

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Platební karty

Kateřina Krohová

© 2019 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Kateřina Krohová

Provoz a ekonomika

Název práce

Platební karty

Název anglicky

Payment cards

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je provést komparaci platebních karet v rámci vybraných bank v ČR za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat produkt platební karty.

Metodika

K vypracování rešeršní části práce je nutné prostudovat literární zdroje na dané téma získané v knihovnách. Internetové zdroje budou používány pro zjištění aktuálních údajů a také pro doplnění odborné literatury, stejně jako konzultace s experty.

První část práce bude zaměřena na charakteristiku platebních karet, jejich druhy a bezpečnost a na ostatní pojmy, které souvisejí s platebními kartami. V analytické části práce bude provedeno srovnání platebních karet ve vybraných bankách. Bude provedeno dotazníkové šetření mezi respondenty využívajícími platební karty a doporučen nejvhodnější produkt fiktivnímu klientovi.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2018 – 3/2018

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2018 – 5/2018

Vlastní práce – analytická část : 6/2018 – 9/2018

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2018 – 11/2018

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2018

Doporučený rozsah práce

35 – 45 stran

Klíčová slova

Platební karta, debetní karta, kreditní karta, bankovníctví, platební transakce, internetbanking, klient.

Doporučené zdroje informací

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: ilustrovaná historie placení. 1. vyd. Praha: Libri, 2012, 204 s. ISBN 978-807-2774-982.

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: 1870-2006 : velká encyklopedie. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 296 s. ISBN 80-247-1381-0.

JUŘÍK, Pavel. Svět platebních karet. Vyd. 1. Praha: Radix, 1995, 125 s., [16] s. barev. il. a fot. ISBN 80-901-8531-2.

POLOUČEK, Stanislav. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, xvi, 480 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.

VYBÍHAL, Václav. 2011. Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. Praha: COFET, 2011. str. 416. ISBN 978-80-904396-1-0.

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 7. 11. 2018

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 12. 11. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 26. 02. 2019

Čestné prohlášení

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

V Praze dne 13.3.2019

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za odborné vedení, poskytnutí cenných informací a za veškerý čas, který mi při psaní práce věnoval.

Platební karty

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je provést komparaci platebních karet v rámci vybraných bank v ČR za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. V literární rešerši je vymezen pojem platební karta, popsán historický vývoj, druhy karet, doplňkové služby a placení kartou přes internet. V poslední části teoretické rešerše jsou definovány podmínky získání a užívání platebních karet.

V analytické části práce bylo pomocí dotazníkového šetření zjištěno, jak občané České republiky využívají platební karty a jaké jsou jejich preference při jejím zřizování. Byli vytvořeni dva fiktivní klienti s určitými vlastnostmi na základě zmíněného dotazníku. Následně byla provedena komparace nabídek bank. Pro určení vhodné karty klientům byla provedena vícekritériální analýza variant, konkrétně bodovací metoda.

Pro klienta č. 1 (student ve věku 26 let se mzdou do 10.000 Kč) vyšla jako nejvhodnější platební karta u Raiffeisenbank, a.s., která vyhovuje jeho požadavkům. Nabízí vedení účtu zdarma, poskytnutí debetní karty zdarma a výběry ze všech bankomatů zdarma. Co se týká pojištění proti ztrátě a krádeži byla by vhodnější Československá obchodní banka, a.s., která podle analýzy vyšla jako druhá vhodná varianta. V tomto ohledu je levnější a pojištění nabízí za 11,25 Kč měsíčně. Fiktivní klient č. 2 (dospělý člověk pracující na hlavní pracovní poměr s měsíční mzdou 35.000 Kč) nejvíce vyhovuje Komerční banka, a.s. Tato banka nabízí nejlevnější cestovní pojištění ze všech zkoumaných bank za měsíční poplatek 20 Kč. Banka nabízí vedení účtu, poskytnutí debetní karty a výběry z vlastních bankomatů zdarma. Druhou možností je Fio banka, a.s. U této banky je za každé utracené 4.000 Kč možnost jednoho výběru z cizího bankomatu zdarma, jinak za poplatek 30 Kč za každý výběr.

Klíčová slova: Platební karta, debetní karta, kreditní karta, bankovníctví, platební transakce, internetbanking, klient.

Payment cards

Abstract

The aim of bachelor thesis is to make a comparison of payment cards within selected banks in the Czech Republic in order to recommend the most suitable product to the fictive client. In the literature recherche is specified term of payment card, described historical progress, types of cards, additional services and paying by card via internet. In last chapter of theoretical part are described conditions of getting and using the payment cards.

In the practical part of this thesis was by questionnaire survey detected, how citizens of Czech Republic are using a payment cards and what are their preferences in their choice. There were created two fictional clients with certain characteristics based on the questionnaire. Then there was done a comparison of the offers from banks. For the determination of the suitable card for clients was made analysis based on criteria of the variants, concretely the scoring method of evaluation.

For client no. 1 (student 26 years old with income up to 10.000 CZK) is the most suitable payment card in Raiffeisenbank, a.s., which suits his requirements. This bank provides personal account, debit card and withdrawals from all ATMs for free. About insurance against loss and steal would be more suitable Československá obchodní banka, a.s., which according to the analysis came out as a second suitable option. In this way is this bank cheaper and the insurance count 11,25 CZK per month. Fictive client no. 2 (adult person, full time job with monthly income 35.000 CZK) most suits Komerční banka, a.s. This bank offers the cheapest travel insurance from all surveyed banks for a monthly fee 20 CZK. The bank offers personal account, debit card and withdrawals from own ATMs for free. The second option is Fio banka, a.s. At this bank after spent 4.000 CZK is possible one withdrawal from a foreign ATM for free, otherwise 30 CZK fee for each one.

Keywords: Payment card, debit card, credit card, banking, payment transaction, internetbanking, client.

Obsah

1. Úvod	9
2. Cíl práce a metodika	10
3. Význam slova platební karta.....	12
4. Historie a vývoj platebních karet	14
5. Druhy platebních karet	16
6. Doplnkové služby.....	18
7. Platby přes internet	19
8. Podmínky získání a užívání platebních karet.....	20
9. Vícekriteriální analýza variant	20
10. Vlastní práce – dotazníkové šetření.....	22
11. Modelace fiktivních klientů	27
12. Produkty bank a jejich komparace	29
13. Vícekriteriální analýza variant	33
14. Závěr	35
15. Seznam zdrojů	37
16. Seznam grafů, obrázků a tabulek	40
17. Seznam příloh.....	40

1. Úvod

Bakalářská práce poskytuje přehled informací o platebních kartách. Zvolení tohoto tématu má za cíl seznámit čtenáře s moderními prostředky, které jsou využívány po celém světě. Vlastnit platební kartu je v dnešní době bráno jako samozřejmost. Znamená to, že člověk umí nakládat se svými peněžními prostředky a je součástí takzvaného „virtuálního světa“. Proto je důležité znát základní pojmy, které jsou směrodatné pro orientaci na bankovním trhu. V práci jsou popsány nejen základní charakteristiky, ale také doporučení vhodná pro každého klienta bankovního institutu.

Díky kartám se lidé cítí volnější, protože nemusí neustále kontrolovat stav peněz v peněžence a řešit, zda mají v danou chvíli možnost dát si kávu či si koupit tričko. Na druhou stranu ale mít finanční prostředky neustále na dosah díky plastové kartičce také není tím nejlepším řešením. Každý individuálně dle svých možností by měl tedy zhodnotit, kolik peněz si může dovolit utratit. Otázkou také zůstává, jaké jsou možnosti bezpečného využívání karet.

Platební karta pro člověka znamená jednoduché placení v obchodech. Nejvíce oblíbené jsou bezkontaktní platby. Vnímá ji jako bezpečnější platbu, kdy nemusí nikomu do rukou svěřovat peníze ani kartu jako takovou. Finanční prostředky na účtu má neustále k dispozici, a tak v případě neočekávaných situací může kdykoliv s penězi nakládat. Důležité však je, aby byly jeho prostředky chráněny. Proto stoupá zájem o pojištění proti ztrátě a krádeži.

2. Cíl práce a metodika

Cílem bakalářské práce je provést komparaci platebních karet v rámci vybraných bank v ČR za účelem doporučení nejvhodnějšího produktu fiktivnímu klientovi. Dílčím cílem je charakterizovat produkt platební karty.

K vypracování rešeršní části práce je nutné prostudovat literární zdroje na dané téma získané v knihovnách. Internetové zdroje budou používány pro zjištění aktuálních údajů a také pro doplnění odborné literatury, stejně jako konzultace s expertem. Nejprve bude charakterizována platební karta. Dále bude uveden popis platebních karet, první zmínky o nich a jak se vyvíjely v čase. Následně jsou popsány všechny typy platebních karet, jaké jsou jejich doplňkové služby a co musí klient udělat pro její získání a užívání.

Analytická část začíná dotazníkovým šetřením (viz kapitola 9.) na základě, kterého bude možné modelovat fiktivní klienty, zúžit okruh zkoumaných bank a zaměřit se na služby, které lidé nejčastěji požadují. Dotazník byl sestaven pomocí nástroje www.surveymonkey.com. Dotazník se skládá z deseti otázek, jako jsou, u které banky mají lidé veden běžný účet a jestli k němu mají zřízenou platební kartu, jestli využívají služby nabízené bankami spojené s používáním platební karty, jaký typ karty mají zřízen, podle čeho si svou kartu vybírají či zda jsou u své současné banky spokojeni. Dále je také zjišťován věk respondentů, typ zaměstnání osob a čistý měsíční příjem. Tyto údaje slouží dále k určování vhodnosti karty pro konkrétního žadatele.

Dotazníkové šetření bylo následně rozesláno na sociální síť skrze přímý odkaz. Po kliknutí na odkaz je náhodná osoba přesměrována na veřejnou adresu dotazníku. Na portálu je vidět počet dokončených dotazníků a typ odpovědí jednotlivých respondentů. Na základě získaných dat byly vytvořeny tabulky a grafy vhodného typu, pro přehledné zobrazení odpovědí, současně s popisem dané skutečnosti.

Na základě získaných informací jsou respondenti rozděleni do skupin podle věku. Podle měsíční čisté mzdy a konkrétních požadavků na zřízení platební karty je pak z každé skupiny vytvořen jeden fiktivní klient. Z důvodu malého množství odpovědí respondentů v důchodovém věku, není tato skupina zahrnuta do následného hodnocení. Zaměření proběhlo na dva fiktivní klienty. První jako student pracující na částečný úvazek a druhý jako dospělý pracující člověk na plný úvazek. K doporučení vhodného produktu fiktivním klientům jsou vytvořeny tabulky s aktuálními cenami nabízených služeb. Pro lepší orientaci jsou banky rozděleny do dvou skupin – velké banky a malé banky. Jsou vybrány 3 velké a 3 malé banky, které byly nejvíce volené v dotazníku. Na základě získaných dat ze sazebníků

bank je provedena komparace. Porovnávány jsou ceny a podmínky využívání služeb. Záměrem je shrnout podmínky užívání platební karty u jednotlivých bank pro lepší orientaci na bankovním trhu.

V kapitole číslo 12 je určena jedna nejvhodnější platební karta každému z fiktivních klientů pomocí vícekritériální analýzy variant. Byla použita bodovací metoda pro výběr kompromisní varianty. Váhy jednotlivých kritérií byly stanoveny s ohledem na dotazníkové šetření, ve kterém respondenti řadili služby spojené s platební kartou podle jejich preferencí. Dále byla stanovena bodová škála od 1 do 10, kde 1 znamená nejméně důležité a 10 nejvíce důležité. Následně propočítáním váhy s bodovým ohodnocením vyšel pro každého z fiktivních klientů jeden nejvhodnější produkt.

Na závěr jsou popsáni klienti, kteří vzešli z dotazníkového šetření. Dále výsledky komparativní analýzy nabídek bank a následné doporučení fiktivním klientům s odůvodněním.

