

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Platební karty

Anna Podrazká

© 2018 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Anna Podrazká

Podnikání a administrativa

Název práce

Platební karty

Název anglicky

The 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 napsání rešerše bakalářské práce bude potřeba prostudovat odbornou literaturu a články na internetu. První část práce bude zaměřena na historii platebních karet, druhy platebních karet a na ostatní pojmy, které souvisí s platebními kartami. V analytické části práce bude provedeno srovnání platebních karet ve vybraných bankách. V závěru práce budou zhodnoceny všechny výsledky.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2017 – 3/2017

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2017 – 5/2017

Vlastní práce – analytická část : 6/2017 – 9/2017

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2017 – 11/2017

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2017

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Platební karta, bankovní produkt, poplatky, platební terminál, nebankovní platební karty, právnická osoba, fyzická osoba.

Doporučené zdroje informací

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: ilustrovaná historie placení. Praha: Libri, 2012. ISBN 978-80-7277-498-2.

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

JUŘÍK, Pavel. Svět platebních a identifikačních karet. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0195-2.

MÁČE, Miroslav. Platební styk: klasický a elektronický. Praha: Grada, 2006. Osobní a rodinné finance. ISBN 80-247-1725-5.

REVENDA, Zbyněk. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-132-1.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-238-3.

Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 11. 5. 2017

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 12. 5. 2017

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 08. 03. 2018

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 12. 3. 2018

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za odborné vedení a užitečné rady, které mi při zpracování této bakalářské práce poskytoval.

Platební karty

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá problematikou platebních karet. V literární rešerši jsou vysvětleny základní pojmy, které úzce souvisí s platebními kartami. Je zde především představen jejich historický vývoj, druhy, bezpečnost a také moderní formy platebních karet. Poslední část literární rešerše je zaměřena na poplatky a doplňkové služby od bank. V analytické části je provedena komparace poplatků debetních karet u pěti vybraných bank v České republice. Na základě porovnání nabídky bank je doporučen vhodný bankovní produkt debetní karty třem fiktivním klientům na míru. Jejich charakteristiky a preference byly zjištěny pomocí dotazníkového šetření na využití platebních karet, které je taktéž součástí analytické části této bakalářské práce. Na základě charakteristik a preferencí je fiktivním klientům „X“ a „Z“ doporučeno, aby měli z hlediska platebních karet vedený účet u Komerční banky. Jelikož klient „X“ vybírá hotovost z bankomatu vlastní banky v průměru čtyřikrát za měsíc a klient „Z“ preferuje platbu hotově, je pro ně důležitý poplatek za výběr hotovosti z vlastní bankomatové sítě, kterou Komerční banka nabízí zdarma. Doplňkovou službu pojištění platební karty, kterou klienti „X“ a „Z“ využívají, nabízí Komerční banka nejvýhodněji, a to za 348 Kč/rok. Fiktivnímu klientovi „Y“ bylo doporučeno mít vydanou kartu od Air Bank, jelikož jeho požadavky splňuje nejlevněji a nevyužívá žádnou z doplňkových služeb, tak mu nevádí, že je Air Bank nabízí v omezené míře.

Klíčová slova: Platební karta, bankovní produkt, poplatky, platební terminál, nebankovní platební karty, právnická osoba, fyzická osoba.

The Payment Cards

Abstract

The bachelor's thesis focuses on the topic of payment cards. In the literary research there is the explanation of fundamental terms that are related to payment cards. It introduces their historical development, types, security and modern forms of payment cards. The last part of the literary research is focused on fees and supplementary services from banks. In the analytical part, a debit card fee comparison is made between five selected banks in the Czech Republic. Based on the comparison of the banks' offer, a suitable bank product of debit card is recommended for three fictitious clients. Their characteristics and preferences were identified through a questionnaire on the use of payment cards, which is also a part of the analytical section of this bachelor's thesis. Based on their characteristics and preferences, from a payment card perspective fictitious clients „X“ and „Z“ are recommended to have their account with Komerční banka. Since client „X“ withdraws cash from the bank's ATM on average four times a month and client „Z“ prefers payment in cash, it's important for them to withdraw cash from their own ATM network, which Komerční banka offers free of charge. The cheapest offer on the supplementary service of card insurance, which client „X“ and „Z“ utilize, is 348 Kč/year by Komerční banka. Fictitious client „Y“ was recommended a payment card from Air Bank, because it is the cheapest to satisfy his requirements and as he doesn't use any of the other additional services, he doesn't mind that Air Bank offer is limited.

Keywords: Payment card, bank product, fees, payment terminal, non-bank payment cards, legal entity, natural person.

Obsah

1 Úvod.....	12
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	13
3 Teoretická východiska	15
3.1 Platební karta.....	15
3.2 Historie platebních karet	16
3.2.1 Historie platebních karet ve světě.....	17
3.2.2 Historie platebních karet v ČR.....	19
3.3 Vydavatelé platebních karet	20
3.3.1 VISA	20
3.3.2 MasterCard.....	20
3.3.3 JCB.....	20
3.3.4 American Express	21
3.3.5 Diners Club	21
3.4 Druhy platebních karet	21
3.4.1 Způsob zúčtování	21
3.4.2 Způsob použití	22
3.4.3 Rozsah použití.....	23
3.4.4 Druh záznamu	23
3.4.5 Uživatel.....	23
3.4.6 Marketing.....	24
3.5 Bezpečnost platebních karet.....	24
3.5.1 Druhy rizik.....	24
3.5.2 Ochrana karet.....	26
3.6 Moderní forma platebních karet.....	27
3.6.1 Platba na internetu	27
3.6.2 PayPal	27
3.6.3 Bezkontaktní karty	28
3.6.4 Bezkontaktní nálepka.....	28
3.6.5 Platební karta v mobilu	28
3.6.6 Platební karta v hodinkách.....	28
3.6.7 Minikarty	29
3.7 Platební terminály	29
3.8 Poplatky na platebních kartách	29
3.9 Doplnkové služby k platebním kartám	30
3.9.1 Cestovní pojištění k platební kartě.....	30

3.9.2	Pojištění platební karty.....	30
3.9.3	Design platební karty	30
4	Vlastní práce	31
4.1	Analýza dotazníkového šetření	31
4.1.1	Zkoumaný soubor respondentů.....	31
4.1.2	Výzkum v oblasti platebních karet.....	35
4.1.3	Shrnutí výsledků dotazníkového šetření	44
4.2	Komparace poplatků platebních karet v rámci vybraných bank v ČR.....	45
4.2.1	Česká spořitelna, a.s.....	45
4.2.2	Komerční banka, a.s.....	46
4.2.3	Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB).....	47
4.2.4	Air Bank, a.s.....	48
4.2.5	MONETA Money Bank, a.s.	49
4.2.6	Komparace poplatků vybraných bank.....	50
4.3	Vhodné platební karty vybraným klientům.....	53
4.3.1	Charakteristika vybraných klientů	53
4.3.2	Doporučení vhodné platební karty	55
5	Závěr.....	57
6	Seznam použitých zdrojů.....	59
6.1	Tištěné zdroje	59
6.2	Internetové zdroje.....	59
6.3	Sazebníky bank.....	62
7	Příloha – dotazník	63

Seznam obrázků

Obrázek 1: Náležitosti platební karty.....	16
--	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Druhy platebních karet.....	21
Tabulka 2: Zkoumaný soubor z hlediska věku a pohlaví respondentů	32
Tabulka 3: Respondenti podle zaměstnání a měsíčního příjmu.....	35
Tabulka 4: Poplatky platební karty u České spořitelny	46
Tabulka 5: Poplatky debetní karty Komerční banky	47
Tabulka 6: Poplatky platební karty ČSOB.....	48
Tabulka 7: Poplatky u Air Bank	49
Tabulka 8: Poplatky platební karty Monety Money Bank	50
Tabulka 9: Komparace poplatků vybraných bank	51
Tabulka 10: Charakteristiky vybraných fiktivních klientů	54
Tabulka 11: Preference a charakteristické rysy vybraných fiktivních klientů.....	55

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	32
Graf 2: Respondenti podle vzdělání.....	33
Graf 3: Respondenti dle oblasti zaměstnání	34
Graf 4: Frekvence způsobu platby	35
Graf 5: Druhy platebních karet	36
Graf 6: Druhy bank dle platebních karet	36
Graf 7: Karetní společnosti	37
Graf 8: Nejčastější používané služby.....	38
Graf 9: Doplnkové služby	38
Graf 10: Druhy doplňkových služeb.....	39
Graf 11: Výběr hotovosti z bankomatu vlastní banky	40
Graf 12: Výběr hotovosti z bankomatu jiné banky.....	40
Graf 13: Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí.....	41
Graf 14: Využití platební karty v zahraničí za platební transakce.....	42
Graf 15: Porovnání využití platební karty v zahraničí dle výběru hotovosti a platby	42
Graf 16: Využití bezkontaktní platby	43
Graf 17: Preference formy platební karty	43
Graf 18: Preference při výběru banky.....	44

1 Úvod

Platební karty jsou moderním prostředkem platby a v České republice jsou využívány jen několik let. První platební kartu vydala v roce 1914 americká telefonní a telegrafní společnost Western Union Telegraph Company. Karta sloužila k ověření totožnosti zákazníka pomocí vzorového podpisu, který na níž byl uveden. Jejím hlavním smyslem bylo udržet si stále zákazníky, jelikož kartu věnovala svým stálým zákazníkům, kteří pak mohli telefonovat a zasílat telegramy prostřednictvím poboček společnosti.

Tento prostředek bezhotovostní platby umožňuje držitelé platební karty mít u sebe při jakékoliv okolnosti dostatek finančních prostředků. Jedna z hlavních výhod platebních karet je, že držitelé mají přístup k vlastnímu účtu, díky kterému mají přehled o platbách, které provedli v kamenných obchodech či přes internet. Finanční prostředky jsou pak čerpány z běžného bankovního účtu, při kterém držitel obdrží debetní kartu, anebo prostřednictvím úvěru, kdy je poskytnuta karta kreditní. Jako další služba platebních karet je výběr hotovosti z bankomatu, která umožňuje držitelé svobodnou volbu, zda bude platit v hotovosti či pomocí platební karty. V zahraničí je také možné využití platební karty, a to prostřednictvím výběru hotovosti v cizí měně z bankomatu anebo provedení transakce platební karty u zahraničního obchodníka. Ke kartám jsou poskytovány doplňkové služby, jako je například cestovní pojištění nebo pojištění platební karty. Karty jako většina věcí nesou různá rizika, na které by si měl dát držitel platební karty pozor. Jedním z rizik jsou objednávkové služby, kdy držitel prostřednictvím telefonu či internetu sděluje dodavateli číslo karty a konec její platnosti a dojde k následnému odečtení peněz z účtu.

V současné době patří mezi často využívanou moderní formu bezkontaktní karta, která umožňuje držitelé do výše 500 Kč zaplatit bez zadání PINu, a to pouhým přiložením karty k bezkontaktnímu snímači. Pokud držitel nebude chtít mít u sebe klasickou, plastickou platební kartu může využívat platbu pomocí bezkontaktní nálepky, kterou lze nalepit na předmět a je možné pomocí něj platit. V dnešní době lidé čím dál více platí pomocí chytrého mobilního telefonu, u kterého je možné si stáhnout aplikace, kde držitel může sledovat své platby. Avšak tato moderní forma platební karty může působit rizikověji, má stejné zabezpečení jako klasická platební karta.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl 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.

2.2 Metodika

Ke zpracování bakalářské práce na téma „Platební karty“ bylo potřeba prostudovat odbornou literaturu, odborné články na internetu, webové stránky a sazebníky vybraných bank.

První část bakalářské práce tvoří literární rešerše, která se zabývá charakteristikou platební karty, historií a vývojem v ČR a v zahraničí, druhy platebních karet, bezpečností a riziky karet, moderními formami platebních karet, platebním terminálem, doplňkovými službami a poplatky platebních karet. K napsání této části bylo potřeba vycházet z odborné literatury a odborných článků na internetu.

Druhou část bakalářské práce tvoří praktická část, která je rozdělena do tří částí. V první části bylo provedeno dotazníkové šetření, ve kterém byla zkoumána četnost používání a preference držitelů platebních karet. Dotazník byl sestaven v červenci roku 2017 ve dvou formách. První forma je elektronická na stránkách Google, druhá forma je naopak tištěná. Elektronická forma byla zvolena pro mladší generaci a lidi, na které je dostupný internetový kontakt. Tištěná forma byla pro respondenty, na které není přímý kontakt. Dotazníkové šetření probíhalo v srpnu a v září. Na dotazník, který byl vytvořen na stránkách Google, odpovědělo 155 respondentů. K šíření dotazníku napomohla nejvíce sociální síť Facebook a email. Tištěná forma dotazníku byla 7. 8. 2017 distribuována do schránek panelového domu na Praze 5, na který celkem odpovědělo 23 respondentů. Následně v tomtéž týdnu byl 9. 8. 2017 dotazník roznesen do Dopravního podniku na Praze 9, kde celkem odpovědělo 26 respondentů. V téže datu byl 9. 8. 2017 dotazník donesen na Úřad městské části Prahy 9, na který odpověděli 4 respondenti. Další tištěné dotazníky byly rozneseny v úterý 22. 8. 2017 do firmy Eltodo, která se specializuje na dopravní a stavební technologie se sídlem na Praze 4, kde odpověděli na dotazník 3 respondenti. V pátek 25. 8. 2017 proběhlo dotazníkové šetření v panelovém domě na Praze 4, kde na dotazník odpověděli

4 respondenti. Na začátku měsíce září 4. 9. 2017 byl dotazník zanesen na centrálu Moneta Money Bank na Praze 4, kde odpověděli 4 respondenti. Následný týden v září ve středu 13. 9. 2017 bylo obdrženo 5 odpovědí z PPF banky, která sídlí na Praze 6. Celkem na tištěný dotazník odpovědělo 69 respondentů. Na obě formy dotazníku odpovědělo celkem 224 respondentů. Podrobnosti o výsledcích průzkumu jsou uvedeny v kapitole 4.1. Analýza dotazníkového šetření. Druhá část praktické části se skládá z komparace nabídky služeb platebních karet u pěti vybraných bank, které byly vybrány na základě dotazníkového šetření. Jedná se o bankovní instituce Českou spořitelnu, Komerční banku, ČSOB, Air Bank a Moneta Money Bank. Poplatky vybraných bank byly srovnány na základě aktuálních sazebníků, které jsou uveřejněny na webových stránkách daných bank. Porovnávána byla pouze oblast debetních karet určených pro občany. Třetí část analýz byla zaměřena na doporučení vhodné platební karty třem fiktivním klientům. Na základě dotazníkového šetření byli definováni tři fiktivní klienti. Nejdříve byli rozděleni dle největší četnosti věkových kategorií, následně dle největších četností segmentačních odpovědí, z nichž tito tři fiktivní klienti vznikli.

Závěrem analytické části práce těmto třem fiktivním klientům byl doporučený vhodný bankovní produkt z oblasti debetních platebních karet od vybraných pěti bank.

3 Teoretická východiska

3.1 Platební karta

Platební karta je umělohmotná karta, která musí odpovídat mezinárodním normám, z hlediska materiálu, rozměrů a konstrukce. (Revenda, 2005)

V České republice jsou platební karty pouze několik let. Jsou způsobem, pomocí kterého se oprávněný držitelé dostanou k financím vlastního účtu. Platební karty rovněž slouží k výběru hotovosti z běžného účtu, také jsou určeny k platbě v kamenných i internetových obchodech doma či v zahraničí, nebo naopak k poskytnutí úvěru v případě kreditních karet. (Juřík, 2006)

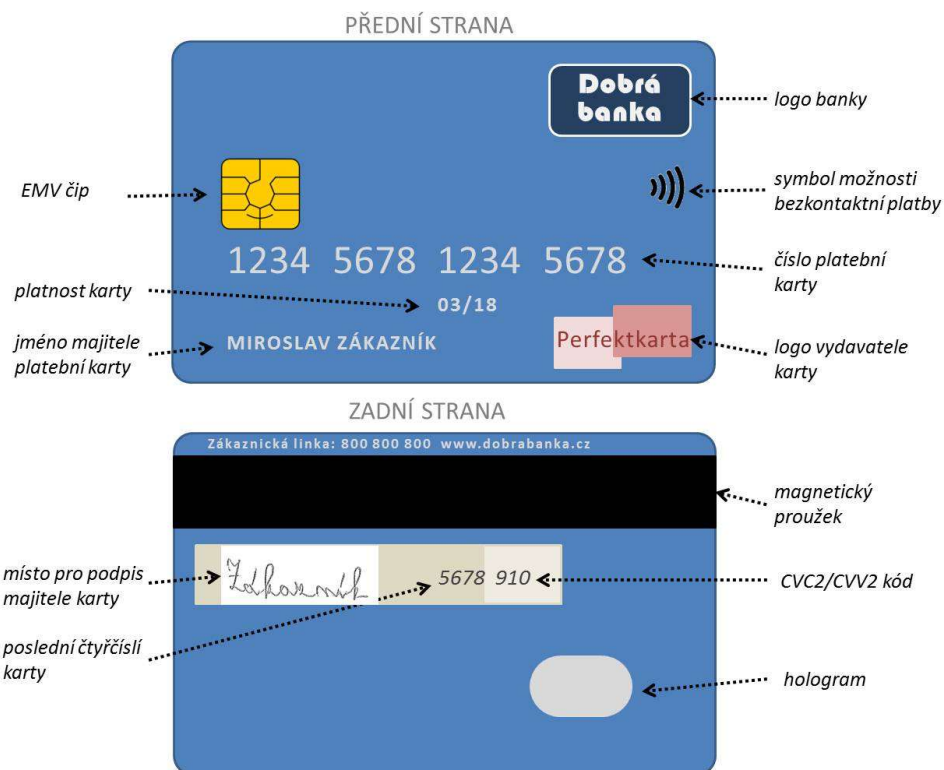
Platební karta musí zahrnovat tyto náležitosti:

- Logo a název banky,
- EMV čip,
- hologram,
- logo vydavatele karty,
- jméno držitele platební karty,
- číslo platební karty,
- platnost platební karty,
- záznam dat, který je ve formě magnetického proužku a čip,
- podpis držitele.

(dnesni-svet.cz, cit. online 3. 4. 2017)

Umístění jednotlivých náležitostí platební karty je možné vidět na obrázku č. 1, který je umístěn na následující stráně.

