávat spousta dalších konkurenčních bank, avšak nedosahovaly očekávaného zisku, a tak více než polovina z nich svou činnost zastavila. V roce 1954 provedla Bank of America rozsáhlou analýzu různých programů kreditních karet, díky které zjistila příčiny jejich neúspěchu. Mezi hlavní příčiny patřilo například malé množství obchodníků zprostředkovávajících platbu kartou, možnost využít kartu pouze v jedné lokalitě, vysoké náklady a nedostatečně proškolení klienti a obchodníci. O dva roky později pak banka představila novou kartu, která byla jako první na světě vyrobena z plastu, čímž se stala mnohonásobně odolnější. Velkou inovací byl způsob placení pomocí mechanických snímačů, které díky kopírovacím papírům přenášely údaje z karty rovnou na prodejní doklad. V roce 1966 Bank of America zpřístupnila svůj projekt ostatním bankám, mezi které patřila i jedna anglická s názvem Barclays Bank, čímž se platební karty dostaly i do Evropy. (Juřík, 2006)

3.1.1 Historie bankomatů

Významným milníkem pro vývoj bankomatů se stal vynález počítačů, které za 2. světové války sloužily především k prolomení nepřátelských šifer. S postupným zvyšováním životní úrovně po 2. světové válce se také zvýšil počet běžných účtů. Banky stále více investovaly do automatizace platebního styku, centrálních systémů a automatizace šekové politiky. Nebylo proto žádným překvapením, že zavedení bankomatů bylo dalším logickým krokem. První s touto myšlenkou přišel v roce 1965 Skot John Shepard Baron, který v té době pracoval v britské finanční společnosti. Hlavní pohnutkou pro něj bylo, že tehdejší banky měly otevřeno pouze od 10:00 do 15:00, což značně omezovalo možný přístup k hotovosti. Svou myšlenku předložil generálnímu řediteli Barclays Bank, který ji za tři roky, po vyvinutí potřebných bezpečnostních kódů a mechanismů, proměnil ve skutečnost. První peněžní bankomat byl zprovozněn 27. června 1967 v londýnské čtvrti Enfield. Po vložení děrovaného štítku a zadání PIN kódu vyplácel bankomat jednu bankovku v hodnotě 10 liber. Během několika let se tyto bankomaty rozšířily i do dalších zemí Evropy. Nutno také zmínit, že systém děrovaného štítku nebyl příliš bezpečný a relativně rychle podvodníci odhalili šifrovací algoritmus, proto tyto bankomaty, často nazývané bankomaty „první generace“, musely být nahrazeny novou technologií pocházející z Ameriky. (Kalabis, 2012)

Američané bankomaty „první generace“ dodnes nepovažují za zrod bankomatů jako takových, ale tyto zásluhy připisují Donu Wetzelovi, který s myšlenkou vyplácení hotovosti, ale i dalších bankovních operací, které tehdy prováděli pouze pokladníci, přišel v roce 1967, s tím rozdílem, že už k výběru hotovosti nebyly využívány děrované karty, ale magnetický proužek. Vývoj byl velmi nákladný, avšak později se ukázalo, že jsou tyto bankomaty mnohonásobně bezpečnější, a tak byla výroba sjednocena pouze na bankomaty s magnetickými snímači. První plně funkční bankomat byl uveden do provozu 9. září 1969 na pobočce Chemical Bank v New Yorku. Mohli jej využívat vlastníci karty Master Charge s magnetickým proužkem od firmy Docutel, avšak tento bankomat byl velmi drahý, pomalý a také hlučný. Vyplácel tehdy hotovost v obálkách po 25 USD, které se mimo jiné musely vyplňovat ručně. Rozvoj bankomatů byl nadále pozvolný. V roce 1971 používalo bankomaty přes 35 amerických bank. Roku 1975 jich bylo na celém světě v provozu přes 5 000. V USA se o dva roky později, tedy 1977, vyskytovalo okolo 6 000 bankomatů a v roce 1981 se jejich počet vyšplhal až na 20 000. Téměř totožný rozvoj zaznamenala i Velká Británie. Největším milníkem se stal rok 1983, kdy společnost VISA vybudovala první mezinárodní síť bankomatů, které využívaly technologie a výhody osobních počítačů. (Juřík, 2003)

3.1.2 Historie platebních karet v České republice

Mezinárodní platební karty byly v České republice, respektive v tehdejším Československu, přijímány již od roku 1969. Mezi prvními se zde objevily karty od společnosti Diners Club a American Express. Do pádu komunismu, v roce 1989, však tyto karty vlastnili pouze cizinci a běžný občan Československa k nim neměl přístup. Akceptací platebních karet byla pověřena cestovní kancelář Čedok, protože jako jediná přišla do styku s cizinci. V tehdejším Československu se jako první vydávání karet ujala Živnostenská banka, předchůdce dnešní UniCredit Bank, která se zaměřovala na směnářenské operace a vedení účtu občanům Československa pracujícím v zahraničí. V roce 1988 začala poskytovat dispoziční kartu k tuzexovému účtu. Tato karta sice měla tvar, materiál, a dokonce i magnetický proužek totožný s dnešními kartami, ale její užívání bylo omezené pouze k výběru odběrných poukazů Tuzexu v pobočkách ČSOB a SBČS a k bezhotovostnímu placení v prodejnách Tuzex. (Juřík, 2001)

Po pádu komunismu nabral rozvoj platebních karet velmi rychlý spád. Od roku 1990 byly na našem území akceptovány platební karty od společnosti VISA, MasterCard,

JCB a mnoho dalších. Téhož roku otevřela v Praze svou první kancelář společnost American Express, čímž převzala veškerou zprostředkovatelskou činnost od cestovní kanceláře Čedok. Další rozvoj se uskutečnil díky Komerční bance, která navrhla ostatním bankám společné budování a provoz moderního platebního systému s využitím know-how bankovních asociací. Na začátku roku 1992 pak Komerční banka uvedla do provozu první on-line bankomaty, zapojené do mezinárodního platebního systému. V té době už bylo možné na bankomaty narazit, ale pouze v off-line formě. Umožňovaly totiž jen výběr hotovosti a sloužily pouze pro zaměstnance České státní spořitelny. Velkým milníkem se stalo převzetí obchodníků MasterCard Komerční bankou a obchodníky VISA a Diners Club Živnostenskou bankou, která je však o čtyři roky později prodala České spořitelně. Nutno zmínit, že těmito kroky si Komerční banka a Česká spořitelna zařídily výhodu oproti ostatním bankám, která mnohdy sahá až do dnešní doby. Některé banky tehdy odrazovaly vysoké počáteční náklady spojené například s vybudováním sítě bankomatů nebo to zapříčinilo postarší vedení banky bez mezinárodních zkušeností, které nekladlo rozvoji bezhotovostního platebního styku velký důraz. (peníze.cz, cit. online 12.05.2022)

3.2 Platební karty

Platební karty, jak jsou dnes známy, slouží jako bezhotovostní platební prostředek, který jejím uživateli umožňuje platit za zboží a služby v běžných obchodech, ale i na internetu. Pomocí platební karty lze vybírat hotovost v bankomatech a využívat tak i ostatní služby, které bankomat nabízí (například vklad hotovosti, nabití mobilního kreditu nebo podání platebního příkazu). Nahrazují tak hotovost a tím přispívají k pohodlnějšímu nakupování. Mezi největší výhody neodmyslitelně patří možnost využití platební karty po celém světě, čímž odpadá starost o směnu domácí měny. Platební karty mají nejčastěji formu platové "kartičky" s čipem a různými grafickými prvky. Na každé kartě se vždy nachází logo vydavatelské banky (např. Komerční Banka, ČSOB, mBank), a karetní asociace (např. VISA, MasterCard). V posledních letech dochází k nárůstu používání moderních platebních metod, mezi které se řadí například platba mobilním telefonem, díky které hrají platební karty stále významnější roli. Nehledě na skutečnost, že v dnešní době lze platit kartou opravdu skoro na každém rohu. (Máče, 2006)

Náležitosti platební karty

Veškeré platební karty se musejí vyhotovovat na základě mezinárodní normy ISO 3554, která společně vydávajícím platební karty udává především rozměry karty, ale i z jakého materiálu by měla být vyrobena. Karta musí být podle normy vyrobena ze třívrstvého PVC plastu, který je odolný vůči různým deformacím spojeným s užíváním. Zároveň musí být tento materiál netoxický a schopný odolat chemickým vlivům. Dále norma stanovuje tloušťku karty na 0,76 mm, šířku na 85,6 mm a výšku na 53,98 mm. Hlavním důvodem stejných rozměrů je usnadnění bezhotovostního platebního styku. Dává podnikům možnost využití jedné čtečky, která dokáže pojmout celou škálu platebních karet a obchodník tak nemusí vlastnit různé čtečky pro jednotlivé karty. (Juřík, 2001)

I tištěné údaje, které jsou na kartě viditelné, se musejí řídit pravidly této normy. Aby byla platební karta použitelná v mechanických snímačích, nezbytně na ní musí být identifikační údaje vyražené písmem OCR 7B o velikosti 3,63 mm. Na přední straně se vždy nachází šestnáctimístné číslo, kdy první dvě číslice určují karetní asociaci (například VISA začíná číslicí 4 a MasterCard začíná číslicí 5), následuje z pravidla 5 dalších číslic identifikujících vydavatele a zbývající číslice jsou určeny pro identifikaci konkrétního vlastníka. Na druhém řádku je vždy ve formátu měsíc a rok uveden konec platnosti platební karty. Třetí řádek je určen pro jméno a příjmení držitele karty s maximálním počtem 27 znaků. Pokud se jedná o služební kartu, je na čtvrtém řádku vyobrazeno jméno příslušné společnosti, k jejímuž účtu je karta vázána. Dále je na přední straně viditelné logo vydavateléské banky a karetní asociace, pod jejichž záštitou je platební karta užívána. V případě, že se jedná o bezkontaktní platební kartu, je v pravém horním rohu uveden symbol bezkontaktní technologie v podobě čtyř postupně zvětšujících se závorek. V neposlední řadě je kartě viditelný čip, na kterém je uložen příslušný PIN kód a hologram v podobě symbolu karetní asociace. (Schlossberger, 2015)

Na zadní straně je viditelný magnetický proužek mající dvě nebo tři stopy záznamu identifikačních údajů a podpisový proužek, který je určen pro záznam podpisového vzoru držitele. Vedle podpisového proužku se nachází CVC/CVV kód, v podobě trojmístné cifry, sloužící k autorizaci plateb přes internet. Veškeré náležitosti platební karty je možné přehledně vidět na následující straně na obrázku č. 1. a obrázku č. 2. (kb.cz, cit. online 20.07.2022)

Obrázek 1: Náležitosti platební karty (přední strana)

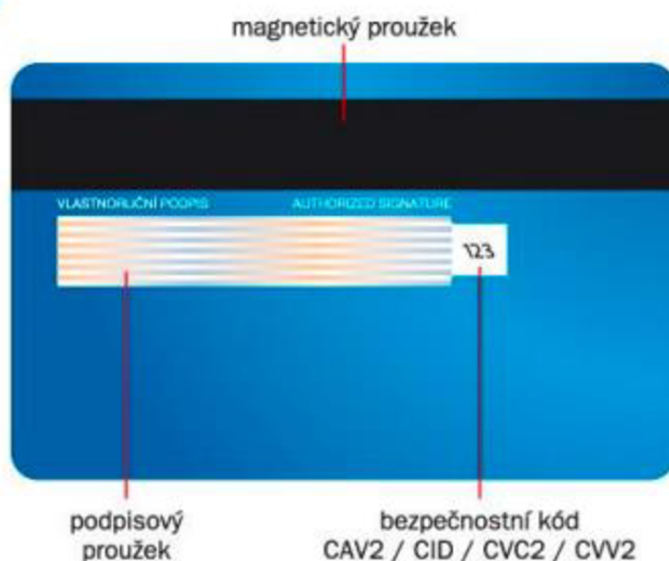
Přední strana karty



Zdroj: csas.cz, cit. online 08.05.2022

Obrázek 2: Náležitosti platební karty (zadní strana)

Zadní strana karty



Zdroj: csas.cz, cit. online 08.05.2022

Ochranné prvky platební karty

Souběžně se zvyšujícím se zájmem klientů o platební karty, se také zvyšuje pozornost všelijakých podvodníků. Proto mají dnešní platební karty spoustu ochranných prvků pro co největší bezpečnost financí na bankovním účtu. Není tomu tak dávno, kdy byl jedním z ochranných prvků podpis klienta. Po zaplacení zboží nebo služby byl klient povinen podepsat vystavenou pokladní účtenku k provedené transakci. Na základě

podpisového vzoru, který se stále nachází na zadní straně platební karty, se pak tyto podpisy daly jednoduše a rychle porovnat, zda jsou totožné či nikoli. (Schlossebergen, 2007)

Dalším bezpečnostním prvkem je PIN kód, který již sloužil k ochraně historicky prvních bankomatových karet, tedy děrných štítků. V dnešní době se nejčastěji používá k ověření totožnosti klienta, který s kartou manipuluje, a to především při výběru hotovosti nebo při platbě větší sumy za zboží a služby. K ověření totožnosti lze využít i biometrické prvky, mezi které se řadí především otisk prstu. (Máče, 2006)

Autorka bakalářské práce se domnívá, že se při běžném platební styku u obchodníka s binomickými prvky pravděpodobně nedá setkat, ale pokud se zohlední, dnes stále častější platby mobilním telefonem, bylo by možné je do běžně využívaných ochranných prvků zařadit.

Smlouva o založení a vedení bankovního účtu

Aby mohl klient disponovat platební kartou, musí mít u banky zřízen bankovní účet, kterému předchází uzavření smlouvy mezi klientem a bankou. Pro svou absolutní platnost je tato smlouva uzavírána písemnou formou. Vždy je ve smlouvě uvedeno označení obou smluvních stran, tedy příslušné banky a klienta. Dále číslo účtu, právní předpis, podle něhož je smlouva uzavírána, den zřízení účtu a také den od kterého může klient oprávněně a libovolně nakládat se svými financemi uloženými na tomto účtu. Nedílnou součástí jsou i podmínky vedení účtu, kde je jasně uvedeno, jakým způsobem a jak často je účet úročen a také jakým způsobem a v jaké frekvenci se provádí výpisy z účtu. V neposlední řadě je nutný podpis obou smluvních stran a podpisový vzor, který určuje, kdo má právo operovat s financemi na příslušném bankovním účtu. (Lochmannová, 2018)

3.2.1 Základní členění platebních karet

Platební karty se během své historie postupným vývojem rozdělily do několika skupin podle různých kritérií, která mohou být na každé jednotlivé kartě totožná, různá nebo kombinovaná. (Schlossberger, 2015)

Druh záznamu

Představuje jeden z faktorů ovlivňující způsob použití karty. Do této kategorie spadá reliéfní záznam určený pro transakce za použití mechanického snímače,

magnetický záznam zprostředkovávající elektronické placení a výplaty hotovosti z bankomatů. Dále čipové karty sloužící k záznamu dat za použití paměťového čipu nebo mikroprocesoru a laserové karty, které zaznamenávají data na kompaktní disk. (Juřík, 2001)

Druh uživatele

Podle druhu uživatele se platební karty rozdělují na osobní a služební. Osobní platební karty lze nalézt v peněžence téměř u každého. Jedná se o soukromou platební kartu, kterou užívá její vlastník a je vedena na jeho jméno. Služební karty vydává společnost pro své majitele a zaměstnance. Držitel služební karty tak čerpá peníze přímo z účtu dané společnosti. V České republice ji vlastní téměř 30 % zaměstnanců. Tyto karty slouží výhradně k hrazení veškerých výdajů spojených s výkonem práce. Často však ve spojitosti s čerpáním peněz na účet firmy, dochází k závažnému porušení zákoníku práce, kdy vlastník karty, zjednodušeně řečeno, neoprávněně použije služební kartu namísto své osobní karty. Příčinou porušení bývá nejčastěji úmyslné zneužití nebo nedostatečné proškolení zaměstnanců. V případě, že zaměstnavatel toto porušení odhalí, je legitimním postupem okamžité propuštění provinilé osoby. (ekonom.cz, cit. online, 20.05.2022)

Způsob zúčtování

Platební karty se dle způsobu zúčtování rozdělují do tří hlavních skupin na kreditní, debetní a charge karty. Na první pohled se karty jeví jako naprosto totožné, hlavní rozdíl je však v odlišném fungování a způsobu čerpání peněz z účtu, ke kterému se vztahují. (Máče, 2006)