3. Význam slova platební karta

Platební karta představuje moderní prostředek sloužící k bezhotovostnímu styku a zároveň slouží jako druh identifikační karty. Je vydávána komerčními bankami fyzickým nebo právnickým osobám. Bezhotovostní styk je v dnešní době nejrozšířenější způsob platební operace, který probíhá bez přítomnosti hotových peněz. Je realizován na základě převodu finančních prostředků mezi dvěma subjekty, tzn. bankami subjektů. Platnost platebních karet je 5 let. Poté je klient automaticky vyzván k obnovení karty. (Šenkýřová a kol., 1997)

Vzhled

Karta je opatřena identifikačními údaji majitele, tj. držitele karty, které je možné použít v mechanických snímačích (imprinterech¹) pomocí embossingu. Pro tyto údaje je určena dolní část přední strany karty, která je rozdělena na čtyři řádky: (Juřík, 1999)

1. Řádek – číslo karty. První číslo udává druh karty, například MasterCard začíná číslem 5 a VISA 4. Dalších 5 číslic určují identifikaci vydavatele, která je přidělena organizací ISO. Posledních 8 až 13 míst znamená identifikaci klienta.
2. Řádek – období platnosti. Počet míst je stanoven na 19 maximálně. Je možné uvést začátek i konec platnosti nebo jen její konec. Uvádí se pouze měsíc a rok, například 06/23.
3. Řádek – jméno držitele. Počet míst maximálně 27.
4. Řádek – pouze u služebních karet je zapsáno jméno společnosti. Počet míst maximálně 27.

Obrázek 1: Vzor platební karty



Zdroj: csob.cz, citováno 2018-12-11; vlastní zpracování, 2018

Zadní strana karty obsahuje dva proužky. Magnetický, který slouží k elektronické transakci s identifikačními údaji. Podpisový, jinak také podpisové pole, je určen k podpisovému vzoru

¹ imprinter = mechanické zařízení, které je schopné snímat embosované platební karty

držitele karty. Proužek je vyroben ze speciálního papíru, ze kterého nelze podpis smazat. Slouží k personalizaci karty.

Rozměry a vlastnosti karty musí odpovídat mezinárodní normě ISO 3554², a to rozměry 85,6x54,0x0,76 mm. Nyní jsou karty vyráběny z třívrstvého PVC³, který musí mít tyto vlastnosti: netoxický, vyrovnávat deformace vzniklé při používání, odolný vůči chemickým vlivům, použitelný při teplotách prostředí (od -35 do +50 stupňů Celsia) a odolný vůči rozmačkání v místech embossingu. (Juřík, 1999)

Získání a první použití

Kartu si mohou klienti nechat zaslat na trvalou adresu (možno i do zahraničí) nebo si ji vyzvednout na pobočce dané banky, kde si založili účet. Platí však pravidlo, že nikdy banky neposílají současně v jednom doporučeném dopise jak platební kartu, tak PIN, který byl automaticky vygenerován. PIN je ovšem možné kdykoliv na přání zákazníka změnit.

Než začne klient kartu používat, je potřeba, aby splnil dvě podmínky. První podmínkou je podepsat platební kartu a druhou je aktivovat ji. Aktivace znamená použít PIN buď při platbě u obchodníka nebo u výběru hotovosti z bankomatu. Některé banky nabízejí možnost aktivace také pomocí přihlášení se do internetového bankovníctví. (csas.cz, citováno 2018-05-20)

PIN

PIN je určen výhradně držitelům platební karty. Je to čtyřmístný kód složený pouze z číslic a slouží k ochraně proti zneužití neoprávněnou osobou. Osoba by svůj kód rozhodně neměla sdělovat žádné jiné osobě, ať už se jedná o člena rodiny, blízkého kamaráda či kamarádku, pokladním zaměstnancům ani státní složce státu policie. (cnb.cz, citováno 2018-05-20)

Pokud držitel PIN kód jistým způsobem nevyhovuje, je možné jej změnit. Změnu lze provést skrz bankomat dané banky. Platí však jedno velmi důležité pravidlo při zadávání nového kódu. Měla by se věnovat pozornost samotnému číslu. To by nemělo být složeno z žádných navazujících čísel, z data narození nebo jinak jednoduše zjištělých čísel (například: 1234, 0000, ...). Bankomat vytiskne potvrzení o změně PIN kódu, kde ovšem číslo není napsané. Hned po zadání je platný. Při zapomenutí PIN kódu jej může klient najít například v internetovém bankovníctví nebo požádat o jeho opětovné zaslání.

² ISO 3554 = International Standard Organisation, Mezinárodní organizace pro normalizaci vydávající normy pro vzhled a podobu platebních karet s určitými předpisy

³ PVC = Polyvinylchlorid, jeden z nejpoužívanějších umělých materiálů (plast)

Bankomat

Přístroj sloužící k vydávání hotovosti držitelům platebních karet se nazývá bankomat. Jedná se o samoobslužné místo, kam klient vloží svou platební kartu. Po načtení musí zadat PIN, aby mohl jednu z nabízených akcí provést. Má možnost zvolit zůstatek na účtu, dobítí kreditu na mobilním telefonu, sjednat schůzku s osobním bankéřem pro konzultaci ohledně úvěrových produktů, vybrat hotovost nebo změnit PIN. Existují také takzvané vkladové bankomaty. Ty slouží naopak ke vkladům hotovosti na účet. Klienti této služby velmi často využívají zejména o víkendech, kdy jsou pobočky bank zavřené. (Branch Manager, osobní konzultace 2018-06-03)

Bezkontaktní platba

Platba, která probíhá pouhým přiložením karty k danému čtecímu terminálu. Kartu, kterou lze využít k bezkontaktní platbě, lidé poznají podle speciálního znaku (viz obrázek č. 2). Samotná platba probíhá přiložením karty na několik sekund do vzdálenosti maximálně 4 cm od snímače. Pro ujištění, že byla platba provedena zazní zvukový signál nebo se na terminálu zobrazí „schváleno“. Při přiložení karty nedochází k žádnému úniku dat ani k vícenásobnému odečtení peněžních prostředků. (mastercard.cz, citováno 2019-03-06)

Obrázek 2: Znak bezkontaktní platby



Zdroj: mastercard.cz, citováno 2019-03-06; vlastní zpracování, 2019

4. Historie a vývoj platebních karet

Krátkodobá úvěrová karta

Roku 1914 v USA byla vydána první platební karta, takzvaná věrnostní karta, společností Western Union Telegraph Company. Byla to americká telefonní a telegrafní společnost, která měla za cíl udržet si klienty a přimět více lidí využívat jejich služby. Proto svým věrným zákazníkům poskytovala zdarma kartu, jež sloužila jako krátkodobý úvěr. Lidé ji využívali k telefonování a zasilání telegrafů a pouze jednou na konci měsíce hradili částku zaslanoou společností, a to buď bankovním převodem nebo šekem. Zvýšily se tržby daného podniku, a díky tomu začaly další společnosti také nabízet věrnostní kartu. Už zde platilo jedno vzácné pravidlo: „Chcete-li aby zákazník kupoval dražší zboží, dejte mu nabídku

zaplacení později nebo na splátky.“. Tento trend omezila hospodářská krize ve 30. letech a poté ho zcela zastavila druhá světová válka. Po ukončení všech zákazů vydávání karet byl opět peněžní trh plný úvěrů. (Juřík, 1999)

Univerzální karta

Jelikož věrnostní karta měla jednu velkou nevýhodu, a to její využívání pouze v rámci firmy, která ji vydala, byla roku 1950 společností Diners Club International zrozena univerzální platební karta. K tomuto datu se pojí událost zvaná „první večeře“. Zakladatel Frank McNamara jednou pozval své přátele na večeři, avšak to ještě netušil, že si svou peněženku zapomněl doma. Naštěstí mu pomohl majitel restaurace, který mu nabídl zaplacení útraty na konci měsíce. Frankovou hlavní myšlenkou bylo, aby lidé nemuseli stále přemýšlet, kolik peněz mají mít u sebe. Vznikl tedy nový prostředek k bezhotovostnímu placení v podnicích, které podepsali smlouvu s klubem. Poprvé byl zaveden poplatek spojený s vedením a správou karty klubem a klient musel ještě odvádět provizi z nákupu u obchodníka právě kvůli nákladům vzniklým používáním karty. (penize.cz, citováno 2018-05-24)

Bankovní karta

Banky v Americe začaly reagovat na poskytování karet koncem 40. let. Jako první se prosadila The Franklin National Bank v New Yorku roku 1951. Činnost banky byla zákonem omezená, a to jejím působením pouze v okolí sídla. Přes prvotní neúspěchy a překážky pro vydávání karet až roku 1960 Bank of America se svým programem Bank Americard uzavřela smlouvu s významnými bankami. Díky tomu se mohly karty používat po celých Spojených státech.

Pro přidružené banky byla Bank of America velkou konkurencí, jelikož jejich karty nesly její název. Vznikla tedy nová sdružení National Bank Americard Inc. pro USA a Ibanco Ltd. pro státy světa. V 70. letech pak byla přejmenovaná na VISA USA a VISA International. (Juřík, 2001)

Bankovní asociace

Konkurence na bankovním trhu byla velká, a proto začaly vznikat asociace. Roku 1966 byla vytvořena první asociace California Bank Card Assotiation. Původní název pro karty byl Master Charge a později byl systém přejmenován na současný název MasterCard. Pak byla vytvořena asociace Interbank Card Association (ICA). Jejím cílem byla autorizace mezi bankami, zúčtování plateb a clearing. Jako první členové této asociace byly mexická Banco Nacional de México (Banamex), Eurocard Int. a japonské banky. (Juřík, 1999)

5. Druhy platebních karet

Slovo platební karta se v dnešní době používá velmi často, ale ne každý zná všechny její druhy. V průběhu vývoje byly karty rozděleny do několika skupin.

Způsob zúčtování

Podle způsobu zúčtování transakcí se dělí karty na debetní, kreditní, charge a předplacené karty. Debetní karty jsou nabízeny bankami výhradně k běžnému účtu ať už korunovému nebo devizovému. Kartu lze použít při nákupu nebo výběru z bankomatu a peníze jsou čerpány z účtu vedeného u dané banky. Pohyby na účtu zaznamenává banka a klient může čerpat pouze své kladné prostředky.

Kreditní karty neboli také úvěrové karty. Nejsou spojeny s běžným ale úvěrovým účtem, takže jde o takzvané čerpání úvěru. Získání této karty podléhá několika podmínkám. Pro banku je důležitá bonita klienta pro splácení úvěru (tzv. credit scoring). Hlavním ukazatelem pro poskytnutí úvěru je čistý měsíční příjem žadatele. (Blažek, 1997)

Charge card neboli karta pro neplánované výdaje, která funguje obdobně jako kreditní karta. Tato karta je po dohodě s bankou splacena do určitého dne v měsíci následujícím po obdržení výpisu s vyúčtováním všech transakcí, a to najednou.

Převážně nebankovními institucemi je také vydávána tzv. předplatní karta. Jedná se opět o kreditní kartu, která se však liší tím, že pomocí speciálního účtu může být opakovaně nabíjena libovolnou částkou. Využívá se převážně pro služební cesty. Od ostatních karet se liší cenou, úročením a limitovaným použitím. (penize.cz, citováno 2018-05-22)

Způsob provedení

Elektronické karty lze použít pro výběry z bankomatů, platby na internetu a k platbám pouze u obchodníků, kteří využívají elektronické platební terminály. Nevýhodou těchto karet je velmi omezená použitelnost. Naopak výhodou jsou nízké poplatky a minimální možnost zneužití karty. Pro potvrzení transakce kartou je vždy nutné zadání kódu PIN.