Obrázek 1: Náležitosti platební karty



Zdroj: psfv.cz, cit. online 6. 4. 2017

Zákon o platebních kartách

Zákon, který upravuje platební karty se nazývá Zákon o platebním styku (zákon č. 284/2009 Sb.). Zákon má 6 částí, 9 hlav, 15 dílů, 9 oddílů a 2 pododdíly. Zákon zpracovává a upravuje předpisy Evropských společenství. Jedná se především o převod peněžních prostředků na území České republiky v české měně či o přeshraniční převod. Jako další upravuje výdej a převod elektronických platebních prostředků, a také vznik a provoz platebních systémů v jakékoliv měně a jednotlivá práva a povinnosti jejich účastníků. (bankovnipoplatky.com, cit. online 20. 6. 2017)

3.2 Historie platebních karet

V dnešní době platební karty jsou brány jako samozřejmostí běžného života. Ovšem počátky jejich vzniku se datují na konec 19. století. (platimkartou.cz, cit. online 18. 4. 2017)

3.2.1 Historie platebních karet ve světě

První platební a úvěrové karty začaly vydávat do začátku 2. světové války ve Spojených státech i hotely, čerpací stanice nebo dokonce letecké a železniční společnosti. V té době se staly nejpohodlnějším způsobem placení a nejpřístupnější formou spotřebního úvěru. Předchůdci platebních karet jsou cestovní šeky, peněžní poukázky a úvěrové známky. Tyto tři finanční produkty řešily stejnou problematiku. Řešily bezpečný přenos peněz na dálku, bezpečné platby za zboží a služby, zesílení prodeje na obchodní úvěr, jednoduché identifikace zákazníků a záznam jejich výdajů. (Juřík, 2006)

Cestovní šeky vynalezl Thomas Cook, majitel cestovní kanceláře v Londýně. Jejich principem bylo, že klient zakoupí šek v libovolné hodnotě a na daný šek se podepíše. Následně obdrží doklad o nákupu s telefonním spojením na klientská centra, když by došlo ke ztrátě či zcizení daného šeku. Při použití cestovního šeku například při placení či při výběru hotovosti ve směnárnách, předloží klient svůj průkaz totožnosti, cestovní šek, který znovu podepíše. Podpisy na šeku musí být stejné. Na rozdíl od peněz, které jsou anonymní a může je použít kdokoliv, šek může použít pouze jeho skutečný majitel. Pokud dojde ke ztrátě nebo zcizení šeku dostane klient do dvou dnů nový šek. (Juřík, 2006)

Vynálezcem poštovních poukázek je Marcellus F. Berry. Jelikož v polovině 19. století neexistoval spolehlivý bankovní systém, kongres udělil americké poště zajistit převody peněz. Poštovní poukázky se velice podobaly šeku. Základem bylo, aby odesílatel vyplnil předtištěný formulář, následně složil potřebnou hotovost spolu se zaplacením poplatku. Jakmile pošta doručila poukázku, příjemce si mohl vyzvednout na poště hotovost. (Juřík, 2006)

Dalším z předchůdců platebních karet jsou také úvěrové známky. V roce 1870 byly úvěrové známky zavedeny obchodníky. Tyto úvěrové známky vydávali obchodníci zákazníkům, kteří u nich nakupovali na dluh, napomáhaly tím k lepší evidenci. Mezi předchůdce platebních karet lze zařadit papírovou kartu přepravní společnosti American Express. (platebnikarty.info, cit. online 19. 4. 2017)

Americká telefonní a telegrafní společnost Western Union Telegraph Company v roce 1914 vydala první platební kartu. Byla to identifikační karta se vzorovým podpisem zákazníka, která sloužila k ověření totožnosti zákazníka. Její vzhled byl podobný vojenským

identifikačním štítkům, jelikož byla vyrobena z plechu. Společnost věnovala kartu svým věrným zákazníkům, a ti pak mohli telefonovat a zasílat telegramy prostřednictvím poboček společnosti. Vznikl tak pro zákazníky krátkodobý úvěr, který zákazníci zaplatili vždy na konci měsíce. Smyslem vydávání karet byla snaha udržet si stále zákazníky, proto se tyto karty nazývají věrnostní či osobní platební karty „Private Label Card“. První platební karty měly velký úspěch, protože už nebylo omezení hotovostí v peněžence. Platit šlo ve všech pobočkách Western Union a i na zaoceánských parnicích. Také společnost General Petroleum Corporation of California v roce 1924 nabídla svým stálým klientům a zaměstnancům kreditní kartu. Využití papírové karty bylo v síti jejich čerpacích stanic v USA k bezhotovostnímu placení pohonných hmot, náhradních dílů a služeb. Tato karta platila většinou tři měsíce a následně klient obdržel novou. V roce 1929 hospodářská krize zastavila rozvoj platebních karet, však koncem 30. let se situace změnila. Pro podporu věrnosti zákazníků zavedla telekomunikační společnost AT&T „Bell System Credit Card“, která se stala vzorem pro další telegrafní a železniční společnosti, taktéž i řada obchodních domů, hotelů a restaurací. (Juřík, 2012)

Použití prvních platebních karet bylo na stejném principu jako dnešní platební karty. Klient předložil svou kartu a následně podepsal účet. Úkolem prodávajícího bylo, aby ověřil platnost karty, podpisů anebo taky porovnal jméno na kartě se jménem na průkazu totožnosti. Následně účet klienta byl odeslán do účtárny dané společnosti k vystavení celkové měsíční faktury. Tuto metodu placení uvítali zákazníci při placení dražšího zboží. Pro vlastníky věrnostních karet byl to znak prestiže. Platební karty se rychle rozšířily po celém území Spojených států amerických. Během hospodářské krize došlo k přibrzdění a během 2. světové války k absolutnímu útlumu. Po skončení 2. světové války se karty ihned začaly vydávat. Několik amerických železničních společností v roce 1947 zahájilo s vydáváním „TravelCard“, které byly určené pro obchodní cestující. Poté ve stejném roce letecké společnosti nabídly kreditní kartu „Universal Air Travel Card“. Karty měly mnoho výhod, ale však našla se tu i jedna hlavní nevýhoda. Karty měly omezené použití pouze pro obchodní síť firmy, která kartu vydala. Tuto významnou nevýhodu však odstranila společnost Diners Club International kartou, která se nazývala „Charge Card“. (Juřík, 2001)

Podmětem vzniku Charge Card bylo, že Frank McNamara v roce 1949 šel na večeři se svými přáteli do jedné restaurace v New Yorku a zapomněl si peněženku. Majitel restaurace Major's Cabin Grill mu nabídnul, že útratu může zaplatit na konci měsíce.

Tato situace měla za následek vzniku klubu, který vydával svým členům „Charge Card“, která umožňovala bezhotovostní placení v restauracích. Později touto kartou se mohlo platit u smluvních hotelů, restauracích a obchodů. V roce 1950 Frank McNamara spolu se svým společníkem Ralphem Schneiderem se do Major's Cabin Grill vrátil, ovšem když došlo na placení, tak místo placení předložil malou z kartonu vyrobenou kartu a účet podepsal. V roce 1950 byla společnost Diners Club v rozkvětu, vydala kolem dvou stovek kreditních karet a na konci roku, už používalo kartu přes 20 000 klientů. Stejně tak to bylo v roce 1950 i se smluvními partnery, kteří se rozrostli z 14 na 285. Diners Club karta pronikala v následujících letech do dalších zemí. Právě Diners Club byla karta, která jako první pronikla k nám do tehdejšího Československa. (penize.cz, cit. online 20. 4. 2017)

3.2.2 Historie platebních karet v ČR

Prvenství platebních karet u nás nesla Diners Club karta. Přijetí platebních karet proběhlo v roce 1965 v Československu. První transakce proběhla o tři roky později, a to 24. 10. 1968 platbou Diners kartou v pražské pobočce Čedoku za služby. Před pádem komunismu se karty v tehdejší Československu vyskytovaly pouze u cizinců. Jediný styk s cizinci v této době měla společnost cestovního ruchu Čedok, pod kterou spadaly všechny subjekty v oblasti cestovního ruchu. V 90. letech se banky začaly zajímat o jednotný mezinárodní systém placení. Česká spořitelna v této době měla už svůj vlastní systém bankomatů, jednalo se o systém offline, který umožňoval výběr z bankomatu v hotovosti. Vznik „Mezibankovního sdružení pro platební karty“ bylo v roce 1991. Zakladatelé byly ČSOB, Komerční banka, Investiční banka, Agrobanka a také dvě slovenské banky, a to Tatrabanka a Všeobecná úvěrová. Když se ČSFR rozpadlo, banky přešly do nového sdružení, které vzniklo na Slovensku „Združenie pre platobné karty“ a u nás „Sdružení pro bankovní karty“, který se staly vydavateli produktů společnosti EuroCard/MasterCard. Živnostenská banka byla první banka na českém trhu, která v roce 1988 poskytovala k tuzexovému účtu kartu, rovněž jako první u nás se stala členem mezinárodní společnosti. V roce 1991 se jí podařilo u nás vydat první VISA kartu. (penize.cz, cit. online 20. 4. 2017)

Na začátku 90. let rostl velký zájem od Čedoku převzít obchodníky VISA a MasterCard, jelikož Čedok byl akceptací pověřen. V roce 1992 Komerční banka převzala obchodníky MasterCard. Živnostenská banka převzala obchodníky VISA a Diners Club, které následně v roce 1996 prodala České spořitelně. Ovšem náklady byly vysoké a do systému se zpočátku obchodníci moc nezapojovali. Nástup kreditních a charge karet byl později.

V roce 1998 nabídla kreditní kartu Česká spořitelna, tu ovšem mohli držet prověřeni klienti. V tomtéž roce vzniklo české zastoupení Diners Clubu s nabídkou své charge karty. V roce 2000 zaznamenal největší rozkvět kreditních karet až vstupem Bank Austria Creditanstalt, nyní HVB Bank. Bank Austria Creditanstalt a Živnostenská banka měly smlouvu s Diners Club Austria, vydávaly pro své nejlépeší klienty kartu Diners Club z Rakouska. U nás se tímto pak staly roky 2001 a 2002 významnými a považovány za skutečný start kreditních a charge karet, které napomohly k rozmachu různých nákupních karet. (penize.cz, cit. online 20. 4. 2017)

3.3 Vydavatelé platebních karet

V současné době lze rozdělit nejdůležitější vydavatele platebních karet do tří skupin:

- banky a bankovní asociace (VISA, MasterCard/Europay, JCB),
- finanční společnosti (American Express, Diners Club),
- obchodní domy, telekomunikační, letecké společnosti atd.

(Reveda, 2005)

3.3.1 VISA

Visa je platební technologická společnost, která propojuje obchodníky, zákazníky, finanční instituce a vlády pomocí rychlých, bezpečných elektronických plateb. Společnost provozuje jednu z nejlépeších sítí na světě „VisaNet“, která dokáže zpracovat víc jak 65 000 platebních transakcí za sekundu. (visa.cz, cit. online 17. 6. 2017)

3.3.2 MasterCard

MasterCard je nadnárodní společnost, která má sídlo ve Spojených státech amerických. Společnost poskytuje platební služby prostřednictvím platebních karet. Stará se o rychlé, kvalitní a bezpečné převody peněz mezi subjekty. MasterCard má přes 30 milionů platebních míst a 1 milion bankomatů po celém světě, z kterých je možné vybírat peníze. (kreditkarta.cz, cit. online 18. 6. 2017)

3.3.3 JCB

JCB poskytuje nejlépeší služby a spolehlivé, dostupné platební produkty. Společnost je zaměřena na zákazníka, snahu o identifikaci a potřeby zákazníka a poskytnutí servisu zákazníkovi. (jcbusa.com, cit. online 18. 6. 2017)

3.3.4 American Express

American Express jsou platební karty, které jsou především určeny bonitnějším zákazníkům. Představují jedinečný platební nástroj, který představuje výjimečnost a luxus. Výhodou American Express je možnost ušetřit na některých vybraných službách. (financni-portal.cz, cit. online 19. 6. 2017)

3.3.5 Diners Club

Diners Club je společnost, která se snaží uspokojit i tu nejnáročnější klientelu svým nadstandardním servisem. Diners Club karta poskytuje několik výhod jako například věrnostní program, transakce bez poplatku, vysoké kreditní limity atd. Tyto výhody poskytují klientovi pocit výjimečnosti. (mujdiners.cz, cit. online 19. 6. 2017)

3.4 Druhy platebních karet

Platební karty teorie rozdělila dle různých hledisek, která jsou uvedena v tabulce č. 1. (Schlossberger, 2012)

Tabulka 1: Druhy platebních karet

Způsob zúčtování	Charge karty, kreditní karty, debetní karty, předplatní karty
Způsob použití	Platební karty, bankomatové karty, šekové záruční karty
Rozsah použití	Síť vydavatele, vnitrostátní, mezinárodní
Druh záznamu	Reliéfní písmo, magnetický záznam, čip, laserový záznam
Uživatel	Osobní karty, služební karty
Marketing	Základní karty, prestižní karty, výběrové karty

Zdroj: Juřík, 2001

3.4.1 Způsob zúčtování

Charge karty jsou především určeny firemní klientele, které jsou určeny jako služební karty. Je to karta s odloženou splatností, a proto se musí po skončení účetního cyklu zaplatit bance celý dluh. Ovšem z čerpané částky se neúčtuje žádný úrok. (penize.cz, cit. online 21. 4. 2017)

Kreditní karta je založena na tom, že nákupem vznikne klientovi úvěr na úvěrovém účtu. Čerpání úvěru představují všechny transakce, které klient provede prostřednictvím kreditní karty. Klient však musí všechny své transakce v domluveném termínu splatit. Při zařizování

kreditní karty musí klient doložit své příjmy, podle kterých banka posoudí schopnost klienta splatit budoucí úvěr. (penize.cz, cit. online 21. 4. 2017)

Debetní karty jsou založeny na principu čerpání finančních prostředků z vlastního účtu. Debetní karta je závislá na běžném účtu. Po platbě touto kartou se peníze strhnou z účtu. (penize.cz, cit. online 21. 4. 2017)

Předplatní karty neboli Elektronická peněženka. Je určena k drobným transakcím, které zaznamenává na paměťový čip nebo mikročip a zahrnuje elektronickou hodnotu směňovanou za zboží a služby. Karta je založena na principu, že na danou kartu je vložena určitá částka, která se postupně při každém nákupu snižuje. Po vyčerpání nabitě částky, může držitel karty dobít danou částku opětovaně. (Juřík, 2001)

Předplacená karta není propojena s bankovním účtem, a proto se jedná o nebankovní platební kartu. V současné době patří mezi oblíbené možnosti nebankovních platebních karet například dárkové karty, cestovní karty, stravenkové karty anebo také dopravní a tankovací karty. (visa.cz, cit. online 23. 4. 2017)

3.4.2 Způsob použití

Platební karta se dříve využívala jen pro platbu u obchodníka, ovšem v současnosti ji lze využít k bezhotovostnímu placení, výběrům hotovostí z bankomatů. Platba u obchodníka probíhá pomocí mechanického snímače (imprinter) nebo platebního terminálu. V současné době je nejvyužívanějším přístrojem pro platbu platební terminál. (Juřík, 2001)

Bankomatové karty disponují magnetickým proužkem, díky kterému je umožněn výběr hotovosti z bankomatu. (Juřík, 2001)

Šeková záruční karta poskytuje základní funkci takovou, že garantuje nákup zboží a služeb prostřednictvím záručních šeků „Eurošeků“. Také fungovala jako bankomatová karta. Tato karta neměla základní vlastnosti platební karty, protože nešla použít samostatně na nákup zboží a služeb. (Schlossberger, 2012)

3.4.3 Rozsah použití

Pavel Juřík ve své publikaci Svět platebních a identifikačních karet, která byla vydána v roce 2001, uvedl rozsah použití platebních karet na kartu v síti vydavatele, vnitrostátní kartu a mezinárodní kartu.

Karta síti vydavatele je založena na tom, že kartu lze použít jen v obchodní síti jejího vydavatele.

Vnitrostátní karta je omezena územím vydavatele.

Mezinárodní karta přináší větší možnost použití. Kartu lze na rozdíl od vnitrostátní karty využít i v zahraničí.

3.4.4 Druh záznamu

Reliéfní záznam je pro transakce s využitím mechanického snímače (imprinter, nebo lidověji „žehličkou“). Výhoda těchto karet je, že s nimi lze platit i v obchodech, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem, a proto mají širší uplatnění. (finance.idnes.cz, cit. online 24. 4. 2017)

Magnetický záznam jako první umožnil výběr peněz v hotovosti z bankomatu a následně i elektronické placení. Zadní strana karty obsahuje magnetický proužek a podpisový proužek, který je určen pro podpis držitele karty. (Juřík, 2001)

Čipové karty poskytují klientovi větší bezpečnost. V platební kartě s čipem je zabudován programovatelný mikroprocesor s pamětí, proto zabezpečení magnetického proužku není tak vysoké jako u čipu, na kterém je uložen PIN. Platební karty s čipem patří mezi nejpoužívanější karty. (penize.cz, cit. online 21. 4. 2017)

Laserový záznam vypaluje (zaznamenává) data do podkladové vrstvy laserovou technologií. Stejně tomu tak je u CD. Výhodou laserového záznamu je vysoká kapacita záznamu. Naopak nevýhodou je jednoduché kopírování. (Máče, 2006)

3.4.5 Uživatel

V publikaci Svět platebních a identifikačních karet, která byla vydána v roce 2001, uvedl Pavel Juřík rozdělení karty dle uživatele, a to na kartu osobní a kartu služební.

Osobní karty neboli privátní nesou jméno držitele karty, a proto jsou nepřenosné. Slouží k soukromému používání držitele.

Služební karty jejich vlastníky jsou majitelé a pracovníci společnosti nebo vládní instituce. Jejím hlavním využitím je úhrada výdajů spojených s plněním pracovních nebo služebních úkonů.

