

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Platební karty

Jakub Málek

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jakub Málek

Ekonomika a management

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

ČERNOHORSKÝ, Jan. Finance: od teorie k realitě. Praha: Grada Publishing, 2020. Finance. ISBN 978-80-271-2215-8.

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: 1870–2006: velká encyklopedie. Praha: Nakladatelství Grada Publishing, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0 5.

KANTNEROVÁ, Liběna. Základy bankovníctví: teorie a praxe. V Praze: C.H. Beck, 2016. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-595-4.

MÁČE, M. 2006. Platební styk: klasický a elektronický. Praha: Grada. ISBN 80-247-1725-5.

MEJSTRÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. Bankovníctví v teorii a praxi = Banking in theory and practice. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.

SIMPSON, Thomas D., 2014. Financial Markets, Banking, and Monetary Policy [online]. Hoboken, New Jersey: Wiley [cit. 2022-04-13]. ISBN 978-1-118-872468. Dostupné z: <https://www.pdfdrive.com/financial-markets-banking-and-monetary-policy-e188112849.html>

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 20. 12. 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Platební karty" jsem vypracoval 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 autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 14.3.2023

Jakub Málek

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za odborný a profesionální přístup, který byl doplněn o užitečné rady a připomínky při psaní mé bakalářské práce.

Platební karty

Abstrakt

Hlavním cílem bakalářské práce je srovnání platebních karet v rámci vybraných bank v České republice z důvodu určení nejvýhodnějšího produktu (platební karty) pro fiktivního klienta. Vedlejším cílem je vysvětlení pojmů spojených s platebními kartami, jejich historií a postupný vývoj, druhy a členění platebních karet, hotovostní a bezhotovostní platební styk, ochranné prvky a využití platebních karet.

V praktické části byli navrženi dva fiktivní klienti, kterým byla poté dle jejich preferencí doporučena platební karta. Fiktivní klienti byli vytvořeni na základě dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 216 respondentů. Respondenti měli za cíl odpovědět na 19 otázek týkajících se jak charakteristiky, tak i požadavků a preferencí k platebním kartám. Pro vybrání nejvýhodnější platební karty fiktivním klientům byla vybrána vícekritériální analýza variant.

Na základě výpočtů a preferencí fiktivního klienta č. 1 ve věkovém intervalu 19–29 let mu byla doporučena platební karta od ČSOB, která klientovi nabízí velmi výhodné pojištění platební karty, druhou platební kartu zdarma či příznivé cestovní pojištění. Fiktivnímu klientovi č. 2 ve věku od 41 do 50 let byla dle preferencí klienta doporučena platební karta od Moneta Money Bank, která umožňuje klientovi výběry zcela zdarma, a to i v zahraničí či druhou platební kartu zdarma.

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

Payment cards

Abstract

The main goal of the bachelor thesis is the comparison of payment cards within selected banks in the Czech Republic in order to determine the most advantageous product for a fictitious client. A secondary objective is the explanation of terms associated with payment cards, their history and gradual development, types and breakdown of payment cards, cash and non-cash payment systems, security features and use of payment cards.

In the practical part, two fictitious clients were proposed, to whom a payment card was then recommended according to their preferences. Fictitious clients were created based on a questionnaire survey in which a total of 216 respondents participated. The respondents aimed to answer 19 questions regarding both the characteristics and requirements and preferences for payment cards. A multi-criteria analysis of variants was chosen to select the most advantageous payment card for fictitious clients.

Based on the calculations and preferences of fictitious client No. 1 in the age range of 19-29 years, he was recommended a payment card from ČSOB, which offers the client very favourable payment card insurance, a second payment card free of charge or favourable travel insurance. A fictitious client between the ages of 41 and 50 was recommended, according to the client's preferences, a payment card from Moneta Money Bank, which allows the client to make withdrawals completely free of charge, even abroad, or a second payment card for free.

Keywords: Payment card, debit card, credit card, client, banking, non-cash payment system, comparison, recommendation.

Obsah

| | |
|---|-----------|
| 1. Úvod..... | 11 |
| 2. Cíl práce a metodika | 12 |
| 3. Teoretická část práce | 13 |
| 3.1. Platební karty..... | 13 |
| 3.2. Historie platebních karet | 13 |
| 3.3. Historie platebních karet v České republice..... | 15 |
| 3.4. Druhy platebních karet | 16 |
| 3.4.1. Z hlediska uživatele | 16 |
| 3.4.2. Z hlediska způsobu zúčtování | 17 |
| 3.4.3. Z hlediska způsobu provedení..... | 18 |
| 3.4.4. Z hlediska používané technologie..... | 18 |
| 3.4.5. Z hlediska vydávající asociace..... | 20 |
| 3.5. Náležitosti a bezpečnost platebních karet | 25 |
| 3.6. Ochranné prvky platebních karet | 27 |
| 3.7. Využití platebních karet | 27 |
| 3.7.1. Výběr z bankomatu | 28 |
| 3.7.2. Výběr hotovosti v bance (Cash Advance)..... | 28 |
| 3.7.3. Výběr hotovosti v obchodech (CashBack)..... | 29 |
| 3.7.4. Online platba | 29 |
| 3.7.5. Platba bezhotovostním způsobem | 30 |
| 3.8. Platební styk | 30 |
| 3.8.1. Hotovostní platební styk | 31 |
| 3.8.2. Bezhotovostní platební styk | 31 |
| 3.8.3. Centrální banka | 32 |
| 4. Praktická část práce..... | 34 |
| 4.1. Dotazníkové šetření mezi respondenty..... | 34 |
| 4.2. Modelace fiktivního klienta na základě dotazníkového šetření | 48 |
| 4.3. Ceníky a služby nabízené vybranými bankami v ČR..... | 49 |
| 4.3.1. Česká spořitelna | 49 |
| 4.3.2. ČSOB | 50 |
| 4.3.3. Komerční banka | 51 |
| 4.3.4. MONETA Money Bank..... | 51 |
| 4.3.5. Air Bank..... | 52 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.6. Raiffeisen Bank..... | 53 |
| 4.4. Vícekriteriální analýza variant | 54 |
| 4.5. Nejvýhodnější platební karta pro fiktivního klienta..... | 54 |
| 5. Závěr..... | 56 |
| 6. Seznam použitých zdrojů | 58 |
| 6.1. Knižní zdroje..... | 58 |
| 6.2. Internetové zdroje Začátek formuláře | 58 |
| 7. Přílohy | 66 |
| 7.1. Příloha 1 – dotazníkové šetření | 66 |
| 7.2. Příloha 2 – vícekriteriální analýza variant pro fiktivního klienta č. 1..... | 72 |
| 7.3. Příloha 3 – vícekriteriální analýza variant pro fiktivního klienta č. 2..... | 73 |

Seznam obrázků

| | |
|--|----|
| Obrázek 1 Platební karta společnosti Western Union | 13 |
| Obrázek 2 Change plate – plechová karta | 14 |
| Obrázek 3 Značení bezkontaktní karty. | 20 |
| Obrázek 4 Kreditní karta Visa Classic..... | 21 |
| Obrázek 5 Kreditní karta Visa Gold. | 21 |
| Obrázek 6 Kreditní karta Visa Platinum..... | 22 |
| Obrázek 7 Kreditní karta Visa Infinite | 22 |
| Obrázek 8 Kreditní karta MasterCard Standard | 23 |
| Obrázek 9 Kreditní karta MasterCard Gold..... | 23 |
| Obrázek 10 Kreditní karta MasterCard Platinum | 24 |
| Obrázek 11 Kreditní karta MasterCard World | 24 |
| Obrázek 12 Kreditní karta MasterCard World Elite..... | 25 |
| Obrázek 13 Přední strana platební karty. | 25 |
| Obrázek 14 Zadní strana platební karty. | 26 |

Seznam tabulek

| | |
|--|----|
| Tabulka 1 Rozdíly mezi embosovanou a neembosovanou kartou..... | 18 |
| Tabulka 2 Cash Advance poplatky v roce 2017 | 28 |
| Tabulka 3 CashBack u vybraných bank | 29 |
| Tabulka 4 Bankovky a mince v oběhu za rok 2021 | 31 |
| Tabulka 5 Česká spořitelna poplatky k účtu standart | 50 |

| | |
|--|----|
| Tabulka 6 ČSOB poplatky k účtu Plus Konto | 50 |
| Tabulka 7 Komerční banka poplatky k Můj účet..... | 51 |
| Tabulka 8 Moneta Money Bank poplatky k účtu Tom Plus | 52 |
| Tabulka 9 Air Bank a poplatky k Běžnému účtu | 52 |
| Tabulka 10 Raiffeisen Bank poplatky k chytrému účtu..... | 53 |
| Tabulka 11 Výsledky VAV pro fiktivního klienta č.1 | 55 |
| Tabulka 12 Výsledky VAV pro fiktivního klienta č.2..... | 55 |

Seznam grafů

| | |
|---|----|
| Graf 1 Počet vydaných karet mezi lety 2011-2021 v České republice [ks]..... | 20 |
| Graf 2 Počet bezhotovostních transakcí mezi lety 2015–2020 | 32 |
| Graf 3 Pohlaví dotazovaných..... | 35 |
| Graf 4 Věk dotazovaných | 36 |
| Graf 5 Vzdelání respondentů | 36 |
| Graf 6 Druh zaměstnání respondentů..... | 37 |
| Graf 7 Hrubý měsíční příjem respondentů..... | 38 |
| Graf 8 Preferovaný druh placení respondentů | 38 |
| Graf 9 Způsob používání platební karty respondentů..... | 39 |
| Graf 10 Výběr hotovosti u jiných bank..... | 40 |
| Graf 11 Používání virtuální karty..... | 40 |
| Graf 12 Druh platební karty | 41 |
| Graf 13 Používání více platebních karet..... | 42 |
| Graf 14 Zřizovatel běžného účtu..... | 43 |
| Graf 15 Důvod výběru banky..... | 44 |
| Graf 16 Četnost placení platební kartou | 45 |
| Graf 17 Četnost vybírání z bankomatu | 45 |
| Graf 18 Vybírání hotovosti v zahraničí..... | 46 |
| Graf 19 Placení platební kartou v zahraničí..... | 47 |
| Graf 20 Používání Smart aplikace | 47 |
| Graf 21 Doplnkové služby k platební kartě | 48 |

Seznam schémat

| | |
|--|----|
| Schéma 1 Rozdělení platebních karet..... | 16 |
| Schéma 2 Vícekriteriální matice..... | 54 |

1. Úvod

Platební karty umožňují svému klientovi mnohem snazší nakládání se svými prostředky, v některých případech mu dovoluje získat za používání platební karty různé benefity či akce. V současné době jsou platební karty jako způsob placení velmi oblíbené a mnohonásobně převyšují v placení hotovost. První zmínka o platební kartě byla již na počátku 20. století ve světě, v České republice byl zlomový rok 1988, kdy se na českém trhu objevila vůbec první platební karta od současné společnosti UniCredit Bank. Od té doby platební karty prošly mnoha úpravami až po ty současné, kterými lze zaplatit prakticky vše a jejich používání je mnohonásobně bezpečnější.

Pro samotného klienta je placení platební kartou rychlejší a daleko pohodlnější, klient pouze vloží nebo přiloží platební kartu k terminálu a požadovaná částka je zaplacená. Platební kartou lze platit nejen v České republice, ale prakticky v celém světě, kde je k dispozici terminál. V současné době většina bank umožňuje platit v zahraničí bez poplatků jen podle kurzu banky vůči zahraničním měnám. Dále je možné si vybírat za pomoci platební karty hotovost, platit přes internet nebo platit u obchodníků kontaktně, ale i bezkontaktně apod.

Ačkoliv jsou platební karty v České republice zhruba 30 let, jejich vývoj jde dopředu a je jen otázkou času, kdy se platební karty, jaké známe teď, stanou také historií. Příkladem mohou být virtuální platební karty v telefonu, hodinkách či chytrých náramcích, které se těší v současné době velmi vysoké oblibě.

V České republice má klient na výběr z mnoha bank, které mají různé podmínky a poplatky. Pokud se však jedná o běžný účet, tak ten je bankami většinou nabízen zdarma. Vše však záleží na preferencích klienta, kterou banku uzná za vhodnou.

2. Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je posouzení uplatnění platebních karet a jejich srovnání 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

Ke zpracování teoretické části bakalářské práce bylo zapotřebí prostudování odborné literatury se zaměřením na platební karty nebo platební styk. K aktualizaci současných informací o platebních kartách byly použity internetové stránky doplněny o články ve vybraných časopisech. Teoretická část se zaměřuje na vývoj a historii platebních karet, druhy platebních karet, využití a ochranné prvky platebních karet. Teoretická část je zakončena vysvětlením pojmů zabývajících se platebním stykem.

Praktická část se zabírala zpracováním a analyzováním dotazníkového šetření, které probíhalo v listopadu, přesněji od 3. 11. 2022 do 25. 11. 2022. Samotný dotazník byl zasílán především elektronickou formou, jednalo se však i o respondenty, kteří neměli prostředky pro elektronické vyplnění a těm byl dotazník dodán v písemné formě. Dotazník byl umístěn na sociální síti a zároveň byl distribuován přes e-mail. Dotazník byl tvořen celkem z 19 otázek jak na charakteristiku, tedy otázky týkající se věku a pohlaví, tak i preference a požadavky na platební karty. Rozbor dotazníku lze vidět v kapitole 4.1. Dotazník byl tvořen především uzavřenými otázkami, u některých měli však respondenti na výběr z více odpovědí či mohli napsat svou vlastní odpověď, která v dotazníku nebyla uvedena.

Z nejčastějších odpovědí dotazníkového šetření byli poté vytvořeni dva fiktivní klienti. Na výběr bylo ze 6 nejčastěji zvolených bank z dotazníkového šetření. Jednalo se o Českou spořitelnu, ČSOB, Komerční banku, Monetu Money Bank, Air Bank a Raiffeisen Bank. Dle aktuálního ceníku bank viz kapitola 4.3 byly vytvořeny podklady pro vícekriteriální analýzu variant a bodové ohodnocení. Po výpočtu byla fiktivnímu klientovi určena nejvýhodnější platební karta.

3. Teoretická část práce

3.1. Platební karty

V současné době se k bezhotovostním platbám využívají především platební karty, které jsou nabízeny klientům finančních institucí. Klientem může být fyzická i právnická osoba. Platební karta disponuje určitými výhodami, které klientovi nabízejí příznivější cestovní pojištění, zdarma výběry z bankomatů, slevy na určité služby a zboží. (Kantnerová, 2016)

Platební karta též umožňuje výběry hotovosti z běžného účtu. Je důležité, aby platební karta splňovala normy Mezinárodní organizace pro normalizaci, známé pod zkratkou normy ISO. Musí být vyrobena z normovaných materiálů, mít předepsané rozměry a konstrukci, případně vlastnosti atd. (Černohorská, 2015)

3.2. Historie platebních karet

Jako raného předchůdce platební karty lze považovat papírovou věrnostní kartu nabízenou obchody již na konci devatenáctého století. Ty kupujícím dovolily zaplatit svůj nahromaděný dluh až na konci měsíce. (thalesgroup.com, cit. online 10.5.2022a)

Další zmínky o platební kartě pocházejí z počátku 20. století. Tato karta byla zhotovena z plechu americkou společností Western Union Telegraph Company (Obrázek 1) zabývající se telegrafními a telefonními službami. Vybraným zákazníkům umožňovala využívat služby společnosti spojené s posíláním telegramů a telefonováním, za které nemuseli ihned platit, ale zákazník si mohl platbu odložit na pozdější termín, nejčastěji na konec měsíce. (thebalance.com, cit. online 10.5.2022)

Obrázek 1 Platební karta společnosti Western Union



Zdroj: Juřík, 2006

V roce 1930 začali obchodníci poskytovat tzv. Change-Plate (Obrázek 2), což byla plechová značka (známka) připomínající v té době známku vojenskou. Znamka obsahovala základní informace o zákazníkovi, například jméno, bydliště atd. Avšak místo toho, aby zákazníci nosili tuto kartu u sebe jako tomu je v dnešní době, tak karta byla držena v daném obchodě, na které se poté započítávaly zpracované transakce. Vzestup poválečné ekonomiky vedl i k potřebě alternativních platebních metod. V roce 1950 přišla s velkou inovací společnost Diners Club, která svým členům začala nabízet první víceúčelovou platební kartu. O rok později dosáhl počet členů společnosti 42 000 v USA a podniky v Kanadě, Mexiku, Velké Británii či na Kubě začínaly akceptovat tyto karty, čímž se stávaly prvními mezinárodně přijímanými platebními kartami. Postupně se velikosti platebních karet standardizovaly a v roce 1958 vydala Bank of America první platební kartu s obecnou velikostí. (thalesgroup.com, cit. online 10.5.2022b)