Kreditní karta je platební karta, která není napojena na běžný účet, ale klient čerpá úvěr přidělený bankou. Umožňuje tak mít neustále k dispozici finanční rezervu, která je však spojena s určitým procentuálním úrokem. Klient bance podá žádost o kreditní kartu a ta si posléze ověří, na základě čistého měsíčního příjmu, zda je žadatel způsobilý splatit budoucí poskytnutý úvěr. Na rozdíl od Charge karty může být čerpaný úvěr splácen po částech nebo najednou. Svě závazky pak klient platí na základě měsíční úrokové sazby, často označované jako p.m., ve lhůtě 15-30 dní od data výpisu. V případě, že klient nesplatí úvěr ve stanovené lhůtě, je úlohou útvaru správy portfolia nebo vymáhání pohledávek kontaktovat klienta a smluvit s ním další postup. (peníze.cz, cit. online 03.05.2022)

Jednou z metod zjišťování informací o klientovi je rating. Jedná se o hodnocení žadatele o úvěr, které provádí nezávislé agentury. Rating udává schopnost daného klienta dostát svým závazkům, tedy splácení úvěru, a zohledňuje veškerá známá rizika. Může tak bankám ušetřit značné náklady v podobě nižších úrokových sazeb a nižších transakčních a personálních nákladů při získávání nutných informací k budoucí spolupráci s klientem. (Kalabis, 2012)

Debetní kartu klient dostává automaticky ke svému běžnému účtu. Jejich použitím, ať už výběrem hotovosti z bankomatu nebo platbou obchodníkovi, čerpá své vlastní peníze uložené na běžném účtu. V okamžiku platební transakce se příslušná suma neprodleně odečte z příslušného účtu. Zaučtování trvá maximálně několik jednotek dní, u embosovaných i více jak týden. V případě, že držitel debetní karty nedisponuje dostatečným zůstatkem, nebo sjednaným kontokorentem, nebude platba provedena. Zjednodušeně řečeno, se držitel debetní karty nemůže na svém účtu dostat do záporného zůstatku. (peníze.cz, cit. online 03.05.2022)

Charge karty fungují obdobně jako kreditní. Touto kartou se však nenakupuje na úvěr, ale pouze se zaznamenávají transakce. Na konci měsíce banka sestaví vyúčtování všech transakcí, které musí klient ve smluveném termínu jednorázově splatit. Na rozdíl od kreditních karet, z čerpané částky není účtován žádný úrok. (peníze.cz, cit. online 03.05.2022)

Hlavní podmínkou pro vydání charge karty je důvěryhodnost žadatele. Banka se rozhoduje na základě předešlé znalosti klienta nebo pomocí metody hodnocení bonity klienta tzv. scoring. Jde o metodu řízení rizika, která je založena na statistickém odhadu pravděpodobnosti, že bude klient splácet svůj úvěr. Při podání žádosti o vydání karty udává klient řadu údajů. Ke každému údaji je přiřazeno bodové hodnocení, které svým součtem udává skóre, a to je obrazem úvěrového rizika. Nutno zmínit, že nikdy nelze vybrat klienta se 100 % spolehlivostí, avšak při správném řízení se účinky scoringu zdokonalují. (Juřík, 2006)

3.2.1.1 Marketingové členění platebních karet

Z hlediska trhu je nabízeno několik druhů platebních karet na základě demografických faktorů. Mezi tato kritéria patří pohlaví, věk, příjem a případně

zaměstnání klientů. Vydavatelé platebních karet díky získaným informacím o klientovi rozhodují o vhodnosti vystavení různých možností platebních karet. (Juřík, 2003)

Nejčastěji vydávanou je rozhodně základní platební karta, které může dosáhnout takřka každý klient. Jedná se o debetní karty, které jsou, jak už bylo zmiňováno, vydávány automaticky k běžnému účtu pro výběr hotovosti z bankomatů a případné elektronické placení u obchodníků nebo na internetu. Od 1. března 2017 nabyla v České republice platnosti novela zákona č. 287/2009 Sb. o platebním styku, která zajišťuje přístup spotřebitelů, k již zmiňovaným základním platebním službám a ke zvýšení transparentnosti a srozumitelnosti informací klientovi. (epravo.cz, cit. online 23.05.2022)

Už méně vydávanou kartou je prestižní neboli prémiová platební karta. Na rozdíl od té základnu, není dostupná každému klientovi, ale je určena pro finančně lépe situované a důvěryhodné žadatele. Patrný rozdíl lze zaznamenat i pouhým okem. Prestižní karty působí luxusnějším a elegantnějším dojmem, který o to víc podporuje častý nápis „gold“ (v překladu zlatá). Největším rozdílem jsou však nadstandardní služby nabízené držiteli této platební karty. Součástí mnoha prémiových služeb je cestovní pojištění pro klienta, ale například Komerční banka do něj zahrnuje i cestující rodinné příslušníky. Další často využívanou službou je možnost vstupu do letištních salónek, pojištění léčebných výloh klienta, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou klientem nebo osobní asistence při provádění změn spojených s bankovním účtem. Méně časté jsou slevy do vybraných restaurací a hotelů nebo možnost vrácení určitého procenta peněz z nákupu zpět na účet. Nejběžnější je vrácení 1 % peněz z nákupu, avšak je nutno zmínit, že tento benefit je dnes velmi ojedinelý. (duofinance.cz, cit. online 23.05.2022)

Poslední skupinou, dle marketingového členění, jsou výběrové platební karty, kterých dosáhne jen hrstka nejlepších klientů. Banka tuto platební kartu nabízí klientovi sama, nelze o ni v žádném případě požádat. Nejběžnější formou jsou takzvané platinové platební karty, ale nejnovějším trendem se stává černá karta. Držitel černé karty musí splňovat několik specifických podmínek. Mezi tyto podmínky patří minimální měsíční příjem nebo musí účet disponovat dostatečně velkými úsporami, nejčastěji nad jeden milion korun. Stejně jako u prémiových karet i výběrové karty nabízí celou řadu výhod a služeb. Výrazný rozdíl je však v jejich rozsahu. (zive.cz cit. online 23.05.2022)

3.3 Obchodní banky

Pod pojmem banka se dle zákona č.21/1992 Sb., rozumí právnická osoba, která je založena jako akciová společnost se sídlem v České republice. Každá obchodní banka musí disponovat ke své činnosti bankovní licenci udělovanou Českou národní bankou, ta se mimo jiné stará o cenovou stabilitu prostřednictvím cílování inflace. Tato bankovní licence umožňuje bance nakládat s penězi od veřejnosti, poskytovat úvěry, provádět směnárenskou činnost, bezhotovostní platební styk nebo například umožňuje obchod s cennými papíry. V souvislosti se vstupem do Evropské unie lze uplatnit i jednotnou bankovní licenci, která dává držiteli pravomoc pro vykonávání činnosti na území jiného členského státu Evropské unie za předpokladu, že jsou dodrženy veškeré právní náležitosti daného státu. (Kalabis, 2012)

Každá obchodní banka je povinna identifikovat své klienty, ať už takzvaně pro její vlastní dobro nebo dle zákona o bankách, kde je stanovena povinnost zabezpečit identifikaci klienta, který využívá bankovní účet. V případě, že je klient pouze běžný uživatel, tedy fyzická osoba, je požadováno jeho jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště a datum narození nebo rodné číslo. V případě, že se jedná o právnickou osobu, je požadována obchodní firma neboli název společnosti, její sídlo a pokud se jedná o tuzemské právnické osoby i identifikační číslo. Veškeré tyto náležitosti daný klient musí uvést v každé smlouvě, kterou s bankou uzavírá (např. smlouva o vedení účtu, smlouva o udělení úvěru). Jedná se o velmi citlivé informace, které v případě jejich zveřejnění mohou být jednoduše zneužity v neprospěch klienta. Proto musí veškeré banky, podle zákona č.21/1992 Sb., o bankách, dodržovat „bankovní tajemství“, ve kterém stojí, že obchodní banka nesmí sdělovat žádné informace získané od svých klientů. Do této kategorie mimo jiné spadají i informace o zůstatcích na účtu, o poskytovaných úvěrech či o jiných bankovních obchodech příslušných klientů. Z tohoto zákona také platí několik výjimek, které jsou nejčastěji spojené s rozhodnutím soudu nebo s trestnou činností klienta. (Lochmannová, 2018)

3.4 Karetní asociace

Jedná se o organizace sdružující vydavatele platebních karet, tedy obchodní banky a ostatní finanční instituce. Mezi největší a zároveň v dnešní době nejčastější asociace, patří VISA, MasterCard, American Express, Diners Club a JCB. Umožňují klientovi

bezhotovostní platbu téměř po celém světě, zpracovávají platby a starají se o bezpečný přenos transakcí na místo jejich určení. (Schlossberger, 2015)

V polovině 70. let se evropské banky chtěly stát nezávislými na Bank of America, která prováděla veškeré zúčtování v dolarech. Všechny banky jí zasílaly účtenky a není k údivu, že tento proces byl velmi nepraktický, nákladný a časově náročný. Proto vzniklo několik skupin se záměrem vytvořit asociaci s lepším zúčtovacím systémem. Hlavní podmínkou bylo, aby se nově vzniklá asociace neomezovala pouze na Evropu, ale aby měla globální měřítko. Splnění takto stanovené podmínky však představovalo vývoj nové technologie zpracovávání transakcí, díky které by se transakce neomezovaly pouze na jednu měnu. (Juřík, 2001)

VISA

Září roku 1974 byla ve Vancouveru založena mezinárodní asociace IBANCO, celým názvem International BankAmericard Incorporated. V tehdejší době přijímalo tyto platební karty okolo 1,5 milionu obchodníků v 61 zemích po celém světě. Mnoha zahraničním bankám se však příliš nezamlouval obsah názvu (BankAmericard) z odporu k probíhající válce ve Vietnamu. Vedení asociace IBANCO se proto rozhodlo pro nový název, který měl být kratší, graficky zpracovaný, lehce zapamatovatelný, se stejnou výslovností ve všech řečech, bez jiného významu v jakémkoliv jazyce a v neposlední řadě registrovaný jako obchodní značka. O tři roky později, tedy v roce 1977, byl zaveden nový název VISA (VISA International Service Association). (Juřík, 2012)

V dnešní době představuje společnost druhou největší organizaci provozující světovou síť elektronických plateb a správy transakcí mezi finančními institucemi či spotřebiteli. Do roku 2015 zaujímal první místo, avšak pak ji počtem provedených transakcí a vydaných karet překonala China UnionPay. Nyní VISA působí ve více než 200 zemích po celém světě a je využíváno okolo 3 miliard jejích platebních karet. (duofinance.cz, cit. online 12.06.2022)

MasterCard

Pod totožnou zámkou jako VISA vznikla, jakožto konkurenční asociace s téměř identickou nabídkou služeb, v roce 1969 společnost Master Charge. Vzhledem ke skutečnosti, že na trhu již jedna taková společnost existovala, se vedení rozhodlo zaměřit především na marketing světového trhu. Aby tomu lépe odpovídali, došlo v roce 1979 opět ke změně názvu na MasterCard, který se udržel dodnes. (Juřík, 2006)

Hlavním předmětem činnosti asociace MasterCard je poskytování finančních služeb a zpracování transakcí provedených platební kartou nesoucí její logo. Společnost neustále přichází s novými inovacemi, které usnadňují transakce jednotlivcům, finančním institucím a všelijakým podnikům dosáhnout svého cíle. (Píša, 2019)

V roce 2022 spouští MasterCard pilotní projekt na základě kterého bude v budoucnu možné platit pouhým otiskem prstu nebo jednoduše úsměvem. Tato technologie biometrického ověření oprávnění k bankovnímu účtu je však velmi diskutována a čelí nemalé kritice. Problematickým by se mohlo stát shromažďování a nakládání s osobními údaji klienta, které bude nutné k autorizaci platby získat. Nyní je umístěno prvních pět systémů v brazilském São Paulu. Pokud se tento způsob ukáže jako funkční, hodlá ho společnost implementovat do celého světa. (idnes.cz, cit. online 14.06.2022)

Diners Club

Jak už zde bylo jednou zmíněno, společnost Diners Club se stala průkopníkem ve vydávání platebních karet, když v roce 1950 vydala první univerzální platební kartu na světě. Od té doby se vyvinula v celosvětovou organizaci zprostředkovávající bezhotovostní platební styk, která se orientuje a orientovala především na špičkovou klientelu. Formou franšízy se během svého působení rozšířila do 48 zemí celého světa. Mezi prvními byla USA, Kanada a posléze i Kuba a Mexiko. V roce 1965 vydala také první Charge Card na světě, kterou akceptovaly země jako Čína, SSSR a Československo. V 2. polovině 70. let však začala rapidně narůstat konkurence, musela proto společnost Diners Club nalézt silného investora, díky kterému by s konkurencí udržela krok. V roce 1970 se proto spojila se společností Continental Corporation a o 11 let později s Citibank, která později získala téměř polovinu jejích poboček. Na vzestupu pak byla společnost v 90. letech díky nákupu sítě luxusních obchodů s názvem GTP Holding, do které patřily například celosvětově známé značky Versace a Dolce & Gabbana. Postupně se GTP Holding rozrost po celé Evropě, čímž se počet držitelů karet Diners Club zvýšil o 100 %. Ve stejném období také zavedl řadu co-branded karet ve spojení s leteckými společnostmi, mezi které patřila i česká ČSA. Tyto karty držitele opravňovaly například k bezplatnému vstupu do letištních salónek nebo zaručenou rezervaci ubytování ve vybraných hotelech. (Juřík, 2012)

V roce 2009 se stal 100 % vlastníkem Discover Financial Services, který je v USA jedním z nejuznávanějších poskytovatelů finančních služeb. Společnost Diners Club také prošla změnou loga a spustila kampaň „Belong“, která poukazuje na výjimečnost svých klientů napříč všemi zeměmi a kulturami. (mujdiners.cz, cit. online 19.06.2022)

3.5 Rizika spojená s platebními kartami

Podobně jako bankovky, šeky a ceniny ani se platební karty nevyhnuly pozornosti celé řady podvodníků. Pro co největší zajištění ochrany vyvinuly kartové systémy nespočet preventivních opatření. Cílem těchto ochranných opatření je, aby bylo pro podvodníky překonání bezpečnostních prvků mnohonásobně nákladnější a více časově náročnější karty například napodobit. Veškerá ochranná opatření jsou podrobena bezpečnostním předpisům stanoveným mezinárodními asociacemi. Při porušení těchto předpisů čelí banka vysokým pokutám nebo vyřazení z mezinárodního platebního systému. Z pohledu možného rizika napadení platební karty lze rozlišit několik možností, při kterých dochází k vážnému narušení bezpečnosti. (Juřík, 2001)

Padělky platebních karet

Padělání platebních karet spadá do vysoce specializovaného mezinárodního organizovaného trestného činu, kterému se snaží zabránit celá řada ochranných prvků (např. podpisové proužky, mikrotext, hologram atd.) Skrze platební kartu se lze jednoduše dostat k bankovnímu účtu poškozené osoby, čímž se padělatel dostane k mnohdy nemalé sumě a může tak způsobit poškozenému rozsáhlé škody. Samotné padělání je možné provádět několika způsoby. Jedním z nich je kompletní záměna, kdy je nelegálně vyhotovena platební karta s bezpečnostními prvky, díky kterým se však proces výroby stává technicky mnohem složitějším. K tomuto padělání je potřeba program na generování čísel karet, počítač s grafickým programem, bílý plast, zařízení na kódování, emboser a tiskárna na karty. Společnost VISA uvedla, že vstupní náklady tohoto způsobu padělání činní přibližně 4 000 USD. Druhý způsob již nezahrnuje celkovou výrobu, ale pouze přeměnu či záměnu některých vybraných údajů na platební kartě, nejčastěji se jedná o podpis na zadní straně. Proto by se tento způsob dal zařadit mezi ty nejjednodušší, ale je nutné si uvědomit, že aby mohlo dojít na nelegální úpravu údajů, musí být karta nejdříve pachatelem odcizena. Další relativně častý a technicky nenáročný podvod je tzv. skimming. Pachatelé si zvolí bankomat v samoobslužné zóně,

na který nainstalují mikrokameru pro získání PIN kódu a na čtecí zónu nainstalují svá zařízení sloužící ke kopírování magnetického proužku. Pak už jen stačí na jakoukoliv plastickou kartu s magnetickým proužkem nakopírovat neoprávněně získaný záznam. (trestni.justic.cz, cit. online 29.05.2022)

Zneužití platební karty jinou osobou

Velmi často je zneužití platební karty provedeno našimi blízkými, přáteli, dětmi a v některých případech i dokonce příbuznými. Jedná se o zneužití přímým odcizením nebo zneužití za předpokladu, že držitel karty ztratil. Ta je následně pachatelem nalezena a nelegálně použita k placení. Platební kartu lze využít i k nákupu přes internet, kde často nebývá nastaven limit platby, avšak v dnešní době je nutné tuto platbu potvrdit skrze elektronické bankovníctví. Většina držitelů platebních karet má také nastavený určitý limit na výběr z bankomatů či placení v běžných obchodech. Proto je pro tento druh zneužití nutné znát příslušný PIN kód. Mnoho bank své klienty nabádá k častější kontrole historie transakcí, aby bylo případné zneužití odhaleno zavčas. V případě odhalení je více než vhodné platební kartu s okamžitou platností zablokovat a tím předejít dalším finančním ztrátám. Určité procento podvodů se následným šetřením transakcí objasní jako omyl klienta. Jedná se především o zapomenuté platby nebo internetovou transakci, která se zobrazí pod jiným jménem. V takových případech může držitel platební kartu opět odblokovat. (Lochmannová, 2018)