3.4.6 Marketing

Základní karty může využívat většina klientů. Jejím nejvýznamnějším zástupcem jsou debetní karty, které slouží pro výběry v hotovosti a k bezhotovostnímu placení. (Juřík, 2001)

Zlaté karty jsou určeny pouze pro finančně dobře situované klienty, u kterých se předpokládá velmi solidní zajištění a důvěryhodnost. Především jsou určeny klientům, kteří často cestují po světě, bydlí na hotelech a stravují se v restauracích. Tento typ karty poskytuje navíc k platbě řadu výhod, jako je členství v různých klubech, expresní linka, pojistný program nebo také slevy při cestování. Ovšem k obdržení karty je třeba splnit určité podmínky například minimální zůstatek na účtu, určitý druh účtu, doba vedení účtu nebo také věková hranice. (mesec.cz, cit. online 23. 4. 2017)

Výběrová karta je nabídnuta bankou klientovi sama. Karty výběrové jsou pouze nabízené úzkému okruhu klientů, kteří splnili určité podmínky. (Juřík, 2001)

3.5 Bezpečnost platebních karet

Stejně jako u jiných platebních prostředků a cenin, platební karty neunikly podvodníkům. Vzniklo tedy mnoho rizik, které mohou nastat při vlastnictví platební karty. Postupem času kartové systémy vyvinuly různé technologie na ochranu proti neoprávněnému použití nebo proti padělání, které rizikovost snižují. (Juřík, 2001)

3.5.1 Druhy rizik

Úvěrové ztráty (Credit Risk)

Úvěrové ztráty vznikají na základě platební neschopnosti držitele karty. Klient není schopen zaplatit své výdaje, které kartou zaplatil. Jedná se především o úvěrové karty. Míra rizika může být u jednotlivých vydavatelů karet odlišná. Záleží na způsobu při ověřování kvality klienta „Credit Scoring“ a také na výši rizika, které vydavatel karty vědomě akceptuje.

K snížením rizik napomáhá scoring, monitoring chování klientů, dobře propracovaný systém správy a vymáhání pohledávek. (Juřík, 2001)

Zneužití karty cizí osobou (Lost/Stolen Card)

Tento druh rizika tvoří největší podíl ztrát vydavatelů. Jedná se především o zneužití ztracených nebo odcizených platebních karet. Je velmi důležité, aby držitel karty měl pod kontrolou svou kartu a v případě ztráty neprodleně informoval vydavatele karty. Vydavatel karty následně provede stoplistaci karty. Podle podmínek banky, která kartu vydala, nese plnou odpovědnost za ztráty karty v době odcizení držitel karty. (Juřík, 2001)

Phishing

Jedná se o riziko, které spočívá v tom, že do e-mailového formuláře držitel karty vyplní číslo své platební karty spolu s dalšími osobními údaji. E-mail musí být ovšem podvodný, aby podvodník se dostal k penězům. Ochrana proti tomuto druhu rizika je, aby vlastník karty nesdělil své číslo platební karty a přihlašovací údaje. (mesec.cz, cit. online 25. 4. 2017)

Zneužití nedoručené karty

Vzniká na základě toho, že klient si nechá zaslat od banky platební kartu poštou. Tato zásilka je ovšem oddělena od zásilky s PINem. Takto doručované karty nesou riziko, že může dojít k odcizení a zneužití karty. Karty v České republice, které jsou posílané poštou banky blokují, a tím jsou karty neaktivní. (mesec.cz, cit. online 25. 4. 2017)

Padělky karet (Counterfeit Card)

Mezi země s největším počtem padělků patří jihovýchodní Asie, Nigérie, západní Evropa, přesto největší podíl nesou země bývalého SSSR. Proti padělkům jsou na platebních kartách různé ochranné prvky, jako je například hologram. K odhalení padělku pomáhají speciální detekční systémy bank a platebních systémů. (Juřík, 2001)

Objednávkové služby (Mail/Telephone Order, Internet)

Vybranými druhy platebních karet i prostřednictvím telefonu, dopisu faxu nebo internetu lze zaplatit za zboží a služby. Držitel při této službě sděluje dodavateli číslo své karty a konec její platnosti. Jakmile dodavatel obdrží tyto informace, provede autorizaci a své zúčtovací bance předá prodejní doklad. V některých zemích předchází tomuto druhu podvodu systémem ověření adresy příjemce služby Address Verification System. Při objednávce zboží

či služby, musí být ověřena platnost karty, jména a adresa příjemce s údaji držitele karty. (Juřík, 2001)

Podvodná žádost o kartu (Frauduletn Application)

Jedná se o zneužití osobních údajů držitele karty, na základě kterých, je podvodníkovi vydána kreditní karta. Podvodník kartou platí a držitel karty chodí účet. Dokazování je problematické a finančně náročné. Ochrana proti podvodné žádosti o kartu je ta, že držitel karty by si měl chránit své osobní údaje před neznámými lidmi a společnostmi. (mesec.cz, cit. online 25. 4. 2017)

3.5.2 Ochrana karet

Platební karty mají řadu opatření, která rozdělil Pavel Juřík ve své publikaci Svět platebních a identifikačních karet, která byla vydána v roce 2001.

Ochrana karty proti zneužití držitelem (Credit Risk)

Mezi nejzákladnější ochranu patří dobrá znalost klienta a včasná reakce na zhoršení jeho finanční situace. Proto banky s klienty sjednávají finanční limity transakcí, které se při transakci autorizují. Ověřuje se, zda daná finanční částka je kryta finančním limitem klienta nebo u debetních karet zůstatkem na běžném účtu. Negativní autorizační odpověď je odeslána, pokud dojde k překročení limitu či zůstatku na účtu.

Ochrana karty proti zneužití cizí osobou (Lost/Stolen Card)

Tento způsob ochrany je založen na principu ověření totožnosti držitele karty – Card holder Verification Method (CVM). Výběry hotovosti jsou zabezpečeny identifikačním kódem PIN, který bývá 4 - 6místný. Pobočky bank a směnárny vyžadují předložení průkazu totožnosti a podepsání účtenky shodně s podpisovým vzorem na kartě. Peněžní transakce je vždy ověřena autorizací.

Ochrana karty proti padělání

Dříve karty byly chráněny proti padělání a pozměňování údajů ceninovým tiskem, nyní jsou karty chráněny řadou prostředků, jako je například hologram, podpisový proužek, ceninový tisk a ultrafialové barvy. Banky také užívají řadu detekčních systémů, které napomáhají k rychlému objevení podvodných transakcí. Tyto systémy můžeme rozdělit na systémy expertní a systémy s umělou inteligencí. Systémy expertní pracují

s pevně danými parametry, zatímco systémy s umělou inteligencí se průběžně „učí“ a obměňují své parametry.

3.6 Moderní forma platebních karet

Platby pomocí internetu či mobilního telefonu jsou v dnešní době velkým trendem. Platební karta získala přednost v placení nejvíce ve vyspělých zemích. (Juřík, 2006)

3.6.1 Platba na internetu

Nutností při platbě po internetu je zjištění, že obchodník má zabezpečený přenos dat při provádění plateb. Používají se dva druhy zabezpečení přenosu dat. Jedním z nich je protokol SSL, který je na stránkách obchodníka vyznačen zlatým zámečkem. Znamená to, že je zakódovaný přenos údajů o platební kartě. Nejvyšší úroveň zabezpečení nese 3D Secure protocol. Jedná se o přenos údajů o kartě do banky. Přenos dat do banky je kódován, a tím zabraňuje volnému přenosu nechráněných dat. Obchodník je následně informován o provedení platby a může zaslat zboží. Platbu na internetu lze provést pomocí embosovaných karet (debetní, kreditní karty Visa nebo MasterCard) anebo také elektronickou debetní kartou Visa Electron. Kartami lze platit také na mezinárodních portálech. Pro platbu pomocí karty je nutné zadat číslo karty, datum konce platnosti karty a kontrolní hodnotu CVV2/CVC2. Platbu pomocí karty lze provést za předpokladu, že karta má aktivní možnost plateb po internetu. Aktivaci umožňují některé banky rovnou při vydání karty. Klient si při převzetí karty může navolit finanční limit pro internetové transakce či si sjednat pojištění. (bezpecnyinternet.cz, cit. online 22. 4. 2017)

3.6.2 PayPal

PayPal je služba, která zajišťuje bezpečné placení kartou na internetu. Pro platbu pomocí PayPal je třeba vlastnit e-mailovou adresu a platební kartu. (penize.cz, cit. online 11. 6. 2017)

Jedná se o celosvětově nejrozšířenější digitální peněženku, pomocí které lze platit přes web v zahraničí. Nákupy na internetu jsou s ním mnohem rychlejší a pohodlnější, je nutné pouze zadat e-mailovou adresu, heslo a potvrdit částku. PayPal umožňuje i posílání peněz mezi soukromými PayPal účty. (penize.cz, cit. online 12. 6. 2017)

3.6.3 Bezkontaktní karty

Bezkontaktní karty jsou platební karty, pomocí kterých proběhne platba zboží a služeb na bezkontaktním terminálu. Jedná se o formu placení, u které není nutný fyzický dotek s platebním terminálem. Uvnitř zařízení musí být zabudována anténa, která je důležitá pro komunikaci s bezkontaktním snímačem. Z nejvyhledávanějších karetních společností se jedná o produkty MasterCard PayPass a Visa payWave. PayPass a payWave je postup, který značně urychlí proces platby, kdy platba trvá méně než 5 sekund. Bezkontaktní karty jsou využívány k platbě nižších částek, která nesmí převýšit 500 Kč. Jakmile transakce je vyšší než 500 Kč, držitel musí ztvrdit platbu svým podpisem nebo zadáním PINu. (mesec.cz, cit. online 9. 6. 2017)

3.6.4 Bezkontaktní nálepka

Je platební karta ve formě nálepky, která usnadňuje více bezkontaktní platby. Vydává se jako debetní či dodatková kreditní karta k vybraným účtům. Aplikace je velmi jednoduchá. Stačí ji nalepit na předmět, který vlastník má stále u sebe, například mobilní telefon. Pomocí předmětu s nálepkou lze pak platit jak malý či velký nákup. (csob.cz, cit. online 11. 11. 2017)

3.6.5 Platební karta v mobilu

Jedná se o způsob placení nákupu pomocí chytrého telefonu. Transakce proběhne tak, že mobilní telefon se přiloží k bezkontaktnímu platebnímu terminálu. Mobilní telefony musí být vybaveny SIM kartou s technologií NFC, aby konfigurovaly s platebními terminály. Jako u bezkontaktní karty není třeba zde zadávat PIN do částky 500 Kč. Karty jsou přístupné ve formě debetní a kreditní. Zabezpečení platební karty v mobilu je stejné jako u běžné platební karty. Výhodou je přehled o platbách v aplikaci telefonu. (finexpert.e15.cz, cit. online 10. 6. 2017)

3.6.6 Platební karta v hodinkách

Platební karty mohou mít jinou podobu karty. Například hodinky firmy Apple. Jedná se o službu Apple Pay. Tato funkce je velmi jednoduchá, držitel iPhone si přidá svou kreditní či debetní kartu a následně své hodinky „Apple Watch“ nebo telefon přiloží k terminálu. Tuto podobu placení také nabízí firma Samsung pod názvem funkce Samsung

Pay, jejichž hodinky se nazývají Samsung Gear. Hodinky disponují čipem NFC. (letemsvetemapplem.eu, cit. online 12. 6. 2017)

3.6.7 Minikarty

Mini verzi „VISA Check Card“ v listopadu 2002 zavedla Bank of America. Karta je poloviční než běžná platební karta, která je určena k připojení na kroužek ke klíčům. Minikartu nelze využít k výběrům v hotovosti z bankomatů, ale pouze k platbě v platebních terminálech. Tuto Minikartu následovaly American Express, Discover a Virgin Money. V roce 2003 byla zavedena „minikarta“ MasterCard International s názvem MasterCard SideCard. Karta je ukryta v ergonomickém pouzdře. Výhodu oproti konkurentům má, že je MasterCard Side Card připravena pro umístění kontaktního či bezkontaktního čipu a také může být využívána k placení například v restauracích rychlého občerstvení. (Juřík, 2006)

3.7 Platební terminály

Funkcí platebních terminálů je bezpečné přijímání platebních karet. Jedná se o vyhledávanou službu držitelů karet, která urychluje průběh platby. Platební terminály akceptují vyhledávané typy platebních karet. Jsou to karty VISA, MasterCard, Diners Club, JCB a American Express.

Platební terminály – rozdělení, dle způsobu použití:

- Stacionární platební terminály (běžné provozy)
- Platební terminály bluetooth (restaurační provozy)
- Platební terminály přenosné GPRS (rozvoz zboží do domu, prodejní výstavy, taxi)

(platebniterminaly.eu, cit. online 12. 6. 2017)

3.8 Poplatky na platebních kartách

Nejzákladnějším poplatkem je roční poplatek za kartu, který platí vlastník debetní i kreditní karty. Výše ročního poplatku se odvíjí od kvality poskytované karty a tím i výši úvěrového limitu. Karta platná pouze v tuzemsku bývá levnější než mezinárodní karta. Roční vedení karty se pohybuje okolo stovky korun. Mnoho bank nabízí k určitému účtu vedení platební karty zdarma. Dalším poplatkem je poplatek za výběr hotovosti v bankomatech. Výběry v bankomatech dané banky, která kartu vydala jsou značně levnější než bankomaty jiných bank. Také výběry hotovosti v zahraničí mezinárodní kartou jsou výrazně dražší

než u bankomatů v ČR. Mezi další účtované poplatky patří blokace odcizené karty, vydání náhradní karty či za dodatkové karty. (finance.cz, cit. online 13. 6. 2017)

3.9 Doplnkové služby k platebním kartám

Platební karty mají více funkcí, neslouží jen k placení, ale také může držitel karty využít doplňkové služby. Doplňkové služby můžou držiteli usnadnit život. (rozhlas.cz, cit. online 24. 6. 2017)

3.9.1 Cestovní pojištění k platební kartě

Převážná část bank nabízí k platebním kartám cestovní pojištění. Cestovní pojištění může platit u konkrétní karty též pro rodinné příslušníky držitele karty. Některé banky mají cestovní pojištění zcela zdarma, jiné si za něj účtují příplatek. (skrblik.cz, cit. online 25. 6. 2017)

3.9.2 Pojištění platební karty

Tento druh pojištění slouží k úhradě finančních prostředků při neoprávněném použití platební karty. V některých případech pojištění ochrání peníze až 96 hodin před nahlášením ztráty či odcizení platební karty. Mezi hlavní výhody patří, že klientovi zaručuje větší klid a celosvětovou platnost. Uzavřené pojištění zajišťuje, že držitel nemusí platit poplatky, které v důsledku krádeže vznikly a taktéž poplatky za vydání náhradní karty. (dumfinanci.cz, cit. online 26. 6. 2017)

3.9.3 Design platební karty

Platební karta je součástí běžného života, a proto klient, když bude chtít může u některých bank využít doplňkovou službu designu platební karty. Klient si může vybrat obrázek z galerie či vložit vlastní obrázek. Ovšem většina klientů se spokojí s designem karty, která jim banka vydá. (mesec.cz, cit. online 27. 6. 2017)

4 Vlastní práce

Analytická část se dělí na tři části. V první části analytické práce je provedena analýza dotazníkového šetření, který je specializován na využití platebních karet u fyzických osob. Druhá část je zaměřena na komparaci poplatků platebních karet v rámci vybraných bank v České republice. Třetí část obsahuje doporučení nejlepšího produktu bank fiktivnímu klientovi.

4.1 Analýza dotazníkového šetření

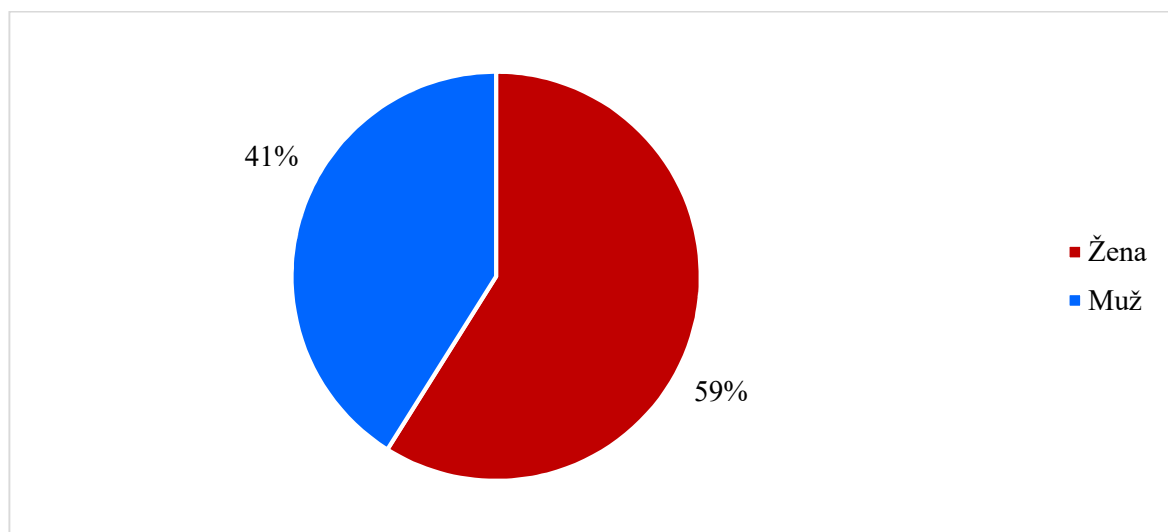
Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit používání platebních karet v Praze. Dotazník měl dvě formy, tištěnou a online. Tištěná forma byla ve formátu A4 oboustranně, online verze dotazníku byla vytvořena na stránkách Google. Dotazník se skládal z 19 otázek a byl směřován fyzickým osobám ve věku starších 15 let, kteří jsou vlastníky platebních karet. Obsahoval informační část, která podávala stručné informace o autorovi, čeho se týká dotazník, pro koho je určen a k čemu bude sloužit. V dotazníku bylo použito celkem 13 uzavřených, 5 polouzavřených otázek a 1 otevřená otázka. Segmentační otázky typu pohlaví, věk, vzdělání, zaměstnání a měsíční příjem byly umístěny na konec dotazníku, aby respondentů neodradily. Výzkum probíhal dobrovolně a anonymně od 30. července do 24. září 2017 na stránkách Google formou online formuláře a prostřednictvím tištěné podoby dotazníku. Na online dotazník odpovědělo 155 respondentů a na tištěný dotazník odpovědělo 69 respondentů. Celkem odpovědělo na dotazník 224 respondentů. K dosažení cíle jednotného zpracování, bylo nutné získaná data z obou dotazníků sloučit do jednoho formátu. Všechny výsledky byly vepsány do programu Microsoft Office Excel, kde byly následně zpracovány do tabulek a grafů.

4.1.1 Zkoumaný soubor respondentů

Segmentační otázky (otázky č. 15 – 19) typu pohlaví, věk, vzdělání, zaměstnání a měsíční příjem získaly informace o respondentech. Otázky byly umístěny na konec dotazníku, aby respondentů neodradily.

Z grafu č. 1 na následující stránce lze vyčíst, že zkoumaný soubor byl tvořen z 59 % žen a 41 % muži, tudíž na dotazník odpovídalo více žen.

