

**Univerzita Hradec Králové**  
**Fakulta informatiky a managementu**  
**Katedra ekonomie**

**Spotřebitelské úvěry**

Bakalářská práce

Autor: Renáta Ledvinková

Studijní obor: Finanční management

Vedoucí práce: Ing. Libuše Svobodová, Ph.D.

Prohlášení:

prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne

Renáta Ledvinková

#### Poděkování:

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Libuši Svobodové, Ph.D. za metodické vedení práce a za připomínky a cenné rady, které mi pomohly s vypracováním této práce. Dále děkuji rodině a příteli za podporu v době studia.

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je analyzovat spotřebitelské úvěry nabízené zvolenými bankovními a nebankovními institucemi na území České republiky a provést výběr té nejvýhodnější nabídky pro modelového klienta. Dále představit proces poskytování spotřebitelských úvěrů pracovníky call centra, zhodnocení kampaně a celého ročního přehledu prodeje. V první části bakalářské práce jsou popsána teoretická východiska spotřebitelských úvěrů. Jedná se o bankovní a nebankovní instituce na českém trhu. Zmíněna je centrální banka, která drží dohled nad celým finančním trhem. Nedílnou součástí této práce je obsáhlá charakteristika spotřebitelských úvěrů. Druhá část bakalářské práce obsahuje vybrané poskytovatele spotřebitelských úvěrů na území České republiky. Dále je provedena analýza jednotlivých produktů a výběr nejlepší nabídky. V poslední části je uveden způsob, jakým je možno oslovovat potencionální klienty a nabízet jim úvěrové produkty. V této kapitole je také popsán proces poskytování spotřebitelských úvěrů pracovníky call centra.

## **Annotation**

*“Consumer loans”*

The aim of bachelor thesis is analysis of consumer loans, which are offered by elected bank institutions and non-banking institutions in Czech Republic. There is selected the best variation of offered consumer loans for fictional client. The purpose of this bachelor thesis also includes introducing of providing consumer loans through workers of call centrum. Some campaign is reviewed and there is summary all year overview of provided sales. First part of the bachelor thesis, is about theoretical basis of consumer loans. Described are bank and non-banking institutions in Czech trade. There is mentioned central bank, which look after financial trade. Chapter about consumer loans is integral part of this thesis. Second part contained selected providers of consumer loans in Czech Republic and products analysis. There is chosen the best variant for model client. In the last part is mentioned the way, how is possible to address protentional client and supply them loans. There is described the process of providing consumer loans by workers of call centrum.

## Obsah

1.	Úvod.....	1
2.	Teoretická východiska spotřebitelských úvěrů .....	2
2.1.	Bankovní instituce na českém trhu .....	2
2.1.1.	Obecné informace o bankách .....	2
2.1.2.	Druhy bank .....	3
2.1.3.	Historie bankovníctví .....	3
2.1.4.	Bankovní systém .....	4
2.1.5.	Bankovní produkty .....	5
2.2.	Nebankovní instituce na českém trhu .....	8
2.3.	Centrální banka .....	9
2.4.	Charakteristika spotřebitelských úvěrů.....	10
2.4.1.	Druhy spotřebitelských úvěrů .....	11
2.4.2.	Právní úprava.....	12
2.4.3.	Centrální registr dlužníků České republiky.....	14
2.4.4.	Úvěrové riziko .....	14
2.4.5.	Zajištění úvěrů .....	15
2.4.6.	Podmínky udělení úvěrů.....	16
2.4.7.	Aktuální situace – ČNB zavádí nové limity na hypotéky .....	16
2.4.8.	Úrok, úrokové sazby, úroková míra .....	16
2.4.9.	Roční procentní sazba nákladů.....	18
2.4.10.	Úvěry soukromého sektoru.....	18
3.	Vybraní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů v České republice.....	21
3.1.	Československá obchodní banka, a. s. ....	21
3.1.1.	Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti .....	22
3.1.2.	Základní údaje ČSOB, a. s. ....	23

3.1.3.	„Půjčka na cokoliv“ .....	23
3.2.	Česká spořitelna, a. s. ....	25
3.2.1.	Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti .....	25
3.2.2.	Základní údaje ČS, a. s. ....	26
3.2.3.	„Půjčka“ .....	26
3.3.	Air Bank, a. s. ....	28
3.3.1.	Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti .....	28
3.3.2.	Základní údaje Air Bank, a. s. ....	29
3.3.3.	„Půjčka“ .....	29
3.4.	Zonky, s. r. o. ....	30
3.4.1.	Informace o službě .....	30
3.4.2.	Základní údaje Zonky, s. r. o. ....	31
3.4.3.	„Půjčka“ .....	31
4.	Analýza spotřebitelských úvěrů pro modelového klienta .....	34
4.1.	Československá obchodní banka, a. s. – Půjčka na cokoliv .....	34
4.2.	Česká spořitelna, a. s. – Půjčka .....	35
4.3.	Air Bank, a. s. ....	36
4.4.	Zonky, s. r. o. ....	37
4.5.	Grafické zpracování analýzy spotřebitelských úvěrů .....	38
5.	Poskytování spotřebitelských produktů prostřednictvím pracovníků call centra...43	
5.1.	Úspěšnost kampaně .....	44
5.2.	Týdenní přehled prodeje .....	45
6.	Shrnutí .....	46
7.	Závěry a doporučení .....	47
8.	Použité zdroje .....	48
9.	Seznam zkratk .....	51

10. Seznam obrázků .....	51
11. Seznam tabulek .....	51
12. Seznam grafů.....	52

# 1. Úvod

Spotřebitelské úvěry se postupem času stávají více žádané. Na finančním trhu existuje celá řada bankovních a nebankovních poskytovatelů, kteří svými nabídkami zaplavují trh. Snaží se oslovit zákazníky jakoukoliv cestou, a to ať už přes telekomunikační kanály, televizní média, reklamní prospekty, noviny nebo prostřednictvím internetu. Telekomunikačními kanály jsou potenciální klienti oslovováni pracovníky call center. V televizních médiích jsou v hlavních vysílacích časech nabízeny různé úvěry formou reklamy. Reklamní prospekty je možné získat při sjednání jakéhokoliv produktu na pobočce banky. Informace o nabízených úvěrech lze také získat z časopisů, denního tisku a jiných tiskovin. Další variantou je internet, kde je možné si prostudovat veškeré produkty a zvážit tak jejich sjednání. Mnohdy nemusí být tak výhodné, jak jsou prezentovány. Proto je třeba důkladně zvážit jednotlivé varianty, porovnat je mezi sebou a tím předejít riziku zbytečné zadluženosti domácnosti.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat spotřebitelské úvěry nabízené zvolenými bankovními a nebankovními institucemi na území České republiky a provést výběr té nejvýhodnější nabídky pro modelového klienta. Dále představit proces poskytování spotřebitelských úvěrů pracovníky call centra, zhodnocení kampaně a celého ročního přehledu prodejů. Práce je rozdělena do několika částí.

Teoretická východiska spotřebitelských úvěrů jsou popsána v první části bakalářské práce. Tato část podává popis obchodních bank, jejich členění, historický kontext a celý bankovní systém včetně jeho produktů. Charakterizovány jsou i nebankovní instituce, které se také objevují na území České republiky. V této části je dále zmíněna centrální banka, která plní funkci dohledu nad finančním trhem a dále je uvedena celková charakteristika spotřebitelských úvěrů.

První polovina praktické části je tvořena výběrem bankovních a nebankovních poskytovatelů spotřebitelských produktů na českém trhu. Následuje analýza jejich neúčelových úvěrů. Osloveny byly tyto instituce: Československá obchodní banka a. s., Česká spořitelna, a. s., Air Bank, a. s. a nebankovní instituce Zonky, s. r. o. V grafickém znázornění jsou uvedena kritéria, na základě kterých je vybrán produkt s nejvýhodnější nabídkou pro modelového klienta. Druhá polovina praktické části je zaměřena na opačný pohled nabízení produktů ze strany banky. Charakterizován je celý proces poskytování, a to od prvotního oslovení potenciálního klienta, až po uzavření smlouvy. Zmíněna je analýza kampaně a týdenní přehled úspěšnosti prodeje jedné obchodní banky.



## **2. Teoretická východiska spotřebitelských úvěrů**

V teoretické části bude vysvětlena celá řada základních pojmů, které jsou spojeny s nabídkou, získáním a správou spotřebitelských úvěrů. Poukázáno bude na několik důležitých zákonů, které s danou tematikou úzce souvisí.

### **2.1. Bankovní instituce na českém trhu**

Banky mají velmi významné postavení ve většině zemí. Předmětem dlouhodobého výzkumu je vliv sektoru bank na danou ekonomiku a její efektivnost, rozmístění kapitálu, hospodářský vzestup a další faktory ovlivňující bankovní systém. [7,14]

#### **2.1.1. Obecné informace o bankách**

Bankovní instituce jsou podnikatelské právnické osoby mající sídlo v České republice. Jejich právní forma je buď akciová společnost, nebo peněžní ústav. Komerční banky nabízí úvěry, přijímají vklady od klientů a poskytují další služby. Mají povolení vystupovat jako banka.

Mezi další činnosti, které mají banky právo provádět, patří:

- Investování do cenných papírů.
- Finanční leasing.
- Zúčtování, emise peněžních prostředků, platební styk.
- Obchodování vlastním jménem, nebo na účet klienta:
  - s devizami,
  - s termínovanými obchody, kam patří options a futures,
  - kurzovými a úrokovými obchody,
  - cennými, převoditelnými papíry.
- Účast na emisi akcií a poskytování služeb s nimi spojenými.
- Finanční makléřství.
- Poradenská činnost v oblasti podnikání.
- Veškeré služby ohledně správy a poradenství cenných papírů klienta.
- Uložení a správa cenných papírů nebo jiných hodnot.
- Depozitní funkce.

- Směnářenská činnost.
- Poskytování bankovních informací.
- Bezpečností schránky a jejich pronájem. [1, 44-45]

### **2.1.2. Druhy bank**

Banky se dělí do následujících kategorií:

- Obchodní banky: zaměřují se především na nabídku depozitních a úvěrových operací. Dělí se na univerzální a specializované.
- Spořicí banky: cílem jejich zájmu je specializace na depozitní, úvěrové a další operace pro obyvatelstvo.
- Investiční banky: dělí se na dvě skupiny. Ty, které poskytují dlouhodobé úvěry a ty, které investují do cenných papírů.
- Rozvojové banky: nabízí převážně dlouhodobé úvěry a účelové úvěry, mající investiční charakter.
- Specializované vládní banky: zadává je vláda.
- Hypoteční banky: poskytují hypoteční úvěry, jejich specializace je na emisi hypotečních zástavních listů.
- Stavební spořitelny: vyžadují přijaté vklady od klientů a zároveň jim nabízí úvěry s velmi výhodnou úrokovou sazbou.
- Zemědělské banky: zaměřují se především na nabídku bankovních služeb v zemědělském sektoru.
- Městské a komunální banky. [2, 25]

### **2.1.3. Historie bankovníctví**

Bankovníctví vzniklo v Itálii v druhé polovině 13. století a bylo velmi spjato s obchodem. V té době začaly vznikat finanční dokumenty, objevily se různé druhy peněz, rozšířila se výměna finančních prostředků a byla možnost arbitráží mezi jednotlivými měnami.

Banca Monte dei Paschi di Siena je považována za nejstarší instituci, poskytující úvěrové služby. Byla veřejně kontrolována a vznikla v roce 1472 městskými úřady v Itálii. Začínala tím, že poskytovala možnost soukromým osobám a veřejnosti ukládat volné finanční prostředky.

Nabízela úvěry, které byly kryté zástavou, rozvíjela podnikání v zahraničí, směňovala valuty a prováděla obchod se směnkami.

Na českých územích se banky objevily a začaly provádět svoji činnost na začátku 19. století. V roce 1824 vznikla v Praze Česká spořitelna, která byla vytvořena českou aristokracií. Roku 1847 se v Praze se objevila vznikající filiálka rakouské National Bank. Následně vznikaly další nové banky, které se snažily na trhu udržet. Některé z nich však doplatily na neohleduplné a neprofesionální chování a v bankovním systému neobstály. Čechy byly výrazně ovlivněny burzovním krachem, který byl v roce 1873 a podepsal se také na burze ve Vídni. Tam díky propojení habsburské monarchie s českým územím, silně zapůsobil na pražský kapitálový a peněžní trh. Tuto krizi, která nastala v uvedeném období přežily pouze bankovní ústavy, které byly kapitálově silnější. [7, 38]

Na počátku 90. let byl vývoj celého bankovního středoevropského systému výrazně ovlivněn mimo jiné i tzv. dvoustupňovým bankovním systémem. Přecházelo se k tržní ekonomice a řídilo se legislativou EU. Privatizace také z velké části působila na rozvoj bankovníctví, kde většina bank je v současné době ve vlastnictví zahraničního kapitálu.

V posledních desetiletích, se finanční systémy výrazně měnily a docházelo tak k velkým podstatným změnám.

*„Způsobeny jsou celou řadou faktorů: změnami základních ekonomických, resp. finančních veličin (úrovně cen, úrokových sazeb atd.), pokrokem v používaných technologiích (především informačních technologiích), legislativou, regulací a deregulací, diverzifikací, institucionalizací, internacionalizací a globalizací, privatizací, fúzí a akvizicemi.“ [7, 45]*

#### **2.1.4. Bankovní systém**

Bankovní systém je tvořen soustavou všech subjektů, které poskytují bankovní služby v rámci jedné země. Je zde určován vztah mezi bankami. Na území České republiky se bankovní systém rozděluje na jednostupňový a dvoustupňový. Vyšší pozici zaujímá Česká národní banka (dále ČNB), která vystupuje jako centrální banka a která je zároveň i bankou emisní. Pod ČNB jsou na nižší pozici obchodní banky. Mezi ně patří i pobočky zahraničních bank, které působí v České republice. [1, 31]

Jednostupňový bankovní systém, který se vyskytuje především v netržních ekonomikách, se vyznačuje tím, že jsou veškeré operace prováděny jednou jedinou bankou. Tato banka tak

musí plnit funkci centrální banky investiční či komerční banky. Mohou zde působit i další banky, které jsou však zaměřeny pouze na vybrané činnosti, nebo jsou závislé na tom, jak centrální banka rozhodne. Tento jednostupňový systém se projevuje zejména v netržních ekonomikách. Jelikož má zde centrální banka převládající roli, bývá tento systém často nazýván systémem „monobanky“. Centrální banka je v pozici pasivního postavení, protože jsou její činnosti vedeny zejména politickou silou, která nebere ohled na potřeby ekonomiky daného státu. Poskytování úvěrů podnikatelům provádí centrální banky prostřednictvím svých poboček. Žádající podniky o úvěr mají téměř stoprocentní šanci na získání daného úvěru, protože pobočka centrální banky nemá příliš mnoho důvodů, kvůli kterým by musela žádost odmítnout.

Dvoustupňový systém je typickým důkazem veškerých tržních ekonomik. Zde je funkčně rozděleno centrální bankovníctví a obchodní bankovníctví. Daný systém není v každé ekonomice stejný. V tomto případě centrální banka neposkytuje úvěry podnikatelskému sektoru a neovlivňuje přímo činnosti ostatních bank. Obchodní banky provádějí svoji činnost za účelem dosažení zisku, jsou však nepřímo ovlivňovány stanovenými pravidly, dohledem a regulací.

