

# Návod na výběr a zobrazení platebních metod

[Jaké platební metody podporovat?](#)

[Jakým způsobem bránu zobrazit?](#)

[Ve které části objednávky výběr platby prezentovat?](#)

[Jak platební metody prezentovat?](#)

[Metody zobrazujte jednotlivě v řádcích](#)

[Uvádějte na řádku ty nejdůležitější informace](#)

[Tip: Stáhněte si loga platebních metod](#)

[Zobrazte všechny platební metody](#)

[Vyberte vhodnou variantu zobrazení](#)

[Členění, řazení a názvosloví platebních metod](#)

[Jak platební metody seskupit?](#)

[Jak platební metody pojmenovávat?](#)

[Názvy platebních metod v bráně GoPay](#)

[Tip: Věnujte pozornost velkým a malým písmenům](#)

[Jak na správnou použitelnost při prezentaci platebních metod?](#)

[Jak správně napojit metody na platební bránu?](#)

[Checklist pro zobrazení a implementaci platebních metod](#)

# Jaké platební metody podporovat?

GoPay podporuje širokou nabídku platebních metod, ze kterých si můžete vybírat. V základu jsou metody rozděleny na 7 hlavních kategorií:

1. Platební karty
2. Online bankovní tlačítka
3. Bankovní převody
4. Mobilní platby
5. Elektronické peněženky
6. Kuponové platby
7. Platby v bitcoinech

Pokud nemáte jasno v tom, které metody na svém e-shopu podporovat, mohou vám pomoci data z naší studie napříč e-shopy.

Za **standard** jsou dnes považovány **platby kartou a okamžité platby přes online bankovní tlačítka**. Právě tyto dva platební kanály dohromady byly nejvíce zastoupené u těch nejvýkonnějších e-shopů: 96 % zákazníků si vybralo právě jeden z nich.

*Platby kartou tvořily u nejvýkonnějších e-shopů 73,6 % plateb a online bankovní převody 22,4 %. Ostatní platební metody často neměly více než 1 % zastoupení.*

Výhodou platby kartou nebo bankovním tlačítkem je velmi krátká doba realizace. Platební brána je schopna zákazníkovi poskytnout okamžitou informaci ohledně stavu platby.

**Pro vás jako obchodníka mají tyto dvě metody v porovnání s ostatními několik výhod:**

- Rychleji se dostanete k penězům za objednávku
- Veškeré procesy spojené s platbou mohou být automatizované
- Menší administrativa spojená s vyřízením objednávky

V nápovědě najdete pro porovnání [Seznam všech platebních metod pro CZ trh](#), které GoPay podporuje.

Kromě plateb kartou a plateb přes online bankovní tlačítka doporučujeme podporovat ještě ty metody, které z hlediska zaměření vašeho e-shopu a typu prodáváného zboží dávají největší smysl. V některých odvětvích bude například fungovat platba bitcoinem, jinde ji nikdo nevyužije.

Nezapomeňte prozkoumat i metody, které nejsou v rámci GoPay dostupné, jako např. platba v hotovosti nebo dobírka. Často to mohou být vaši zákazníci, kdo vás pomůže nasměrovat na ten správný set podporovaných metod.

# Jakým způsobem bránu zobrazit?

Platební brána GoPay v současné době podporuje dva hlavní způsoby zobrazení do vašeho e-shopu:

- **Redirect**

V případě integrace typu redirect dochází během platby k přesměrování zákazníka na platební bránu GoPay. Platební brána tak působí odděleně od e-shopu, protože běží na jiné doméně a obsah původního e-shopu není pro zákazníka v okamžiku platby viditelný. Po zaplacení se zákazník vrací zpět na e-shop.

[Více informací o redirect integraci →](#)

- **Inline**

Při této variantě nedochází k viditelnému přesměrování zákazníka z vašeho webu, brána tak působí více jako součást e-shopu. Platební brána se otevře v modálním okně nad původním e-shopem a po dokončení platby se zase zavře.

[Více informací o inline integraci →](#)

Všechny funkce platební brány, komfort pro zákazníky nebo možnosti přizpůsobení jsou totožné pro oba typy integrace.