Embosované karty mají širší možnosti využití, tzn. například u obchodníků, kteří jsou vybaveni pouze mechanickým imprinterem (známým také jako „žehlička“). Typickým znakem tohoto typu karet jsou plastově vyražené údaje. U embosovaných karet je alternativním potvrzením plateb vlastnoruční podpis, který je však využíván jen v malé míře a spíše je upřednostňován, stejně jako u elektronických karet, kód PIN. (Branch Manager, osobní konzultace 2018-06-03)

Technologie

Čipová technologie je vyznačována nejen dostatečnou pamětí, ale také rozhraním, díky kterému karta komunikuje se čtečkou karet. Čipové karty je možno nalézt také pod názvem EMV, což je zkratka z počátečních písmen asociací Europay, MasterCard a Visa. Tyto společnosti stojí za definicí, jak má čipová platební karta fungovat. Čipové karty jsou o to bezpečnější, protože „aktivně komunikují“ s terminály. Jedná se v podstatě o počítač. Díky čipu může počítač v kartě rozhodnout, zda platbu zamítnout nebo ji realizovat a také zda kartu zablokovat. Proto je tento typ karet považován za bezpečný a těžko padělatelný.

V černém proužku na platebních kartách se ukrývá magnetická technologie. V tomto magnetickém proužku je elektronicky zaznamenáno číslo karty, platnost, kde je kartu možné použít (např. v platebních terminálech, bankomatech), bezpečnostní kód CVV nebo CVC a další. Platba touto kartou je ověřována podpisem, který je porovnán s podpisem na podpisovém proužku karty. Magnetické karty lze použít v terminálech vybavených čtečkou karet, kterou je karta protažena, a tím jsou z proužku načteny veškeré informace. Tento typ karty s magnetickým proužkem je velmi často padělán. (penize.cz, citováno 2018-05-22)

Vydávající asociace karet

Nejnámějšími asociacemi jsou Visa, MasterCard, American Express, Diners Club a JCB (Japan Credit Bureau). Téměř 2/3 z celkového počtu karet tvoří karty společnosti Visa Europe.

Nejvíce využívané karty jsou od společností Visa a MasterCard. Mezi nimi existuje jen pár rozdílů a poté záleží na každém, k jakému typu karty se přikloní. Výběry z bankomatů nejsou rozdílné. Výběry na přepážkách bank a směnárén umožňují obě společnosti, avšak poplatky jsou řízeny bankou poskytující kartu. Při platbě u obchodníka, je důležité si vždy ověřit, zda typ karty je akceptovatelný. Tato informace se nachází převážně na vstupních dveřích obchodu, kde jsou druhy karet vypsány, popř. na jiném viditelném místě. (Juřík, 1999)

Při platbách kartou v zahraničí, je zapotřebí zvážit jakou kartu zvolit vzhledem k rozdílu v měně, ve které je transakce zúčtována. Visa využívá měnu USD a MasterCard měnu EUR. V zemích Evropské unie dochází k navýšení kupní ceny zboží o poplatek za platbu kartou MasterCard nebo Maestro. Tato informace by opět měla být zákazníkovi před nákupem sdělena, nebo alespoň napsána na viditelném místě. Ve Spojených státech je spíše preferovanou asociací Visa.

Společnost American Express v České republice osobní karty pro fyzické osoby nevydává. Tato karta je pouze pro dobré a spolehlivé klienty, kde zůstatek účtu neklesne pod jeden milion korun. V případě vydání karty Diners Club jsou podmínky méně náročné, ale poměrně individuální. Karta se poskytuje vysoce bonitním a prověřeným klientům, a tedy i cena za tuto kartu je vysoká, což je na druhou stranu klientům kompenzováno dodatečnými službami, které jsou převážně zdarma. V případě využívání karty DC jsou omezené možnosti u obchodníků, ale také v bankomatech, kde ne všichni tuto kartu akceptují. Japan Credit Bureau vznikla v Japonsku. JCB karty nejsou poskytovány v České republice a jsou učený pro vyšší společenskou třídu. (penize.cz, citováno 2018-05-22)

6. Doplnkové služby

Protože nebezpečí na nás číhá na každém rohu, banky poskytují doplňující služby chránící platební karty. Jedná se o dvě nejvíce rozšířená pojištění. Cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě či krádeži. Služby si lze sjednat buď na bezplatné lince nebo na pobočce.

Cestovní pojištění

Jde o ochranu při cestách nebo dovolené v zahraničí v průběhu celého roku. Banky umožňují dva balíčky pojištění – osobní nebo rodinné. Nejvýznamnější ochranou je krytí léčebných výloh, to znamená, že pokud se vycestovaná osoba zraní, dojde k úrazu či nehodě nebo onemocní, veškeré náklady na ošetření hradí pojišťovna. Při sjednání této služby klient obdrží kartičku s asistenční službou, která slouží k pomoci v nouzi. Pomáhá s překladem do cizího jazyka a s lepší orientací lékařských středisek v dané zemi. Existují další možná připojištění. Jsou to například pojištění odpovědnosti za škodu, rizikových sportů, ztráty nebo odcizení zavazadel, zrušení cesty, úmrtí následkem úrazu, invalidity následkem úrazu a další. (sberbank.cz, citováno 2018-05-27)

Pojištění karty a osobních věcí

Pojištění se nevztahuje pouze na odcizení platební karty ale i dalších osobních věcí. Služba se vztahuje zpravidla i na peněženku, doklady, klíče, notebook, fotoaparát, MP3 přehrávač nebo mobilní telefon. Jde o individuální zařazení krytých věcí jednotlivými bankami. Podmínkou je, že ke krádeži musí dojít společně s platební kartou. Do událostí patří například přepadení u bankomatu, odcizená hotovost, zneužití karty, zneužití karty s použitím PIN nebo ztráta osobní věci. (sberbank.cz, citováno 2018-06-02)

7. Platby přes internet

V dnešní době plném internetu je již na denním pořádku nakupování online. Většina bankovních společností je přizpůsobena požadavkům trhu a dovolují svým klientům platby kartou u internetových obchodníků.

Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví (IB), online banking či e-banking jsou synonyma pro zprostředkování bezhotovostních převodů z banky do banky, respektive z účtu na účet, nejen v tuzemsku ale i v zahraničí. Vstup do IB je buď přes klientské identifikační číslo pro fyzické osoby nebo přes číslo certifikátu pro právnické osoby. Je to metoda kontaktu klienta s bankou. Klient si zde může nastavit pravidelné příkazy k úhradě svých závazků. (Branch Manager, osobní konzultace 2018-06-03)

Bezpečnost

Hlavní otázkou stále zůstává bezpečnost takové platby. K provedení platby na internetu je vždy nutné zadání čísla karty, platnost a CVV či CVC kód. Tyto kódy jsou uvedeny na kartě a v případě odcizení karty je může kdokoliv opsat a kartu použít. Banky svým klientům umožňují správu použití karty na internetu v jejich internetovém bankovníctví, na přepážce banky, popřípadě přes zákaznickou linku. Klient si tak může přednastavit nejen limit transakce, ale také například počet provedených transakcí za týden či denní limit. Některé banky mohou mít změny zpoplatněné, ale také jsou instituce, kde je možné na počkání limity měnit zadarmo. Klientům je doporučováno tuto službu využívat, a to z důvodu bezpečnosti použití karty na internetu zakázat a v případě jiných potřeb povolit.

V současné době je zavedeno zabezpečení 3D-Secure. Donedávna tento systém zabezpečoval placení tak, že citlivé údaje nebyly uloženy a obchodníkovi přišlo pouze potvrzení o provedené platbě. Většina bank však začala vydávat karty, kde v případě platby na internetu klientovi přijde SMS zpráva na mobilní telefonní číslo registrované v bance. Ve zprávě je uveden jednorázový kód pro autorizaci zadané platby neboli souhlas se zadáním transakce. Poté je teprve platba provedena a dokončena. (csas.cz, citováno 2018-06-06)

Online platba

Pro některé platby na internetu ani není nutné použít kartu. Takzvaná online platba může být provedena přímo z internetového bankovníctví, do kterého se klient přihlásí skrz odkaz na stránkách obchodníka a zobrazí se mu již připravený jednorázový příkaz k úhradě. Služba

musí být umožněna po domluvě mezi obchodníkem a bankou a je výhodná pro opakované platby. (gopay.com, citováno 2018-06-01)

8. Podmínky získání a užívání platebních karet

Hlavní podmínkou, která je obecně platná pro všechny banky, je mít otevřen běžný účet u daného peněžního ústavu. Po otevření běžného účtu může majitel požádat o vystavení debetní karty pro svoje osobní potřeby a zároveň k tomu samému účtu lze získat debetní kartu pro disponenta nebo rodinného příslušníka. Majitel platební karty musí být starší 18 let. Pokud osoba žádající o kartu ještě nedovršila požadovaného věku, je možné vydat platební kartu pouze na základě Prohlášení zákonného zástupce.

K žádosti o vydání platební karty musí klient předložit občanský průkaz nebo jiný doklad potvrzující totožnost. Na žádosti musí být podpis vlastníka běžného účtu, který je zároveň žadatelem o vydání karty. Kartu je možné získat na pobočce, kde byl klientovi založen účet. Některé banky umožňují vydání platební karty přes internetové bankovníctví, ale i tato možnost vyžaduje osobní návštěvu jakékoli pobočky pro identifikaci majitele. (Branch Manager, osobní konzultace 2018-06-03)

Platební karta je zpravidla do 7 dnů od podepsání žádosti k dispozici. Osoba si může vybrat, zda chce kartu zaslat na adresu trvalého bydliště nebo si ji vyzvedne osobně na konkrétní pobočce. Má také možnost zvolit si expresní zaslání, a to znamená do 3 pracovních dnů. Pokud si však žadatel kartu do 60 dnů od výroby nevyzvedne, je automaticky zaslána zpět výrobci k likvidaci. (kb.cz, citováno dne 2018-06-03)

Produkt je určen zejména pro každodenní hospodaření. Umožňuje bezhotovostní platby za statky a služby u výrobců a výběr hotovosti z bankomatu nebo na přepážce. Z karty jsou u některých bank měsíčně strhávány poplatky za vedení účtu a poplatky za výběr z bankomatu, které se řídí platným Sazebníkem bank. (Branch Manager, osobní konzultace 2018-06-03)

9. Vícekriteriální analýza variant

Analýzy tohoto typu jsou zaměřeny na problémy, které se vyskytují v průběhu rozhodování. Pokud není na první pohled jasné řešení, je právě pomocí těchto výpočtů možné udělat rozhodnutí jednodušším. Rozhodnutím se myslí výběr optimální varianty, který však velmi závisí na preferencích rozhodovatele. Výsledkem je tedy nalezení nejlepší varianty řešení a to způsobem, že se všechna řešení uspořádají od nejlepšího k nejhoršímu. Vícekriteriální

modely variant znamenají rozhodování na základě stanovených kritérií. V analýze je vždy konečná množina přípustných řešení. Metodou řešení je ohodnocení variant podle kritérií ve stejné, předem stanovené, stupnici. (vspj.cz, citováno 2019-03-10)

Varianta představuje jednotlivé možnosti řešení. Každá z variant by měla vést ke stanovenému cíli. Jsou to možné výsledky, které jsou závislé na kritériích. Varianty se velmi často označují jako $a_1, a_2 \dots a_m$.

Kritéria $f_1, f_2 \dots f_n$ znamenají určité podmínky, které jsou předpokladem pro určení jedné varianty. Slouží k určitému posouzení variant. Kritéria mohou mít kvalitativní nebo kvantitativní charakter. Dále se rozlišují kritéria maximalizační a minimalizační. Maximalizační znamenají také výnosové, tzn. že nejlepší jsou hodnoty nejvyšší. U minimalizačních nebo také nákladových kritérií jsou nejlepší hodnoty nejnižší.