Existuje mnoho rozdílů, které se zachycují mezi jednotlivými tržními ekonomikami. Hlavní rozdíly jsou mezi specializovanými a univerzálními systémy, dále mírou otevřenosti a uspořádání bank. Tato rozdělení pomáhají členit dvoustupňové systémy v tržních ekonomikách. [1, 35]

### **2.1.5. Bankovní produkty**

Bankovní produkty lze členit podle toho, kde se nachází v bilanci banky. Dělí se na obchody aktivní, pasivní a bilančně neutrální. Všechny úvěrové obchody ovlivňuje řada faktorů, kterými jsou například: doba splatnosti, nebezpečí, vklady nebo velikost úvěru, druh finančního aktiva a soutěž o depozita mezi bankami a finančními institucemi. Základem všech úvěrových obchodů je požadavek na dosažení co největší návratnosti a výnosovosti.

#### **Bilančně neutrální obchody**

Mezi bilančně neutrální obchody jsou zařazovány takové obchody, které se v bilanci banky neodrážejí. Banka se neobjevuje ani na věřitelské straně ani na dlužnické straně. Provize a různé poplatky jsou výnosem. Některé tyto obchody jsou pro banku nevýnosné. Nicméně jsou důležité k získání nebo udržení klientely a také jsou často spojovány s nabídkou dalších služeb,

kteřé pak vynosové již jsou. Napřříklad jedním z bilančně neutrálních obchodů jsou poradenské služby, týkající se platebního styku, depotní obchody dále také obchody na účet klienta.

Dělení služeb dle hlediska obsahového a organizačně pracovního:

- Služby v oblasti platebního styku.
- Služby v oblasti úvěřů.
- Vkladové služby.
- Služby v oblasti cenných papírů.
- Služby v oblasti poradenství.

### **Aktivní obchody**

Aktivní obchody jsou vedeny na straně aktiv v rozvaze banky a zde banka stojí v roli věřitele. Banka poskytuje úvěry, vznikají jí pohledávky, nakupuje cenné papíry aj. Jedná se tak o nejvýnosnější a zároveň nejrizikovější druh obchodů bank. Vychází se z vyššího úročení půjčovaných peněz a rizikovost vychází z existence nemožnosti či neochoty klienta/dlužníka platit. Dochází zde k převyšování příjmů z poplatků oproti příjmům z úroků. [3, 54]

### **Pasivní obchody**

Pasivní obchody znamenají to, že je banka na straně dlužníka a obchody jsou tak předmětem strany pasiv v bilanci banky. Jedná se o případy, ve kterých banka přijímá vklady svých klientů. Půjčuje si peníze od jiných bank nebo od banky centrální a prodává cenné papíry. Pasivní obchody jsou označovány jako základní druh bankovních produktů. V rámci těchto obchodů banky získávají volné finanční prostředky, které přetvářejí do podoby úvěřových zdrojů. Do této skupiny jsou zařazovány vklady – na běžný účet, vkladový účet, vkladní knížky, vkladového listu atd. [3, 55]

### Členění bankovních produktů z hlediska funkce pro klienta

Hlavním kritériem při tomto rozdělování je užitek pro klienta. Podle tohoto znaku lze rozdělit bankovní produkty do tří následujících kategorií:

- Bankovní finančně úvěřové produkty – opatřují klientům finanční prostředky, které mohou od banky získat.
- Vkladové bankovní produkty neboli depozitní produkty – banky umožňují klientům investovat své volné finanční prostředky.
- Platebně zúčtovací bankovní produkty – tyto obchody zprostředkovávají klientům platební a zúčtovací styk prostřednictvím banky.

## **Finančně úvěrové produkty banky**

Jsou definovány různé základní formy úvěrů, ze kterých vychází dané úvěrové produkty nabízené komerčními bankami na bankovním trhu. Tyto produkty jsou nabízeny fyzickým osobám pro jejich soukromé účely, fyzickým podnikajícím osobám a právnickým osobám sloužící k podnikání.

Bankovní finančně úvěrové produkty se dělí do následujících kategorií:

- **Peněžní úvěry**

Poskytují se především v bezhotovostní formě. Dělí se na úvěry účelové provozní a investiční, kontokorentní úvěry, eskontní úvěry, hypoteční úvěry a spotřební úvěry. Celkově jsou peněžní úvěry řazeny mezi nejvíce využívané úvěrové produkty, které jsou nabízeny bankami v různých podobách. Jedná se například o účelové či neúčelové úvěry, které jsou dostupné fyzickým osobám pro zajištění jejich soukromých potřeb. Dále jsou poskytovány účelové úvěry druhu provozního či investičního. Ty jsou určeny podnikatelům a právnickým osobám. Speciální úvěrové produkty jsou nabízeny bytovým družstvům a společenstvím vlastníků jednotek. [3, 56]

- **Závazkové úvěry a záruky**

Při nabídce těchto úvěrů se banka zaručuje za svého klienta splnit jeho závazek. Jedná se o případy, kdy klient není schopen splatit daný úvěr sám.

- **Alternativní formy financování**

Tyto formy poukazují na možnost získání finančních prostředků po splnění určitých striktně nastavených podmínek – faktoring a forfaiting.

- **Kontokorentní úvěr**

Jedná se o krátkodobý bankovní úvěr, který se poskytuje na běžném účtu tak, že může zůstatek na účtu přecházet do mínusu neboli debetu. Je tedy možné, aby klient automaticky tento úvěr čerpal při placení ze svého účtu i když tam nemá dostatečnou výši finančních prostředků. Maximální povolená částka vyčerpání kontokorentního úvěru je uvedena v předem dohodnutém úvěrovém rámci, který určuje maximální povolený debet na účtu. Splatnost tohoto úvěru bývá zpravidla krátkodobá. Plyne to z účelu použití úvěru a doby, na kterou se smlouva uzavírá. Ta bývá nejčastěji jeden rok. Dobrým klientům, kteří splácí úvěr včas, banka každoročně splatnost prodlužuje. Konkrétní úvěr může dosáhnout až dlouhodobého charakteru. Zajištění plyne z celkové výše úvěru a z bonity klienta. [3, 57]

- **Spotřební úvěry**

Často uváděno také jako spotřebitelské úvěry. Jedná se o veškeré úvěry, které banka poskytuje soukromým osobám a domácnostem. Bývají často využívány k financování obyčejného nákupu surovin a předmětů, ke koupi či stavbě bytů a rodinných domů, nebo také k úhradě jiných spotřebních výdajů. Odlišují se od produktivních neboli komerčních úvěrů hlavně z pohledu využití. Například u produktivního úvěru plyne cash flow z úvěrového objektu, díky kterému se splácí daný úvěr. Na druhé straně jsou spotřebitelské úvěry poskytovány hlavně z důvodu krytí spotřebních výdajů. Znamená to, že zde nejsou přímo produkovány zdroje ke splácení úvěru. Často je bankou požadováno zajištění půjčky pro případ, že by dlužník nebyl schopen splácet svůj závazek. Nejčastěji je využíváno ručitelských závazků od jiných osob. Zástavní právo je pak využíváno k pojištění movitého či nemovitého majetku. [3, 58-59]

## **2.2. Nebankovní instituce na českém trhu**

Na kapitálovém trhu existují kromě obchodních bank i jiní poskytovatelé, kteří nabízejí finanční služby. Často jsou zprostředkovateli obchodování s cennými papíry a jinými investičními instrumenty. Jedná se například o pojišťovny, které se řadí do smluvních institucí nebankovního charakteru. Pojišťovny sjednáváním pojistných smluv, tvoří peněžní fondy, které slouží jako krytí škody vzniklé pojištěným klientům. Dále jsou do tohoto odvětví zařazeny penzijní fondy. Jako ostatní finanční zprostředkovatelé jsou označovány finanční domy, finanční a investiční společnosti, investiční fondy, dealerské a brokerské podniky a další společnosti, které se zabývají kolektivním investováním. [3, 84]

Některými významnými nebankovními institucemi na českém trhu jsou například: Acema Credit Czech, a. s., AN EURO Group s.r.o., COFIDIS s.r.o., ESSOX s. r. o., Home Credit a.s., Provident Financial s.r.o., Zaplo Finance s.r.o., Zonky, s. r. o. a další. [17]

V posledních letech dochází v oblasti finančního odvětví k zásadním strukturálním změnám a ke snižování zájmu o tradiční finanční instituce v podobě bank. Velký zájem klientů je v této době zaměřen z větší části na institucionální investory, obchodníky s cennými papíry atd. [18, 267]

### 2.3. Centrální banka

Centrální banka má označení také jako banka ústřední, cedulová nebo například emisní. V České republice je centrální bankou ČNB se sídlem v Praze. Její nejvyšší řídicí orgán tvoří sedmičlenná Bankovní rada ČNB v čele s guvernérem. V současné době funkci guvernéra vykonává Ing. Jiří Rusnok (od 1. 6. 2016). [4]

Mezi základní úkoly centrální banky patří:

- Vykonávání dohledu nad finančním trhem v zemi.
- Určování a prosazování vnitřní a vnější měnové politiky.
- Sledování množství peněz v oběhu, emitování nových peněz, stahování poškozených a neplatných peněz z oběhu.
- Dohled nad činnostmi obchodních bank.
- Vedení účtů státního rozpočtu a obcí.
- Spravování měnových rezerv ve zlatě a devizách.
- Obchod s cennými papíry.
- Vrcholový bankovní dozor.

Centrální banka podrobně analyzuje a sleduje množství peněz v oběhu a zároveň dohlíží na vývoj makroekonomických veličin. ČNB je nezávislá (převážně na vládě) a účinnost měnové politiky je jí přímo úměrná. Pokud má banka plnou pravomoc ke konání měnové politiky, má tak i plnou odpovědnost za to, aby banka byla prosperující.

Mezi nástroje ČNB patří diskontní sazba, kterou musí obchodní banky zaplatit, pokud si chtějí uložit přes noc u centrální banky dočasně volné finanční prostředky. Dále je to repo sazba, což je základní úroková sazba centrální banky sloužící k termínovým operacím s cennými papíry. Je často označována jako refinanční sazba a nepřímo ovlivňuje výši úroků pro obchodní sféru. Lombardní sazba, je dalším nástrojem, který je brán jako doplňková úroková sazba a je uvalena na úvěry obchodním bankám za podmínky zástavy cenných papírů. Tato sazba je vždy vyšší než repo sazba. Povinné minimální rezervy fungují na principu, kde ČNB předepisuje obchodním bankám, aby ukládaly do centrální banky určité procento z vkladů. Tyto uložené peněžní prostředky jsou dočasně mimo oběh a měly by tak působit protiinflačně. Dalším nástrojem jsou pravidla likvidity neboli stanovení vztahu struktury aktiv a pasiv obchodním bankám. Pomocí operací na volném trhu centrální banka obchoduje s cennými papíry a tím tak ovlivňuje zvyšování či snižování množství peněz v oběhu. [5,262- 263]



## 2.4. Charakteristika spotřebitelských úvěrů

Obecně se úvěrem rozumí právo použít cizí peněžní prostředky pro vlastní potřeby, kde je osoba využívající úvěr povinna v určité lhůtě vrátit a zaplatit za toto právo odměnu ve formě úroku. [8]

Vymezení spotřebitelských úvěrů může být chápáno dvěma různými způsoby. V prvním případě z hlediska subjektů, kterým je úvěr poskytován a kde je uživatelem úvěru FO. V druhém případě dle hlediska účelu neboli objektu, tzn. na jaký účel je úvěr poskytován. Zde je jasně stanoveno, že je úvěr poskytován pouze na nepodnikatelské účely. Tato dvě vymezení je možné vzájemně propojit a považovat tak za spotřebitelský úvěr, který odpovídá oběma kritériím a splňuje je současně navzájem. [13]

Spotřebitelské úvěry zaujímají u většiny obchodních bank významnou pozici. Poptávka po těchto produktech v posledních letech rapidně narůstá. Oproti jiným druhům úvěrů jsou zde značné rozdíly, na které si musí poskytující banka dávat pozor.

- Tyto úvěry jsou poskytovány za účelem krytí spotřebních výdajů. To znamená, že úvěrovaný objekt přímo neprodukuje finanční zdroje ke splácení úvěru. Objekt úvěru pak nemá klíčové postavení při posuzování rizikovosti úvěru.
- Při procesu žádosti o úvěr, kdy klient předloží základní informace, nemusí být tyto informace vždy natolik podrobné, jako při žádosti o poskytnutí firemního úvěru. Důležitou roli hraje úvěrový registr, díky němuž mohou banky lépe posoudit úvěruschopnost klienta a následně vydat rozhodnutí.
- Při posuzování bankou nastavených podmínek, je schopnost průměrných žadatelů o úvěr obecně nižší, než tomu je u poskytování úvěrů podnikatelským osobám. Aby tedy nenastala situace, že nastavené podmínky mezi poskytovatelem a příjemcem nebudou rovnocenné, je zde Zákon o spotřebitelském úvěru, který reguluje tento vztah.
- Musí být nastaveny přísné podmínky při postupu rozhodování o tom, zda úvěr poskytnout či nikoli, protože sektor spotřebitelů má sklony k předlužení, které by mohlo způsobit velké problémy. Pomocí informačních technologií je možné ověřit zadluženost konkrétního klienta u jiných poskytovatelů úvěrů.
- Fixní náklady banky, musí odpovídat velikostně průměrným rozsahům spotřebitelských úvěrů. Vzhledem k tomu, že jeden spotřebitelský úvěr bývá oproti podnikatelskému úvěru nižší, tak i fixní náklady, které jsou s ním spojené, musí být úměrně menší. [9, 534-535]

## Spotřebitel

*„Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (pro vlastní soukromou potřebu).“ [12]*

### 2.4.1. Druhy spotřebitelských úvěrů

Spotřebitelské úvěry jsou děleny do několika druhů. Ke každému konkrétnímu druhu zákon přistupuje individuálně. Jedním ze znaků, které od sebe úvěry odlišují, mohou být například povinnosti věřitelů. Dále pak výčet nabízejících informací.

*„Zákon takto rozeznává především:*

- *spotřebitelský úvěr (obecný pojem),*
- *spotřebitelský úvěr ve formě možnosti přečerpání (tzv. kontokorentní úvěr),*
- *spotřebitelský úvěr ve formě překročení (např. dosažení nepovoleného zůstatku na běžném/platebním účtu), nebo*
- *dohodu, kterou se za účelem odvrácení řízení o nárocích věřitele odkládá v důsledku prodlení věřitele platba nebo mění způsob placení.“ [13]*

Dělení spotřebitelských úvěrů je také bráno z praktického hlediska, kde jsou úvěry

členěny do následujících rozdělení:

#### **Z pozice subjektu, který je poskytovatelem úvěru:**

- Přímé spotřebitelské úvěry, které poskytují přímo banky, nebo jiné finanční subjekty, tzn. smluvní vztah je sjednán přímo mezi poskytovatelem a klientem.
- Nepřímé spotřebitelské úvěry, poskytované společnostmi, které prodávají zboží či služby na spotřebitelský úvěr. Takto může poskytovat úvěr například obchodník, který je refinancován u banky. Nebo ho poskytuje obchodník, který má roli zprostředkovatele, kde poskytovatelem úvěru je banka.

