

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

Studijní obor: Podnikání a administrativa

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

***ANALÝZA STRUKTURY UŽIVATELŮ KREDITNÍCH
KARET U KONKRÉTNÍ FINANČNÍ INSTITUCE***

Vypracovala: Monika Šalátová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Helena Řezbová, Ph.D.

© 2012 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra ekonomiky
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Šalátová Monika

Podnikání a administrativa

Název práce

Analýza struktury uživatelů kreditních karet u konkrétní finanční instituce

Anglický název

Analysis of the structure of credit card users in a specific financial institution

Cíle práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je analýza struktury uživatelů kreditních karet u určité finanční instituce, konkrétně u společnosti Citibank. Cílem teoretické části práce je přiblížit bankovní systém v České republice, nastínit úvěrovou problematiku, obecně popsat kreditní karty a zmapovat jejich současnou nabídku na českém trhu.

Metodika

Při psaní této bakalářské práce bude použita metoda analýzy teoretických zdrojů, tedy studium dostupných literárních a internetových materiálů pojednávajících o bankovníctví, úvěrové problematice a především o platebních kartách.

Další použitou metodou bude šetření reálných dat, týkajících se zejména společnosti Citibank Europe plc, organizační složka, ale i dalších institucí, které nabízejí kreditní karty na českém trhu. Data budou také získávána prostřednictvím osobních rozhovorů se zaměstnanci společnosti Citibank.

Harmonogram zpracování

31.12.2011 - teoretická část práce

31.1.2012 - charakteristika konkrétní finanční instituce, charakteristika souboru klientů

28.2.2012 - podrobná analýza souboru klientů, komentáře, závěr, doporučení

3/2012 - odevzdání bakalářské práce

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

Peníze, banka, úvěr, kreditní karta, bezúročně období, bonita.

Doporučené zdroje informací

Základy bankovníctví. 1. vydání. Praha: Management Press, 1996. 195 s. ISBN 80-85943-02-6.

BLAŽEK, Jiří. Bankovníctví. 1. vydání. Brno: Doplněk, 1997. 179 s. ISBN 80-210-1715-5.

KIPIELOVÁ, Ivana. Bankovníctví pro střední školy a veřejnost. 1. vydání. Praha: Fortuna, 1995. 208 s. ISBN 80-7168-273-X.

SYNEK, Miroslav. Podniková ekonomika. 4. přepracované a doplněné vydání. Praha: C. H. Beck, 2006. 475 s. ISBN 80-7179-892-4.

JUŘÍK, Pavel. Svět platebních karet. 1. vydání. Praha: Radix, 1995. ISBN 80-901853-1-2.

RENDULOVÁ, Elvíra. Banky a platební styk. 1. vydání. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0321-8.

POLIDAR, Vojtěch. Management úvěrových obchodů bank. 2. upravené vydání. Praha: Economia, 1992. ISBN 80-85378-04-3.

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

Vedoucí práce

Řezbová Helena, Ing., Ph.D.

Termín odevzdání

březen 2012



prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry



prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr.h.c.

Děkan fakulty

V Praze dne 11.1.2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Analýza struktury uživatelů kreditních karet u konkrétní finanční instituce“ vypracovala samostatně, pouze s použitím zdrojů a materiálů uvedených v kapitole Použité zdroje.

V Praze dne 28. 3. 2012

.....

Monika Šalátová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí své bakalářské práce, paní ing. Heleně Řezbové, Ph.D., za cenné připomínky, ochotu, trpělivost a lidský přístup. Dále bych chtěla poděkovat svým kolegům ze společnosti Citibank za ochotnou pomoc a vstřícnost, konkrétně bych jmenovala Roberta Lekeše, Petra Vaňkáta, Michala Nováka a Zuzanu Korbelovou. V neposlední řadě mé díky patří mé rodině za trpělivost a připomínky.

Analýza struktury uživatelů kreditních karet u konkrétní finanční instituce

Souhrn

Tato bakalářská práce v první části popisuje problematiku úvěrů v České republice, především se zabývá kreditními kartami, jejich historií, současnou nabídkou a podmínkami jejich užívání. Druhá část této práce analyzuje uživatele kreditních karet společnosti Citibank.

Klíčová slova

Peníze, banka, úvěr, kreditní karta, bezúročné období, bonita.

Analysis of the structure of credit card users in a specific financial institution

Summary

In the first part, this thesis describes issues of loans in the Czech Republic, mainly deals with credit cards, their history, current supply and conditions of use. The second part of this work analyzes the users of credit cards issued by Citibank.

Key words

Money, bank, loan, credit card, interest-free period, creditworthiness.

OBSAH

1	Úvod.....	3
2	Cíl práce a metodika	4
3	Přehled řešené problematiky.....	6
3.1	Bankovní systém a peníze v České republice	6
3.1.1	Peníze.....	6
3.1.2	Bankovní systém v České republice	8
3.2	Úvěr.....	11
3.2.1	Obecné podmínky pro čerpání úvěrů.....	11
3.2.2	Úrok z úvěru	13
3.2.3	Druhy nepodnikatelských úvěrů	13
3.3	Platební karta.....	14
3.3.1	Druhy platebních karet.....	14
3.3.2	Kreditní karty	16
3.3.3	Uživatelé kreditních karet.....	24
4	Vlastní práce	25
4.1	Vybraná finanční instituce - Citibank	25
4.2	Nabídka kreditních karet vybrané finanční instituce	26
4.3	Struktura uživatelů	28
4.3.1	Četnost hodnocených údajů	28
4.3.2	Vzájemné závislosti údajů	34
5	Závěr	42
6	Použité zdroje	44
6.1	Literární zdroje.....	44
6.2	Internetové zdroje.....	45
7	Přílohy.....	47

1 Úvod

Bankovníctví má velmi dlouhou historii, v různých více či méně primitivních formách existovalo mezi lidmi prakticky od počátku civilizace.

Velmi dlouhý vývoj přirozeně formoval a stále formuje a upravuje požadavky na poskytovatele i uživatele bankovních produktů a služeb.

Kreditní karta je jedním z moderních a oblíbených bankovních produktů. Její používání je velmi jednoduché. Lze s ní platit v obchodech nebo vybírat hotovost. Kreditní karty pomáhají svým uživatelům překonat období, kdy potřebují peníze a z jakéhokoli důvodu je v danou chvíli nemají. Díky velkému množství různých benefitů, jako je především bezúročné období a slevy u obchodních partnerů, lze s kreditní kartou i ušetřit. Je však nutné ji používat s rozmyslem. To mnoho lidí neumí, nebo také nemůže. Často lidé nejsou schopni splatit každý měsíc celou vyčerpanou částku. Potom se jim vyčerpané peníze úročí a z finanční pomoci se může velmi jednoduše stát „dluhová past“, tak jako u jakéhokoli jiného úvěru. Někteří ani nechtějí s kartou ušetřit, je pro ně pouze vhodným prostředkem, jak překonat například období „před výplatou“, Vánoce a podobně. Život „na dluh“ se bohužel stává běžným stylem života současné doby. Lidé si půjčují peníze na bydlení, na auta, ale i na dovolené, oslavy, nebo na běžný chod domácnosti.

Žadatel o úvěr si vybírá a hodnotí banku nebo jinou instituci, u které si chce půjčit, podle podmínek, které mu nabízí. Stejně tak i poskytovatelé úvěrů si vybírají a pečlivě posuzují, komu své peníze půjčí.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je analýza struktury uživatelů kreditních karet u určité finanční instituce, konkrétně u společnosti Citibank.

Cílem teoretické části práce je přiblížit bankovní systém v České republice, nastínit úvěrovou problematiku, obecně popsat kreditní karty a zmapovat jejich současnou nabídku na českém trhu.

Cílem druhé části práce je popsat vybrané demografické údaje u vzorku uživatelů kreditních karet od společnosti Citibank.

Práce má potvrdit nebo vyvrátit stanovenou hypotézu – průměrným uživatelem kreditní karty od společnosti Citibank je muž, zaměstnanec, s úplným středním vzděláním, ženatý, ve věku mezi 46 a 55 lety, s příjmem mezi 20.000 Kč a 29.999 Kč.

Metodika

Teoretická část práce nastiňuje úvěrovou problematiku a seznamuje s druhy úvěrů a s podmínkami pro jejich čerpání. Podrobněji práce popisuje kreditní karty. Je použita metoda analýzy teoretických zdrojů, tedy studium dostupných literárních a internetových materiálů pojednávajících o bankovníctví, úvěrové problematice a především o platebních kartách.

Další použitou metodou je šetření reálných dat, týkajících se zejména společnosti Citibank Europe plc, organizační složka, ale i dalších institucí, které nabízejí kreditní karty na českém trhu.

V druhé části práce je analyzován konkrétní vzorek uživatelů kreditních karet od společnosti Citibank, celkem 12.669 uživatelů, u kterých je sledováno šest demografických údajů: pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, rodinný stav, příjem a typ pracovního poměru. Pro každý z těchto údajů je vytvořen výsečový graf, znázorňující četnost zastoupení jednotlivých kategorií daného údaje.

Analýza uživatelů je doplněna kontingenčními tabulkami, posuzujícími závislost vybraných údajů. Kontingenční tabulky jsou tvořeny podle schématu zobrazeného v tabulce č. 1.

Data byla také získávána prostřednictvím osobních rozhovorů se zaměstnanci společnosti Citibank.

Tabulka č. 1: Schéma kontingenční tabulky

Hodnoty proměnné x	Hodnoty proměnné y				Součty četností $n_{i.}$
	y_1	y_2	...	y_s	
x_1	n_{11}	n_{12}		n_{1s}	$n_{1.}$
x_2	n_{21}	n_{22}		n_{2s}	$n_{2.}$
...					$n_{..}$
x_r	n_{r1}	n_{r2}		n_{rs}	$n_{r.}$
Součty četností $n_{.j}$	$n_{.1}$	$n_{.2}$		$n_{.s}$	n

Zdroj: Hindls, Hronová, Novák, 2008

3 Přehled řešené problematiky

3.1 Bankovní systém a peníze v České republice

Bankovníctví je velmi starý obor. Ve svých počátcích se jeho podoba samozřejmě velmi lišila od té, v jaké ho známe dnes. České slovo „banka“ je odvozeno z italského „banca“, jež vzniklo z původního anglického „bench“ a doslovně znamená „lavice“. Označovalo kus nábytku, na kterém peněžoměnci vykonávali ve středověku svou činnost. Od doby, kdy byly bankovní služby vykonávány na veřejných prostranstvích okolo lavic či stolů nastalo mnoho změn a bankovníctví získalo úplně jinou podobu. Hlavní rys však zůstal zachován, a sice to, že banky obchodují s penězi. (Základy bankovníctví, 1996)

3.1.1 Peníze

Peníze v užším pojetí jsou chápány jako mince a bankovky, za které si lze koupit téměř cokoli. V širším smyslu slova tento pojem zahrnuje také takzvané bezhotovostní peníze neboli finanční prostředky uložené v bankách, jimiž lze pomocí bankovních převodů manipulovat bez nutnosti fyzické přítomnosti bankovek či mincí.

Historie a vývoj peněz

Podstata peněz sahá téměř k úsvitu dějin lidstva. Jejich vývoj byl velmi složitý. Jeho počátek představuje takzvaná naturální směna neboli barter, tedy prostá výměna zboží za zboží. (Blažek, Uklein, 1997)

Postupem času se vyčlenily určité druhy zboží, které byly všeobecně přijímány jako platidla, například sůl, kožešiny, nebo koření, a také drahé kovy, především stříbro a zlato. Z nich se později začaly razit peníze. (Vybíhal, 2011)

Tento proces se nazývá monetizací zlata, za jejíž vrchol, i přes určitou nemožnost přesného časového vymezení, je označován přibližně přelom 19. a 20. století. Po tomto období přichází zvolna proces opačný, tedy takzvaná demonetizace zlata, kterou lze považovat za ukončenou někdy v poslední třetině minulého století. Demonetizaci zlata lze

chápat jako nahrazení mincí ze zlata za mince ražené z méně hodnotných kovů. Tedy peníze přestávají být vázané a přepočítávané na zlato. Jistý podíl na tomto procesu představuje i fakt, že zásoby zlata na Zemi jsou omezené a tempo jeho těžby je značně neuspokojivé vzhledem k rostoucí rychlosti peněžního oběhu. Také potřeba a využití zlata v nepeněžních oblastech narůstá. Množství peněz v oběhu již není ovlivňováno množstvím zlata, ale monetární politikou centrálních bank.