Úvěrové ztráty

Toto riziko se vztahuje pouze na klienty, kteří jsou držiteli kreditních karet. Jak už bylo zmiňováno, kreditní karty nejsou vázané na běžný účet, ale klient čerpá úvěr od banky. S ním jsou samozřejmě spojené splátky a úroky. Úvěrové ztráty nastávají v situaci, kdy klient není schopen své výdaje splácet. V případě, že splátka není zaplacená do předem určeného termínu, účtují si banky sankční poplatek. Jde totiž o porušení smluvních podmínek pro vydání kreditní karty. Mimo jiné bude tento přestupek nahlášen do Bankovního registru klientských informací a tím prakticky znemožní opětovné vydání kreditní karty u ostatních bank. Pokud však klient své finanční problémy zavčas nahlásí příslušné bance, je možnost po oboustranné domluvě sjednat odklad splátky či vytvoření vhodnějšího splátkového kalendáře. Pro úplné zamezení úvěrových ztrát má v dnešní době většina klientů nastavený finanční limit na provádění transakcí, při kterých je prováděna autorizace zamezující překročení tohoto limitu. U debetních karet autorizace sleduje disponibilní zůstatkem na běžném účtu. V případě, že je limit nebo zůstatek

překročen, je autorizační odpověď negativní, karta je zamítnuta a požadovaná transakce není provedena. (Juřík, 2003)

Phishing

Phishing je snaha podvodně získat citlivé osobní informace prostřednictvím internetu. Nejčastěji se šíří podvodnými emaily, ve kterých se pachatel vydává například za určitou banku, karetní asociaci nebo v některých případech i za obchodníka. Mnohdy se lze setkat i s phishingem prostřednictvím SMS zpráv, sociálních sítí nebo falešných webových stránek. Ve spojitosti s platebními kartami se podvodníci všelijakými způsoby snaží získat informace o čísle platební karty, její platnosti, PIN kódu a CVC/CCV kódu, díky kterým mohou posléze bez problému platební kartu zneužít. Velmi často se klienti setkávají s phishingem ve formě falešné výhry, v podstatě čehokoliv, která je podmíněná sdělením údajů o platební kartě. Prakticky totožně fungují i ostatní podvodná sdělení jako jsou falešné odkazy, falešná výzva k doplacení různých poplatků a falešné výstrahy. Všechny mají stejné východisko a to, že po sdělení potřebných informací bude fiktivní problém vyřešen. Phishing se v dnešní době, kdy s internetem pracuje opravdu každý, nelze bezprostředně vyhnout, ale s notnou dávkou obezřetnosti lze toto riziko značně zmírnit. (csas.cz, cit. online, 10.06.2022)

Zneužití nedoručené karty

V naprosté většině rozvinutých zemích posílaly banky svým klientům platební karty prostřednictvím pošty. Pro snížení rizika byl příslušný PIN kód ke kreditní kartě zaslán v oddělené zásilce, tedy v jiném dopise s odlišným datem odeslání. Část takto doručených karet byly při přepravě odcizeny a následně neoprávněně zneužity. V 90. letech byl tento druh podvodu na vzestupu, proto banky zavedly další preventivní opatření k zamezení dalších podobných rizik. Od té doby téměř všechny banky na území České republiky předávají platební karty výhradně na svých pobočkách a pokud stále posílají platební karty prostřednictvím pošty, jsou po celý proces přepravy zablokovány. Pro aktivaci převzaté platební karty se musí klient telefonicky spojit s příslušnou vydavatelskou bankou, které posléze sdělí předem sjednané heslo. (Juřík, 2003)

4 Vlastní práce

V této části bakalářské práce se autorka věnuje vlastnímu dotazníkovému šetření, které bylo provedeno za účelem sběru dat sloužících k sestavení dvou fiktivních klientů a k následné vícekriteriální analýze variant, vypočtené formou bodovací metody, pomocí níž jsou posléze vybrány nejvhodnější bankovní produkty ve spojitosti s předem danými atributy a preferencemi sestaveného fiktivního klienta.

4.1 Dotazníkové šetření

Šetření bylo provedeno pomocí internetového dotazníku a také v tištěné formě. Internetový dotazník byl vytvořen na platformě Google formuláře a jednotlivým respondentům byl distribuován prostřednictvím mailu a aplikace Facebook a WhatsApp. Dotazníkové šetření bylo určeno všem respondentům vlastnícím platební kartu, kteří jej mohli vyplňovat od 26.07.2022 do 10.10.2022 a celkem tak učinilo 116 respondentů. Tištěná forma dotazníku byla předkládána zaměstnancům a pacientům soukromé ambulance Bellagyn s.r.o. sídlící na adrese Soukalova 3355, 14200 Praha 4 – Modřany, kde v konečném součtu, po odstranění nedokončených či chybných vyplnění dotazníku, odpovědělo celkem 68 respondentů.

Jednalo se o zcela anonymní šetření, které bylo zároveň dobrovolné a bez následného finančního ohodnocení. Průzkum byl ve formě čtrnácti otázek, po jejichž zodpovězení se dal jednoduše sestavit určitý vzorec chování a preferencí jednotlivých respondentů. Jeho konkrétní podobu lze vidět v příloze č. 1.

Celkem tedy odpovědělo na oba dotazníky 184 respondentů. Díky dvojí formě dotazování byla veškerá získaná data posléze autorkou převedena do programu Microsoft Office Excel za účelem sjednocení dat a pro lepší manipulaci s daty při vytváření grafů, které autorka dále v práci využívá k názorné a přehledné ukázce poměrů mezi jednotlivými odpověďmi respondentů.

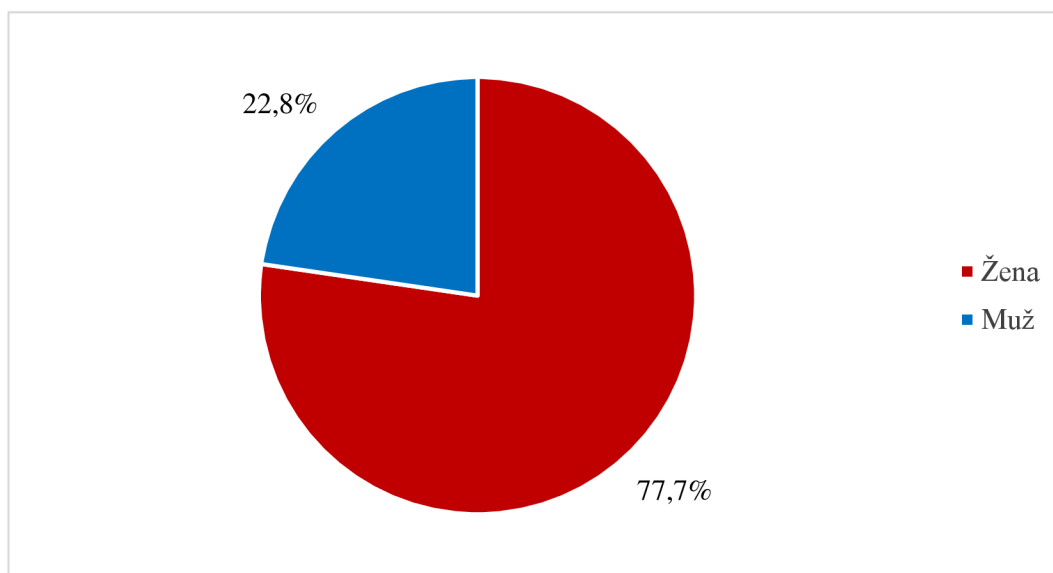
4.1.1 Vyhodnocení jednotlivých otázek z dotazníkového šetření

První čtyři otázky dotazníkového šetření byly zaměřeny na stručnou identifikaci respondenta a následných deset otázek se již zaměřovalo na tematiku platebních karet. V každé otázce měli respondenti předem určené odpovědi, ze kterých mohli nejčastěji vybírat pouze jednu možnost. Některé možnosti odpovědí zahrnovaly i prázdné pole do kterého bylo možné vepsat vlastní formulaci odpovědi.

Otázka č. 1: Jste žena/muž?

První otázka byla zaměřena na pohlaví jednotlivých respondentů. Z celkového počtu 184 respondentů bylo dle dotazníkového šetření 77,7 % žen a 22,8 % mužů, viz graf č. 1. V přepočtu na konkrétní čísla se jednalo o 142 žen a 42 mužů. Jednou z hlavních příčin takto markantního procentuálního rozdílu mezi pohlavími je fakt, že 100 % respondentů z dotazníkového šetření provedeného tištěnou formou bylo ženského pohlaví. Do soukromé ambulance Bellagyn s.r.o., kde bylo toto šetření provedeno, dochází totiž pouze ženy.

Graf 1: Pohlaví respondentů



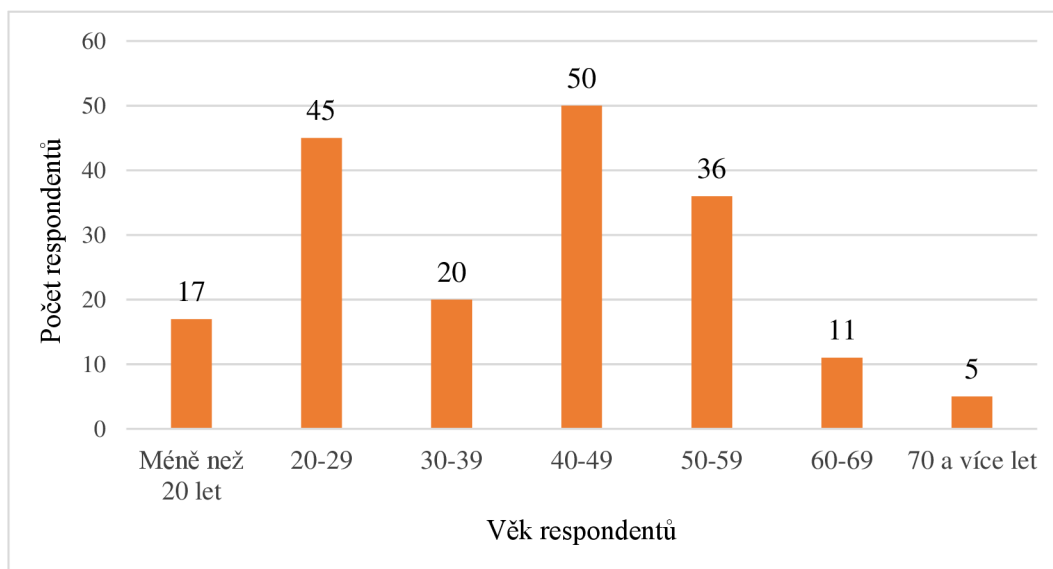
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?

Druhá otázka byla směřována na věk jednotlivých respondentů. Pro lepší přehlednost a jednoduchost při vyplňování bylo v této otázce možné vybrat jednu ze sedmi možností. Až na první možnost „Méně než 20 let“ a poslední možnost „70 a více

let“ volila autorka mezi jednotlivými možnostmi věkové rozmezí deseti let. Nejpočetnější věkovou skupinou byli, dle dotazníkového šetření, respondenti ve věku 40-49 let, kteří tvořili 27,2 %, tedy konkrétně 50 respondentů. Druhá nejpočetnější skupina, s rozdílem pouze 2,7 p.b., byli respondenti mezi 20-29 lety, s procentuální hodnotou 24,5 %. Postupně následovalo věkové rozhraní 50-59 let s 19,6 %, dále rozhraní 30-39 let s 10,9 % a rozhraní „Méně než 20 let“ s 9,2 %. Na předposlední příčce se nacházeli respondenti ve věku 60-69 let, kteří dosahovali pouze 5,9 % z celkových 100 %. Nejmenší procentuální četnost ze všech 184 dotazovaných respondentů měla kategorie „70 a více let“. Zde tuto možnost zaškrtnulo pouze 5 respondentů, kteří tak představovali 2,7 %. Přehled všech konkrétních četností, jednotlivých věkových rozhraní, je zachycen v grafu č. 2.

Graf 2: Věk respondentů



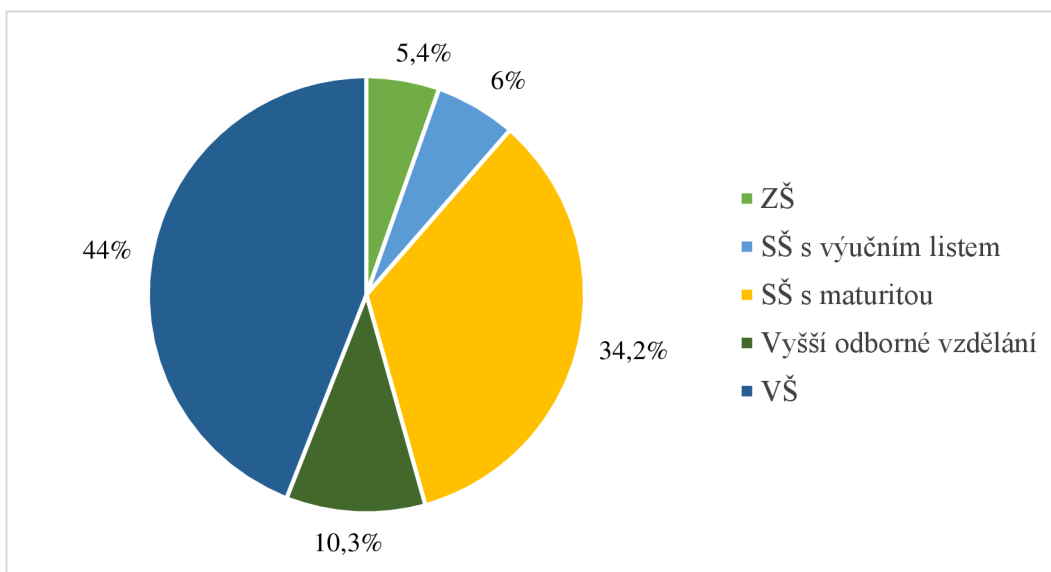
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Třetí otázka se zaměřovala na vzdělání jednotlivých respondentů. V samotné otázce je uvedeno slovní spojení „nejvyšší dosažené vzdělání“, čímž bylo myšleno vzdělání, které má respondent řádně a prokazatelně ukončené. Nejpočetnější skupinou, tvořící téměř polovinu, byli vysokoškolsky vzdělání respondenti, bez ohledu na to, zda mají bakalářský, inženýrský, magisterský či jiný vysokoškolský titul. Celkem tuto možnost uvedlo 81 respondentů, tedy 44 %. Druhým nejčastěji dosaženým vzděláním s 34,2 % se stala SŠ s maturitou s konečným počtem 63 respondentů. Následovalo 19

respondentů s vyšším odborným vzděláním (10,3 %) a 11 respondentů se střední školou, jejímž výstupem je výuční list (6 %). Pokud se zde zohlední fakt, že věková kategorie „Méně než 20 let“ patřila k jedné z nejméně zastoupených kategorií, není proto žádné překvapení, že pouze 10 respondentů (5,4 %) uvedlo jako nejvyšší dosažené vzdělání základní školu. Tato možnost, na rozdíl od ostatních, zahrnovala i ty respondenty, kteří základní vzdělání sice ještě nemají ukončené, ale jsou prozatím ve fázi studia. Jednotlivé procentuální poměry lze detailně porovnat na grafu č. 3 uvedeném níže.