Obrázek 2 Change plate – plechová karta



Zdroj: Juřík, 2006

Ačkoliv se platební karta od společnosti Diners Club stala velmi rychle známou a prestižní, pořád se jednalo o platební kartu vyrobenou z lepenky. V roce 1958 představila společnost American Express první nabíjecí platební kartu zhotovenou z odolného plastu, která byla vydávána v Kanadě a USA. V tomtéž roce se na trhu objevila i platební karta od společnosti Bank of America. Společnost poslala obyvatelům Fresno v Kalifornii přes 60 000 nových karet s úvěrovou linkou 500 dolarů. Společnost během pouhého jednoho roku dokázala poslat přes milion karet obyvatelům Kalifornie. Tento krok pomohl k přijetí a užívání platebních karet ve společnosti. (cnet.com, cit. online 1.6.2022)

Obrovský posun přišel po roce 1970, kdy se na platebních kartách objevil magnetický proužek. Do té doby bylo placení platebními kartami více fyzické než digitální, neboť se placení zaznamenávalo pomocí tiskařských prostředků, které otiskly číslo karty a potřebné

údaje na list papíru, který byl poté odeslán do zpracovatelského centra a tam byl zadán do výpočetního systému. Problém spočíval v tom, že tento způsob byl pomalý, nejistý a náchylný na chyby. Tyto problémy pomohl vyřešit magnetický proužek na platebních kartách spolu s čtečkami karet v obchodech, datovými sítěmi a počítači pro zpracování transakce. Tato technologie umožňovala rychle, přesně a bezpečně přenášet a zaznamenávat identifikační informace osoby, což představovalo velký posun především v každodenním životě. (ibm.com, cit. online 1.6.2022)

Dalším důležitým krokem bylo zavedení standardu EMV mezi roky 1993 a 1994, což zaručovalo globální interoperabilitu transakcí čipovými kartami. EMV též zlepšila bezpečnost uživatelů a lepší kontrolu offline transakcí. Zkratka EMV značí tři největší společnosti zpracovávající transakce: Europay, MasterCard a Visa. (thalesgroup.com, cit. online 10.5.2022c)

První bezkontaktní platební kartu začala testovat společnost JCB, která zkoušela bezkontaktní placení v železniční a městské dopravě za pomoci duální čipové karty. V roce 2002 se tímto směrem vydaly společnosti MasterCard a Visa, které se však nedohodly v preferencích technologií. Zlom přišel až v roce 2005, kdy se Visa a MasterCard dohodly na využívání technologie MasterCard PayPass, což znamenalo, že platební karty a bankovní terminály měly stejné technické specifikace a stejné konstrukční řešení jak u společnosti Visa, tak i u MasterCard. Tento krok umožnil využívat bezkontaktní karty. (Juřík, 2006)

3.3. Historie platebních karet v České republice

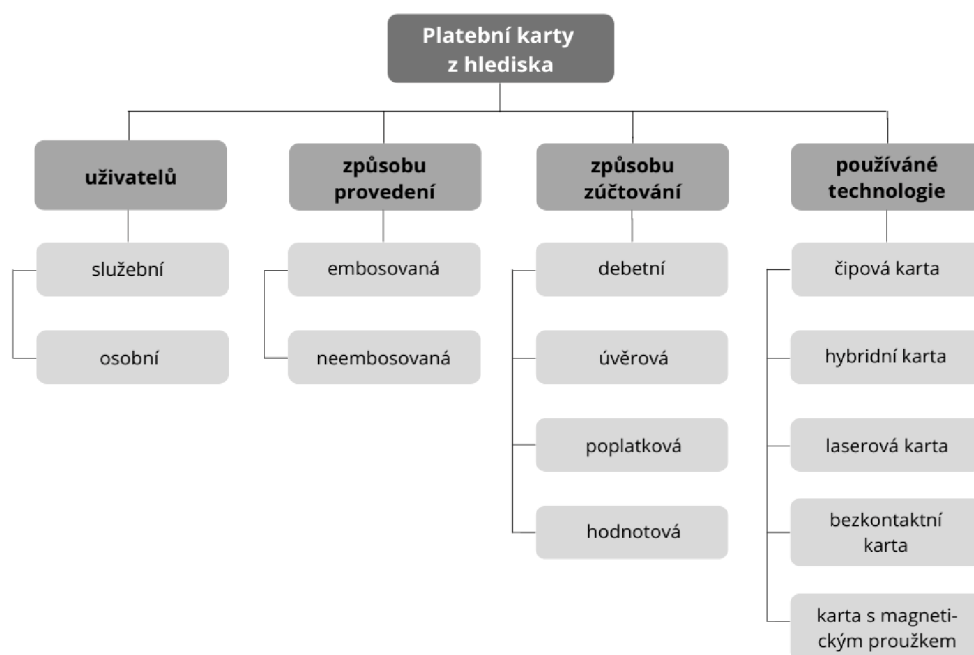
I když se ve světě stávaly platební karty více a více oblíbenými, tak v České republice se první platební karta objevila až v roce 1988. Byla vydávána Živnostenskou bankou, kterou dnes známe jako UniCredit Bank, kterou následovala Česká státní spořitelna, současná Česká spořitelna. Ta ke každému účtu vydávala platební karty kvůli výběru hotovosti z bankomatů. O 4 roky později následuje Komerční banka a ČSOB. (deltafinance.cz, cit. online 8.6.2022)

V roce 1990 začala Živnostenská banka na tuzemském trhu vydávat vůbec první mezinárodní kartu od společnosti VISA, kterou o rok později následovala mezinárodní karta od společnosti MasterCard od komerční banky. Roku 1992 byl zaveden vůbec první bankomat napojený na mezinárodní síť. (bankovni-karty.cz, cit. online 9.6.2022)

3.4. Druhy platebních karet

Přestože jsou platební karty v současné době hojně využívány, tak jen málokdo dokáže vyjmenovat jinou kartu, než je ta kreditní. Přitom právě uživatel využívá kartu debetní. Platební karty lze klasifikovat z různých hledisek, například viz Schéma 1:

Schéma 1 Rozdělení platebních karet



Zdroj: Černoorská, 2015; vlastní zpracování, 2022

3.4.1. Z hlediska uživatele

Z hlediska uživatele je možno platební karty rozdělit na služební a osobní. Služební platební karta je používána především vyšším managementem, který má kartu neustále k dispozici. Platební karta je zejména využívána na úhrady spojenými se služební cestou, ale může se jednat i o platby za služby nebo zboží spojené s podnikáním. (pamprofi.cz, cit. online 8.6.2022)

Osobní platební karta je určena pro soukromé osoby. Vystavuje se na jméno držitele a je používána pro osobní potřeby majitele karty. Lze ji rozdělit z hlediska vkladu na zlatou, stříbrnou či standardní. (Kantnerová, 2016)

3.4.2. Z hlediska způsobu zúčtování

Debetní karta je bezprostředně spojena s běžným účtem majitele, kterému odečítá peníze při každé transakci až do chvíle, kdy se vlastník dostane k limitům svých finančních prostředků, a to i s případným kontokorentem. Za používání karty se platí jen velmi nízký poplatek, v některých případech je tento poplatek nulový. Poplatek může být však účtován v případě, kdy je debetní karta použita k výběrům hotovosti z bankomatu, který není přidružen bance, která debetní kartu vydala. Debetní karta také může disponovat denními nákupními limity, tudíž lze kartou platit jen do stanovené částky nebo vybrat jen určité množství peněz v hotovosti, a to zpravidla během 24 hodin. (investopedia.com, cit. online 8.6.2022)

Úvěrová karta je známá spíše jako karta kreditní. V momentě úhrady za zboží či službu se banka, která kartu vydala, zavazuje, že uhradí prodávajícímu částku nákupu za zákazníka využívajícího služby banky. To znamená, že si klient, který kartu vlastní, půjčuje peníze od banky, tím vzniká klientovi úvěr ve výši nákupu. Postupně se tyto částky (půjčky) nashromáždí a na konci měsíce musí klient tuto částku zaplatit ze svého účtu. V některých případech může zaplatit jen část dluhu a zbytek se mu přesouvá do dalšího období. (Simpson, 2014)

U úvěrové karty se zpravidla platí roční nebo zaváděcí poplatky. Poplatek se liší od druhu karty nebo klienta, který ji vlastní. Problém může nastat ve chvíli, kdy klient nebude dodržovat požadavky banky, které jsou stanoveny ve smlouvě. Příkladem může být opožděná platba, kdy klient nedodržel stanovené požadavky vůči bance, které poté musí doplatit. (usbank.com, cit. online 9.6.2022)

Princip využívání poplatkové karty je velice podobný té kreditní. Jakmile klient kartu použije, vzniká mu dluh u banky, který musí zaplatit do určitého data. Na rozdíl od úvěrové karty musí však vzniklý dluh zaplatit celý. Poplatkovou kartu nemá možnost vlastnit každý, zpravidla je karta držena jen lidmi s vyššími příjmy, proto banky požadují detailnější informace o klientovi, než je tomu u ostatních karet. Banky též vyžadují, aby klient měl zřízený běžný účet právě u instituce, která kartu vydala. (Jílek, 2013)

Karta je vydávána jen omezeným počtem vydavatelů. Disponuje neomezeným limitem výdajů a velkorysími odměnami pro držitele, oproti tomu jsou zde vysoké roční poplatky za její využívání. (investopedia.com, cit. online 9.6.2022)

Hodnotová karta je v současné době velmi rozšířený typ karty. Od ostatních se liší především tím, že finanční prostředky jsou uloženy přímo na kartě namísto ve finanční instituci. Držitel si peníze na kartu přeposílá ze svého běžného účtu, a poté je postupně čerpá až do doby, kdy budou všechny utraceny. Pokud dojde ke ztrátě nebo odcizení karty, tak majitel nemá prakticky žádnou možnost se ke svému zůstatku na kartě dostat. Příkladem mohou být telefonní karty, na kterých je připsán kredit, který se při každém hovoru či odeslané zprávě odečte. Dále také dárkové karty nebo karty používané ve veřejné dopravě. (finweb.com, cit. online 9.6.2022)

3.4.3. Z hlediska způsobu provedení

Embosované platební karty jsou standardem již téměř 100 let. Karta obsahuje na přední straně alfanumerické znaky, které sdělují obchodníkovi informace o účtu majitele. Tyto karty lze využít i u obchodníků, kteří nedisponují platebním terminálem. Identifikační údaje zahrnují číslo karty, jméno a příjmení majitele, data vypršení platnosti apod. V současné době tyto karty nahrazují více karet neembosované. (thebalance.com, cit. online 9.6.2022)

Nejpoužívanějšími typy platebních karet jsou na současném trhu neembosované platební karty. Karta se odlišuje tím, že informace o účtu jsou kódované a vytištěné za pomoci laseru či tepla. Kartu lze také při odcizení nebo ztrátě ihned zablokovat. Aby byl obchodník schopen platbu přijmout, musí disponovat platebním terminálem. Vyhotovení neembosované karty je také finančně méně náročné. Základní rozdíly mezi embosovanou a neembosovanou kartou viz Tabulka 1. (thebalance.com, cit. online 10.6.2022a)

Tabulka 1 Rozdíly mezi embosovanou a neembosovanou kartou.

| | Embosované karty | Neembosované karty |
|-----------------------|---|---------------------------|
| Použití | elektronicky i ručně | pouze elektronicky |
| Bezpečnost | informace lze ukrást z tiskového stroje | informace jsou kódované |
| Způsob tištění | ražba | laserem či teplem |

Zdroj: thebalance.com, cit. online 10.6.2022a; vlastní zpracování, 2022

3.4.4. Z hlediska používané technologie

Čipové karty používají technologii čipu společně s PIN kódem. Někdy známé pod zkratkou EMV. Technologie čipových karet je velmi bezpečná metoda pro zacházení s citlivými daty o účtech platebních karet mezi obchodníky a jejich zákazníky. Všechna tato citlivá data jsou

šifrována a uschována právě v mikročipu. Tyto karty pracují s akceptovanými platebními zařízeními, které musí být certifikovány, aby splňovaly standardy čipů a PIN kódu, jinak by k transakci nemohlo dojít. (fisglobal.com, cit. online 10.6.2022)

Při výběru nebo platbě se platební karta vloží do bankomatu nebo platebního terminálu. Ten poté informaci o držiteli odešle poskytovateli karty nebo na web obchodníka. Ke schválení dochází tehdy, pokud zůstatek na účtu podporuje transakci. Pokud tomu je naopak, tak terminál platbu nebo výběr zamítne. (investopedia.com, cit. online 10.6.2022)

Karty používající magnetický proužek umožňují čtení citlivých údajů při procházení čtečkou karet. Magnetický proužek je složen ze tří menších pruhů (stop) vyrobených z drobných magnetizovaných částic nazývaných datové stopy. Pro identifikaci majitel slouží první a druhá záznamová stopa, zatímco záznam dat umožňuje třetí stopa. Karta disponuje menším zabezpečením, než je tomu u čipové karty. Při projetí karty čtečkou se do magnetického proužku zavede magnetický proud a informace se v binárním kódu odešlou do počítače. (thebalance.com, cit. online 10.6.2022b)

Hybridní karty jsou unikátní tím, že v sobě zahrnují vlastnosti jak čipové karty, tak i karty s magnetickým proužkem. Důvodem používání hybridních karet je možnost využívat obě technologie, což umožňuje velkou flexibilitu. Příkladem mohou být bankovní karty. EMV čip je vybaven elektronickou peněženkou a na magnetickém proužku jsou uloženy informace o účtu. (allaboutcards.de, cit. online 10.6.2022)

Důležitým důvodem použití hybridních karet je také přechod mezi technologiemi. Pokud se například přechází na čipové karty, tak ty mohou zpočátku způsobovat problémy při placení nebo výběru z bankomatu. V takovém případě je na kartě magnetický proužek, který umožní činnost dokonat. (Černohorská, 2015)

Technologie laserových karet funguje na podobném principu jako technologie u CD. Informace se vkládají (vypalují) do karty za pomoci laseru. Karty mohou dosahovat vysoké kapacity zápisu, ale snadno se data mohou zkopírovat, a tedy i odcizit. (Máče, 2006)

Zhotovení laserových karet je náročné a velice nákladné. Stejně tomu je i u zařízení podporujících jejich platbu. Poprvé se laserová karta objevila v roce 1996. Po necelých 20 letech se však přestala vydávat. (thejournal.ie, cit. online 11.6.2022)

Bezkontaktní karty dovolují zprostředkovat platbu, aniž by musely být vloženy do čtecího zařízení. Lze je tedy použít i za předpokladu, že jsou stále uloženy uvnitř penženky. Na

první pohled nejsou k rozeznání od karet kontaktních. Dá se je rozeznat především podle piktogramu, který označuje bezkontaktní platbu. Uvnitř bezkontaktní karty je zabudovaná kovová anténní cívka, která v sobě uschovává kódovaná data. Značení bezkontaktní možnosti placení u platební karty viz Obrázek 3. (mesec.cz, cit. online 11.6.2022)

Obrázek 3 Značení bezkontaktní karty.