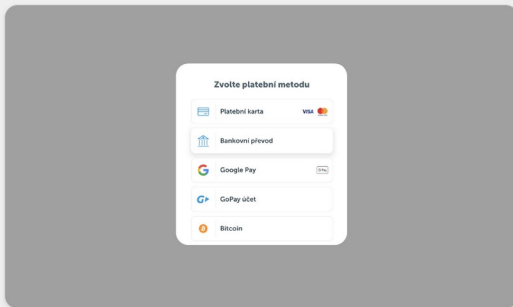
Ve finále si tak musíte rozmyslet, jaká je zamýšlená uživatelská zkušenost, kterou se svým zákazníkům snažíte poskytnout. Chcete, aby platební brána byla vnímána více nezávisle, nebo chcete navodit dojem, že “patří vašemu e-shopu”?

*83 % nejvýkonnějších e-shopů integruje platební bránu metodou redirect, zbylých 17 % jde cestou inline integrace.*

*Nejlepší e-shopy s inline integrací v naší studii měly o 1,7 % více konverzí než ty, co využívaly redirect integraci. Inline integrace dlouhodobě pro e-shopy funguje lépe ([Případová studie k inline integraci](#)).*

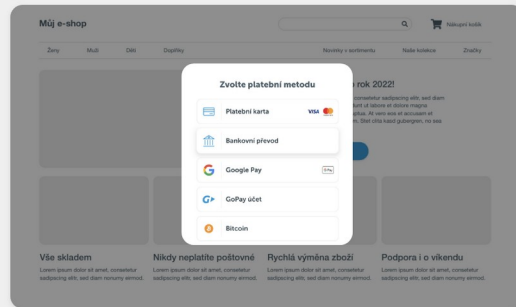
## Typ integrace platební brány

<https://gate.gopay.cz/>



Integrace redirect

<https://www.mujiishop.cz>



Integrace inline

# Ve které části objednávky výběr platby prezentovat?

Víte, jaké platební metody budete na e-shopu podporovat? Pak můžete přistoupit k dalšímu kroku. Tím je samotná prezentace platebních metod v rámci objednávkového procesu.

Výběr konkrétní platební metody by měl probíhat společně v kroku s výběrem dopravy. Alespoň takové bylo nejčastější řešení, které využívají nejvýkonnější e-shopy v naší studii.

*91 % zkoumaných e-shopů mělo výběr dopravy a platby v jednom kroku objednávkového procesu.*

Doporučujeme přitom jako první zobrazit možnosti dopravy, až potom relevantní platební metody. 56 % e-shopů v naší studii prezentovalo volbu dopravy a platby pod sebou, 44 % pak vedle sebe. Vertikální zobrazení má několik výhod:

- Informace zákazníkovi dávkuje postupně, díky čemuž se snadněji zorientuje
- Pravděpodobnost, že úspěšně vybere dopravu a následně i platbu, je vyšší
- Zobrazení je konzistentní s tím, jak bude stránka vypadat na mobilním zařízení

### Výběr dopravy a platební metody

The image displays two examples of a checkout page titled "Výběr dopravy a platební metody". Both examples show a breadcrumb trail: "Košík — Doprava a platba — Kontaktní údaje — Dokončení".

The left example, marked with a red 'x', shows a two-column layout. The first column is labeled "Vyberte dopravu" and contains three horizontal input fields. The second column is labeled "Vyberte platbu" and contains five horizontal input fields. At the bottom left is a link "Zpět do košíku" and at the bottom right is a blue button "Zadat kontaktní údaje".

The right example, marked with a green checkmark, shows a single-column layout. The first section is labeled "Vyberte dopravu" and contains three horizontal input fields. The second section is labeled "Vyberte platbu" and contains five horizontal input fields. At the bottom left is a link "Zpět do košíku" and at the bottom right is a blue button "Zadat kontaktní údaje".