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



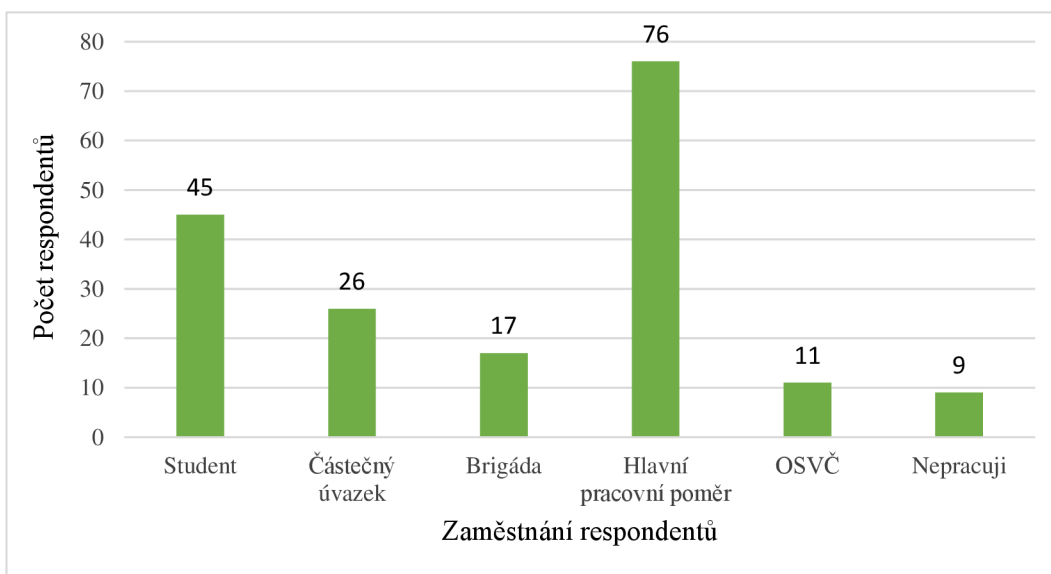
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 4: Jaké je Vaše zaměstnání?

V pořadí čtvrtá otázka byla zaměřena na nynější zaměstnání respondentů, kteří mohli v této otázce zvolit i dvě různé odpovědi zároveň. Možnost dvojí odpovědi totiž podporovala fakt, že mnoho studentů si ke svému studiu zároveň přivydělává. Možnosti byly rozděleny do šesti skupin podle typu zaměstnání, které může občan v České republice vykonávat. Již na první pohled je jasně zřetelné, viz graf č. 4, že nejvyšší procento respondentů mělo se svým zaměstnavatelem uzavřenou smlouvu na hlavní pracovní poměr. Tento typ zaměstnání uvedlo celkem 76 respondentů, kteří tak tvořili 41,3 %. V žebříčku druhá možnost, že je respondent student, pak uvedlo o 31 respondentů méně (24,5 %). Z těchto 45 studentů jich 19 uvedlo, že zároveň pracují na částečný úvazek a dalších 14 uvedlo, že ke škole navštěvují i brigády. Třetí nejčastější typ zaměstnání představoval částečný úvazek, jelikož takto pracuje celkem 26 respondentů

(14,1 %). Možnost brigáda nadále kopírovala pozvolně klesající trend, jelikož tento typ zaměstnání v dotazníkovém šetření zvolilo 17 respondentů (9,2 %). Druhým nejméně častým typem zaměstnání byly, v součtu 11 respondentů (6 %), osoby samostatně výdělečně činné. Zbýlých 9 respondentů zvolilo možnost, že do žádného zaměstnání pravidelně nedochází. V dotazníkovém šetření tedy označili možnost „nepracuji“. Tato poslední část respondentů představovala pouhých 4,9 %.

Graf 4: Zaměstnání respondentů



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 5: Vlastníte platební kartu?

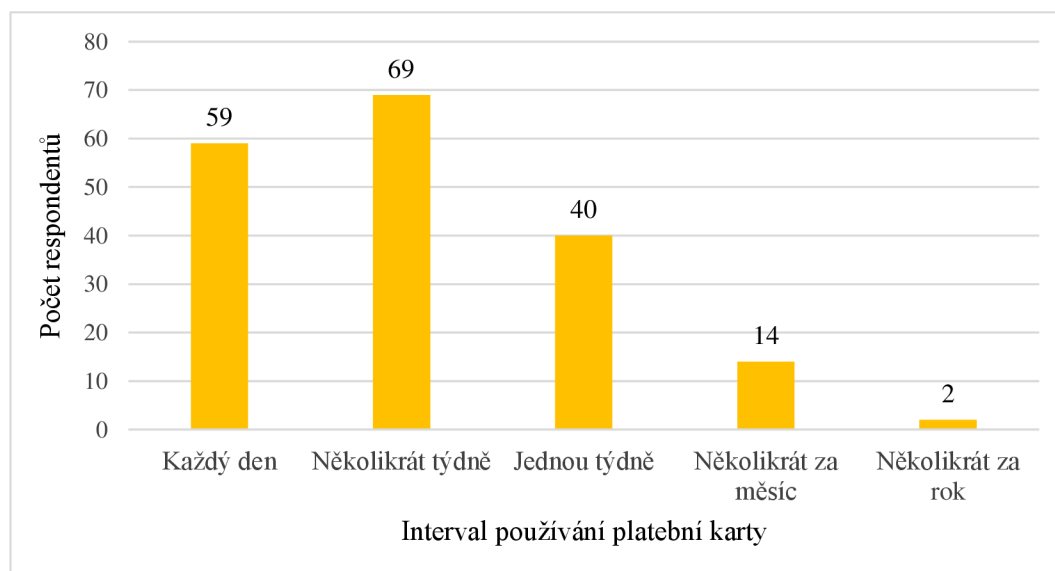
V pořadí pátá otázka se jednotlivých respondentů dotazovala, zda jsou vlastníky platební karty. V této otázce bylo na výběr pouze z možnosti „Ano“ a „Ne“. Jelikož již v hlavičce dotazníku autorka uvedla, že je dotazník určený pouze pro respondenty disponující platební kartou, byly veškeré odpovědi jednohlasně „Ano“. Všech 184 respondentů (100 %) tedy uvedlo, že jsou vlastníky platební karty. Z tohoto důvodu se autorka rozhodla neznázorňovat tuto otázku graficky, ale zvolila pouze stručný popis odpovědí.

Otázka č. 6: Jak často platební kartu používáte?

Šestá otázka byla do dotazníkového šetření zařazena za účelem zjištění konkrétního intervalu používání platební karty. Jednotlivé intervaly byly rozděleny do pěti kategorií od nejfrekventovanějšího po nejméně frekventovaný. Respondenti mohli

zvolit vždy pouze jednu možnost. Nejpočetnější skupinou se stali respondenti, kteří svou platební kartu používají několikrát týdně. Jednalo se o více jak 1/3 respondentů (37,5 %), konkrétně tedy 69 respondentů. K této možnosti, pro lepší orientaci v délce jednotlivých intervalů, autorka v dotazníkovém šetření uvedla, že je tímto intervalem myšleno použití platební karty třikrát až pětkrát za týden. Druhá skupina, která používala dle šetření platební kartu každý den, zaostávala za tou první pouze o 10 respondentů. V konečném součtu se jednalo o 59 respondentů tvořící 32,1 %. V pořadí třetí kategorie, ve které respondenti používali svou platební kartu pouze jednou týdně, však zaznamenala daleko rozsáhlejší propad. Zde tuto možnost zvolilo už jen 40 respondentů (21,7 %). Následovala skupina 14 respondentů, kteří používali platební kartu několikrát do měsíce (7,6 %). Obdobně jako u intervalu „několikrát do týdne“ autorka i v této možnosti odpovědi uvedla v dotazníkovém šetření přesnější časové určení ve znění „Méně než 5x do měsíce“. Nejméně početnou skupinou, pouze s dvěma respondenty (1,1 %), se stala možnost používání platební karty několikrát za rok, kde byla opět uvedena bližší specifikace „Méně než 12x do roka“. Porovnání konečných četností respondentů v jednotlivých intervalech je uvedeno níže v grafu č. 5.

Graf 5: Interval používání platební karty



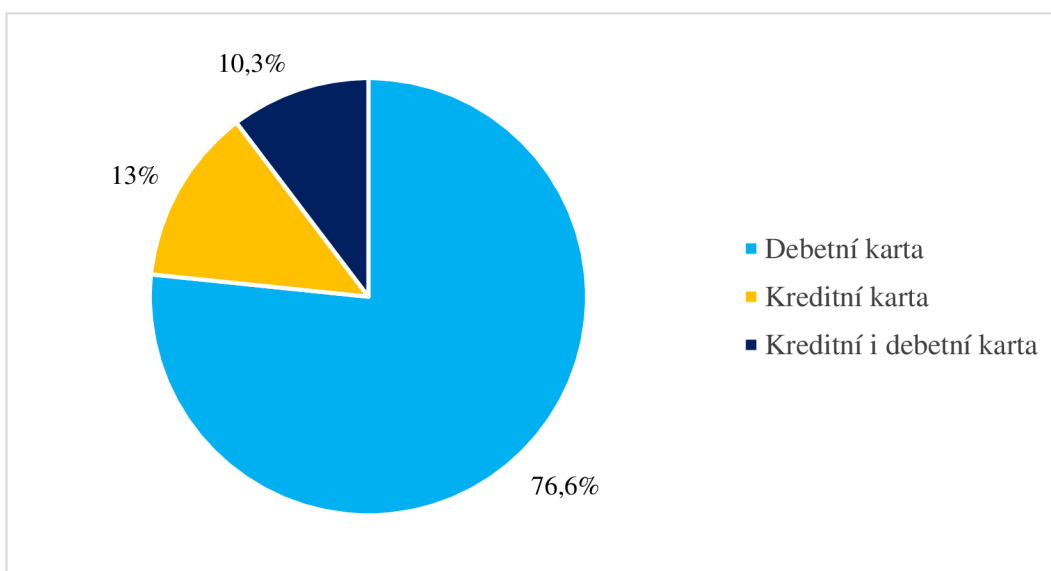
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 7: Jaký druh platební karty vlastníte?

Otázka číslo 7 byla zaměřena na jednotlivé druhy platebních karet. Respondenti měli na výběr ze tří možností, kdy tentokrát mohli zvolit vícero možností zároveň. Vzhledem ke skutečnosti, že v literární části práce byly platební karty rozděleny do tří

skupin na kreditní, debetní a charge karty, zvolila autorka toto rozdělení i zde. Ke každé skupině následně autorka připsala i krátký popis jakým způsobem jednotlivé karty čerpají peněžní prostředky z bankovního účtu. Více jak $\frac{3}{4}$ respondentů, celkem 141 respondentů (76,6 %), vlastnilo dle dotazníkového šetření pouze debetní kartu. Samostatnou kreditní kartu vlastnilo celkem 24 respondentů (13 %). Výše zmiňovanou charge kartu nezvolil ani jeden respondent, proto není v grafu č. 6, který zachycuje procentuální poměr mezi jednotlivými druhy platebních karet, uvedena. Nejmenší procentuální skupinou (10,3 %) se stalo zbylých 19 respondentů, kteří jsou dle dotazníkového šetření držiteli debetní i kreditní karty zároveň. Tuto možnost sice nebylo možné v dotazníkovém šetření zaškrtnout přímo, ale autorka se později při grafickém zpracování jednotlivých druhů platebních karet rozhodla ji do grafu č. 6 zakomponovat.

Graf 6: Druhy platební karty



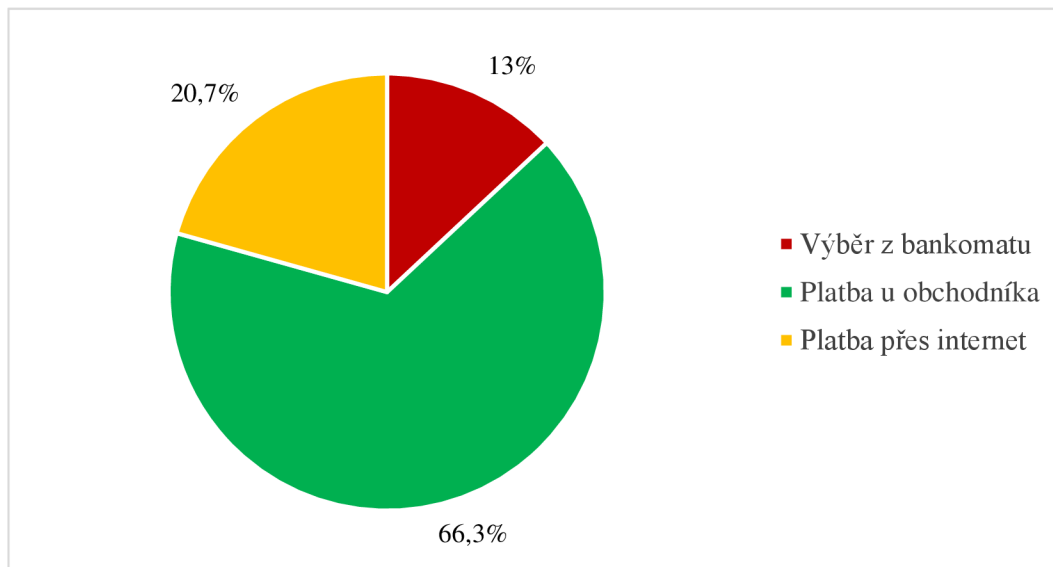
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 8: K čemu nejčastěji platební kartu využíváte?

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možností. Platby u obchodníka, výběru hotovosti z bankomatu a platby přes internet. Tentokrát však bylo možné zvolit pouze jednu možnost. Z celkových 184 respondentů jich 122 (66,3 %), tedy téměř $\frac{3}{4}$ ze všech respondentů uvedlo, že nejčastěji využívají platební kartu k platbě u obchodníka. O 84 respondentů méně, celkem tedy 38 respondentů (20,7 %), nejčastěji platební kartu využívá k platbám přes internet. Nejmenší zastoupení ze všech tří skupin měla ani ne $\frac{1}{4}$ respondentů (13 %), v konečném součtu 24 respondentů, kteří nejčastěji používají

platební kartu k výběru hotovosti z bankomatu. Jednotlivé skupiny nejčastějších způsobů využití platební karty jsou uvedeny v grafu č. 7.

Graf 7: Nejčastější využití platební karty

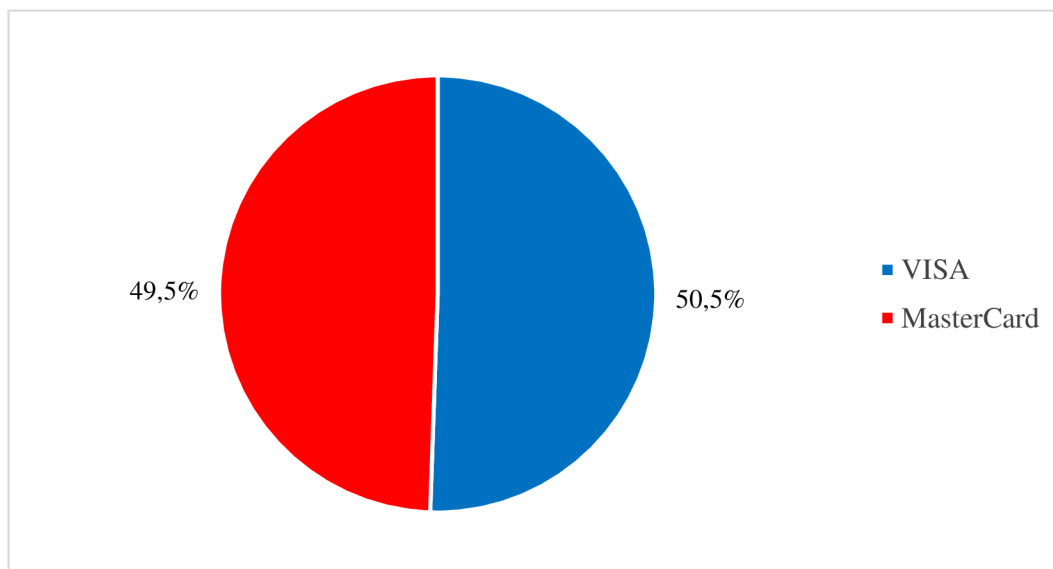


Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 9: Jakou karetní asociací je vedena Vaše platební karta?

Identicky jako v předchozí otázce č. 8 měli respondenti i zde na výběr ze tří možností, s tím rozdílem, že mohli zvolit pouze jednu z těchto tří nabízených možností. Autorka opětovně vycházela z literární části bakalářské práce, kde uváděla karetní asociace VISA, MasterCard a Diners Club, a proto je do otázky číslo 9 také zahrnula. Obdobně jako u předchozí otázky č. 8 i v tomto případě nebyla jedna z možností respondenty zvolena vůbec. Jednalo se o karetní asociaci Diners Club, která na základě této skutečnosti není zahrnuta do grafu č. 8 znázorňujícího procentuální porovnání jednotlivých karetních asociací. Zbylé dvě karetní asociace VISA a MasterCard byly mezi sebou velmi vyrovnané. Karetní asociaci VISA v dotazníkovém šetření uvedlo celkem 93 respondentů, nadpoloviční většina 50,5 %, což však znamenalo rozdíl pouze o dva respondenty více než získala asociace MasterCard, kterou zvolilo celkem 91 respondentů. Ti tak představovali rozdíl pouze o 1 p.b. menší, než měli respondenti s karetní asociací VISA. V konečné sumarizaci tedy společnost MasterCard získala 49,5 % respondentů, viz graf č. 8, který je uveden na další straně č. 36.