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Průzkum byl určen věkovým kategoriím od 15 let. Tato informativní otázka byla v dotazníkovém šetření formulována jako otevřená, a proto byly výsledky zpracovány do přehledné tabulky č. 2. Respondenti byli rozděleny do 6 věkových kategorií (do 20 let, 21 – 30 let, 31 – 40 let, 41 – 50 let, 51 – 60 let a 61 let a více). Nejvíce početná kategorie konkrétně 142 (64 %) odpovídajících respondentů je ve věku 21–30 let. Naopak nejméně vyplněných dotazníků je od 10 (4 %) respondentů ve věkové skupině 61 let a více.

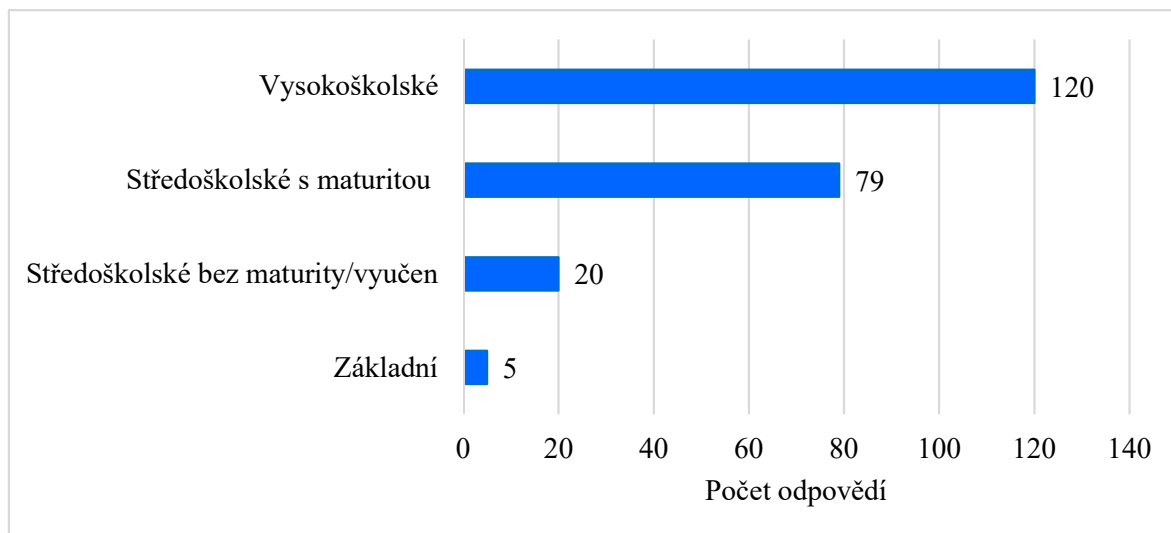
Tabulka 2: Zkoumaný soubor z hlediska věku a pohlaví respondentů

Věk/Pohlaví	Ženy		Muži		Celkem	
	n	%	n	%	n	%
Do 20 let	3	1	9	4	12	5
21 – 30 let	78	35	64	29	142	64
31 – 40 let	14	6	4	2	18	8
41 – 50 let	19	9	7	3	26	12
51 – 60 let	11	5	5	2	16	7
61 a více let	7	3	3	1	10	4
Celkem	132	59	92	41	224	100

Zdroj: vlastní zpracování tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 17 byla zaměřena na dosažené vzdělání. Výsledky jsou uvedeny v grafu č. 2. Více jak polovina (120; 54 %) respondentů uvedlo, že dosáhli vysokoškolského vzdělání. Nejméně vyplňovali dotazník (5; 2 %) respondenti se základním vzděláním.

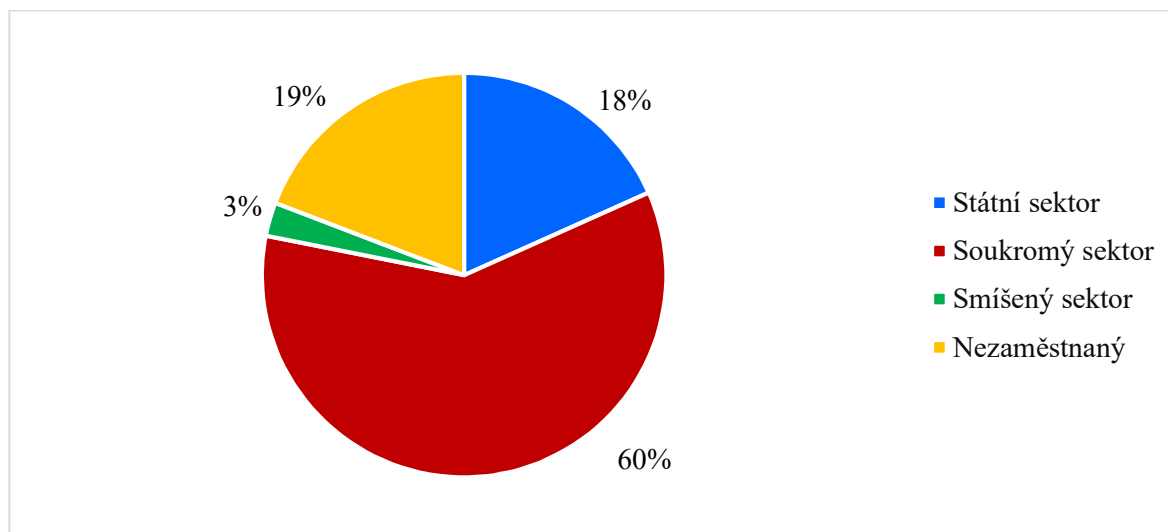
Graf 2: Respondenti podle vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Informativní otázka č. 18 je zaměřena na zaměstnání. Na následující stránce graf č. 3 ukazuje, že nejvíce respondentů je zaměstnáno v soukromém sektoru, a to 60 % respondentů. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti, kteří nejsou zaměstnáni, a to 19 % respondentů není zaměstnáno. Ve státním sektoru je 18 % respondentů ze zkoumaného souboru. Nejméně respondentů je zaměstnáno ve smíšeném sektoru, a to jen 3 % respondentů.

Graf 3: Respondenti dle oblasti zaměstnání



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Poslední otázka dotazníku byla zaměřena na výši měsíčního příjmu respondenta. Tato otázka byla dobrovolná, tudíž na otázku respondenti nemuseli odpovídat. Ovšem všichni respondenti na tuto otázku odpověděli viz tabulka č. 3 na následující stránce. Nejčastější odpověď byla, že respondent dosahuje měsíčního příjmu do 15 000 Kč, a to uvedlo 85 (38 %) respondentů, z toho je 41 (48 %) nezaměstnaných, 37 (44 %) zaměstnáno v soukromém sektoru a 7 (8 %) ve státním sektoru. V této kategorii do 15 000 Kč neodpověděli respondenti, kteří jsou zaměstnáni ve smíšeném sektoru. Druhá nejčtenější odpověď byla, že respondent dosahuje 15 001 – 25 000 Kč měsíčního příjmu, a to odpovědělo 64 (29 %) respondentů z celkového počtu dotazovaných. Ze 64 respondentů jsou nejvíce zaměstnáni respondenti v soukromém sektoru, a to 36 (56 %) respondentů. Nejméně respondentů s příjmem ve výši 15 001 – 25 000 Kč je zaměstnáno ve smíšeném sektoru (3; 5 %) nebo není zaměstnáno (2; 3 %). Ve státním sektoru 23 (36 %) respondentů dosahuje měsíčního příjmu 15 000 – 25 000 Kč. Na třetí nejčtenější kategorií odpovědělo 41 (18 %) respondentů, že jejich měsíční příjem je ve výši 25 001 – 35 000 Kč. V této kategorii je nejvíce respondentů zaměstnáno v soukromém sektoru, a to 31 (76 %). Zbýlých 10 (24 %) respondentů jsou zaměstnáni ve státním sektoru (7; 17 %) a ve smíšeném sektoru (3; 7 %). Nezaměstnaný respondenti dotazníkového šetření takové výše příjmu nedosahují. Nejvyšší výše měsíčního příjmu je nad 35 000 Kč, kde odpovědělo 34 (15 %) respondentů. Z 34 respondentů je 30 (88 %) respondentů zaměstnáno v soukromém sektoru a 4 (12 %) respondenti jsou zaměstnáni ve státním sektoru.

Tabulka 3: Respondenti podle zaměstnání a měsíčního příjmu

Zaměstnání/Měsíční příjem	Do 15 000 Kč	15 001 – 25 000 Kč	25 001 – 35 000 Kč	Nad 35 000 Kč	Celkem
Státní sektor	7	23	7	4	41
Soukromý sektor	37	36	31	30	134
Směšený sektor	0	3	3	0	6
Nezaměstnaný	41	2	0	0	43
Celkem	85	64	41	34	224

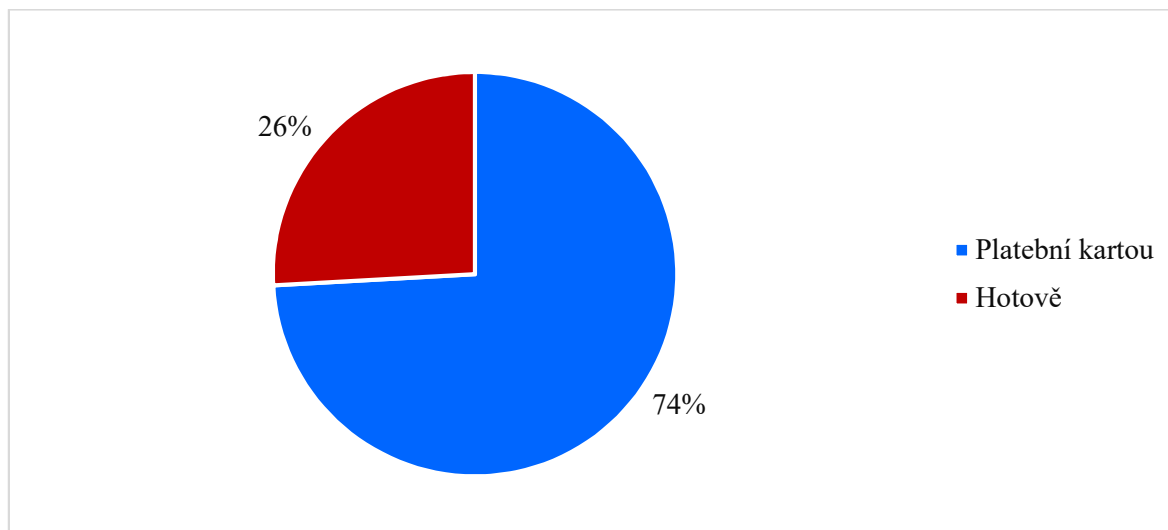
Zdroj: vlastní zpracování tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

4.1.2 Výzkum v oblasti platebních karet

Otázka č. 1: Čím platíte častěji?

První otázka dotazníkového šetření analyzuje frekvenci použití platební karty. Z 224 respondentů 74 % respondentů na tuto otázku odpovědělo, že platí častěji pomocí platební karty. Zbýlých 26 % respondentů uvedlo, že platí hotově. Viz graf č. 4.

Graf 4: Frekvence způsobu platby

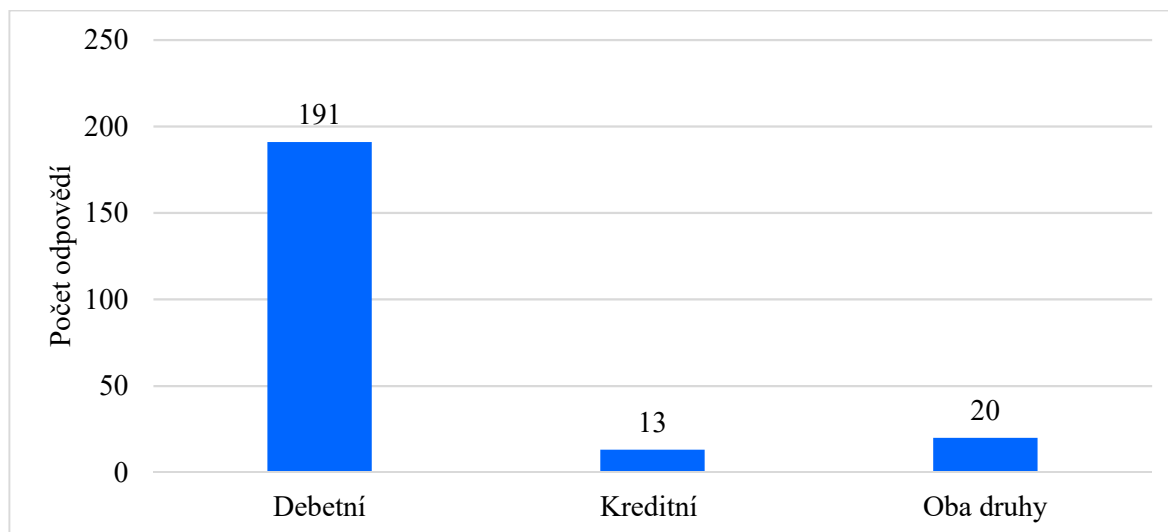


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 2: Jaký druh platební karty vlastníte?

Na následující stránce graf č. 5 zobrazuje, že většina respondentů, konkrétně 191 (85 %) respondentů vlastní pouze debetní kartu. Výhradně kreditní kartu vlastní pouze 13 (6 %) respondentů. Z 224 respondentů je 20 (9 %) respondentů vlastníky obou druhů platebních karet.

Graf 5: Druhy platebních karet

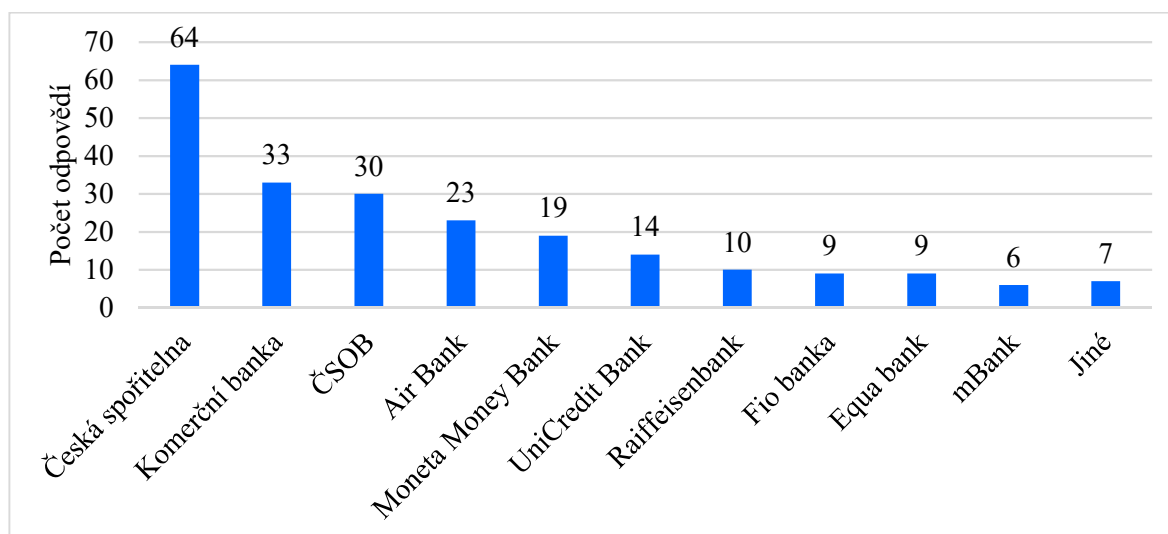


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 3: Která banka Vám platební kartu vydala?

Zastoupení jednotlivých bank je vyobrazeno v grafu č. 6. Z grafu lze určit, že mezi pět nejčastějších bank vydávající platební kartu patří Česká spořitelna (64; 29 %), Komerční banka (33; 15 %), ČSOB (30; 13 %), Air Bank (23; 10 %) a Moneta Money Bank (19; 8 %). Mezi méně zastoupené banky patří Fio banka (9; 4 %), Equa banka (9; 4 %), mBank (6; 3 %) a jiné banky (7; 3 %). Mezi jinými bankami byla uvedena od respondentů Poštovní spořitelna.

Graf 6: Druhy bank dle platebních karet

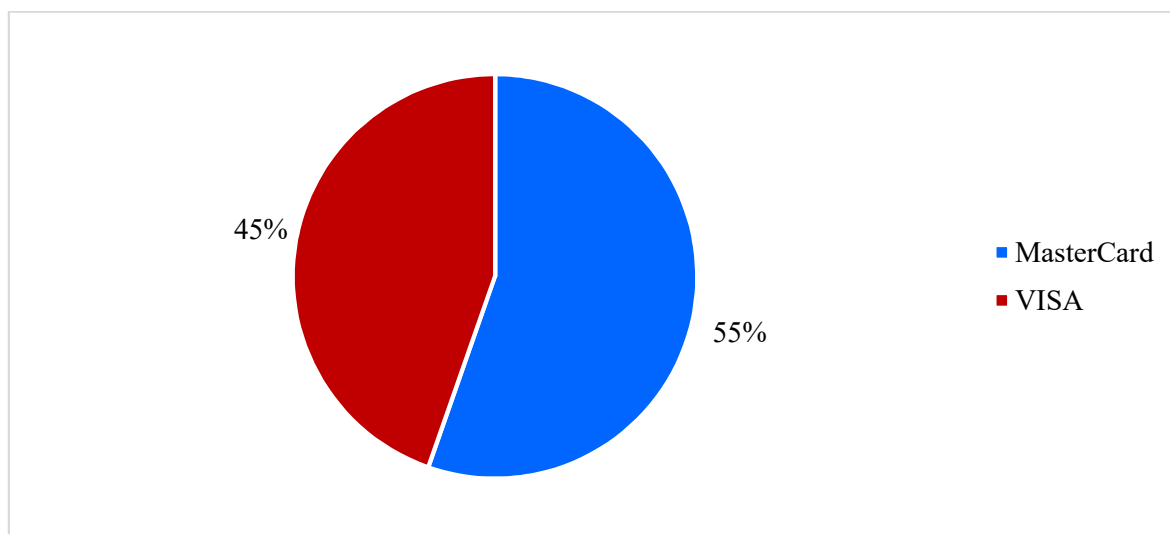


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 4: Od které karetní společnosti kartu vlastníte? (Případně, jaký typ karet u Vás převládá?)

Z grafu č. 7 lze vyčíst, že mezi nejčastější karetní společnosti patří MasterCard a VISA. Žádný z respondentů neodpověděl, že vlastní kartu od jiné karetní společnosti. Více jak polovina respondentů (55 %) uvedla, že vlastní kartu od společnosti MasterCard, zbylých 45 % uvedlo, že vlastní kartu od společnosti VISA.