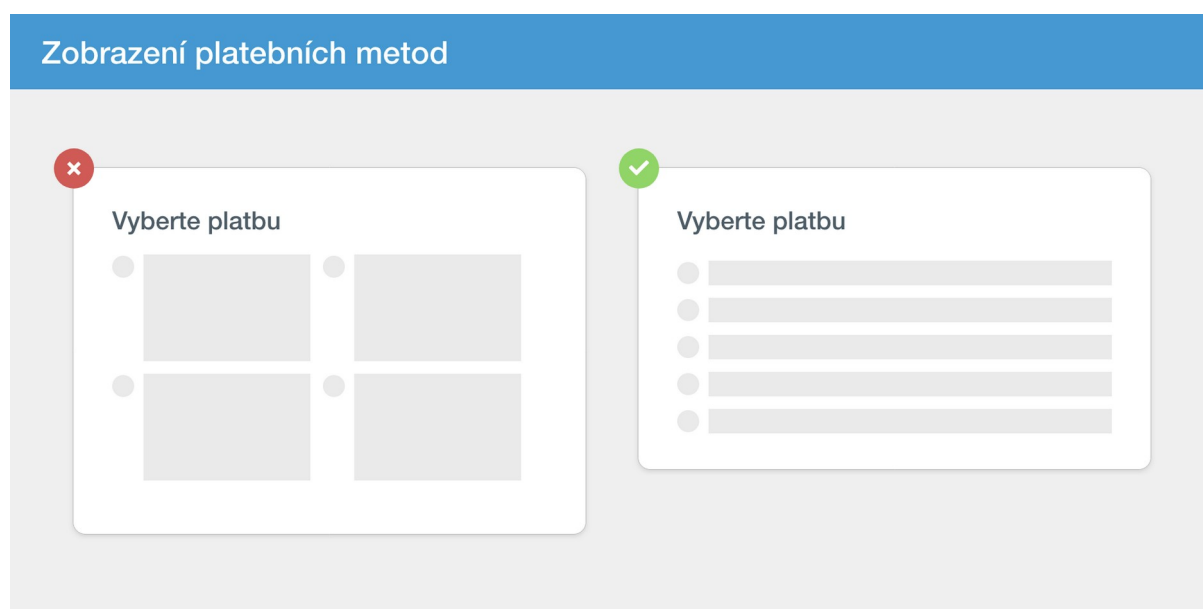
# Jak platební metody prezentovat?

## Metody zobrazujte jednotlivě v řádcích

Vybrané platební metody vždy prezentujte v řádcích pod sebou a vyhněte se přílišné kreativitě. Tento způsob zobrazení zvolily všechny nejvýkonnější e-shopy v naší studii.

*100 % nejvýkonnějších e-shopů výběr platebních možností zobrazovalo v řádcích pod sebou.*

Řádkový výpis je dobře čitelný a jednotlivé položky jsou díky němu snadno porovnatelné. Zákazník tak rychle najde preferovanou platební metodu.



## Uvádějte na řádku ty nejdůležitější informace

Jednotlivé řádky by vždy měly obsahovat ty nejdůležitější informace, které rychle pomohou zákazníkovi s výběrem vhodné metody. Jaké informace to jsou?

- Logo a název platební metody nebo kategorií platebních metod
- Rychlost zpracování platby
- Cenu za použití vybrané metody
- Krátký popis vybrané platební metody

## Detail platební metody



*92 % zkoumaných e-shopů zobrazuje cenu za platbu přímo.  
25 % e-shopů vám poradí s rychlostí připsání peněz na účet.*

Pokud chcete zákazníkům nabídnout více informací k jednotlivým platebním metodám než jen na jeden či dva řádky, zkuste zobrazit za názvem platební metody ikonku, která povede na tooltip či na otevření modálního okna s podrobnějším popisem. Pak se můžete o dané metodě rozepsat a doplnit všechno, co potřebujete.