Graf 8: Karetní asociace



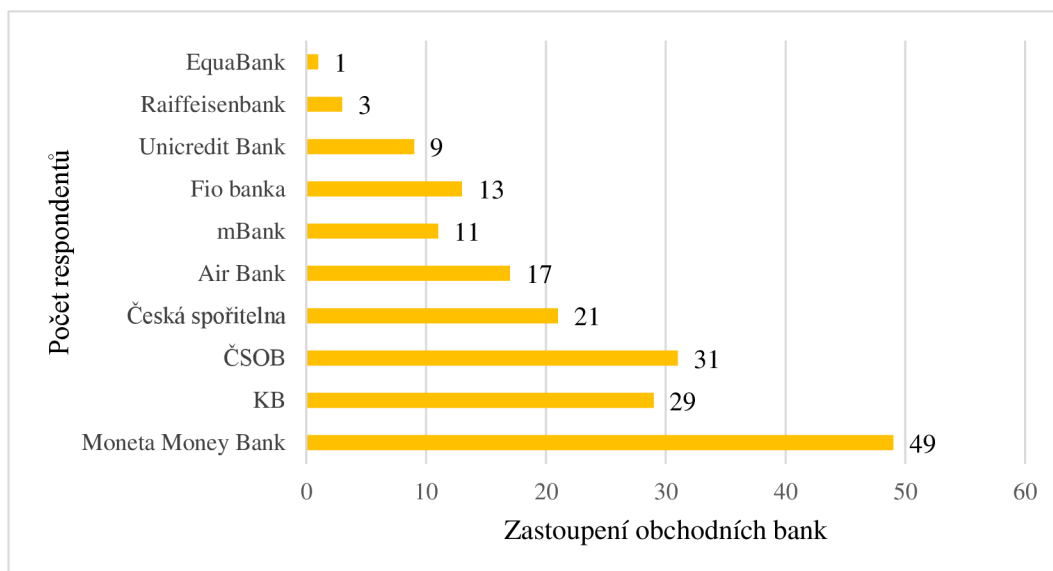
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 10: Která obchodní banka vydala Vaši platební kartu?

V pořadí desáté otázky mohli respondenti vybrat jednu z devíti, autorkou předem stanovených, obchodních bank. Z důvodu široké nabídky obchodních bank v České republice autorka zvolila ještě desátou vyplňovací možnost „Jiné“ pro případ, že by v dotazníkovém šetření nebyly uvedeny veškeré banky, které jednotlivým respondentům platební kartu vydaly. Tento krok se později ukázal jako vhodně zvolený, jelikož dvě obchodní banky skutečně v předem zvolené nabídce odpovědi scházely. Nejpočetnější zastoupení měla Moneta Money Bank, která vydala platební kartu celkem 49 respondentům (26,6 %). V pořadí druhou nejzastoupenější bankou se stala ČSOB, kde však byl zaznamenán výrazný pokles o 18 respondentů na konečných 31 (16,8 %). Následný pokles mezi jednotlivými bankami byl spíše pozvolný. S celkovým počtem 29 respondentů (15,8 %), o 3 respondenty méně, se na třetí pozici umístila Komerční banka (uváděná pouze zkratkou „KB“). Následná Česká spořitelna nasčítala celkový počet 21 respondentů (11,4 %). V závěsu za ní pak měla o 4 respondenty méně Air bank se 17 respondenty (9,2 %). Postupně potom Fio banka s 13 respondenty (7,1 %), mBank s 11 respondenty (6 %) a Unicredit bank s 9 respondenty (4,9 %). Jednou z obchodních bank, které nebyly autorkou zahrnuty do výchozí nabídky se stala Raiffeisenbank se 3 respondenty (1,6 %). Druhou obchodní bankou, která se ve výchozí nabídce nenacházela a která zároveň zaznamenala ze všech nejmenší zastoupení, byla EquaBank. Tato obchodní banka vydala platební kartu pouze jednomu respondentovi, který tak

představoval pouze 0,5 %. Konkrétní zastoupení respondentů u jednotlivých obchodních bank, je názorně vyobrazeno na grafu č. 9, který je uvedený níže.

Graf 9: Zastoupení obchodních bank



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 11: Proč jste zvolili zrovna tuto banku?

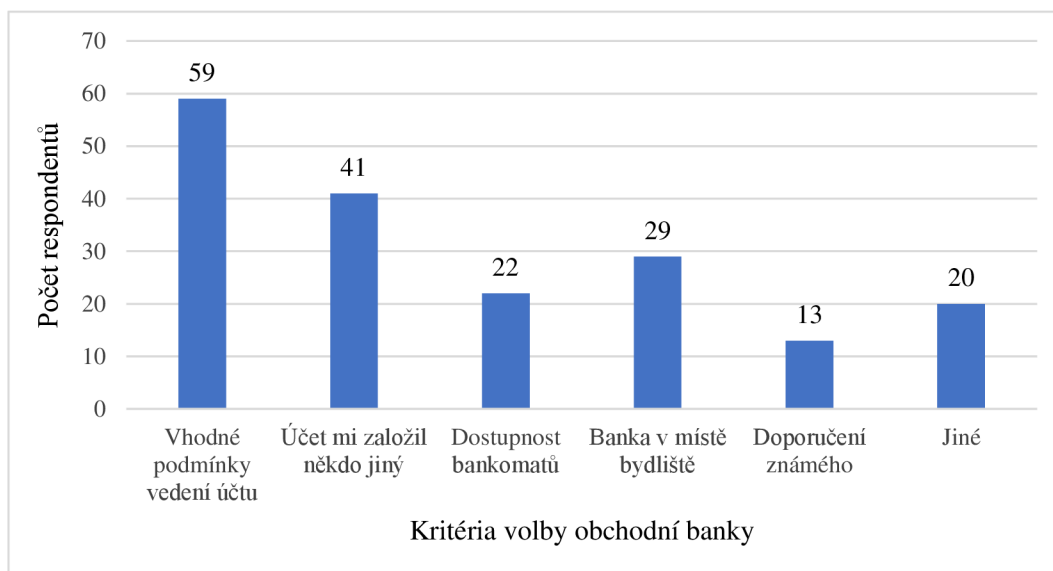
Otázka č. 11 se jednotlivých respondentů dotazovala na konkrétní důvody, proč, nebo lépe řečeno, z jakého důvodu zvolili jejich stávající obchodní banku. Nejčastějším kritériem pro výběr té či oné obchodní banky se staly, dle dotazníkového šetření, vhodné podmínky pro vedení bankovního účtu. Tím jsou myšleny například nízké či nulové poplatky za vedení účtu, které jako nejzásadnější kritérium uvedlo celkem 59 respondentů představujících tak 32,1 %. Vzhledem ke skutečnosti, že relativně mnoho respondentů bylo nízkého věku, druhou nejpočetnější skupinu utvořilo 41 respondentů (22,3 %), kterým jejich stávající banku zvolila jiná osoba, protože v roce založení jejich bankovního účtu ještě nedovršili 15 či 18 let.

Tito respondenti sice mohli vlastnit „dětský účet“ již od narození nebo studentský účet, který je možné sjednat od 15 let, avšak oba tyto účty vyžadují podpis zákonného zástupce, tudíž není možné, aby si ho respondenti v bance sjednali úplně sami. (banky.cz, cit. online 26.10.2022)

Nejčastěji se v tomto případě jednalo o rodiče nebo jiného rodinného příslušníka. Dále 29 respondentů (15,8 %) vypovědělo, že jejich hlavním důvodem volby byla dostupnost příslušné bankovní pobočky v místě bydliště. Následovala vysoká dostupnost

bankomatů, kterou uvedlo 22 respondentů (12 %). Na poslední příčce se umístilo kritérium volby obchodní banky na základě doporučení od známého či doporučení od zaměstnance příslušné banky. Toto kritérium uvedlo o 9 respondentů méně, tedy přesně 13 respondentů (7,1 %). Poměr jednotlivých kritérií lze spatřit na grafu č. 10.

Graf 10: Kritéria volby obchodní banky



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

V grafu č. 10 také nelze přehlédnout, že kritérium „Jiné“ zvolilo celkem 20 respondentů, kteří představují 10,9 %. V této kolonce respondenti měli možnost vepsat vlastní kritérium, které autorka do dotazníkového šetření neuvedla. Nejpočetnější skupina, která sčítala 6 respondentů, představovala volbu nebo spíše důvod stávající obchodní banky díky dlouholeté neměnnosti. Pouze o jednoho respondenta méně měla v pořadí druhá skupina respondentů, kdy jejich hlavním kritériem pro volbu bylo, zda daná obchodní banka nabízí výhodný hypoteční úvěr. Následující 4 respondenti v dotazníkovém šetření uvedli, že svůj výběr obchodní banky volili na základě nejpřívětivější Smart banky. Předposlední skupina 3 respondentů svou stávající obchodní banku vybírala za předpokladu nabízeného a výhodného studentského tarifu. Pouze dva respondenti v dotazníkovém šetření uvedli, že jejich volba zahrnovala kritérium, zda daná obchodní banka nabízí službu CashBack či nikoli. Z důvodu lepší přehlednosti se autorka rozhodla tato kritéria detailně neuvádět v grafu č. 10. Namísto toho se rozhodla je podrobněji uvést v tabulce č. 1, která mimo jiné přehledně zobrazuje nejenom počet

jednotlivých respondentů, ale i jejich procentuální podíl vůči ostatním kategoriím v grafu č. 10.

Tabulka 1: Další kritéria výběru obchodní banky

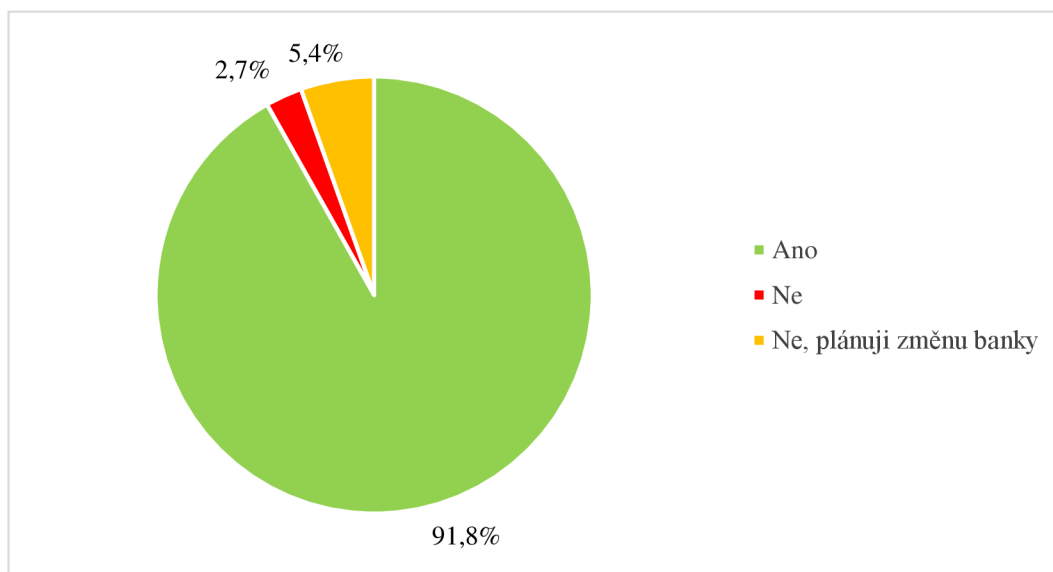
| Odpověď | Počet respondentů | Podíl |
|-----------------------------|-------------------|-------|
| Výhodný hypoteční úvěr | 5 | 2,7 % |
| Možnost služby CashBack | 2 | 1,1 % |
| Nejpřívětivější Smart banka | 4 | 2,2 % |
| Studentský tarif | 3 | 1,6 % |
| Dlouholetá neměnnost | 6 | 3,3 % |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 12: Jste s Vaší nynější bankou spokojeni?

V návaznosti na předchozí otázku se v otázce č. 12 autorka dotazovala na spokojenost respondentů s jejich stávající bankou. Jednohlasně zde téměř všichni respondenti uvedli, že jsou se svou bankou spokojeni, tudíž nemají potřebu ji měnit. Celkem takto odpovědělo 169 respondentů (91,8 %). Nespokojenost, ale bez následující změny banky, uvedlo pouze 5 respondentů (2,7 %). Naopak nespokojenost, která bude následována změnou stávající banky, uvedlo o 5 respondentů více, v konečném součtu celkem 10 respondentů (5,4 %). Poměr spokojenosti či nespokojenosti respondentů se stávající bankou viz graf č. 11.

Graf 11: Spokojenost se stávající bankou

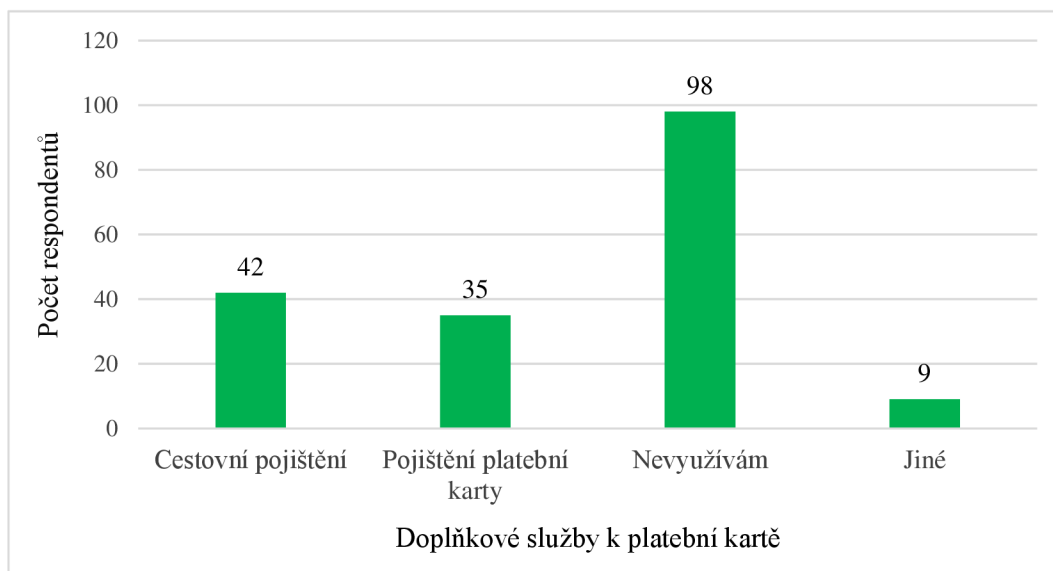


Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 13: Využíváte některé doplňkové služby k platební kartě?

V otázce číslo 13 se autorka dotazovala jednotlivých respondentů, zda využívají doplňkové služby, které jsou nabízeny k bankovním účtům. Autorka v této otázce uvedla konkrétní doplňkové služby, které byly dle jejího vlastního uvážení nejběžnější, ale v jedné z možností odpovědi nechala respondentům „volnou ruku“ ve formě vlastní odpovědi. Nadpoloviční většina 98 respondentů (53,3 %) uvedlo, že z nabízených služeb nevyužívá ani jednu. O 56 respondentů méně dle dotazníkového šetření využívalo cestovní pojištění (22,8 %). V pořadí třetí, pojištění platební karty, které spadá do pojištění osobních věcí, mělo u své banky sjednáno celkem 35 respondentů (19 %). Nejméně zastoupenou skupinou se stala otevřená možnost odpovědi ve znění „Jiné“, kam měli respondenti možnost uvést další doplňkové služby, které nebyly do odpovědi zahrnuty. Tuto odpověď zvolilo 9 respondentů, tedy pouze 4,9 %. Nejčastěji zde respondenti zmiňovali službu CashBack, kterou uvedlo celkem 5 respondentů. Další 2 respondenti uvedli, že ke svému běžnému účtu mají sjednaný kontokorent. Zbylí 2 respondenti v dotazníkového šetření uvedli, že využívají možnost vstupu do letištních salónek. Četnosti jednotlivých respondentů v rámci doplňkových služeb k platební kartě viz graf č. 12.

Graf 12: Doplňkové služby k platební kartě



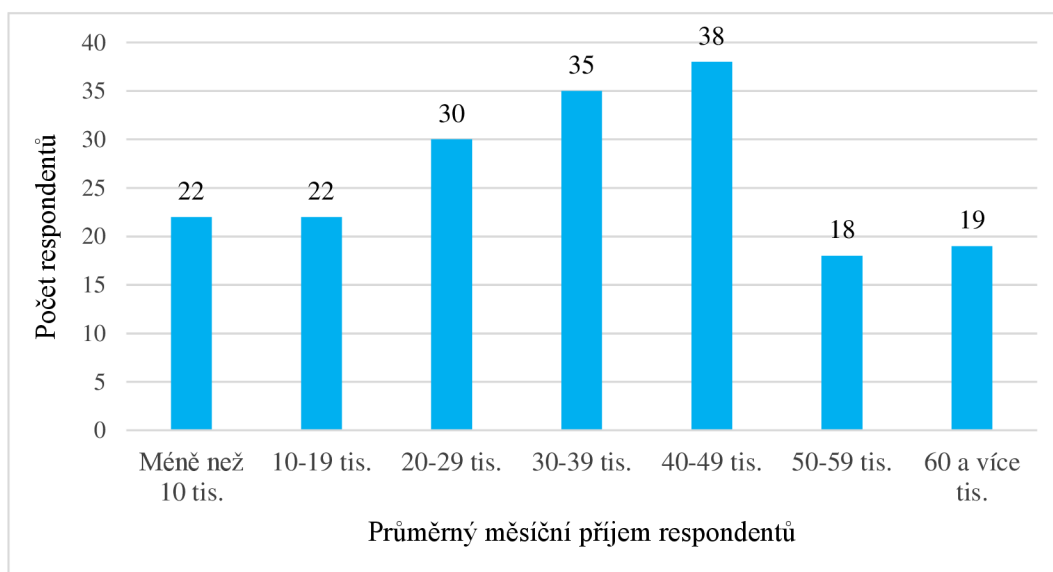
Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 14: Jaký je váš průměrný měsíční příjem?