Graf 7: Karetní společnosti

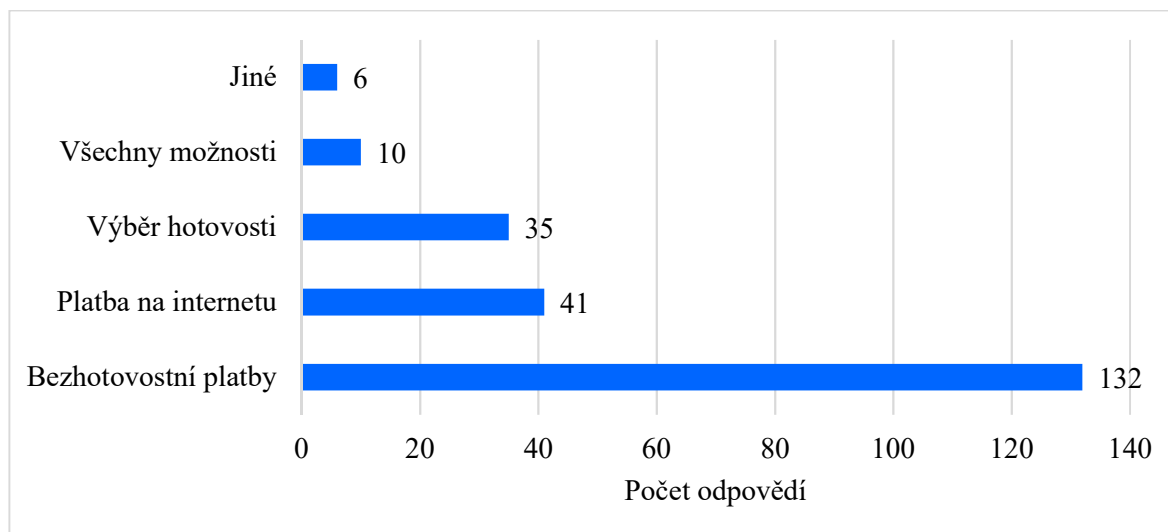


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 5: Jaké služby u platební karty nejvíce využíváte?

Graf č. 8, který je zobrazen na následující stránce, zobrazuje průzkum nejčastějších používaných služeb u platebních karet. Mezi nejvíce používanou službu patří bezhotovostní platby u obchodníka, které využívá 132 (59 %) respondentů. Další nejpoužívanější službou je platba na internetu, která je nejpoužívanější službou pro 41 (18 %) respondentů. V neposlední řadě mezi další používanou službu patří výběr hotovosti, který používá 35 (16 %) respondentů. Deset (4 %) respondentů používá stejnoměrně kombinace uvedených služeb. Pouhých 6 (3 %) respondentů uvedlo, že mezi jejich nejčastější služby u platebních karet jsou jiné služby než uvedené, jako je například Cash advance.

Graf 8: Nejčastější používané služby

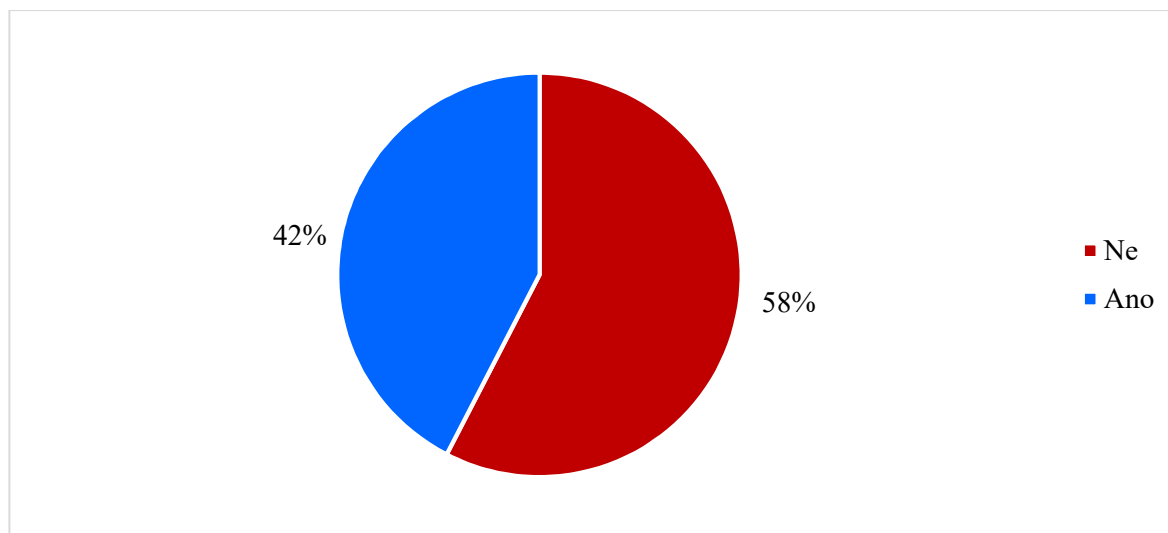


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 6: Využíváte doplňkové služby k platební kartě? (Pokud ne, pokračujte v otázce č. 8)

Otázka č. 6 je zaměřena na používání doplňkových služeb k platebním kartám. Dle výsledků z grafu č. 9 více jak polovina respondentů (58 %) uvedlo, že doplňkové služby ke kartě nevyužívá. Zbýlých 42 % odpovědělo, že doplňkové služby využívá.

Graf 9: Doplňkové služby

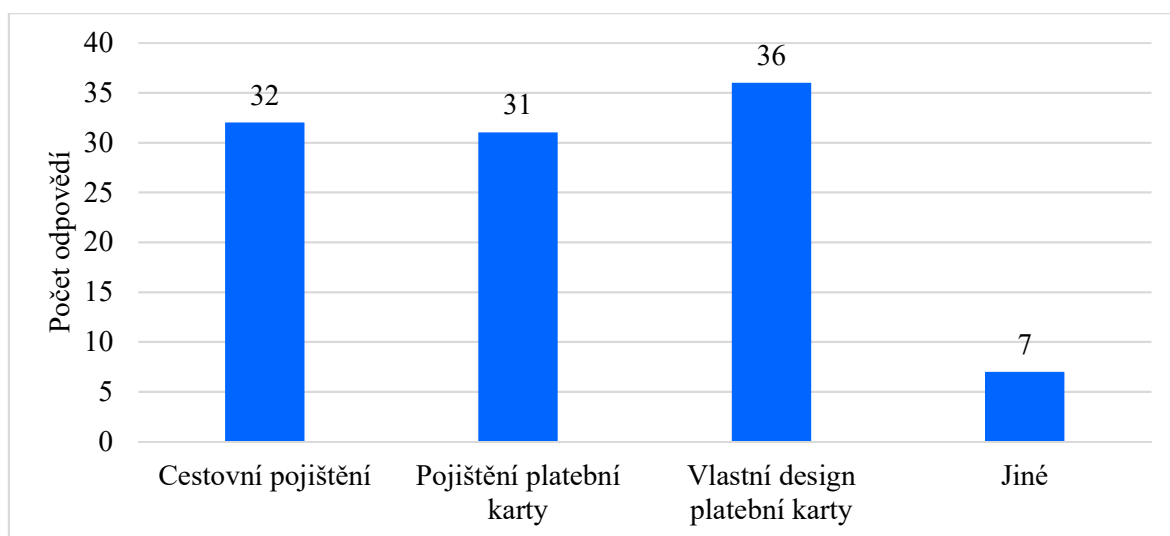


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 7: Jaké doplňkové služby využíváte?

Na otázku č. 6 navazovala otázka č. 7, jestliže respondent odpověděl, že doplňkové služby k platební kartě využívá. Tato otázka umožňovala více možností výběru odpovědí, tudíž bylo získáno od 95 (42 %) respondentů, kteří odpověděli, že doplňkové služby využívají, celkem 106 odpovědí. Z grafu č. 10 vyplývá, že nejčastější doplňková služba, je služba vlastního designu (36; 34 %). Dále 32 (30 %) respondentů odpovědělo, že jako doplňkovou službu si u banky sjednává cestovní pojištění. Pojištění platební karty si u banky sjednává 31 (29 %) respondentů a zbylých 7 (7 %) respondentů uvedlo, že o té službě nevěděli či využívá jinou službu.

Graf 10: Druhy doplňkových služeb

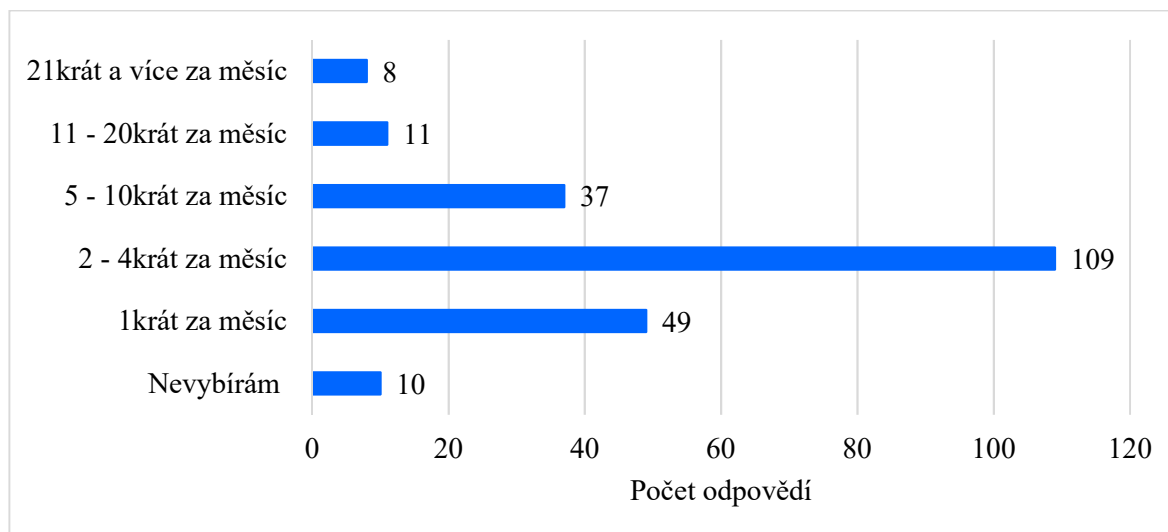


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 8: Jak často vybíráte hotovost z bankomatu vlastní banky?

Tato otázka byla směřována na množství výběrů hotovosti z vlastní bankomatové sítě. Z grafu č. 11 na následující stránce lze vyčíst, že nejvíce (109; 49 %) respondentů vybírá hotovost 2 – 4krát za měsíc. Pouze 1krát za měsíc vybírá 49 (22 %) respondentů. Se stoupajícím počtem výběrů hotovostí za měsíc z vlastní bankomatové sítě, ubývá počet respondentů na zvyšující se množství výběrů hotovosti za měsíc. Tudíž 5 – 10krát za měsíc vybírá 37 (16 %) respondentů, 11 – 20krát za měsíc vybírá 11 (5 %) respondentů, 21krát a více za měsíc vybírá 8 (4 %) respondentů. Deset (4 %) respondentů nevyužívá platební kartu k výběru z bankomatu z vlastní bankomatové sítě. Z průzkumu vyplývá, že většina (214; 96 %) respondentů svou kartu využívá k výběru hotovosti z bankomatu vlastní banky.

Graf 11: Výběr hotovosti z bankomatu vlastní banky

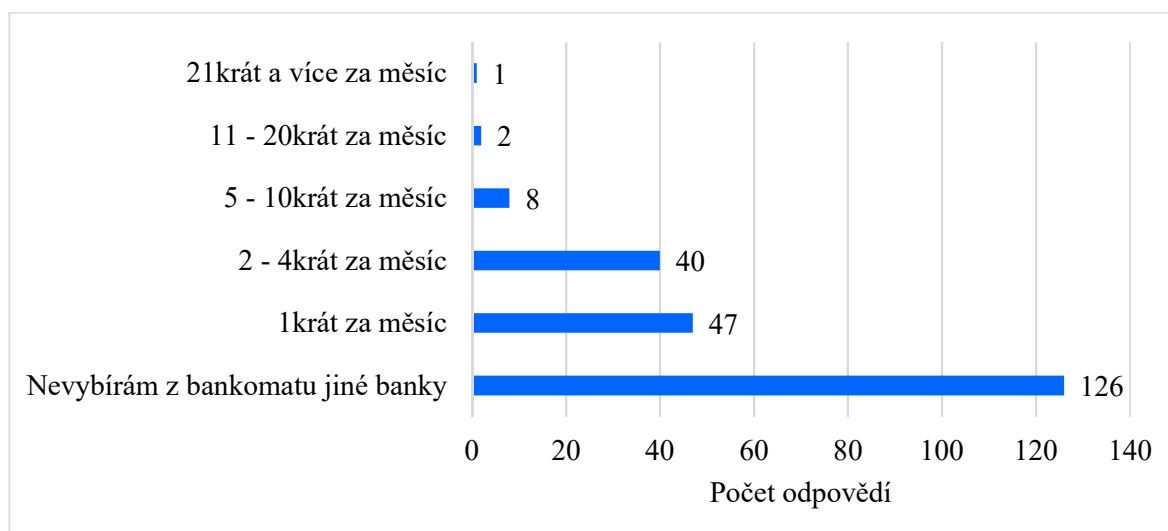


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 9: Jak často vybíráte hotovost z bankomatu jiné banky?

Z grafu č. 12 vyplývá, že více jak polovina dotazovaných respondentů (126; 56 %) nevybírá hotovost z jiné bankomatové sítě. Z bankomatů jiné banky vybírá celkem 98 (44 %) respondentů. Jedenkrát za měsíc vybírá hotovost z jiného bankomatu 47 (21 %) respondentů, 2krát - 4krát za měsíc vybírá 40 (18 %) respondentů, 5krát - 10krát za měsíc vybírá 8 (4 %) respondentů a 11krát - 20krát za měsíc pouze 2 (1 %) respondenti. Do kategorie 21krát a více za měsíc se zařadil pouze 1 respondent.

Graf 12: Výběr hotovosti z bankomatu jiné banky

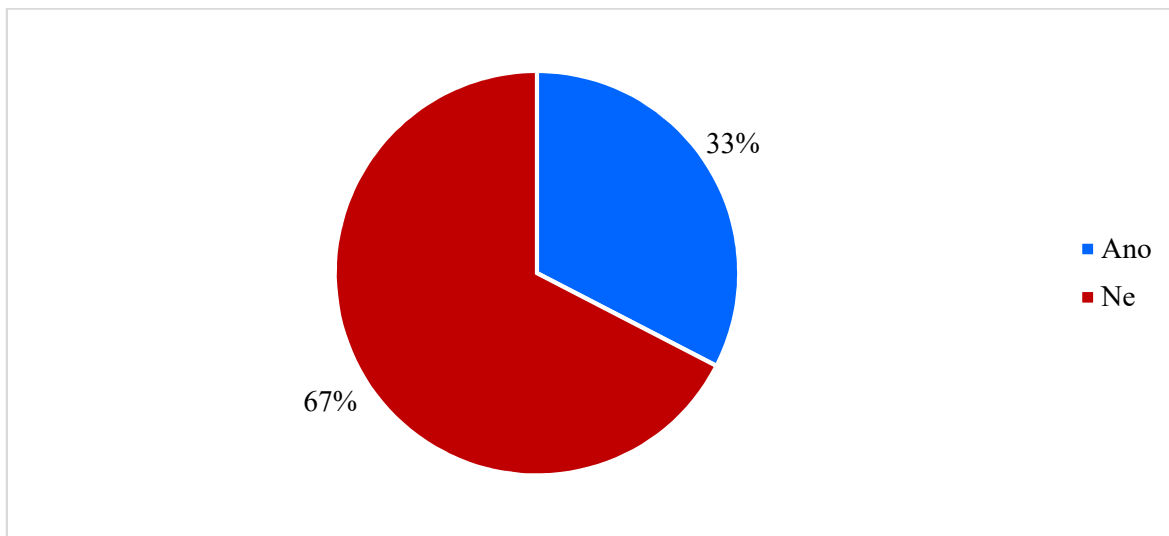


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 10: Vybíráte hotovost z bankomatu v zahraničí?

Tato otázka byla zaměřena na výběr hotovosti v zahraničí, jelikož poplatky za výběr hotovosti jsou značně vyšší v zahraničí než na území ČR. Průzkum ukazuje, že 67 % respondentů nevybírá hotovost v zahraničí a zbylých 33 % respondentů odpovědělo, že kartu využívá k výběru hotovosti v zahraničí. Tyto výsledky lze vyčíst z grafu č. 13.

Graf 13: Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí

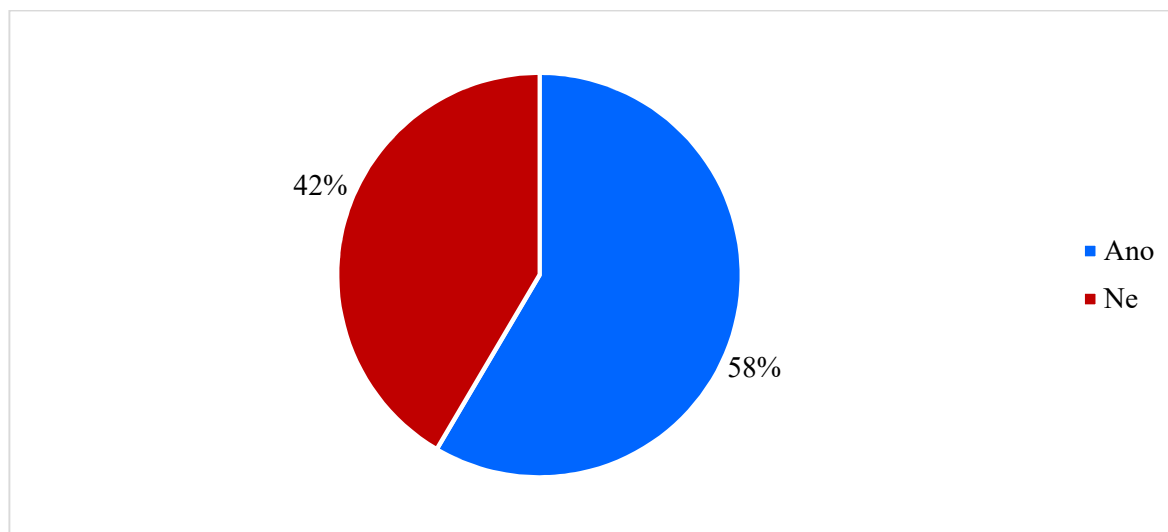


Graf: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 11: Používáte platební kartu v zahraničí k platbě za zboží/slужby?