## Detail platební metody

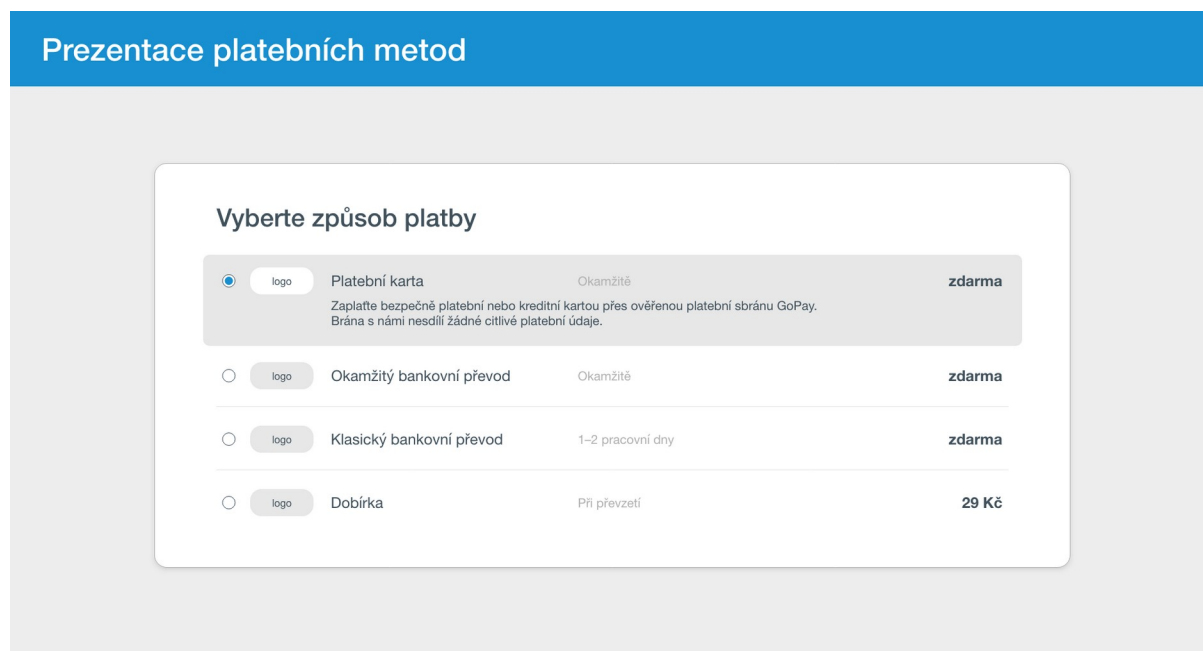




Tip: Stáhněte si loga platebních metod

Loga jednotlivých platebních metod můžete najít v GoPay nápovědě a jednoduše je použít při implementaci platební brány.

[Zobrazit loga platebních metod →](#)



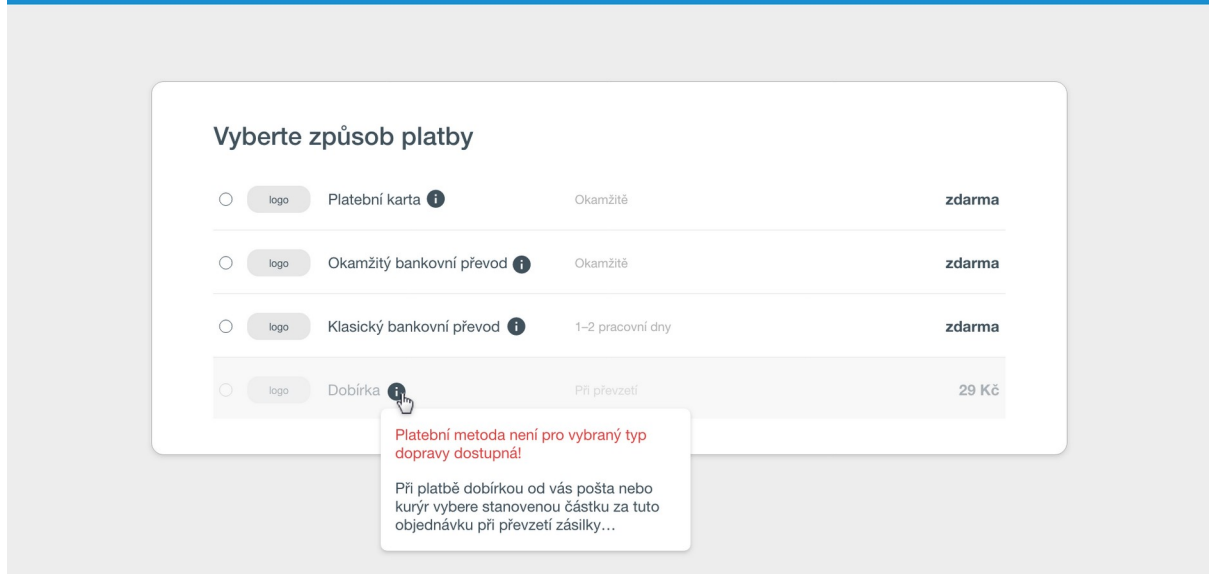
## Zobrazte všechny platební metody

Ačkoliv může být šíře dostupných metod ovlivněna výběrem dopravy v předchozím kroku, vždy byste měli zobrazovat úplný seznam dostupných platebních metod. Díky tomu bude zákazník schopen vybrat takovou kombinaci dopravy a platby, která mu vyhovuje.