#### **Dle způsobu poskytování:**

- Jednorázově, kde jsou úvěry poskytnuty najednou, v dané, předem domluvené výši. V ten moment, kdy jsou splaceny, zanikají smluvní úvěrové vztahy.

- Revolvingové spotřebitelské úvěry, kde je nastaven úvěrový rámec, do kterého může klient automaticky čerpat finance. Tyto úvěry jsou neúčelové a bývají zpravidla průběžně spláceny. Po dobu splácení se postupně uvolňuje rámec, do kterého je možné úvěr čerpat. Klient zde zaplatí pouze za skutečně vyčerpaný úvěr. Revolvingové úvěry bývají často poskytovány formou:
  - Kontokorentního úvěru – úvěry, které jsou spojeny s běžným účtem, kde je možné přecházet do debetu neboli mínusu, který je dán striktně stanoveným úvěrovým rámcem.
  - Úvěrové karty – kde má klient možnost platit, případně vybírat hotovost za použití karty. Své závazky nemusí splatit hned, ale může je uhradit až během lhůty, která je určena smlouvou. [9, 538]

#### **Z hlediska účelu, na který je úvěr poskytován:**

- Účelové, které mají daný předmět a slouží na pokrytí nákupu spotřebních věcí či služeb. Bývají často poskytovány rovnou u prodejce, nabízející zboží, které je možno nakoupit na úvěr.
- Neúčelové, jsou poskytnuty jednorázově, není zde sledován účel jejich poskytnutí. Neúčelové úvěry je možné poskytnout buď jako hotovostní, případně jako bezhotovostní úvěry. Maximální povolená výše bývá zpravidla nižší, než je nastavena pro úvěry poskytované na účel.

#### **Z hlediska zajištění:**

- Nezajištěné úvěry, kde není stanoven žádný zajišťovací nástroj, který by sloužil jako ručení. Jsou to převážně úvěry menšího rozsahu nebo úvěry, které jsou pro bonitní klienty.
- Zajištěné úvěry, u kterých je možné, aby klient své splácení zajistil některým nástrojem. Bývá to nejčastěji ručení jiné osoby. [9, 539]

#### **2.4.2. Právní úprava**

Spotřebitelské úvěry jsou zmíněny v několika klíčových zákonech. Patří mezi ně kromě jiných zákon č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele, zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákon č. 257/2016 Sb. Zákon o spotřebitelském úvěru a jiné.

## **Zákon o ochraně spotřebitele**

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. určuje některé podmínky podnikání, které jsou podstatné pro spotřebitele, při jeho ochraně ve veřejnoprávních vztazích. Dále stanoví povinnosti veřejné správy v této oblasti, oprávnění spotřebitelů a jejich seskupení nebo sdružení ostatních právnických osob, které jsou založené k ochraně spotřebitele. [12, 2]

*„Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie, zároveň navazuje na přímo použitelné předpisy Evropské unie, a upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele, jakož i mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Tento zákon se vztahuje na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České republiky. Na ostatní případy se vztahuje tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.“ [10]*

## **Zákon o spotřebitelském úvěru**

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb. upravuje zvláštní podmínky, které jsou spojeny s uzavíráním smluv při sjednávání spotřebitelského úvěru. Za cíl má vytvořit pravidla, která budou jednotná pro veškeré realizace spotřebitelských úvěrů. Daná pravidla vytvoří takové právní prostředí, které bude shodné s prostředím evropského trhu. Dojde tak k eliminaci nepřiměřených a nereálných podmínek, které by mohly při uzavírání tohoto úvěru nastat. [12, 2]

Zákon se zabývá danými předpisy Evropské unie a také pokračuje přímo použitelným předpisem Evropské unie.

*„Upravuje činnost některých osob oprávněných poskytovat a zprostředkovávat spotřebitelský úvěr, včetně činnosti těchto osob v zahraničí, práva a povinnosti při poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru a působnost správních orgánů v oblasti poskytování a zprostředkovávání spotřebitelského úvěru.“ [11]*

Dle § 2 se zákon o spotřebitelském úvěru nevztahuje na dané operace:

Hypoteční úvěry, operativní leasing, bezúročné půjčky a úvěry, průběžné poskytování služeb hrazených formou splátek, odloženou platbu, půjčku či úvěr nebo jinou podobnou peněžní službu, která je nižší než 5 000 Kč. Zaměstnanecké půjčky a úvěry, některé úvěry poskytované obchodníkem s cennými papíry, bezplatné odložení dluhu. Půjčky nebo úvěry

poskytované omezenému okruhu osob ve veřejném zájmu na základě právního předpisu bezúročně nebo s nižšími úrokovými sazbami, než jsou obvyklé na trhu. Služby poskytované typicky při činnosti zastaváren a půjčka nebo úvěr obsažené ve smíru uzavřeného před soudem nebo jiným příslušným orgánem. [13]

### **2.4.3. Centrální registr dlužníků České republiky**

Centrální registr dlužníků eviduje nahlášené neuhrazené platby od věřitelů. Jeho úkolem je správa nesplacených plateb a informování veřejnosti o nesplněných závazcích. Slouží občanům, společnostem a státu pro odhalování možného rizika při uskutečňování budoucích transakcí, které by se mohly týkat evidovaných FO a PO. Centrální registr dlužníků požaduje bezplatnou registraci, v případě zájmu o vyhledávání dlužníků a neplatičů. [35]

### **2.4.4. Úvěrové riziko**

Toto riziko bývá způsobeno nestálostí výnosů, které plynou z úvěrových aktivit bank. Tam může být promítnuta například ztráta z poskytnutých úvěrů nebo nesplacené cenné papíry, které banka používala jako investiční nástroj. Znamená to riziko, kdy protistrana nebude schopna či ochotna dostát svým závazkům a ty včas splatit. Mezi tyto nesolventní dlužníky patří nejen finanční instituce nebo firmy, ale také například obce či vláda. Úvěrové riziko se člení na celou řadu podskupin:

- **Přímé úvěrové riziko**
  - Jedná se o typ rizika, kde hrozí selhání partnera u klasických položek rozvahy, jako celku nebo pouze jako části.
- **Riziko úvěrové angažovanosti**
  - Zde je možnost, že nastane ztráta, která bude způsobena nadměrnou expozicí vůči individuálním klientů, skupinám klientů či spřízněným osobám nebo ekonomickým oddělení.
- **Riziko úvěrových ekvivalentů**
  - V této situaci je riziko ztráty z důvodu neúspěšného zaznamenání podrozvahových položek. Patří sem například poskytnuté záruky, deriváty a dokumentární akreditivy.

- **Vypořádací riziko**

- Zde může nastat situace, že klient nebude schopný splatit svůj celý nebo částečný závazek, který má vůči bance k danému okamžiku, kdy má dojít k jeho vypořádání, nebo nebude schopný toto splatit ani poté. [7, 305-306]

K tomu, aby banky eliminovaly anebo částečně omezily klienty, kteří by mohli způsobit některé z těchto uvedených rizik, existují různá opatření, která se označují jako zajištění úvěru. Jedná se o postupy, které banka aplikuje od samého začátku sjednání úvěru a prolínají celý vývoj a průběh úvěrového vztahu. Jsou zde například nástroje, které slouží k vynucenému zaplacení bankovní pohledávky. Dále tyto postupy obsahují zkoušku úvěrové způsobilosti dlužníka, limitování úvěru a úvěrovou kontrolu dlužníka. Zkouška úvěrové způsobilosti dlužníka zahrnuje zkoušku právních poměrů žadatele o úvěr, zkoušku osobní důvěryhodnosti žadatele a zkoušku jeho hospodářské situace. [19, 56-57]

Na trhu jsou firmy specializující se na hodnocení rizika emitentů. Za emitenta je možné označit stát, veřejně obchodovatelné společnosti finančních a nefinančních soukromých firem, měst, regionálních celků atd. Hodnocení probíhá formou známek, které hodnotí, jak moc splňuje daná společnost stupeň důvěryhodnosti. Toto hodnocení se nazývá rating. Investoři, kteří se o daný subjekt zajímají, pak mají prostřednictvím ratingu důležité informace, zda se jedná o emitenta rizikového či nikoli. Hodnotící stupnici má každá společnost odlišnou. Mezi známé a rozšířené hodnotící agentury patří například Moody's, Standard & Poor's a Fitch. [16]

#### **2.4.5. Zajištění úvěrů**

Jedná se o nástroj banky, kterým se brání proti případným dlužníkům, kteří by své závazky odmítali splácet dle stanovených lhůt a pravidel, vyplývajících ze smluvních podmínek. Banka rozlišuje zajištění podle konkrétních zásad, kam patří uspokojující výše zajištění, možný jednoduchý převod vlastnictví, nezaujaté ocenění, likvidita zajištění a stálost hodnoty objektu zajištění. Mezi nástroje zajištění úvěrů patří například: Zástavní právo, zástava nemovitosti, zástava věci movité, ručení, bankovní záruka, zajištění směnkou a další způsoby zajištění. [3, 68-70]

#### **2.4.6. Podmínky udělení úvěrů**

V České republice může o úvěr žádat fyzická osoba, která je starší 18 let, má státní občanství v ČR a trvalé bydliště na území ČR. Někteří poskytovatelé úvěrů nabízí půjčky i klientům, kteří nejsou občany našeho státu. Musí mít však minimálně veden trvalý pobyt v ČR. Pravidla pro poskytnutí úvěru cizím státním příslušníkům se u jednotlivých bank liší. [20, 27]

#### **2.4.7. Aktuální situace – ČNB zavádí nové limity na hypotéky**

*„ČNB, která je ze zákona vedle cenové stability zodpovědná také za udržení stability finanční, na toto vyhodnocení rizik reaguje preventivně a včas novými opatřeními v rámci své makroobezřetnostní politiky: zpřísňuje podmínky pro poskytování hypotečních úvěrů a již počtvrté od konce roku 2015 zvyšuje proticyklickou kapitálovou rezervu bank.“ [14]*

Od 1. října 2018 ČNB zpřísňuje pravidla pro poskytování hypotečních úvěrů. Požadavky se mění v souvislosti s výší příjmu, kterou musí žadatel o úvěr dokládat. Nově by celková výše dluhu neměla překročit devítinásobek jeho ročního čistého příjmu. Mělo by být vynaloženo na splátku dluhu maximálně 45 % měsíčního čistého příjmu. [14]

#### **2.4.8. Úrok, úrokové sazby, úroková míra**

Úrok je chápán jako cena vypůjčených peněz. Je možné jej také označit za skutečné množství peněz, které jsou zaplacené za možnost disponovat obchodovanou částkou po daný čas. Výše jistiny, výše úrokové sazby, délka úvěrového obchodu a způsob úročení ovlivní celkovou částku, která je zaplacená na úrocích. [3, 66]

Úrokové sazby, které se týkají spotřebitelských úvěrů, jsou převážně vyšší. Tato výše je ovlivněna rizikem, které může bankám v oblasti daných úvěrů hrozit. Hlavním faktorem pro rozhodování klienta, zda konkrétní úvěr zvolit či nikoliv je právě úroková sazba a způsob, kterým je stanovena včetně dalších poplatků. Všechny tyto poplatky musí být uvedeny ve smlouvě, ve které je sjednáván spotřebitelský úvěr. [9, 539-540]

*„Úroková míra je průměr úrokových sazeb stejných či podobných druhů úvěrů na trhu.“*

#### **Úroková míra se člení na nominální a reálnou:**

- Nominální úroková míra je stanovena skutečně daným procentem úroku.

- Reálná úroková míra znamená nominální úrokovou míru, od které je odečtená míra inflace. Jedná-li se o kladnou hodnotu, vklady věřitelů si drží svoji kupní sílu stále stejnou, je-li tomu naopak, pak kupní síla vkladů klesá. [21]

Souhrnná peněžní částka, kterou klient zaplatí na úrocích, se odvíjí od výše jistiny, velikosti úrokové sazby, době úvěrového obchodu a způsobu úročení. Banky při stanovování úrokových sazeb musí brát ohled na diskontní sazbu, kterou vyhláší centrální banka. Toto opatření ČNB působí na celkový rozsah poskytnutých úvěrů. Může dojít i ke zvýšení úrokové sazby do takové míry, že dojde téměř k zastavení poskytovatelské funkce bank či naopak.

#### **Faktory, které ovlivňují výši úrokových sazeb:**

- velikost sazeb nastavené centrální bankou,
- míra inflace,
- síla měny,
- konkurence mezi obchodními bankami,
- velikost nákladů banky,
- charakter úvěru, délka úvěru, zajištění a jeho účel.

#### **Standardní úroková sazba obsahuje tři části:**

- inflační – ta zabezpečí ztráty, které má banka z vývoje inflace,
- nákladovou – obsahuje v sobě krytí nákladů banky, které vznikají při zajišťování zdrojů,
- rizikovou – ta zabezpečí v případě nepovedeného úvěru obchodu.

*„Skutečná úroková sazba tržní se však mnohdy od standardní sazby liší hlavně z důvodu působení nabídky a poptávky a konkurence na trhu.“*

Pevné úrokové sazby jsou stanoveny stabilním procentem. Nemůže je změnit ani banka ani klient, a to po celou dobu trvání úvěru. Dále existují pohyblivé sazby, které jsou známy svojí dynamičností v průběhu splácení úvěru. Roční úroková sazba neboli úrok placen p. a. se stala standardním ustálením. Cykly úročení fungují bez ohledu na úrokové sazby. Často jsou kratší než rok, díky tomuto jsou dané standardy využívány. Známým a využívaným je standard 30/360. Bere se v úvahu, že jakýkoliv rok má 360 dní, každé čtvrtletí 90 dní a každý měsíc 30 dní. [3, 66-67]

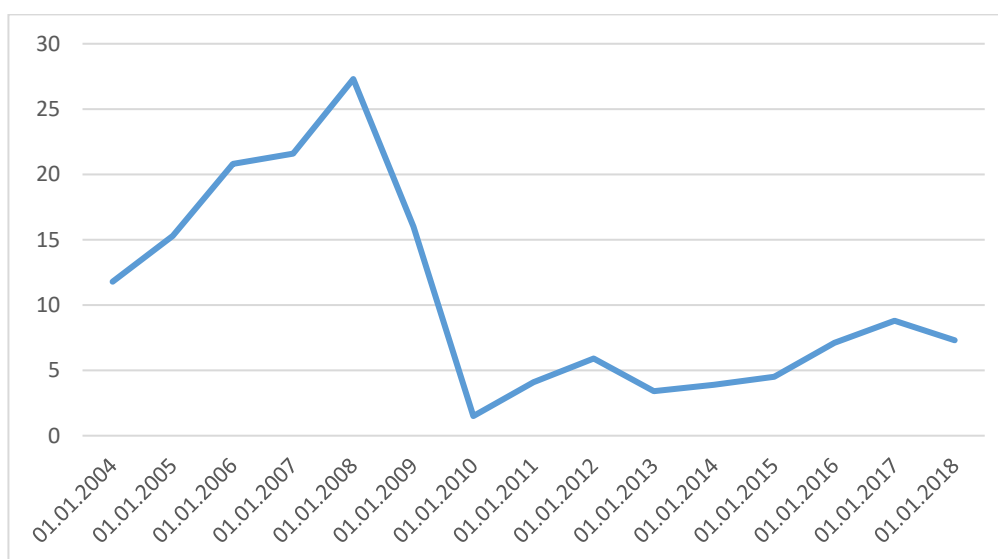


## 2.4.9. Roční procentní sazba nákladů

Roční procentní sazba nákladů (dále jen RPSN), je v ekonomii jedním ze základních ukazatelů. Charakterizuje určitou úroveň platebních podmínek úvěru. Jsou to roční procentní sazby nákladů, které platí spotřebitel v souvislosti se spotřebitelským úvěrem. Tento ukazatel poskytne klientovi informaci o tom, jak je daný úvěr výhodný či nikoli. Pro možnost výpočtu RPSN je nutná znalost informací o termínu poskytnutí úvěru, velikosti jednotlivých splátek, poplatků a dalších možných plateb. Dále je nutné znát lhůtu splatnosti daných splátek. [12, 31 - 32]