Z praktických i ekonomických důvodů jsou hotovostní peníze stále ve větší míře nahrazovány bezhotovostními neboli zárovými penězi. Mezi jejich výhody patří především vyšší rychlost při převodech peněz, snadnější manipulace nebo větší bezpečnost. (Blažek, Uklein, 1997)

Funkce peněz

Peníze ve společnosti plní určité funkce. V první řadě jsou *prostředkem směny*. Tato historicky nejstarší funkce peněz již byla popsána v předchozím oddílu. Další důležitou funkcí peněz je možnost poměřovat jimi hodnotu jednotlivých statků a služeb, tedy určovat jejich ceny. O této funkci se hovoří jako o *měřítku cen*, nebo také jako o *funkci zúčtovací jednotky*. Peníze také zastávají *funkci uchovatele hodnot*. Nemusí totiž nutně sloužit jako prostředek směny zboží nebo služeb. Lze je také uschovat. Pokud má vlastník nějaké volné peněžní prostředky, může si je ponechat jako úspory uložené doma, což je vysoce likvidní, ale tato forma úspor nepřinese svému majiteli žádný výnos. Oproti tomu možnost uložit volné peníze v bance sice snižuje jejich likviditu, ale zpravidla přinese svému majiteli výnos ve formě úroku. (Blažek, Uklein, 1997)

Měna

Je třeba rozlišovat pojem peníze od pojmu měna. Měna je národní forma peněz. Jde o peníze, jejichž použití je vymezeno národními hranicemi a které mají konkrétní podobu. Každá národní měna má název své měnové jednotky (například libra, dolar, koruna), svou nominální soustavu (hodnoty bankovek a mincí), dále své vlastní zákony upravující vydávání a nakládání s penězi a také další charakteristiky, upravující například stanovení

měnového kursu, což je poměr hodnoty domácí měnové jednotky vůči zahraničním měnovým jednotkám. (Blažek, Uklein, 1997)

Koruna česká je národní měna, která se v současnosti používá v České republice. Vznikla při takzvané měnové odluce, která proběhla 8. února 1993, tedy krátce poté, co 1. ledna 1993 zaniklo Československo a byla vyhlášena samostatná Česká republika a Slovenská republika. Koruna česká má zkratku Kč, mezinárodně se používá CZK. 1 koruna se rozděluje na 100 haléřů. Haléřové mince se dnes již nepoužívají, platnost 50 haléřové mince byla ukončena 31. srpna 2009 a platnost mincí v hodnotě 20 h a 10 h byla ukončena 31. října 2003. V hodnotách 20 Kč a 50 Kč existovaly v minulosti současně mince i bankovky. Platnost bankovky v hodnotě 20 Kč byla ukončena 31. srpna 2008, platnost bankovky v hodnotě 50 Kč byla ukončena 31. března 2011. Česká národní měna má tedy v současné době bankovky v nominálních hodnotách 5.000 Kč, 2.000 Kč, 1.000 Kč, 500 Kč, 200 Kč a 100 Kč a mince v hodnotách 50 Kč, 20 Kč, 10 Kč, 5 Kč, 2 Kč a 1 Kč. (<http://www.cnb.cz>)

3.1.2 Bankovní systém v České republice

Centrální banka

Bankovní soustava v České republice je dvoustupňová, je tedy tvořena centrální bankou a obchodními (komerčními) bankami. Centrální banka je instituce stojící na vrcholu bankovní soustavy, která pomocí pravomocí, které jí udělil stát, řídí měnovou politiku dané země a zajišťuje cenovou stabilitu. Centrální banka má výhradní právo emitovat (vydávat) bankovky a mince.

Centrální bankou v České republice je Česká národní banka (ČNB), zřízena zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Tento zákon uvádí, že „*hlavním cílem činnosti České národní banky je péče o cenovou stabilitu.*“ [...] „*V souladu se svým hlavním cílem Česká národní banka*

- a) *určuje měnovou politiku,*
- b) *vydává bankovky a mince,*
- c) *řídí peněžní oběh, platební styk a zúčtování bank, poboček zahraničních bank a spořitelních a úvěrních družstev, pečuje o jejich plynulost a hospodárnost a*

podílí se na zajištění bezpečnosti, spolehlivosti a efektivnosti platebních systémů a na jejich rozvoji,

- d) vykonává dohled nad osobami působícími na finančním trhu, provádí analýzy vývoje finančního systému, pečuje o bezpečné fungování a rozvoj finančního trhu v České republice a přispívá ke stabilitě jejího finančního systému jako celku,*
- e) provádí další činnosti podle tohoto zákona a podle zvláštních právních předpisů.“ (ÚZ – Bankovníctví, 2010)*

Komerční banky

Základní funkcí komerčních bank je soustředování a relativně bezpečné ukládání volných peněžních prostředků, které jim svěří obyvatelé nebo firmy, a zároveň poskytování těchto volných prostředků jiným firmám a jednotlivcům ve formě úvěrů.

Významnou roli obchodních bank v tržní ekonomice lze vystihnout třemi základními funkcemi. První funkcí je *finanční zprostředkování*. Jde o již výše zmíněné shromažďování volných finančních prostředků a jejich převádění tam, kde se mohou s co nejnižším rizikem zhodnotit. Další zásadní funkcí bank je *emitování bezhotovostních peněz*. Jak je již uvedeno výše, emitovat hotovostní peníze může v České republice, podobně jako ve většině moderních bankovních systémů, pouze centrální banka. Komerční banky ale mohou emitovat bezhotovostní peníze a tím vlastně zvyšovat množství finančních prostředků v oběhu. Funguje to tím způsobem, že banka například poskytne klientovi úvěr ve formě bezhotovostních prostředků, tedy připíše mu peníze na jeho běžný účet bez nutnosti jejich jakékoli fyzické přítomnosti. Emise bezhotovostních peněz bankami jsou samozřejmě regulovány centrální bankou a také vnitřními limity jednotlivých bank (toto je nutné pro udržení trvalé likvidity banky). Třetí zásadní funkcí obchodních bank je *zprostředkování bezhotovostních plateb*. (Synek, 2006)

Působnost komerčních bank v České republice

Komerční banky v České republice se řídí zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách (ve znění pozdějších předpisů). Podle tohoto zákona banky přijímají vklady od veřejnosti a

poskytují úvěry. Pro výkon těchto činností musí mít bankovní licenci. O udělení této licence rozhoduje Česká národní banka. Pokud jsou v udělené licenci povoleny i další činnosti, může se banka zabývat například také investováním do cenných papírů, finančním pronájemem (leasingem), vydáváním a správou platebních prostředků (platebních karet, cestovních šeků), finančním makléřstvím, směnářskou činností, pronájemem bezpečnostních schránek a dalšími činnostmi. (ÚZ – Bankovníctví, 2010)

Bankovní licenci může Česká národní banka udělit buď akciové společnosti se sídlem v České republice, nebo pobočce zahraniční banky, která má sídlo mimo území Evropské unie a která prostřednictvím své organizační složky vykonává svou činnost v České republice. (<http://www.cnb.cz>)

Třetím případem působení obchodní banky na českém trhu je vykonávání činnosti bankovní instituce, která má sídlo mimo Českou republiku, ale na území Evropské unie. V těchto případech musí zahraniční banka podstoupit proces *pasportizace* a *notifikace*. Jedná se o procesy stanovené směrnicemi Evropského parlamentu. Podstoupení procesu pasportizace zajišťuje bankovní instituci realizovat právo na usazování. Tímto právem se v tomto případě rozumí právo vykonávat bankovní činnost prostřednictvím pobočky. Podstoupení procesu notifikace zajišťuje právo volného pohybu služeb, tedy právo vykonávat svou činnost na území jiného členského státu Evropské unie. Proces pasportizace probíhá tak, že „*úvěrová instituce nejprve sdělí orgánu dohledu domovského státu svůj záměr zřídit na území jiného členského státu pobočku a poskytne mu právními předpisy stanovené informace. Orgán dohledu domovského státu poté prověří organizační a finanční připravenost úvěrové instituce na založení pobočky a nemá-li výhrady, informuje o záměru úvěrové instituce budoucí orgán dohledu hostitelského státu, který se ve stanovené lhůtě připraví na dohled nad úvěrovou institucí*“. V rámci procesu notifikace „*úvěrová instituce nejprve předem oznámí orgánu dohledu domovského státu svůj záměr poskytovat na území jiného členského státu své služby a označí činnosti, které konkrétně zamýšlí provozovat, a orgán dohledu domovského státu poté o těchto skutečnostech informuje budoucí orgán dohledu hostitelského státu*“.

(<http://www.cnb.cz>)

3.2 Úvěr

Poskytování úvěrů patří k základním činnostem obchodních bank. Zásadní část výnosů bank představují přijaté úroky z poskytnutých úvěrů. Podle Kalabise lze úvěry charakterizovat podle:

- **subjektu** - kým, nebo pro koho jsou poskytovány
- **objektu** - úvěr účelový (například podnikatelské úvěry nebo hypotéky), nebo neúčelový (většina klasických spotřebitelských úvěrů, kontokorentní úvěry, úvěrové platební karty a podobně)
- **zajištění** – zajištěné (dlužník ručí například nemovitostí nebo třetí osobou) a nezajištěné úvěry
- **měny** – úvěr poskytovaný v korunách nebo v cizí měně. (2005)

3.2.1 Obecné podmínky pro čerpání úvěrů

Nejjednodušší možností, jak získat úvěr, je pro klienta zpravidla zažádat o půjčku od banky, u níž má veden svůj běžný účet. Pro banku je snadnější posoudit takového žadatele, neboť má okamžitý přehled o jeho příjmech a výdajích. Samozřejmě si však žadatel může vybrat i jinou instituci, která nabízí pro něj lepší podmínky, například výhodnější úrokovou sazbu a podobně.

Většina institucí, zabývajících se poskytováním úvěrů, má možnost nahlédnout do některého z takzvaných úvěrových registrů. Tyto registry fungují většinou na principu vzájemné spolupráce různých finančních institucí. Praxe je taková, že banka zveřejňuje údaje o svých klientech, kterým poskytla úvěr, především tedy o tom, jak žadatel úvěr splácí. Na oplátku má možnost nahlížet do reportů ostatních poskytovatelů úvěrů. Nejdůležitější informací pro banku jsou samozřejmě údaje o platební morálce klienta, tedy zda byl, případně stále je, s některými splátkami takzvaně po splatnosti, a také jak dlouho toto zpoždění trvá. Další cennou informací pro poskytovatele půjčky je také celkový objem aktuálně čerpaných úvěrů, a hlavně celková částka splátek klienta, tedy aby byl žadatel schopen další splátky vůbec hradit.

Klient, který si žádá o půjčku, a má takzvaně pozitivní úvěrovou historii, je většinou bankou lépe posuzován. Možností banky nahlédnout do jeho platební historie se většinou urychluje proces schválení úvěru, žadatel také může získat výhodnější úrokovou sazbu.

Náhled do úvěrových registrů bance usnadní posouzení žadatele, zpravidla jí však tyto údaje pro schválení úvěru nestačí. Od klienta požaduje určité podklady, na základě kterých se o poskytnutí úvěru rozhoduje. Konkrétní potřebná dokumentace se v každé instituci může trochu lišit, obecně jsou však bankami požadovány tyto podklady:

- potvrzení o příjmu od zaměstnavatele, důchodový výměr, nebo daňové přiznání
- doklad, ověřující místo trvalého pobytu (ústřížek složenky o platbě SIPO, telefonu, elektřiny a podobně, nebo originál výpisu z běžného účtu)
- dále může banka vyžadovat dokumenty, vztahující se k zajištění úvěru, nebo například životní nebo jiné pojištění. (Kalabis, 2005)

Vyjmenované dokumenty se týkají žádosti o spotřebitelský úvěr, který nejvíce souvisí s tématem bakalářské práce. U žádostí o jiný typ úvěru, například podnikatelský nebo investiční, jsou potřebné dokumenty samozřejmě jiné, zde by se jednalo především o informace o společnosti, která o úvěr žádá, o podnikatelský plán, investiční záměr a podobně.

Z informací, které poskytovatel úvěru získá od žadatele, posuzuje jeho schopnost splnit svůj závazek a úvěr splatit, tedy jeho *bonitu*. Je dokonce stanoveno zákonem, že věřitel je povinen posoudit s odbornou péčí schopnost spotřebitele splácet úvěr ještě před uzavřením smlouvy o úvěru, případně před změnou takové smlouvy spočívající v navýšení celkové výše úvěru. Tuto povinnost upravuje § 9 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. (Dohnal, 2011)

Metoda hodnocení bonity klientů, založená na statistickém odhadu pravděpodobnosti, že klient bude splácet úvěr, se nazývá *scoring*. K jednotlivým údajům, které potencionální klient uvede do žádosti o úvěr, se přiřadí určité bodové ohodnocení, jehož součet udává jeho skóre. Bodové hodnocení jednotlivých údajů, vzájemná provázanost mezi nimi a hranice pro schválení nebo zamítnutí žádosti o úvěr jsou důvěrným know-how každé finanční instituce. (Juřík, 2003)

3.2.2 Úrok z úvěru

Úvěry jsou finančními institucemi poskytovány za úplatu. Zpravidla jde o určité procentuální zhodnocení zapůjčených peněz, nazývané úrokem. Pro dlužníka je úrok cenou, kterou za půjčené peníze zaplatí, pro věřitele je to částka, kterou získá za to, že své peníze někomu na určitou dobu půjčí.

Pouze podle úroku však nelze určit, jak je úvěr ve skutečnosti drahý. Pro přesnou představu o opravdové ceně úvěru slouží *roční procentní sazba nákladů* neboli *RPSN*. RPSN vyjadřuje celkové náklady spojené s úvěrem. Jsou zde zahrnuty jak úroky, tak poplatky například za vedení a správu úvěrového účtu a podobně. Všichni poskytovatelé spotřebních úvěrů jsou podle zákona 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, povinni uvádět tuto sazbu. (Vybíhal, 2011)

3.2.3 Druhy nepodnikatelských úvěrů

Úvěry lze dělit z několika hledisek. První z nich je **hledisko času**. Úvěry poskytované na dobu kratší než jeden rok jsou nazývány *krátkodobé*. Splatnost od jednoho do pěti let mají úvěry *střednědobé* a se splatností nad pět let jsou úvěry *dlouhodobé*.