Poslední otázka číslo 14 byla pro následnou modelaci fiktivního klienta zcela zásadní, protože otázka peněz neodmyslitelně spadá do bankovního sektoru. Respondenti

mohli vybírat ze sedmi předem určených odpovědí, které byly rozděleny na 5 odpovědí v postupně se navyšujícím rozmezí po deseti tisících a na 2 slovní odpovědi, kdy první byla ve znění „Méně než 10 tis.“ a poslední ve znění „60 a více tis.“ Nejvíce zastoupenou skupinou se stal průměrný měsíční příjem 40-49 tis., který má dle dotazníkového šetření 38 respondentů (20,7 %). Pouze o 3 respondenty méně uvedlo jejich měsíční příjem v rozmezí 30-39 tis. (19 %). Třetím nejpočetnějším příjmem se stalo rozmezí 20-29 tis. (16,3 %), které zvolilo celkem 30 respondentů. Následovaly odpovědi 10-19 tis. a „Méně než 10“ se stejným počtem 22 respondentů, tedy identických 12 %. Předposledním průměrným měsíčním příjmem se stalo rozmezí ve znění „60 a více tis.“, které uvedlo celkem 19 respondentů (10,3 %) a zbylých 18 (9,8 %) respondentů mělo dle dotazníkového šetření průměrný měsíční příjem mezi 50-59 tis. Konkrétní počet respondentů průměrných měsíčních příjmů je názorně vyobrazen na grafu č. 13.

Graf 13: Průměrný měsíční příjem respondentů



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

4.1.2 Shrnutí dotazníkového šetření

Z výsledků dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 184 respondentů, jasně vyplývá, že v dnešní době vlastní platební kartu opravdu každý, protože všech 184 respondentů shodně uvedlo, že jsou jejími vlastníky. Taktéž je z výsledků zjevné, že placení v hotovosti se postupně dostává čím dál více do pozadí. Nejčastějším způsobem platby je totiž, dle 87 %, tedy konkrétně dle 160 respondentů, za použití platební karty. Samotný výběr hotovosti z bankomatu, který je nutné provést, pokud by respondent chtěl

platby provádět v hotovosti, uvedlo pouze 24 respondentů, kteří tak činili zbylých 13 %. Z výsledků dotazníkového šetření je také očividné, že 169 respondentů (91,8 %) je se svou stávající obchodní bankou spokojena a nemají žádný důvod ji v budoucnu měnit. Malá část 5,4 % respondentů, konkrétně 10, takto svou banku nevnímá a plánuje v blízké době změnu. Dále je také na základně dotazníkového šetření zjevné, že většina 59 respondentů při výběru obchodní banky přikládá největší důraz na vhodné podmínky pro vedení běžného účtu, v zásadě na nulové či velmi nízké poplatky. Samotný výběr banky však už není tak jednohlasný. Moneta Money Bank sice získala nejvyšší podíl 26,6 %, v součtu 59 respondentů, ale následující obchodní banky jako ČSOB, KB, Česká spořitelna a Air Bank zaznamenaly taktéž vysoké procento zastoupení jednotlivých respondentů. Z tohoto důvodu je pouze těchto pět bank zahrnuto do následné komparace platebních karet, poplatků a doplňkových služeb, které využívá dle výsledků z dotazníkového šetření menší polovina 46,7 % respondentů, kde se nejpočetnější skupinou stalo 38 respondentů se smluveným cestovním pojištěním. Co se týče druhu platební karty, 160 respondentů (86,9 %) vlastní debetní kartu a zbylých 13 % (24 respondentů) vlastní kreditní kartu. Malá část z nich, přesně 19 respondentů, vlastní obě karty zároveň. Karetní asociace, kterými jsou tyto platební karty vedeny, zaznamenaly v dotazníkovém šetření téměř totožný počet respondentů. Karetní asociací VISA má svou kartu vedenou 93 respondentů (50,5 %) a asociací MasterCard, jen o dva respondenty méně, v konečném součtu tedy 91 respondentů (49,5 %).

4.2 Poplatky za služby od vybraných obchodních bank

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že respondenti mají své platební karty vedeny celkem v deseti obchodních bankách. V následném porovnání poplatků však autorka uvede pouze pět obchodních bank, které v dotazníkovém šetření nasčítaly nejvyšší četnost respondentů. Jedná se o banky Moneta Money Bank (26,6 %), ČSOB (16,8 %), KB (15,8 %), Česká spořitelna (11,4 %) a Air Bank (9,2 %). Pro tyto banky bude provedena analýza poplatků vztahujících se k nabízeným platebním kartám, analýza jejich podmínek a různých doplňkových služeb, které jednotlivé banky k platební kartě nabízí. Tato komparace bude dále sloužit i pro výpočet vícekritériální analýzy variant, pomocí níž bude vybrán nejlepší produkt pro fiktivního klienta na základě jeho preferencí.

4.2.1 Moneta Money Bank

Obchodní banku Moneta Money Bank uvedlo v dotazníkovém šetření 49 z celkových 184 respondentů, čím se stala nejzastoupenější bankou ze všech. Oproti druhé ČSOB měla přesně o 18 respondentů více. V tabulce č. 2 jsou uvedeny vybrané poplatky vztahující se k běžnému účtu Tom Plus a ke kreditní kartě Smart.

Tabulka 2: Poplatky Moneta Money Bank

| Služby | Poplatky |
|------------------------------------------|-------------------|
| Vedení běžného účtu | zdarma |
| Poskytnutí platební karty | zdarma |
| Další karta k účtu nad rámec | 59 Kč/rok |
| Výběr z bankomatu své banky | zdarma |
| Výběr z bankomatu jiné banky v ČR | 59 Kč/jednorázově |
| Vedení kreditní karty | 49 Kč/měsíc |
| Úroková sazba | 22,99 % |
| Pojištění | |
| Cestovní pojištění | 69 Kč/měsíc |
| Pojištění platební karty a osobních věcí | 1 188 Kč/rok |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022; moneta.cz, cit. online 01.11.2022

Tato banka byla dříve známá především pod názvem GE Money Bank, avšak v roce 2016 změnila název na Moneta Money Bank a od základu změnila svou vizualizaci. V dnešní době tato banka svým klientům nabízí 154 poboček a 539 bankomatů po celé České republice. Mimo klasické vedení bankovních účtů také nabízí svým klientům širokou škálu půjček, úvěrů, hypoték, různých druhů investic, spoření a v neposlední řadě také pojištění. Nabízené běžné osobní účty dělí banka na několik druhů. Na klasický Tom Plus, Tom Junior určený pro dospívající klienty, Konto Genius Student, který již podle názvu udává, že je určen pro studenty. Dále běžný účet, který je veden v cizí měně a Konto Genius Gold, který už je vázán určitými poplatky, jelikož vyžaduje určitý zůstatek či přírůstek pro možnost vedení tohoto účtu. K naprosté většině těchto účtů je nabízena pouze jedna platební karta, ale například ke Konto Genius Student jsou nabízeny rovnou 2. V tabulce č. 3 je uvedeno, že za výběr z bankomatu u jiné banky je z účtu následně strženo 59 Kč, avšak je nutno zmínit, že toto platí na všechny ostatní banky až na Komerční banku, u které mohou klienti vybírat hotovost bezplatně. (moneta.cz, cit. online 01.11.2022)

4.2.2 ČSOB

Druhou nejzastoupenější bankou, která získala svůj hlas celkem od 31 respondentů, se stala ČSOB. Celým názvem Československá obchodní banka. Oproti, v pořadí třetí Komerční bance, měla pouze o 2 respondenty více. V tabulce č. 3 jsou uvedeny jednotlivé poplatky vztahující se k nabízenému základnímu účtu a ke kreditní kartě Standard.

Tabulka 3: Poplatky ČSOB

| Služby | Poplatky |
|------------------------------------------|---------------------|
| Vedení běžného účtu | 25 Kč/měsíc |
| Poskytnutí karty | zdarma |
| Další karta k účtu nad rámec | 45 Kč/měsíc |
| Výběr z bankomatu své banky | 5 Kč/ jednorázově |
| Výběr z bankomatu jiné banky v ČR | 40 Kč/jednorázově |
| Vedení kreditní karty | 30 Kč/měsíc |
| Úroková sazba | 19,90 % |
| Pojištění | |
| Cestovní pojištění | 560 Kč/rok |
| Pojištění platební karty a osobních věcí | 135/390/800 Kč/ rok |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022; csob.cz, cit. online 01.11.2022

ČSOB je druhou největší bankou, která působí na českém bankovním trhu. Oproti předchozí Moneta Money Bank nabízí svým klientům mnohem více bankomatů a poboček po celé České republice. Celkem se jedná o 212 poboček a 1025 bankomatů, což je téměř o polovinu více. Nabízené služby jako půjčky, hypotéky a spoření jsou však téměř identické. Banka nabízí také velké množství běžných účtů, které jsou určeny pro děti (Plus Konto dětské), pro studenty (Plus Konto Student), pro seniory, dále běžný devizový účet a základní účet, který je zpracován detailněji v tabulce č. 4. Je však ještě nutno dodat, že až na Plus Konto Student, Plus Konto dětské a seniorský účet je vedení účtu ve všech ostatních účtech zpoplatněno. Co se týče pojištění platební karty, jsou jednotlivým klientům nabízeny tři různé možnosti sjednání. Jedná se o pojištění basic (135 Kč/rok), classic (390 Kč/rok) a extra (800 Kč/rok). (banky.cz, cit. online 01.11.2022)

4.2.3 Komerční banka

Tato banka se díky 29 respondentům, kteří u ní mají dle dotazníkového šetření vedený svůj bankovní účet, vyšplhala na třetí místo v žebříčku zastoupenosti jednotlivých

obchodních bank. V tabulce č. 4 jsou uvedeny jednotlivé poplatky související s účtem nesoucí název MůjÚčet a také poplatky související s kreditní kartou 4U.

Tabulka 4: Poplatky Komerční banky

| Služby | Poplatky |
|------------------------------------------|---------------------|
| Vedení běžného účtu | zdarma |
| Poskytnutí karty | zdarma |
| Další karta k účtu nad rámec | 35 Kč/měsíc |
| Výběr z bankomatu své banky | zdarma |
| Výběr z bankomatu jiné banky v ČR | 39 Kč/ jednorázově |
| Vedení kreditní karty | zdarma |
| Úroková sazba | 13,90 % |
| Pojištění | |
| Cestovní pojištění | 30 nebo 40 Kč/měsíc |
| Pojištění platební karty a osobních věcí | 348 Kč/rok |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022; kb.cz, cit. online 01.11.2022

V nynější době patří Komerční banka k jedné z předních bankovních institucí v České republice. Svým klientům nabízí jednu z nejrozšířenějších možností běžných účtů. Klienti mohou vybírat z bankovního účtu „MůjÚčet“, vyobrazený v tabulce č. 5, který má také vícero možností. Pro juniory je vhodný „MůjÚčet Junior“, pro prémiové klienty „MůjÚčet Gold“ a pokud chtějí klienti vyšší úroveň běžného účtu, Komerční banka nabízí „MůjÚčet Plus“. Dále také Komerční banka nabízí běžný účet pro studenty a mimo jiné i pro studenty, kteří studují v zahraničí, tedy balíček Erasmus. Klienti mají možnost navštěvovat 857 bankomatů a 241 poboček. Jejich počet však byl z důvodu snížení nákladů během předešlé koronavirové krize značně ponížen. V tabulce č. 5, v sekci pojištění, jsou uvedeny dvě různé částky za cestovní pojištění, protože vlastníci platební karty od Komerční banky mají možnost pojistit jak sebe (30 Kč/měsíc), tak i svou rodinu (40 Kč/měsíc). (banky.cz, cit. online 02.11.2022)

4.2.4 Česká spořitelna

Na čtvrté pozici, co se zastoupenosti jednotlivých respondentů týče, se umístila Česká spořitelna, které dle dotazníkového šetření svěřilo své úspory a peníze celkem 21 respondentů. V tabulce č. 5, která se nachází na následující straně, jsou uvedeny jednotlivé poplatky za nabízené služby ke Standard účtu a ke kreditní kartě od České spořitelny.

Tabulka 5: Poplatky České spořitelny

| Služby | Poplatky |
|------------------------------------------|-------------------|
| Vedení běžného účtu | zdarma |
| Poskytnutí karty | zdarma |
| Další karta k účtu nad rámec | 25 Kč/měsíc |
| Výběr z bankomatu své banky | zdarma |
| Výběr z bankomatu jiné banky v ČR | 40 Kč/jednorázově |
| Vedení kreditní karty | 50 Kč/měsíc |
| Úroková sazba | 24 % |
| Pojištění | |
| Cestovní pojištění | 34/56 Kč/den |
| Pojištění platební karty a osobních věcí | 99 Kč/měsíc |

Zdroj: vlastní zpracování, csas.cz, cit. online 02.11.2022

Tento Standard účet od České spořitelny, který na trh uvedla až v roce 2020, byl velkým krokem pro konkurenci schopnost s ostatními bankami. Společně s účtem pro děti a účtem pro studenty se totiž jedná o jediné tři účty, jejichž vedení je bez jakéhokoliv poplatku. Mimo ně nabízí Česká spořitelna účet pro seniory (vedení účtu za 100 Kč/měsíc), Plus účet (vedení účtu za 100 Kč/měsíc), devizový účet (vedení účtu za 20 Kč/měsíc) a Erste Premier, jehož cena za vedení účtu dosahuje, v České republice nezvykle vysokých, 2 500 Kč/měsíc. Jedná se totiž o exkluzivní prémiový účet, který je doplněn o celou řadu služeb. Nabízí například až 3 devizové účty k účtu zdarma, dvě prestižní platební karty nebo vstup do letištních salónek. Klienti v České republice mají skrze Českou spořitelnu možnost vybírat či vkládat hotovost prostřednictvím 1 716 bankomatů a mohou navštěvovat 398 poboček. Totožně jako u předchozí Komerční banky nabízí i Česká spořitelna svým klientům cestovní pojištění nejen pro samotného vlastníka bankovního účtu (34 Kč/den), ale i pojištění vztahující se na celou rodinu (56 Kč/den). (csas.cz, cit. online 02.11.2022)

4.2.5 Air Bank

V pořadí pátá a v této části bakalářské práce poslední obchodní banka, u které byla provedena analýza poplatků, je Air Bank. Dle dotazníkového šetření u ní svůj běžný účet vede přesně 21 respondentů (9,2 %). V tabulce č. 6, jsou zpracovány jednotlivé poplatky za nabízené služby k běžnému účtu. Oproti ostatním obchodním bankám zde není

uvedena cena za vedení kreditní karty a sní spojené úrokové sazby, jelikož banka Air Bank svým klientům tyto služby nenabízí.

Tabulka 6: Poplatky Air Bank

| Služby | Poplatky |
|------------------------------------------|--------------------|
| Vedení běžného účtu | zdarma |
| Poskytnutí karty | zdarma |
| Další karta k účtu nad rámec | 100 Kč/jednorázově |
| Výběr z bankomatu své banky | zdarma |
| Výběr z bankomatu jiné banky v ČR | 35 Kč/jednorázově |
| Vedení kreditní karty | - |
| Úroková sazba | - |
| Pojištění | |
| Cestovní pojištění | 15/25/50 Kč/den |
| Pojištění platební karty a osobních věcí | - |

Zdroj: vlastní zpracování, airbank.cz, cit. online 02.11.2022

Přestože se Air Bank v dotazníkovém šetření umístila až na pátém místě, vlastní na rozdíl od ostatních obchodních bank jedno významné prvenství. Jedná se totiž o nejmladší banku ze všech pěti uvedených, ale dokonce i z těch, které respondenti zvolili v dotazníkovém šetření (v otázce č. 10 „Která obchodní banka vydala Vaši platební kartu“). Založena byla 26.02.2010, ale významnějším datem pro ni je 22.11.2011, kdy oficiálně vstoupila na trh. Možná i z toho důvodu má v nabídce pouze čtyři běžné účty. Jedná se o již zmiňovaný běžný účet, dětský a studentský účet se stejnými poplatky a devizový účet, kde je jediným rozdílem zahraniční měna buďto v eurech nebo v amerických dolarech. Dalším důsledkem relativně mladé banky může být zohledněn fakt, že má Air Bank po celé České republice rozmístěno 315 bankomatů a pouze 32 poboček. (airbank.cz, cit. online 03.11.2022)

4.3 Modelace fiktivních klientů

Na základě výstupu z provedeného dotazníkového šetření autorka sestavila dva fiktivní klienty, jejichž jednotlivé preference přiřadila dle nejfrekventovanějších odpovědí, které jsou pro lepší orientaci a přehlednost uvedeny v tabulce č. 7. Jednotlivá kritéria pro modelaci fiktivního klienta byla pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, zaměstnání, frekvence užívání platební karty, její druh, nejčastější využití karty a případné doplňkové služby, které jsou k jednotlivým platebním kartám nabízeny.