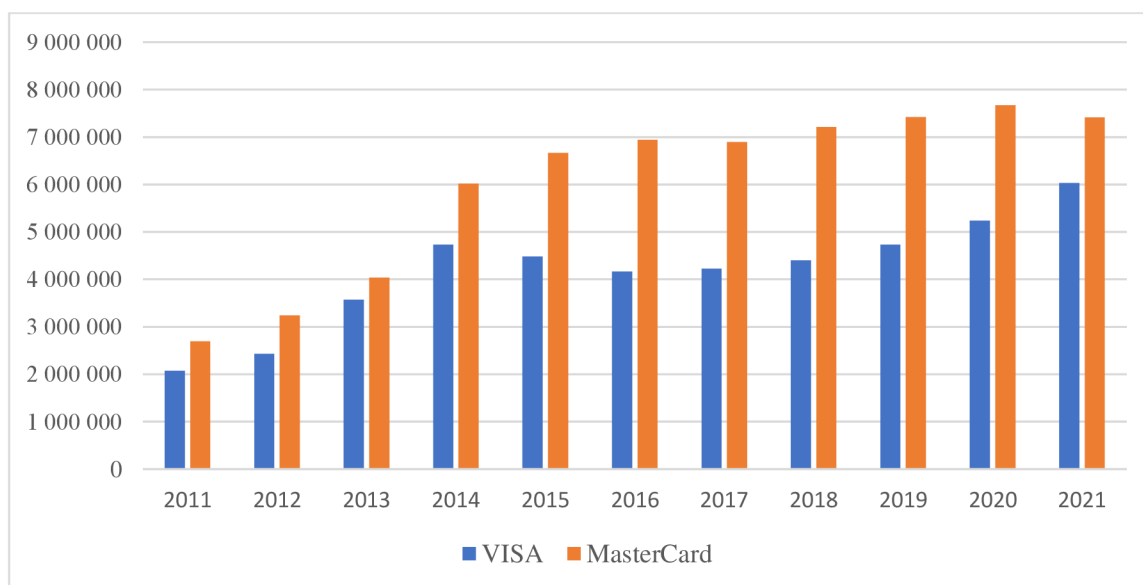
Zdroj: karty v bezpečí.cz, citováno 11.6.2022

V roce 2018 bylo používáno 90 % karet s bezkontaktní technologií placení. K polovině roku 2021 bylo vydáno 13 milionu bezkontaktních karet, což je značný nárůst oproti polovině roku 2020, kdy bylo vydáno 12,3 milionu. (protext.cz, cit. online 11.6.2022)

3.4.5. Z hlediska vydávající asociace

V České republice převažují dvě asociace vydávající platební karty VISA a MasterCard. Ve světě pak společnosti American Express, Diners Club apod. Graf 1 ukazuje počet vydávaných karet [ks] od společnosti VISA a MasterCard v České republice za posledních 10 let. (finance.cz, cit. online 11.6.2022)

Graf 1 Počet vydaných karet mezi lety 2011-2021 v České republice [ks]



Zdroj: bankovníkarty.cz, cit. 16.6.2022; vlastní zpracování 2022

VISA

Společnost uváděla na trh jako první pouze kreditní karty, poté se začala zabývat také předplacenými, dárkovými, a především debetními kartami. I když některé karty jsou označeny symbolem Visa, tak nemusí být vydávány samotnou společností, ale vydávají je partnerské finanční instituce. Karty Visa obsahují 16místné číslo účtu, magnetický proužek a mikročip. (investopedia.com, cit. online 11.6.2022)

Nabízené kreditní karty od společnosti Visa:

Visa Classic (Obrázek 4) nejpoužívanější kreditní karta od společnosti. Umožňuje výběr z více jak 2 milionů bankomatů po celém světě a platby ve 200 zemích. Karta je poskytována při otevření běžného účtu. (visaeurope.lu, cit. online 11.6.2022a)

Obrázek 4 Kreditní karta Visa Classic.



Zdroj: visaeurope.lu, citováno 11.6.2022a

Visa Gold (Obrázek 5 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) umožňuje výběry a nákupy po celém světě bez poplatků a limitů. Klient získá s kreditní kartou výhodnější cestovní pojištění Gold, ke kterým patří například asistenční služba v případě zdravotních komplikací. Majitel má možnost si zvolit zabezpečení dle preferencí. Majitel však nedostane kartu jen tak, ale musí splňovat určitá kritéria stanovená vydávající bankou. (fio.cz, cit. online 26.6.2022)

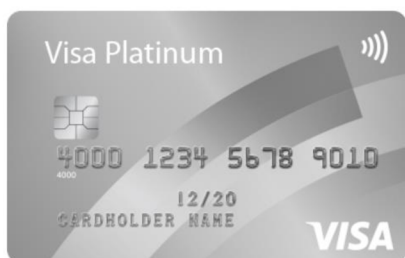
Obrázek 5 Kreditní karta Visa Gold.



Zdroj: visaeurope.lu, citováno 11.6.2022b

Visa Platinum (Obrázek 6) karta pro osoby s nadprůměrnými výdaji. Nabízí spoustu výhod včetně možnosti platit bezplatně v cizí měně v zahraničí. Dle bankovní instituce vydávající kartu lze také získávat výhodnější pojištění, bonusy nebo slevy na programy. Příkladem může být zrušení cesty zdarma nebo právní ochrana. (visaeurope.lu, cit. online 11.6.2022c)

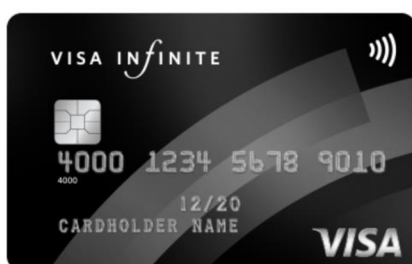
Obrázek 6 Kreditní karta Visa Platinum



Zdroj: visaeurope.lu, citováno 11.6.2022c

Visa Infinite (Obrázek 7) nejexklusivnější karta, kterou společnost Visa nabízí. Možnost získat tuto kartu lze pouze na pozvání od společnosti. Karta uzpůsobena především majitelům s vysokým čistým jměním. Majitel získá výhody v podobě cestovního pojištění, které pokrývá jak majitele, tak i jeho rodinu. Pojištění se vztahuje dokonce i na doklady, klíče nebo telefon. Dále také volné přístupy do letištních salónek, na exkluzivní akce či do těch nejvěhlasnějších hotelů na světě apod. Tyto výhody nezáleží jen na společnosti Visa, ale také na vydávající bankovní instituci. Ta má možnost majiteli upravit balíček výhod podle druhu jeho profese. (nerdwallet.com, cit. online 26.6.2022)

Obrázek 7 Kreditní karta Visa Infinite



Zdroj: visaeurope.lu, citováno 11.6.2022d

Společnost Visa dále nabízí karty Visa Business a Visa Corporate. Karta Visa Business je určena primárně pro podnikatele malých a středních podniků, kterým umožňuje výběry kdekoli na světě, odloučit soukromé věci od obchodních záležitostí, a především zjednodušení administrativních a účetních úkonů. Karta Visa Corporate nabízená velkým podnikům zlepšuje kontrolu a zabezpečení nákladů, tudíž je pro velké firmy mnohem

výhodnější než hotovostní transakce, protože firmy vidí tok svých peněžních prostředků. (visaeurope.lu, cit. online 11.6.2022e)

MasterCard

První nabízenou kartou od společnosti MasterCard byla firemní karta. O 10 let později vydala první debetní kartu s názvem Maestro. V současnosti společnost vydává různé druhy platebních karet, mezi které patří debetní, kreditní nebo předplacené debetní karty. Karty nemusí být vydávány přímo společností, ale mohou je poskytovat finanční instituce, se kterými MasterCard spolupracuje. (moneta.cz, cit. online 13.6.2022)

Kreditní karty nabízené společností MasterCard:

MasterCard Standard (Obrázek 8) karta určená pro běžné používání a každodenní život. S kreditní kartou MasterCard standard lze získat slevy u vybraných obchodníků, popřípadě výhodnější cestovní pojištění. (mastercard.cz, cit. online 13.6.2022a)

Obrázek 8 Kreditní karta MasterCard Standard



Zdroj: Mastercard.cz, cit. online 13.6.2022a

MasterCard Gold (Obrázek 9) majitel získá nejen výhody v podobě slev a cestovního pojištění, ale i prémiové služby jako volné vstupy do letištních salonků, online lékařskou poradnu zdarma s případnou konzultací u specialisty apod. (mastercard.cz, cit. online 13.6.2022b)

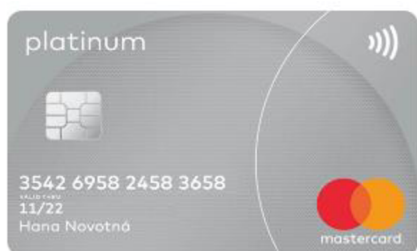
Obrázek 9 Kreditní karta MasterCard Gold



Zdroj: mastercard.cz, cit. online 13.6.2022b

MasterCard Platinum (Obrázek 10) nabízí všechny služby, jaké jsou tomu u kreditní karty MasterCard Gold s výjimkou toho, že se pojištění a služby spojené s kreditní kartou vztahují i na členy rodiny majitele karty. Majitel má možnost si pojistit i nestandardní věci jako lyžařské nebo golfové vybavení. (mesec.cz, cit. online 13.6.2022)

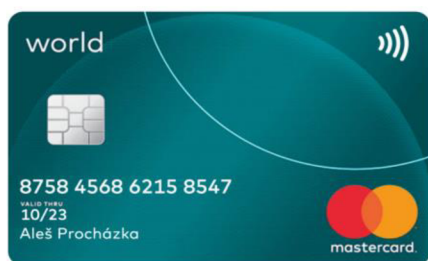
Obrázek 10 Kreditní karta MasterCard Platinum



Zdroj: mastercard.cz, cit. online 13.6.2022c

MasterCard World (Obrázek 11) kreditní karta, která přináší spoustu cestovních výhod. Disponuje stejnými výhodami, které obsahuje MasterCard platinum. Majitel navíc obdrží služby Lifestyle services a MasterCard Travel, čímž se mu dostane pomoci například při plánování zahraniční cesty nebo dovolené. Dále také získá prémiové nabídky v letecké dopravě, zájezdech, plavbách či od nejvýznamnějších cestovních kanceláří na světě. (thepointsguy.com, cit. online 13.6.2022)

Obrázek 11 Kreditní karta MasterCard World



Zdroj: mastercard.cz, cit. online 13.6.2022d

MasterCard World Elite (Obrázek 12) nejprestižnější kreditní karta od společnosti MasterCard. Současně patří mezi absolutní špičku mezi kreditními kartami. Majitel musí splňovat určitá kritéria, aby kartu mohl vlastnit. Kritérii jsou například roční hrubý příjem alespoň 80 000 dolarů nebo mít na kartě 400 000 dolarů v aktivech, ale to jsou jen některá z kritérií. Na oplátku majitel dostane právní nebo lékařskou pomoc, cestovní pojištění, pojištění vozidla apod. (nbc.ca, cit. online 13.6.2022)

Obrázek 12 Kreditní karta MasterCard World Elite



Zdroj: mastercard.cz, cit. online 13.6.2022e

3.5. Náležitosti a bezpečnost platebních karet

Platební karty musí splňovat standardy ISO, jinak by nemohly být puštěny do oběhu. Platební karty mají na přední straně jedinečné číslo karty, datum začátku a vypršení platnosti, jméno majitele karty, značení banky, logo platební sítě a EMV čip. Obrázek 13 ukazuje informace na přední straně platební karty. (help.gopay.com, cit. online 16.6.2022)

Obrázek 13 Přední strana platební karty.



Zdroj: kb.cz, cit. online 16.6.2022

Jedinečné číslo karty znamená speciální číslo, které se mění s každým majitelem. Systematický zápis umožňuje použití karty po celém světě. Výjimku mohou tvořit společnosti Visa, Discover a MasterCard, které obsahují 16místný formát, zatímco American Express využívá pouze 15místný tvar. (forbes.com, cit. online 16.6.2022)

Datum začátku a konec platnosti je psán ve dvouciferném formátu měsíc/rok a umístěn na přední straně obvykle vlevo dole. V průměru vyprší platnost platební karty tři roky po vydání. Karty jsou nahrazovány obzvláště z důvodu zabezpečení, i když je možné prodloužit platnost již používané karty, tak se to nedoporučuje. Datum konce

platnosti karty spolu s kódem CVV může být vyžadován při transakci jako součást zabezpečení. (forbes.com, cit. online 17.6.2022)

Jméno majitele karty představuje osobu, která si otevřela účet u vybrané bankovní instituce a vlastní finanční prostředky na tomto účtu. Platební karta je přidružena právě bankovnímu účtu majitele. (lawinsider.com, cit. online 17.6.2022)

Značení vydávající banky reprezentuje banku, která platební kartu vydala a majitel má zde zřízený bankovní účet. Většinou se logo nachází v pravém nebo levém rohu platební karty. Příkladem mohou být Česká spořitelna, Komerční banka, Fio banka atd. (help.gopay.com, cit. online 17.6.2022)

Logo platební sítě neboli logo vydávající asociace znamená, že platební karta je licencována. Platební sítě také umožňují zpracovávat tuzemské a zahraniční transakce. Příkladem jsou Visa, MasterCard atd. (changebackgurus.com, cit. online 17.6.2022)

EMV čip zajišťuje platbu mezi platební kartou a terminálem, kdy předává šifrovaná data o majiteli a o bankovním účtu. Je jedním z klíčových prvků zabezpečení. (experian.com, cit. online 17.6.2022a)

Zadní strana platební karty (Obrázek 14) obsahuje bezpečnostní kód (CVV), magnetický proužek a pole podpisu. (kb.cz, cit. online 17.6.2022a)

Obrázek 14 Zadní strana platební karty.



Zdroj: kb.cz, cit. online 17.6.2022a

Bezpečnostní kód (CVV) představuje tři nebo čtyřmístnou řadu číslic, která slouží k dalšímu ověřování během internetové transakce a zvyšuje tak úroveň ochrany. (kb.cz, cit. online 17.6.2022b)

Magnetický proužek spolu s EMV čipem je nosičem dat, který umožňuje autorizaci a ověření karty například u nákupu. Patří mezi prvky bezpečnosti platebních karet, ale oproti EMV čipu nejsou data šifrována, ale pouze uchovávána. (experian.com, cit. online 17.6.2022b)

Pole podpisu se v současnosti již prakticky nepoužívá, protože většina transakcí se ověřuje především pomocí čteček čipů, které podpis nevyžadují. Avšak někteří obchodníci podpis mohou vyžadovat, proto je zde pole podpisu. I když se podpis může jevit jako nepotřebný a část veřejnosti kartu podepsanou nemá, tak společnosti MasterCard a Visa mají pokyny, které říkají, že nepodepsané karty jsou technicky neplatné. (nerdwallet.com, cit. online 18.6.2022)

3.6. Ochranné prvky platebních karet

Platební karty disponují primárními a sekundárními ochrannými prvky proti zneužití nebo padělání karet. Primární ochranné prvky obsahují identifikační prvky majitele karty jako podpis či fotografie. Tyto prvky lze snadno a rychle ověřit bez jakýchkoliv technických zařízení. Sekundární ochranné prvky jsou většinou kontrolovány v případech, kdy si obchodník není jist pravostí primárních ochranných prvků nebo spatřuje nezvyklé chování držitele karty. Mezi prvky sekundárních ochranných prvků řadíme hologramy, mikrotext, UV barvy apod., ale i materiál nebo šifrované údaje. Součástí ochranných prvků platebních karet jsou i ověřovací prvky, které prokazují totožnost majitele. K těmto prvkům se řadí nejpoužívanější PIN kód nebo biometrické zabezpečení. (Juřík, 2003)

PIN kód neboli v překladu osobní identifikační číslo značí speciální číslo obvykle čtyř až šestimístné číslo generované vydávající bankou prostřednictvím kódovacího systému ke každé platební kartě. Majitel si poté může vytvořit svůj vlastní kód, který by neměl obsahovat kombinaci blízkou majiteli, například datum narození apod. Hlavním účelem PIN kódu je zvýšení zabezpečení při transakci. (investopedia.com, cit. online 18.6.2022)

3.7. Využití platebních karet

Platební karty nejsou určeny jen pro výběry nebo bezhotovostní platby, ale umožňují i CashBack nebo Cash Advance, které mnoha klientům dokáží usnadnit život, například v podobě nedostupnosti bankomatu. (peníze.cz, cit. online 19.7.2022)

3.7.1. Výběr z bankomatu

I když byly platební karty určeny primárně k výběru hotovosti z bankomatu, tak v současné době se od této činnosti postupně ustupuje. Jedním z důvodů mohou být poplatky spojené s výběrem, a to jak v tuzemsku, tak i v zahraničí, záleží na typu bankovní instituce. Bankovní instituce vydávají platební karty ke každému nově zřízenému běžnému účtu, jinak by klient nemohl vybírat hotovost ze svého běžného účtu. Při výběru hotovosti bankomat vyžaduje PIN, který potvrdí identitu majitele. Některé druhy bankomatů umožňují i vklad hotovosti. (Máče, 2006)

Používání bankomatu bývá omezeno limity. Limity jsou zde nejen kvůli vyšší bezpečnosti, ale jsou důležité i pro banky samotné, kterým umožňují sledovat pohyb dostupné hotovosti v bankomatu. Při výběru se klient může setkat například s denními limity, kdy má možnost vybrat jen stanovené množství hotovosti za den. Dále také s limitem výběru, kdy klient dokáže vybrat hotovost jen do určité částky. Limity zpravidla určuje banka, v některých bankách si je do dané výše dokáže měnit i majitel karty. (forbes.com, cit. online 26.6.2022)

3.7.2. Výběr hotovosti v bance (Cash Advance)

V případě, kdy bankomat nedovoluje výběr hotovosti například z důvodu přesáhnutí limitu musí klient využít pro výběr pobočku banky. Výběry na pobočkách mohou být spojeny s vysokými poplatky, proto je dobré tyto služby využívat jen ve výjimečných případech a nejlépe použít službu banky, která platební kartu vydala. Hotovost lze vybrat i v hotelích nebo ve směnárnách označené logem karetních asociací. V takových případech musí klient předložit průkaz totožnosti pro ověření. (Máče, 2006)

Příklady Cash Advance poplatků u vybraných bank lze vidět v Tabulka 2.