Spojením variant a kritérií vznikne kritériální matice (Y), která obsahuje hodnocení variant podle kritérií. Kritériální matice se často označuje hodnotami $y_{11}, y_{12} \dots y_{mn}$. Kritériím jsou přiřazeny váhy určující důležitost. Rozhodovatel může mít možnost čtyř druhů informací ke stanovení vah. Pokud rozhodovatel nemá žádnou informaci, není možné stanovit nejlepší a nejhorší variantu. Nominální informace slouží pouze k určení aspirační úrovně, která říká, jaká nejhorší varianta může nastat. Veškeré ostatní, lepší možnosti, jsou akceptovatelné. Pokud je dostupná ordinální informace, je rozhodovatel schopen určit pořadí důležitosti kritérií, tzn. že je vhodná pro metodu pořadí. A poslední kardinální informace je schopna vyjádřit o kolik je jedna varianta lepší než druhá. Tuto informaci je nutno znát k bodovací metodě nebo Saatyho metodě. (Šubrt, 2015)

Bodovací metoda

Jednou z možností výběru kompromisní varianty řešení je bodovací metoda, která patří mezi nejjednodušší metody. Jednotlivé varianty jsou ohodnoceny na základě kritérií na bodovací škále. Nejčastěji je tato škála stanovena od 1 do 10, kde 10 je hodnota nejlepší. Je však možný jakýkoliv rozsah stupnice. K metodě je možné přidat i váhy kritérií, pokud jsou známy. Podle jednotlivých kritérií jsou ohodnoceny varianty řešení číslem b_{ij} . Součtem dílčích hodnot je pak dosaženo celkového hodnocení:

$$b_i = \sum_{j=1}^k b_{ij}$$

Samotný výpočet hodnoty b_i s ohledem na váhy je proveden pomocí váženého součtu. (vspj.cz, citováno 2019-03-10)

10. Vlastní práce – dotazníkové šetření

V praktické části bakalářské práce je provedeno dotazníkové šetření zaměřené na způsob využívání platebních karet. Šetření je zpracováno pomocí nástroje www.survio.com⁴ a je zcela anonymní. Celková úspěšnost vyplnění dotazníku je 73,3 %, tzn. že z celkového počtu návštěv 217 respondentů jich 159 dokončilo průzkum a 58 respondentů si dotazník pouze zobrazilo. Vyplněn byl náhodnými respondenty, a to skrze uložený odkaz na sociální síti nebo odkaz zasláný e-mailem. Celkový počet otázek je deset. Doba trvání průzkumu byla od 21.08.2018 – 19.09.2018. U kladených otázek je možné zvolit jednu či více odpovědí nebo seřadit možnosti na základě individuálních preferencí. Nejčastějším časem vyplňování dotazníku je 1-2 minuty (44,0 %) nebo 2-5 minut (44,7 %) z celkového počtu skutečně vyplněných dotazníků.

Nejdůležitějším kritériem je věk a zaměstnání, který poukazuje na rozdílné využívání platební karty. Dále je zjišťováno, jak nyní lidé využívají služeb u svých bank a jakou kartu využívají. Vzorový dotazník a jeho statistiky jsou vloženy v příloze č. 1.

Výsledky šetření

V této sekci jsou vysvětleny a analyzovány jednotlivé otázky. Závěrem šetření je rozdělení respondentů do dvou skupin a doporučení nejvýhodnější platební karty.

První otázka je zaměřena na zaměstnání dotazovaných (viz tabulka 1). 62,3 % tázaných odpovědělo, že jsou studenti, 34,6 % jsou pracující na plný úvazek a 3,1 % je již v důchodu. Tudíž se vytvořily tři skupiny lidí, od kterých se bude vyvíjet další hodnocení. První skupinu tvoří studenti. Studenti jsou zaměstnáni na DPČ⁵ nebo na DPP⁶, a proto se zajímají o výhodné uložení vydělaných finančních prostředků. Druhou skupinu tvoří lidé zaměstnaní na HPP⁷ a do poslední skupiny jsou zařazeni důchodci, kteří si také mohou ještě přivydělávat jakoukoliv formou pracovního poměru.

⁴ <https://www.survio.com/survey/d/L8C7H0C5X6P6A0T9R>

⁵ Dohoda o pracovní činnosti

⁶ Dohoda o provedení práce

⁷ Hlavní pracovní poměr

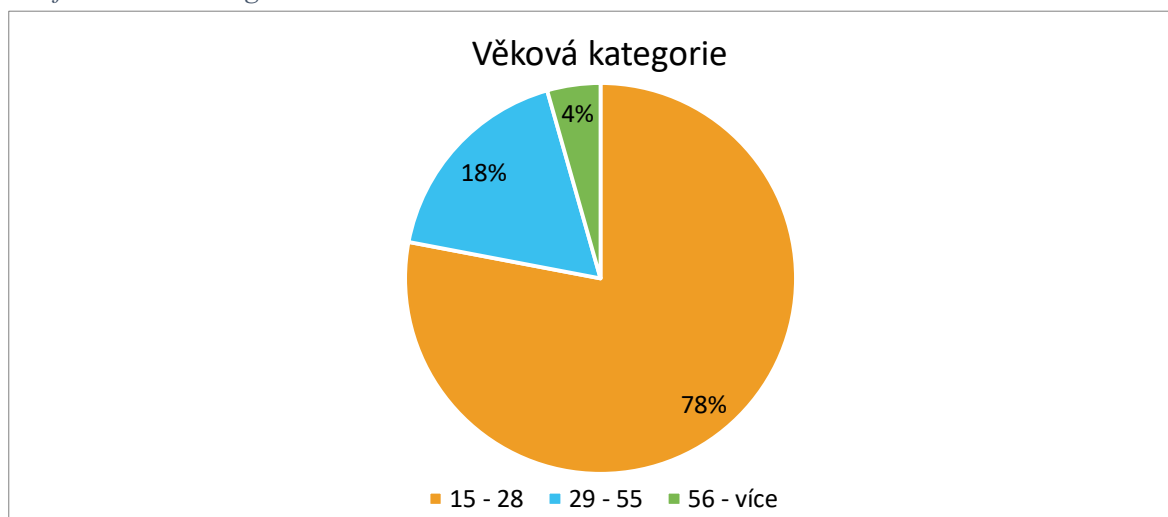
Tabulka 1: Typ zaměstnání

Možnosti odpovědí	Podíl
● student/ka	62,3 %
● pracující	34,6 %
● důchodce	3,1 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Druhou otázkou byla zjišťována věková kategorie (viz graf 1). Nejvíce lidí, a to 78 %, odpovídalo ve věku 15–28 let. Respondentů ve věku 29–55 let je 18 % z celkových 100 % a nejméně odpovídalo lidí ve věku 56 - více, a to 4 %.

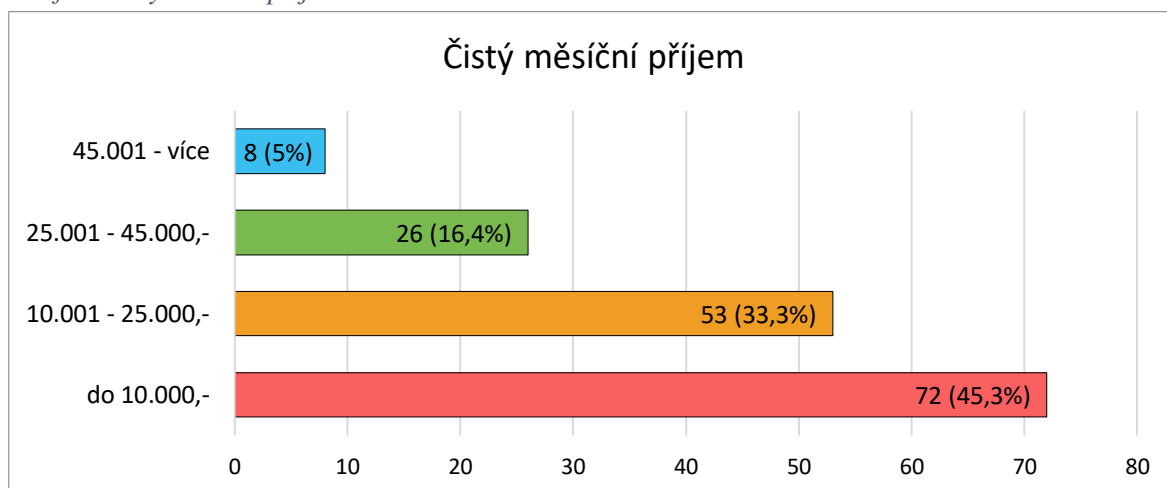
Graf 1: Věková kategorie



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Třetí otázkou bylo dotazováno na čistý měsíční příjem (viz graf 2). Lidé z 45,3 % odpovídali, že si vydělají do 10.000,-. Tento údaj úzce souvisí s otázkou číslo 1, protože odpovídali především studenti. Druhou možnou odpovědí byl příjem v rozmezí 10.001–25.000,- a tento příjem má 33,3 % odpovídajících. Třetí možností byl příjem 25.001–45.000,-, který měsíčně dostává 16,4 % z dotazovaných. Zde by se dalo hodnotit, že se jedná o osoby s delší pracovní zkušeností a jejich kariéra je na vzestupu. Poslední odpovědí byl příjem v rozmezí 45.001 a více, který v době šetření pobíralo 5 % osob.

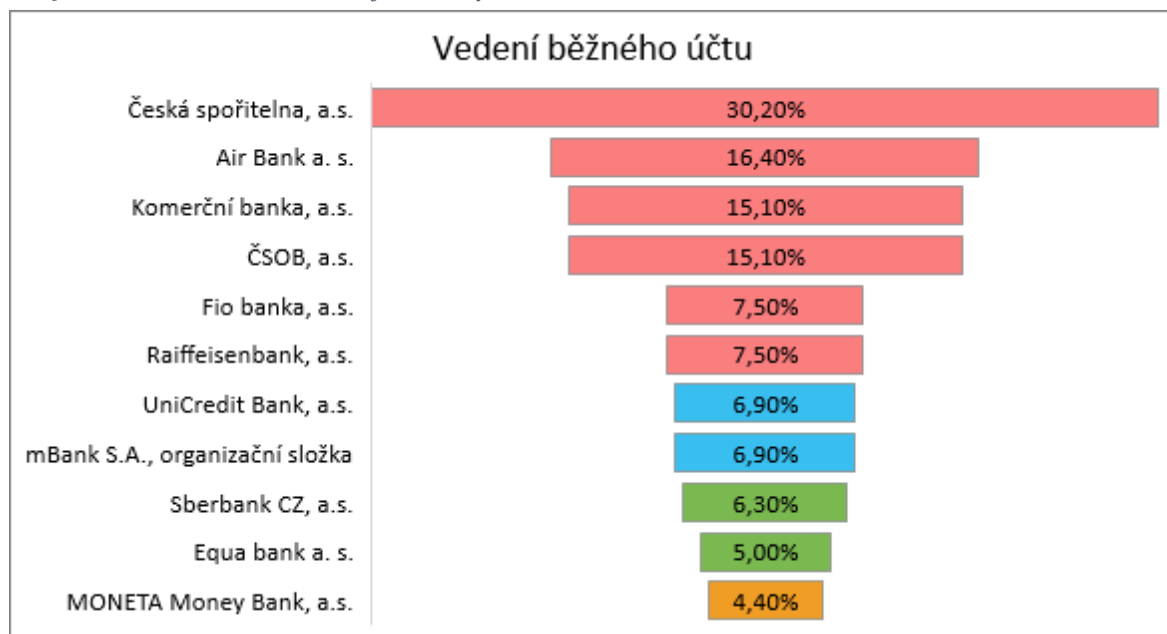
Graf 2: Čistý měsíční příjem



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Další otázka byla zaměřena na to, kde mají dotazovaní veden běžný účet (viz graf 3). 30,2 % respondentů odpovědělo, že mají veden běžný účet u České spořitelny. Následně má 16,4 % lidí účet u Air Bank. Na třetím místě se podílejí ČSOB a Komerční banka s 15,1 % respondenty. Současně také mají stejný podíl Fio banka a Raiffeisenbank, a to 7,5 %. Na dalších místech se umístily UniCredit bank a mBank s podílem 6,9 %, Sberbank s 6,3 %, Equa bank s 5 % a MONETA Money Bank s podílem 4,4 %. Na základě této otázky bylo určeno 6 nejvyužívanějších bank, kterých se budou týkat další analýzy.