Tabulka 7: Sumarizace odpovědí z dotazníkového šetření

| Otázka | Pořadí | | |
|-------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------------------------|
| | 1. | 2. | 3. |
| Pohlaví | žena | muž | - |
| Věk | 40-49 let | 20-29 let | 50-59 let |
| Vzdělání | VŠ | SŠ s maturitou | Vyšší odborné vzdělání |
| Zaměstnání | hpp | student | částečný úvazek |
| Interval používání | několikrát týdně | každý den | jednou týdně |
| Druh platební karty | debetní | kreditní | debetní i kreditní |
| Způsob využití | platba u obchodníka | platba přes internet | výběr hotovosti |
| Karetní asociace | VISA | MasterCard | - |
| Obchodní banka | Moneta Money Bank | ČSOB | KB |
| Kritéria volby | vhodné podmínky | účet založený jinou osobou | banka v místě bydliště |
| Spokojenost s bankou | ano | ne, plánuji změnu | ne |
| Doplňkové služby | nevyužívám | cestovní pojištění | pojištění platební karty a osobních věcí |
| Průměrný měsíční příjem | 40-49 tis. Kč | 30-39 tis. Kč | 20-29 tis. Kč |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Fiktivní klient č. 1

Prvním fiktivním klientem je žena ve věku mezi 40 až 49 lety. Vystudovala vysokou školu a je nyní zaměstnaná na hlavní pracovní poměr. Má zájem pouze o debetní kartu, kterou používá několikrát týdně avšak převážně k platbě u obchodníka, tudíž pro ni poplatky za výběr hotovosti nejsou stěžejní. Pokud však přeci jen vybírá hotovost velmi nerada hradí vysoké poplatky za výběr u jiné banky. Díky vysoké frekvenci užívání

platební karty má velký zájem o další platební kartu za co nejnižší poplatek. Její měsíční příjem se pohybuje mezi 40-49 tis. Kč. a proto vyloženě nelpí na nulových poplatcích za vedení bankovního účtu, ale ráda by je měla co možná nejnižší. O případné doplňkové služby, které jednotlivé banky svým klientům nabízí, neprojevuje žádný zájem.

Fiktivní klient č. 2

Druhým fiktivním klientem je muž ve věku 20 až 29 let. Jedná se o studenta vysoké školy, protože jeho nejvyšší dosažené vzdělání je SŠ s maturitou. Během studia zároveň pracuje na částečném úvazku a jeho průměrný měsíční příjem činí 30-39 tis. Kč. Tento muž vlastní debetní kartu, kterou používá každý den, ale rád by si u banky zřídil i kreditní kartu. Jelikož stále studuje, je pro něj velmi důležité, aby byl příslušný úrok ke kreditní kartě co nejnižší. Na jednotlivé poplatky za vedení účtu obou platebních karet už neklade takový důraz. Ke každému účtu mu stačí pouze jedna karta a další kartu nevyžaduje. Nejčastěji platební kartu využívá při platbách přes internet. Pokud však mimořádně vybírá hotovost z bankomatu, využívá vždy bankomat své banky. Velmi rád cestuje, a proto by si rád u banky sjednal cestovní pojištění. Přemýšlí také o pojištění platební karty a osobních věcí, ale není si tím vůbec jistý.

4.4 Vícekriteriální analýza variant

Pro zjištění nejvýhodnější banky a konkrétního nabízeného účtu na základě předem daných preferencí zvolila autorka výpočet pomocí vícekriteriální analýzy variant, zkráceně VAV, jejíž výpočet je uveden v příloze 2 a 3. Výběr kompromisní varianty neboli nejvýhodnější varianty, byl vypočten na základě bodovací metody v předem stanoveném rozmezí <1-10>. Nejnížší bodové ohodnocení, tedy hodnota 1, bylo přiděleno k nejméně příznivému kritériu, a naopak nejvyšší bodové ohodnocení, hodnota 10, k nejvíce příznivému. Varianty a_1 - a_5 představují jednotlivé vybrané banky a kritéria f_1 - f_9 představují předem dané požadavky fiktivních klientů. V tabulkách jsou také uvedeny váhy v rozmezí <0-1>, které představují sílu preferencí jednotlivých kritérií oproti ostatním. Zde je použit podobný trend jako u jednotlivých bodů. Hodnoty bližší k 0 představují málo preferovaná kritéria a hodnoty blízké se 1 představují velmi preferovaná kritéria. Jednotlivé preference fiktivních klientů autorka uvádí v kapitole 4.3, kterou se také nadále řídila při určování hodnot jednotlivých vah kritérií.

Jednotlivé banky se velmi často odlišují v intervalu plateb příslušných bankovních poplatků. Některé je uvádějí měsíčně, některé denně, některé ročně a některé jsou hrazeny pouze jednorázově. Pro stejnorodost dat autorka převedla veškeré poplatky na stejnorodý interval. Většina těchto poplatků je tedy v tab. 10 a 12 uvedena v ročním či denním intervalu s výjimkou těch poplatků, které se hradí pouze jednorázově. Některé banky také uvádí vícero možností cestovního pojištění, a proto autorka do VAV zvolila vždy pouze tu nejlevnější nabízenou variantu.

V tab. 11 a 13 jsou veškeré poplatky převedeny na jednotlivé body na již zmiňované škále <1-10>. Tyto body, společně s jednotlivými váhami kritérií, slouží k následnému výpočtu VAV za pomoci vzorce:

$$h_i = \sum_{j=1}^k v_j y_{ij}$$

V této rovnici h_i představuje ohodnocení kritéria, v_j jeho váhu a y_{ij} jeho hodnotu. Ve zkratce není tento výpočet nic jiného než skalární součin přidělených bodů a jednotlivých vah kritérií. Nejlepší variantou se dle VAV stává varianta s nejvyšším výsledkem. V tabulkách č. 11 a 13 jsou tyto výsledky zbarveny zelenou barvou.

4.4.1 Doporučení fiktivním klientům

Fiktivní klient č. 1 nejvíce požadoval další kartu nad rámec, a proto byla k této službě přidělena nejvyšší váha 0,26. Druhým nejvíce preferovaným kritériem byl výběr z bankomatu u jiné banky, který dostal váhu 0,23. Naopak nejméně preferované služby, o které fiktivní klient nejevil žádný zájem (kreditní karta a pojištění), získaly nejnižší váhy 0,03. Na základě klientových preferencí a následného výpočtu pomocí VAV vychází pro fiktivního klienta č. 1 nejvýhodněji běžný účet od Air Bank. Přípustnou by pro něj dále byla KB a Moneta Money Bank, avšak zbylé dvě banky by mu již doporučeny nebyly. Banky jsou seřazeny podle pořadí v tabulce č. 8.

Tabulka 8: Fiktivní klient č. 1 - doporučení

| Pořadí | Banka |
|--------|-------------------|
| 1. | Air Bank |
| 2. | KB |
| 3. | Moneta Money Bank |
| 4. | Česká spořitelna |
| 5. | ČSOB |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Fiktivní klient č. 2 nejvíce požadoval nejmenší úrokovou sazbu vztahující se ke kreditní kartě a cestovní pojištění. Těmto kritériím byla tedy přidělena váha 0,19. Nejmenší váhu 0,02 získala další karta nad rámec a výběr z bankomatu u jiné banky, jelikož další kartu fiktivní klient nepožadoval a bankomaty jiných bank nenavštěvuje vůbec. Po výpočtu VAV vychází jako nejvýhodnější KB s běžným účtem „MůjÚčet“ a s kreditní kartou „4U“. Výhodnými bankami se také staly Moneta Money Bank a ČSOB. Zbylé banky Air Bank a Český spořitelna se naopak ukázaly jako naprosto nevýhodné podle předem daných preferencí. Pořadí jednotlivých bank je uvedeno v tabulce č. 9.

Tabulka 9: Fiktivní klient č. 2 - doporučení

| Pořadí | Banka |
|--------|-------------------|
| 1. | KB |
| 2. | Moneta Money Bank |
| 3. | ČSOB |
| 4. | Česká spořitelna |
| 5. | Air Bank |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

5 Závěr

První společností, která zapříčinila zrod a navazující rozvoj platebních karet až do podoby v jaké jsou známy dnes, se stala americká telefonní a telegrafní společnost Western Union. V roce 1914 svým klientům zdarma vydala plechové kartičky umožňující využívat jejich služby bez okamžité platby. Avšak první platební karta, která fungovala obdobně jako ty dnešní, byla vydána až o 36 let později společností Diners Club International. O rok později, tedy 1951, vydala kreditní kartu newyorská banka The Franklin National Bank, kterou se v následujících letech inspirovalo mnoho dalších konkurenčních bank. Jednou z nich byla i Bank of Amerika, díky které se platební karty rozšířily i do celé Evropy, jelikož v roce 1966 zpřístupnila svůj program anglické bance Barclays Bank.

V České republice byly platební karty přijímány již v roce 1969, ale jednalo se pouze o karty společnosti Diners Club a American Express, které až do roku 1989 vlastnili pouze cizinci. První se vydávání platebních karet ujala Živnostenská banka, dnes známa jako UniCredit Bank, která vydávala dispoziční kartu k tuzexovému účtu. Ta však byla omezena pouze na výběr odběrových poukazů Tuzexu a bezhotovostního placení v jejich

prodejnách. Pořádný rozvoj byl zaznamenán v roce 1990, kdy se již na území České republiky akceptovaly platební karty od společnosti VISA a MasterCard. Jejich obchodníky o pár let později převzala Komerční a Živnostenská banka, čímž si zajistila do dnes znatelnou výhodu oproti ostatním bankám.

Dnešní platební karty slouží jako bezhotovostní platební prostředek, který tak umožňuje platit za zboží a služby prakticky kdekoli na světě a v jakékoliv měně. Veškeré vyhotovené platební karty musejí podléhat normě ISO 3554, která udává materiál, vzhled a rozměry. Dle této normy se musí jednat o třívrstvý PVC plast odolný vůči všelijakým deformacím o tloušťce 0,76 mm, šířce 85,6 mm a výšce 53,98 mm. Platební karty jsou mimo jiné zabezpečeny mnoha ochrannými prvky, aby se co nejvíce zamezilo všelijakým podvodům, či odcizením. Dnes se na trhu nachází mnoho druhů platebních karet. Pravděpodobně nejčastěji se lze setkat s debetní kartou, kterou klienti dostanou automaticky k běžnému účtu. Jejím užíváním čerpají pouze vlastní peníze na připojeném bankovním účtu a v moment kdy se na tomto účtu již žádné peníze nenacházejí, není možné platby nadále provádět. Druhým nejčastějším druhem je kreditní karta, která není napojena na běžný účet, ale klient čerpá smluvený úvěr přidělený bankou. Své provedené platby pak klient splácí na základě měsíční úrokové sazby ve smluvně stanoveném intervalu.

V analytické části byly srovnány platební karty v rámci vybraných bank v České republice s následným doporučením jednotlivým fiktivním klientům pomocí vícekritériální analýzy variant. K modelaci těchto klientů bylo použito dotazníkové šetření (viz příloha 1) ve dvou formách, na které odpovědělo celkem 184 respondentů. Prostřednictvím internetového dotazníku odpovědělo celkem 116 respondentů a zbylých 68 respondentů odpovědělo tištěnou formou dotazníku.

Na základě nejčastějších odpovědí z dotazníkového šetření se fiktivním klientem č. 1 stala žena ve věku 40–49 let, která vystudovala vysokou školu a nyní pracuje na hlavní pracovní poměr, kde v průměru vydělá mezi 40–49 tis. Kč. Měla zájem o debetní kartu s možností druhé karty nad rámec, a naopak neprojevila zájem o doplňkové služby. Pomocí vícekritériální analýzy variant (bodovací metodou viz příloha 2) jí byl doporučen běžný účet od Air Bank, který získal 9,102564 bodů. Naopak základní účet od ČSOB se ukázal jako velmi nevhodný. Jeho bodové odhodnocení ve VAV činilo pouze 6,025641 bodů. Hlavní příčinou těchto výsledků se stal fakt, že banka Air Bank nabízí vedení

běžného účtu zcela zdarma a ČSOB po svých klientech požaduje 300 Kč/rok. Druhou příčinu představovalo kritérium poskytnutí další karty nad rámec, kde si banka Air Bank účtuje pouze 100 Kč při vydání této karty a ČSOB si účtuje 540 Kč/rok.

Fiktivním klientem č. 2 se, na základě druhých nejčastějších odpovědí v dotazníkovém šetření, stal student vysoké školy ve věku 20–29 let. Během studia pracuje na částečném úvazku, kde průměrně každý měsíc vydělá 30–39 tis. Kč. Tento muž měl zájem o kreditní kartu s nízkými úroky, cestovní pojištění a případně i pojištění platební karty a osobních věcí. Za nedůležité považoval poplatky za vedení účtu a vůbec nevyžadoval další kartu nad rámec. Pomocí vícekritériální analýzy variant, taktéž bodovací metodou viz příloha 3, mu byla tentokrát doporučena KB s běžným účtem „MůjÚčet“ a kreditní kartou „4U“ se ziskem 9,509804 bodů. Jednalo se totiž o jedinou banku, která nabízí vedení kreditní karty zcela zdarma. Mimo jiné také nabízí ze všech nejnižší úrokovou sazbu 13,90 % a nejnižší cestovní pojištění za 0,99 Kč/den. Absolutně nevhodnou se pro něj stala Air Bank s počtem 4,54902 bodů, protože jako jediná svým klientům kreditní kartu nenabízí vůbec. Cestovní pojištění nabízí za 15 Kč/den, které je však svou cenou druhé nejdražší ze všech vybraných bank.

Bezhotovostní platební styk se dostává stále více do popředí. S tímto trendem mimo jiné koreluje i výstup z provedeného dotazníkového šetření, kde pouze 13 % respondentů uvedlo, že platební kartu nevyužívají k bezhotovostnímu platebnímu styku, nýbrž pouze k výběru hotovosti. Platební karty, ostatně jako v dnešní době téměř vše, podléhají neustálému pokroku a nekončícímu vývoji. Dle autorky je jen otázkou času, kdy platební karty ve formě plastových kartiček vymizí zcela úplně a platby se nadále budou provádět pouze pomocí mobilních telefonů či chytrých hodinek. Autora je mimo jiné také toho názoru, že i tento způsob platby bude možná později vnímán jako zastaralý a na scénu se dostaví jiné inovátorské způsoby platebního styku, pod kterými si představuje například platbu pomocí čipů implementovaných pod kůži.