Dalším kritériem, podle něhož lze dělit úvěry, je **hledisko účelu**. Mezi nejdražší půjčky patří *spotřebitelský úvěr*. Jeho relativně vysoké úročení je zapříčiněno především jeho dostupností a v podstatě neomezenou použitelností. Jde totiž zpravidla o úvěr bezúčelový, k jehož poskytnutí věřitel požaduje po klientovi pouze doklad totožnosti a potvrzení o příjmu. Některé finanční instituce dokonce nevyžadují ani toto potvrzení, stačí jim pouze, aby žadatel uvedl svého zaměstnavatele, a sami už si ověří, zda je klient opravdu zaměstnán a tedy pobírá pravidelný příjem.

Dalším často využívaným typem úvěru je *hypotéka*. Jde o dlouhodobý úvěr, který je většinou využíván k financování vlastního bydlení. Účelový hypoteční úvěr je obvykle poskytován ve výši 60 – 80 %, výjimečně až do plné výše hodnoty nemovitosti. Hypotéku lze využít i k jinému účelu. Použití neúčelového hypotečního úvěru neboli americké hypotéky záleží pouze na klientovi. Poplatky a úroky spojené s americkou hypotékou jsou oproti účelové hypotéce vyšší. U obou typů hypoték je nutné ručení nemovitostí.

K financování bydlení může sloužit také *úvěr ze stavebního spoření*, i když oproti předchozímu typu se pohybuje v nižších částkách (řádově statisíce, u hypoték se většinou jedná o miliony). Stavební spoření slouží k ukládání peněz a jejich zhodnocení státním příspěvkem. Předpokládá se jejich pozdější využití k financování potřeb bydlení (například rekonstrukce). Úvěr, který stavební spořitelna poskytne svému klientovi, který u ní má založené své stavební spoření, lze využít pouze na takzvané bytové potřeby.

Dalším velmi využívaným typem úvěru pro fyzické osoby je *kontokorent*. Je přímo závislý na existenci běžného bankovního účtu, jde vlastně o povolené přečerpání účtu. Jeho výhodou je možnost opakovaného čerpání bez nutnosti pokaždé o úvěr znovu žádat.

Na podobném principu funguje *kreditní karta*. Opět jde o revolvingový úvěr, tedy úvěr s možností opakovaného využití. U kreditní karty ale není podmínkou mít u poskytovatelské společnosti vedený běžný účet. Další výhodou oproti kontokorentu je možnost využití bezúročného období, tedy určitého počtu dní, kdy se vyčerpaná částka neúročí. Toto je podrobněji vysvětleno níže. Když ale klient nesplatí celou vyčerpanou částku během bezúročných dní, je úrok poměrně vysoký, většinou více než 20 % p. a. U kontokorentu se úrok pohybuje do 15 % p. a. (Vybíhal, 2011)

3.3 Platební karta

Platební karty jsou moderním nástrojem bezhotovostního platebního styku. Využívají se především k úhradě běžných nákupů nebo k výběrům hotovosti z účtu vlastníka karty (běžného nebo úvěrového účtu).

3.3.1 Druhy platebních karet

Platební karty lze dělit podle tří hlavních hledisek. Prvním hlediskem je **způsob zúčtování transakcí**. Prvním typem karty podle tohoto členění je *karta debetní*. Tato karta je vydávána k běžnému účtu, na kterém má majitel uložené své vlastní peníze a pomocí karty je čerpá buď k bezhotovostnímu placení svých nákupů, nebo k vybírání hotovosti ze svého účtu. Pro bezhotovostní placení zboží nebo služeb a pro čerpání hotovosti slouží také *karta kreditní*. Rozdíl mezi prvním a druhým typem karty je však zásadní. Z kreditní karty

její držitel nečerpá své vlastní peníze, uložené u banky, ale využívá spotřebitelský úvěr, který mu byl poskytnut finanční institucí, která mu kartu vydala. Vyčerpané peníze musí tedy na účet opět vrátit a může úvěr opakovaně používat až do výše kreditního limitu, který mu banka na kartu poskytla. U obou těchto druhů karet banka peníze z účtu odepisuje ihned, jakmile se o provedené transakci dozví. Třetím, historicky nejstarším typem je *charge karta*. Tuto kartu klient používá obdobně jako předchozí dva druhy, peníze se mu ale neodepisují z žádného účtu. Provedené transakce se pouze zaznamenávají a jednou za předem určené zúčtovací období (zpravidla jeden měsíc) majitel zaplatí celkovou sumu vydavateli karty.

Platební karty lze členit také **podle záznamu dat**. Na *kartě embosované* jsou identifikační údaje vyraženy (embosovány) reliéfním písmem. Obchodníci tyto údaje snímají v mechanických snímačích (imprintech). U *karty s magnetickým záznamem* jsou data o provedených transakcích a identifikační údaje zaznamenávány na magnetický proužek, díky němuž lze provádět elektronické transakce. Na *kartě čipové* jsou data zaznamenávána v mikročipu na přední straně karty. Tento typ karty přináší výhody pro držitele, vydávající banku i pro zpracovatele transakcí. Jde především o vyšší bezpečnost, možnost širšího využití (díky paměti čipu) a také o možnost ověření identifikace uživatele (například pomocí PIN kódu). Posledním druhem je *karta s laserovým záznamem*, u které jsou údaje vypalovány do podkladové vrstvy laserovou technologií (podobně jako například u CD). Výhodou tohoto typu karty je velká kapacita záznamu, nevýhodou je však možnost snadného zkopírování údajů. (Máče, 2006)

Vybíhal tento výčet ještě doplňuje o *karty hybridní*. Tyto karty mají magnetický proužek i čip, jsou tedy relativně bezpečné a je možné je použít na všech obchodních místech. Tento typ karty je v současné době nejpoužívanější. (2011)

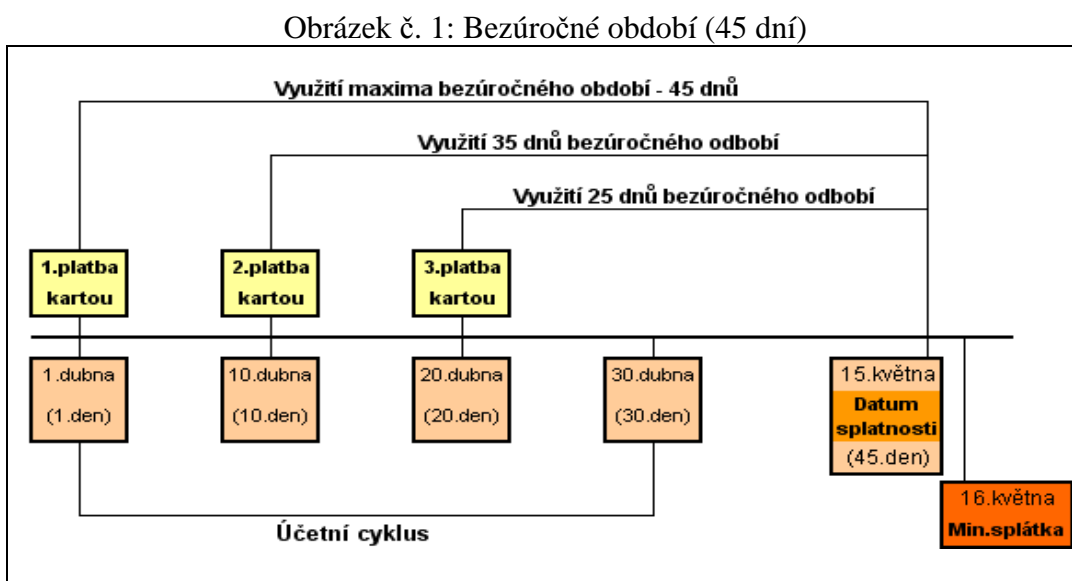
Naprostou novinkou na poli platebních karet v České republice (nikoli ve světě) jsou *bezkontaktní karty*. Nová technologie umožňuje zaplatit za drobný nákup (v současné době je maximální výše útraty na jednu transakci stanovena na 500 Kč / 20 EUR) pouhým přiblížením karty k terminálu. (<http://www.citibank.cz>)

Dalším důležitým dělením platebních karet je **členění teritoriální**. Takto odlišujeme karty *domácí, národní* nebo *tuzemské* od karet *mezinárodních*, jejichž použití je možné i za hranicemi vydavatelské země. (Máče, 2006)

3.3.2 Kreditní karty

Jedním z nejziskovějších úvěrových produktů jsou podle Juřika kreditní karty. Úvěr z kreditní karty lze čerpat opakovaně, jde tedy o revolvingový úvěrový účet. Úvěr vyčerpaný z kreditní karty lze splácet po částech nebo najednou. Vždy je stanovena minimální měsíční splátka, obvykle bývá ve výši 3 – 10 % z vyčerpané částky. Své závazky klient hradí ve lhůtě 15 – 30 dnů od vystavení výpisu. Jakákoli mimořádná splátka nebo řádná splátka vyšší než je určená minimální splátka závisí pouze na klientovi a je většinou bez poplatku.

Protože současná nabídka kreditních karet je poměrně bohatá, nabízejí jejich vydavatelé k čerpanému úvěru různé benefity. Nejčastěji se jedná o slevy u obchodních partnerů dané finanční instituce, nebo o odměny při dosažení určitého obrátu na kartě za určité období. Jedním z benefitů, který se stal už téměř samozřejmostí, je *bezúročné období*. Jedná se o předem definovaný časový úsek, zpravidla 40 – 60 dní, během nichž se peníze vyčerpané z kreditní karty neúročí. Reálná délka bezúročného období závisí na rozdílu mezi datem transakce provedené kartou a datem vystavení výpisu z úvěrového účtu. Názorně to ukazuje obrázek č. 1, který zobrazuje bezúročné období 45 dní. U většiny finančních institucí se bezúročné období vztahuje pouze na platby u obchodníků. Peníze, které si klient například vybere z karty v bankomatu, se tedy úročí běžným způsobem hned ode dne, kdy k transakci (výběru hotovosti) došlo. (Juřík, 2003)



Zdroj: Bicanová, 2009

Vývoj kreditních karet

První kreditní karta na světě byla vydána v Americe v roce 1914 telefonní a telegrafní společností Western Union Telegraph Company. Tato karta byla vyrobena z plechu a byla velmi podobná identifikačním štítkům, které používali armádní vojáci. Western Union tuto kartu poskytovala zdarma svým věrným klientům, kteří díky ní mohli využívat služeb společnosti a vždy zaplatit souhrnný účet na konci měsíce. Šlo tedy o krátkodobý obchodní úvěr. Společnost začala vydávat tyto karty proto, aby si udržela dobré klienty a také aby je přiměla více používat své služby. Tržby společnosti se skutečně zvýšily. Potvrdila se zkušenost obchodníků, že klient nakoupí dražší zboží a také ve větším množství, když se mu umožní zaplatit později nebo na splátky.

Další společností, která začala vydávat kreditní karty svým věrným klientům a zaměstnancům v roce 1924, byla General Petroleum Corporation of California (dnešní Mobil Oil). Tato karta sloužila k bezhotovostnímu placení pohonných hmot, náhradních dílů a služeb na čerpacích stanicích společnosti v USA. Zanedlouho ji následovaly společnost Mobil a Shell.

Mnoho dalších společností začalo v rámci konkurenčního boje také vydávat karty. Tento rychlý vývoj potlačila hospodářská krize v roce 1929. Koncem 30. let minulého století se situace na trhu platebních karet opět začala pozvolna měnit k lepšímu. Definitivní útlum pak nastal s druhou světovou válkou. Roku 1941 americká vláda potřebovala mnoho peněz na financování války, a výrazně proto omezila poskytování spotřebních úvěrů, což se dotklo i používání platebních karet. Jakmile tato omezení vláda zrušila, mnoho společností začalo kreditní karty opět vydávat. (Juřík, 2001)

Současný trh s kreditními kartami v České republice

V současné době nabízí kreditní karty většina bank v České republice a také několik nebankovních subjektů. Nebankovní instituce často vydávají kreditní karty pouze pro své zákazníky a lze s nimi většinou hradit jen služby a zboží dané společnosti. Následující přehled zahrnuje pouze ty subjekty, které vydávají univerzální platební karty použitelné u všech obchodníků i k výběru hotovosti z bankomatu. Společnosti jsou řazeny podle abecedy, nejprve banky a za nimi nebankovní instituce. Pro srovnání finanční výhodnosti

jednotlivých kreditních karet byly vybrány tyto ukazatele: poplatek za vedení úvěrového účtu, poplatek za výběr z bankomatu v tuzemsku i v zahraničí, výše ročního úroku z úvěru a maximální délka bezúročného období. Jednotliví poskytovatelé úvěru z kreditní karty se také snaží zaujmout potencionální klienty atraktivním designem svých produktů. Proto jsou v Přílohách obrázky všech karet. Kreditní karty poskytované společností Citibank jsou popsány v samostatné kapitole.

Česká spořitelna

Česká spořitelna, a. s. je největší bankou na českém trhu. V současné době obsluhuje více než 5 milionů klientů.