Tabulka 2 Cash Advance poplatky v roce 2017

| Banka | výběr v ČR [Kč] | výběr v zahraničí [Kč] |
|------------------|-----------------|------------------------|
| Česká spořitelna | 40 | 125 |
| Komerční banka | 149 | 148 |
| Raiffeisenbank | 150 + 0,5 % | 150 + 0,5 % |
| Air Bank | 25 | 25 |
| UniCredit Bank | 100 + 0,5 % | 100 + 0,5 % |

Zdroj: mesec.cz, cit. online 12.7.2022, vlastní zpracování 2022

3.7.3. Výběr hotovosti v obchodech (CashBack)

V České republice se možnost využití služby CashBack objevila již před 12 lety. CashBack přináší výhodu v podobě neplacení poplatků spojených s výběrem u debetních karet, u karet kreditních se může jednat o zanedbatelné částky zpravidla do 20 korun (Tabulka 3). Pokud si chce klient vybrat hotovost v obchodě, musí většinou splnit podmínky pouze daného obchodu. Například nakoupit zboží za určitou částku, poté mu je umožněno vybrat si hotovost do určité částky. V dnešní době postačuje nakoupit u vybraných obchodníků za pouhou korunu s možným CashBackem až tří tisíc korun. (idnes.cz, cit. online 12.7.2022)

Tabulka 3 CashBack u vybraných bank

| Banka | debetní karta | kreditní karta |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Česká spořitelna | Zdarma | neposkytují |
| Komerční banka | Zdarma | zdarma |
| Raiffeisenbank | zdarma | 10 Kč |
| Air Bank | Zdarma | neposkytují |
| UniCredit Bank | zdarma | 19 Kč |

Zdroj: idnes.cz, cit. online 12.7.2022, vlastní zpracování 2022

3.7.4. Online platba

S rostoucím počtem vznikajících e-shopů, ale především v současné koronavirové době se placení přes internet, při úhradách zboží nebo služeb, ukázalo pro většinu veřejnosti jako priorita. Při úhradě za službu nebo zboží jsou finanční prostředky z bankovního účtu zákazníka převedeny na bankovní účet prodávajícího. Finanční prostředky mohou pocházet bezprostředně z kreditní karty, běžného účtu nebo z online platebního systému, který je propojen s bankovním účtem kupujícího i prodávajícího. (gopay.com, cit. online 13.7.2022)

S finančními prostředky dochází k několika krokům, když jsou převedeny a přijaty, zejména mezi oběma stranami, které často vyžadují různé typy softwaru pro úspěšné usnadnění transakce. (g2.com, cit. online 13.7.2022)

- 1) Poskytnutí informací zákazníka prodávajícímu. K tomuto kroku jsou informace čteny z debetní/kreditní karty, bankovního účtu atd. Poté jsou informace odeslány do platební brány nebo softwaru pro zpracování dat.
- 2) Všechny získané informace o zákazníkovi (adresa, jméno, informace o bankovním účtu) jsou šifrovány platební bránou, tím se docílí požadované úrovně zabezpečení a snížení pravděpodobnosti odcizení údajů.

- 3) Zašifrované údaje se odesílají zpracovateli platby, tím se zajistí, že je transakce platná. Po ověření převodu jsou informace odeslány bance kupujícího a prodávajícího.
- 4) V případě splnění všech předcházejících kroků dochází už jen ke kontrole samotnou bankou. Banka má možnost transakci nepovolit například z některých z těchto důvodů:
 - nedostatek finančních prostředků,
 - stav zmrazeného účtu,
 - neplatnost platební karty (vypršení platnosti),
 - limity transakce,
 - ověření neplatného kódu karty (CVV).
- 5) Po splnění posledního ověření bankou dochází k převodu finančních prostředků z bankovního účtu kupujícího na bankovní účet prodávajícího.
- 6) Prodávající obdrží požadované prostředky a transakce je dokončena.

3.7.5. Platba bezhotovostním způsobem

Používá se již po staletí. Mezi ty vůbec nejstarší lze uvést šeky, které byly dříve často používány, v současnosti se však od této formy ustupuje. Lze je charakterizovat jako platbu bez použití hotovosti. Mezi tyto platby lze řadit platby kreditní a debetní kartou, digitální peněženky, mobilní platby apod. Často je bezhotovostní platba zaměňována za bezkontaktní platbu, přičemž každá označuje různé věci. Jedním z příkladů může být interakce mezi prodávajícím a kupujícím. U bezhotovostní platby se spoléhá na interakci, zatímco u bezkontaktní platby není vyžadována. (forbes.com, cit. online 13.7.2022)

3.8. Platební styk

Lze definovat jako převod peněz, případně zboží či služeb výměnou za službu nebo produkt. Platbu je možné zrealizovat až tehdy, pokud jsou obě zúčastněné strany dohodnuty, tedy plátce a příjemce. Rozlišujeme dvě základní formy platebního styku, a to hotovostní a bezhotovostní. (investopedia.com, cit. online 16.6.2022)

Může být realizován i zprostředkovaně. V tom případě do vztahu vstupuje ještě banka a platební styk se stává bezpečnějším. I když banky mohou ve výjimečných případech

zprostředkovávat i hotovostní styk, tak se především zaměřují na ten bezhotovostní. (Máče, 2006)

3.8.1. Hotovostní platební styk

Označuje platební systém generující převod mezi plátce a příjemce prostřednictvím transakce pocházející z hotovosti (mince a bankovky), šeku či podobného nástroje. Často se jedná o kontaktní transakci jako například platba v obchodech, platba v restauracích nebo výběr hotovosti z bankomatu. (Mejstřík et al. 2014)

Hotovostní styk se zpravidla realizuje při úhradách nižších částek, případně když jeden ze subjektů není příliš důvěryhodný. Centrální banka je jako jediná emitentem bankovek, tudíž řídí jejich regulaci, vydávání a stahování z oběhu. (Máče, 2006)

Hotovostní placení je realizováno především bankovkami a mincemi, které emituje Česká národní banka. Počet bankovek a mincí v oběhu v mil. Kč za rok 2021 lze vidět v Tabulka 4.

Tabulka 4 Bankovky a mince v oběhu za rok 2021

| | hodnota [Kč] | počet bankovek v oběhu v mil. [ks] |
|----------|--------------|------------------------------------|
| mince | 1 | 657,1 |
| | 2 | 559,3 |
| | 5 | 312,8 |
| | 10 | 261,2 |
| | 20 | 239,1 |
| | 50 | 165,5 |
| bankovky | 100 | 65,7 |
| | 200 | 69,1 |
| | 500 | 43,5 |
| | 1000 | 146,6 |
| | 2000 | 177,3 |
| | 5000 | 33,2 |

Zdroj: cnb.cz, cit. online 14.7.2022, vlastní zpracování 2022

3.8.2. Bezhotovostní platební styk

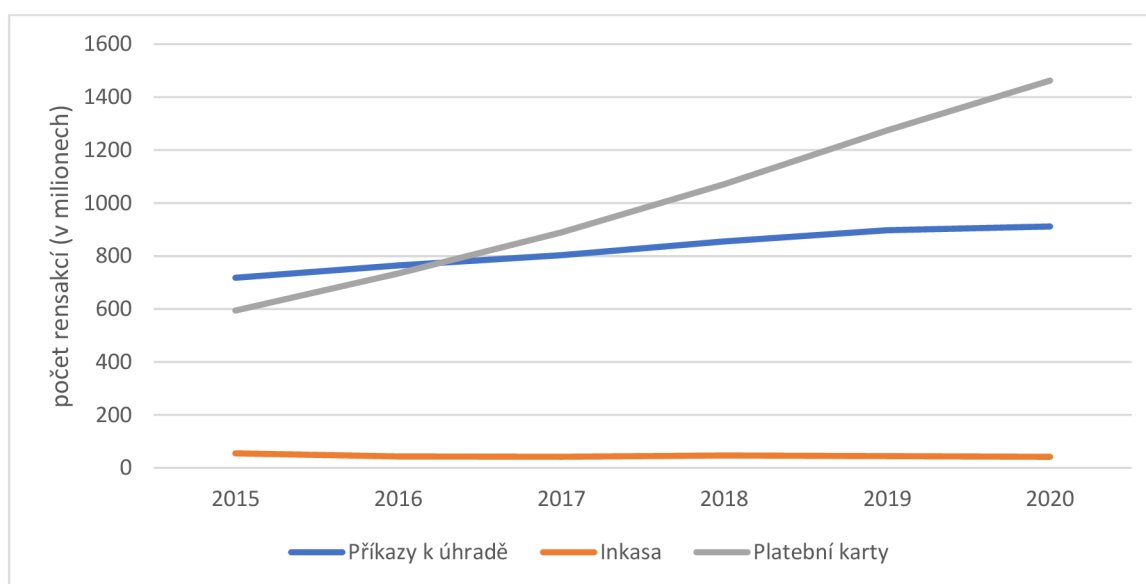
V případě bezhotovostního platebního styku jsou namísto hotovosti používány přenosy finančních prostředků v podobě zápisů na účtech plátce a příjemce. Velmi důležité jsou v tomto případě banky, které musí neustále zlepšovat své služby především z důvodu rostoucích požadavků klientů a vyvíjecími se technologiemi, které současná doba nabízí.

Pokud tedy banky nebudou moci uspokojovat potřeby zákazníků, tak o ně postupně budou přicházet. (Mejstřík et al. 2014)

Bezhotovostní placení se stává čím dál oblíbenějším. V případě samotného zákazníka se jedná o větší bezpečí nebo jednoduchost placení. Pro společnosti to naopak znamená nižší náklady spojené například se skladováním bankovek a zabezpečením prostor, kde budou bankovky skladovány. Dále jejich převážení do bank, kde budou poté připsány na bankovní účet nebo i kontrola samotné pravosti bankovky apod. Všechny tyto služby znamenají pro společnosti další náklady, kterým se mohou z části vyhnout právě v případě používání bezhotovostního placení. (financnivzdelavani.cz, cit. online 14.7.2022)

Nejčastějšími nástroji pro uskutečnění bezhotovostního placení jsou platební karty, příkazy k úhradě, inkasa apod. Graf 2 zobrazuje počet bezhotovostních transakcí v mil. v letech 2015–2020 a srovnání nepoužívanějších nástrojů bezhotovostního platebního styku.

Graf 2 Počet bezhotovostních transakcí mezi lety 2015–2020



Zdroj: cnb.cz, cit. online 15.7.2022, vlastní zpracování 2022

3.8.3. Centrální banka

S neustále se měnící situací ve světě je pro všechny národy důležité držet inflaci co nejnižší a tím docílit nejlepších podmínek pro život obyvatel, to je hlavním úkolem vlády a centrální banky. Centrální banka označuje finanční instituci, která má privilegovanou kontrolu nad výrobou a distribucí peněz, ale také úvěrů pro samotný národ či skupinu národů. Ve vyspělých ekonomikách je centrální banka odpovědná za formulaci měnové politiky

a regulaci členských bank. Centrální banku lze charakterizovat jako netržní či dokonce protikonkurenční instituci, která může i nemusí být vlastněna státem, v každém případě se musí řídit zákonem. Emituje hotovost, zajišťuje měnovou politiku nebo řídí bankovní systémy; pokud banka splňuje všechny tyto předpoklady, lze o ni hovořit jako o centrální bance. (Černohorský, 2020)

Česká národní banka

V České republice je jedinou s právy centrální banky od roku 1993 Česká národní banka. Ta dohlíží na finanční instituce a banky v České republice, zároveň je součástí centrálních bank Evropského systému, kde přispívá k dosahování požadovaných cílů. Spolu s vládou zabezpečují fungování ekonomiky a hospodářský růst v České republice. V některých případech však může docházet ke střetům vlády a ČNB při kooperaci mezi fiskální a monetární politiky. (Mejstřík et al. 2014)

4. Praktická část práce

Praktická část bakalářské práce se zabývá v první části rozborem a analýzou dotazníkového šetření. Druhá část je věnována modelaci fiktivních klientů na základě dotazníkového šetření. Třetí část je spojena s analýzou jednotlivých bank, především poplatků spojených s platební kartou. V poslední části je podle vícekritériální analýzy variant doporučena nejvhodnější platební karta fiktivnímu klientovi.

4.1. Dotazníkové šetření mezi respondenty

Dotazníkové šetření probíhalo od 3. 11. 2022 do 25. 11. 2022 a dotazník byl distribuován především přes e-mail a sdílen na sociálních sítích Facebook a WhatsApp. Pro některé respondenty byl dotazník k dispozici v tištěné podobě. Otázky byly vytvořeny za pomoci Google Forms dostupné z <https://docs.google.com/>.

Dotazník byl tvořen 19 otázkami. Respondenti měli k dispozici otázky, na které měli jasně vymezené odpovědi a u některých otázek měli možnost vlastní odpovědi pod „Jiné“. Prvních pět otázek sloužilo k určení pohlaví, věkové kategorii či příjmu, jednalo se o otázky spíše k charakteristice respondentů. Zbýlých 14 otázek už se týkalo platebních karet a respondenti měli odpovídat na otázky týkající se například frekvence používání platebních karet, jaký druh platebních karet používají nebo zda a jaké doplňkové služby využívají. Celý dotazník je možné vidět v Příloha 1 – dotazníkové šetření

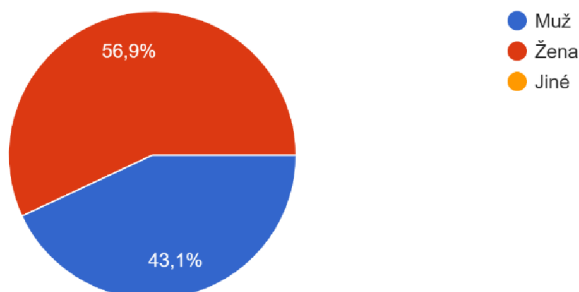
Otázka č. 1: „Jaké je Vaše pohlaví?“

Otázka č. 1 byla zaměřená na pohlaví respondentů. Dle Graf 3 se dotazníkového průzkumu z celkového počtu 216 respondentů zúčastnilo 93 mužů (43,1 %) a 123 žen (56,9 %). Z počtu odpovědí však nemusí být jasné, že ženy více používají platební karty než muži. Dle autora může být jedním z důvodů to, že se dotazník dostal více mezi ženské pohlaví než mužské.

Graf 3 Pohlaví dotazovaných

Jaké je Vaše pohlaví?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

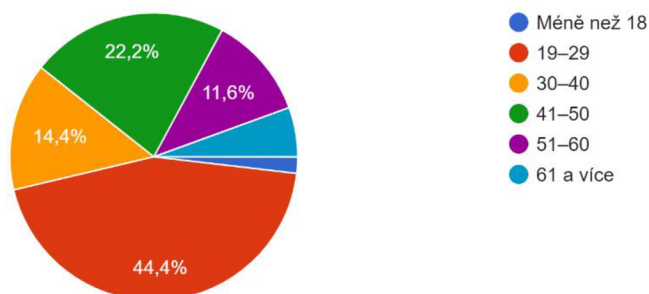
Otázka č. 2: „V jakém věkovém intervalu se nacházíte?“

Otázka č. 2 byla zaměřená na věkovou kategorii respondentů. Odpovědi byly rozdělené do šesti věkových intervalů. Dle Graf 4 těmi nejpočetnějšími byli respondenti ve věkovém intervalu od 19 do 29 let s počtem 96 odpovědí (44,4 %). 48 respondentů (22,2 %) se nacházelo ve věkové kategorii od 41 do 50 let. Do věkového intervalu od 30 do 40 let náleželo 31 respondentů (14,4 %). Celkem 25 dotázaných (11,6 %) patřilo do věkového intervalu od 51 do 60 let. Počet respondentů, kteří se nacházeli ve věku nad 61 let bylo 12 (5,6 %). Nejméně respondentů se nalézalo ve věku do 18 let s počtem 4 (1,9 %). Důvodem nízkého zastoupení respondentů ve věkové kategorii do 18 let může být nízké používání platebních karet či dokonce nevlastnění platební karty.

Graf 4 Věk dotazovaných

V jakém věkovém intervalu se nacházíte?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

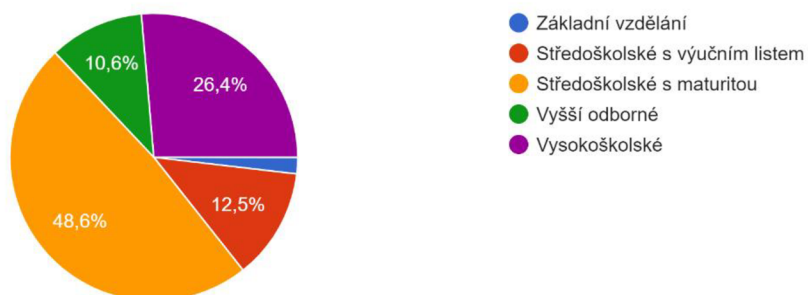
Otázka č. 3: „Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“

Otázka č. 3 zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Dle Graf 5 nejpočetnější skupinou byli respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou, kterých bylo 105 (48,6 %). Vysokoškolského vzdělání dosáhlo celkem 57 respondentů (26,4 %). Následovali respondenti se středoškolským vzděláním s výučním listem, kterých bylo 27 (12,5 %). Poté následovalo vyšší odborné vzdělání s počtem 23 respondentů (10,6 %) a s nejnižším počtem respondentů bylo základní vzdělání (1,9 %).