Z grafu č. 14 na následující stránce lze vidět, že 58 % respondentů používá platební kartu v zahraničí k platbě a zbylých 42 % z celkového počtu respondentů ji v zahraničí nevyužívá.

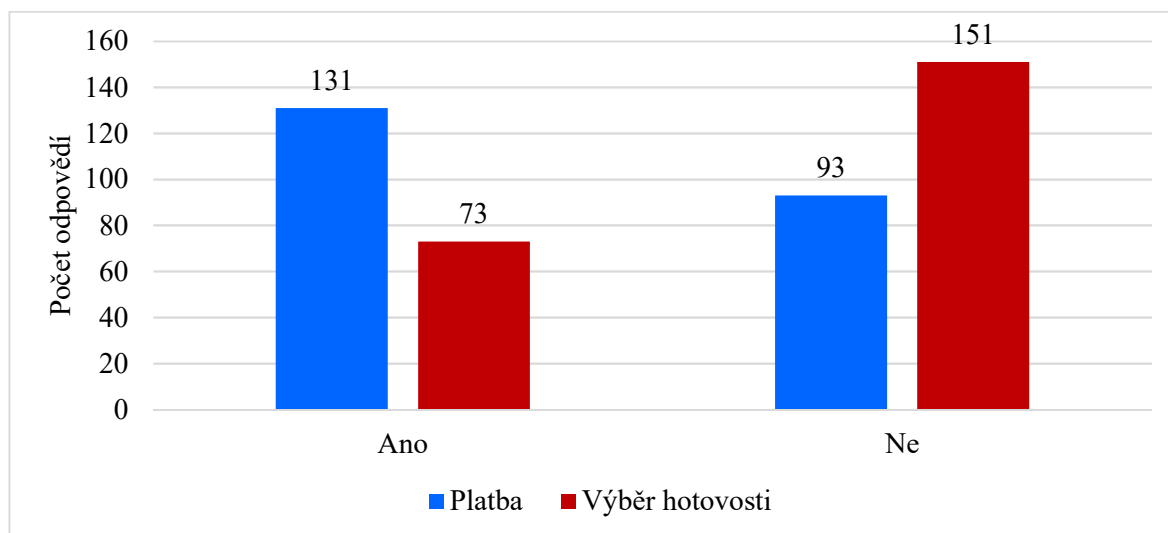
Graf 14: Využití platební karty v zahraničí za platební transakce



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

V porovnání otázky č. 10 a otázky č. 11 průzkum ukazuje na grafu č. 15, že respondenti používají více platební kartu v zahraničí k platbě (131; 58 %) než k výběru hotovosti (73; 33 %) v zahraničí.

Graf 15: Porovnání využití platební karty v zahraničí dle výběru hotovosti a platby

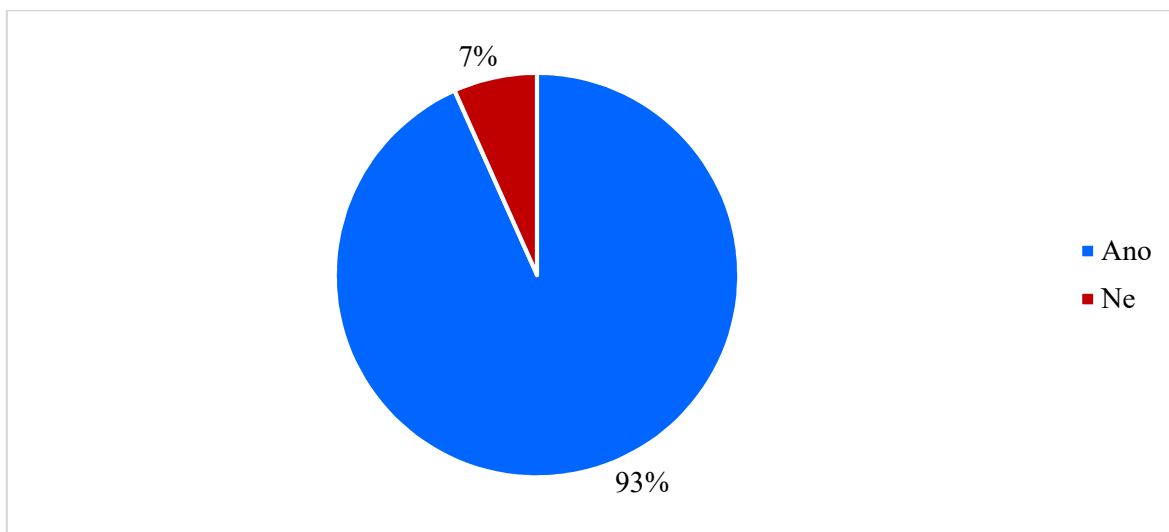


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č.12: Využíváte bezkontaktní platbu při platební transakci?

Z grafu č. 16, který je na následující stránce lze vyčíst, že 93 % respondentů vlastní platební kartu s možností bezkontaktní platby, kterou využívá. Naopak zbylých 7 % respondentů uvedlo, že bezkontaktní platbu nevyužívá.

Graf 16: Využití bezkontaktní platby

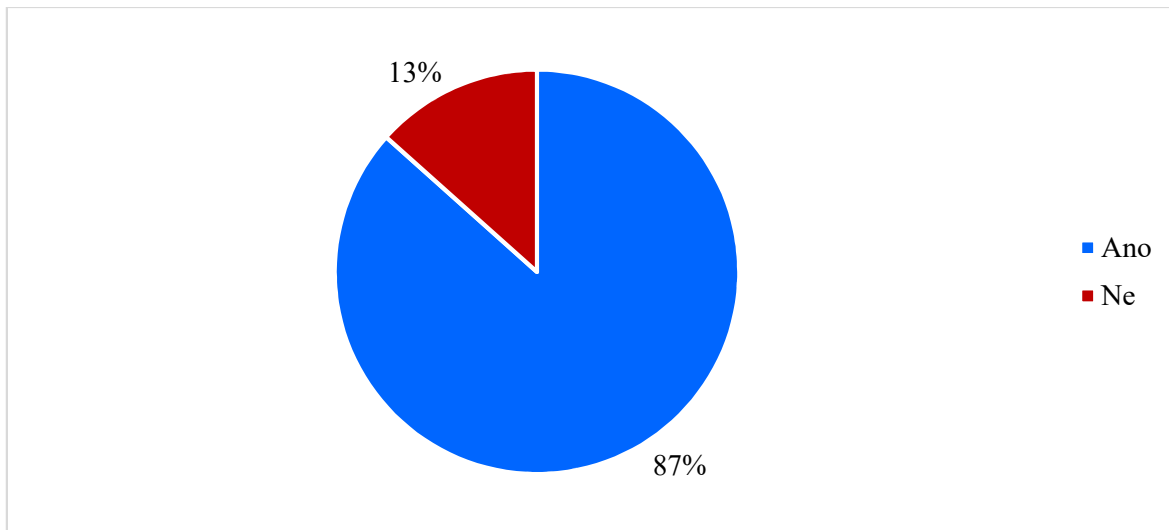


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 13: Preferujete klasickou, plastickou platební kartu před moderními formami platby, jako je například platební karta uvnitř mobilního telefonu či hodinek?

Z grafu č. 17 je vidět, že respondenti (87 %) preferují klasickou, plastickou platební kartu, před moderní formou platby (13 %).

Graf 17: Preference formy platební karty

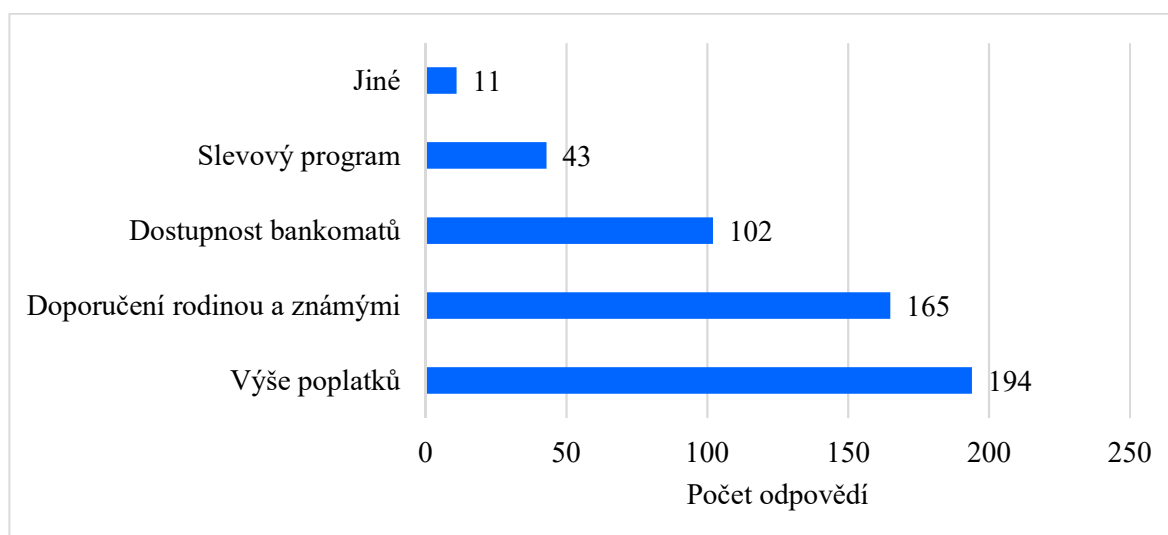


Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Otázka č. 14: Jaká kritéria jsou pro Vás nejdůležitější při výběru banky z hlediska platební karty? (max. 3 možnosti)

Tato otázka byla zaměřena na preference respondenta při výběru banky z pohledu platební karty, co je pro něj nejdůležitější. U této otázky mohl respondent vybrat až 3 možnosti odpovědí, tudíž bylo získáno celkem 515 odpovědí. Z grafu č. 18 vyplývá, že pro nejvíce respondentů je nejdůležitější výše poplatků (194; 38 %). Jako druhá nejčastější odpověď bylo doporučení rodinou a známými (165; 32 %). Také pro respondenty je důležité kritérium dostupnost bankomatů (102; 20 %). Mezi méně časté kritérium patří slevový program, který je pro 43 (8 %) respondentů důležitým kritériem při výběru banky z hlediska platebních karet. Jiné kritérium je důležité pouze pro 11 (2 %) respondentů, například množství služeb, které banka nabízí.

Graf 18: Preference při výběru banky



Zdroj: vlastní zpracování grafu dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

4.1.3 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 224 respondentů, z kterého vyplynulo, že 74 % respondentů platí častěji pomocí platební karty nikoliv hotově a také 85 % z celkového počtu respondentů vlastní debetní platební kartu. Mezi pět nejvyužívanějších bank patří Česká spořitelna (29 %), Komerční banka (15 %), ČSOB (13 %), Air Bank (10 %) a Moneta Money Bank (8 %). Nejpoužívanější služby platební karty jsou bezhotovostní platby (59 %), platby na internetu (18 %) a výběr hotovosti z bankomatu (16 %). Dále bylo zjištěno, že 58 % respondentů nevyužívá doplňkové služby platebních karet. Zbylí respondenti (42 %) využívají doplňkové služby. Mezi oblíbené doplňkové

služby patří tvorba vlastního designu platební karty (34 %), cestovní pojištění (30 %) a pojištění platební karty (29 %). Výběry hotovosti z bankomatů si respondenti vybírají častěji z bankomatů banky, která jim kartu vydala (96 %), nikoliv z bankomatů jiné banky (44 %). V zahraničí respondenti používají platební kartu spíše k platební transakci (58 %), nežli k výběru hotovosti z bankomatů (33 %). Respondenti uvedli, že využívají bezkontaktní platbu při platbě (93 %), ale že také preferují (87 %) klasickou, plastickou platební kartu před moderními formami platby. Pro respondenty při výběru banky z pohledu platebních karet je nejdůležitější výše poplatků (38 %), doporučení rodinou či známými (32 %) a také dostupnost bankomatů (20 %).

4.2 Komparace poplatků platebních karet v rámci vybraných bank v ČR

Banky si za své služby účtují určité poplatky, které si také účtují banky ve spojitosti s platebními kartami. Poplatky se platí například za vydání platební karty, výběr z bankomatu anebo za doplňkové služby k platebním kartám či jiné služby. Tato část bakalářské práce je zaměřena na porovnání poplatků platebních karet u pěti vybraných českých bank. Následující banky byly vybrány na základě dotazníkového šetření, které měly největší četnost respondentů. Bankami jsou Česká spořitelna (29 %), Komerční banka (15 %), ČSOB (13 %), Air Bank (10 %) a Moneta Money Bank (8 %).

4.2.1 Česká spořitelna, a.s.

Česká spořitelna je banka s nejdelší tradicí, která byla založena 12. 2. 1825. Jedná se o banku s největší klientelou na českém trhu. Banka nabízí řadu bankovních produktů a služeb pro fyzické osoby, malé a střední podniky, města a obce. (csas.cz, cit. online 8. 10. 2017)

Mezi produkty platebních karet určené soukromé klientele patří především debetní karty Visa Classic, Visa Gold a bezkontaktní nálepka. Dalším produktem banky jsou kreditní karty a jejich bezkontaktní nálepka, která je k účtu vydána zdarma. Ke kartám banka poskytuje pojištění, jako je Cestovní pojištění, Pojištění karty a osobních věcí. (csas.cz, cit. online 10. 10. 2017)

Tabulka č. 4 na následující stránce zobrazuje vybrané poplatky za platební kartu u České spořitelny.

Tabulka 4: Poplatky platební karty u České spořitelny

Služby/Typ karty	Visa Classic
Vydání a používání	jedna karta zdarma další 25 Kč/měsíc
Výběr hotovosti	
Bankomat České spořitelny	5 Kč
Bankomat jiné banky v ČR	40 Kč
Bankomat Erste Group v zahraničí	5 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	125 Kč
Výběr hotovosti kartou na přepážce u banky v ČR	80 Kč
Výběr hotovosti kartou na přepážce u banky v zahraničí	125 Kč
Umístění obrázku (designu) z galerie obrázků na kartu	190 Kč
Pojištění	
Cestovní pojištění: Comfort/Comfort Family/Gold Family	300/450/1500 Kč
Pojištění karty a osobních věcí: P10/P30/P60/P90	170/320/480/780 Kč

Zdroj: csas.cz, cit. online 10. 10. 2017; vlastní tvorba tabulky dle sazebníku České spořitelny

4.2.2 Komerční banka, a.s.

Komerční banka vznikla v roce 1990 na území České republiky, kdy se pak v roce 1992 stala akciovou společností. (kb.cz, cit. online 13. 10. 2017)

Banka patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy. Má rozsáhlou nabídku služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví a dalších specializovaných služeb. Dostatek sítě poboček Komerční banky, vlastní distribuční síť a moderní online služby zajišťují dostupnost daných služeb. Komerční banka nabízí platební karty pro občany ČR, studenty, podnikatelé a malé firmy s obratem do 60 mil. Kč, střední a velké firmy s obratem nad 60 mil. Kč, veřejný sektor a cizince. (kb.cz, cit. online 14. 10. 2017)

Mezi druhy debetních platebních karet, které banka vydává patří MojeMobilní karta, Zlatá karta, Karta k běžnému účtu a Platinum VISA. (kb.cz, cit. online 15. 10. 2017)

Naopak mezi druhy kreditních karet vydávaných bankou patří Prémiová karta Platinum, Viva karta, A karta a Lady karta. (kb.cz, cit. online 16. 10. 2017)

Komerční banka poskytuje cestovní pojištění a pojištění Merlin. Pojištění Merlin je výjimečné v tom, že pojistí všechny platební debetní či kreditní karty vydané na jméno všemi bankami na území České republiky. Chrání především před zneužitím v případě ztráty

či krádeže. Také platí na osobní věci, které kartou byly odcizeny. (kb.cz, cit. online 17. 10. 2017)

Tabulka č. 5 zobrazuje poplatky debetních karet v rámci běžného účtu Komerční banky.

Tabulka 5: Poplatky debetní karty Komerční banky

Služby/Typ karty	Embosovaná karta
Roční cena karty (pokud není součástí účtu)	490 Kč
Výběr hotovosti	
Bankomat KB	zdarma
Bankomat jiné banky v ČR	39 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	99 Kč
Cash Advance v ČR	149 Kč
Cash Advance v zahraničí	149 Kč
Design karty	149 Kč
Pojištění	
Pojištění karty Merlin	348 Kč za rok
Cestovní pojištění	v ceně účtu

Zdroj: kb.cz, cit. online 18. 10. 2017; vlastní zpracování tabulky dle sazebníku KB

4.2.3 Československá obchodní banka, a.s. (ČSOB)

Akciová společnost Československá obchodní banka vznikla v roce 1964 za účelem poskytování služeb v oblasti zahraničního obchodu a volnoměnových operací na československém trhu. (csob.cz, cit. online 19. 10. 2017)

Aktuálně poskytuje svým klientům ohromnou škálu bankovních produktů a služeb. Mezi ně patří z oblasti platebních karet debetní karta (Debetní karta standard, Zlatá karta Mastercard, Debetní karta pro děti), kreditní karta (Standard, World, pro studenty, Premium, Platinum), ČSOB na nákupy (platba mobilem), bezkontaktní nálepka, předplacená COOL karta a karta pro fanoušky. (csob.cz, cit. online 20. 10. 2017)

S kartou od ČSOB lze na všech poštách v České republice vybírat a vkládat peníze na účet, platit za služby nebo zadávat příkazy k úhradě. Každá karta má nastavený speciální limit. (csob.cz, cit. online 21. 10. 2017)

Doplňkové služby ČSOB jako je cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a krádeži osobních věcí a karty, platí pouze pro platební karty vydané ČSOB. (csob.cz, cit. online 22. 10. 2017)

V tabulce č. 6 jsou uvedeny poplatky vybraných služeb ČSOB.