*75 % e-shopů nabízelo všechny platební metody, 25 % z nich nedostupné volby skrývalo.*

Je-li nějaká platební metoda s vybraným typem dopravy nedostupná, udělejte ji neaktivní tak, aby si ji zákazník nemohl vybrat. Snadno ji tak vizuálně odlišíte od ostatních. V tooltipu nebo modálním okně je pak vhodné zmínit, při jaké dopravě je možné daný typ platby vybrat.

## Prezentace platebních metod



## Vyberte vhodnou variantu zobrazení

V základu existují tři způsoby, jak můžete s prezentací platebních metod na straně e-shopu pracovat.

- **Přímá varianta** – všechny platební metody prezentujete přímo na svém e-shopu a zákazník je po výběru metody při placení přesměrovaný rovnou na vybranou metodu.




### ✓ Výhody:

- Zobrazení platebních metod máte plně ve své režii
- K výběru platební metody dochází během nákupního procesu
- Vhodné pro použití velkého množství nabízených platebních metod
- Tuto variantu používají největší české e-shopy

### ✗ Nevýhody:

- Rozsáhlejší integrace
- Nelze zaručit dostupnost nových platebních metod

### Vyberte způsob platby

-  Platba kartou ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Bankovní převod ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Online převod - Česká spořitelna ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Online převod - Komerční banka ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Dobírka ⓘ Při převzetí **29 Kč**









[Zobrazit další platební metody \(GoPay, PayPal...\)](#)

### Vyberte způsob platby

#### Platba kartou

-  Platba kartou ⓘ Okamžitě **zdarma**



#### Bankovní převod

-  Česká spořitelna ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  ČSOB ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Fio banka ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Komerční banka ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Poštovní spořitelna ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Raiffesienbank ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Unicredit Bank ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Mám jinou banku ⓘ 1-2 dny **zdarma**

#### Elektronická peněženka

-  GoPay ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  PayPal ⓘ Okamžitě **zdarma**

#### Ostatní

-  Bitcoin ⓘ Okamžitě **zdarma**
-  Paysafecard ⓘ Okamžitě **zdarma**

[Zobrazit méně platebních metod](#)

- **Částečně agregovaná varianta** – na e-shopu zobrazíte pouze hlavní kategorie platebních metod (platba kartou, platba bankovním převodem aj.) nebo mix hlavních kategorií a nejpoužívanějších metod. Volbu konkrétního poskytovatele a dokončení provádí zákazník až na platební bráně.

✓ Výhody:

- Snadná integrace
- Je zaručena dostupnost nových platebních metod
- Vhodné pro všechny typy obchodů

✗ Nevýhody

- Vyžaduje přesměrování na platební bránu pro výběr banky

### Částečně agregovaná varianta

Vyberte způsob platby		
<input type="radio"/>	logo Platba kartou ⓘ	Okamžitě zdarma
<input type="radio"/>	logo Bankovní převod ⓘ	Okamžitě zdarma
<input type="radio"/>	logo Dobírka ⓘ	Při převzetí 29 Kč

- **Plně agregovaná varianta** – zákazník žádným způsobem platební metodu na straně e-shopu nevybírání a volba metody je přenechána až na platební bránu.

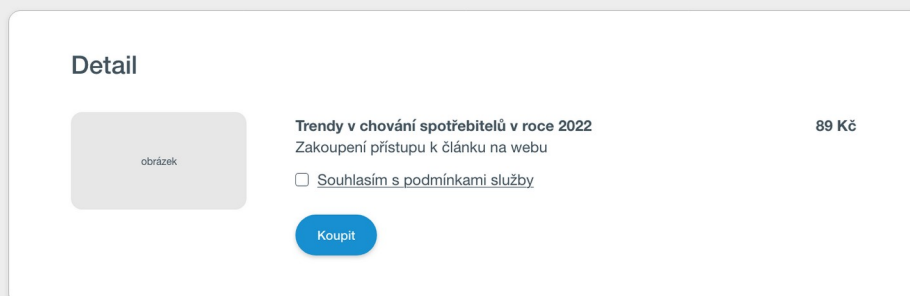
✓ Výhody:

- Snadná integrace
- Výběr platební metody je zcela přenechán na platební bráně
- Je zaručena dostupnost nových platebních metod
- Vhodné zejména pro obchody orientující se na služby

✗ Nevýhody:

- Není vhodné pro větší množství platebních metod

## Plně agregovaná varianta



Integrujete-li platební bránu na **klasický e-shop**, doporučujeme využít **přímou nebo částečně agregovanou variantu**. Jednu z těchto dvou voleb využívaly všechny e-shopy v naší studii – žádný z nich nešel cestou plně agregované varianty.