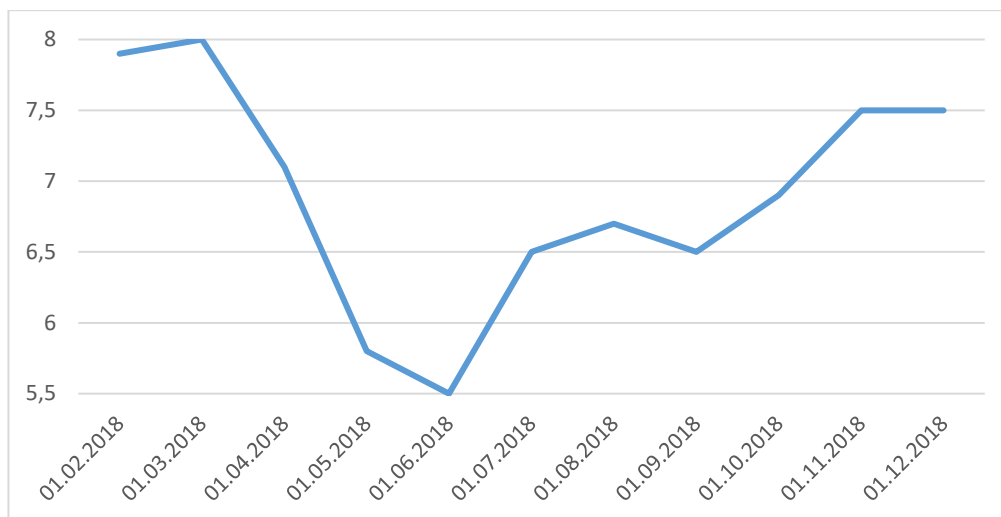
## 2.4.10. Úvěry soukromého sektoru

*„Míra růstu se vyjadřuje na základě finančních transakcí. Měsíční transakce jsou počítány z měsíčních rozdílů stavů obchodů očištěných o reklasifikace, ostatní přecenění, pohyby směnných kurzů a ostatních změn, které nejsou důsledkem transakcí. Tímto transakční (toková) data odrážejí pouze ty změny, které vznikají jako důsledek transakcí, tj. z přijímání finančních aktiv nebo poskytování finančních pasiv.“ [6]*



Graf 1- Základní měnové indikátory za období 14 let v % [22]

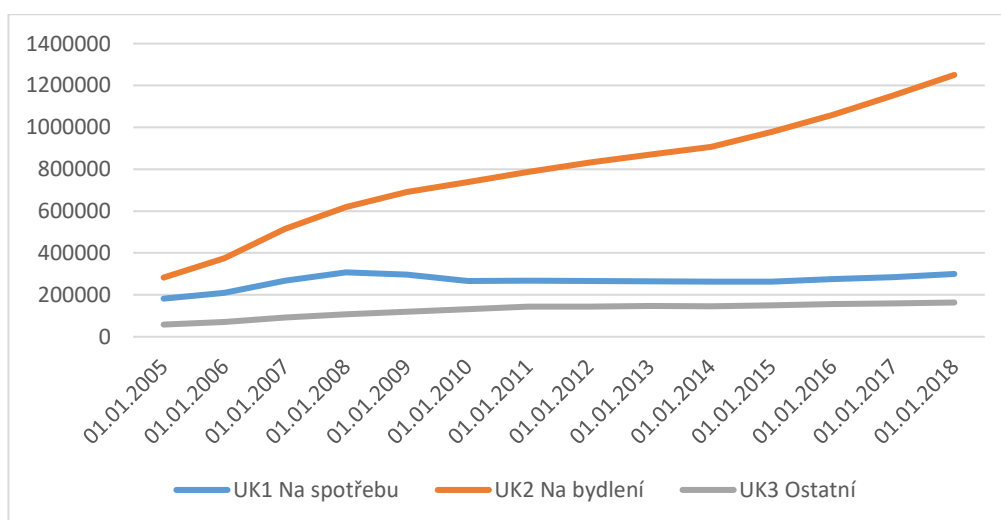
Roční míra růstu úrokových sazeb, která je uvedena v prvním grafu, v období od roku 2004 do roku 2007 vzrostla z 11,8 % na 27,3 %. V roce 2008 rapidně klesla na 1,5 %. Od té doby je zaznamenán postupný růst, kde k 1.1.2018 je tato hodnota na 7,3 %. [22]



Graf 2 - Základní měnové indikátory období 10 měsíců rok 2018 v % [23]

V druhém grafickém zpracování je zobrazena roční míra růstu úrokových sazeb za rok 2018 po jednotlivých měsících. První dva měsíce v uvedeném roce se hodnota držela v rozmezí od 7,9 % do 8 %. Od února do května 2018 je zaznamenán velký pokles až na hodnotu 5,5 %. Poté následuje postupný růst, který se v listopadu stabilizoval na hodnotě 7,5 %.

*„Transmisní mechanismus působí paralelně více cestami, tzv. kanály. Tradičně uváděným je například úrokový kanál, který působí následujícím způsobem. Zvýšení, resp. snížení měnověpolitické úrokové sazby (v ČR je to především repo sazba) vede nejprve ke zvýšení, resp. snížení úrokových sazeb na mezibankovním trhu. V důsledku toho dojde ke zvýšení, resp. snížení úrokových sazeb vyhlášených bankami pro poskytování úvěrů a přijímání vkladů. Výsledkem je ochabnutí, resp. oživení investiční aktivity jako součásti agregátní poptávky a nakonec oslabení, resp. posílení tlaků na růst cenové hladiny.“ [23]*



Graf 3 - Celkové zadlužení domácností v mil. Kč [24]

Graf 3 znázorňuje přehled o zadluženosti domácností v České republice od roku 2005 do roku 2018. Členění je rozděleno podle účelu použitých úvěrů. Modrá křivka představuje spotřební úvěry sloužící na spotřebu zboží a služeb pro osobní účely. Zadluženost ve spotřebních úvěrech v prvních třech letech stoupala. V roce 2008 lehce poklesla a poté si udržela relativně konstantní vývoj. Oranžová křivka zobrazuje úvěry na bydlení, které jsou poskytovány za účelem pořízení nebo investování do bydlení, kde je zahrnuta i stavba a úprava bytových nemovitostí. V prvních čtyřech letech zadluženost v oblasti bydlení rapidně rostla. Od roku 2009 byl růst pomalejší a v období od roku 2014 do roku 2018 křivka zadluženosti opět začala stoupat rychleji. Šedivě vyznačené hodnoty popisují ostatní úvěry, které nebyly nikde zařazeny. Nejčastěji se jedná o úvěry poskytnuté osobám samostatně výdělečně činným pro účely podnikání. Od roku 2005 byla zadluženost v této oblasti rostoucí až do roku 2011, kde se vývoj ustálil a křivka měla již nadále téměř konstantní vývoj. [24]

### **3. Vybraní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů v České republice**

Praktická část bude obsahovat vybrané poskytovatele spotřebitelských úvěrů na území České republiky. U každého bude vybrána podobná neúčelová půjčka, která se následně sestaví na požadavky a možnosti modelového klienta. Výsledkem bude výběr nejvhodnější půjčky. Průzkum bude zaměřen na dvě velké obchodní banky. Bude se jednat o Československou obchodní banku, a. s. (dále jen ČSOB) a Českou spořitelnu, a. s. (dále jen ČS). Následně bude zvolen spotřebitelský produkt od menší banky, kde byla vybrána Air Bank, a. s. (dále jen Air Bank). Nakonec bude zhodnocena půjčka od nebankovního poskytovatele Zonky, s. r. o. (dále jen Zonky).

V rámci analýzy, zda je výhodnější si žádat o úvěr osobně v bance nebo online, bylo zjištěno, že na místě sjednání nezáleží. Podmínky pro udělování úvěrů jsou nastaveny jednotně a striktně a neexistuje možnost, aby měl klient výhodnější podmínky při zvolení jednoho či druhého místa sjednání. Osobně byly navštíveny banky ČSOB, ČS a AirBank. Pracovníkům poboček výše uvedených bank bylo sděleno, že se jedná o výzkum k bakalářské práci. Byli požádáni o poskytnutí informací o podmínkách udělování úvěrů a krátké popsání jednotlivých produktů. Na otázku, zda je lepší pro klienta se dostavit osobně či sjednat úvěr online, bylo vždy odpovězeno, že podmínky poskytnutí úvěru jsou vždy stejné. Jednou z několika výhod by mohlo být pro klienta při osobním setkání rychlejší a pohodlné vyřízení jeho požadavku na pobočce. Návštěvy v bankách byly uskutečněny 12.3.2019.

#### **3.1. Československá obchodní banka, a. s.**



*Obrázek 1 - Logo ČSOB, a. s. [25]*

### 3.1.1. Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti

ČSOB je dceřinou společností KBC Bank NV, její akcie jsou drženy přímo nebo nepřímo společností KBC Group NV. Obě tyto společnosti mají své sídlo v Bruselu v Belgii.

ČSOB je univerzální banka v České republice. Zakladatelem byl v roce 1964 stát. Tehdy sloužila jako poskytovatel služeb při financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací, na území československého tržního systému. Roku 1999 byla zprivatizována a jejím většinovým vlastníkem se stala KBC Bank pocházející z Belgie. Od roku 2007 byla jejím jediným vlastníkem. KBC Bank je dceřinou společností bankopojišťovací mezinárodní skupiny KBC Group.

ČSOB má ve své nabídce velké množství bankovních produktů a služeb včetně nabízených produktů a služeb ostatních společností skupiny ČSOB. Skupina ČSOB se skládá z banky a společností, se kterými je banka propojena. Jedná se o Hypoteční banku, ČSOB Pojišťovnu, Českomoravskou stavební spořitelnu, ČSOB Penzijní společnost, ČSOB Leasing, ČSOB Asset Management, ČSOB Factoring a Patria.

Produktové portfolio skupiny ČSOB (divize Česká republika) obsahuje kromě standardních bankovních služeb také:

- specializované služby – leasing, factoring,
- penzijní fondy,
- pojistné produkty,
- financování potřeb spojených s bydlením (hypotéky a půjčky ze stavebního spoření),
- produkty kolektivního financování a správa aktiv,
- služby spojené s obchodováním s akciemi na finančních trzích.

ČSOB nabízí své služby všem klientským segmentům, a to fyzickým osobám, malým a středním podnikům, korporátním a institucionálním klientům. V oblasti retailu bankovníctví v ČR je banka pod základními obchodními značkami – ČSOB (pobočky) a Poštovní spořitelna (Finanční centrum a obchodní místa České pošty).



Obrázek 2- Logo skupiny ČSOB [25]

### 3.1.2. Základní údaje ČSOB, a. s.

Základní údaje ČSOB, a. s.	
<b>Sídlo</b>	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
<b>Právní forma</b>	Akciová společnost
<b>Kód banky</b>	0300
<b>Klienti SKUPINY ČSOB (v mil.)</b>	3,686
<b>Pobočky</b>	270
<b>Bankomaty</b>	1070

Tabulka 1 - Základní údaje ČSOB, a. s. [25]

### 3.1.3. „Půjčka na cokoliv“

- Charakteristika
  - neúčelová půjčka,
  - půjčku je možné si rozložit do menších splátek až na 8 let,
  - půjčení až 800 000 Kč bez zajištění,
  - možnost úprav splátek – snižování, zvyšování nebo odkládání,
  - v případě neschopnosti spláčení – pojištění k úvěru,
  - při splacení do 3 měsíců vrácení úroků,
  - předčasné splacení kdykoliv zdarma,
  - v případě včasného spláčení – 1 splátka ročně bude vrácena,
  - produkt má pevně stanovenou úrokovou sazbu, která zůstává po sjednanou dobu stejná.
- Možnost sjednání
  - online,
  - po telefonu,
  - osobně.

- Průběh poskytnutí

Úvěr je poskytnut fyzickým svéprávným osobám pro soukromé – nepodnikatelské účely. Pokud by se jednalo o společné jmění manželů, je potřeba při půjčce nad 300 000 Kč souhlas manžela či manželky. Každá žádost o půjčku prochází schvalovacím procesem, kde je vyhodnocena schopnost klienta daný úvěr splácet. V této části si banka může vyžádat údaje o příjmech, výdajích, způsobu bydlení, vzdělání, zaměstnání a rodinné situace.

- Průběh splácení

Poskytnuté peněžní prostředky a úroky se splácejí v pravidelných měsíčních splátkách k určenému dni. Klient má možnost předčasného splacení půjčky, a to buď částečně nebo úplně. V případě opomenutých plateb je účtována sazba úroků z prodlení a ČSOB má právo vyžadovat smluvní pokutu z částky, v níž je klient v prodlení. ČSOB má dále právo omezit, zastavit či neumožnit čerpání peněžních prostředků. Případně může prohlásit veškeré pohledávky z poskytnutí daného úvěru za splatné. Pokud by došlo k neuhrazení závazků, je banka oprávněna přistoupit k soudnímu vymáhání pohledávky.

- Pojištění

Nabízeny jsou tři varianty pojištění:

- Pro zdraví – pojištění pro případ pracovní neschopnosti, trvalé invalidity a úmrtí,
  - 6,6 % z měsíční úvěrové splátky a poplatku za správu úvěr.
- Pro práci – pojištění pro případ ztráty příjmu, trvalé invalidity a úmrtí,
  - 6,6 % z měsíční úvěrové splátky a poplatku za správu úvěr.
- Pro všechno – pojištění pro případ pracovní neschopnosti, ztráty příjmu, trvalé invalidity a úmrtí,
  - 8,8 % z měsíční úvěrové splátky a poplatku za správu úvěr. [26]

## 3.2. Česká spořitelna, a. s.



Obrázek 3 - Logo Česká spořitelna, a. s. [27]

### 3.2.1. Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti

Česká spořitelna, a. s. se vyznačuje svoji nejdelší tradicí na českém trhu. Roku 1825 byla založena Spořitelna česká, po únoru 1948 byly malé spořitelny znárodněny. V roce 1991 se ČS stala akciovou společností a o devět let později, roku 2000, se stala Erste Bank 52% akcionářem ČS. Erste Bank v roce 2002 projevila zájem vykoupit minoritní akcie ČS, a tak se stala 98% vlastníkem ČS. Od roku 2018 je Erste Bank 100% akcionářem ČS.

Erste Group je první rakouská spořitelna, která byla založena roku 1819. Mezi její hlavní aktivity patří poskytování služeb soukromým osobám, malým a středním podnikům. Tyto služby zahrnují i poradenství a podporu určenou pro korporátní klienty a zároveň též přístup na mezinárodní kapitálové trhy. V roce 1997 měla Erste Group 600 tis. klientů. V prosinci 2018, počet klientů vzrostl na 16,2 mil.