6 Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

- JUŘÍK, Pavel, *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost s budoucnost peněz a platebních karet*, 1. vyd. Praha, Grada 2003, 321 s., ISBN: 80-247-0685-7
- JUŘÍK, Pavel, *Platební karty*, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 296 s., ISBN: 80-247-1381-0
- JUŘÍK, Pavel, *Platební karty, Ilustrovaná historie placení*, 1. vyd. Praha, Libri 2012, 280 s., ISBN: 978-80-7277-498-2
- JUŘÍK, Pavel, *Svět platebních a identifikačních karet*, 2. přepracované vyd. Praha, Grada 2001, 210 s., ISBN: 80-247-0195-2
- KALABIS, Zbyněk, *Základy bankovníctví, bankovní obchody, služby, operace a rizika*, 1. vyd. Brno, BizBooks 2012, 168 s., ISBN: 978-80-265-0001-8
- LOCHMANNOVÁ, Alena, *Bankovníctví*, 1. vyd. Praha, Computer Media 2018, 112 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
- MÁČE, Miroslav, *Platební styk, klasický a elektronický*, 1. vyd. Praha, Grada 2006, 220 s., ISBN: 80-247-1725-5
- PÍŠA, Rudolf a kol., *Třicet let platebních karet v Česku a Slovensku*, 1. vyd. Praha, Das media 2019, 945 s., ISBN: 978-80-972519-3-2
- SCHLOSSEBERGEN, Otakar, *Platební služby*, 1. vyd. Praha, Management Press 2015, 328 s., ISBN: 978-80-7402-305-7
- SCHLOSSEBERGEN, Otakar, *Platební styk*, 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha, Bankovní institut 2007, 435 s., INSB: 978-80-7265-107-8

Elektronické zdroje

AirBank.cz Ceník [online]. [02.11.2022]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

AirBank.cz O nás [online]. [03.11.2022]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/o-air-bank/>

Banky.cz Minimální věk pro založení účtu, Běžný účet [online]. [26.10.2022]. Dostupné z <https://www.banky.cz/poradna/minimalni-vek-pro-zalozeni-uctu/>

Banky.cz MůjÚčet – Běžné účty [online]. [02.11.2022]. Dostupné z: <https://www.banky.cz/banky/komerčni-banka/mujucet/>

Banky.cz Základní účet – Běžné účty [online]. [01.11.2022]. Dostupné z: <https://www.banky.cz/banky/csob/zakladni-ucet/>

Csas.cz Ceník pro Standard účet [online]. [02.11.2022]. Dostupné z:
https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_standard_ucet.pdf

Csas.cz Phishing na platební karty [online]. [10.06.2022]. Dostupné z:
<https://www.csas.cz/cs/o-nas/bezpecnost-ochrana-dat/phishing-a-platebni-karty>

Csas.cz. Podmínky ke Smlouvě o přijímání platebních karet [online]. [08.05.2022].
Dostupné z: https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Platebni_karty/Podnikatele_a_male_firmy/Prilohy/podminky_pro_prij_kar.pdf

Csob.cz Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany [online]. [01.11.2022]. Dostupné z:
<https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

Duofinance.cz Jak funguje nadnárodní společnost Visa? [online]. [12.06.2022]. Dostupné z: <https://www.duofinance.cz/visa>

Duofinance.cz Prémiové karty jako důkaz luxusu? V Česku jsou běžné [online].
[23.05.2022]. Dostupné z: <https://www.duofinance.cz/zlata-karta-kb-csob-mbank-equa>

Ekonom.cz Platební karty – Zaměstnanci musí dobře znát limity a hranice, co lze služební kartou platit [online]. [20.05.2022]. Dostupné z: <https://ekonom.cz/c1-67018800-zamestnanci-musi-dobre-znat-limity-a-hranice-co-lze-sluzebni-kartou-platit>

Epravo.cz Základní platební účet dle zákona o platebním styku [online]. [23.05.2022].
Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakladni-platebni-ucet-dle-zakona-o-platebnim-styku-105030.html>

Idnes.cz MasterCard spouští placení úsměvem nebo otiskem prstu. Sklízí ale kritiku [online]. [14.06.2022]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/zahranicni/placeni-otiskem-prstu-mastercard-biometricke-udaje-zneuziti-dat.A220519_162329_eko-zahranicni_alis

Kb.cz CVC/CVV kód [online]. [20.07.2022]. Dostupné z:
<https://www.kb.cz/cs/podpora/slovník/vyrazy-zacinajici-na-c/cvc-cvv-kod>

Kb.cz Sazebník KB [online]. [01.11.2022]. Dostupné z:
<https://www.kb.cz/getmedia/7e110491-8a9c-443b-9690-cc252eabf43d/kb-sazebnik-obcane.pdf.aspx>

Moneta.cz Naše nabídka pojištění [online]. [01.11.2022]. Dostupné z:
<https://www.moneta.cz/pojisteni>

Moneta.cz Pobočky [online]. [01.11.2022]. Dostupné z:

<https://www.moneta.cz/kontakt/pobocky-moneta-money-bank>

Moneta.cz Sazebník poplatků za produkty a služby pro fyzické osoby nepodnikatele platný od 1.9.2022 [online]. [01.11.2022]. Dostupné z:

<https://www.moneta.cz/documents/20143/11740785/mmb-sazebnik-platebni-a-neplatebni-sluzby-fon-01092022.pdf>

Mújdiners.cz Diners Club International [online]. [19.06.2022]. Dostupné z:

<https://www.mujdiners.cz/dc-international/>

Penize.cz Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí

[12.05.2022]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

Peníze.cz. Platební karty a jejich druhy [online]. [03.05.2022]. Dostupné z:

<https://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>

Trestni.justic.cz Padělání a pozměňování platebních karet z trestněprávního hlediska

[online]. [29.05.2022]. Dostupné z: <http://trestni.juristic.cz/524757/clanek/trest3.html>

Zive.cz Zlatá, platinová nebo černá: Víte, co znamenají barvy platebních karet? [online].

[23.05.2022]. Dostupné z: <https://www.zive.cz/clanky/zlata-platinova-nebo-cerna-vite-co-znamenaji-barvy-platebnich-karet/sc-3-a-212725/default.aspx>

7 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

7.1 Seznam obrázků

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| Obrázek 1: Náležitosti platební karty (přední strana)..... | 14 |
| Obrázek 2: Náležitosti platební karty (zadní strana) | 14 |

7.2 Seznam tabulek

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabulka 1: Další kritéria výběru obchodní banky | 36 |
| Tabulka 2: Poplatky Moneta Money Bank | 40 |
| Tabulka 3: Poplatky ČSOB..... | 41 |
| Tabulka 4: Poplatky Komerční banky | 42 |
| Tabulka 5: Poplatky České spořitelny | 43 |
| Tabulka 6: Poplatky Air Bank | 44 |
| Tabulka 7: Sumarizace odpovědí z dotazníkového šetření..... | 45 |
| Tabulka 8: Fiktivní klient č. 1 - doporučení | 47 |
| Tabulka 9: Fiktivní klient č. 2 - doporučení | 48 |
| Tabulka 10: Preference fiktivního klienta č. 1..... | 59 |
| Tabulka 11: Bodovací tabulka pro fiktivního klienta č. 1 | 59 |
| Tabulka 12: Preference fiktivního klienta č. 2..... | 60 |
| Tabulka 13: Bodovací tabulka pro fiktivního klienta č. 2 | 60 |

7.3 Seznam grafů

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| Graf 1: Pohlaví respondentů | 26 |
| Graf 2: Věk respondentů..... | 27 |
| Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů | 28 |
| Graf 4: Zaměstnání respondentů..... | 29 |
| Graf 5: Interval používání platební karty | 30 |
| Graf 6: Druhy platební karty..... | 31 |
| Graf 7: Nejčastější využití platební karty | 32 |
| Graf 8: Karetní asociace | 33 |
| Graf 9: Zastoupení obchodních bank..... | 34 |
| Graf 10: Kritéria volby obchodní banky | 35 |
| Graf 11: Spokojenost se stávající bankou..... | 36 |
| Graf 12: Doplnkové služby k platební kartě..... | 37 |
| Graf 13: Průměrný měsíční příjem respondentů..... | 38 |

7.4 Seznam použitých zkratek

| | |
|---------|------------------------------------------------|
| CVC: | Card Verification Code |
| CVV: | Card Verification Value |
| ČR: | Česká republika |
| ČSA: | České aerolinie, a.s. |
| ČSOB: | Československá obchodní banka |
| GE: | GE Money Bank |
| IBANCO: | International BankAmericard Incorporated |
| ISO: | International Organization for Standardization |
| KB: | Komerční banka |
| PIN: | Personal Identification Numer |
| p.m.: | per mensem |
| PVC: | Polyvinylchlorid |
| SBČS: | Státní banka československa |
| SSSR: | Svaz sovětských socialistických republik |
| SŠ: | Střední škola |
| USA: | United States of Amerika |
| USD: | United States dollar |
| VAV: | Vícekriteriální analýza variant |
| VISA: | VISA International Service Association |
| VŠ: | Vysoká škola |
| ZŠ: | Základní škola |

8 Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 1

Příloha 3: Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 2

Příloha 1: Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze. Ráda bych Vás poprosila o vyplnění tohoto formuláře k mé bakalářské práci na téma Platební karty. Dotazníkové šetření je určeno především pro vlastníky platebních karet a jeho vyplnění Vám nezabere více než 5 minut. Veškeré výsledky šetření jsou anonymní.

Předem děkuji za vyplnění.

Aneta Malá

1. Jste:
 - Žena
 - Muž
2. Jaký je Váš věk:
 - Méně než 20 let
 - 20-29 let
 - 30-39 let
 - 40-49 let
 - 50-59 let
 - 60-69 let
 - 70 a více let
3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:
 - ZŠ
 - SŠ s výučním listem
 - SŠ s maturitou
 - Vyšší odborné vzdělání
 - VŠ
4. Jaké je Vaše zaměstnání:
 - Student
 - Částečný úvazek
 - Brigáda
 - Hlavní pracovní poměr
 - OSVČ
 - Nepracuji

5. Vlastníte platební kartu:
- Ano
 - Ne
6. Jak často platební kartu užíváte
- Každý den
 - Několikrát týdně (3x až 5x za týden)
 - Jednou týdně
 - Několikrát za měsíc (méně než 5x)
 - Několikrát za rok (méně než 12x)
7. Jaký druh platební karty vlastníte:
- Debetní kartu (čerpáte Vaše prostředky)
 - Kreditní kartu (čerpáte úvěr přidělený bankou)
 - Charge kartu (provedené transakce splácíte na konci měsíce)
8. K čemu nejčastěji platební kartu využíváte:
- Výběr z bankomatu
 - Platba u obchodníka
 - Platba přes internet
9. Jakou karetní asociací je vedena Vaše platební karta:
- VISA
 - MasterCard
 - Diners Club
 - Jiná: _____
10. Která obchodní banka vydala Vaši platební kartu:
- Moneta Money bank
 - KB
 - ČSOB
 - Česká spořitelna
 - Air Bank
 - mBank
 - Fio banka
 - Jiná: _____
11. Proč jste zvolili zrovna tuto banku:
- (doplňte)

12. Jste s Vaší nynější bankou spokojeni:

- Ano
- Ne
- Ne, plánuji změnu banky

13. Využíváte některé doplňkové služby k platební kartě:

- Cestovní pojištění
- Pojištění odpovědnosti za škodu
- Pojištění platební karty
- Nevyužívám
- Jiné: _____

14. Jaký je Váš průměrný měsíční příjem:

- Měně než 10 tis.
- 10-19 tis.
- 20-29 tis.
- 30-39 tis.
- 40-49 tis.
- 50-59 tis.
- 60 a více tis.

Příloha 2: Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 1

Tabulka 10: Preference fiktivního klienta č. 1

| | <i>f1</i> | <i>f2</i> | <i>f3</i> | <i>f4</i> | <i>f5</i> | <i>f6</i> | <i>f7</i> | <i>f8</i> | <i>f9</i> |
|-----------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------------------------|
| Banky | Vedení běžného účtu | Poskytnutí karty | Další karta nad rámec | Výběr z bankomatu své banky | Výběr z bankomatu jiné banky | Vedení kreditní karty | Úroková sazba | Cestovní pojištění | Pojištění karty a osobních věcí |
| <i>a1</i> Moneta Money Bank | zdarma | zdarma | 59 Kč/rok | zdarma | 59 Kč | 588 Kč/rok | 22,99 % | 2,27 Kč/den | 1 188 Kč/rok |
| <i>a2</i> ČSOB | 300 Kč/rok | zdarma | 540 Kč/rok | 5 Kč/jednorázově | 40 Kč | 360 Kč/rok | 19,90 % | 1,53 Kč/den | 135 Kč/rok |
| <i>a3</i> KB | zdarma | zdarma | 420 Kč/rok | zdarma | 39 Kč | zdarma | 13,90 % | 0,99 Kč/den | 348 Kč/rok |
| <i>a4</i> Česká spořitelna | zdarma | zdarma | 300 Kč/rok | zdarma | 40 Kč | 600 Kč/rok | 24 % | 34 Kč/den | 1 188 Kč/rok |
| <i>a5</i> Air Bank | zdarma | zdarma | 100 Kč | zdarma | 35 Kč | nenabízí | nenabízí | 15 Kč/den | nenabízí |
| váhy | <i>0,15</i> | <i>0,21</i> | <i>0,26</i> | <i>0,05</i> | <i>0,23</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> |

Zdroj: vlastní zpracování dle sazebníků bank, 2022

Tabulka 11: Bodovací tabulka pro fiktivního klienta č. 1

| | <i>f1</i> | <i>f2</i> | <i>f3</i> | <i>f4</i> | <i>f5</i> | <i>f6</i> | <i>f7</i> | <i>f8</i> | <i>f9</i> | |
|-----------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------------------------|----------|
| Banky | Vedení běžného účtu | Poskytnutí karty | Další karta nad rámec | Výběr z bankomatu své banky | Výběr z bankomatu jiné banky | Vedení kreditní karty | Úroková sazba | Cestovní pojištění | Pojištění karty a osobních věcí | Výpočet |
| <i>a1</i> Moneta Money Bank | 10 | 10 | 9 | 10 | 6 | 6 | 6 | 8 | 2 | 8,358974 |
| <i>a2</i> ČSOB | 1 | 10 | 4 | 1 | 8 | 8 | 8 | 9 | 10 | 6,025641 |
| <i>a3</i> KB | 10 | 10 | 6 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 6 | 8,641026 |
| <i>a4</i> Česká spořitelna | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 4 | 4 | 1 | 2 | 8,282051 |
| <i>a5</i> Air Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9,102564 |
| váhy | <i>0,15</i> | <i>0,21</i> | <i>0,26</i> | <i>0,05</i> | <i>0,23</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> | <i>0,03</i> | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Příloha 3: Vícekriteriální analýza variant – fiktivní klient č. 2

Tabulka 12: Preference fiktivního klienta č. 2

| | <i>f1</i> | <i>f2</i> | <i>f3</i> | <i>f4</i> | <i>f5</i> | <i>f6</i> | <i>f7</i> | <i>f8</i> | <i>f9</i> |
|-----------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------------------------|
| Banky | Vedení běžného účtu | Poskytnutí karty | Další karta nad rámec | Výběr z bankomatu své banky | Výběr z bankomatu jiné banky | Vedení kreditní karty | Úroková sazba | Cestovní pojištění | Pojištění karty a osobních věcí |
| <i>a1</i> Moneta Money Bank | zdarma | zdarma | 59 Kč/rok | zdarma | 59 Kč | 588 Kč/rok | 22,99 % | 2,27 Kč/den | 1188 Kč/rok |
| <i>a2</i> ČSOB | 300 Kč/rok | zdarma | 540 Kč/rok | 5 Kč/jednorázově | 40 Kč | 360 Kč/rok | 19,90 % | 1,53 Kč/den | 135 Kč/rok |
| <i>a3</i> KB | zdarma | zdarma | 420 Kč/rok | zdarma | 39 Kč | zdarma | 13,90 % | 0,99 Kč/den | 348 Kč/rok |
| <i>a4</i> Česká spořitelna | zdarma | zdarma | 300 Kč/rok | zdarma | 40 Kč | 600 Kč/rok | 24 % | 34 Kč/den | 1188 Kč/rok |
| <i>a5</i> Air Bank | zdarma | zdarma | 100 Kč | zdarma | 35 Kč | nenabízí | nenabízí | 15 Kč/den | nenabízí |
| <i>váhy</i> | <i>0,14</i> | <i>0,12</i> | <i>0,02</i> | <i>0,08</i> | <i>0,02</i> | <i>0,14</i> | <i>0,20</i> | <i>0,20</i> | <i>0,10</i> |

Zdroj: vlastní zpracování dle sazebníků bank, 2022

Tabulka 13: Bodovací tabulka pro fiktivního klienta č. 2

| | <i>f1</i> | <i>f2</i> | <i>f3</i> | <i>f4</i> | <i>f5</i> | <i>f6</i> | <i>f7</i> | <i>f8</i> | <i>f9</i> | Výpočet |
|-----------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|---------------------------------|----------|
| Banky | Vedení běžného účtu | Poskytnutí karty | Další karta nad rámec | Výběr z bankomatu své banky | Výběr z bankomatu jiné banky | Vedení kreditní karty | Úroková sazba | Cestovní pojištění | Pojištění karty a osobních věcí | |
| <i>a1</i> Moneta Money Bank | 10 | 10 | 9 | 10 | 6 | 6 | 6 | 8 | 2 | 7,392157 |
| <i>a2</i> ČSOB | 1 | 10 | 4 | 1 | 8 | 8 | 8 | 9 | 10 | 7,039216 |
| <i>a3</i> KB | 10 | 10 | 6 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 6 | 9,509804 |
| <i>a4</i> Česká spořitelna | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5,372549 |
| <i>a5</i> Air Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4,54902 |
| <i>váhy</i> | <i>0,14</i> | <i>0,12</i> | <i>0,02</i> | <i>0,08</i> | <i>0,02</i> | <i>0,14</i> | <i>0,20</i> | <i>0,20</i> | <i>0,10</i> | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022