Tabulka 6: Poplatky platební karty ČSOB

Služby/Typ karty	Visa Classic/Mastercard embosovaná
Měsíční poplatek za kartu	45 Kč
Výběr hotovosti	
Výběr z bankomatu ČSOB v ČR/SR	5 Kč
Výběr z bankomatu jiné banky v ČR	40 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí	100 Kč
Cash Advance v ČR	200 Kč
Cash Advance v zahraničí	200 Kč
Vydání či změna designu Image karty	200 Kč
Cestovní pojištění	
Classic/Classic family	500/1200 Kč ročně
Extra/Extra family	1250/2500 Kč ročně
Pojištění ztráty a krádeže	
Basic/Classic/Extra	135/390/800 Kč ročně

Zdroj: csob.cz, cit. online 23. 10. 2017; vlastní zpracování tabulky dle ceníku ČSOB

4.2.4 Air Bank, a.s.

Air Bank byla otevřena teprve v listopadu 2011, kdy začala nabízet své služby zákazníkům. V roce 2016 banka zaznamenala půl milionů svých klientů. V tentýž roce banka začala se stavbou nových bankomatů, které umožňují vybírat hotovost bezkontaktně. (airbank.cz, cit. online 24. 10. 2017)

Air Bank nabízí dvě karty a jednu platební nálepku (MasterCard), kterou zákazník dostane zdarma. Platebních nálepek může mít klient až deset a všechny jsou bezkontaktní. (airbank.cz, cit. online 25. 10. 2017)

Banka nabízí tři druhy cestovního pojištění (malé, střední, velké). Pojištění se liší svými limity a tím i cenou. (airbank.cz, cit. online 26. 10. 2017)

Tabulka č. 7 na následující straně zobrazuje poplatky při použití platební karty u Air Bank pro malý tarif.

Tabulka 7: Poplatky u Air Bank

Služby/Tarif	Malý tarif
Vydání platební karty/nálepky	první 2 karty a 1 nálepka jsou zdarma/100 Kč
Výběr hotovosti	
Bankomat Air Bank	zdarma
Bankomat jiné banky v ČR a v EU	25 Kč
Bankomat jiné banky mimo EU	100 Kč
Cash advance u banky v ČR	25 Kč
Cash advance u banky v zahraničí	100 Kč
Cestovní pojištění	
Malé/Střední/Velké	30 Kč/45 Kč/65 Kč na den

Zdroj: airbank.cz, cit. online 27. 10. 2017; vlastní zpracování tabulky

4.2.5 MONETA Money Bank, a.s.

Byla založena v roce 1998 pod názvem GE Capital Bank. Později v roce 2005 došlo k změně názvu na GE Money Bank. V roce 2016 došlo k poslední změně názvu, a to na Moneta Money Bank. Aktuálně banka má 230 poboček a přes 600 bankomatů po celé České republice. (mesec.cz, cit. online 29. 10. 2017)

Nabízí kreditní karty a debetní karty, které jsou určeny k určitým kontům, na základě kterých si účtuje jednotlivé poplatky u platebních karet. (moneta.cz, cit. online 1. 11. 2017)

Mezi doplňkové služby debetních platebních karet patří pojištění platební karty a osobních věcí a také cestovní pojištění Komfort. Doplňkové služby jsou jen k využití v ceně karty u MasterCard stříbrné, MasterCard Gold či MasterCard Business Premium. (moneta.cz, cit. online 2. 11. 2017)

V tabulce č. 8 na další straně je sazebník v rámci debetních platebních karet Moneta Money Bank pro kartu MasterCard Standard v kontu genius basic.

Tabulka 8: Poplatky platební karty Monety Money Bank

Služby/Banky	MasterCard Standard (konto genius basic)
Poplatek za platební kartu	59 Kč měsíčně
Výběr hotovosti	
Bankomat konkrétní banky	15 Kč
Bankomat jiné banky v ČR	49 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	0,5 % + 100 Kč
Cash Advance v ČR	1 % min. 30 ¹ /200 Kč
Cash Advance v zahraničí	1 % min. 200 Kč

Vysvětlivky: ¹U Moneta Money Bank

Zdroj: moneta.cz, cit. online 5. 11. 2017; vlastní zpracování tabulky

4.2.6 Komparace poplatků vybraných bank

U pěti vybraných bank bylo zjištěno na základě komparace, že každá banka si účtuje různé poplatky za své služby ve spojitosti s používáním platebních karet. Nejčastější poskytované služby, za které si banky účtují poplatky jsou zobrazeny v tabulce č. 9 na následující stránce.

Tabulka 9: Komparace poplatků vybraných bank

Služby/Banky	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	Air Bank	MONETA Money Bank
Karty	Visa Classic	Embosovaná karta	Visa Classic / MasterCard embosovaná	MasterCard (Malý tarif)	MasterCard Standard (konto genius basic)
Poplatek za platební kartu	1. zdarma další 25 Kč měsíčně	490 Kč ročně ¹	45 Kč měsíčně	první 2 karty jsou zdarma další 100 Kč	59 Kč měsíčně
Výběr hotovosti					
Bankomat konkrétní banky	5 Kč	zdarma	5 Kč	zdarma	15 Kč
Bankomat jiné banky v ČR	40 Kč	39 Kč	40 Kč	25 Kč	49 Kč
Bankomat jiné banky v zahraničí	125/5 ² Kč	99 Kč	100 Kč	25 Kč v EU ³	0,5 % + 100 Kč
Cash advance v ČR	80 Kč	149 Kč	200 Kč	25 Kč	1 % min. 30 ⁴ /200 Kč
Cash advance v zahraničí	125 Kč	149 Kč	200 Kč	100 Kč	1 % min. 200 Kč
Doplňkové služby					
Design karty	190 Kč	149 Kč	200 Kč	-	-
Cestovní pojištění	300/450/1500 Kč ročně	v ceně účtu	500/1200/1250/2500 Kč ročně	30/45/65 Kč na den	-
Pojištění karty	170/320/480/780 Kč ročně	348 Kč ročně	135/390/800 Kč ročně	-	-

Vysvětlivky: ¹Pokud karta není součástí účtu, ²V bankomatu skupiny ERSTE, ³Poplatek za výběr hotovosti v EU 25 Kč, mimo EU 100 Kč, ⁴U Moneta Money Bank

Zdroj: vlastní zpracování tabulky na základě sazebníků příslušných bank, 2017

Každá banka vydává určitý typy karet (MasterCard, Visa). MasterCard kartu vydává 60 % bank. Vydává ji ČSOB, Air Bank a Moneta Money Bank. Ostatní karty jako je například Visa, vydává 40 % bank (Česká spořitelna a ČSOB). Embosovanou kartu vydává Komerční banka.

Za vydání a používání si každá banka účtuje určité poplatky. Česká spořitelna a Air bank vydávají první kartu k běžnému účtu zdarma, ovšem za další kartu si účtují už poplatky. Česká spořitelna si účtuje za druhou vydanou kartu 25 Kč měsíčně a Air Bank si účtuje poplatek až za třetí vydanou kartu, a to jednorázově 100 Kč. Všechny uvedené banky si účtují poplatky za kartu měsíčně, kromě Komerční banky, která si účtuje poplatek ročně

ve výši 490 Kč a Airbank, která si účtuje jednorázový poplatek. Nejvyšší poplatek za kartu má Moneta Money Bank 59 Kč/měsíc (708 Kč/rok), naproti tomu Česká spořitelna má nejnižší poplatek za platební kartu, který je 25 Kč/měsíc (300 Kč/rok), což je o 57,6 % nižší na rozdíl od Monety Money Bank.

Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu je závislý na tom, zda je vybrán v České republice či v zahraničí a z jakého bankomatu. Výrazně nižší poplatek je, pokud hotovost je vybrána z bankomatu dané banky, která kartu vydala. Například u Komerční banky a Air Bank je výběr z bankomatu vlastní banky zdarma. Nejdražší poplatek za výběr z bankomatu má Moneta Money Bank (15 Kč/výběr). Stejně vysoké poplatky si účtuje Česká spořitelna a ČSOB ve výši 5 Kč/výběr, které jsou o 66,7 % nižší, než u Monety Money Bank. Výběry z bankomatů jiné banky, než byla karta vydána jsou výrazně dražší. V průměru si banka účtuje 38,6 Kč/výběr z jiného bankomatu. Výběr hotovosti z bankomatu jiné banky nejvíce vzrostl u Komerční banky, kde vzrostl poplatek o 39 Kč. Nejméně vzrostl poplatek za výběr hotovosti z bankomatu u Air Bank o 25 Kč, což je o 35,9 % nižší poplatek než u Komerční banky. Moneta Money Bank si za tuto službu účtuje 49 Kč/výběr, což je o 18,4 % vyšší poplatek než u České spořitelny a ČSOB (40 Kč/výběr).

Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí je výrazně dražší než na území České republiky. Průzkum ukazuje, že nejdražší poplatek za výběr má Česká spořitelna, jejíž poplatek je 125 Kč/výběr. Zároveň může mít také nejlevnější poplatek za výběr hotovosti z bankomatu, jestliže klient vybírá z bankomatů skupiny ERSTE, účtuje si banka poplatek o 96 % nižší, a to ve výši 5 Kč/výběr. U Air Bank je rozhodující, zda byl výběr uskutečněn v EU (25 Kč/výběr) či mimo EU (100 Kč/výběr), kde se poplatek liší o 75 %. Ostatní banky si účtují poplatek za výběr hotovosti v zahraničí okolo 100 Kč.

Výběr kartou u přepážky či ve směnárně je takzvaný Cash advance. V Cash advance se poplatky taktéž liší, zda výběr byl proveden v České republice nebo v zahraničí. Například Air Bank nejvíce ze všech uvedených bank rozlišuje, zda výběr byl uskutečněn na území ČR (25 Kč/službu), anebo v zahraničí (100 Kč/službu). Úctovaný poplatek u Air Bank vzroste o 75 %. Naopak Komerční banka a ČSOB nerozlišuje, zda výběr byl proveden na území České republiky či v zahraničí. Komerční banka si účtuje 149 Kč/službu a ČSOB 200 Kč/službu. Nejvyšší poplatek na území ČR si účtuje ČSOB 200 Kč/službu, a také Moneta Money Bank pod podmínkou, že Cash advance byl proveden jinde,

než u Monety Money Bank. Jestliže byl proveden Cash advance jinde, tak si banka účtuje poplatek na základě jednoho procenta z výběru, kde minimální částka poplatku představuje 200 Kč/službu. Pokud Cash advance proběhne u Moneta Money Bank, tak minimálně jedno procento musí představovat účtovaný poplatek ve výši 30 Kč/službu. Nejnižší poplatek si účtuje Air Bank 25 Kč/službu v ČR, což je o 87,5 % méně než u ČSOB, která si účtuje 200 Kč/službu. V zahraničí má nejvyšší poplatek Moneta Money bank, kdy poplatek se vyměřuje na základě jednoho procenta z výběru, ovšem minimální částka poplatku musí být 200 Kč. Naopak nejnižší poplatek za Cash advance v zahraničí si účtuje Air Bank, a to ve výši 100 Kč/službu.

Mezi nejčastější doplňkové služby spadá design karty, cestovní pojištění a pojištění karty. Design karty nabízí z uvedených bank Česká spořitelna, ČSOB a Komerční banka. Nejdražší poplatek si účtuje ČSOB, který je 200 Kč/službu. Nejlevněji tuto službu nabízí Komerční banka za 149 Kč, což je o 25,5 % méně, než nabízí ČSOB. Česká spořitelna si za službu účtuje 190 Kč, což je o 5 % méně, než nabízí ČSOB a o 21,6 % více než nabízí Komerční banka. Vybrané banky poskytují ke kartě cestovní pojištění a pojištění karty, kromě Monety Money Bank, která neposkytuje ani jednu z uvedených služeb. Air Bank poskytuje pouze cestovní pojištění. Cestovní pojištění se odvíjí dle počtu dnů a dle výše pojistného krytí. Podobně tomu je tak u pojištění karty, kde poplatek za pojištění karty závisí na výši pojistného krytí a také na požadavcích klienta, co vše chce pojistit.

Dle celkové komparace vychází, že nejlevněji si účtuje poplatky za služby Air Bank, ovšem nenabízí takové množství služeb jako její konkurenční banky.

4.3 Vhodné platební karty vybraným klientům

Na základě dotazníkového šetření vznikli tři fiktivní klienti, u kterých se předpokládá, že využívají běžný účet bez jakýchkoliv výhod (slevy). Nejdříve byli rozděleni dle největší četnosti věkových kategorií, následně dle největších četností segmentačních odpovědí, z nichž vznikli tři fiktivní klienti s určitými vlastnostmi. V programu Excel byly vyfiltrovány preference vybraných fiktivních klientů dle výsledků dotazníkového šetření.

4.3.1 Charakteristika vybraných klientů

Podle výsledků dotazníkového šetření bylo nejpočetnější zastoupení respondentů ve věkové kategorii 21 – 30 let (142 respondentů), 31 – 40 let (18 respondentů) a 41 – 50 let

(26 respondentů). Ve věkové kategorii 21 – 30 let bylo nejvíce zastoupeno respondentů ve věku 21 let (27 respondentů), ve věkové kategorii 31 – 40 let bylo nejvíce respondentů ve věku 39 let (5 respondentů) a ve věkové kategorii 41 – 50 let bylo nejvíce zastoupeno respondentů ve věku 50 let (4 respondenti).

V tabulce č. 10 jsou charakteristiky fiktivních klientů dle věkových kategorií. Charakteristiky byly vyplněny dle největší četnosti odpovědi na položenou segmentační otázku v dané věkové kategorii, z nichž pak následně dochází k pojmenování tří fiktivních klientů. První fiktivní klient „X“ bude představovat 21letou ženu se středoškolským vzděláním s maturitou, zaměstnanou v soukromém sektoru s měsíčním příjmem ve výši do 15 000 Kč. Druhý fiktivní klient „Y“ bude 39letá žena s ukončeným středoškolským vzděláním s maturitou, zaměstnaná v soukromém sektoru s měsíčním příjmem v rozmezí 15 001 až 25 000 Kč. Třetím fiktivním klient „Z“, který představuje ženu ve věku 50 let se středoškolským vzděláním s maturitou, zaměstnanou ve státním sektoru s měsíčním příjmem v rozmezí 15 001 až 25 000 Kč.

Tabulka 10: Charakteristiky vybraných fiktivních klientů

Charakteristika/ Věková kategorie	21 - 30 let	31 - 40 let	41 - 50 let
Věk	21 let	39 let	50 let
Pohlaví	žena	žena	žena
Vzdělání	středoškolské s maturitou	středoškolské s maturitou	středoškolské s maturitou
Zaměstnání	soukromý sektor	soukromý sektor	státní sektor
Měsíční příjem	do 15 000 Kč	15 001 - 25 000 Kč	15 001 - 25 000 Kč
Fiktivní klienti	X	Y	Z

Zdroj: vlastní zpracování tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

Tabulka č. 11 na následující stránce vyobrazuje preference fiktivních klientů „X“, „Y“, „Z“ s největší četností odpovědí na jednotlivé otázky v dotazníkovém šetření, které se týkají charakteristických rysů a preferencí u platebních karet.

Tabulka 11: Preference a charakteristické rysy vybraných fiktivních klientů

Klienti	Preference a charakteristické rysy klienta
Fiktivní klient X	<ul style="list-style-type: none"> - platba častěji kartou než hotově - debetní platební karta - platba nejčastěji v obchodě - vybírá v průměru 4krát/měsíc z bankomatu vlastní banky - 2 – 4krát/měsíc vybírá z bankomatu jiné banky - platba v zahraničí pomocí platební karty - nevybírá z bankomatů v zahraničí - využití doplňkových služeb (cestovní pojištění, pojištění platební karty, vlastní design platební karty) - bezkontaktní platba - preference klasické plastické karty - <u>Rozhodující</u>: výše poplatků
Fiktivní klient Y	<ul style="list-style-type: none"> - platba častěji kartou než hotově - debetní platební karta - platba nejčastěji v obchodě - vybírá v průměru 2krát/měsíc z bankomatu vlastní banky - nevybírá z bankomatu jiné banky - neplatí v zahraničí pomocí platební karty - vybírá hotovost z bankomatů v zahraničí pomocí karty - nevyužívá doplňkové služby - bezkontaktní platba - preference klasické plastické karty - <u>Rozhodující</u>: výše poplatků
Fiktivní klient Z	<ul style="list-style-type: none"> - platba častěji hotově než kartou - debetní platební karta - nejčastější služba výběr z bankomatu - vybírá v průměru 2krát/měsíc z bankomatu vlastní banky - nevybírá z bankomatu jiné banky - nepoužívá platební kartu v zahraničí k platbě ani k výběru hotovosti z bankomatů - využití doplňkových služeb (pojištění platební karty) - bezkontaktní platba - preference klasické plastické karty - <u>Rozhodující</u>: výše poplatků

Zdroj: vlastní zpracování tabulky dle výsledků dotazníkového šetření, 2017

4.3.2 Doporučení vhodné platební karty

Na základě informací v tabulce č. 11 získaných z dotazníkového šetření plyne doporučení fiktivním klientům „X“, „Y“ a „Z“.

Pro fiktivního klienta „X“ je nejlepší variantou mít účet z pohledu platebních karet u Komerční banky. Jelikož splňuje celkové preference a charakteristické rysy společně vcelku nejvýhodněji. Poněvadž fiktivní klient „X“ vybírá hotovost z bankomatů vlastní banky průměrně 4krát/měsíc a z jiné banky 2 - 4krát/měsíc. Komerční banka nabízí výběry z bankomatů vlastní banky zdarma a z bankomatů jiné banky za 39 Kč/výběr. Fiktivní klient „X“ využívá službu vlastní designu, a tu nejlevněji u vybraných bank nabízí Komerční banka za 149 Kč. Komerční banka také nabízí cestovní pojištění v ceně účtu a pojištění platební karty za 348 Kč, který fiktivní klient „X“ využívá.

Z průzkumu vybraných pěti bank je pro fiktivního klienta „Y“ nejvýhodnější mít platební kartu vydanou od Air Bank. Přestože klient „Y“ platí častěji pomocí platební karty v obchodě než v hotovosti a vybírá pouze v průměru 2krát/měsíc, tak výběry hotovosti z bankomatů Air Bank jsou zcela zdarma. Klient „Y“ nevybírá z bankomatů jiné banky, tudíž na výši poplatku se nepřihlíží. Ovšem Air Bank tuhle službu nabízí nejlevněji z pěti uvedených bank za 25 Kč/výběr. V zahraničí klient „Y“ upřednostňuje výběry hotovosti z bankomatů před platbou pomocí platební karty. Air Bank nabízí tuto službu pouze za 25 Kč/výběr v rámci zemí EU, pokud by se nacházel mimo EU tato služba by už stála 100 Kč/výběr. Jelikož klient „Y“ nevyužívá žádnou z doplňkových služeb, tak nevadí že Air Bank je nabízí v omezené míře, a to pouze cestovní pojištění.