ČS poskytuje služby jednotlivcům, malým a středním podnikům, městům a obcím. Současně také finančně pomáhá velkým korporacím a poskytuje svoje služby v oblasti finančních trhů. Podle počtu klientů je označena za největší banku na českém trhu. V roce 2018 byla oceněna jako Banka roku 2018 a Banka bez bariér.

Úvěrové produkty, nabízené ČS:

- spotřebitelské úvěry (včetně konsolidace úvěrů),
- peníze na klik – revolvingový úvěr,
- provozní, investiční, hypoteční, revolvingové, neúčelové úvěry pro živnostníky,
- hypotéky (včetně amerických hypoték),
- úvěry ze stavebního spoření,
- lombardní úvěr,



- kontokorenty.

Mezi doplňkové finanční služby nabízené dceřinými společnostmi ČS jsou:

- stavební spoření a úvěry ze stavebního spoření,
- leasing,
- penzijní připojištění,
- factoring. [27]

### 3.2.2. Základní údaje ČS, a. s.

Základní údaje ČS, a. s.	
<b>Sídlo</b>	Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4
<b>Právní forma</b>	Akciová společnost
<b>Kód banky</b>	0800
<b>Klienti (v mil.)</b>	4,67
<b>Pobočky</b>	501
<b>Bankomaty a platbomaty</b>	1783

Tabulka 2 - Základní údaje ČS, a. s. [27]

### 3.2.3. „Půjčka“

- Charakteristika
  - půjčka možná od 20 000 Kč až do 800 000 Kč (individuálně až 2 500 000 Kč),
  - odměna k účtu za splnění podmínky díky půjčce,
  - splatnost možno nastavit až na 10 let,
  - získání bez zajištění, bez účelu,
  - vyšší půjčka dosažena podáním žádosti spolu s někým dalším,
  - do 60 dní možnost odstoupit od smlouvy,
  - pojištění pro nepříznivé životní situace,

- je možné si splátku měnit zdarma – snižovat splátku až o 50 %, nebo zvyšovat a splatit tak půjčku dříve,
- možné si splátku dvakrát ročně odložit nebo změnit datum splátky,
- výhoda při řádném splácení půjčky 300 000 Kč na 108 měsíců – prominutí posledních 15 splátek – garantovaný úrok 5,9 %.
- Možnost sjednání
  - online,
  - po telefonu,
  - osobně.
- Průběh poskytnutí

Pokud se jedná o klienta, který má u ČS zřízen účet a pravidelně mu je připisován příjem z výplaty stačí, aby si při žádosti o půjčku připravil pouze občanský průkaz. Pokud se jedná o klienta jiné banky, bude nutné předložit doklad o příjmu – potvrzení od zaměstnavatele nebo poslední 3 výpisy z účtu, na který přichází výplata. Následuje prověřování, zda je žadatel o úvěr vhodným kandidátem a zda splňuje všeobecné podmínky pro udělení úvěru. Následně se banka vyjádří, zdali úvěr schválí či zamítne. Vše bývá během 15 minut vyřízeno a klient tak může obdržet požadované peníze během několika minut.

- Průběh splácení

ČS se řídí pravidly zodpovědného úvěrování. To znamená, že si banka při žádosti o půjčku pečlivě prověří klienta, zejména jeho ekonomickou situaci a předpoklad pro splácení. Je to zároveň pro žadatele o půjčku i bezpečnostní opatření, aby se nezadlužil v případě, že by nebyl schopný úvěr splácet. V případě, že by došlo k nepříznivé životní situaci, bude pojišťovna hradit jednotlivé splátky za klienta. Půjčka se splácí v jednotlivých splátkách k předem stanovenému datu v každém měsíci. Banka však nabízí možnost splatit větší částku, případně menší a flexibilně si nastavovat velikost splátek.

- Pojištění
  - Nabízeny jsou dvě varianty:
    - Soubor pojištění Standard (základní) – pojištění pro případ vzniku dlouhodobé pracovní neschopnosti, invalidity, úmrtí.
      - Úvěry do 124 999 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 9,5 %.
      - Úvěry od 125 000 do 249 999 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 8,5 %.
      - Úvěry od 250 000 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 6,5 %.

- Soubor pojištění Plus (rozšířený) – pro případ ztráty zaměstnání, dlouhodobé pracovní neschopnosti, invalidity, úmrtí.
  - Úvěry do 124 999 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 11 %.
  - Úvěry od 125 000 do 249 999 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 10 %.
  - Úvěry od 250 000 Kč měsíčně z výše měsíční splátky 9 %. [27]

### 3.3. Air Bank, a. s.



Obrázek 4 - Logo Air Bank, a. s. [30]

#### 3.3.1. Informace o řízení a obchodní činnosti společnosti

Air Bank vznikla v roce 2010 jako společnost Brusson a.s. V roce 2011 došlo ke změně názvu na Air Bank a téhož roku začala Air Bank nabízet své služby. Roku 2012 vytvořili spotřebitelskou půjčku, která odměňuje za včasné splácení a účet si v té době otevřelo 50 000 klientů. Zavádějí úrok na běžném účtu a hotovost je možné si vybírat na více než 4 000 terminálech Sazky. V letech 2012–2013 se banka stala 100% vlastníkem a ovládající osobou společností AB 1 B.V., AB 2 B.V., AB 3 B.V., AB 4 B.V., AB 5 B.V., AB 6 B.V. a AB 7 B.V., prostřednictvím kterých odkupuje finanční aktiva od Home Credit. V roce 2014 Air Bank získala titul Nejvstřícnější banka roku a rok poté klientela vzrostla na 500 000. Jediným akcionářem banky je společnost Home Credit B. V. [30]

### 3.3.2. Základní údaje Air Bank, a. s.

Základní údaje Air Bank, a. s.	
<b>Sídlo</b>	Evropská 2690/17, 160 00, Praha 6
<b>Právní forma</b>	Akciová společnost
<b>Kód banky</b>	3030 [32]
<b>Klienti</b>	618 342 [31]
<b>Pobočky</b>	35
<b>Bankomaty a platbomaty</b>	350

Tabulka 3 - Základní údaje Air Bank, a. s. [30]

### 3.3.3. „Půjčka“

- Charakteristika
  - sjednání a vedení úvěru bez poplatků,
  - předčasné splacení zdarma,
  - pokud je půjčka nad 200 000 Kč, je možné snížit úrok na minimum,
  - bonusová úroková sazba.
- Možnost sjednání
  - online,
  - po telefonu,
  - osobně.
- Průběh poskytnutí

Základními doklady pro vyřízení půjčky je občanský průkaz, pro ověření, že má klient české občanství a k němu ještě druhý doklad totožnosti (řidičský průkaz, cestovní pas, zbrojní průkaz či rodný list). Pokud by se jednalo o půjčku nad 300 000 Kč a žadatel o úvěr je ženatý či vdaná, musel by doložit i doklad o společném jmění manželů, který by byl potvrzen podpisem manželky či manžela. Dále je nutné doložit potvrzení o příjmu za poslední tři měsíce, případně daňové priznání, pokud se jedná

o osobu samostatně výdělečně činnou. V případě že žadatel pobírá například invalidní důchod, je nutné poskytnout bance informace o pobírání důchodu. [31]

- Průběh splácení

Splátky jsou v předem stanovených termínech spláceny. Banka však umožňuje půjčku předčasně splatit, a to bez poplatků. V případě porušení smlouvy o spotřebitelském úvěru má Air Bank nárok naúčtovat klientovi úrok z prodlení v zákonné výši a náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vymáháním dlužné částky. Pokud bude klient žádat o úvěr vyšší než 200 000 Kč, dostane výhodnější úrok 4,9 %. Při včasné splácení banka klienta odmění bonusovou úrokovou sazbou. Podmínkou je nedlužit déle než 5 dnů na splátkách více než 100 Kč. Odměna bude spočívat ve snížení částky, kterou klient celkově zaplatí, poté co se na konci splátkového kalendáře odpustí část splátek.

- Pojištění

Pojištění se dělí na tři různé varianty :

- Pojištění pravidelných výdajů při pracovní neschopnosti (měsíční plnění),
  - 30 Kč za každých 1000 Kč plnění.
- Pojištění výdajů při pracovní neschopnosti a ztrátě zaměstnání (měsíčně),
  - 60 Kč za každých 1000 Kč plnění.
- Pojištění pro případ úmrtí a invalidity 3. stupně (jednorázově),
  - 30 Kč za každých 50 000 Kč plnění. [30]

### 3.4. Zonky, s. r. o.



Obrázek 5 - Logo Zonky, s. r. o. [32]

#### 3.4.1. Informace o službě

Zonky je jedinečná peer-to-peer služba, rozšiřující se na českém trhu. Funguje na principu spojování lidí, kteří chtějí co nejchytřeji zhodnotit své úspory, s lidmi, kteří potřebují půjčku

s nejuhodnějším úrokem na trhu. Jelikož veškerá služba funguje online, je opravdu možné si půjčit levněji než v klasické bance. Peníze může mít žadatel během 5 minut na svém účtu. Poskytovaná služba nevyžaduje žádnou návaznost na ručitele. Tuto skutečnost považují uživatelé jako velký bonus. Nejsou účtovány žádné skryté poplatky a je možné půjčku splatit předčasně a zdarma. V případě zhodnocování úspor mohou uživatelé pomocí počítače nebo telefonu jednoduše dosahovat spolehlivých výnosů. ČNB drží dohled nad touto službou, avšak celé je to anonymní. Zonky je řazeno do finanční skupiny PPF. V půjčkách již proběhlo více než 4,5 miliardy korun. [32]

Peer-to-peer služba funguje na principu vyváženého vztahu mezi rovnocennými uživateli. Pro každého, kdo se zúčastní je možné získat lepší podmínky než v rámci klasického vztahu, který je mezi zákazníkem a institucí, která danou službu či zboží poskytuje. [33]

PPF skupina byla založena Petrem Kellnerem v roce 1991. Tato skupina významně investuje do bankovníctví, finančních služeb, telekomunikace, strojírenství, biotechnologie, pojišťovnictví atd. Jejím cílem je dosahovat vysoké návratnosti investic díky odpovědnému a rozhodnému přístupu k realizaci investičních projektů. [36]

#### 3.4.2. Základní údaje Zonky, s. r. o.

Základní údaje Zonky, s. r. o.	
<b>Sídlo</b>	Evropská 2690/17, Praha Dejvice 160 00
<b>Právní forma</b>	Společnost s ručením omezeným
<b>Partnerské pobočky</b>	7
<b>Počet uživatelů</b>	Cca 55 000

Tabulka 4 - Základní údaje-Zonky [32]

#### 3.4.3. „Půjčka“

- Charakteristika
  - půjčka na cokoliv od 20 000 Kč do 750 000 Kč,
  - vše online,

- levnější než v bance,
- bez skrytých poplatků – pouze jednorázový poplatek 2 %,
- anonymita služby,
- silná komunita – přes 55 000 lidí.
- Možnost sjednání
  - online,
  - telefonicky,
  - osobně.
- Průběh poskytnutí

K poskytnutí půjčky je nutné nahrát dva doklady totožnosti, a to občanský průkaz a například pas nebo řidičský průkaz. Současně se musí doložit příjmy prostřednictvím výpisů z bankovního účtu vedeného v České republice, za poslední tři měsíce. Dále může být vyžádáno i potvrzení o příjmu od zaměstnavatele, daňové přiznání, či důchodový výměr a další. Doklady se nahrávají a zašlou na určitý e-mail. Po vyplnění poptávky po půjčce Zonky připraví nabídku přesně podle konkrétních požadavků. Smlouva se následně podepíše pomocí unikátního SMS kódu a dále proběhne poslání peněz na daný bankovní účet. Na závěr se anonymně sepíše vlastní příběh, který musí zaujmout investory. Ti se pak skládají na danou půjčku a žadatel může sledovat, jak probíhají vklady jednotlivých investorů, zobrazeno v obrázku číslo 6.

- Průběh splácení

Uživatelé posílají jednotlivé splátky v předem stanovených termínech pod přiděleným variabilním symbolem na účet poskytovatele služby. Zonky na základě variabilních symbolů jednotlivé finance přerozděluje a zasílá konkrétním investorům. Mimořádné splátky jsou zdarma a zkracuje se tak celková doba splácení, a navíc může uživatel i ušetřit. Zonky vždy půjčku automaticky přepočítá. V případě neposlání splátky včas je uživatel upozorněn e-mailem a SMS. Následovat může smluvní pokuta, z důvodu špatné komunikace. Zrušení je pak konečnou variantou v případě nesplácení, kde jsou účtovány různé sankce. [35]

Investorů	Investováno	Roční úrok (rating)	Po odečtení poplatku	Délka splácení	Výše splátky	Zbývá hodin
30	60 % z 110 000 Kč	8,49 %	5,99 %	84 měs.	1 532 Kč/měs.	20:45:57



## Rekonstrukce kuchyně

**Zonky123**  
zaměstnanec, Praha

Ověřený v registrech   Ověřený příjem   Další půjčka

Dobrý den, potřeboval bych si půjčit na rekonstrukci kuchyně. Předem všem investorům děkuji za ochotu a pomoc.

Žádné dotazy   Investoři (30)

Obrázek 6 - Příběh poptávající půjčku, zobrazení detailů půjčky [35]

- Pojištění

Zonkyho záchranná vesta je pojištění schopnosti splácet a benefity okamžité pomoci a férovosti. Pojištění vzniklo ve spolupráci s pojišťovnou Maxima.

- Zonkyho záchranná vesta – pojištění pracovní neschopnosti, hospitalizace ztráty zaměstnání, invalidity 3. stupně, úmrtí,
  - 6,9 % z měsíční splátky. [34]



## 4. Analýza spotřebitelských úvěrů pro modelového klienta

V následující části bude analyzována konkrétní nabídka spotřebitelských neúčelových úvěrů poskytovaná online vybranými finančními institucemi. Nastavení parametrů půjčky bude situováno na modelového klienta, který požaduje spotřebitelský úvěr v hodnotě 200 000 Kč. Předpokládá, že bude splácet 7 let a vždy volí vyšší variantu pojištění, pokud je nabízena. Jeho současná hrubá měsíční mzda je 35 000 Kč. Pracovní smlouvu má na dobu neurčitou a momentálně je v zaměstnání již sedmý rok.

### 4.1. Československá obchodní banka, a. s. – Půjčka na cokoliv

<b>Půjčka na cokoliv</b>	
Půjčená částka	200 000 Kč
Doba splácení	84 měsíců (7 let)
Pevná úroková sazba	6,9 p. a.
RPSN	7,1 %
Další poplatek	0 Kč
Měsíční splátka bez pojištění	3 009 Kč
<b>Celkem k úhradě bez pojištění</b>	<b>252 756 Kč</b>
Přeplaceno celkem bez pojištění	52 756 Kč
Pojištění za měsíc	299 Kč
Měsíční splátka s pojištěním	3 274 Kč
<b>Celkem k úhradě s pojištěním</b>	<b>275 016Kč</b>
Přeplaceno celkem s pojištěním	75 016 Kč

Tabulka 5 - Půjčka na cokoliv [26]

V tabulce číslo 5 je detailně rozepsána půjčka na předem stanovenou částku 200 000 Kč. Půjčku bylo možné nastavit na 7 let splácení. Při pevné úrokové sazbě 6,9 % p. a. a RPSN 7,1 %, vychází měsíční splátka 3 009 Kč. Jako pojištění byla zvolena Varianta Pro všechno. Poplatek za pojištění činí 299 Kč za měsíc. Klient ČSOB, který si vezme Půjčku na cokoliv, tak v celkové sumě přeplatí 75 016 Kč. Po odečtení pojištění, v případě že by klient nechtěl volit variantu zabezpečení, by celková přeplacená částka byla 52 756 Kč.