*64 % nejvýkonnějších e-shopů mělo implementovanou přímou variantu platební brány.*

*Zbýlých 36 % mělo částečně agregovanou platební bránu.*

I když více e-shopů mělo implementovanou přímou variantu, na základě oborového know-how bychom **novým e-shopům doporučili začít s částečně agregovanou variantou**. Ta je jednodušší z hlediska implementace a také by mohla výrazně lépe fungovat, protože dáte zákazníkovi podstatně méně voleb a zabráníte tak paralýze výběru. (viz [Případová studie](#)).

# Členění, řazení a názvosloví platebních metod

Způsob členění jednotlivých platebních metod závisí na vybrané variantě zobrazení:

- **Přímá varianta zobrazení a jednotky platebních metod**

Všechny dostupné metody jednoduše vylistujte pod sebe od té nejpoužívanější.

Budete-li zobrazovat více metod z jedné kategorie, snažte se je v seznamu držet u sebe.

## Řazení - přímá varianta s jednotkami metod

Vyberte způsob platby

<input type="radio"/>	logo Dobírkou ⓘ	Při převzetí	29 Kč
<input type="radio"/>	logo Platba kartou ⓘ	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	logo Klasický bankovní převod ⓘ	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	logo PayPal ⓘ	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	logo Bitcoin ⓘ	Okamžitě	zdarma

- **Přímá varianta zobrazení a větší množství platebních metod**

Zobrazte ve výchozím stavu jen několik nejpoužívanějších metod a zobrazení celého seznamu skryjte za odkaz ("Zobrazit další platební metody"). Seznam při zobrazení všech dostupných platebních metod doporučujeme rozdělit na kategorie podle typu. Zákazníkovi to usnadní orientaci v seznamu a rychleji tak najde preferovanou platební metodu.

## Řazení - přímá varianta s větším počtem metod

### Vyberte způsob platby

#### Platba kartou

 Platba kartou ⓘ Okamžitě **zdarma**

#### Bankovní převod

 Česká spořitelna ⓘ Okamžitě **zdarma**

 ČSOB ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Fio banka ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Komerční banka ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Poštovní spořitelna ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Raiffesienbank ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Unicredit Bank ⓘ Okamžitě **zdarma**

Mám jinou banku ⓘ 1-2 dny **zdarma**

#### Elektronická peněženka

 GoPay ⓘ Okamžitě **zdarma**

 PayPal ⓘ Okamžitě **zdarma**

#### Ostatní

 Bitcoin ⓘ Okamžitě **zdarma**

 Paysafecard ⓘ Okamžitě **zdarma**

[Zobrazit méně platebních metod](#)

- **Částečně agregovaná varianta zobrazení**  
Zobrazte pouze hlavní kategorie plateb od těch nejpoužívanějších (Platba kartou, Bankovní převod,...) a další upřesnění zákazník provede v platební bráně.

## Řazení – částečně agregovaná varianta

Vyberte způsob platby

<input type="radio"/>	logo Platba kartou ⓘ	Okamžitě	<b>zdarma</b>
<input type="radio"/>	logo Bankovní převod ⓘ	Okamžitě	<b>zdarma</b>
<input type="radio"/>	logo Dobírka ⓘ	Při převzetí	<b>29 Kč</b>

- **Plně agregovaná varianta zobrazení**  
Zobrazení za vás vyřeší platební brána GoPay.



## Jak platební metody seskupit?

Pokud potřebujete prezentovat zákazníkům **kategorie platebních metod** (např. při zobrazení plného seznamu při přímé nebo částečně agregované variantě), můžete se inspirovat níže uvedeným pojmenováním.

- Platba při předání (hotovost nebo dobírka)
- Platební karta (všechny platby kartou)
- Bankovní převod (okamžité i klasické bankovní převody)
- Elektronické peněženky (GoPay, PayPal aj.)
- Ostatní (všechny ostatní metody jako mobilní platby, bitcoin nebo třeba kuponové platby)

Ačkoliv některé e-shopy vnášejí do kategorizace až moc logiky a rozdělují např. bankovní převody na online (za použití bankovního tlačítka) a offline (pouze zobrazení informace k platbě), je lepší jít v názvu hlavní kategorie cestou maximální srozumitelnosti.