Graf 5 Vzdělání respondentů

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

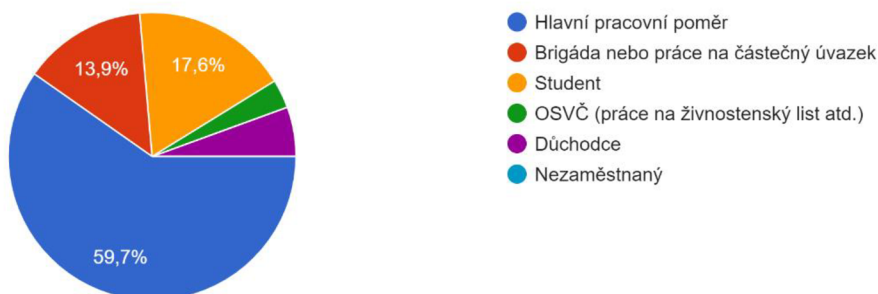
Otázka č. 4: „Jaký je typ Vašeho zaměstnání?“

Otázka č. 4 se zabývala typem zaměstnání respondentů. Dle Graf 6 nejvíce respondentů, přesněji 129 (59,7 %) bylo zaměstnáno na hlavní pracovní poměr. Druhou nejpočetnější skupinu tvořili studenti s četností 38 (17,6 %). Brigádu nebo práci na částečný úvazek vykonává 30 dotazovaných (13,9 %). Osob v důchodu bylo celkem 12 (5,6 %) a nejnižším počtem odpovědí 7 (3,2 %) disponovali osoby samostatně výdělečně činné (OSVČ).

Graf 6 Druh zaměstnání respondentů

Jaký je typ Vašeho zaměstnání?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

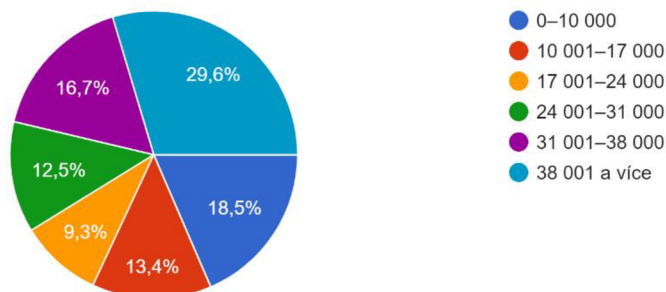
Otázka č. 5: „Jaký je Váš hrubý měsíční příjem?“

Otázka č. 5 se zaměřovala na hrubý měsíční příjem respondentů. Z Graf 7 lze vyčíst, že nejvíce respondentů 64 (29,6 %) dosahuje hrubého měsíčního příjmu 38 001 Kč a více. Hrubý měsíční příjem od 0 do 10 000 Kč vydělává 40 respondentů (18,5 %). S hrubým měsíčním příjmem od 31 001 do 38 000 Kč se může pyšnit 36 respondentů (16,7 %). 29 respondentů (13,4 %) dosahuje příjmu od 10 001 do 17 000 Kč. Celkem 27 respondentů (12,5 %) získává příjem od 24 001 do 31 000 Kč a nejméně početnou skupinu tvoří respondenti s příjmem od 17 001 do 24 000 Kč s počtem 20 (9,3 %).

Graf 7 Hrubý měsíční příjem respondentů

Jaký je Váš hrubý měsíční příjem?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

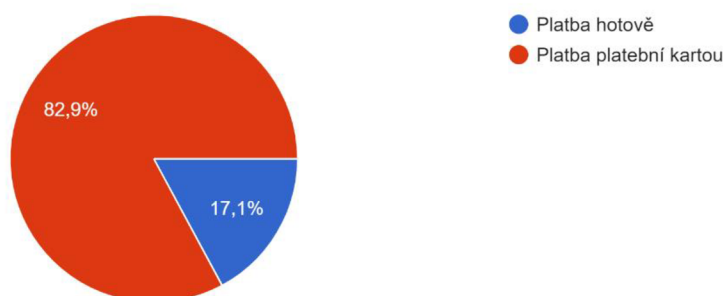
Otázka č. 6: „Jaký druh placení preferujete?“

Otázka č. 6 se zabírala druhem placení, který respondenti preferují. Na výběr bylo pouze ze dvou možností. Z celkového počtu 216 respondentů jich dle Graf 8 odpovědělo 179 (82,9 %), že preferují platbu platební kartou a 37 respondentů (17,1 %) využívá platbu hotově.

Graf 8 Preferovaný druh placení respondentů

Jaký druh placení preferujete?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

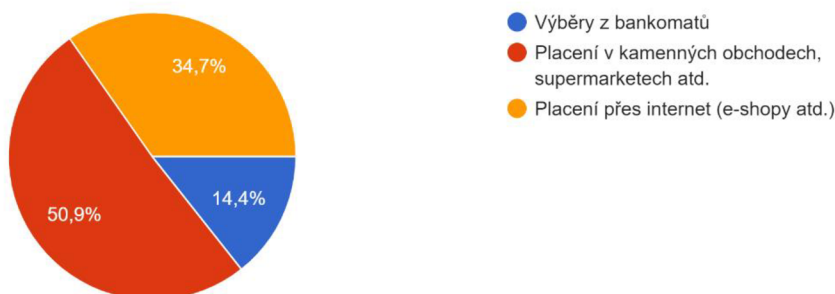
Otázka č. 7: „K čemu nejčastěji využíváte Vaši platební kartu?“

Otázka č. 7 byla zaměřená na způsoby využívání platebních karet respondenty. Respondenti měli na výběr ze tří odpovědí, které lze vidět v Graf 9. Nejvíce respondentů 110 (50,9 %) využívá platební kartu k placení v kamenných obchodech, supermarketech atd. Platební kartu k placení přes internet používá 75 respondentů (34,7 %). Celkem 31 respondentů (14,4 %) upřednostňuje platební kartu k výběru peněz z bankomatu.

Graf 9 Způsob používání platební karty respondentů

K čemu nejčastěji využíváte Vaši platební kartu?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

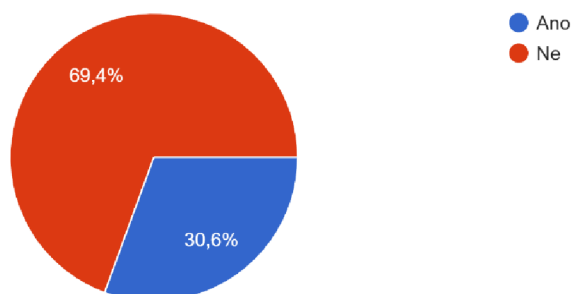
Otázka č. 8: „Používáte k výběru hotovosti z bankomatu i jiné banky?“

Otázka č. 8 analyzovala, zda respondenti využívají pro výběry z bankomatu i bankomaty jiných bank. Z Graf 10 lze vyčíst, že 150 respondentů (69,4 %) upřednostňuje pro výběr hotovosti jen bankomaty své banky, u které mají zřízený účet s platební kartou. Většinou v těchto případech nemusí klient platit za výběr žádné poplatky. Výběry u bankomatu jiných bank využívá 66 respondentů (30,6 %).

Graf 10 Výběr hotovosti u jiných bank

Používáte k výběru hotovosti z bankomatu i jiné banky?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

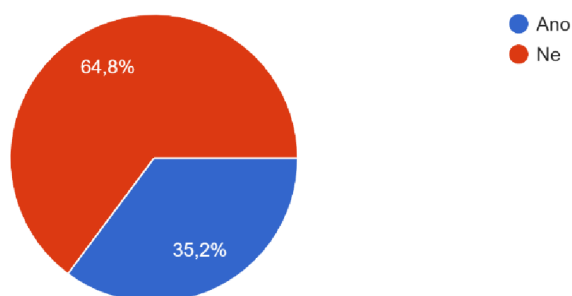
Otázka č. 9: „Používáte k placení virtuální platební kartu?“

Otázka č. 9 se zaměřovala na používání virtuálních platebních karet. Ačkoliv tato technologie roste na popularitě, tak dle Graf 11, 140 respondentů (64,8 %) odpovědělo, že virtuální kartu nepoužívají. K placení využívá virtuální platební kartu 76 respondentů (35,2 %)

Graf 11 Používání virtuální karty

Používáte k placení virtuální platební kartu?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

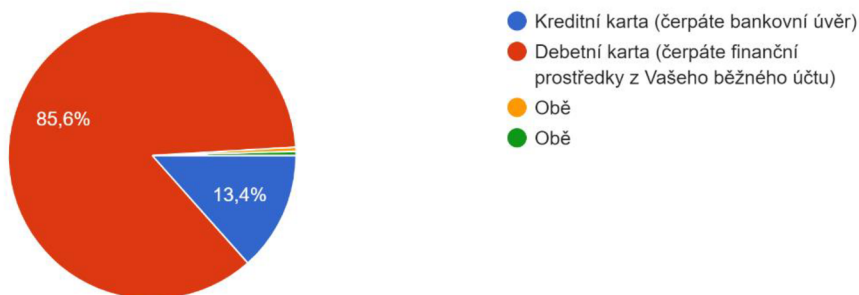
Otázka č. 10: „Jaký typ platební karty používáte?“

Otázka č. 10 analyzovala typ používané platební karty u respondentů. Respondenti měli na výběr ze tří odpovědí, kdy první byla kreditní karta, druhá debetní karta a třetí byla „Jiná“. Velká část respondentů používá debetní kartu, přesněji je to dle Graf 12 185 (85,6 %). Kreditní kartu používá 29 respondentů (13,4 %) a obě karty využívají jen 2 respondenti.

Graf 12 Druh platební karty

Jaký typ platební karty používáte?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

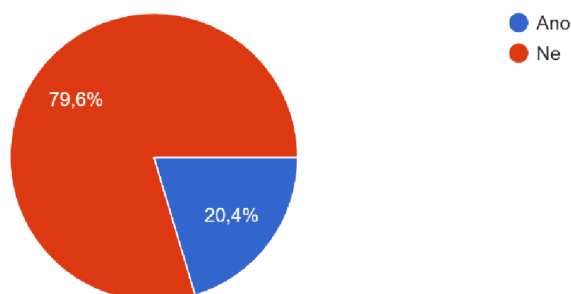
Otázka č. 11: „Používáte více než jednu platební kartu?“

Otázka č. 11 se zabírala počtem používaných platebních karet u respondentů. Tato možnost bývá u některých bankovních institucí poplatková, pokud si klient řekne o další platební kartu ke svému účtu. Dle Graf 13 většina z dotazovaných respondentů, přesněji 172 (79,6 %) odpovědělo, že používá pouze jednu platební kartu. Dvě a více platebních karet využívá pouze 44 respondentů (20,4 %)

Graf 13 Používání více platebních karet

Používáte více než jednu platební kartu?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

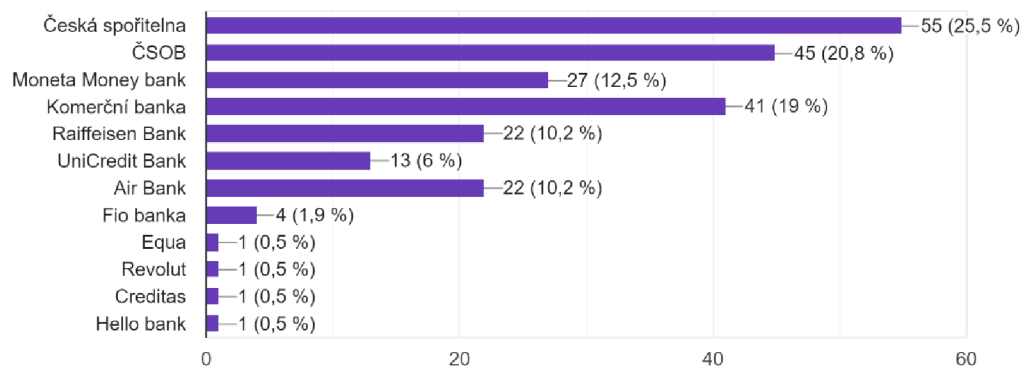
Otázka č. 12: „Kdo je zřizovatelem Vašeho běžného účtu?“

Otázka č. 12 zkoumala, které banky respondenti využívají pro vedení svého účtu. Nejvíce respondentů v tomto případě dle Graf 14 zvolilo Českou spořitelnu s počtem 55 (25,5 %), za kterou se nacházela ČSOB s četností 45 respondentů (20,8 %), poté následovala Komerční banka 41 (19 %), Moneta Money bank 27 (12,5 %), Air Bank 22 (10,2 %), Raiffeisen Bank 22 (10,2 %), UniCredit Bank 13 (6 %) a Fio banka 4 (1,9 %). Pokud respondenti neměli banky, které byly uvedeny v dotazníkovém šetření, tak měli možnost je dopsat v kolonce „Jiné“. Zde respondenti uvedli Equa Bank 1 (0,5 %), Revolut 1 (0,5 %), Creditas 1 (0,5 %) a Hello Bank 1 (0,5 %).

Graf 14 Zřizovatel běžného účtu

Kdo je zřizovatelem Vašeho běžného účtu?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

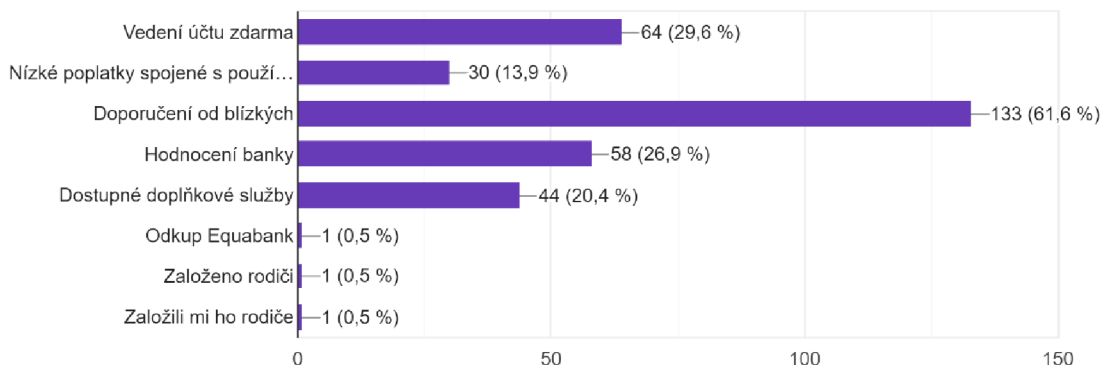
Otázka č. 13: „Z jakého důvodu jste si vybral právě tuto banku?“

Otázka č. 13 se zabývala důvody, proč si respondenti zvolili právě tuto bankovní instituci z předcházející otázky. Respondenti měli možnost z více výběrů. Nejvíce zastoupenou skupinu podle Graf 15 tvořili respondenti, kteří volili na základě doporučení od blízkých osob, celkem 133 odpovědí (61,6 %). Druhým nejčastějším důvodem výběru bylo vedení účtu zdarma s počtem 64 odpovědí (29,6 %). Důležité bylo pro respondenty také hodnocení banky s 58 odpověďmi (20,4 %), nízké poplatky spojené s používáním karty 30 (13,9 %), založení účtu rodiči 2 (1 %) a jedním z důvodů byl také odkup EquaBank 1 (0,5 %).

Graf 15 Důvod výběru banky

Z jakého důvodu jste si vybral právě tuto banku?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

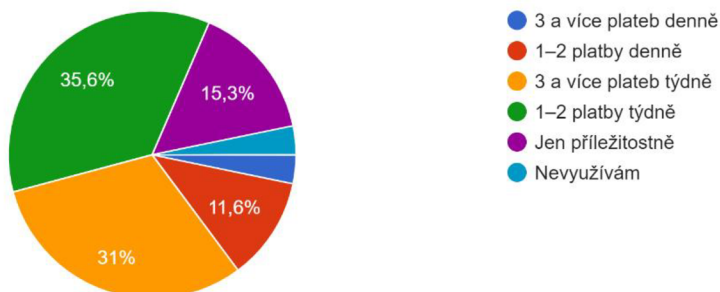
Otázka č. 14: „Jak často platíte platební kartou?“

Otázka č. 14 byla zaměřena na frekvenci používání platební karty u respondentů. Respondenti nejčastěji volili, že platební kartu používají v průběhu týdne 1–2krát, tato možnost byla zvolena hned v 77 případech (35,6 %). 3 a více plateb týdně provede 67 respondentů (31 %). Jen příležitostně platební kartu používá 33 respondentů (15,3 %). Celkem 25 dotazovaných (11,6 %) využije platební kartu během dne 1–2krát. Velmi frekventovaně tedy 3 a více plateb denně platební kartou provede 7 dotazovaných (3,2 %) a platební kartu nevyužívá 7 respondentů (3,2 %). Detailnější rozdělení je možné vidět v Graf 16.