Chytrá karta České spořitelny

- vedení úvěrového účtu: ročně 199 Kč - základní karta, 349 Kč – karta s obrázkem z galerie nebo vlastním, 899 Kč – karta s prestižním vzhledem (Gold) + měsíčně 19 Kč (0 nebo 1 doplňková služba), 49 Kč (2 - 3), 69 Kč (4 – 5), 89 Kč (6 - 7).
Vedení účtu je zdarma, pokud suma realizovaných transakcí v daném zúčtovacím období přesáhne u základní karty 36.000 Kč, u karty s obrázkem z galerie nebo vlastním 60.000 Kč a u karty s prestižním vzhledem 150.000.
- výběr z bankomatu: 6 Kč (vlastní bankomat), 40 Kč (cizí bankomat v ČR), 125 Kč (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 19,08 % pro bezhotovostní platby, 23,88 % pro výběry hotovosti
- bezúročné období: až 55 dní

(<http://www.csas.cz>)

ČSOB

Československá obchodní banka, a. s. patří s více než 3 miliony klientů mezi nejvýznamnější finanční instituce na českém trhu.

ČSOB Kreditní karta

- vedení úvěrového účtu: ročně 250 Kč (neembosovaná karta), 500 Kč (embosovaná karta), 3.000 Kč (Gold karta)

- výběr z bankomatu: 6 Kč + 1,5 % z vybrané částky (bankomat ČSOB v ČR nebo SR), 35 Kč + 1,5 % (bankomat jiné banky v ČR), 80 Kč + 1,5 % (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 19,90 %
- bezúročné období: až 55 dní

(<http://www.csob.cz>)

GE Money Bank

GE Money Bank, a. s. je významná finanční instituce, která se orientuje na fyzické osoby a na malé a střední podniky. V současné době tvoří klientskou síť společnosti GE Money Bank více než 850.000 subjektů.

MoneyCard Gratis / MoneyCard Plus / MoneyCard Gold

- vedení úvěrového účtu: zdarma (Gratis) / měsíčně 49 Kč (Plus) / 99 Kč (Gold)
- výběr z bankomatu: 29 Kč / 39 Kč / 59 Kč (Gratis / Plus / Gold - bankomat GE v ČR), 89 Kč (cizí bankomat v ČR), 100 Kč + 1 % z vybrané částky (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 25,08 % (Gratis / Plus), 20,28 % (Gold)
- bezúročné období: až 50 dní

(<http://www.gemoney.cz>)

Komerční banka

Komerční banka, a. s. je přední českou bankovní institucí. V současné době tvoří její klientelu v České republice téměř 2 miliony subjektů.

A karta / Lady karta

- vedení úvěrového účtu: 59 Kč (pokud transakce uskutečněné kartou překročí v daném měsíci 3.000 Kč, je vedení účtu zdarma)
- výběr z bankomatu: 1 % z vybrané částky, minimálně 30 Kč (bankomat KB v ČR), 1 % z částky, minimálně 100 Kč (cizí bankomat v ČR nebo bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 19,90 %

- bezúročné období: až 45 dní

(<http://www.kb.cz>)

mBank

Společnost mBank působí v České republice od roku 2007. Vznikla jako retailová divize společnosti BRE Bank S. A., organizační složka, která patří do skupiny Commerzbank.

VISA Credit Classic / VISA Credit Gold

- vedení úvěrového účtu: roční poplatek závisí na zvolené variantě – 0 Kč (varianta 1), 290 Kč (varianta 2), 590 Kč (varianta 3)
- výběr z bankomatu: 49 Kč (výběr ze všech bankomatů v ČR i v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: závisí na zvolené variantě – 23,80 % (varianta 1), 19,80 % (varianta 2), 14,80 % (varianta 3)
- bezúročné období: až 54 dní

(<http://www.mbank.cz>)

Poštovní spořitelna

Poštovní spořitelna je součástí Československé obchodní banky, a. s. V současné době využívají bankovní služby Poštovní spořitelny více než 2 miliony klientů. Poštovní spořitelna v současné době nabízí své finanční služby pod značkou Era.

Era kreditka embosovaná / Era kreditka neembosovaná

- vedení úvěrového účtu: první rok zdarma, v dalších letech 450 Kč / 250 Kč ročně
- výběr z bankomatu: 5 Kč + 1,5 % z vybrané částky (bankomat ČSOB v ČR a SR), 25 Kč + 1,5 % (cizí bankomat v ČR), 80 Kč + 1,5 % (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 20,90 %
- bezúročné období: až 55 dní

(<https://www.erasvet.cz>)

Raiffeisenbank

Raiffeisenbank a. s. působí na českém trhu od roku 1993. Je jednou z největších a nejvýznamnějších českých bank.

VISA Classic / VISA Gold / VISA Extra / Master Card Animal Life

- vedení úvěrového účtu: VISA Classic měsíčně 45 Kč (zdarma, pokud transakce uskutečněné kartou v daném měsíci přesáhnou 3.000 Kč) / VISA Gold měsíčně 120 Kč / VISA Extra měsíčně 45 Kč (při nepoužívání zdarma) / MC Animal Life měsíčně 45 Kč
- výběr z bankomatu: 70 Kč + 1 % z vybrané částky (bankomat v ČR), 100 Kč + 1 % (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 22,68 % (VISA Classic) / 22,68 % (VISA Gold) / 25,08 % (VISA Extra) / 22,68 % (MC Animal Life)
- bezúročné období: až 45 dní

(<http://www.rb.cz>)

UniCredit Bank

UniCredit Bank Czech Republic, a. s. vznikla v roce 2007 integrací společností HVB Bank a Živnostenské banky.

VISA Classic / VISA Gold

- vedení úvěrového účtu: měsíčně 40 Kč (VISA Classic) / 120 Kč (VISA Gold)
- výběr z bankomatu: 49 Kč + 1 % z vybrané částky (bankomat v ČR nebo bankomat skupiny UniCredit v zahraničí), 100 Kč + 0,5 % (ostatní bankomaty v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 23,40 % (VISA Classic) / 15,96 % (VISA Gold)
- bezúročné období: až 45 dní

(<http://www.unicreditbank.cz>)

Volksbank

Volksbank CZ, a.s. je banka se širokým spektrem finančních produktů a služeb, které poskytuje podnikovým i drobným klientům.

Kreditní karta VISA Classic

- vedení úvěrového účtu: měsíčně 19 Kč (první rok zdarma)
- výběr z bankomatu: 0,25 % z vybrané částky, minimálně 15 Kč (bankomat Volksbank v ČR); 0,50 %, minimálně 30 Kč (bankomat ČSOB v ČR); 1,50 %, minimálně 90 Kč (cizí bankomat v ČR); 1,75 %, minimálně 120 Kč (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 19,10 %
- bezúročné období: až 45 dní

(<http://www.volksbank.cz>)

Cetelem

Cetelem ČR, a. s., je nebankovní subjekt orientovaný na poskytování úvěrových produktů. V České republice působí 15 let.

Kreditní karta Cetelem

- vedení úvěrového účtu: 69 Kč měsíčně
- výběr z bankomatu: první 3 výběry zdarma, u dalších poplatek 100 Kč
- roční úrok z úvěru: 22,68 %
- bezúročné období: až 55 dní

(<http://www.cetelem.cz>)

Home Credit

Společnost Home Credit, a. s., působí v České republice od roku 1997. Orientuje se zejména na úvěrové produkty pro domácnosti, například nákupy na splátky, úvěry na auta, hotovostní půjčky nebo kreditní karty.

Kreditní karta Home Credit

- vedení úvěrového účtu: 290 Kč ročně (první rok je automaticky zdarma; pokud suma transakcí uskutečněných kartou činí alespoň 10.000 Kč za posledních 12 měsíců, vedení je zdarma i v dalších letech) + 35 Kč měsíčně
- výběr z bankomatu: 1 % z vybrané částky, minimálně 85 Kč (bankomat v ČR), 1 % z vybrané částky, minimálně 100 Kč (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 21,48 %
- bezúročné období: až 51 dní

(<http://www.homecredit.cz>)

Tesco

Tesco Stores ČR, a.s. je jedním z nejvýznamnějších maloobchodních prodejců v České republice. Na českém trhu působí od roku 1996. Ve spolupráci se společností Home Credit, a. s. nabízí Tesco svým zákazníkům finanční služby, například prodej na splátky, hotovostní půjčky, nebo kreditní karty.

Clubcard kreditní karta

- vedení úvěrového účtu: měsíčně 49 Kč (první rok je automaticky zdarma; pokud suma transakcí uskutečněných kartou činí alespoň 36.000 Kč za posledních 12 měsíců, vedení je zdarma i v dalších letech)
- výběr z bankomatu: 1 % z vybrané částky, minimálně 85 Kč (bankomat v ČR), 1 % z vybrané částky, minimálně 100 Kč (bankomat v zahraničí)
- roční úrok z úvěru: 26,28 %
- bezúročné období: až 51 dní

(<http://www.itesco.cz>)

3.3.3 Uživatelé kreditních karet

Úvěr z kreditní karty je určen především pro fyzické osoby. Ačkoli je poměrně dostupný široké veřejnosti, ne každý má možnost tento úvěr čerpat. Podmínky, které musí žadatel o kreditní kartu splňovat, si jednotlivé finanční instituce stanovují samy. Nejčastějším omezením ze strany poskytovatelů kreditních karet je věk žadatelů. Spodní hranice je většinou 18 nebo 21 let, maximální věk bývá stanoven na 65 nebo 70 let. Z důvodu možného obvinění z diskriminace některé instituce od určení horního věkové hranice ustupují. Další podmínkou pro vydání kreditní karty je stálý příjem žadatele. Tím je myšlen především plat nebo mzda zaměstnanců, nebo příjem podnikatelů. Lze akceptovat také důchod či rentu, případně odměnu studentů (například pokud pracují na základě dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti). Jednou z častých podmínek bývá také nutnost potvrzení trvalého bydliště nebo pobytu v České republice.

Pokud žadatel splní všechny základní podmínky pro schválení úvěru z kreditní karty, je jeho žádost posouzena ve schvalovacím procesu. Zde se vyhodnocují údaje, které uvedl do žádosti, a na jejich základě se určuje úvěrový limit, který bude klientovi poskytnut. Každá finanční instituce má svůj vlastní, tajný postup, podle kterého kombinací jednotlivých údajů posuzuje.

4 Vlastní práce

4.1 Vybraná finanční instituce - Citibank

Citibank byla založena v roce 1812 v New Yorku jako First National City Bank. V roce 1890 se stala největší americkou bankou. Velmi významně ovlivňovala rozvoj bankovníctví, průmyslu a obchodu ve Spojených státech. V současnosti působí skupina Citi ve více než 100 zemích světa a obsluhuje přes 200 milionů klientů.

Na český trh Citi vstoupila v roce 1991 jako akciová společnost Citibank a. s., dceřiná společnost stoprocentně vlastněná Citibank Overseas Investment Corporation se sídlem v USA. Svou činnost v České republice zpočátku zaměřovala na nadnárodní korporace, velké české podniky a finanční instituce.

V roce 1999 Citibank rozšířila své služby na malé a střední podniky a jako vůbec první banka v České republice začala nabízet specializované služby pro tento segment klientů.

Od roku 2001 Citibank nabízí také služby a produkty osobního bankovníctví – vedení osobních účtů, kreditní karty, osobní půjčky nebo investice do podílových fondů.

V roce 2008 se Citibank a. s. změnila na pobočku společnosti Citibank Europe plc se sídlem v Irsku. Změnil se také název společnosti na Citibank Europe plc, organizační složka. (www.citibank.cz)

Schvalovací proces u Citibank

Stejně jako většina ostatních finančních institucí, i Citibank má svůj vlastní postup při vyhodnocování žádostí o úvěr nebo kreditní kartu. Tento proces je samozřejmě důvěrný. Pro představu, jaké údaje jsou u žadatelů posuzovány, je v Přílohách vložen vzorový formulář žádosti o kreditní kartu. Na základě tohoto vyplněného dokumentu a také na základě informací z určitých bankovních i nebankovních registrů potenciální klient získá určité skóre, podle kterého se jeho žádost posuzuje.

4.2 Nabídka kreditních karet vybrané finanční instituce

Citibank v současné době nabízí celkem 5 typů kreditních karet, 2 z nich ve variantách Classic a Gold.