Graf 3: Vedení běžného účtu u jednotlivých bank



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

V další otázce bylo dotazováno, zda lidé mají ke svému běžnému účtu zřízenou platební kartu (viz graf 4). Ze všech odpovídajících respondentů odpovědělo 98,1 %, že má k účtu

vedenou kartu a pouze 1,9 % respondentů odpovědělo, že ji nevyužívají. Je tedy jasné, že platební karta je nedílnou součástí při zakládání běžného účtu a je hojně využívána.

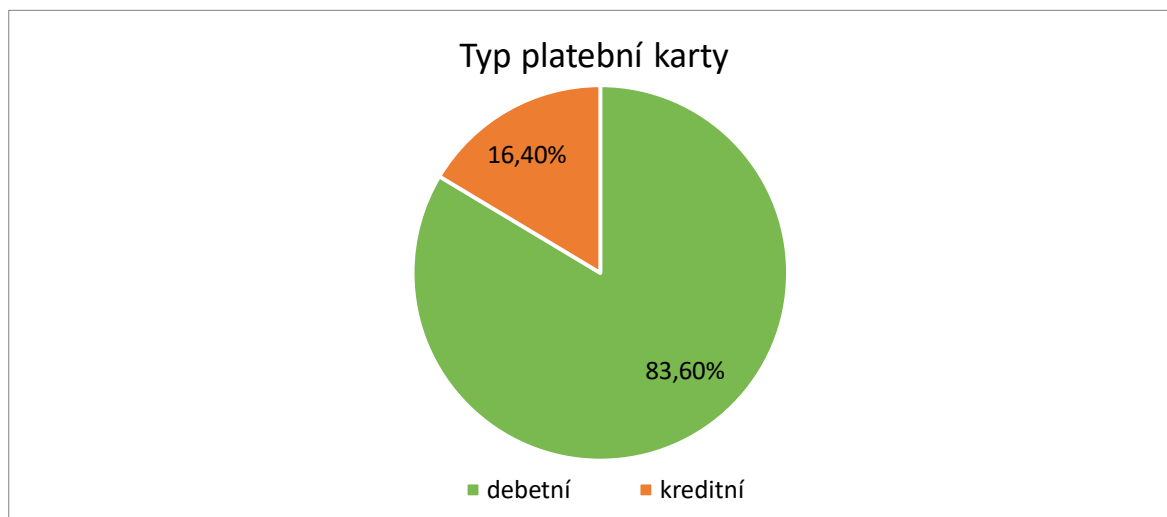
Graf 4: Vedení platební karty k běžnému účtu



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Graf číslo 5 zobrazuje, jakou kartu si lidé obvykle zřizují. 133, tj. 83,6 %, respondentů odpovědělo debetní a 26, tj. 16,4 %, respondentů kreditní kartu. Hodně osob tedy dává přednost klasické debetní kartě k základním potřebám oproti kreditní, která slouží k čerpání úvěru.

Graf 5: Typ platební karty



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

V následující tabulce číslo 2 byly kladeny 4 otázky s možností odpovědi ano nebo ne. První podotázkou bylo, zda platí kartou u obchodníka. Z celkových 159 osob 95,6 % kartou v obchodech platí. To je velmi vysoká úspěšnost využívání platební karty. Druhou otázkou bylo, zda využívají bezkontaktní platby. 92,5 % respondentů platí bezkontaktně. Pouze

17,5 % osob tohoto druhu platby nevyužívá, a to poukazuje na rozšiřování této služby. Na otázku, jestli lidé mají zřízen kontokorent, odpovědělo jen 11,9 % osob ano a 88,1 % ne. Opět se jedná o druh půjčky, tudíž se většina tázaných nechce zavázat k úvěrovému produktu. Z poslední otázky plyne, že výběry z bankomatů u jiných bank, než u které mají veden běžný účet, má 44 % lidí zdarma a 56 % lidí za poplatek. Jedná se o další výhodu nabízenou bankami, která se stává stále oblíbenější.

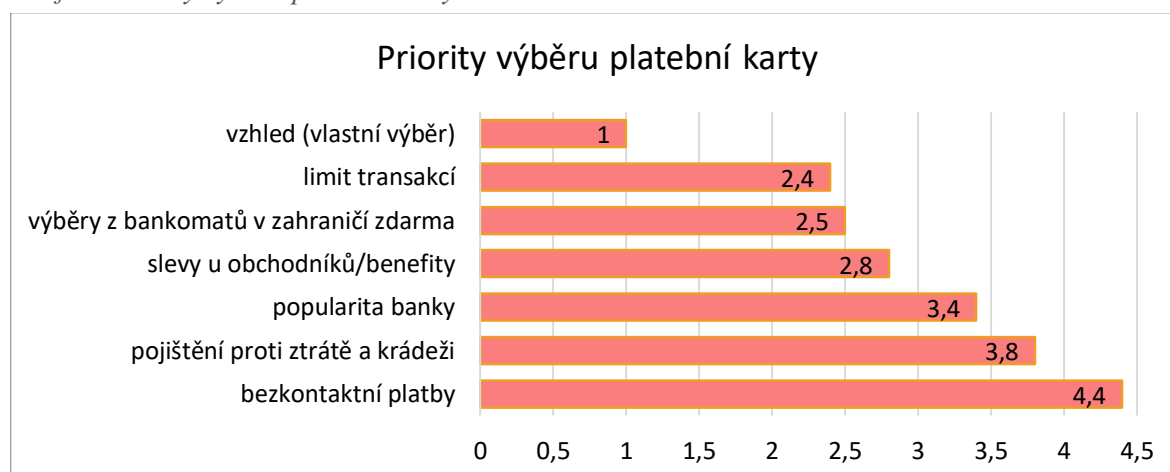
Tabulka 2: Využívání dalších služeb bank

Odpověď	• ano	• ne
Platíte kartou u obchodníka?	152 (95,6 %)	7 (4,4 %)
Používáte bezkontaktní platby?	147 (92,5 %)	12 (7,5 %)
Využíváte kontokorentu?	19 (11,9 %)	140 (88,1 %)
Máte možnost výběru hotovosti z bankomatů jiných bank zdarma?	70 (44,0 %)	89 (56,0 %)

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Co se týká priorit výběru platební karty (viz graf 6), nejvyšší hodnocení, 4,4 bodů, má funkce bezkontaktní platby. Na dalším místě je pojištění proti ztrátě a krádeži, 3,8 bodů, tzn. osoby si raději platí pravidelný poplatek, aby měli jistotu vrácení peněz. Dále lidé zajímá popularita banky, 3,4 bodů, tj. jak je známá konkrétní banka na trhu a jaká jsou doporučení. Slevy u obchodníků, 2,8 bodů, je dalším benefitem pro klienty a na to je taky kladen důraz. Velmi blízko jsou si výběry z bankomatů v zahraničí zdarma a limity transakcí, které už nemají tak velkou hodnotu při zařizování karty, a to 2,5 a 2,4 bodů. Na posledním místě s nejnižší prioritou, 1 bod, se umístil vzhled s vlastní volbou.

Graf 6: Priority výběru platební karty



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Více měnové účty jsou z 50,9 % využívány a z 49,1 % nejsou (viz tabulka 3). Rozdíl mezi využíváním karty k těmto účtům je 1,8 %. Lze odvodit, že lidé tuto kartu využívají převážně při cestování do jiných zemí s rozdílnou měnou.

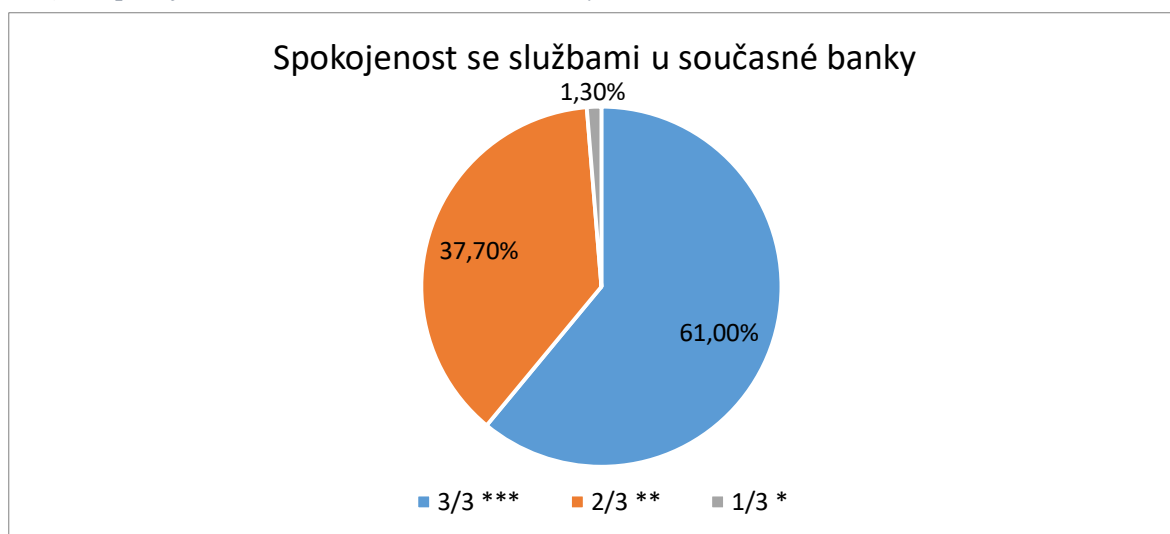
Tabulka 3: Využití karty k více měnovým účtům

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
• ano	81	50,9 %
• ne	78	49,1 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

V poslední otázce bylo analyzováno, zda jsou klienti spokojeni se službami ve své současné bance (viz graf 7). Největší počet ohodnocení dalo 61 % osob a průměrně je spokojeno 37,7 % lidí. Pouze 1,3 % respondentů není spokojena s bankou, u které mají aktuálně veden běžný účet. Z toho plyne, že více jak polovina lidí by u své současné banky s aktuálními podmínkami zůstala.

Graf 7: Spokojenost se službami u současné banky



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

11. Modelace fiktivních klientů

Nejprve jsou respondenti rozděleni do tří skupin podle věku, a to studenti, pracující a lidé v důchodu. Pouze 3,1 % lidí odpovídalo, že jsou v důchodu, a proto budou jen dvě skupiny lidí. V dotazníkovém šetření náhodné osoby odpovídali na otázku, jaký je jejich průměrný čistý měsíční příjem. U studentů převažuje mzda do 10.000 Kč a pracující lidé na HPP pobírají plat v rozmezí 25.000-45.000 Kč.

Méně důležitou otázkou pro rozdělení klientů bylo, kde mají veden běžný účet. S ní je však spojena další, jestli mají k běžnému účtu zřízenou platební kartu. Celkem 98,1%

respondentů vlastní platební kartu, a to je pozitivní informace pro průzkum a nabídku vhodného produktu. Dále budou hodnoceny pouze debetní platební karty u všech fiktivních klientů, které jsou z 83,6 % hojně využívány. Karta by měla být bezkontaktní, protože v dnešní době už z 92,5 % lidí tento způsob platby praktikuje a je to také nejčastěji pozitivně hodnocená vlastnost při jejím zakládání.

Mezi studenty je z 29,7 % nejvíce využívaná Česká spořitelna, následně je to Air Bank s 14,4 % a na třetím místě je Komerční banka s 11,7 %. Pracující lidé také mají založen z 15,4 % účet u České spořitelny, 14,1 % má účet u Komerční banky nebo u Československé obchodní banky a 12,8 % má účet u Air Bank. Celkem 88,9 % studentů využívá debetní kartu a u pracujících je to 76,4 %.