Graf 16 Četnost placení platební kartou

Jak často platíte platební kartou?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

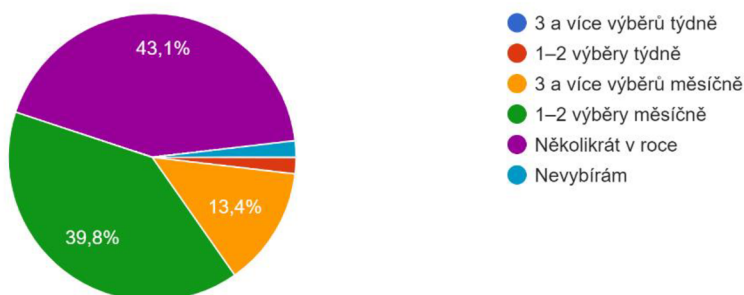
Otázka č. 15: „Jak často vybíráte hotovost z bankomatu?“

Otázka č. 15 zkoumala, jak často respondenti vybírají hotovost z bankomatu. Skoro polovinu z dotazovaných tvořili respondenti, kteří vybírají hotovost několikrát v roce, celkem jich bylo 93 (43,1 %). Často také respondenti volili, že hotovost vybírají 1–2krát měsíčně 86 (39,8 %). 3 a více výběrů uskutečňuje během měsíce 29 dotazovaných (13,4 %), 1–2 výběry týdně realizují 4 respondenti (1,9 %) a počet respondentů, kteří hotovost z bankomatů nevybírají činí 4 (1,9 %). Četnost výběrů v procentech lze vidět v Graf 16.

Graf 17 Četnost vybírání z bankomatu

Jak často vybíráte hotovost z bankomatu?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

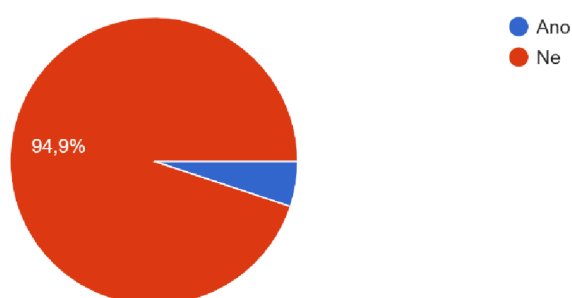
Otázka č. 16: „Vyberáte hotovost v zahraničí?“

Otázka č. 16 vyhodnocovala, zda respondenti vybírají hotovost v zahraničí. Ve většině případů se respondenti shodli, že hotovost v zahraničí nevybírají s počtem 205 respondentů (94,9 %). Tento fakt mohou způsobovat skryté poplatky od společnosti spravující bankomat. Pouhých 11 respondentů (5,1 %) odpovědělo, že hotovost v zahraničí vybírají.

Graf 18 Vyberání hotovosti v zahraničí

Vybíráte hotovost v zahraničí?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

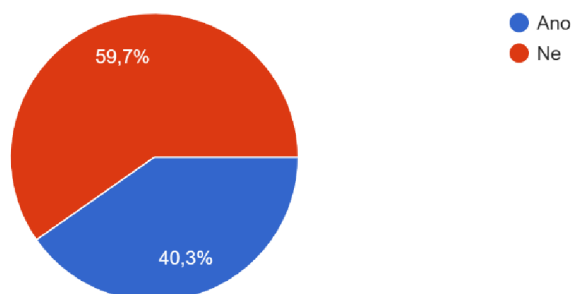
Otázka č. 17: „Platíte platební kartou v zahraničí?“

Otázka č. 17 analyzovala používání platebních karet respondentů v zahraničí. Placení platební kartou v zahraničí může mnohé ulehčit a zároveň bývá oproti výběrům v hotovosti i bezpoplatkové, na čem však záleží, je kurz banky, která kartu vydala. Platby platební kartou v zahraničí využívá 87 dotazovaných respondentů (40,3 %). Dohromady 129 respondentů platební kartou v zahraničí neplatí.

Graf 19 Placení platební kartou v zahraničí

Platíte platební kartou v zahraničí?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

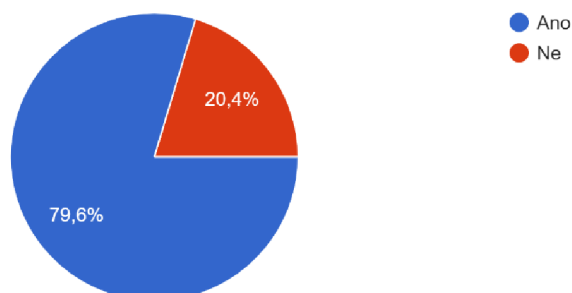
Otázka č. 18: „Používáte k Vašemu běžnému účtu Smart aplikaci od Vaší banky v mobilu? (George, ČSOB Smart atd.)

Předposlední otázka zkoumala, jestli respondenti používají pro své účty v bankách chytré aplikace. V tomto případě se více jak tři čtvrtě dotazovaných přiklání k používání chytrých aplikací (172, tj. 79,6 %). Počet respondentů, kteří aplikaci ke svému účtu nevyužívají, činil 44 (20,4 %).

Graf 20 Používání Smart aplikace

Používáte k Vašemu běžnému účtu Smart aplikaci od Vaší banky v mobilu? (George, ČSOB Smart atd.)

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

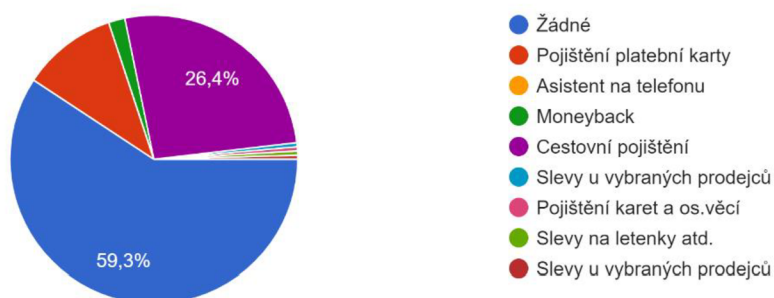
Otázka č. 19: „Které doplňkové služby k Vaší platební kartě používáte?“

Poslední otázka se zabývala doplňkovými službami k platebním kartám. Více jak polovina z dotazovaných nevyužívá žádné doplňkové služby k platebním kartám 128 (59,3 %). Nejčastěji využívanou doplňkovou službou k platebním kartám bylo dle Graf 21 cestovní pojištění, které využívá 57 respondentů (26,4 %). Často si respondenti k platební kartě zřizují pojištění platební karty 23 (10,6 %). Službu moneyback využívají 4 respondenti (1,9 %), dále pak respondenti využívají doplňkové služby v podobě slev u vybraných prodejců 2 (1 %), slev na letenky 1 (0,5 %) nebo pojištění karet a ostatních věcí 1 (0,5 %).

Graf 21 Doplnkové služby k platební kartě

Které doplňkové služby k Vaší platební kartě používáte?

216 odpovědí



Zdroj: vlastní zpracování, 2022

4.2. Modelace fiktivního klienta na základě dotazníkového šetření

Modelace fiktivního klienta byla vytvořena na základě nejčastějších odpovědí respondentů v dotazníkovém šetření. Zejména byly důležité otázky týkající se charakteristiky, jako jsou pohlaví, věk, příjem apod. Poté pro tyto klienty bude na základě komparace bank a vyhodnocení vícekritériální analýzy variant zvolena nejvýhodnější banka s nejlepšími podmínkami.

Dle dotazníkového šetření a jeho vyhodnocení bude prvním fiktivním klientem žena (56,9 %) ve věkovém intervalu mezi 19-29 lety (44,4 %) se středoškolským vzděláním s maturitou (48,6 %). Měsíční hrubý příjem prvního fiktivního klienta činí 38 001 Kč a více (29,6 %) se zaměstnáním na hlavní pracovní poměr. Fiktivní klient bude využívat platební

kartu především k platbám v kamenných obchodech, supermarketech atd. (50,9 %). Výběry hotovosti z bankomatu realizuje jen ojediněle. Jelikož klient používá pouze platební kartu, chtěl by mít ke svému BÚ dvě platební karty, pokud by se jedna z nich znehodnotila nebo by byla ztracena. Klient nepoužívá a neplatí svou platební kartou v zahraničí, ale z důvodu častého používání by si ji chtěl pojistit (10,6 %).

Druhý fiktivní klient je muž (43,1 %) ve věku od 41 do 50 let s vysokoškolským vzděláním (26,4 %), který je zaměstnán na částečný úvazek (13,9 %). Pobírá hrubý měsíční příjem mezi 10 001–17 000 Kč (13,4 %), takže by se rád vyvaroval zbytečných poplatků za vedení svého BÚ. Pro placení využívá především hotovost, kterou vybírá 1–2 měsíčně (39,8 %) v objemnější částce. Při výběru hotovosti by se chtěl vyvarovat poplatků, a to i při výběru u jiné banky. U své banky nemá sjednané žádné doplňkové služby (59,3 %).

4.3. Ceníky a služby nabízené vybranými bankami v ČR

V dotazníkovém šetření bylo zmíněno šest bankovních institucí. Česká spořitelna (25,5 %), ČSOB (20,8 %), Komerční banka (19 %), Moneta Money Bank (12,5 %), Air Bank (10,2 %) a Raiffeisen Bank (10,2 %). U vybraných bank byly za pomoci aktuálních ceníků analyzovány poplatky spojené například s vedením účtu, pojištěním platební karty, cestovním pojištěním apod. Po vyhodnocení poplatků byla poté doporučena za pomoci vícekritériální analýzy variant nejvýhodnější platební karta fiktivnímu klientovi.

4.3.1. Česká spořitelna

Českou spořitelnu volilo v dotazníkovém šetření 55 respondentů (25,5 %). Banka kromě standardního účtu také nabízí zdarma například dětský či studentský účet. Za poplatek za vedení účtu si lze sjednat plus účet nebo účet pro seniory. Klient ke svému Standard účtu dostane zdarma první debetní kartu, za každou další si musí připlatit 25 Kč za měsíc. Výpis z účtu si klient může nechat zasílat zdarma elektronicky (přes e-mail) každý měsíc nebo poštou za poplatek 50 Kč. Česká spořitelna nabízí svým klientům cestovní pojištění s možností pojištění jak jednotlivce, tak i celé rodiny. Poplatek za nejnižší cestovní pojištění činí 45 Kč měsíčně a za nejvyšší 120 Kč měsíčně. Česká spořitelna umožňuje výběry hotovosti z bankomatu zdarma, pokud však klient bude vybírat hotovost u jiné banky v ČR, připlatí si 40 Kč. V Tabulka 5 je možné vidět všechny podstatné poplatky spojené se Standard účtem u České spořitelny.

Tabulka 5 Česká spořitelna poplatky k účtu Standard

| | |
|--|--|
| Banka | Česká spořitelna |
| Druh sjednaného účtu | Standard účet |
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | 25 Kč/měsíc |
| Zaslání výpisu z běžného účtu elektroniky/poštou | Zdarma/50 Kč |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění (Jednotlivec/Jednotlivec Maxi/Rodina/Rodina Maxi) | 45/85/80/120 Kč měsíčně |
| Možnost pojištění platební karty (Plus/Rodina Plus) | 99/159 Kč měsíčně |
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky v ČR | 40 Kč/výběr |
| Výběry v zahraničí (EURO měna/ostatní měny) | 40/125 Kč |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: csas.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.3.2. ČSOB

Druhou nejčastější bankou mezi respondenty (20,8 %) byla Československá obchodní banka. Součástí ČSOB se stala v létě roku 2022 i poštovní spořitelna. ČSOB nabízí k účtu Plus Konto zdarma první a druhou platební kartu zdarma, za každou další si klient připlatí 45 Kč za měsíc. K platebním kartám nabízí ČSOB 3 varianty pojištění od nejlevnějšího Basic za 135 Kč za rok až po nejdražší pojištění platební karty Extra za 800 Kč ročně. Při výběru u bankomatu banky si klient nic nepřiplatí, pokud však použije pro výběr jinou banku, zaplatí poplatek v podobě 40 Kč. Další poplatky lze vidět v Tabulka 6.

Tabulka 6 ČSOB poplatky k účtu Plus Konto

| | |
|--|----------------------------------|
| Banka | ČSOB |
| Druh sjednaného účtu | Plus Konto a Poštovní účet |
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | Druhá zdarma poté 45 Kč/měsíc |
| Zaslání výpisu z běžného účtu elektroniky/poštou | Zdarma/45 Kč měsíčně |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění (Classic/Classic family/Extra/Extra family) | 560/1345/1410/2750 Kč ročně |
| Možnost pojištění platební karty (Basic/Classic/Extra) | 135/390/800 Kč ročně |

| | |
|--|---|
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky | 40 Kč/výběr |
| Výběry v zahraničí (země EU, měna EURO/mimo EU, cizí měna) | 40/100 Kč |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: csob.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.3.3. Komerční banka

Služby Komerční banky využívá 41 respondentů (19 %). Komerční banka vydává k účtu první debetní kartu zdarma, každá další vydaná debetní karta k účtu stojí 390 Kč za rok, měsíčně tedy druhá a další debetní karta stojí 32,5 Kč, což je oproti České spořitelně levnější. Nabízí dvě varianty cestovního pojištění s nejnižší sazbou 30 Kč za měsíc. Klienti Komerční banky mají výběry zdarma v bankomatech Komerční banky a Moneta Money bank. U jiných bank si musí klienti připlatit 39 Kč za výběr. Pojištění platební karty stojí 348 Kč za rok. Všechny podstatné poplatky lze vidět v Tabulka 7.

Tabulka 7 Komerční banka poplatky k Můj účet

| Banka | Komerční banka |
|--|---|
| Druh sjednaného účtu | Můj účet |
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | 390 Kč/rok |
| Zaslání výpisu elektronicky/poštou | Zdarma/60 Kč |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění (Moje cestovní pojištění/Moje cestovní pojištění rodina) | 30/40 Kč měsíčně |
| Možnost pojištění platební karty | 348 Kč/rok |
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky | Moneta Money Bank zdarma jinak 39 Kč/výběr |
| Výběry v zahraničí (vybrané státy EU/ostatní státy) | 39/99 Kč |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: kb.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.3.4. MONETA Money Bank

Celkem 27 respondentů (12,5 %) zvolilo, že mají účet u Moneta Money Bank. Moneta ke každému nově založenému účtu Tom Plus vydává první a druhou debetní kartu zcela

zdarma, za každou další debetní kartu si Moneta účtuje 59 Kč za měsíc. Cestovní pojištění s nejnižší sazbou vyjde klienta na 69 Kč měsíčně, které platí pro jednu dospělou osobu po celé Evropě. Nejdražší cestovní pojištění vyjde na 169 Kč měsíčně a platí pro celou rodinu po celém světě. Oproti předešlým bankám si však klienti Monety mohou vybírat hotovost z bankomatu bez poplatků, a to jak v ČR, tak i v zahraničí. V Tabulka 8 lze vidět všechny podstatné poplatky.

Tabulka 8 Moneta Money Bank poplatky k účtu Tom Plus

| | |
|---|---|
| Banka | MONETA Money Bank |
| Druh sjednaného účtu | Tom Plus účet |
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | Druhá karta zdarma poté 59 Kč/měsíc |
| Zaslání výpisu elektronicky/poštou | Zdarma/100 Kč |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění (Evropa dospělí/Evropa rodina/Svět dospělý/Svět rodina) | 69/99/99/169 Kč měsíčně |
| Možnost pojištění platební karty | 99 Kč měsíčně |
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky | Zdarma |
| Výběry v zahraničí | Zdarma |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: moneta.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.3.5. Air Bank

22 respondentů uvedlo, že využívají služeb Air Bank. Air Bank kromě běžného účtu pro každého nabízí také zdarma účet pro děti a mládež. Ke každému běžnému účtu poskytuje Air Bank dvě debetní karty zdarma, poté si klienti za každou další připlatí 100 Kč za kartu. Zákazník má možnost si sjednat cestovní pojištění od 15 Kč denně na osobu. Za nejvyšší cestovní pojištění zaplatí klient 50 Kč za den na osobu. Air Bank pro svoje klienty neposkytuje pojištění platební karty. Svým klientům umožňuje výběr zdarma u bankomatu Air Bank u bankomatu jiných bank si klienti připlatí 25 Kč za každý výběr.