Citi kreditní karta Classic / Citi kreditní karta Gold

- vedení úvěrového účtu: zdarma (Classic) / 2.500 Kč ročně (Gold)
- výběr z bankomatu: 3,5 % z vybrané částky, minimálně 89 Kč
- roční úrok z úvěru: 23,99 % (Classic) / 22,80 % (Gold)
- bezúročné období: až 55 dní

Obrázek č. 2:

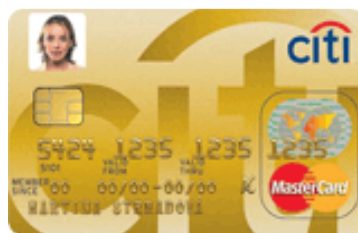
Citi kreditní karta Classic



Zdroj: www.citibank.cz

Obrázek č. 3:

Citi kreditní karta Gold



Zdroj: www.citibank.cz

O2 Citi kreditní karta / O2 Citi zlatá kreditní karta

- vedení úvěrového účtu: 50 Kč měsíčně / 2.500 Kč ročně (zlatá)
- výběr z bankomatu: 3,5 % z vybrané částky, minimálně 89 Kč
- roční úrok z úvěru: 23,99 %
- bezúročné období: až 55 dní

Obrázek č. 4:

O2 Citi kreditní karta



Zdroj: www.citibank.cz

Obrázek č. 5:

O2 Citi zlatá kreditní karta



Zdroj: www.citibank.cz

Kreditní karta Citi Life / Kreditní karta Shell / Citi ČSA kreditní karta

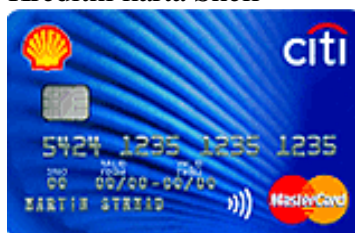
- vedení úvěrového účtu: 50 Kč měsíčně, prvních 12 měsíců zdarma v případě použití karty alespoň jednou v daném měsíci (Life) / 50 Kč měsíčně (Shell) / 2.500 Kč ročně (ČSA)
- výběr z bankomatu: 3,5 % z vybrané částky, minimálně 89 Kč
- roční úrok z úvěru: 23,99 %
- bezúročné období: až 55 dní

Obrázek č. 6:
Kreditní karta Citi Life



Zdroj: www.citibank.cz

Obrázek č. 7:
Kreditní karta Shell



Zdroj: www.citibank.cz

Obrázek č. 8:
Citi ČSA kreditní karta



Zdroj: www.citibank.cz

(<http://www.citibank.cz>)

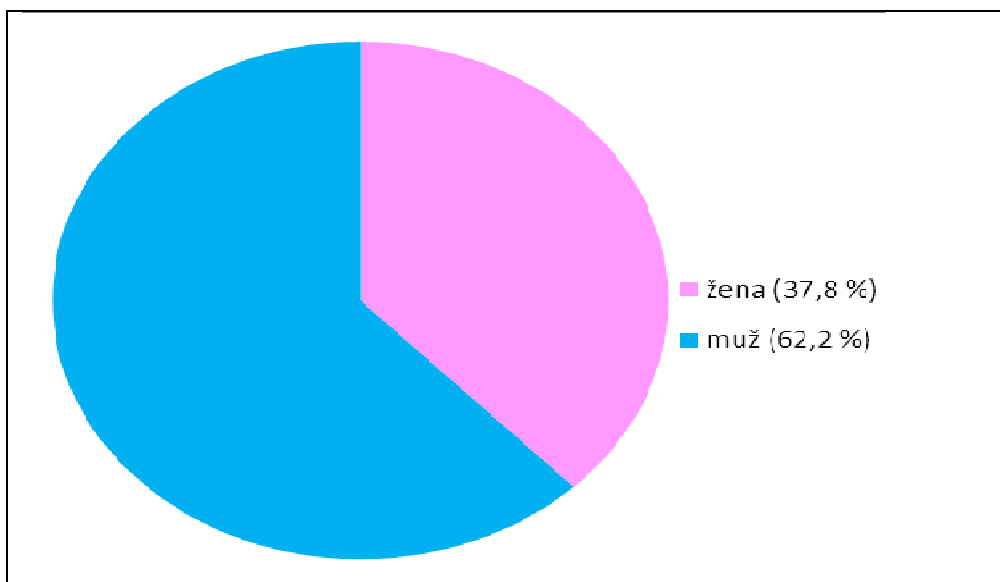
4.3 Struktura uživatelů

Pro zpracování analýzy struktury uživatelů kreditních karet u společnosti Citibank byl vybrán vzorek 12.669 uživatelů, u kterých je hodnoceno 6 údajů – pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, rodinný stav, příjem a typ pracovního poměru.

4.3.1 Četnost hodnocených údajů

Pohlaví

Graf č. 1: Pohlaví

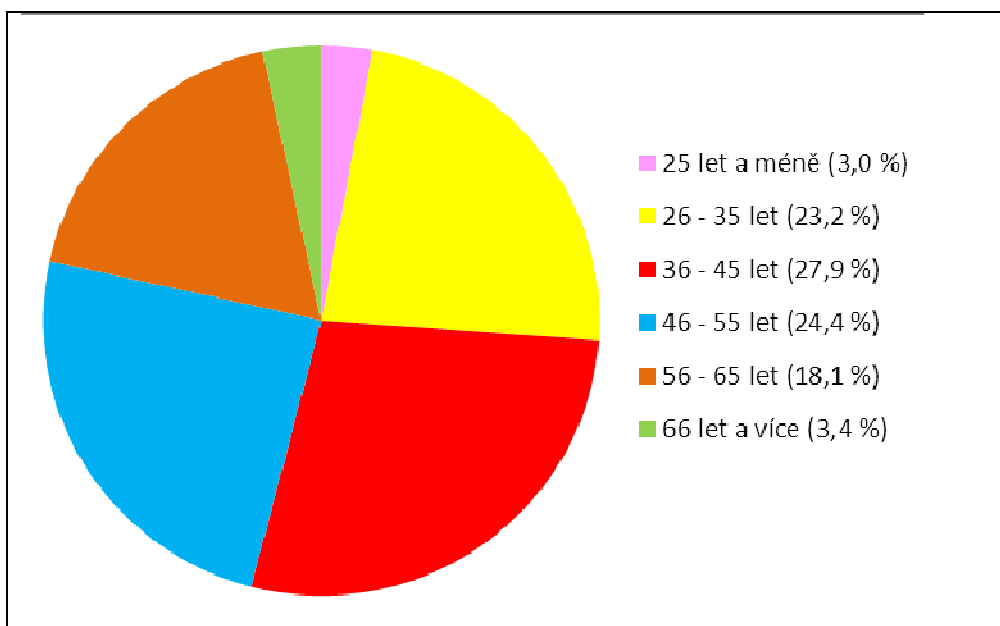


Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

První graf znázorňuje rozdělení vzorku uživatelů podle pohlaví. Větší zastoupení mají muži, celkem 7.879 oproti 4.790 ženám.

Věk

Graf č. 2: Věk

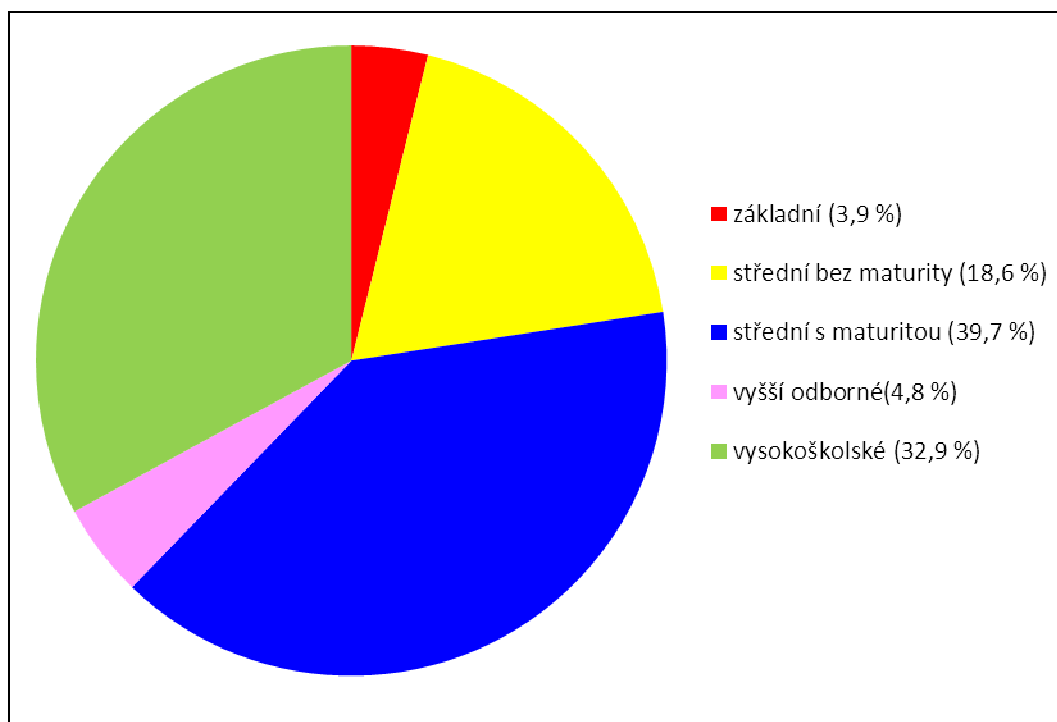


Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Druhým zkoumaným prvkem byl věk uživatelů. Z grafu číslo 2 je patrné, že nejpočetnější skupinou uživatelů kreditních karet jsou lidé ve věku od 36 do 45 let, ve vybraném vzorku odpovídá této věkové skupině celkem 3.534 žadatelů. Jen o něco menší jsou další dvě skupiny – uživatelů spadajících do věkové kategorie 26 až 35 let je ve vybraném vzorku celkem 2.938, kategorie 46 až 55 let zahrnuje celkem 3.091 lidí. Čtvrtou nejpočetnější skupinou jsou uživatelé ve věku od 56 do 65 let, celkem do této kategorie spadá 2.299 lidí. Podle očekávání jsou nejméně zastoupenými věkovými kategoriemi skupiny uživatelů nad 66 let – celkem 430 lidí, a do 25 let, kterých je nejméně, celkem 377. Toto je způsobeno především určením minimálního věku uživatele, (u Citibank je to 21 let), a také tím, že poměrně mnoho lidí v tomto věku ještě nemá stálý příjem, studují nebo teprve hledají práci.

Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

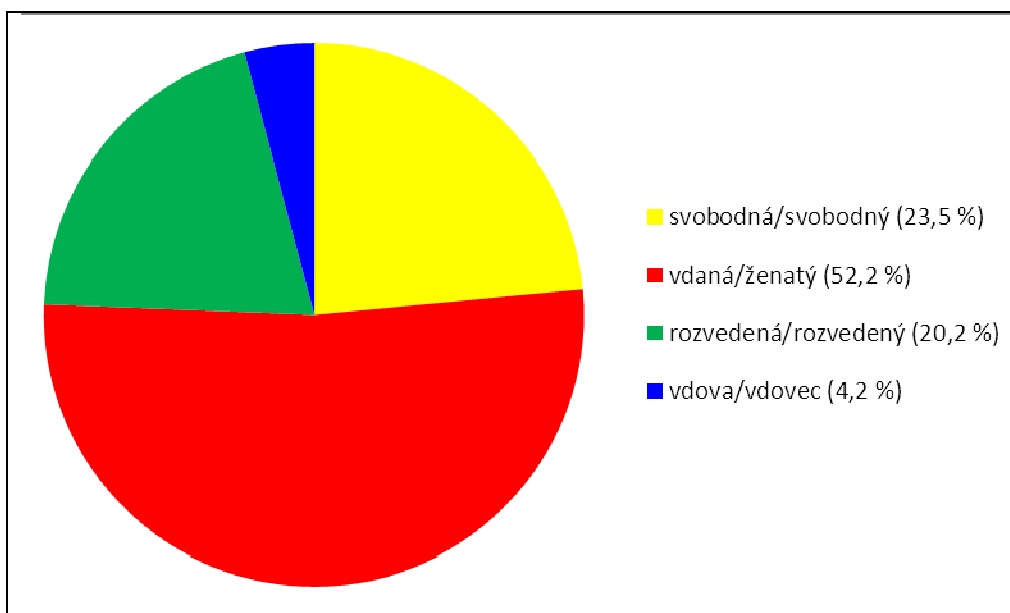


Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Třetí graf znázorňuje rozdělení skupiny uživatelů kreditních karet od Citibank podle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Nejpočetněji je zastoupena skupina uživatelů s úplným středoškolským vzděláním ukončeným maturitní zkouškou, celkem jich je 5.032. Uživatelů s dokončenou vysokou školou je jen o 6,8 % méně, celkem 4.174. Třetí nejpočetnější kategorií jsou absolventi středních odborných učilišť. Těch je celkem 2.357. Významně nižší zastoupení má skupina uživatelů, kteří dosáhli vyššího odborného vzdělání, ve zkoumaném vzorku jich je celkem 610. O pouhých 0,9 % méně, tedy 496, je uživatelů se základním vzděláním.