Ze dvou hlavních skupin, studenti a pracující lidé, je poté modelován jeden fiktivní klient na základě výsledků z dotazníkového šetření. Tzn. že budou celkem dva fiktivní žadatelé o platební kartu. Každému bude doporučena ideální platební karta s příslušnými parametry a potřebami, které vyžadují.

Fiktivní klient č. 1

Jako první žadatel o kartu je student střední nebo vysoké školy ve věku do 28 let s příjmem do maximální výše 10.000 Kč. Klient využívá debetní platební kartu. Jelikož z 90,9 % studenti vlastní kartu s možností bezkontaktní platby, bude tato služba dále vyžadována. 96 % studentů nemá zřízen kontokorent. Povolené přečerpání tedy klient číslo 1 nebude vyhledávat. Jeho požadavkem je mít pojištění proti ztrátě a krádeži a vedení účtu zdarma.

Fiktivní klient č. 2

Druhým fiktivním klientem je osoba pracující na hlavní pracovní poměr ve věku 42 let. Průměrná čistá měsíční mzda ve výši 35.000 Kč. 96,4 % pracujících lidí využívá bezkontaktní platby, tudíž druhý fiktivní klient bude tuto službu požadovat. Dále požaduje výběry z vlastních bankomatů v České republice zdarma (z průzkumu výběry z cizích bankomatů nemá k dispozici 56 % pracujících lidí). Jeho požadavkem je mít zřízené cestovní pojištění a vedení účtu zdarma.

12. Produkty bank a jejich komparace

Tato kapitola je zaměřena na porovnání produktů šesti nejvíce využívaných bank. Bankovní instituty byly určeny na základě dotazníkového šetření. Budou popsány nabídky platebních karet, které poskytují a jaké podmínky používání se k nim vztahují. Mezi větší banky jsou řazeny Česká spořitelna, a.s., Komerční banka, a.s. a Československá obchodní banka, a.s. Jsou zde zařazeny z důvodu velkého počtu klientů a druhým důvodem zařazení do této skupiny je vysoká bilanční suma (viz tabulka 4). Menší skupina společností je tvořena z Air Bank, a.s., Fio banka, a.s. a Raiffeisenbank, a.s. Jsou to společnosti s kratší dobou působnosti, ale i přesto se stávají stále více oblíbenějšími. Jedná se o banky s menším počtem klientů a s menšími bilančními sumami.

Tabulka 4: Seřazení bank podle počtu klientů a podle bilanční sumy

Počet klientů k 31.3.2018		Bilanční suma k 31.3.2018 (v mld. Kč)	
ČS	4,68 mil.	ČSOB	1 526
ČSOB	3,671 mil.	ČS	1 303,30
KB	1,666 mil.	KB	1 027
Fio banka	815 tis.	Raiffeisenbank	345
Raiffeisenbank	nezveřejňuje, odhady před dvěma lety cca 650 tis.	Fio banka	126,23
Air Bank	618 342	Air Bank	103,2

Zdroj: *aktualne.cz*, citováno 2018-12-01; vlastní zpracování, 2018

V tabulce číslo 5 je vidět přehled nabízených produktů velkých bank a jejich ceny. Jsou vyhledány informace k běžným účtům a debetním kartám. Nejprve jsou uvedeny názvy běžných účtů, které byly vybrány jako základní ke každodennímu používání. Dále je uvedeno, zda klient platí za vedení konta. Pouze u Československé obchodní banky musí klient platit každý měsíc částku 25 Kč za to, že má zřízen běžný účet. U dvou zbylých bank klient za vedení účtu neplatí. Poskytnutí debetní karty je v první skupině podniků nabízena zdarma. Kdyby si chtěl klient zařídit druhou platební debetní kartu k účtu např. pro disponenta, tak musí hradit poplatek, který byl přepočítán na měsíční výši. V této oblasti je ČSOB nejdražší, a to za poplatek 45 Kč, u KB za 32,5 Kč a u ČS za 25 Kč.

Za výběry z bankomatů dané banky v České republice se neplatí ani u jedné z uvedených bank. Naopak výběry z cizích bankomatů v České republice jsou zpoplatněny u všech uvedených bank. Česká spořitelna a Československá obchodní banka mají dle sazebníku poplatků ve výši 40 Kč a Komerční banka ve výši 39 Kč.

Dle obecných podmínek platí, že zřízení jakéhokoliv spotřebitelského či hypotečního úvěru je zdarma. Tudíž sjednání kontokorentu u všech bank je zdarma. Vlastní design neboli vzhled platební karty si člověk může vybrat zdarma pouze u ČS a za podmínky, že již má

veden běžný účet. Bez účtu by pak platil částku ve výši 190 Kč. U KB musí uhradit částku ve výši 149 Kč a u ČSOB 200 Kč.

U všech bank je možnost sjednání cestovního pojištění. Nejlevněji vychází Komerční banka v základní balíčku za 20 Kč. ČSOB je 2,08x dražší než KB a ČS je 2,75x dražší než KB. Pojištění proti ztrátě a krádeži je nejlevnější u KB za 29 Kč, ČSOB je 1,12x dražší a ČS je o 3,07x dražší než Komerční banka. Poslední položkou jsou platby u obchodníků a ty jsou u všech společností zdarma. V tabulkách není zahrnuta služba bezkontaktní platby, jelikož je nabízena už všemi bankovními institucemi.

Tabulka 5: Běžné účty velkých bank

Velké banky (v Kč měsíčně)			
Služba	Česká spořitelna, a.s.	Komerční banka, a.s.	ČSOB, a.s.
Název účtu	Osobní účet	Můj Účet	Základní účet
Cena za vedení účtu	zdarma	zdarma	25
Poskytnutí debetní karty k účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Poskytnutí další debetní karty	25	32,5	45
Výběr z vlastního bankomatu v ČR	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr z cizího bankomatu v ČR	40	39	40
Zřízení kontokorentu k účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Vlastní design karty	k účtu zdarma (190)	149 jednorázově na 3 roky	200
Cestovní pojištění	55	20	41,67 (Classic)
Pojištění proti ztrátě a krádeži	89 (Plus)	29	32,5 (Classic)
Platby kartou u obchodníka	zdarma	zdarma	zdarma

Zdroj: Sazebníky bank, 2018; vlastní zpracování, 2018

Tabulka 6 ukazuje jaké jsou ceny služeb malých bank. Vedení účtů je u všech zdarma. Jediná Raiffeisenbank uděluje podmínku, že musí být účet aktivně využíván, aby byl veden zdarma. Debetní karta je k účtu zdarma u všech společností a další karta za poplatek, jak je tomu i u velkých bank. Navíc Air Bank poskytuje dvě debetní karty zdarma. Výběr z vlastního bankomatu je zpoplatněn pouze u Fio banky, která poskytuje 10 výběrů zdarma a pak za každý další klient platí 9 Kč. U cizích bankomatů je výběr zdarma u RB a u Air Bank. U Fio banky je stanovena částka za službu ve výši 30 Kč. Pokud však klient utratí 4.000 Kč, dostává výhodu jednoho výběru zdarma u cizí banky. Malé banky nenabízí možnost volby vlastního vzhledu karty. K debetní kartě si klient může také sjednat cestovní pojištění, které u Air Bank a Fio banky činí 25 Kč a Raiffeisenbank je 3,56x dražší. Pojištění proti ztrátě a

krádeži nabízí jen Fio banka za měsíční poplatek 10 Kč a RB za 15 Kč. Veškeré platby u obchodníků jsou zdarma.

Tabulka 6: Běžné účty malých bank

Malé banky (v Kč měsíčně)

Služba	Air Bank, a.s.	Fio banka, a.s.	Raiffeisenbank, a.s.
Název účtu	Účet - velký tarif	Běžný účet	eKonto SMART
Cena za vedení účtu	zdarma*	zdarma	zdarma**
Poskytnutí debetní karty k účtu	zdarma (2x)	zdarma	zdarma
Poskytnutí další debetní karty	100	150	65
Výběr z vlastního bankomatu v ČR	zdarma	10x za měsíc zdarma/9	zdarma
Výběr z cizího bankomatu v ČR	zdarma	30 (za každé utracené 4.000 Kč 1 výběr zdarma)	zdarma
Zřízení kontokorentu k účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Vlastní design karty	x	x	x
Cestovní pojištění	25 (střední)	25 (Standard)	89
Pojištění proti ztrátě a krádeži	x	10 (Basic)	15
Platby kartou u obchodníka	zdarma	zdarma	zdarma

*měsíční poplatek za tarif 100 Kč

**při neaktivním využívání 99 Kč/měsíc

Zdroj: Sazebníky bank, 2018; vlastní zpracování, 2018

Tabulka č. 7 hodnotí nabídky studentských účtů a debetních karet. Účty u ČS a ČSOB jsou pro studenty do 26 let zdarma po doložení potvrzení o studiu. U ČS dále platí, že po dovršení 21 let stačí doložit potvrzení o studiu pouze jednou a dále už žádná další není nutno dokládat. KB nabízí vedení účtu zdarma až do 30 let. Debetní karta k účtům je zřízena zdarma. Výběry z vlastních bankomatů jsou u všech bank zdarma. Výběry z cizích bankomatů jsou opět za poplatek u všech velkých bank, který je stejný jako u běžných účtů pro dospělé. Vlastní design karty si může klient vybrat u České spořitelny a u Komerční banky, k již vedenému účtu zdarma. U ČSOB není tato služba nabízena. Cestovní pojištění je nejlevnější u KB za 20 Kč měsíčně. ČS je 1,75x dražší než KB a ČSOB je 2,8x dražší než KB. Pojištění proti ztrátě a krádeži vychází v balíčku Basic u ČSOB nejlevněji za měsíční poplatek 11,25 Kč. Komerční banka je 2,58x dražší a Česká spořitelna je 4,36x dražší než Československá obchodní banka.

Tabulka 7: Studentské účty velkých bank

Velké banky (v Kč měsíčně)

Služba	Česká spořitelna, a.s.	Komerční banka, a.s.	ČSOB, a.s.
Název účtu	Studentský účet*	Studentský účet G2**	ČSOB Plus konto*
Cena za vedení účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Poskytnutí debetní karty k účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Poskytnutí další debetní karty	25	32,5	45
Výběr z vlastního bankomatu v ČR	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr z cizího bankomatu v ČR	40	39	40
Zřízení kontokorentu k účtu	zdarma	zdarma (do 5000 bez úroků)	zdarma
Vlastní design karty	k účtu zdarma (190)	zdarma	x
Cestovní pojištění	35	20	41,67 (Classic)
Pojištění proti ztrátě a krádeži	49 (Standard)	29	11,25 (Basic)
Platby kartou u obchodníka	zdarma	zdarma	zdarma

*do 26 let s potvrzením o studiu

**do 30 let s potvrzením o studiu

Zdroj: Sazebníky bank, 2018; vlastní zpracování, 2018

V poslední nabídce jsou zobrazeny výhody účtů vhodných pro studenty z pohledu malých bank (viz tabulka 8). Vedení účtu je u všech bank zdarma, jediná Raiffeisenbank má stanovený poplatek 99 Kč při neaktivním využívání. Poskytnutí debetní karty je u Air Bank 2x zdarma a u ostatních bank 1x k účtu zdarma. Pro zřízení další debetní karty musí klient zaplatit poplatek 65 Kč u RB, 100 Kč u Air Banka a 150 Kč u Fio banky. Je zajímavé, že Raiffeisenbank poskytuje výběry ze všech bankomatů zdarma. Výběr z vlastního bankomatu zdarma je možný i u Air Banka a u Fio banky 10x za měsíc zdarma jinak za poplatek 9 Kč. Výběry z cizích bankomatů je tedy zpoplatněn u Air Bank a Fio banky. U Air bank platí klient 25 Kč za každý výběr a 10 Kč na pobočkách Sazky. Fio banka stanovila poplatek ve výši 30 Kč za stejných podmínek jako u běžného účtu pro dospělého.