Tabulka 9 Air Bank a poplatky k Běžnému účtu

| | |
|----------------------|------------|
| Banka | Air Bank |
| Druh sjednaného účtu | Běžný účet |

| | |
|--|--|
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | Druhá zdarma poté 100 Kč/karta |
| Zaslání výpisu elektronicky/poštou | Zdarma/25 Kč |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění (Malé/Střední/Velké) | 15/25/50 Kč denně na osobu |
| Možnost pojištění platební karty | - |
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky | 25 Kč |
| Výběry v zahraničí (EU/ostatní státy) | 25/100 Kč |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: airbank.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.3.6. Raiffeisen Bank

Jako poslední z vybraných bank je Raiffeisen Bank, kterou si v dotazníku zvolilo 22 respondentů (10,2 %). K chytrému účtu klient obdrží jednu debetní kartu zdarma, za každou další kartu zaplatí 65 Kč měsíčně. Klienti Raiffeisen Bank mají možnost sjednání cestovního pojištění za 89 Kč měsíčně. Za stejnou částku si může nechat pojistit i platební kartu. Co se týče výběru z bankomatu, banka umožňuje výběry zdarma jak v České republice, tak i v zahraničí. Poplatky lze vidět v Tabulka 10.

Tabulka 10 Raiffeisen Bank poplatky k chytrému účtu

| | |
|------------------------------------|--|
| Banka | Raiffeisen Bank |
| Druh sjednaného účtu | Chytrý účet |
| Druh platební karty | Debetní karta |
| Vedení účtu | Zdarma |
| Vydání první platební karty | Zdarma |
| Vydání každé další platební karty | 65 Kč/měsíc |
| Zaslání výpisu elektronicky/poštou | Zdarma/40 Kč |
| Smart aplikace v mobilu | Zdarma |
| Sjednání cestovního pojištění | 89 Kč/měsíc |
| Možnost pojištění platební karty | 89 Kč/měsíc |
| Výběr hotovosti u dané banky | Zdarma |
| Výběr hotovosti u jiné banky | Zdarma |
| Výběry v zahraničí | Zdarma |
| Platby platební kartou v zahraničí | Podle kurzu vydávající banky (jinak žádné poplatky) |

Zdroj: rb.cz, cit. online 16.11.2022, vlastní zpracování, 2022

4.4. Vícekriteriální analýza variant

Aby bylo možné zjistit, která banka, respektive platební karta nejvíce vyhovuje fiktivním klientům, je zapotřebí využití vícekriteriálního rozhodování, v tomto případě vícekriteriální analýza variant (VAV), někdy také nazývaná jako vícekriteriální hodnocení variant (VHV). Dle zjištěných preferencí fiktivních klientů byla využita bodovací metoda, která body v intervalu $\langle 1, 10 \rangle$ vyjadřuje důležitost kritérií. Pokud tedy fiktivní klient zvolil za důležité kritérium například mít druhou platební kartu zdarma, přiřadí se k tomuto kritériu vysoký počet bodů. Nejdůležitější kritérium se hodnotí deseti body a nejméně důležité kritérium dostane 1 bod. Z těchto bodů se poté vypočítají váhy kritérií, které leží v intervalu $\langle 0, 1 \rangle$. Model je tedy tvořen variantami (zn. a), kritérii (zn. f) a váhami kritérií (zn. v). Vícekriteriální matice lze vidět ve Schéma 2.

Schéma 2 Vícekriteriální matice

| | | kritéria (druhá karta zdarma, atd.) | | | | |
|---------------------|----|-------------------------------------|-----|-----|---|-----|
| | | f1 | f2 | f3 | . | fk |
| varianty (banky) | a1 | y11 | y12 | y13 | . | y1k |
| | a2 | y21 | y22 | y23 | . | y2k |
| | a3 | y31 | y32 | y33 | . | y3k |
| | . | . | . | . | . | . |
| | ap | ap1 | ap2 | ap3 | . | ypk |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

4.5. Nejvýhodnější platební karta pro fiktivního klienta

V Tabulka 11 lze vidět, že nejvíce fiktivnímu klientovi č. 1 vyhovuje platební karta od ČSOB. Fiktivní klient požadoval především nízké poplatky spojené s pojištěním platební karty a druhou platební kartou, tudíž tato dvě kritéria získala vysoké bodové ohodnocení (7), a tedy i vysokou váhu kritéria (0,17). Vysokou váhu měly také poplatky za vedení účtu (0,24) a první platební kartu (0,20). Nejméně důležitými kritérii kromě Smartbankingu (0,02) byly především výběry z bankomatu, které dostaly nejmenší váhu (0,07). Kromě výše zmíněných je zde zmíněno ještě cestovní pojištění, které bylo pro klienta dle požadavků irelevantní (0,05). Konkrétnější informace spolu s bodovým ohodnocením, váhami, jednotlivými kritérii apod. lze nalézt v Příloha 2 – vícekriteriální analýza variant pro fiktivního klienta č.

1

Tabulka 11 Výsledky VAV pro fiktivního klienta č.1

| Pořadí | Výsledky |
|--------|-------------------|
| 1. | ČSOB |
| 2. | Komerční banka |
| 3. | Moneta Money Bank |
| 4. | Česká spořitelna |
| 5. | Raiffeisen Bank |
| 6. | Air Bank |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Pro fiktivního klienta č. 2 vychází nejvýhodněji platební karta od Moneta Money Bank. Pořadí nejvýhodnějších bank lze vidět v Tabulka 12. Druhý fiktivní klient požadoval nízké poplatky spojené s výběrem hotovosti z bankomatu, a to i u jiných bank, tudíž toto kritérium získalo vysokou váhu (0,24). Vysokou váhu také dostalo kritérium spojené s vedením účtu v bance (0,26) a první platební karta (0,24). Nejméně důležité bylo pro fiktivního klienta cestovní pojištění (0,03) a pojištění platební karty (0,05), jelikož platební kartu používá pouze pro výběry, tak není důležitá ani druhá platební karta (0,05). Stejně jako pro prvního fiktivního klienta, tak i pro druhého je irelevantní Smartbanking (0,03). Posledním uvedeným kritériem jsou výběry z bankomatu v zahraničí, které sice nejsou úplně zanedbatelné, ale pro fiktivního klienta nejsou příliš podstatné (0,11). Pro lepší pochopení je vše uvedeno v Příloha 3 – vícekritériální analýza variant pro fiktivního klienta č. 2

Tabulka 12 Výsledky VAV pro fiktivního klienta č.2

| Pořadí | Výsledky |
|--------|-------------------|
| 1. | Moneta Money Bank |
| 2. | Raiffeisen Bank |
| 3. | ČSOB |
| 4. | Komerční banka |
| 5. | Česká spořitelna |
| 6. | Air Bank |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

5. Závěr

Od doby, kdy se na trhu objevily první předchůdci platebních karet, uběhlo již 100 let a jejich vývoj jde neustále kupředu. Platební karty jsou normované, musí mít určité parametry a být vyrobené z určitého materiálu. Musí také disponovat ochrannými prvky, které svému majiteli zajišťují bezpečnost i v dnešní době, kdy se na trhu objevují padělky nejrůznějšího typu, a tak vyrobit padělek platební karty je takřka nemožné.

Platební karty v současné době neslouží jen jako prostředek k běžnému účtu majitele, ale umožňují svým klientům zajistit lepší životní styl, ať už se jedná o přístupy do nejrůznějších letištních salónek, marketingových akcí nebo pojištění. Záleží pouze na samotném majiteli, zda takové služby využívá nebo pro ně má předpoklady, příkladem může být platební karta Infinite nebo World Elite.

Bezhotovostní styk pomocí platebních karet je pro většinu populace velkým lákadlem v podobě urychlení a zjednodušení transakce mezi obchodníkem a zákazníkem, tento fakt se projevuje i ve výsledcích dotazníkového šetření, kde 82,9 % respondentů uvedlo, že využívají k placení platební kartu. Kromě toho většina bankovních institucí v současné době nabízí aplikace nebo internetové bankovníctví, kde má klient neustále přehled o svých finančních prostředcích. Některé bankovní instituce dokonce umožňují získat klientovi slevy či bonusy, pokud k transakci využije platební kartu.

Na základě dotazníkového šetření a nejčastějších odpovědí byli vytvořeni dva fiktivní klienti. Pro autora bylo důležité, aby se jednalo alespoň o reálný příklad, kdy nebylo možné nejčastější odpověď brát v potaz, ale byla zvolena druhá nejčastější odpověď. Prvním fiktivním klientem byla žena ve věku od 19 do 29 let se středoškolským vzděláním s maturitou. Měsíční hrubý příjem klienta činil 38 001 Kč a více. Z důvodu vysokého počtu transakcí v kamenných obchodech, supermarketech apod. si klient chtěl platební kartu pojistit a pro jakýkoliv případ pořídit druhou platební kartu. Pro prvního fiktivního klienta vycházela nejlépe platební karta od ČSOB (9,52 bodů), která svým klientům nabízí velmi výhodné pojištění platební karty, kdy nejlevnější varianta BASIC vychází na 135 Kč/rok (11,25 Kč/měsíc) a zcela zdarma druhou platební kartu. Druhou nejvýhodnější bankou byla Komerční banka (9,11 bodů), která má také výhodné pojištění platební karty v přepočtu za 29 Kč/měsíc, ale další platební karta je již s poplatkem 32,5 Kč/měsíc.

Druhým fiktivním klientem byl muž ve věku 41–50 let s vysokoškolským vzděláním a prací na částečný úvazek. Hrubý měsíční příjem druhého fiktivního klienta činil 10 001–17 000 Kč. Platební kartu využívá především k výběru hotovosti 1–2× měsíčně, proto jsou pro něj důležité nízké poplatky za vedení účtu, a především za výběry z bankomatu. Pro tohoto klienta nejlépe vycházela platební karta od Moneta Money Bank (9,81 bodů), která svým klientům nabízí zcela zdarma výběry u jakékoliv banky, a dokonce i výběry v zahraničí. Druhou nejvýhodnější bankou byla pro fiktivního klienta Raiffeisen Bank (9,63 bodů). Rozhodujícím faktorem byla další platební karta. Ačkoliv pro fiktivního klienta nepatřila mezi nejdůležitější kritéria, tak Raiffeisen Bank nabízí další platební kartu vůbec nejdraž z analyzovaných bank za 65 Kč/měsíc.

Ke srovnání a doporučení nejvhodnější platební karty fiktivním klientům byla použita vícekritériální analýza variant, kdy variantami byly vybrané banky a kritérii byly požadavky a preference fiktivních klientů.

6. Seznam použitých zdrojů

6.1. Knižní zdroje

ČERNOHORSKÁ, Liběna, 2015. *Komplexní pohled do bankovního světa*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-863-3.

ČERNOHORSKÝ, Jan. *Finance: od teorie k realitě*. Praha: Grada Publishing, 2020. Finance. ISBN 978-80-271-2215-8.

JÍLEK, Josef, 2013. *Finance v globální ekonomice*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3893-2.

JUŘÍK, Pavel, 2003. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0685-7.

JUŘÍK, Pavel. *Platební karty: 1870–2006: velká encyklopedie*. Praha: Nakladatelství Grada Publishing, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0 5.

KANTNEROVÁ, Liběna. *Základy bankovníctví: teorie a praxe*. V Praze: C.H. Beck, 2016. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-595-4.

MÁČE, M. 2006. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1725-5.

MEJSTRŮK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. *Bankovníctví v teorii a praxi = Banking in theory and practice*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.

SIMPSON, Thomas D. *Financial Markets, Banking, and Monetary Policy*. Hoboken, New Jersey: Wiley, 2014. ISBN 978-1-118-872468.

6.2. Internetové zdroje Začátek formuláře

Airbank.cz: Ceník [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/2806-cenik.pdf?airbid2=ic-global-1-c1cr1cr1/mmb-sazebnik-platebni-a-neplatebni-sluzby-fon-01092022.pdf>

allaboutcards.de HYBRID CARDS. [online]. [cit. 2022-06-10].

Dostupné z: <https://www.allaboutcards.de/en/plasticcards/cards/hybrid-cards>

bankovni-karty.cz Historie platebních karet v ČR. [online]. [cit. 2022-06-09].
Dostupné z: <http://www.bankovni-karty.cz/sbk/historie-platebnich-karet-v-cr/>

bankovníkarty.cz Statistika SBK. [online]. [cit. 2022-06-16].
Dostupné z: http://www.bankovníkarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html

cnb.cz. Statistika platebního styku [online]. [cit. 2022-07-15]. Dostupné z:
https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=12&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=61200&p_uka=1%2C7%2C10&p_strid=AAAE&p_od=201512&p_do=202012&p_lang=CS&p_format=0&p_decsep=%2C

cnb.cz. Struktura peněz v oběhu [online]. [cit. 2022-07-14]. Dostupné z:
<https://www.cnb.cz/cs/bankovky-a-mince/obeh/struktura-penez-v-obehu/>

cnet.com The surprising history of credit cards: How this tech has evolved and where it's headed: The history of credit cards. [online]. [cit. 2022-06-01]. Dostupné z:
<https://www.cnet.com/personal-finance/credit-cards/features/the-history-of-credit-cards/>

Csas.cz: Ceník pro soukromou klientelu [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z:
https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.ACT..xml,pdf_IE

Csob.cz: Platební karty [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z:
<https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

deltafinance.cz Historie a vývoj platebních karet: Historie platebních karet. [online].
[cit. 2022-06-08]. Dostupné z: <https://kohoutek.deltafinance.cz/clanek/historie-a-vyvoj-platebnich-karet>

experian.com What Is an EMV Chip? [online]. [cit. 2022-06-17a].
Dostupné z: <https://www.experian.com/blogs/ask-experian/what-is-an-emv-chip/>

experian.com. How EMV Chip Cards Work [online]. [cit. 2022-06-17b]. Dostupné z:
<https://www.experian.com/blogs/ask-experian/what-is-an-emv-chip/>

finance.cz Základní členění platebních karet. [online]. [cit. 2022-06-11]. Dostupné z:
<https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/cleneni/>

financnivzdelavani.cz. Bezhotovostní placení [online]. [cit. 2022-07-14]. Dostupné z:
<https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/platebni-sluzby/bezhotovostni-placeni>

finweb.com What Is a Stored Value Card? [online]. [cit. 2022-06-09].
Dostupné z: <https://www.finweb.com/banking-credit/what-is-a-stored-value-card.html>

fio.cz. Visa Gold [online]. [cit. 2022-06-26]. Dostupné z: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/platebni-karty/visa-gold-paywave>

figlobal.com How does a chip card work? [online]. [cit. 2022-06-10].
Dostupné z: <https://www.figlobal.com/en/insights/merchant-solutions-worldpay/article/how-does-a-chip-card-work>

forbes.com [online]. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2021/10/20/the-rise-and-future-of-contactless-and-cashless-payment-options/?sh=2af90dc33f30>

forbes.com Credit Card Expiration Dates: What You Need To Know. [online].
[cit. 2022-06-17]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/advisor/credit-cards/credit-card-expiration-dates-what-you-need-to-know/>

forbes.com Credit Card Numbers: What Do They Mean? [online].
[cit. 2022-06-16]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/advisor/credit-cards/credit-card-expiration-dates-what-you-need-to-know/>

forbes.com. ATM Withdrawal Limits: What You Need To Know [online].
[cit. 2022-06-26]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/advisor/banking/atm-withdrawal-limits/>

g2.com. What are online payments? [online]. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z:
<https://www.g2.com/glossary/online-payment-definition>

gopay.com. Co je platba kartou online a jak funguje? [online]. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z:
<https://www.gopay.com/blog/co-je-platba-kartou-online-a-jak-funguje/>

help.gopay.com Jaké informace se nacházejí na kartě. [online]. [cit. 2022-06-16]. Dostupné z:
<https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/platebni-metody/jake-typy-karet-gopay-akceptuje?pure=>

help.gopay.com. Logo banky [online]. [cit. 2022-06-17]. Dostupné z:
<https://help.gopay.com/cs/tema/platebni-brana/platebni-metody/jake-typy-karet-gopay-akceptuje?pure=>

changebackgurus.com Card Association. [online]. [cit. 2022-06-17].
Dostupné z: <https://www.chargebackgurus.com/glossary/card-association>

ibm.com Magnetic Stripe Technology. [online]. [cit. 2022-06-01].
Dostupné z: <https://www.ibm.com/ibm/history/ibm100/us/en/icons/magnetic/>

idnes.cz [online]. [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/financni-radce/cashback-vyber-hotovosti.A181123_051130_viteze_frp

investopedia.com Debit Card: What Is a Debit Card? [online]. [cit. 2022-06-08].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/d/debitcard.asp>

investopedia.com Charge Card: What Is a Charge Card? [online]. [cit. 2022-06-09].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/c/chargecard.asp>

investopedia.com Chip Card. [online]. [cit. 2022-06-10].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/c/chip-card.asp>

investopedia.com Payment. [online]. [cit. 2022-06-16].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/p/payment.asp>

investopedia.com Personal Identification Number (PIN). [online]. [cit. 2022-06-18].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/p/personal-identification-number.asp>

investopedia.com Visa Card. [online]. [cit. 2022-06-11].
Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/v/visa-card.asp>

kartyvbezpeci.cz Jak poznám bezkontaktní platební kartu. [online]. [cit. 2022-06-11].
Dostupné z: <http://www.kartyvbezpeci.cz/content/7-jak-poznam-bezkontaktni-kartu>