Rodinný stav

Graf č. 4: Rodinný stav

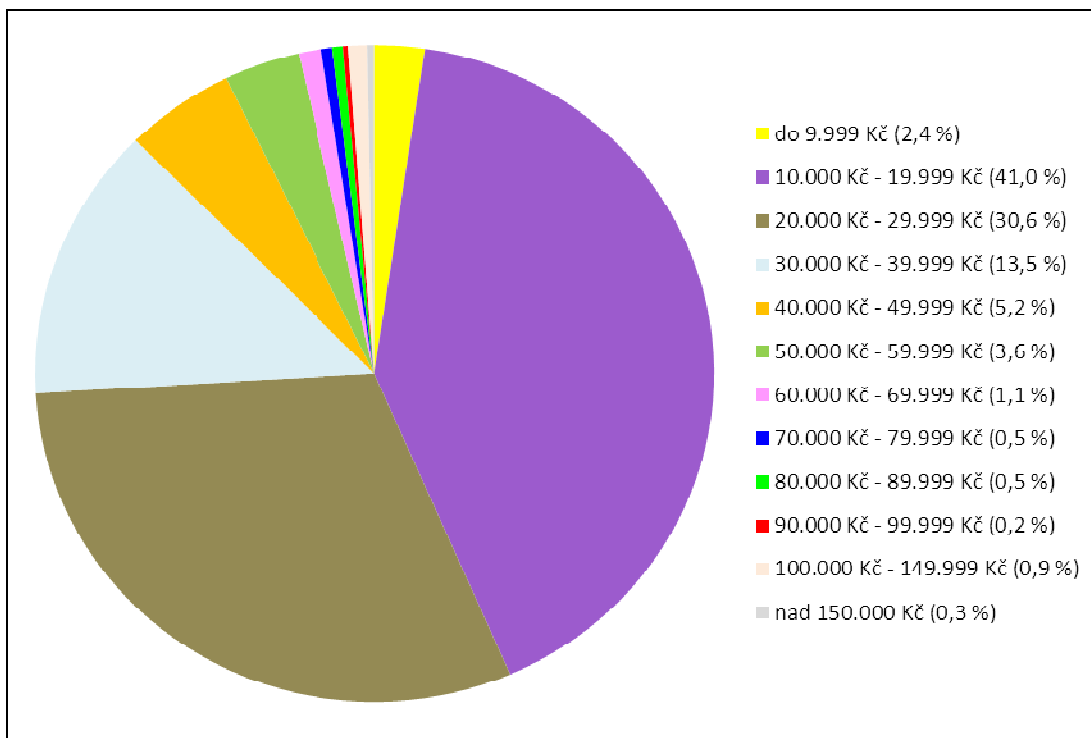


Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Čtvrtý graf rozděluje uživatele podle jejich rodinného stavu. Výrazně nejpočetnější kategorií jsou uživatelé, kteří žijí v manželském svazku. Celkem jich je 6.608. Do kategorie svobodných (celkem 2.974) a rozvedených (2.559) spadá téměř stejný počet lidí. Nejméně zastoupenou skupinou jsou vdovy a vdovci, celkem jich je 528

Příjem

Graf č. 5: Příjem

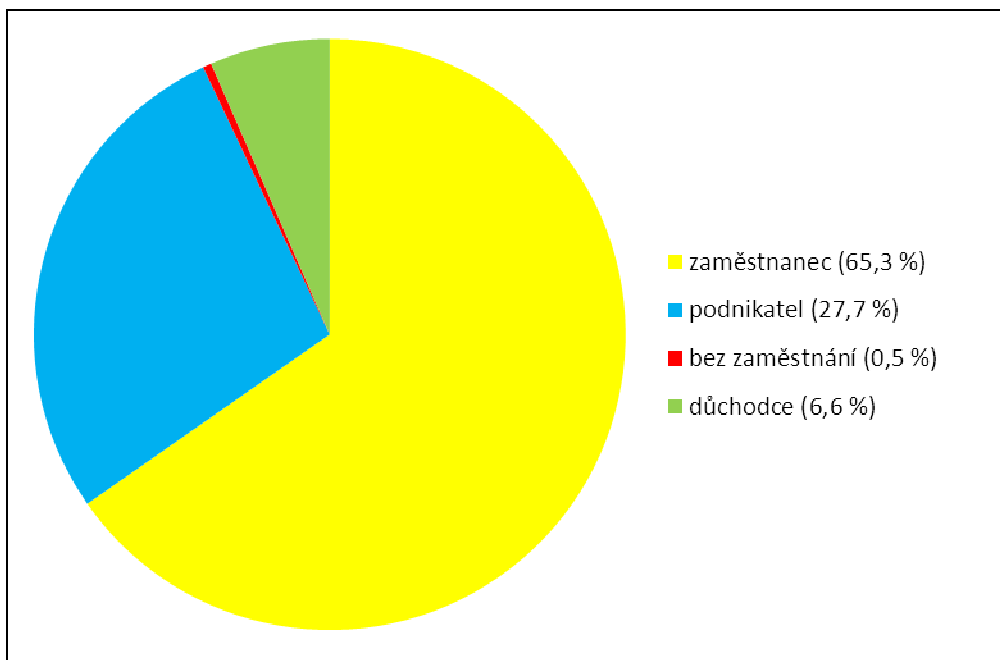


Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Graf č. 5 ukazuje rozdělení uživatelů kreditních karet podle jejich čistého měsíčního příjmu. Z důvodu velké rozmanitosti jednotlivých údajů jsou příjmy rozděleny celkem do 12 kategorií. Nejpočetnější skupinou v tomto rozdělení jsou uživatelé s příjmy mezi 10.000 Kč a 19.999 Kč, celkem jich je 5.200. Čistý měsíční příjem v rozmezí 20.000 Kč a 29.999 Kč má ve vybraném vzorku 3.876 uživatelů. Příjmová kategorie 30.000 Kč až 39.999 Kč čítá celkem 1.712 uživatelů. Ostatní kategorie jsou zastoupeny výrazně méně. Při zachování sestupného řazení podle celkového počtu žadatelů spadajících do jednotlivých kategorií je to mezi 40.000 Kč a 49.999 Kč 662 uživatelů, mezi 50.000 a 59.999 Kč 459 uživatelů, v kategorii do 9.999 Kč 304 uživatelů, 138 lidí spadá do příjmové skupiny 60.000 Kč až 69.999 Kč, 114 uživatelů má čistý příjem mezi 100.000 Kč a 149.999 Kč, následuje kategorie 70.000 Kč až 79.999 Kč, která čítá 68 uživatelů, téměř stejně jich je v kategorii mezi 80.000 Kč a 89.999 Kč, celkem 64, čistý příjem nad 150.000 Kč měsíčně má z vybraného vzorku 12.669 uživatelů celkem 41 lidí a nejméně zastoupenou kategorií je skupina 31 lidí s čistým příjmem mezi 90.000 Kč a 99.999 Kč měsíčně.

Typ pracovního poměru

Graf č. 6: Typ pracovního poměru



Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Posledním údajem, který byl zkoumán na vybraném vzorku 12.669 uživatelů kreditní karty Citibank, je typ jejich pracovního poměru. Z grafu číslo 6 je zřejmé, že nejvíce zastoupena je kategorie zaměstnanců. Celkem jich je 8.271. Druhou skupinou jsou podnikatelé, kterých je celkem 3.507. Do této kategorie byli zařazeni živnostníci i vlastníci společností. Třetí skupina uživatelů jsou důchodci, kterých je celkem 832. Nejméně zastoupenou skupinou jsou uživatelé bez zaměstnání. Osobami bez zaměstnání jsou v tomto případě myšleni studenti, ženy v domácnosti a podobně. Celkem jich je 59.

4.3.2 Vzájemné závislosti údajů

V následujících tabulkách jsou vypočteny vzájemné závislosti vybraných údajů. Protože zastoupení jednotlivých kategorií je ve všech skupinách dosti nevyrovnané, jsou v tabulkách kromě celkových četností přidány také procentuální výpočty, aby bylo lépe patrné rozlišení jednotlivých údajů.

**Tabulka č. 2: Vzájemná závislost pohlaví a věku uživatelů kreditních karet od Citibank
v celkových četnostech a v procentech**

Věk	Pohlaví				Celkový součet
	muž	muž %	žena	žena %	
25 let a méně	245	3,11%	132	2,76%	377
26 - 35 let	1913	24,28%	1025	21,40%	2938
36 - 45 let	2204	27,97%	1330	27,77%	3534
46 - 55 let	1806	22,92%	1285	26,83%	3091
56 - 65 let	1441	18,29%	858	17,91%	2299
66 let a více	270	3,43%	160	3,34%	430
Celkový součet	7879	100%	4790	100%	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Z tabulky č. 2 je patrné, že rozdělení uživatelů podle věku v závislosti na pohlaví je téměř totožné. Pouze věková skupina od 26 do 35 let má větší zastoupení mužů, naproti tomu do kategorie 46 až 55 let spadá více žen. Ostatní věkové kategorie jsou oběma pohlavími zastoupeny pouze s rozdílem několik desetin procenta.

**Tabulka č. 3: Vzájemná závislost pohlaví a příjmu uživatelů
kreditních karet od Citibank
v celkových četnostech a v procentech**

Příjem	Pohlaví				Celkový součet
	muž	muž %	žena	žena %	
do 9.999 Kč	108	1,37%	196	4,09%	304
10.000 Kč - 19.999 Kč	2748	34,88%	2452	51,19%	5200
20.000 Kč - 29.999 Kč	2502	31,76%	1374	28,68%	3876
30.000 Kč - 39.999 Kč	1252	15,89%	460	9,60%	1712
40.000 Kč - 49.999 Kč	507	6,43%	155	3,24%	662
50.000 Kč - 59.999 Kč	367	4,66%	92	1,92%	459
60.000 Kč - 69.999 Kč	107	1,36%	31	0,65%	138
70.000 Kč - 79.999 Kč	59	0,75%	9	0,19%	68
80.000 Kč - 89.999 Kč	61	0,77%	3	0,06%	64
90.000 Kč - 99.999 Kč	26	0,33%	5	0,10%	31
100.000 Kč - 149.999 Kč	105	1,33%	9	0,19%	114
nad 150.000 Kč	37	0,47%	4	0,08%	41
Celkový součet	7879	100%	4790	100%	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 3, která zobrazuje rozdělení uživatelů podle příjmu v závislosti na pohlaví, potvrzuje všeobecně známý fakt, že muži mají oproti ženám vyšší příjmy. Čisté měsíční příjmy v kategoriích od 70.000 Kč výše nemají ani 2 desetiny procenta žen v každé z kategorií. Naproti tomu muži se téměř ve všech těchto kategoriích blíží a v jednom případě překračují 1 %. U žen je výrazně nejvíce zastoupena příjmová kategorie mezi 10.000 Kč a 19.999 Kč. Mužů spadá do této kategorie také nejvíce, ale poměr proti kategorii 20.000 Kč až 29.999 Kč je výrazně nižší oproti poměru stejných příjmových skupin u žen.

Tabulka č. 4: Vzájemná závislost pohlaví a vzdělání uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech a v procentech

Vzdělání	Pohlaví				Celkový součet
	muž	muž %	žena	žena %	
Základní	266	3,38%	230	4,80%	496
Vyučen	1645	20,88%	712	14,86%	2357
Střední	3004	38,13%	2028	42,34%	5032
Vyšší odborné	320	4,06%	290	6,05%	610
Vysokoškolské	2644	33,56%	1530	31,94%	4174
Celkový součet	7879	100%	4790	100%	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 4 ukazuje rozdělení uživatelů kreditní karet od Citibank podle vzdělání v závislosti na pohlaví. Více žen dosáhlo podle procentuálního výpočtu základního, středoškolského a vyššího odborného vzdělání. Větší zastoupení mají muži se vzděláním středním odborným bez maturity a vysokoškolským.

Tabulka č. 5: Vzájemná závislost pohlaví a typu pracovního poměru uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech a v procentech

Typ pracovního poměru	Pohlaví				Celkový součet
	muž	muž %	žena	žena %	
Bez zaměstnání	2	0,03%	57	1,19%	59
Důchodce	433	5,50%	399	8,33%	832
Podnikatel	2564	32,54%	943	19,69%	3507
Zaměstnanec	4880	61,94%	3391	70,79%	8271
Celkový součet	7879	100%	4790	100%	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

V tabulce č. 5 je zachyceno rozdělení uživatelů kreditních karet podle typu jejich pracovního poměru v závislosti na pohlaví. Z procentuálních výpočtů je patrné, že muži značně převyšují ženy v kategorii podnikatelů. Ve všech ostatních kategoriích naopak převažuje zastoupení žen. Výrazně vyšší počet žen v kategorii bez zaměstnání je pravděpodobně způsoben tím, že na mateřské dovolené nebo v domácnosti jsou zpravidla ženy; větší zastoupení v kategorii důchodců je možné si vysvětlit vyšší průměrnou délkou života žen.

Tabulka č. 6: Vzájemná závislost pohlaví a rodinného stavu uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech a v procentech

Rodinný stav	Pohlaví				Celkový součet
	muž	muž %	žena	žena %	
Rozvedená/ý	1387	17,60%	1172	24,47%	2559
Svobodná/ý	1990	25,26%	984	20,54%	2974
Vdaná/ženatý	4339	55,07%	2269	47,37%	6608
Vdova/Vdovec	163	2,07%	365	7,62%	528
Celkový součet	7879	100%	4790	100%	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 6 zobrazuje rozdělení uživatelů kreditních karet podle rodinného stavu v závislosti na pohlaví. Z procentuálního rozdělení je zřejmé, že více žadatelů mužského pohlaví žije v manželství nebo jsou svobodní. Převažující počet ovdovělých žen lze opět připisat za následek vyšší průměrné délce života žen.