Cílem je, aby si zákazník rychle vybral a nemusel přemýšlet nad tím, jaké metody bude mít dostupné v platební bráně po vybrání “Rychlé online platby” či jiného ne příliš průhledného názvu.

## Jak platební metody pojmenovávat?

I když je pojmenování jednotlivých platebních metod a kategorií kompletně ve vaší režii, měli byste se držet zavedených standardů a konvencí – názvy by měly odpovídat tomu, na co jsou zákazníci zvyklí.

Protože platební brána GoPay s názvy platebních metod také operuje, doporučujeme se **držet stejného názvosloví**, abyste se vyhnuli zmatení zákazníka prezentací dvou různých pojmenování pro tu samou metodu.

Názvy platebních metod v bráně GoPay

### **Platební karty**

- Platební karta

### **Bankovní převod s použitím tlačítka**

- Česká spořitelna
- Komerční banka
- Poštovní spořitelna
- Raiffeisenbank
- UniCredit Bank
- MONETA Money Bank
- mBank
- Fio banka
- Air Bank
- Poštovní spořitelna
- Equa bank

- Citibank Europe plc, organizační složka
- ING Bank
- Expobank
- Oberbank
- Sberbank
- VÚB Praha

#### **Bankovní převod**

- Bankovní převod

#### **Elektronické peněženky**

- GoPay
- PayPal
- Apple Pay
- Google Pay

#### **Kuponové platby**

- Paysafecard

#### **Mobilní platby**

- mPlatba
- Premium SMS

#### **Platby v bitcoinech**

- Bitcoin

Tip: Věnujte pozornost velkým a malým písmenům

Při práci s názvy platebních metod věnujte zvýšenou pozornost velkým a malým písmenům, abyste se vyhnuli nesprávnému použití některého z nich. To se týká především názvů, které obsahují více slov (Česká spořitelna, Komerční banka,...) nebo jsou z více slov složeny (GoPay, PayPal,...).

## Pojmenování platebních metod



# Jak na správnou použitelnost při prezentaci platebních metod?

V rámci přípravy grafických návrhů, UX designu a následné implementace platebních metod na straně e-shopu, byste měli dodržovat **pravidla dobré použitelnosti**. Co to konkrétně znamená?

- Platební a dopravní metody prezentujeme coby seznam s přepínačem (radio buttonem). Zákazník snáze pochopí, že je možné vybrat jen jednu volbu.
- Vyhněte se použití zatrhávacích políček (checkboxů), které indikují vícenásobný výběr.
- Držte se standardů a přepínač (radio button) mějte vždy na začátku jednotlivých řádků.
- Aktivní (vybraný) řádek se snažte jasně graficky odlišit od ostatních, nevybraných řádků.
- Vždy mějte celý řádek klikací. Zákazník nemusí kliknout pro změnu volby pouze na přepínač (radio button), ale může využít celý prostor řádku. Toto je důležité především při přístupu z mobilního zařízení.
- Možnost kliknout kamkoliv v rámci řádku indikujte změnou kurzoru. Místo klasického kurzoru použijte pseudotřídou hover s jasným grafickým odlišením.
- Celý řádek s informacemi se snažte mít co nejvíce kompaktní. Nezapomeňte, že na mobilu budete mít značně omezený prostor pro zobrazení všech informací.

## Použitelnost při prezentaci platebních metod

### Vyberte způsob platby

<input checked="" type="radio"/>	logo	Platební karta	Okamžitě	zdarma
<small>Zaplatte bezpečně platební nebo kreditní kartou přes ověřenou platební sbránu GoPay. Brána s námi nesdílí žádné citlivé platební údaje.</small>				
<input type="radio"/>	logo	Okamžitý bankovní převod	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	logo	Klasický bankovní převod	1-2 pracovní dny	zdarma
<input type="radio"/>	logo	Dobírka	Při převzetí	29 Kč

# Jak správně napojit metody na platební bránu?











Cesta platební bránou by vždy měla být pokračováním toho, co začalo na e-shopu. S tím souvisí i fakt, že by zákazník neměl v průběhu platby na bráně zadávat informace, které už jednou v objednávkovém procesu e-shopu poskytl. Toho můžete docílit správným napojením e-shopu na konkrétní stavy platební brány.