Z analýzy bankovních poplatků u pěti vybraných bank bylo zjištěno, že pro fiktivního klienta „Z“ dle jeho charakteristických rysů a preferencí je nejlepší mít vedený účet z hlediska platebních karet u Komerční banky. Fiktivní klient „Z“ preferuje platbu hotově před platbou pomocí platební karty, a proto je pro něj důležitý poplatek za výběr hotovosti. Komerční banka si za výběr z vlastní bankomatové sítě neúčtuje žádný poplatek, tudíž je pro klienta „Z“ nejvýhodnější. Jelikož klient „Z“ nevyužívá žádnou ze služeb v zahraničí, není nutné porovnávat poplatky služeb v zahraničí. Klient „Z“ využívá jen jednu z doplňkových služeb, a to pojištění platební karty. Tuto službu nabízí z pěti vybraných bank pouze Česká spořitelna, Komerční banka a ČSOB. Ovšem Komerční banka nabízí službu nejvýhodněji, a to za 348 Kč/rok.

5 Závěr

V dnešní době je trh zásobován platebními kartami od řady bank. Platební karty různých bank se liší poplatky a množstvím služeb, které umožňují širší výběr klientovi.

Z průzkumu, který byl realizován pomocí dotazníkového šetření, bylo zjištěno, že respondenti využívají nejvíce platební kartu k bezhotovostním platbám u obchodníků (59 %). Na otázku směřovanou na doplňkové služby ke kartě, víc jak polovina respondentů odpověděla, že je nevyužívá (58 %). Jelikož poplatky za výběr hotovosti z bankomatů v zahraničí jsou dražší než na území ČR, tak 67 % respondentů uvedlo, že nevyužívá službu výběru hotovosti z bankomatů v zahraničí. Naopak na otázku směřovanou na bezhotovostní platbu u obchodníka v zahraničí, odpovědělo 58 % dotazovaných respondentů, že kartu k bezhotovostní platbě využívá. Většina respondentů (93 %) dává přednost k bezkontaktní platbě a preferuje klasickou, plastickou platební kartu (87 %) před moderní formou platby (13 %). Převážná část respondentů uvedla, že vlastní debetní kartu (85 %), pouze 6 % vlastní kartu kreditní a 9 % respondentů vlastní oba druhy karet. A proto v druhé části analytické práce byla provedena komparace poplatků vybraných bank v ČR debetních platebních karet. Do komparace nabídky vybraných bank v ČR bylo vybráno pět bank, které na základě dotazníkového šetření měly největší zástupnost klientů. Jednalo se o Českou spořitelnu (29 %), Komerční banku (15 %), ČSOB (13 %), Air Bank (10 %) a Monetu Money Bank (8 %). Dle komparace poplatků u vybraných bank vyšla nejlevněji debetní platební karta MasterCard od Air Bank. Na českém trhu Air bank je krátkou dobu, konkrétně od roku 2011 a účtuje si poplatky za debetní kartu nejlevněji oproti jiným bankám, ovšem množství nabídky služeb má omezený.

Jelikož jednotliví klienti mají odlišné charakteristiky a preference, je třeba zvážit doporučení vhodné debetní platební karty. Na základě dotazníkového šetření dle jednotlivých věkových kategorií s určitými charakteristikami byli definováni tři fiktivní klienti „X“, „Y“ a „Z“, kteří měli jednotlivé charakteristiky a preference v oblasti debetních platebních karet. Tyto preference a charakteristiky jsou uvedené v tabulce č. 11, kapitoly 4.3.1. Fiktivní klient „X“, představuje ženu ve věku 21 let, s vystudovanou střední školou s maturitou, zaměstnanou v soukromém sektoru a s měsíčním příjmem do 15 000 Kč. Tomuto klientovi byla doporučena Komerční banka, která byla dle preferencí klienta shledána za nejlepší variantu. Neboť klient „X“ vybírá hotovost z bankomatu vlastní banky v průměru 4krát/měsíc

a Komerční banka tuto službu nabízí zdarma a z jiné bankomatové sítě za 39 Kč/výběr. Fiktivní klient „X“ využívá doplňkové služby vlastního designu, cestovní pojištění a také pojištění platební karty, které nabízí Komerční banka za 348 Kč a vlastní design za 149 Kč, což je pro klienta nejvýhodnější. Naopak fiktivní klient „Y“ reprezentuje 39letou ženu, středoškolského vzdělání s maturitou, zaměstnanou v soukromém sektoru s měsíčním příjmem ve výši 15 001 – 25 000 Kč. Dle jednotlivých vlastností a preferencí byla klientovi „Y“ doporučena Air Bank. Jelikož klient „Y“ v zahraničí upřednostňuje výběry hotovosti z bankomatů, tak tuto službu nabízí Air Bank nejvýhodněji za 25 Kč/výběr v rámci zemí EU. Pokud by se nacházel mimo EU, tato služba by stála 100 Kč/výběr. Klient „Y“ nevyužívá žádnou z doplňkových služeb, tak nevádí, že Air Bank nabízí doplňkové služby v omezené míře. Třetí fiktivní klient „Z“ taktéž představoval ženu, ale ve věku 50 let, jejichž nejvyšší dosažené vzdělání bylo střední s maturitou, zaměstnanou ve státním sektoru a její měsíční příjem dosahuje výše 15 001 – 25 000 Kč. Klientovi „Z“ byla doporučena Komerční banka, která pro jeho preference a charakteristiky představuje nejvýhodnější nabídku. Jelikož klient „Z“ preferuje platbu hotově před platbou pomocí platební karty, je pro něj důležitá cena poplatku za výběr hotovosti z bankomatu, a tu nabízí z vlastní banky Komerční banka zdarma. Klient „Z“ využívá doplňkovou službu pojištění platební karty, kterou nabízí nejvýhodněji Komerční banka, a to za 348 Kč/rok.

V současné době jsou platební karty nepostradatelnou součástí života spotřebitele. Lidé je většinou berou jako samozřejmost při běžném každodenním placení v obchodech, restauracích a na internetu či v jiných podnicích. Autorka bakalářské práce věří, že klasické platební karty budou hlavním platebním prostředkem i ve střednědobé budoucnosti.

6 Seznam použitých zdrojů

6.1 Tištěné zdroje

JUŘÍK, Pavel. Platební karty: ilustrovaná historie placení. Praha: Libri, 2012. ISBN 978-80-7277-498-2.

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

JUŘÍK, Pavel. Svět platebních a identifikačních karet. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0195-2.

MÁČE, Miroslav. Platební styk: klasický a elektronický. Praha: Grada, 2006. Osobní a rodinné finance. ISBN 80-247-1725-5.

REVENDA, Zbyněk. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-132-1.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-238-3

6.2 Internetové zdroje

airbank.cz. Cestovní pojištění, se kterým je radost cestovat. *Air Bank* [online]. [cit. online 26. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/produkty/pojisteni/cestovni-pojisteni>

airbank.cz. Jakou kartu mi k účtu dáte? *Air Bank* [online]. [cit. online 25. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/co-vas-nejvic-zajima/jakou-kartu-mi-k-uctu-date>

airbank.cz. O první bance, kterou můžete mít rádi. *Air Bank* [online]. [cit. online 24. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/o-air-bank>

bankovnipoplatky.com. Zákon o platebním styku. *Bankovní poplatky* [online]. [cit. online 20. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.bankovnipoplatky.com/zakon-o-platebnim-styku-5718.html>

bezpecnyinternet.cz. Platím kartou. *Bezpečný internet.cz* [online]. [cit. online 22. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/pokrocily/nakupovani-pres-internet/platim-kartou.aspx>

csas.cz. Česká spořitelna – Všeobecná prezentace o finanční skupině ČS. *Všeobecná prezentace o finanční skupině ČS*. [online]. [cit. online 8. 10. 2017]. Dostupné z: http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vseobecna_prezentace.pdf

csob.cz. Bezkontaktní platební nálepky. *ČSOB* [online]. [cit. online 11. 11. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/platebni-karty/bezkontaktni-platebni-nalepky>

csob.cz. O ČSOB a skupině. *ČSOB* [online]. [cit. online 19. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/o-csob/o-csob-a-kbc/o-csob-a-skupine>

csob.cz. Platební karty. *ČSOB* [online]. [cit. online 20. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/platebni-karty>

csob.cz. Pojištění ztráty a krádeže karty. *ČSOB* [online]. [cit. online 22. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/pojisteni/doplnujici-informace/pojisteni-ztraty-a-kradeze-karty>

csob.cz. Transakce na České poště. *ČSOB* [online]. [cit. online 21. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/ucty-a-platby/platby/transakce-na-ceske-poste>

dnesni-svet.cz. Platební styk. *DNEŠNÍ SVĚT* [online]. [cit. online 3. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.dnesni-svet.cz/platebni-styk-p66.html>

dumfinanci.cz. Pojištění platební karty. *Dům Financí.cz* [online]. [cit. online 26. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.dumfinanci.cz/clanky/645-pojisteni-platebni-karty/>

finance.cz. Platební karty a poplatky. *Finance.cz* [online]. [cit. online 13. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/platebni-karty/abeceda-platebnich-karet/poplatky/>

finance.idnes.cz. Platební karta: Má reliéfní písmo smysl? *iDnes.cz/Finance* [online]. [cit. online 24. 4. 2017]. Dostupné z: http://www.finance.idnes.cz/platebni-karta-ma-reliefni-pismo-smysl-dyp/sporeni.aspx?c=A030627_170904_fi_osobni_zal

financni-portal.cz. Platební karty American Express. *FP* [online]. [cit. online 19. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.financni-portal.cz/platebni-karty-american-express>

finexpert.e15.cz. Bezkontaktní placení mobilem je realitou. *FinExpert.cz* [online]. [cit. online 10. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.finexpert.e15.cz/bezkontaktni-placeni-mobilem-je-realitou>

kb.cz. Co je pojištění platebních karet Merlin. *KB* [online]. [cit. online 17. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/pojisteni-a-zajisteni/pojisteni-karet/pojisteni-platebnich-karet-merlin/>

kb.cz. Debetní karty. *KB* [online]. [cit. online 15. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ucty-platby-a-karty/debetni-karty/>

kb.cz. Historie společnosti. *KB* [online]. [cit. online 13. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/historie-spolecnosti/>

kb.cz. Kreditní karty. *KB* [online]. [cit. online 16. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/ucty-platby-a-karty/kreditni-karty/>

kb.cz. Základní informace. *KB* [online]. [cit. online 14. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace/>

kreditkarta.cz. Mastercard. *KreditKarta.cz* [online]. [cit. online 18. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.kreditkarta.cz/Mastercard/>

letemsvetemapplem.eu. Jak fungují bezkontaktní platby ve světě weareble příslušenství. *LETEMSVĚTEMAPPLEM* [online]. [cit. online 12. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.letemsvetemapplem.eu/2015/10/16/jak-jdou-dohromady-wearables-nfc-platby/>

mesec.cz. Bezkontaktní karty. *měšec.cz* [online]. [cit. online 9. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/bezkontaktni-platby/pruvodce/>

mesec.cz. Na návštěvě v MONETA Money Bank: Banka s několika koncepty. *měšec.cz* [online]. [cit. online 29. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/na-navsteve-v-moneta-money-bank-banka-s-nekolika-koncepty/>

mesec.cz. Rizika platebních karet. *měšec.cz* [online]. [cit. online 25. 4. 2017]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/rizika-platebnich-karet/>

mesec.cz. Vytvořte si vlastní obrázek na platební kartu. *měšec.cz* [online]. [cit. online 27. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/vytvorite-si-vlastni-obrazek-na-platebni-kartu/>

mesec.cz. Zlaté platební karty. *měšec.cz* [online]. [cit. online 23. 4. 2017]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/zlate-platebni-karty/>

moneta.cz. Platební karty. *MONETA MONEY BANK* [online]. [cit. online 1. 11. 2017]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/lide/karty>

moneta.cz. Pojištění a doplňkové služby k platebním kartám. *MONETA MONEY BANK*. [online]. [cit. online 2. 11. 2017]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/lide/karty/debetni-karty-k-uctum/pojisteni-a-doplnekove-sluzby>

mujdiners.cz. DINERS CLUB CS. *můjDINERS* [online]. [cit. online 19. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.mujdiners.cz/dc-cs/>

penize.cz. Co je PayPal. *peníze.cz* [online]. [cit. online 11. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/slovník/paypal>

penize.cz. Jak došly platební karty do českých zemí aneb historie karet plná zajímavostí. *peníze.cz* [online]. [cit. online 20. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/platebni-karty/18777-jak-dosly-platebni-karty-do-ceskych-zemi-aneb-historie-karet-plna-zajimavosti>

penize.cz. PayPal krok za krokem: Jak jednoduše platit na internetu. *peníze.cz* [online]. [cit. online 12. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/nakupy/293651-paypal-krok-za-krokem-jak-jednoduse-platit-na-internetu>

penize.cz. Platební karty jejich druhy. *peníze.cz* [online]. [cit. online 21. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80265-platebni-karty-a-jejich-druhy>

platebnikarty.info. Vznik a vývoj platebních karet. *Platební karty* [online]. [cit. online 19. 4. 2017]. Dostupné z: <http://platebnikarty.info/vznik-a-vyvoj-platebnich-karet/#more-125>

platebniterminaly.eu. Platební terminály. *GLOBITcz* [online]. [cit. online 12. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.platebniterminaly.eu/platebni-terminaly-podminky/>

platimkartou.cz. Historie platebních karet. *Platební karty* [online]. [cit. online 18. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.platimkartou.cz/historie-platebnich-karet/>

psfv.cz. Bezhotovostní peníze. *Ministerstvo financí Česká republika* [online]. [cit. online 6. 4. 2017]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/penize-a-ucty/bezhotovostni-penize>

rozhlas.cz. Jaké jsou doplňkové služby platebních karet. *Regina DAB Praha* [online]. [cit. online 24. 6. 2017]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/regina/denik/_zprava/560886

skrblik.cz. Cestovní pojištění k platební kartě. *SKRBLÍK.cz* [online]. [cit. online 25. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.skrblik.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/cestovni-pojisteni-k-platebni-karte/>

visa.cz. O nás. *VISA* [online]. [cit. online 17. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.visa.cz/o-nas/>

visa.cz. Předplacené karty. *VISA* [online]. [cit. online 23. 4. 2017]. Dostupné z: <https://www.visa.cz/osobni-karty/vyberte-si-vasi-kartu-visa/predplacene-karty/>

Zahraniční internetový zdroj:

jcbusa.com. International Payment Brand from Japan. *JCB Uniquely Yours*. [online]. [cit. online 18. 6. 2017]. Dostupné z: <https://www.jcbusa.com/>

6.3 Sazebníky bank

airbank.cz. Ceník. *Air Bank* [online]. [cit. online 27. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

csas.cz. Ceník pro soukromou klientelu. *Česká spořitelna* [online]. [cit. online 10. 10. 2017]. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.COM..xml,pdf_IE

csob.cz. Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany. *ČSOB* [online]. [cit. online 23. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

kb.cz. Sazebník KB pro občany. *KB* [online]. [cit. online 18. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20171205-sazebnik-1-obcane.pdf?c2b6590d0ee7521488606a55f1667201>

moneta.cz. Sazebníky poplatků za produkty a služby pro fyzické osoby nepodnikatele platný od 1.10.2016. *MONETA MONEY BANK* [online]. [cit. online 5. 11. 2017]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1470.pdf>

7 Příloha – dotazník

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Dobrý den,

jsem studentkou Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění dotazníku na téma Platební karty. Jedná se o dotazník, který poslouží k vypracování mé bakalářské práce na téma Platební karty.

Dotazník je určen vlastníkům platebních karet starších 15 let. Tento dotazník je dobrovolný a anonymní, a proto Vás žádám o pravdivé vyplnění dotazníku.

1. Čím platíte častěji?

- Platební kartou
- Hotově

2. Jaký druh platební karty vlastníte?

- Kreditní (je úvěrová karta - klient si půjčuje peníze od banky)
- Debetní (je platební karta - klient čerpá své peníze ze svého bankovního účtu)
- Oba druhy

3. Která banka Vám platební kartu vydala?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banky
- Moneta Money bank
- UniCredit bank
- Raiffeisenbank
- Fio banka
- mBank
- Air Bank
- Equa banka
- Jiné: _____

4. Od které karetní společnosti kartu vlastníte? (Případně, jaký typ karet u Vás převládá)

- VISA
- MasterCard
- Jiné: _____

5. Jaké služby u platební karty nejvíce využíváte?

- Výběr hotovosti
- Platba na internetu
- Bezhotovostní platby
- Všechny možnosti
- Jiné: _____

6. Využíváte doplňkové služby k platební kartě? (Pokud ne, pokračujte v otázce č.8)

- Ano
- Ne

7. Jaké doplňkové služby využíváte?

- Cestovní pojištění
- Pojištění platební karty
- Vlastní design platební karty
- Jiné: _____

8. Jak často vybíráte hotovost z bankomatu vlastní banky?

- 1krát za měsíc
- 2 – 4krát za měsíc
- 5 – 10krát za měsíc
- 11 – 20krát za měsíc
- 21krát a více za měsíc
- Nevybírám

9. Jak často vybíráte hotovost z bankomatu jiné banky?

- 1krát za měsíc
- 2 – 4krát za měsíc
- 5 – 10krát za měsíc
- 11 – 20krát za měsíc
- 21krát a více za měsíc
- Nevybírám z bankomatu jiné banky

10. Vybíráte hotovost z bankomatu v zahraničí?

- Ano
- Ne

11. Používáte platební kartu v zahraničí k platbě za zboží/služby?

- Ano
- Ne

12. Využíváte bezkontaktní platbu při platební transakci?

- Ano
- Ne

13. Preferujete klasickou, plastickou platební kartu před moderními formami platby, jako je například platební karta uvnitř mobilního telefonu či hodinek?

- Ano
- Ne

14. Jaká kritéria jsou pro Vás nejdůležitější při výběru banky z hlediska platební karty? (max. 3 možnosti)

- Slevový program
- Dostupnost bankomatů
- Doporučení rodinou a známými
- Výše poplatků
- Jiné: _____

15. Vaše pohlaví:

- Žena
- Muž

16. Váš věk:

17. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- Základní
- Středoškolské bez maturity/vyučen
- Středoškolské s maturitou
- Vysokoškolské

18. V jaké oblasti jste zaměstnán?

- Státní sektor
- Soukromý sektor
- Smíšený sektor (státní sektor + soukromý sektor)
- Nejsem zaměstnán

19. Jaká je výše Vašeho měsíčního příjmu? (dobrovolná otázka)

- do 15 000 Kč
- 15 001 - 25 000 Kč
- 25 001 - 35 000 Kč
- Nad 35 000 Kč

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Anna Podrazká