Tabulka č. 7: Vzájemná závislost věku a příjmu uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech

Příjem	Věk						Celkový součet
	25 let a méně	26 - 35 let	36 - 45 let	46 - 55 let	56 - 65 let	66 let a více	
do 9.999 Kč	6	26	53	47	116	56	304
10.000 Kč - 19.999 Kč	232	1193	1312	1232	994	237	5200
20.000 Kč - 29.999 Kč	105	914	1119	1000	662	76	3876
30.000 Kč - 39.999 Kč	23	434	526	430	268	31	1712
40.000 Kč - 49.999 Kč	5	147	221	163	112	14	662
50.000 Kč - 59.999 Kč	4	103	135	121	87	9	459
60.000 Kč - 69.999 Kč	2	44	46	31	13	2	138
70.000 Kč - 79.999 Kč		17	21	22	6	2	68
80.000 Kč - 89.999 Kč		16	23	10	14	1	64
90.000 Kč - 99.999 Kč		13	12	3	2	1	31
100.000 Kč - 149.999 Kč		21	47	25	20	1	114
nad 150.000 Kč		10	19	7	5		41
Celkový součet	377	2938	3534	3091	2299	430	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 8: Vzájemná závislost věku a příjmu uživatelů kreditních karet od Citibank v procentech

Příjem	Věk					
	25 let a méně	26 - 35 let	36 - 45 let	46 - 55 let	56 - 65 let	66 let a více
do 9.999 Kč	1,59%	0,88%	1,50%	1,52%	5,05%	13,02%
10.000 Kč - 19.999 Kč	61,54%	40,61%	37,13%	39,86%	43,24%	55,12%
20.000 Kč - 29.999 Kč	27,85%	31,11%	31,66%	32,35%	28,80%	17,67%
30.000 Kč - 39.999 Kč	6,10%	14,77%	14,88%	13,91%	11,66%	7,21%
40.000 Kč - 49.999 Kč	1,33%	5,00%	6,25%	5,27%	4,87%	3,26%
50.000 Kč - 59.999 Kč	1,06%	3,51%	3,82%	3,91%	3,78%	2,09%
60.000 Kč - 69.999 Kč	0,53%	1,50%	1,30%	1,00%	0,57%	0,47%
70.000 Kč - 79.999 Kč		0,58%	0,59%	0,71%	0,26%	0,47%
80.000 Kč - 89.999 Kč		0,54%	0,65%	0,32%	0,61%	0,23%
90.000 Kč - 99.999 Kč		0,44%	0,34%	0,10%	0,09%	0,23%
100.000 Kč - 149.999 Kč		0,71%	1,33%	0,81%	0,87%	0,23%
nad 150.000 Kč		0,34%	0,54%	0,23%	0,22%	
Celkový součet	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulky č. 7 a 8 zobrazují rozdělení uživatelů podle příjmu v závislosti na věkové kategorii. Z uvedených výpočtů je zřejmé, že uživatelé patřící do nejnižší a nejvyšší věkové kategorie mají výrazně nižší příjmy. Z věkové kategorie do 25 let má čisté měsíční příjmy nad 40.000 Kč pouze 11 uživatelů, nad 70.000 Kč už nikdo. Do kategorií nad 40.000 Kč ze skupiny uživatelů nad 66 let spadá 30 lidí. Příjmy ve věkových kategoriích od 26 do 35 let, od 36 do 45 let a od 46 do 55 let jsou téměř vyrovnané.

Tabulka č. 9: Vzájemná závislost vzdělání a příjmu uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech

Příjem	Vzdělání					Celkový součet
	Základní	Vyučen	Střední	Vyšší odborné	VŠ	
do 9.999 Kč	50	129	90	3	32	304
10.000 Kč - 19.999 Kč	341	1203	2124	338	1194	5200
20.000 Kč - 29.999 Kč	93	687	1632	171	1293	3876
30.000 Kč - 39.999 Kč	7	239	671	64	731	1712
40.000 Kč - 49.999 Kč	3	58	236	14	351	662
50.000 Kč - 59.999 Kč		26	150	10	273	459
60.000 Kč - 69.999 Kč	1	3	47	1	86	138
70.000 Kč - 79.999 Kč		4	16	5	43	68
80.000 Kč - 89.999 Kč	1	2	20		41	64
90.000 Kč - 99.999 Kč		1	5	1	24	31
100.000 Kč - 149.999 Kč		3	30	3	78	114
nad 150.000 Kč		2	11		28	41
Celkový součet	496	2357	5032	610	4174	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 10: Vzájemná závislost vzdělání a příjmu uživatelů kreditních karet od Citibank v procentech

Příjem	Vzdělání				
	Základní	Vyučen	Střední	Vyšší odborné	VŠ
do 9.999 Kč	10,08%	5,47%	1,79%	0,49%	0,77%
10.000 Kč - 19.999 Kč	68,75%	51,04%	42,21%	55,41%	28,61%
20.000 Kč - 29.999 Kč	18,75%	29,15%	32,43%	28,03%	30,98%
30.000 Kč - 39.999 Kč	1,41%	10,14%	13,33%	10,49%	17,51%
40.000 Kč - 49.999 Kč	0,60%	2,46%	4,69%	2,30%	8,41%
50.000 Kč - 59.999 Kč		1,10%	2,98%	1,64%	6,54%
60.000 Kč - 69.999 Kč	0,20%	0,13%	0,93%	0,16%	2,06%
70.000 Kč - 79.999 Kč		0,17%	0,32%	0,82%	1,03%
80.000 Kč - 89.999 Kč	0,20%	0,08%	0,40%		0,98%
90.000 Kč - 99.999 Kč		0,04%	0,10%	0,16%	0,57%
100.000 Kč - 149.999 Kč		0,13%	0,60%	0,49%	1,87%
nad 150.000 Kč		0,08%	0,22%		0,67%
Celkový součet	100%	100%	100%	100%	100%

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

V tabulkách č. 9 a 10 jsou zachyceny čisté měsíční příjmy uživatelů v závislosti na nejvyšším dosaženém vzdělání. Je velmi dobře patrné, že nejvyšší příjmy mají lidé s vysokoškolským vzděláním. Hned za nimi jsou lidé s úplným středoškolským vzděláním ukončeným maturitou. Překvapením nejsou ani nejnižší příjmy u lidí se základním vzděláním.

Tabulka č. 11: Vzájemná závislost příjmu a typu pracovního poměru uživatelů kreditních karet od Citibank v celkových četnostech

Příjem	Typ pracovního poměru				Celkový součet
	Bez zaměstnání	Důchodce	Podnikatel	Zaměstnanec	
do 9.999 Kč	4	187	22	91	304
10.000 Kč - 19.999 Kč	43	531	1072	3554	5200
20.000 Kč - 29.999 Kč	9	87	1137	2643	3876
30.000 Kč - 39.999 Kč	1	16	650	1045	1712
40.000 Kč - 49.999 Kč	2	3	252	405	662
50.000 Kč - 59.999 Kč		7	217	235	459
60.000 Kč - 69.999 Kč		1	40	97	138
70.000 Kč - 79.999 Kč			24	44	68
80.000 Kč - 89.999 Kč			26	38	64
90.000 Kč - 99.999 Kč			8	23	31
100.000 Kč - 149.999 Kč			42	72	114
nad 150.000 Kč			17	24	41
Celkový součet	59	832	3507	8271	12669

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

Tabulka č. 12: Vzájemná závislost příjmu a typu pracovního poměru uživatelů kreditních karet od Citibank v procentech

Příjem	Typ pracovního poměru			
	Bez zaměstnání	Důchodce	Podnikatel	Zaměstnanec
do 9.999 Kč	6,78%	22,48%	0,63%	1,10%
10.000 Kč - 19.999 Kč	72,88%	63,82%	30,57%	42,97%
20.000 Kč - 29.999 Kč	15,25%	10,46%	32,42%	31,96%
30.000 Kč - 39.999 Kč	1,69%	1,92%	18,53%	12,63%
40.000 Kč - 49.999 Kč	3,39%	0,36%	7,19%	4,90%
50.000 Kč - 59.999 Kč		0,84%	6,19%	2,84%
60.000 Kč - 69.999 Kč		0,12%	1,14%	1,17%
70.000 Kč - 79.999 Kč			0,68%	0,53%
80.000 Kč - 89.999 Kč			0,74%	0,46%
90.000 Kč - 99.999 Kč			0,23%	0,28%
100.000 Kč - 149.999 Kč			1,20%	0,87%
nad 150.000 Kč			0,48%	0,29%
Celkový součet	100%	100%	100%	100%

Zdroj: vlastní zpracování podle podkladů poskytnutých společností Citibank

V tabulkách č. 11 a 12 jsou zachyceny čisté měsíční příjmy uživatelů v závislosti na typu pracovního poměru. Podle předpokladu mají nejnižší příjmy lidé bez zaměstnání (studenti, ženy v domácnosti a podobě). V kategoriích s čistým měsíčním příjmem nad 50.000 Kč se tato skupina neobjevuje ani jednou. Důchodců do těchto kategorií spadá pouze osm, nad 70.000 Kč už ani jeden. Naproti tomu jsou důchodci v kategorii s příjmem do 9.999 Kč zastoupeni výrazně nejvíce oproti ostatním skupinám, a to jak v celkových četnostech, tak v procentuálním výpočtu. Příjmy podnikatelů a zaměstnanců jsou v podstatě shodné. V kategoriích příjmů do 20.000 Kč jsou procentuálně více zastoupeni zaměstnanci, v kategoriích od 20.000 Kč výše podnikatelé lehce převyšují zaměstnance (kromě kategorie od 60.000 Kč do 69.999 Kč a od 90.000 Kč do 99.999 Kč, kde také nepatrně převažují zaměstnanci).

5 Závěr

Z uvedených výsledků je patrné, že stanovená hypotéza, tedy že průměrným uživatelem kreditní karty od společnosti Citibank je muž, zaměstnanec, s úplným středním vzděláním, ženatý, ve věku mezi 46 a 55 lety, s příjmem mezi 20.000 Kč a 29.999 Kč, byla potvrzena jen částečně. Průměrným uživatelem je skutečně muž, zaměstnanec, s úplným středním vzděláním, ženatý. V otázce příjmu a věku však hypotéza potvrzena nebyla. Oproti předpokladu je průměrný uživatel mladší, jeho věk je mezi 36 a 45 lety, a jeho čistý měsíční příjem je nižší, konkrétně mezi 10.000 Kč a 19.999 Kč.

Vzájemné závislosti zkoumaných údajů ukázaly, že uživatelů mužského pohlaví je ve vybraném vzorku o více než polovinu více než žen, muži také mají vyšší příjmy, více je jich vysokoškolsky vzdělaných a mnohem častěji než ženy podnikají. Naproti tomu uživatelky ženského pohlaví mají větší zastoupení ve vyšších věkových kategoriích.

Podle zjištěných výsledků by tedy bylo vhodné zvýšit počet uživatelů mezi ženami. Ideálním řešením by mohlo být zahrnutí do portfolia kreditních karet Citibank nový produkt, který by byl více zaměřen na ženy. Například kreditní karta, při jejímž použití by uživatelka získala výhody při nákupu kosmetických produktů a služeb, při využití služeb kadeřnictví a podobně. Samozřejmostí by měl být i výrazně ženský design karty.

Další velmi zastoupenou skupinou ve vybraném vzorku jsou lidé, kteří jsou zaměstnaní. Zaměřovat se více na potencionální klienty z řad důchodců nebo lidí bez zaměstnání pravděpodobně není vhodným řešením. Obecně mají tyto lidé nízké příjmy, což je pro většinu poskytovatelů úvěrů nezajímavé (i když samozřejmě existují společnosti, které se zaměřují právě na lidi ve finanční tísní; to je však případ spíše nebankovních institucí, jejichž praktiky jsou často za hranicemi etiky). Vhodné by bylo zaměřit zájem především na podnikatele. Z výsledků je zřejmé, že jejich příjmy jsou stejně jako příjmy zaměstnanců mnohdy poměrně vysoké. Každému podnikateli se mohou hodit volné peněžní prostředky, což mu může kreditní karta jakožto finanční rezerva velmi dobře zajistit. Možným řešením by mohlo být vytvoření podnikatelského balíčku, který nabídne pro klienta zajímavou kreditní kartu (například s vyšším úvěrovým rámcem, všeobecně použitelnou i v zahraničí a podobně), podnikatelský bankovní účet a například investiční účet. Samozřejmostí by měly být služby osobního bankéře a celkový osobní přístup.

Citibank se velmi snaží získat nové klienty i udržet ty stávající. Vyvíjí nové produkty, bedlivě sleduje a reaguje na novinky na poli technologií i zabezpečení. Je velmi žádoucí tento trend udržet. Možným doporučením by mohlo být větší zaměření na reklamu a prezentaci svých produktů širším vrstvám veřejnosti, například reklama v televizi. Jako další nedostatek je možné vnímat poměrně malou pobočkovou síť. Její zhuštění a rozšíření i do menších měst by pravděpodobně znamenalo také větší počet klientů, třeba právě z řad drobných živnostníků.

6 Použité zdroje

6.1 Literární zdroje

BICANOVÁ, Jitka. *Trh kreditních karet v ČR: diplomová práce*. Praha: Bankovní institut vysoká škola Praha, Katedra finančních obchodů, 2009. 85 s. Vedoucí diplomové práce Otakar Schlossberger.

BLAŽEK, Jiří a Jiří UKLEIN. *Bankovníctví*. Brno: Doplněk, 1997. ISBN 80-210-1715-5.

DOHNAL, Jakub. *Spotřebitelský úvěr*. Praha: Leges, 2011. ISBN 978-80-87212-76-9.

HINDLS, Richard, HRONOVÁ, Stanislava a Ilja NOVÁK. *Metody statistické analýzy pro ekonomy*. 2. přepracované vydání. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-013-9.

JUŘÍK, Pavel. *Encyklopedie platebních karet*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0685-7.

JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0195-2.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-0882-1.

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

SYNEK, Miroslav. *Podniková ekonomika*. 4. přepracované a doplněné vydání. Praha: C. H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-892-4.

VYBÍHAL, Václav. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2. aktualizované vydání. Praha: Cofet, 2011. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

ÚZ – *Bankovníctví, Platební styk, Finanční arbitr, Praní špinavých peněz, Stavební spoření; podle stavu k 20. 9.2010*. Ostrava: Sagit, 2010. ISBN 978-80-7208-824-9.

Základy bankovníctví. Přeložil NAVRÁTIL, Vlastislav. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-02-6.

6.2 Internetové zdroje

A karta. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/pujcky/penize-na-cokoliv/a-karta.shtml>>.

Bankovky a mince. [online] [cit. 2011-11-19]. Dostupné na
<<http://www.cnb.cz/cs/platidla>>.