#### 4.2. Česká spořitelna, a. s. – Půjčka

<b>Půjčka</b>	
Půjčená částka	200 000 Kč
Doba splácení	84 měsíců (7 let)
Pevná úroková sazba	8,9 % p. a.
RPSN	9,8 %
Další poplatek – za vyřízení	2 000 Kč
Měsíční splátka bez pojištění	3 208 Kč
<b>Celkem k úhradě bez pojištění</b>	<b>271 472 Kč</b>
Přeplaceno celkem bez pojištění	71 472 Kč
Pojištění za měsíc	254 Kč
Měsíční splátka s pojištěním	3 462 Kč
<b>Celkem k úhradě s pojištěním</b>	<b>292 808 Kč</b>
Přeplaceno celkem s pojištěním	92 808 Kč

Tabulka 6 - ČS, a. s. - Půjčka [28]

Tabulka číslo 6 zobrazuje půjčku od České spořitelny na předem domluvenou částku 200 000 Kč. Doba splácení je nastavena na 7 let. Při pevné úrokové sazbě 8,9 % p. a. a RPSN 9,8 % bude měsíční splátka 3 208 Kč. Účtován je zde i jednorázový poplatek za vyřízení, který činí 2 000 Kč. V případě zájmu o pojištění půjčky variantou Plus, u kterého vychází měsíční poplatek 254 Kč, by každá splátka byla ve výši 3 462 Kč. V konečné sumě klient přeplatí 92 808 Kč a v případě varianty bez pojištění by přeplatil 71 472 Kč.

### 4.3. Air Bank, a. s.

<b>Půjčka</b>	
Půjčená částka	200 000 Kč
Doba splácení	84 měsíců (7 let)
Pevná úroková sazba	5,9 % p. a
RPSN	6,07 %
Další poplatek – za vyřízení	0 Kč
Měsíční splátka bez pojištění	2 917 Kč
<b>Celkem k úhradě bez pojištění</b>	<b>245 028 Kč</b>
Přeplaceno celkem bez pojištění	45 028 Kč
Pojištění za měsíc	125 Kč
Měsíční splátka s pojištěním	3 042 Kč
<b>Celkem k úhradě s pojištěním</b>	<b>255 528 Kč</b>
Přeplaceno celkem s pojištěním	55 528 Kč

Tabulka 7 - Air Bank, a. s. - Půjčka [31]

Air Bank nabízí úvěr v hodnotě 200 000 Kč na 7 let, který je popsán v tabulce číslo 7. Pevná úroková sazba je 5,9 % p. a. RPSN je 6,07 %. Žádné další povinné poplatky úvěr nezahrnuje. Po výpočtu měsíční splátky vychází částka na 2 917 Kč. Pokud by klient přidal pojištění, které se skládá z měsíčních poplatků (125 Kč) a jednorázového poplatku (120 Kč), každá splátka vzroste na 3 042 Kč. Jednalo by se o variantu pojištění výdajů při pracovní neschopnosti a ztrátě zaměstnání a současně pojištění pro případ úmrtí a invalidity 3. stupně. S pojištěním přeplatí klient 55 528 Kč a po odečtení doplňkové služby by přeplatil 45 028 Kč.

#### 4.4. Zonky, s. r. o.

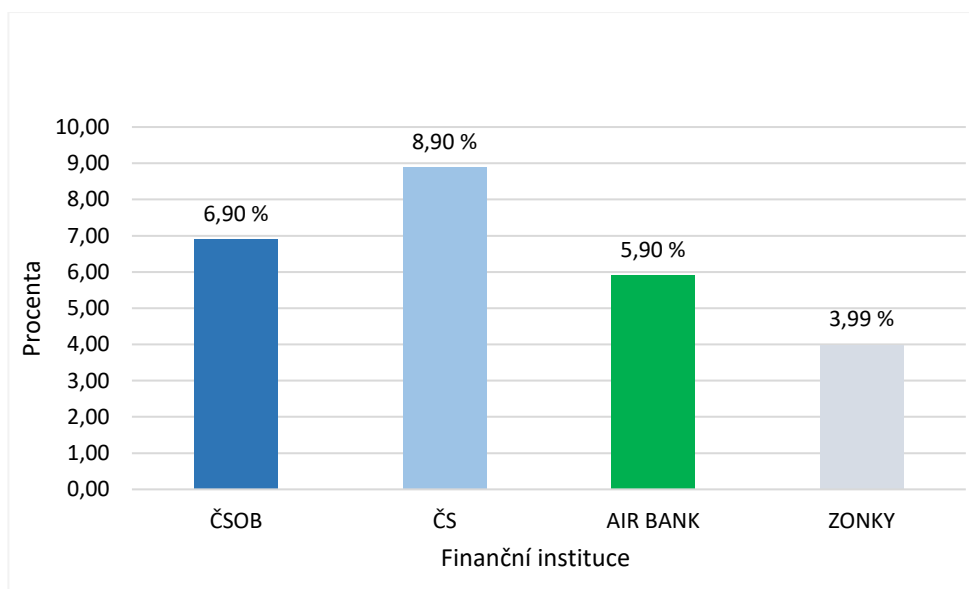
<b>Půjčka</b>	
Půjčená částka	200 000 Kč
Doba splácení	84 měsíců (7 let)
Pevná úroková sazba	3,99 % p. a.
RPSN	4,68 %
Další poplatek za vyřízení	4 000 Kč
Měsíční splátka bez pojištění	2 789 Kč
<b>Celkem k úhradě bez pojištění</b>	<b>238 276 Kč</b>
Přeplaceno celkem bez pojištění	38 276 Kč
Pojištění za měsíc	192 Kč
Měsíční splátka s pojištěním	2 981 Kč
<b>Celkem k úhradě s pojištěním</b>	<b>254 404 Kč</b>
Přeplaceno celkem s pojištěním	54 404 Kč

Tabulka 8 - Zonky, s. r. o. - Půjčka [34]

Zonky, jehož nabídka spotřebitelského úvěru je v tabulce číslo 8, umožňuje vypůjčit stanovenou částku 200 000 Kč. Maximální povolená doba splácení je 84 měsíců, tj. 7 let. Úroková sazba je uváděna jako pevná a její hodnota je 3,99 % p. a. RPSN je 4,68 % a povinný jednorázový poplatek představuje 4 000 Kč, kde se jedná o 2 % z celkové půjčené částky. Měsíční splátka tak vychází na 2 789 Kč. Pokud by bylo zahrnuto i pojištění Zonkyho záchranná vesta, klient měsíčně klient zaplatí 2 981 Kč. Pojištění je počítáno jako 6,9 % z měsíční splátky a vychází na 192 Kč za měsíc. Na konci klient přeplatí 54 404 Kč s pojištěním a bez něho 38 276 Kč.

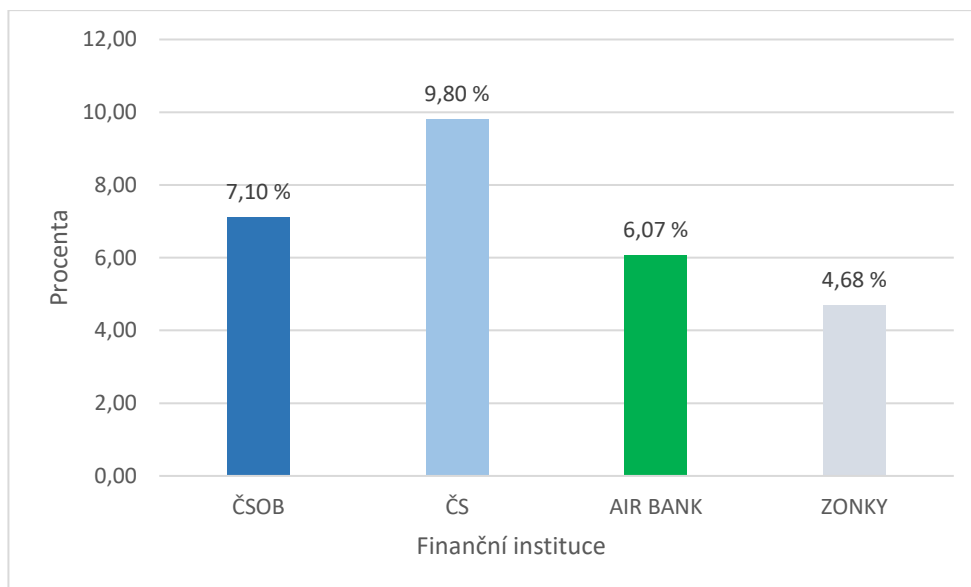
#### 4.5. Grafické zpracování analýzy spotřebitelských úvěrů

Nyní bude zobrazena a porovnána nabídka spotřebitelských úvěrů v grafickém zpracování. Následně bude z každé kategorie kritérií vybrán nejlepší poskytovatel spotřebitelských úvěrů. Analyzována a porovnána bude pevná úroková sazba za rok, roční procentní sazba nákladů, další provozní poplatky, měsíční splátka bez pojištění a celková přeplacená částka s pojištěním. Následovat bude varianta pojištění a měsíční splátka s pojištěním a celková přeplacená částka obsahující pojištění.



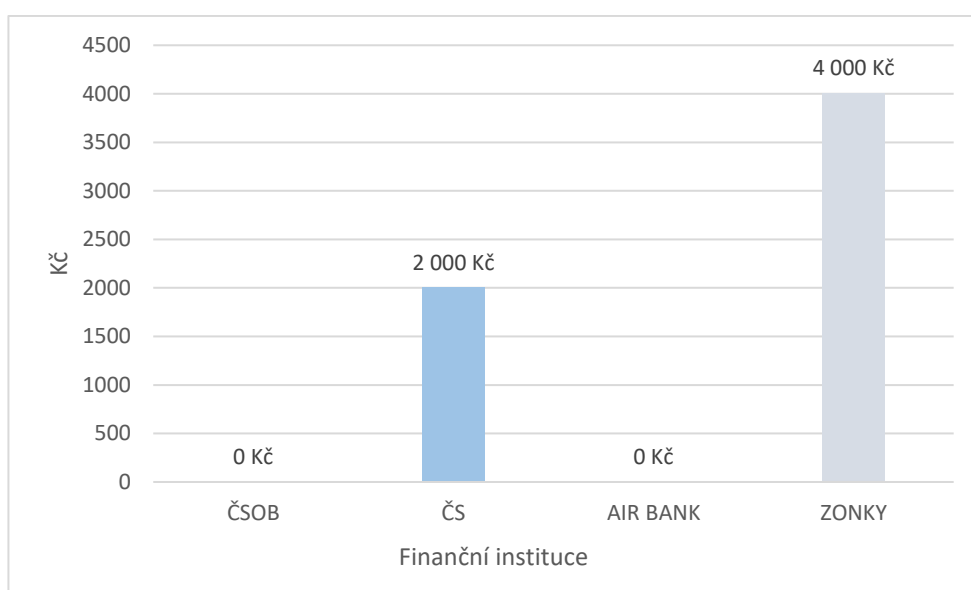
Graf 4 - Pevná úroková sazba

Graf číslo 4 zobrazuje porovnání pevné úrokové sazby p. a. Nejnižší úrok nabízí Zonky (3,99 %). Druhý nejnižší úrok poskytuje Air Bank (5,90 %) dále ČSOB (6,9 %) a ČS má úrok z porovnávaných poskytovatelů nejvyšší (8,9 %).



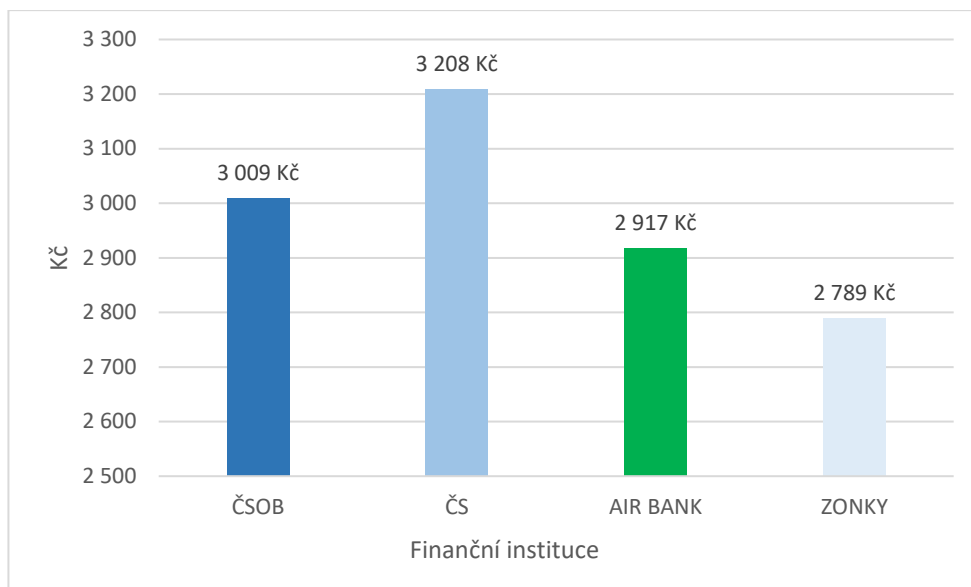
Graf 5 – RPSN

Z grafu číslo 5 vyplývá, že nejnižší roční procentní sazba nákladů je nabízena poskytovatelem Zonky (4,68 %). Air Bank uvádí druhou nejnižší sazbu RPSN (6,07 %). ČSOB nabízí RPSN vyšší (7,10 %) a ČS má sazbu nejvyšší (9,80 %).



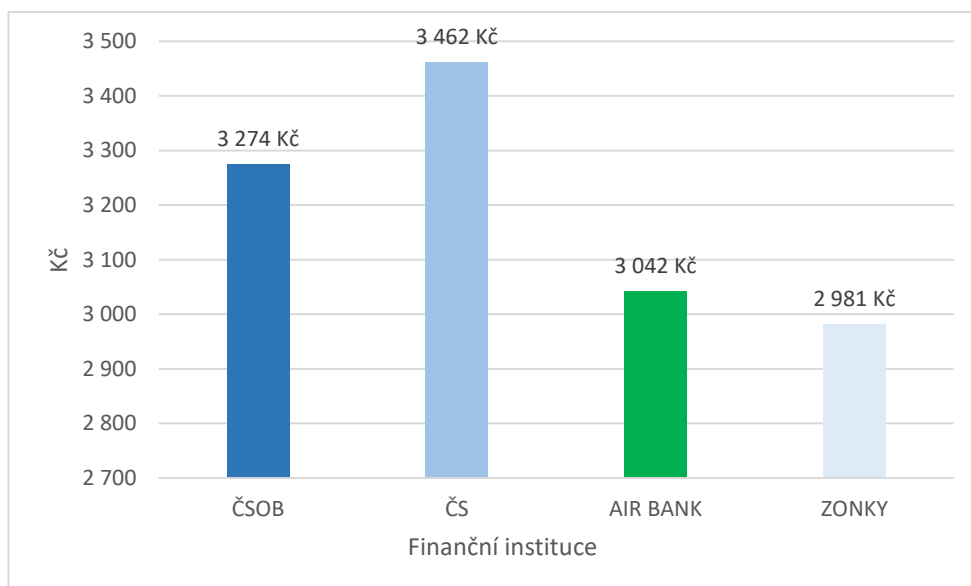
Graf 6 - Další poplatky

V grafu číslo 6 jsou zobrazeny další účtované poplatky. Zonky stanovuje jednorázový poplatek za vyřízení 4 000 Kč a ČS 2 000 Kč. Zbylé dvě instituce si další poplatky neúčtují.