## Příklad 1: Přímá varianta zobrazení

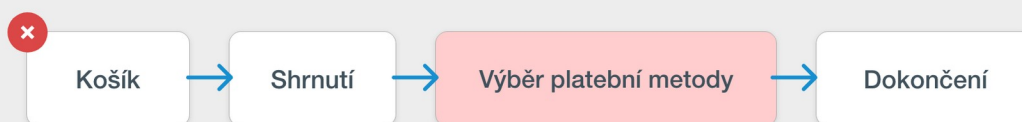
Pokud jsem jako zákazník na e-shopu zvolil platbu kartou, očekávám, že cesta na platební bráně začne zadáním čísla karty a nic dalšího nebudu muset volit nebo zadávat.

### Přímá varianta: platba kartou

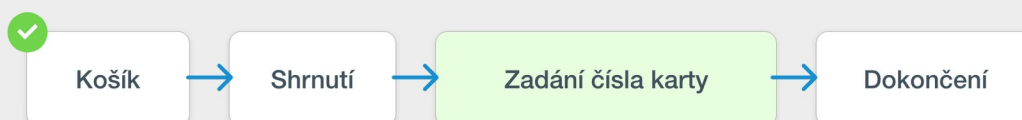
Vyberte způsob platby

<input checked="" type="radio"/>	 Platba kartou 	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	 Bankovní převod 	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	 Online převod - Česká spořitelna 	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	 Online převod - Komerční banka 	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	 Dobírka 	Při převzetí	29 Kč

[Zobrazit další platební metody \(GoPay, PayPal...\)](#)



Zákazník vybírá platební metodu 2x: Jednou na eshopu, podruhé na platební bráně



Zákazník vybírá platební metodu pouze na eshopu a na platební bráně pokračuje zadáním detailů, v tomto případě číslem karty, platností atp.

## Příklad 2: Částečně agregovaná varianta zobrazení

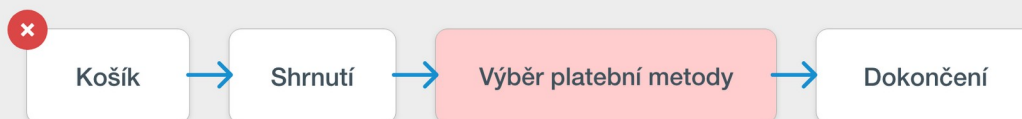
Pokud jsem jako zákazník na e-shopu zvolil kategorii bankovní převod, očekávám, že cesta v platební bráně začne výběrem mojí banky.

V případě, že by zákazník viděl cokoli jiného nebo musel opakovaně provádět nějaký výběr, hrozí, že o něj v tomto kroku přijdete. Při integraci platební brány byste se vždy měli snažit o co možná nejjednodušší a nejpřímočařejší zákaznickou cestu.

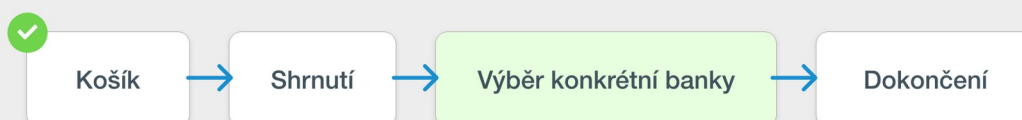
### Částečně agregovaná varianta: bankovní převod

Vyberte způsob platby

<input type="radio"/>	logo Platba kartou ⓘ	Okamžitě	zdarma
<input checked="" type="radio"/>	logo Bankovní převod ⓘ	Okamžitě	zdarma
<input type="radio"/>	logo Dobírka ⓘ	Při převzetí	29 Kč



Zákazník vybírá platební metodu 2x: Jednou na eshopu, podruhé na platební bráně.



Zákazník vybírá platební metodu pouze na eshopu a na platební bráně pokračuje zadáním detailů, v tomto případě výběrem své banky.

# Checklist pro zobrazení a implementaci platebních metod

- Vybrat podporované platební metody
- Zvolit typ integrace platební brány (redirect nebo inline)
- Umístit výběr platební metody společně s dopravou na jednu stránku v objednávkovém procesu
- Vybrat variantu zobrazení platebních metod
- Zvolit správné názvy jednotlivých platebních metod a jejich kategorií
- Zajistit správnou použitelnost u volby platebních metod
- Zajistit, aby akce v platební bráně plynule navazovala na vybranou platební metodu v e-shopu