Bezkontaktní platby. [online] [cit. 2012-03-18]. Dostupné na
<http://www.citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/creditcards/contactless.htm>

Citibank v ČR. [online] [cit. 2012-03-17]. Dostupné na
<http://www.citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/footer/doc540.htm>

Clubcard kreditní karta. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.itesco.cz/financnisluzby/clubcard-kreditni-karta-uvod.html>>

ČSOB kreditní karta. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/CSOB-Kreditni-karta/Stranky/default.aspx>>.

Era kreditka. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na <<https://www.erasvet.cz/fyzicke-osoby/pujcky/stranky/kreditka/popis-produktu.aspx>>.

Chytrá karta České spořitelny. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/chytra-karta-cs/o-produktu-d00016844>>.

Kreditní karta Cetelem. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.cetelem.cz/kreditni-karta/kreditni-karta-cetelem.html>>.

Kreditní karta Home Credit. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<http://www.homecredit.cz/cs/produkty/karty_home_credit/kreditni_karta_hc/index.shtm>

Kreditní karty Citibank. [online] [cit. 2012-03-17]. Dostupné na
<http://www.citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/creditcards/kreditnikarty.htm>

Kreditní karty RB. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na <<http://www.rb.cz/osobni-finance/kreditni-karty>>.

Kreditní karty UniCredit. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.unicreditbank.cz/cz/obcane/karty/kreditni-karty.html>>.

Kreditní karty Volksbank. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<http://www.volksbank.cz/vb/jnp/cz/obcane/platebni_karty/cz-obcane-platebni_karty-kreditni_karta.html>.

Licence. [online] [cit. 2012-02-11]. Dostupné na <<http://www.cnb.cz/cs/obecne/slovník>>.

mKreditka. [online] [cit. 2012-03-03]. Dostupné na
<<http://www.mbank.cz/osobni/mkreditky/vyhody.html>>.

Notifikace. [online] [cit. 2012-02-11]. Dostupné na
<<http://www.cnb.cz/cs/obecne/slovník>>.

Pasportizace. [online] [cit. 2012-02-11]. Dostupné na
<<http://www.cnb.cz/cs/obecne/slovník>>.

Úvěry a půjčky. [online] [cit. 2012-01-05]. Dostupné na <<http://www.finance.cz/uvery-a-pujcky/>>.

7 Přílohy

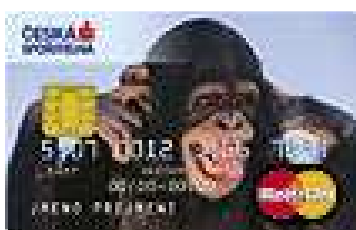
Příloha č. 1: Vyobrazení jednotlivých typů kreditních karet

Chytrá karta ČS - základní



Zdroj: chytrakarta.csas.cz

Chytrá karta ČS – obrázek z galerie



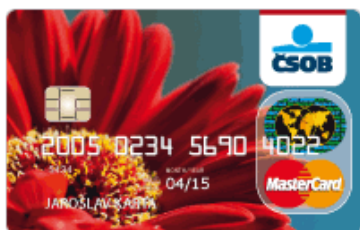
Zdroj: chytrakarta.csas.cz

Chytrá karta ČS - Gold



Zdroj: chytrakarta.csas.cz

ČSOB Kreditní karta



Zdroj: www.csob.cz

MoneyCard Gratis



Zdroj: www.gemoney.cz

MoneyCard Plus



Zdroj: www.gemoney.cz

MoneyCard Gold



Zdroj: www.gemoney.cz

A karta



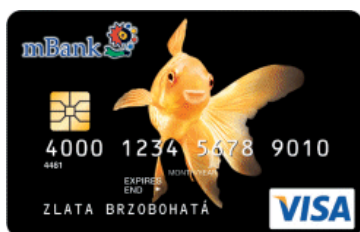
Zdroj: www.kb.cz

Lady karta



Zdroj: www.kb.cz

VISA Credit Classic



Zdroj: www.mbank.cz

VISA Credit Gold



Zdroj: www.mbank.cz

Era kreditka
embosovaná



Zdroj: www.erasvet.cz

Era kreditka
neembosovaná



Zdroj: www.erasvet.cz

VISA Classic RB



Zdroj: www.rb.cz

VISA Gold RB



Zdroj: www.rb.cz

VISA Extra



Zdroj: www.rb.cz

MC Animal Life



Zdroj: www.rb.cz

VISA Classic UniCredit



Zdroj: www.unicreditbank.cz

VISA Gold UniCredit



Zdroj: www.unicreditbank.cz

VISA Classic - Volksbank



Zdroj: www.volksbank.cz

Kreditní karta Cetelem



Zdroj: www.cetelem.cz

Kreditní karta Home Credit



Zdroj: www.homecredit.cz


Clubcard kreditní karta



Zdroj: www.itesco.cz

Příloha č. 2: Formulář žádosti o kreditní kartu Citibank

Žádost o Citi kreditní kartu



Žádám o kreditní kartu Číslo Citi kreditní karty osoby, která Žadatele doporučila

<input type="checkbox"/> Citi Classic	<input type="checkbox"/> Citi Gold	<input type="checkbox"/> Citi Life
<input type="checkbox"/> O2 Citi základní	<input type="checkbox"/> O2 Citi zlatá	
<input type="checkbox"/> Shell MasterCard od Citibank	<input type="checkbox"/> Citi ČSA	

*povinný údaj - Žadatel musí být členem OK Plus Programu (registrace na www.okplus.cz)

Preferovaný komunikační jazyk (výpis)

ČJ EN

Žádám o pojištění ke kreditní kartě

Pojištění je volitelné a nijak neovlivní rozhodnutí Citibank o vydání kreditní karty. Nabízíme Vám je jako dodatečnou výhodu, pokud si přejete vyšší úroveň bezpečnosti při používání Vaší kreditní karty.

CreditShield Ano Ne Pojištění Bezpečí s Vaší kartou Ano Ne **Obdržel/a jsem Rámcovou pojistnou smlouvu a Všeobecné pojistné podmínky ke zvolenému pojištění** Ano Ne

U Citi zlaté kreditní karty je automaticky zahrnuto Pojištění zneužití 50. U Citi ČSA karty je automaticky zahrnuto Rodinné cestovní pojištění. Pojištění CreditShield a Pojištění Bezpečí s Vaší kartou lze kdykoli zrušit, nelze je však znovu obnovit. Pokud žádám o pojištění CreditShield potvrzuji, že nejsem poživatelem starobního ani invalidního důchodu. Více informací k pojištění naleznete na www.citibank.cz.

Údaje o Žadateli

Titul	Jméno	Příjmení
Rodné příjmení	Pohlaví <input type="checkbox"/> Muž <input type="checkbox"/> Žena	Rodné příjmení Vaší matky*

Kontaktní adresa

Ulice * pouze pro účel ověření - Žadatel je oprávněn uvést i jiný údaj, na který bude při ověření dotazován.

Město Číslo popisné / Číslo orientační Stát PSČ

E-mail @

Jméno a e-mailová adresa píle zveřejněny mezi koncem jména a znakem @ budou zanebohány.

Zaměstnání Žadatele

Název firmy Průměrný čistý měsíční příjem (v celých Kč)

Číslo telefonu zaměstnavatele Přímá linka IČ*

*Zaměstnanec uvádí IČ, zaměstnavatel, podnikatel uvádí IČ. Neuvedení IČ může vést k zamítnutí žádosti.

Ulice Číslo popisné / Číslo orientační V tomto zaměstnání od (mm/rrrr) /

Město PSČ

Typ pracovního poměru*	Pracovní pozice**	Vzdělání	Rodinný stav	Bydím v nemovitosti			
<input type="checkbox"/> Poměr na dobu neurčitou <input type="checkbox"/> Poměr na dobu určitou <input type="checkbox"/> Majitel společnosti <input type="checkbox"/> Podnikatel/Živnostník (OSVČ)	<input type="checkbox"/> Na mateřské dovolené v domácnosti <input type="checkbox"/> Student bez stálého příjmu <input type="checkbox"/> Nezaměstnaný <input type="checkbox"/> Důchodce	<input type="checkbox"/> Učitel <input type="checkbox"/> Zdravotnická profese <input type="checkbox"/> Nižší vedoucí pozice (Vedoucí/Mistr) <input type="checkbox"/> Manažer/Ředitel	<input type="checkbox"/> Státní služba (Voják/Policista/Hasič) <input type="checkbox"/> Prodejce/Proávč <input type="checkbox"/> Právník/Advokát/Architekt <input type="checkbox"/> Administrativní pracovník	<input type="checkbox"/> Dělnická/Remeslnická profese <input type="checkbox"/> Specialista/Odborný expert <input type="checkbox"/> Řidič	<input type="checkbox"/> Vysokoškolské <input type="checkbox"/> Vyšší odborné <input type="checkbox"/> Středochkolské s maturitou <input type="checkbox"/> Vyučen <input type="checkbox"/> Základní	<input type="checkbox"/> Svobodný/á <input type="checkbox"/> Ženatý/Vdaná/Registovaný partnerství <input type="checkbox"/> Rozvedený/á <input type="checkbox"/> Vdovec/Vdova	<input type="checkbox"/> Ve vlastním <input type="checkbox"/> Žiji u rodičů <input type="checkbox"/> V pronájmu <input type="checkbox"/> Koleje/Úbytovna/Internet <input type="checkbox"/> V družstevním bytě

*Kategorie jin hlavní typ pracovního poměru (tzn. ze kterého může navstít příjmy) a jinou odpovědi pracovní pozici (pouze jednu z nabízených možností). **Pro typ pracovního poměru důchodce, na mateřské dovolené / v domácnosti, Student bez stálého příjmu, nezaměstnaný nevyplňuje.

Údaje z Vašeho občanského průkazu nebo cestovního pasu

Číslo občanského průkazu nebo cestovního pasu 1 9

Místo narození Rodné číslo /

české jiné

Trvalý pobyt (vyplňte pouze v případě, že se liší od kontaktní adresy)

Ulice Číslo popisné / Číslo orientační

Město PSČ / Stát

Podpisem této žádosti potvrzuji následující:

a) Všechny informace uvedené v této žádosti jsou pravdivé a úplné a v případě jakýchkoli změn je neprodleně ohlásím Citibank.
 b) Potvrzuji, že jsem obdržel(a) Sazebník a Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet a souhlasím s nimi.
 c) Souhlasím s tím, že Citibank novraci Žadatele žádné poskytnuté dokumenty, které jsou součástí této žádosti, v případě, že nedojde ke schválení žádosti, popř. bude žádost Žadatelem zrušena, budou veškeré tyto dokumenty Citibank v souladu s platnými právními předpisy a souhlasem se shromažďováním a zpracováním osobních údajů zmiňující.
 d) Souhlasím s pořízením kopie mého občanského průkazu či jiného dokladu totožnosti a se shromažďováním a zpracováním mého rodného čísla dle platných právních předpisů.
 e) Souhlasím s tím, aby mi Citibank zaslala měsíční výpisy nikoli písemně, ale pouze v elektronické formě na výše uvedenou e-mailovou adresu. To neplatí v případě, že jsem si v souvislosti s jiným bankovním produktem Citibank zvolil zasílání výpisů v tištěné podobě.
 f) Zásahem na totožnost nesouhlasím s tím, aby mi Banka nabířela bankovní produkty a jiné služby nebo služby a aby mi Banka informovala o nabířených bankovních produktech a jiných obchodech nebo službách či o jejich změnách prostřednictvím využití komunikace elektronickými prostředky prostředky na sítni či prostřednictvím e-mailové adresy či mobilního telefonu.
 g) Potvrzuji, že jsem před podpisem žádosti obdržel formulář pro standární informace o spotřebitelském úvěru - kreditní karta, s informacemi v něm jsem se seznámil, byly mi řádně vysvětleny a rozumím jim.

Vypil prodejce Datum podpisu Žádosti (dd/mm/rrrr)

Jméno a příjmení prodejce 2 0 1

Identifikační číslo prodejce Pro interní účely Source kód

Název zprostředkovatele a podpis prodejce* Kód pobočky


* Autorizovaný prodejce Citibank prohlásuje, že podoba identifikační fyzické osoby se shoduje s fotografií na předloženém identifikačním dokladu (občanský průkaz nebo cestovní pas). Podpis klienta a předložený dokumentace byla ověřena.

Místo sepsání smlouvy (město, ulice) Kód verifikace CO1 CO2 CO3

Fotografie na kartě

Přejí si svoji fotografii na kartě? Ano Ne

*POZOR: Fotografie jsou možné pouze u produktů Citi Classic a Citi Gold.



Uveřte své rodné číslo na zadní stranu fotografie.
Fotografii přilepte nepoužívejte vosky, špendlíky ani lepicí pásku.
na fotografii musí být vidět jasné vlasy hlá.
Fotografie nebude vrácena.

Zde nřbu uvedeným podpisem potvrzuji souhlas s údaj uvedenými na této straně žádosti a rovněž s body 1 - 20 uvedenými na druhé straně žádosti.

PODPIS ŽÁDOSTI

Citibank Europe plc, společnost založená a existující podle irského práva, se sídlem Dublin, North Wall Quay 1, Irsko, registrovaná v rejstříku společností v irské republice, pod číslem 132781, provozující svou obchodní činnost v České republice prostřednictvím Citibank Europe plc, organizační složka, se sídlem na adrese Praha 5, Stodůlky, Bucharova 284/74, PSČ 158 02, IČ 2619903, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288 (Citibank).

Číslo žádosti