Kb.cz [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/getmedia/7e110491-8a9c-443b-9690-cc252eabf43d/kb-sazebnik-obcane.pdf.aspx>

kb.cz CVC/CVV kód. [online]. [cit. 2022-06-17b].
Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/podpora/slovník/vyrazy-zacinajici-na-c/cvc-cvv-kod>

kb.cz. Přední strana karty [online]. [cit. 2022-06-16]. Dostupné z:
<https://www.kb.cz/cs/podpora/slovník/vyrazy-zacinajici-na-c/cvc-cvv-kod>

kb.cz. Zadní strana karty [online]. [cit. 2022-06-17a]. Dostupné z:
<https://www.kb.cz/cs/podpora/slovník/vyrazy-zacinajici-na-c/cvc-cvv-kod>

lawinsider.com Card Owner definition. [online]. [cit. 2022-06-17].
Dostupné z: <https://www.lawinsider.com/dictionary/card-owner>

mastercard.cz Kreditní karta Mastercard. [online]. [cit. 2022-06-13a].
Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/osobni/typy-karet/mastercard-standard-credit.html>

mastercard.cz Prémiová karta Mastercard Gold. [online]. [cit. 2022-06-13b].
Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/osobni/typy-karet/mastercard-gold.html>

mastercard.cz. Prémiová karta Mastercard Platinum [online]. [cit. 2022-06-13c]. Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/osobni/typy-karet/mastercard-platinum.html>

mastercard.cz. Prémiová karta Mastercard World [online]. [cit. 2022-06-13d]. Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/osobni/typy-karet/mastercard-world.html>

mastercard.cz. Prémiová karta Mastercard World Elite [online]. [cit. 2022-06-13e].
Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/osobni/typy-karet/mastercard-world-elite.html>

mesec.cz [online]. [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/cash-advance-kdyz-potrebuji-hotovost-a-mate-jen-kartu/>

mesec.cz Bezkontaktní karty. [online]. [cit. 2022-06-11].
Dostupné z: <https://www.mesec.cz/financni-portal/ucty/bezkontaktni-karty/>

mesec.cz. MasterCard Platinum – Komerční banka, a.s. [online]. [cit. 2022-06-13].
Dostupné z: <https://www.mesec.cz/produkty/kreditni-karty-pro-obcany/mastercard-platinum-komerčni-banka/>

moneta.cz Co je MasterCard a VISA? [online]. [cit. 2022-06-13]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/co-je-mastercard-a-visa>

Moneta.cz: AKTUÁLNĚ NABÍZENÉ PRODUKTY A SLUŽBY [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/documents/20143/11740785/mmb-sazebnik-platebni-a-neplatebni-sluzby-fon-01092022.pdf>

nbc.ca Your Mastercard World Elite benefits. [online].
[cit. 2022-06-13]. Dostupné z: <https://www.nbc.ca/personal/mastercard-credit-cards/world-elite.html>

nerdwallet.com Should I Sign the Back of My Credit Card? Is It Safe to Sign? [online]. [cit. 2022-06-18]. Dostupné z: <https://www.nerdwallet.com/article/credit-cards/unsafe-sign-credit-card>

nerdwallet.com. Visa Infinite: What Is It, and What Are the Benefits? [online]. [cit. 2022-06-26]. Dostupné z: <https://www.citacepro.com/dokument/9jpAUvbA2ddcxnRA>

pamprofi.cz Použití platební karty za účelem zálohy na cestovní náhrady: Firemní platební karta. [online]. [cit. 2022-06-08]. Dostupné z: <https://www.pamprofi.cz/33/pouziti-platebni-karty-za-ucelem-zalohy-na-cestovni-nahrady-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4EkDtsc89k8aVNMUVLZgup1Y/>

penize.cz. Jak používat platební kartu [online]. [cit. 2022-07-19]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/15746-jak-pouzivat-platebni-kartu>

protect.cz Tisková zpráva SBK k vývoji platebních karet na domácím trhu ve 2. čtvrtletí 2021. Protect.cz [online]. [cit. 2022-06-11]. Dostupné z: <https://www.protect.cz/zprava.php?id=37043>

Rb.cz: CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB PRO SOUKROMÉ OSOBY [online]. [cit. 2022-11-16]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1.pdf>

thalesgroup.com. Combating fraud with EMV technology [online]. [cit. 2022-05-10c]. Dostupné z: https://www.thalesgroup.com/en/worldwide-digital-identity-and-security/bank-payment/magazine/history-payment-cards-clay-tablets?fbclid=IwAR2gG73SaVvIL8EkWIGoU71EHQx94kytDdaRcqlWe7V_VE0KqdUSxHLvkFM

thalesgroup.com. The pre-plastic era [online]. [cit. 2022-05-10a]. Dostupné z: https://www.thalesgroup.com/en/worldwide-digital-identity-and-security/bank-payment/magazine/history-payment-cards-clay-tablets?fbclid=IwAR2gG73SaVvIL8EkWIGoU71EHQx94kytDdaRcqlWe7V_VE0KqdUSxHLvkFM

thalesgroup.com. The pre-plastic era [online]. [cit. 2022-05-10b]. Dostupné z: https://www.thalesgroup.com/en/worldwide-digital-identity-and-security/bank-payment/magazine/history-payment-cards-clay-tablets?fbclid=IwAR2gG73SaVvIL8EkWIGoU71EHQx94kytDdaRcqlWe7V_VE0KqdUSxHLvkFM

thalesgroup.com. The pre-plastic era [online]. [cit. 2022-07-18]. Dostupné z: https://www.thalesgroup.com/en/worldwide-digital-identity-and-security/bank-payment/magazine/history-payment-cards-clay-tablets?fbclid=IwAR2gG73SaVvIL8EkWIGoU71EHQx94kytDdaRcqlWe7V_VE0KqdUSxHLvkFM

thebalance.com The History of Credit Cards: How Ancient Promises of Payment Became Modern Digital Transactions. [online]. [cit. 2022-05-10]. Dostupné z: <https://www.thebalance.com/history-of-credit-cards-4766953>

thebalance.com What Is a Magnetic Stripe Card? [online]. [cit. 2022-06-10b]. Dostupné z: <https://www.thebalance.com/what-is-a-magnetic-stripe-card-5205211>

thebalance.com What Is an Embossed Card? [online]. [cit. 2022-06-09]. Dostupné z: <https://www.thebalance.com/slug-placeholder-5208364>

thebalance.com. Embossed Card vs. Unembossed Card [online]. [cit. 2022-06-10a]. Dostupné z: <https://www.thebalance.com/slug-placeholder-5208364>

thejournal.ie After 18 years, wave goodbye to Laser cards. [online]. [cit. 2022-06-11]. Dostupné z: <https://www.thejournal.ie/laser-card-finished-28-feb-1330767-Feb2014/>

thepointsguy.com World Elite vs. World Mastercard: Benefits and value. [online]. [cit. 2022-06-13]. Dostupné z: <https://thepointsguy.com/guide/world-elite-vs-world-mastercard/>

usbank.com How Credit Cards Work: Transactional and Fee Differences [online]. [cit. 2022-06-09]. Dostupné z: <https://www.usbank.com/credit-cards/how-credit-cards-work.html>

visaurope.lu. Visa Classic [online]. [cit. 2022-06-11a]. Dostupné z: https://www.visaurope.lu/en_LU/products.html

visaurope.lu. Visa Corporate [online]. [cit. 2022-06-11e]. Dostupné z: https://www.visaurope.lu/en_LU/products.html

visaurope.lu. Visa Gold [online]. [cit. 2022-06-11b]. Dostupné z: https://www.visaurope.lu/en_LU/products.html

visaurope.lu. Visa Infinite [online]. [cit. 2022-06-11d]. Dostupné z: https://www.visaurope.lu/en_LU/products.html

visaurope.lu. Visa Platinum [online]. [cit. 2022-06-11c]. Dostupné z:
https://www.visaeurope.lu/en_LU/products.

7. Přílohy

7.1. Příloha 1 – dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření

Dobrý den,

jsem studentem posledního ročníku bakalářského studia oboru Ekonomika a management na Provozně ekonomické fakultě na ČZU v Praze. Chtěl bych Vás poprosit o vyplnění krátkého anonymního dotazníku k využívání platebních karet.

Předem děkuji za Váš čas.
Jakub Málek

*Povinné pole

1. Jaké je Vaše pohlaví? *

Označte jen jednu elipsu.

Muž

Žena

Jiné

2. V jakém věkovém intervalu se nacházíte? *

Označte jen jednu elipsu.

Méně než 18

19–29

30–40

41–50

51–60

61 a více

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

Označte jen jednu elipsu.

- Základní vzdělání
- Středoškolské s výučním listem
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

4. Jaký je typ Vašeho zaměstnání? *

Označte jen jednu elipsu.

- Hlavní pracovní poměr
- Brigáda nebo práce na částečný úvazek
- Student
- OSVČ (práce na živnostenský list atd.)
- Důchodce
- Nezaměstnaný

5. Jaký je Váš hrubý měsíční příjem? *

Označte jen jednu elipsu.

- 0–10 000
- 10 001–17 000
- 17 001–24 000
- 24 001–31 000
- 31 001–38 000
- 38 001 a více

6. Jaký druh placení preferujete? *

Označte jen jednu elipsu.

- Platba hotově
- Platba platební kartou

7. K čemu nejčastěji využíváte Vaši platební kartu? *

Označte jen jednu elipsu.

- Výběry z bankomatů
- Placení v kamenných obchodech, supermarketech atd.
- Placení přes internet (e-shopy atd.)

8. Používáte k výběru hotovosti z bankomatu i jiné banky? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

9. Používáte k placení virtuální platební kartu? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

10. Jaký typ platební karty používáte? *

Označte jen jednu elipsu.

- Kreditní karta (čerpáte bankovní úvěr)
- Debetní karta (čerpáte finanční prostředky z Vašeho běžného účtu)
- Jiné: _____

11. Používáte více než jednu platební kartu? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

12. Kdo je zřizovatelem Vašeho běžného účtu? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Moneta Money bank
- Komerční banka
- Raiffeisen Bank
- UniCredit Bank
- Air Bank
- Fio banka
- Jiné: _____

13. Z jakého důvodu jste si vybral právě tuto banku? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Vedení účtu zdarma
- Nízké poplatky spojené s používáním platební karty
- Doporučení od blízkých
- Hodnocení banky
- Dostupné doplňkové služby
- Jiné: _____

14. Jak často platíte platební kartou? *

Označte jen jednu elipsu.

- 3 a více plateb denně
- 1–2 platby denně
- 3 a více plateb týdně
- 1–2 platby týdně
- Jen příležitostně
- Nevyužívám

15. Jak často vybíráte hotovost z bankomatu? *

Označte jen jednu elipsu.

- 3 a více výběrů týdně
- 1–2 výběry týdně
- 3 a více výběrů měsíčně
- 1–2 výběry měsíčně
- Několikrát v roce
- Nevybírám

16. Vybíráte hotovost v zahraničí? *

Označte jen jednu elipsu.

Ano

Ne

17. Platíte platební kartou v zahraničí? *

Označte jen jednu elipsu.

Ano

Ne

18. Používáte k Vašemu běžnému účtu Smart aplikaci od Vaší banky v mobilu? (George, ČSOB Smart atd.) *

Označte jen jednu elipsu.

Ano

Ne

19. Které doplňkové služby k Vaší platební kartě používáte? *

Označte jen jednu elipsu.

Žádné

Pojištění platební karty

Asistent na telefonu

Moneyback

Cestovní pojištění

Jiné: _____

7.2. Příloha 2 – vícekriteriální analýza variant pro fiktivního klienta č. 1

| | | f1 | f2 | f3 | f4 | f5 | f6 | f7 | f8 |
|----|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| | | Vedení účtu | První platební karta | Další platební karta | Smartbanking | Výběry z bankomatu u jiné banky | Výběry z bankomatu v zahraničí | Pojištění platební karty | Cestovní pojištění |
| a1 | Česká spořitelna | zdarma | zdarma | 25Kč/měsíc | zdarma | 40 Kč | 40 Kč | 99Kč/měsíc | 45Kč/měsíc |
| a2 | ČSOB | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 40 Kč | 40 Kč | 11,25Kč/měsíc | 46,67Kč/měsíc |
| a3 | Komerční banka | zdarma | zdarma | 32,5Kč/měsíc | zdarma | 39 Kč | 39 Kč | 29Kč/měsíc | 30Kč/měsíc |
| a4 | Moneta Money Bank | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 99Kč/měsíc | 69Kč/měsíc |
| a5 | Air Bank | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 25 Kč | 25 Kč | - | 450Kč/měsíc |
| a6 | Raiffeisen Bank | zdarma | zdarma | 65Kč/měsíc | zdarma | zdarma | zdarma | 89Kč/měsíc | 89Kč/měsíc |
| | Bodové hodnocení | 10 | 8 | 7 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 |
| | Váhy | 0,24 | 0,20 | 0,17 | 0,02 | 0,07 | 0,07 | 0,17 | 0,05 |

| | Vedení účtu | První platební karta | Další platební karta | Smartbanking | Výběry z bankomatu u jiné banky | Výběry z bankomatu v zahraničí | Pojištění platební karty | Cestovní pojištění | Výpočet | Pořadí |
|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|---------|--------|
| Česká spořitelna | 10 | 10 | 9 | 10 | 8 | 8 | 6 | 9 | 8,72 | 4. |
| ČSOB | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 10 | 8 | 9,52 | 1. |
| Komerční banka | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 8 | 9 | 10 | 9,11 | 2. |
| Moneta Money Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | 7 | 9,07 | 3. |
| Air Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 1 | 1 | 7,78 | 6. |
| Raiffeisen Bank | 10 | 10 | 6 | 10 | 10 | 10 | 7 | 6 | 8,51 | 5. |
| Váhy | 0,24 | 0,20 | 0,17 | 0,02 | 0,07 | 0,07 | 0,17 | 0,05 | | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

7.3. Příloha 3 – vícekriteriální analýza variant pro fiktivního klienta č. 2

| | | f1 | f2 | f3 | f4 | f5 | f6 | f7 | f8 |
|----|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| | | Vedení účtu | První platební karta | Další platební karta | Smartbanking | Výběry z bankomatu u jiné banky | Výběry z bankomatu v zahraničí | Pojištění platební karty | Cestovní pojištění |
| a1 | Česká spořitelna | zdarma | zdarma | 25Kč/měsíc | zdarma | 40 Kč | 40 Kč | 99Kč/měsíc | 45Kč/měsíc |
| a2 | ČSOB | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 40 Kč | 40 Kč | 11,25Kč/měsíc | 46,67Kč/měsíc |
| a3 | Komerční banka | zdarma | zdarma | 32,5Kč/měsíc | zdarma | 39 Kč | 39 Kč | 29Kč/měsíc | 30Kč/měsíc |
| a4 | Moneta Money Bank | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 99Kč/měsíc | 69Kč/měsíc |
| a5 | Air Bank | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma | 25 Kč | 25 Kč | - | 450Kč/měsíc |
| a6 | Raiffeisen Bank | zdarma | zdarma | 65Kč/měsíc | zdarma | zdarma | zdarma | 89Kč/měsíc | 89Kč/měsíc |
| | Bodové hodnocení | 10 | 9 | 2 | 1 | 9 | 4 | 2 | 1 |
| | Váhy | 0,26 | 0,24 | 0,05 | 0,03 | 0,24 | 0,11 | 0,05 | 0,03 |

| | Vedení účtu | První platební karta | Další platební karta | Smartbanking | Výběry z bankomatu u jiné banky | Výběry z bankomatu v zahraničí | Pojištění platební karty | Cestovní pojištění | Výpočet | Pořadí |
|-------------------|-------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|---------|--------|
| Česká spořitelna | 10 | 10 | 9 | 10 | 8 | 8 | 6 | 9 | 9,12 | 5. |
| ČSOB | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 10 | 8 | 9,34 | 3. |
| Komerční banka | 10 | 10 | 8 | 10 | 8 | 8 | 9 | 10 | 9,25 | 4. |
| Moneta Money Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | 7 | 9,81 | 1. |
| Air Bank | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 1 | 1 | 9,03 | 6. |
| Raiffeisen Bank | 10 | 10 | 6 | 10 | 10 | 10 | 7 | 6 | 9,63 | 2. |
| Váhy | 0,26 | 0,24 | 0,05 | 0,03 | 0,24 | 0,11 | 0,05 | 0,03 | | |

Zdroj: vlastní zpracování, 2022