Zřízení kontokorentu je možný zdarma všude. Vlastní design karty není poskytován žádnou z malých bank. Cestovní pojištění si student může také sjednat. U Air Bank a Fio banky činí 25 Kč a Raiffeisenbank je 3,56x dražší. Pojištění proti ztrátě a krádeži nabízí jen Fio banka za měsíční poplatek 10 Kč a RB za 15 Kč. Všechny malé banky nabízejí platby u obchodníků zdarma.

Tabulka 8: Studentské účty malých bank

Malé banky (v Kč měsíčně)

Služba	Air Bank, a.s.	Fio banka, a.s.	Raiffeisenbank, a.s.
Název účtu	Účet - malý tarif	Běžný účet	Studentský účet
Cena za vedení účtu	zdarma	zdarma	zdarma*
Poskytnutí debetní karty k účtu	zdarma (2x)	zdarma	zdarma
Poskytnutí další debetní karty	100	150	65
Výběr z vlastního bankomatu v ČR	zdarma	10x za měsíc zdarma (9)	zdarma
Výběr z cizího bankomatu v ČR	25 (10 v Sazce)	30 (za každé utracené 4.000 Kč 1 výběr zdarma)	zdarma
Zřízení kontokorentu k účtu	zdarma	zdarma	zdarma
Vlastní design karty	x	x	x
Cestovní pojištění	25 (střední)	25 (Standard)	89
Pojištění proti ztrátě a krádeži	x	10 (Basic)	15
Platby kartou u obchodníka	zdarma	zdarma	zdarma

*při neaktivním využívání 99 Kč/měsíc

Zdroj: Sazebníky bank, 2018; vlastní zpracování, 2018

13. Vícekriteriální analýza variant

Tento způsob výpočtu byl zvolen jako nejvhodnější pro nalezení jedné kompromisní varianty. Cílem je vybrat nejlepší platební kartu pro každého z fiktivních klientů. K hodnocení je použita bodovací metoda na škále <1-10>, kde 1 je nejméně důležité kritérium a 10 znamená nejvíce důležité kritérium. Varianty představují konkrétní banky $a_1, a_2 \dots a_m$. Kritéria jsou požadavky klientů na platební kartu $f_1, f_2 \dots f_n$. Kriteriační matice znamená ohodnocení variant podle kritérií pomocí bodů. Dále jsou stanoveny váhy kritérií. To jsou hodnoty vyjadřující důležitost kritéria v porovnání s ostatními. Veškeré výpočty jsou přiloženy v příloze (viz příloha č. 2 a příloha č. 3).

Tabulka 9: Výsledek – fiktivní klient č. 1

VÝSLEDEK	
1.	Raiffeisenbank, a.s.
2.	ČSOB, a.s.
3.	Komerční banka, a.s.
4.	Fio banka, a.s.
5.	Česká spořitelna, a.s.
6.	Air Bank, a.s.

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Tabulka č. 9 zobrazuje seřazení bank s ohledem na pořízení nejvýhodnější platební karty. Nejlépe hodnocená je Komerční banka, a.s., na druhém místě je Fio banka, a.s. a na třetím Česká spořitelna, a.s. Fiktivní klient č. 1 s určitými parametry, které jsou definovány v kapitole 10., by si měl zřídit platební kartu u jedné z těchto tří bank. Požadavkem studenta je mít možnost bezkontaktního placení, proto je této službě přiřazena váha 0,2. Druhým požadavkem je mít zřízení ke kartě pojištění proti ztrátě a krádeži, kterému je přidělena váha 0,15. Na třetím místě je pro studenta důležité mít vedení účtu zdarma (váha 0,12). Čtvrtou službou, kterou student požaduje je výběr z cizího bankomatu zdarma, proto je stanovena váha 0,11. Následně je důležitá popularita banky (0,1), výběr z vlastního bankomatu (0,09), platby kartou u obchodníka zdarma (0,08), poskytnutí debetní karty k účtu zdarma (0,06), poskytnutí druhé debetní karty (0,05), cestovní pojištění (0,03) a poslední nejméně důležitá služba výběr vlastního designu karty (0,01).

Tabulka 10: Výsledek – fiktivní klient č. 2

	VÝSLEDEK
1.	Komerční banka, a.s.
2.	Fio banka, a.s.
3.	Česká spořitelna, a.s.
4.	Raiffeisenbank, a.s.
5.	ČSOB, a.s.
6.	Air Bank, a.s.

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Pro fiktivního klienta č. 2 je nejvýhodnější zřídit si platební kartu u Raiffeisenbank, a.s., na druhém místě u ČSOB, a.s. nebo na třetím místě u Komerční banky, a.s. (viz tabulka 10). Pro dospělého člověka je taktéž nejdůležitější službou bezkontaktní platba s váhou 0,2. Dospělý člověk oproti studentovi preferuje spíše cestovní pojištění než pojištění proti ztrátě a krádeži. Cestovní pojištění má tedy váhu stanovenou na 0,15 a pojištění proti ztrátě a krádeži na 0,03. Ostatní váhy se nijak neliší od studentových preferencí.

14. Závěr

Bakalářská práce se zabývá platebními kartami a následnou komparací nabídek bank. Dále je doporučena nejvhodnější karta předem stanoveným klientům s určitými parametry. Fiktivní klienti byli definováni na základě dotazníkového šetření.

Dotazníkového šetření vyplnilo celkem 159 respondentů v období od 21.8.2018 – 19.9.2018. Nejvíce získaných odpovědí bylo od studentů ve věku 15-28 let a od pracujících lidí ve věku v rozmezí 29-55 let. Na otázku, zda mají lidé zřízenou platební kartu ke svému běžnému účtu odpovědělo 98,1 % lidí ano, mám zřízenou kartu. To zobrazuje velmi vysoký zájem o platbu kartou. Dále také z dotazníku vyplývá, že mají zájem spíše o debetní karty a to z 83,6 % než o kreditní karty. Placení kartou v obchodech je také velmi oblíbené, konkrétně z 95,6 %. Bezkontaktní platby využívá 92,5 % tázaných. Jelikož je platební karta zřizována k běžnému účtu, bylo nutné zjistit, kde mají účet veden. Bylo tedy zjištěno, že nejvíce občanů má účet založený v České spořitelně, a.s. (30,2 %), Air Bank, a.s. (16,4 %), Komerční bance, a.s. (15,1 %), Československé obchodní bance, a.s. (15,1 %) a ve Fio bance, a.s. nebo Raiffeisenbank, a.s. se stejným podílem (7,5 %).

Na základě výše uvedených statistik bylo dále přihlíženo pouze k 6 nejvyužívanějším bankám. Ještě pro lepší orientaci byly banky rozděleny do dvou skupin na velké a malé banky. Do skupiny velkých bank byla zahrnuta Česká spořitelna, a.s., Komerční banka, a.s. a Československá obchodní banka, a.s. Malou skupinu bank představuje Air Bank, a.s., Fio banka, a.s. a Raiffeisenbank, a.s.

K výběru jedné kompromisní varianty byla vybrána bodovací metoda. Ve vlastní práci jsou modelováni dva fiktivní klienti. Klient č. 1 je student střední nebo vysoké školy s příjmem do 10.000 Kč. požadující pojištění proti ztrátě a krádeži a vedení účtu zdarma. Pro studenta vyšla jako nejvhodnější platební karta u společnosti Raiffeisenbank, a.s. Pomocí váženého součtu byla u banky zjištěna nejvyšší hodnota 8,54 bodů, která vyhovuje stanoveným kritériím a vahám. Jedná se o studentský účet vedený zdarma s poskytnutím debetní karty také zdarma. Dále s možností výběru peněžních prostředků z bankomatů všech bank zdarma. Pojištění proti ztrátě a krádeži vychází na 15 Kč měsíčně. Co se týká této služby byla by vhodnější ČSOB, a.s., která ji poskytuje za 11,25 Kč měsíčně. Je to druhá možnost pro výběr banky, která vyhovuje požadavkům studenta. Podle bodovací metody vyšla hodnota 8,39 bodů. Je to velmi podobný výsledek, který se liší pouze o 0,15 bodů.

Jako třetí možná varianta vyšla Komerční banka, a.s. s hodnotou 8,12 bodů. Tři zmíněné banky přesahují hranici 8 bodů, a proto mohou být považovány za tři nejlepší varianty řešení.

Fiktivní klient č. 2 je pracující člověk na plný úvazek s průměrnou měsíční mzdou ve výši 35.000 Kč. Jeho požadavkům nejvíce vyhovuje Komerční banka, a.s., která dosáhla po výpočtu hodnoty 8,92 bodů. Jde o účet s názvem Můj Účet, který je vedený zdarma. Platební karta je k běžnému kontu poskytnuta také zdarma. Výběry z vlastního bankomatu jsou zdarma a z cizích bankomatů za poplatek 39 Kč za každý výběr. Cestovní pojištění vychází na měsíční poplatek ve výši 20 Kč, a to je nejnižší poplatek, ze všech zkoumaných bank. Pokud by klient měl zájem o výběry z bankomatů jiných bank zdarma, byla by vhodná druhá varianta řešení, a to Fio banka, a.s. U této banky vyšla na základě vícekritériální analýzy hodnota 8,07 bodů. Tato banka nabízí službu, kdy za každé utracené 4.000 Kč je možnost jednoho výběru zdarma, jinak opět za poplatek 30 Kč za každý výběr. Rozdíl mezi bankami je 0,85 bodů. Co se týká výsledků u ostatních bank tak nejsou nad hodnotou 8 bodů, tudíž je lze považovat za méně vhodné.

V současné době existuje již mnoho způsobů placení. Tak jak rychle se rozšířily bezkontaktní karty, rychle se šíří i bezkontaktní nálepky a nyní i bezkontaktní placení pomocí aplikace v telefonu. Nejdříve služba Google Pay nabídla aplikaci do telefonu a nyní je to aplikace Apple Pay, která oproti Googlu zaznamenala daleko větší ohlas. Autorka bakalářské práce zastává názoru, že plastové kartičky již nebudou mít dlouhodobé využití a veškeré transakce budou realizovány pomocí mobilní aplikace.

15. Seznam zdrojů

Knižní zdroje

BLAŽEK, Jiří a Jiří UKLEIN, 1997. *Bankovníctví*. Brno: Masarykova univerzita - Právnická fakulta a nakladatelství Doplněk, s. 180.

JUŘÍK, Pavel, 1999. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: GRADA publishing, spol. s. r. o., s. 248, ISBN 80-7169-759-1.

JUŘÍK, Pavel, 2001. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada Publishing, spol. s. r. o., s. 175.

ŠENKÝŘOVÁ A KOL., Bohuslava, 1997. *Bankovníctví I. 1*. Praha: GRADA publishing, spol. s. r. o., s. 264, ISBN 80-7169-464-9.

ŠUBRT, Tomáš, 2015. *Ekonomicko-matematické metody*. 2. upravené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-563-0.

Internetové zdroje

AKTUALNE.CZ, CITOVÁNO 2018-12-01, *Které banky jsou největší v Česku? Projděte si nové žebříčky podle klientů i peněz*. Dostupné z:

<https://zpravy.aktualne.cz/finance/nejvetsi-banky-v-cesku-zebricek-bank-podle-velikosti-poradi/r~ba7b166e5a6a11e8bacfac1f6b220ee8/>

CNB.CZ, CITOVÁNO 2018-05-20, *Podmínky ČNB pro vydávání platebních karet*.