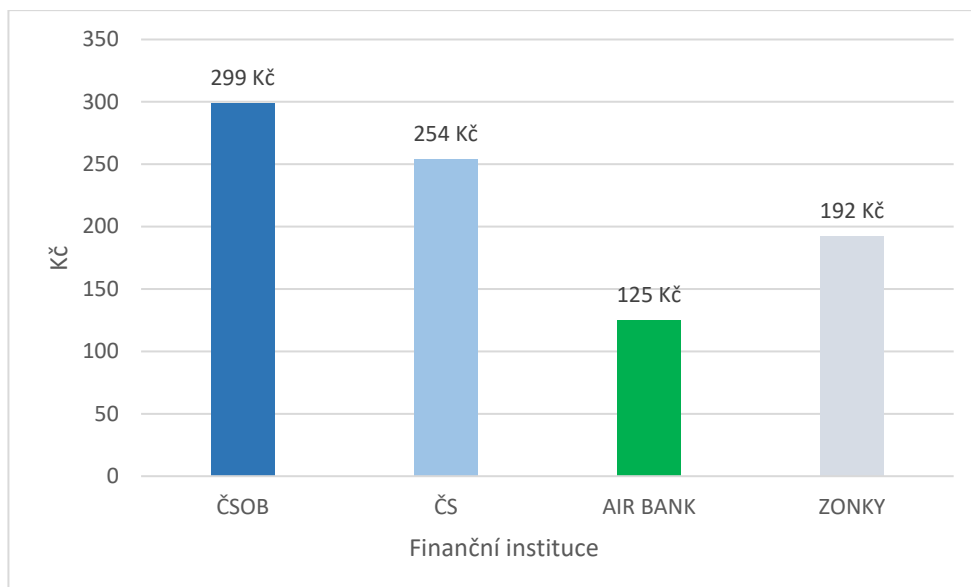
Graf 7- Měsíční splátka bez pojištění

Graf číslo 7 porovnává výši měsíčních splátek ve variantě bez pojištění. Zonky nabízí nejnižší měsíční splátku ve výši 2 789 Kč. Air Bank vypočítala měsíční splátku na částku 2 917 Kč. V ČSOB bude měsíčně placeno 3 009 Kč ČS má nejvyšší měsíční splátku úvěru v hodnotě 3 208 Kč.



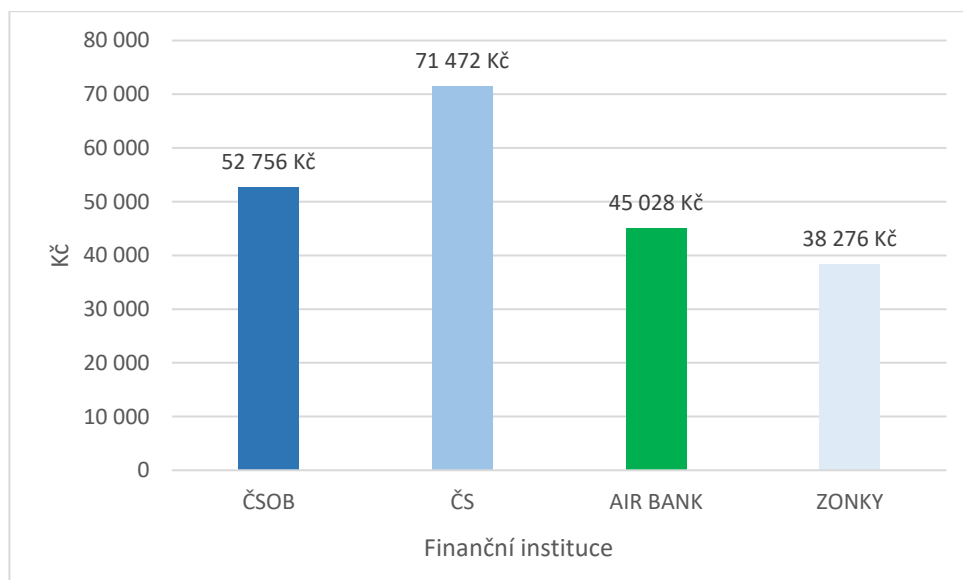
Graf 8 - Měsíční splátka s pojištěním

V grafu číslo 8 jsou znázorněny měsíční splátky s pojištěním. U Zonky je měsíční splátka 2 981 Kč. Air Bank má splátku ve výši 3 042 Kč. U ČSOB je to 3 274 Kč. Nejvyšší splátka vychází u ČS v hodnotě 3 462 Kč.



Graf 9 - Pojištění za měsíc

Měsíční poplatek za pojištění je porovnán v grafu 9. Nejnižší měsíční sazbu 125 Kč za pojištění zaplatí klient u Air Bank. Zonky má poplatek 192 Kč měsíčně. ČS účtuje 254 Kč a ČSOB má poplatek 299 Kč. Tento poplatek je nejvyšší. Všechna uvedená pojištění zahrnují stejné varianty plnění.

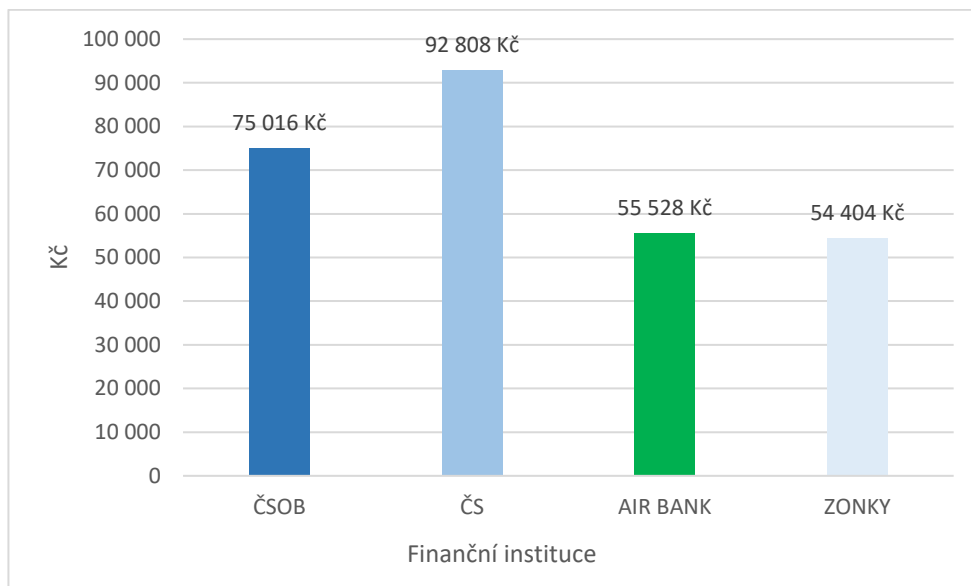


Graf 10 - Přepočteno celkem bez pojištění

Graf číslo 10 srovnává, kolik klient přeplatí za celé období u varianty bez pojištění. K nejnižšímu nárustu konečné částky 38 272 Kč (19,14 %) dojde u Zonky. Air Bank nabízí úvěr, který bude navýšen o 45 028 Kč (22,51 %). ČSOB zvýší celkový úvěr



o 52 756 Kč (26,38 %). Úvěr u ČS bude přeplacen o 71 472 Kč (35,74 %), tato varianta je nejméně výhodná.



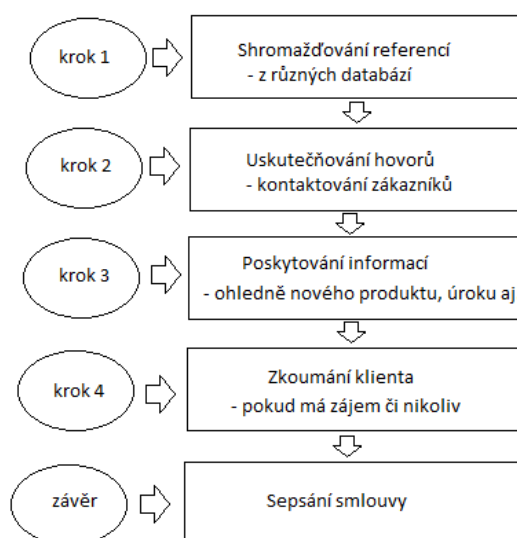
*Graf 11 - Přeplaceno celkem s pojištěním*

Varianta úvěru s pojištěním je vyobrazena v grafu číslo 11. Nejméně přeplaceno 54 404 Kč (27,2 %) bude u půjčky od Zonky. Air Bank nabízí hned druhý nejvýhodnější úvěr s přeplacením o 55 528 Kč (27,76 %). U ČSOB bude v konečné výši částka přeplacena o 75 016 Kč (37,51 %). U ČS opět vychází nejvyšší přeplatek 92 808 Kč (46,4 %).

## 5. Poskytování spotřebitelských produktů prostřednictvím pracovníků call centra

V této části bude bakalářská práce zaměřena na výzkum úspěšnosti oslovování klientů prostřednictvím operátorů z call centra. Popsán bude proces získávání klientů, výběr nejlepších kandidátů pro danou kampaň a zhodnocení úspěšnosti procesů za určité období. Materiály byly získány z klientského centra jedné větší obchodní banky v České republice, která si přeje zůstat v anonymitě.

Princip volání a kampaní je následující. Speciální útvar dedikovaný pro kampaně vybírá klienty vhodné pro konkrétní produkt. Útvar zaměřený na prodej následně dostává soubor kampaní, které mají být volány. Tento proces se děje na měsíční bázi. Prodejní útvar pak zpětnou vazbou dodává útvaru pro kampaně kvalitativní úspěšnost a plnění předem vybraných kampaní. Jedná se o množství hovorů, které jsou pracovníci telesales schopni za měsíc obsloužit. Veškerou správu mají na starosti jednotliví teamleadři, kteří jsou na vedoucí pozici hned na úrovni pod manažerem. Starají se o zahajování a ukončování volání kampaní, aby bylo efektivně provoláno co nejvíce klientů a veškerý chod procesů. Soustředí se na maximální plnění spojené s určitými produkty kampaní. K dosažení předem stanoveného cíle, co největšího prodeje, používají jako nástroj například nasazování kontejnerů. Jedná se o výběr vhodných klientů pro určitý produkt. Prodej je soustředěn primárně na nabízení produktů ze současně probíhající kampaně, nicméně využívá x-sellu čili nabídky i produktů z jiných kampaní s cílem vytěžit potenciál prodeje.



Obrázek 7- Proces oslovování klientů pracovníky call center [37]

## 5.1. Úspěšnost kampaně

V tabulce číslo 9 je popsán tzv. sales funnel neboli síto, které zobrazuje úspěšnost v kampani. Jedná se o zadané množství kontaktů v úvodu a kolik obchodů se reálně uskuteční. Zobrazeno bude období měsíce ledna roku 2019.

Sales funnel 2019-01		
<b>Záznam na vstupu</b>	1 565	100 %
<b>Unikátní záznam</b>	1 565	100 %
<b>Vytočeno celkem</b>	1 516	96,9 %
<b>Spojeno</b>	1 078	68,9 %
<b>Vhodný klient</b>	611	39 %
<b>Zájem o produkt</b>	69	4,4 %
<b>Proběhl scoring</b>	69	4,4 %
<b>Scoring úspěšný</b>	55	3,5 %
<b>Částka k načerpání</b>	7 752 064 Kč	86,2 %
<b>Nenačerpaná částka</b>	1 239 000 Kč	13,8 %

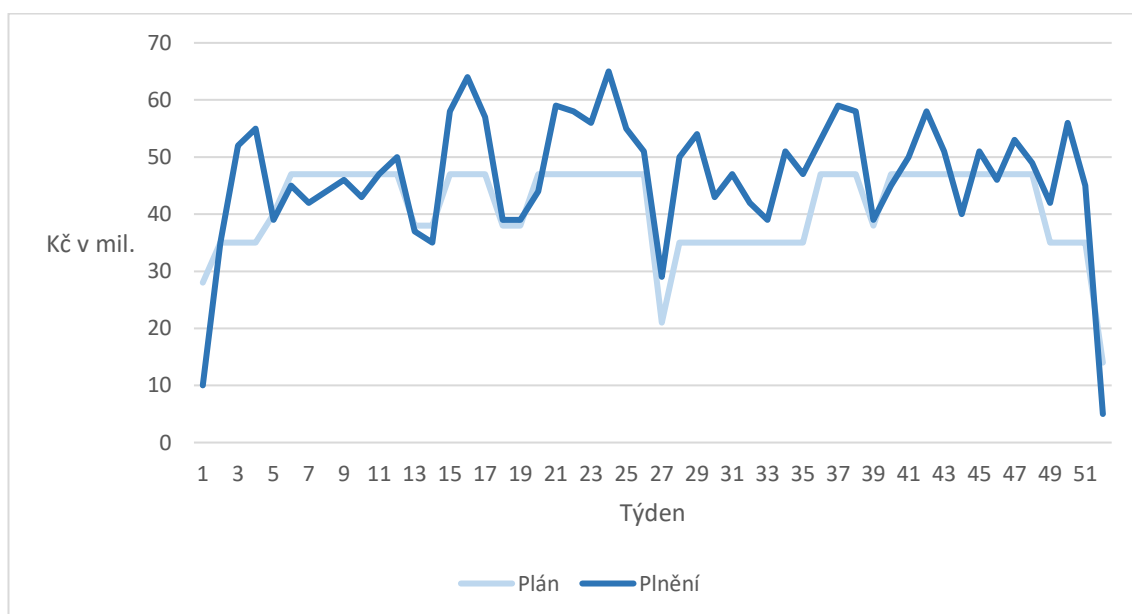
Tabulka 9 - Sales funnel

Záznam na vstupu představuje zadání od útvaru kampaní. Bylo požadováno 1 565 (100 %) jednotlivých hovorů. Unikátní záznam znamená, že každý vybraný klient musel projít jednoduchou identifikací. Následně bylo 1 516 (96,9 %) prověřených klientů kontaktováno. Spojeno bylo 1 078 (68,9 %) hovorů. Poté probíhala analýza předem schválených limitů. Rozhodovalo se o tom, zda je klient vhodným adeptem pro daný úvěr. Úspěšných bylo 611 (39 %) klientů. Zájem o produkt projevilo 69 (4,4 %) oslovených osob, u kterých proběhl scoring. Scoring zahrnuje detailní průzkum, zda může být půjčka opravdu poskytnuta, aby nedošlo například k osobnímu bankrotu. Kritéria toho procesu splnilo 55 (3,5 %) klientů.