Dostupné z:

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/platebni_styk/sluzby_pro_klienty/download/podminky_platebni_karty_pravnicke_osoby_201803.pdf

CSAS.CZ, CITOVÁNO 2018-05-20, *Příručka pro držitele platební karty*. Dostupné z:

https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/Prirucka_drzitele_PK.pdf

CSAS.CZ, CITOVÁNO 2018-06-06, *Zabezpečení internetových plateb*. Dostupné z:

<https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/karty#/modalComponent/isOpen/true/url/%2Fcs%2Fconfiguration%2Fleads%2Fzabezpeceni-internetovych-plateb.modal>

CSOB.CZ, CITOVÁNO 2018-12-11, *Debetní karty*. Dostupné z:

<https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/platebni-karty/debetni-karty>

GOPAY.COM, CITOVÁNO 2018-06-01, *Bezpečná a rychlá online platba*. Dostupné z: <https://www.gopay.com/cs/platba-kartou-online.html>

KB.CZ, CITOVÁNO 2018-06-03, *Průvodce k platebním kartám*. Dostupné z: <https://www.kb.cz/getmedia/32c5420c-ed0f-4bc9-94d7-9fa69c960b8f/kb-20180417-pruvodce-k-platebnim-kartam.pdf.aspx>

MASTERCARD.CZ, CITOVÁNO 2019-03-06, *Bezkontaktní karta Mastercard*, Dostupné z: <https://www.mastercard.cz/cs-cz/zakaznici/sluzby-technologie-benefity/platebni-sluzby/contactless.html>

PENIZE.CZ, CITOVÁNO 2018-05-22, *Platební karty a jejich druhy*. Dostupné z: <https://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy#1>

PENIZE.CZ, CITOVÁNO 2018-05-24, *Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí*. Dostupné z: <https://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

SBERBANK.CZ, CITOVÁNO 2018-05-27, *Pojištění karty a osobních věcí*. Dostupné z: <https://www.sberbankcz.cz/obcane/platebni-karty/pojisteni-karty-a-osobnich-veci>

SBERBANK.CZ, CITOVÁNO 2018-06-02, *Cestovní pojištění k platebním kartám*. Dostupné z: <https://www.sberbankcz.cz/obcane/platebni-karty/cestovni-pojisteni>

VSPJ.CZ, CITOVÁNO 2019-03-10, *Operační výzkum*. Dostupné z: <https://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20VŠPJ/Operační%20výzkum%20-%20Kubišová%20Andrea.pdf>

Sazebníky bank

AIRBANK.CZ, CITOVÁNO 2018-12-09, *Ceník*. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

CSAS.CZ, CITOVÁNO 2018-12-02, *Ceník pro Základní účet*. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.COM..xml,pdf_IE

CSOB.CZ, CITOVÁNO 2018-12-02, *Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – osoby*. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-181101-cz.pdf>

FIO.CZ, CITOVÁNO 2018-12-03, *Ceník finančních operací a služeb pro fyzické a právnické osoby*. Dostupné z: https://www.fio.cz/docs/cz/cenik_bankovni_sluzby.pdf

KB.CZ, CITOVÁNO 2018-12-05, *Sazebník KB pro občany*. Dostupné z: <https://www.ms-kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20190115-sazebnik-1-obcane.pdf?ad0fa2aca4b0e46127796004ea395bd5>

RB.CZ, CITOVÁNO 2018-12-05, *Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby*. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1.pdf>

Osobní konzultace

BRANCH MANAGER, OSOBNÍ KONZULTACE 2018-06-03, *Sberbank CZ, a.s. Praha*.

Konzultace s expertem

16. Seznam grafů, obrázků a tabulek

Graf 1: Věková kategorie.....	23
Graf 2: Čistý měsíční příjem.....	24
Graf 3: Vedení běžného účtu u jednotlivých bank.....	24
Graf 4: Vedení platební karty k běžnému účtu.....	25
Graf 5: Typ platební karty.....	25
Graf 6: Priority výběru platební karty.....	26
Graf 7: Spokojenost se službami u současné banky.....	27
Obrázek 1: Vzor platební karty.....	12
Obrázek 2: Znak bezkontaktní platby.....	14
Tabulka 1: Typ zaměstnání.....	23
Tabulka 2: Využívání dalších služeb bank.....	26
Tabulka 3: Využití karty k více měnovým účtům.....	27
Tabulka 4: Seřazení bank podle počtu klientů a podle bilanční sumy.....	29
Tabulka 5: Běžné účty velkých bank.....	30
Tabulka 6: Běžné účty malých bank.....	31
Tabulka 7: Studentské účty velkých bank.....	32
Tabulka 8: Studentské účty malých bank.....	33
Tabulka 9: Výsledky – fiktivní klient č. 1.....	33
Tabulka 10: Výsledky – fiktivní klient č. 2.....	34

17. Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: VAV – Bodovací metoda – fiktivní klient č. 1

Příloha 3: VAV – Bodovací metoda – fiktivní klient č. 2

Příloha 1: Dotazník

Platební karty

Dobrý den,

jsm studentka České zemědělské univerzity v Praze a zpracovávám bakalářskou práci na téma Platební karty. Věnujte prosím několik minut svého času k vyplnění dotazníku.

Šetření je určeno výhradně ke zpracování bakalářské práce.

Je možné označit jednu či více odpovědí. Tento dotazník je zcela anonymní.

1. Zaměstnání

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- student/ka
- pracující
- důchodce

2. Váš věk

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 0 - 28
- 29 - 55
- 56 - více

3. Čistý měsíční příjem

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- do 10.000,-
- 10.001 - 25.000,-
- 25.001 - 45.000,-
- 45.001 - více

4. Ve které bance máte založen běžný účet?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> ČSOB, a.s. | <input type="checkbox"/> Česká spořitelna, a.s. | <input type="checkbox"/> Komerční banka, a.s. | <input type="checkbox"/> MONETA Money Bank, a.s. |
| <input type="checkbox"/> Fio banka, a.s. | <input type="checkbox"/> UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. | <input type="checkbox"/> Air Bank a. s. | <input type="checkbox"/> Raiffeisenbank, a.s. |
| <input type="checkbox"/> Equa bank a. s. | <input type="checkbox"/> Sberbank CZ, a.s. | <input type="checkbox"/> mBank S.A., organizační složka | |
| <input type="checkbox"/> Jiná banka: | <input type="text"/> | | |

5. Máte u své hlavní banky vedenou platební kartu?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne

6. Jaký typ platební karty využíváte?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- debetní
- kreditní

7. Vyberte jednu odpověď v každém řádku

	ano	ne
Platíte kartou u obchodíka?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Používáte bezkontaktní platby?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využíváte kontokorentu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Máte možnost výběru hotovosti z bankomatů jiných bank zdarma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jaké jsou Vaše priority při výběru platební karty?

Nápověda k otázce: *Změřte pořadí položek dle svých preferencí (1. - nejdůležitější, 7. - nejméně důležitá)*

pojištění proti ztrátě a krádeži	<input type="text"/>
popularita banky	<input type="text"/>
bezkontaktní platby	<input type="text"/>
slevy u obchodníků/benefity	<input type="text"/>
vzhled (vlastní výběr)	<input type="text"/>
limit transakcí	<input type="text"/>
výběry z bankomatů v zahraničí zdarma	<input type="text"/>

9. Využili byste kartu k víceměnovým účtům?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

10. Jste spokojen/á se službami banky, u které máte veden běžný účet?

Nápověda k otázce: *1 - vůbec, 2 - částečně, 3 - zcela*

☆☆☆ / 3

Děkuji za Váš čas, který jste dotazníku věnoval/a.

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Příloha 2: VAV – Bodovací metoda – fiktivní klient č. 1

Varianta	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11
	Kritéria										
	Bezkontaktní platba	Cena za vedení účtu	Poskytnutí debetní karty k účtu	Druhá debetní karta	Popularita banky	Výběr z vlastního bankomatu	Výběr z cizího bankomatu	Vlastní design karty	Cestovní pojištění	Pojištění proti ztrátě a krádeži	Platby kartou u obchodníka
a1 Česká spořitelna, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	25	velká	zdarma	40	zdarma	35	49	zdarma
a2 Komerční banka, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	32,5	velká	zdarma	39	zdarma	20	29	zdarma
a3 ČSOB, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	45	velká	zdarma	40	nenabízí	41,67	11,25	zdarma
a4 Air Bank, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	100	malá	zdarma	25	nenabízí	25	nenabízí	zdarma
a5 Fio banka, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	150	malá	10x zdarma	30	nenabízí	25	10	zdarma
a6 Raiffeisenbank, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	65	průměrná	zdarma	zdarma	nenabízí	89	15	zdarma
VÁHY	0,2	0,12	0,06	0,05	0,1	0,09	0,11	0,01	0,03	0,15	0,08

BODOVACÍ METODA - ŠKÁLA <1-10>

BODY	Bezkontaktní platba	Cena za vedení účtu	Poskytnutí debetní karty k účtu	Druhá debetní karta	Popularita banky	Výběr z vlastního bankomatu	Výběr z cizího bankomatu	Vlastní design karty	Cestovní pojištění	Pojištění proti ztrátě a krádeži	Platby kartou u obchodníka	VÝPOČET	POŘADÍ
Česká spořitelna, a.s.	10	10	10	10	10	10	1	10	6	2	10	7,69	5.
Komerční banka, a.s.	10	10	10	8	10	10	2	10	10	4	10	8,12	3.
ČSOB, a.s.	10	10	10	6	10	10	1	1	4	9	10	8,39	2.
Air Bank, a.s.	10	10	10	2	2	10	8	1	8	1	10	7,08	6.
Fio banka, a.s.	10	10	10	1	2	8	6	1	8	10	10	7,98	4.
Raiffeisenbank, a.s.	10	10	10	5	6	10	10	1	1	7	10	8,54	1.
VÁHY	0,2	0,12	0,06	0,05	0,1	0,09	0,11	0,01	0,03	0,15	0,08		

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Příloha 3: VAV – Bodovací metoda – fiktivní klient č. 2

	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11
	Kritéria										
Varianta	Bezkontaktní platba	Cena za vedení účtu	Poskytnutí debetní karty k účtu	Druhá debetní karta	Popularita banky	Výběr z vlastního bankomatu	Výběr z cizího bankomatu	Vlastní design karty	Cestovní pojištění	Pojištění proti ztrátě a krádeži	Platby kartou u obchodníka
a1 Česká spořitelna, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	25	velká	zdarma	40	0	55	89	zdarma
a2 Komerční banka, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	32,5	velká	zdarma	39	149	20	29	zdarma
a3 ČSOB, a.s.	zdarma	25	zdarma	45	velká	zdarma	40	200	41,67	32,5	zdarma
a4 Air Bank, a.s.	zdarma	100	zdarma	100	malá	zdarma	zdarma	nenabízí	25	nenabízí	zdarma
a5 Fio banka, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	150	malá	zdarma	30	nenabízí	25	10	zdarma
a6 Raiffeisenbank, a.s.	zdarma	zdarma	zdarma	65	průměrná	zdarma	zdarma	nenabízí	89	15	zdarma
VÁHY	0,2	0,12	0,06	0,05	0,1	0,09	0,11	0,01	0,15	0,03	0,08

BODOVACÍ METODA - ŠKÁLA <1-10>

BODY	Bezkontaktní platba	Cena za vedení účtu	Poskytnutí debetní karty k účtu	Druhá debetní karta	Popularita banky	Výběr z vlastního bankomatu	Výběr z cizího bankomatu	Vlastní design karty	Cestovní pojištění	Pojištění proti ztrátě a krádeži	Platby kartou u obchodníka	VÝPOČET	POŘADÍ
Česká spořitelna, a.s.	10	10	10	10	10	10	1	10	4	2	10	7,87	3.
Komerční banka, a.s.	10	10	10	8	10	10	3	4	10	5	10	8,92	1.
ČSOB, a.s.	10	5	10	6	10	10	1	2	6	4	10	7,35	5.
Air Bank, a.s.	10	1	10	2	2	10	10	1	9	1	10	7,21	6.
Fio banka, a.s.	10	10	10	1	2	10	6	1	9	10	10	8,07	2.
Raiffeisenbank, a.s.	10	10	10	5	6	10	10	1	1	8	10	7,85	4.
VÁHY	0,2	0,12	0,06	0,05	0,1	0,09	0,11	0,01	0,15	0,03	0,08		

Zdroj: vlastní zpracování, 2018