Následovalo konkrétní upřesnění podmínek a potvrzení místa podpisu smlouvy o úvěr. Smlouvu bylo možno zaslat kurýrem, zobrazit do internetového bankovníctví nebo osobně předat na pobočce. Připravená částka k načerpání byla 7 752 064 (86,2 %), zbylá suma 1 239 000 Kč (13,8 %) zůstala nevyčerpaná.

## 5.2. Týdenní přehled prodeje

V týdenním přehledu prodeje, který je uveden v grafu 12, je porovnán plánovaný a uskutečněný prodej úvěrových produktů pracovníky call centra za rok 2018. Světle modrá křivka znázorňuje finanční plnění, které bylo naplánováno. Tmavě modrá křivka představuje skutečný prodej, kterého bylo dosaženo.



Graf 12 - Týdenní přehled prodeje spotřebitelských úvěrů za rok 2018

Z uvedeného grafu číslo 12 je zřejmé, že nejvíce úspěšný byl 24. týden (červen). Jednalo se o prodej v hodnotě 65 000 000 Kč. Plán na tento týden byl 47 000 000 Kč. Prodej převýšil plán o 38,3 %. Týden 52. (prosinec) byl nejméně úspěšný. Naplánováno bylo 14 000 000 Kč, ale prodej byl realizován v hodnotě 5 000 000 Kč. Jednalo se o splnění cca 35,7 % nastaveného cíle. Nejvíce se neshodoval plán a realizovaný prodej v 50. týdnu (prosinec), kdy rozdíl byl 60 %. Plán byl stanoven na 35 000 000 Kč a prodejem se realizovalo 56 000 000 Kč. Ve 2. (leden) a 11. (březen) týdnu došlo ke splnění určených cílů přesně na 100 %. Plánovaná a dosažená částka byla v 2. týdnu 35 000 000 Kč a v 11. týdnu 47 000 000 Kč.

## 6. Shrnutí

Předložená bakalářská práce v první části analyzovala nabídku spotřebitelských neúčelových úvěrů na českém trhu. Vybrány byly produkty od bankovních institucí Československá obchodní banka, a. s., Česká spořitelna, a. s., Air Bank, a. s. a nebankovní instituce Zonky, s. r. o. V případě, že žadatel zvolí variantu úvěru bez pojištění, která je zobrazena v grafu číslo 10, nejlevnější nabídka bude od Zonky. Přeplatí se o 19,14 % (38 272 Kč), druhé místo zaujme Air Bank, u které se přeplatí úvěr o 22,51 % (45 028 Kč). ČSOB pak nabídne úvěr s přeplatkem 26,38 % (52 756 Kč). Nejméně výhodný poskytovatel bude ČS, u kterého bude přeplaceno 35,74 % (71 472 Kč). Z grafu číslo 11 je zřejmé, že pokud bude zvolena varianta s pojištěním, nejvýhodnější úvěr zůstane opět od poskytovatele Zonky, kde bude za celé období přeplaceno 27,2 % (54 404 Kč). U Air Bank dojde k celkovému navýšení o 27,76 % (55 528 Kč). U ČSOB bude přeplatek ve výši 37,51 % (75 016 Kč) a úvěr od ČS bude s přeplatkem o 46,4 % (92 808 Kč) znovu nejméně výhodný.

Konec praktické části byl zaměřen na poskytování spotřebitelských úvěrů pracovníky call centra. Nejdříve byla analyzována úspěšnost kampaně, která probíhala v jedné velké nejmenované obchodní bance. Vytočeno bylo 1 516 lidí, ale kontakt byl navázán celkem s 1 078 oslovenými. Poté, co proběhla identifikace, bylo označeno za vhodného klienta 611 potencionálních klientů. Zájem jich projevil 69 a u těchto vybraných proběhl scoring neboli detailnější prověření vhodnosti klienta. Tímto výběrem prošlo 55 úspěšně identifikovaných. Celková částka 7 752 064 Kč byla připravena k načerpání. Zbylých 1 239 000 Kč zůstalo nevyčerpáno. Měsíc leden 2019 byl označen pracovníky prodejního útvaru za průměrný. Také byla porovnána úspěšnost prodeje za rok 2018. Z grafu číslo 15 je zřejmé, že nejvíce byl úspěšný 24. týden. Prodej byl v hodnotě 65 000 000 Kč. Týden 52. byl naopak nejméně úspěšný. Za toto zmíněné období prodej spotřebitelských produktů čítal 5 000 000 Kč. Ke splnění nastaveného cíle došlo v 2. a 11. týdnu. Finanční plán 35 000 000 Kč a 47 000 000 Kč byl splněn v celé požadované výši.

## 7. Závěry a doporučení

Spotřebitelské úvěry jsou v posledních letech stále více aktuální. Každý s nimi přijde do styku, a to buď pouhým zhlédnutím reklamního spotu, nebo přímo při sjednání úvěru. Bankovní a nebankovní instituce se snaží oslovit potencionální zákazníky jakoukoliv cestou. Důraz je kladen na skutečnost, aby byl prodej co nejefektivnější. Finanční instituce prezentují úvěry s různými podmínkami, které se však ne vždy shodují se skutečně nabízenými. Proto bylo záměrem této bakalářské práce analyzovat spotřebitelské úvěry u zvolených institucí. Záměrem bylo vybrat nejlepší variantu, která splňuje předem stanovená určitá kritéria. Detailní informace o vybraných úvěrech byly popsány v tabulkách a zároveň vyobrazeny v grafickém zpracování. Z tohoto vyobrazení je zřejmé, který úvěr je pro modelového klienta nejvýhodnější. Současně bylo cílem této práce vyzdvihnout proces poskytování úvěrových produktů pracovníky call centra. Z pozice banky bylo možné nahlédnout na prodej spotřebitelských produktů. Byl popsán celý proces oslovení potencionálních klientů od nezávazné nabídky, až po uzavření smlouvy. Proběhla analýza konkrétní měsíční kampaně u vybrané banky a zhodnocen byl i celý týdenní přehled plánovaného a uskutečněného prodeje.

Ze získaných výsledků bakalářské práce vyplývá, že pokud bude klient zvažovat sjednání spotřebitelského úvěru, musí být při výběru produktu velmi obezřetný a veškeré uvedené podmínky si řádně zvážit a prověřit. Výhodou současné doby je možnost sjednání úvěru z domova a není tak nutné navštěvovat banku osobně. Jednou z možností je, že klient může například kontaktovat prodejní oddělení a zažádat o úvěr sám, případně může být osloven pracovníky call centra.

## 8. Použité zdroje

- [1] SEKERKA, Bohuslav. *Banky a bankovní produkty*. Praha: Miroslav Háša PROFESS, 1997., ISBN 80-85235-51-X.
- [2] REVENDA a kol. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 3.vyd. Praha: Management Press, 2000., ISBN 80-7261-031.
- [3] DITTRICHOVÁ, Jaroslava, Libuše SVOBODOVÁ a Vojtěch JINDRA. *Základy financí*. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-409-0.
- [4] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA: O ČNB. *Www.cnb.cz* [online]. Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 [cit. 2018-07-23]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/](https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/)
- [5] ŠVARCOVÁ, Jena. *Ekonomie: stručný přehled: teorie a praxe aktuálně a v souvislostech: učebnice: [2013/2014]*. Zlín: CEED, 2013. ISBN 978-80-87301-17-3.
- [6] *Cnb.cz: Výpočet míry růstu* [online]. [cit. 2019-03-31]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova\\_bankovni\\_stat/stat\\_mb\\_met/stat\\_mb\\_mira\\_rustu.html](https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/stat_mb_met/stat_mb_mira_rustu.html)
- [7] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-462-7.
- [8] *Základní informace: Úvěr* [online]. Ministerstvo financí Česká Republika, 2017 [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://www.psfv.cz/cs/uvery/zakladni-informace>
- [9] DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. Linde Praha a.s., Praha 1: Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví Bohumily Hořínkové a Jana Tuláčka, 2005. ISBN 80-7201-515-X.
- [10] *Zákon o ochraně spotřebitele, zákon č. 634/1992 Sb.*
- [11] *Zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb.*
- [12] *Nový občanský zákoník: Základní pojmy* [online]. [cit. 2019-03-31]. Dostupné z: <https://www.psfv.cz/cs/ochrana-spotrebitele/novy-obcansky-zakonik>
- [13] *Oblast působnosti zákona: Oblast působnosti nového zákona o spotřebitelském úvěru* [online]. 2010 [cit. 2018-11-07]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/uvery-pro-spotrebitele/spotrebitelsky-uver/oblast-pusobnosti-zakona>

- [14] *Cnb.cz: ČNB zavádí nové limity na hypotéky* [online]. 12. 06. 2018 [cit. 2019-03-31]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/tiskove\\_zpravy\\_cnb/2018/20180612\\_zf\\_s.html](https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2018/20180612_zf_s.html)
- [15] *Kurzy.cz: Spotřebitelské úvěry a jejich vývoj* [online]. 2017 [cit. 2018-11-10]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/431183-spotrebitelske-uvery-a-jejich-vyvoj/>
- [16] *RIZIKO PROTISTRANY: KREDITNÍ (ÚVĚROVÉ) RIZIKO* [online]. [cit. 2018-11-10]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz>
- [17] *Peníze.cz: Poskytovatelé úvěrů* [online]. [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/poskytovatele-uveru>
- [18] POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-152-9.
- [19] POLIDAR, Vojtěch. *Management úvěrových obchodů bank*. 2. vydání. Praha 1: ECONOMIA, 1992. ISBN 80-85378-043.
- [20] KROH, M., *Jak si vzít úvěr*. 1. vyd. Praha: Grada, 1999. 160 s., ISBN 80-7169-617-X
- [21] *Peníze.cz: Úrokové sazby* [online]. [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/urokove-sazby>
- [22] *Cnb.cz: ARAD - Základní měnové indikátory - Úvěry soukromého sektoru* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY\\_PKG.VYSTUP?p\\_period=12&p\\_sort=2&p\\_des=50&p\\_sestuid=1106&p\\_uka=3&p\\_strid=AAD&p\\_od=200301&p\\_do=201812&p\\_lang=CS&p\\_format=4&p\\_decsep=%2C](https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=12&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=1106&p_uka=3&p_strid=AAD&p_od=200301&p_do=201812&p_lang=CS&p_format=4&p_decsep=%2C)
- [23] *Cnb.cz: ARAD - Základní měnové indikátory - Úvěry soukromého sektoru* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY\\_PKG.VYSTUP?p\\_period=1&p\\_sort=2&p\\_des=50&p\\_sestuid=1106&p\\_uka=3&p\\_strid=AAD&p\\_od=201801&p\\_do=201812&p\\_lang=CS&p\\_format=4&p\\_decsep=%2C](https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=1&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=1106&p_uka=3&p_strid=AAD&p_od=201801&p_do=201812&p_lang=CS&p_format=4&p_decsep=%2C)
- [24] *Cnb.cz: ARAD - Metodický list - Zadluženost domácností* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/docs/ARADY/MET\\_LIST/zadldom\\_cs.pdf](https://www.cnb.cz/docs/ARADY/MET_LIST/zadldom_cs.pdf)
- [25] *Csob.cz: O ČSOB a skupině* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine>



- [26] *Csob.cz: Půjčka na cokoliv* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/pujcky/pujcka-na-cokoliv#spocitejte-si>
- [27] *Csas.cz: Všeobecná prezentace České spořitelny* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: [https://www.csas.cz/static\\_internet/cs/Obecne\\_informace/FSCS/CS/Prilohy/vseobecna\\_prezentace.pdf](https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vseobecna_prezentace.pdf)
- [28] *Csas.cz: Půjčka* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/pujcky/pujcka>
- [29] *Zpravy.aktualne.cz: Banky podle počtu klientů* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nejvetsi-banky-v-cesku-zebricek-bank-podle-velikosti-poradi/r~ba7b166e5a6a11e8bacfac1f6b220ee8/?redirected=1552501531>
- [30] *Airbank.cz: O první bance, kterou můžete mít rádi* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/o-air-bank/>
- [31] *Airbank.cz: Půjčka* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/produkty/pujcka/>
- [32] *Zonky.cz: Co je Zonky?* [online]. [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <https://zonky.cz/otazky-a-odpovedi>
- [33] *Mesec.cz: P2P ekonomika* [online]. [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/market-voice/p2p-ekonomika-radeji-primo-nez-pres-prostrednika/>
- [34] *Zonky.cz: Kalkulačka* [online]. [cit. 2019-03-17]. Dostupné z: <https://zonky.cz/#loan-calc>
- [35] *Centralniregistrdluzniku.cz: Vyhledávání v registru, přístup do registru dlužníků* [online]. [cit. 2019-03-21]. Dostupné z: <https://www.centralniregistrdluzniku.cz/vyhledavani-v-registru.htm>
- [36] *Ppf.eu: O nás* [online]. [cit. 2019-03-31]. Dostupné z: <https://www.ppf.eu/cs/o-nas>
- [37] *Assignmentpoint.com: Assignment point: 4.3 Process of Telesales in Brac bank*: [online]. [cit. 2019-04-09]. Dostupné z: <http://www.assignmentpoint.com/business/economics/report-on-telesales-department-activities-of-brac-bank-limited-part-2.html>

## 9. Seznam zkratk

ČNB – Česká národní banka

FOP – fyzická osoba podnikatel

PO – právnická osoba

RPSN – Roční procentní sazba nákladů

ČSOB – Československá obchodní banka, a. s.

ČS – Česká spořitelna, a. s.

p. a. – per annum – ročně

## 10. Seznam obrázků

Obrázek 1 - Logo ČSOB, a. s.....	21
Obrázek 2- Logo skupiny ČSOB .....	22
Obrázek 3 - Logo Česká spořitelna, a. s. ....	25
Obrázek 4 - Logo Air Bank, a. s. ....	28
Obrázek 5 - Logo Zonky, s. r. o. ....	30
Obrázek 6 - Příběh poptávající půjčku, zobrazení detailů půjčky .....	33
Obrázek 7- Proces oslovování klientů pracovníky call center .....	43

## 11. Seznam tabulek

Tabulka 1 - Základní údaje ČSOB, a. s.....	23
Tabulka 2 - Základní údaje ČS, a. s. ....	26
Tabulka 3 - Základní údaje Air Bank, a. s. ....	29
Tabulka 4 - Základní údaje-Zonky.....	31
Tabulka 5 - Půjčka na cokoliv.....	34
Tabulka 6 - ČS, a. s. - Půjčka.....	35

Tabulka 7 - Air Bank, a. s. - Půjčka.....	36
Tabulka 8 - Zonky, s. r. o. - Půjčka.....	37
Tabulka 9 - Sales funnel.....	44

## 12. Seznam grafů

Graf 1- Základní měnové indikátory za období 14 let v % .....	18
Graf 2 - Základní měnové indikátory období 10 měsíců rok 2018 v %.....	19
Graf 3 - Celkové zadlužení domácností v mil. Kč .....	19
Graf 4 - Pevná úroková sazba .....	38
Graf 5 – RPSN .....	39
Graf 6 - Další poplatky.....	39
Graf 7- Měsíční splátka bez pojištění.....	40
Graf 8 - Měsíční splátka s pojištěním .....	40
Graf 9 - Pojištění za měsíc .....	41
Graf 10 - Přepřaceno celkem bez pojištění .....	41
Graf 11 - Přepřaceno celkem s pojištěním .....	42
Graf 12 - Týdenní přehled prodeje spotřebitelských úvěrů za rok 2018.....	45