

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Teze diplomové práce**

**Komparace chování spotřebitele v bankovním a  
nebankovním sektoru**

**Markéta Kadlecová**

**Vedoucí práce: Ing. Štefan Toth**

© 2015 ČZU v Praze

## **SOUHRN**

Diplomová práce je zaměřena na komparaci, neboli porovnání chování spotřebitelů v oblasti bankovních a nebankovních služeb. Probírané téma práce se zaměřuje na neúčelové spotřebitelské úvěry, které jsou hojně využívány na českém trhu v obou zmiňovaných sektorech. Práce je zaměřená především na chování spotřebitelů při výběru a využívání úvěru. Zároveň se podrobně zabývá porovnáním bankovního a nebankovního sektoru, jejich činností a regulací a následně i dopadem na samotného spotřebitele. Diplomová práce je rozdělena do dvou hlavních celků. Prvním jsou teoretická východiska, ve kterých je popsáno chování spotřebitele a jeho ochrana na trhu, a jako druhá část je vymezen bankovní a nebankovní trh, podmínky a regulace podnikání těchto dvou sektorů. Na základě teoretických východisek je postavena praktická část celé práce. V úvodní části praktické práce je nastíněna současná situace regulace mezi bankovním a nebankovním sektorem. Následně jsou zmapovány a porovnány nabídky a postupy dvou konkrétních společností podnikajících na českém trhu. V dalším kroku je navržen model spotřebitele při výběru úvěru, a pomocí dotazníkového šetření probíhá analýza chování spotřebitelů v bankovních a nebankovním sektoru. Pomocí výsledků z výzkumu jsou v závěru práce navrženy body ke zlepšení poskytování úvěru na bankovním a nebankovním trhu. Současně je za pomoci dotazníkové šetření, a zjištění chování spotřebitelů v daných sektorech, navržen optimální postup při výběru spotřebitelského úvěru v obou sektorech.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Spotřebitel, spotřební chování, rozhodování, ochrana spotřebitele, bankovní sektor, nebankovní sektor, úvěr, banka, ČNB, ČOI.

## **CÍL A METODIKA PRÁCE**

### **Cíl práce**

Hlavním cílem bude návrh řešení pro optimální výběr a rozhodování o přijetí spotřebitelského úvěru. Postupovým cílem bude komparace a vyhodnocení chování spotřebitelů při využívání úvěrů v bankovním a nebankovním sektoru a zjištění jaké faktory př. motivy vedou spotřebitele k využití nabídky produktů u bankovních a nebo nebankovních poskytovatelů financování. Chováním spotřebitelů se rozumí v kontextu této práce podněty, které spotřebitele přimějí k využití těchto produktů a

zároveň jak se při výběru v dané nabídce produktů rozhodují. Dílčím cílem je charakterizovat oblast trhu bankovních a nebankovních finančních institucí, které působí na českém trhu a na základě analýzy trhu ukázat na rozdíly mezi těmito trhy.

### **Metodika**

Práce bude zaměřena na komparaci spotřebitelského chování v oblasti bankovního a nebankovního finančního sektoru v České republice. Diplomová práce bude rozdělena do dvou hlavních celků, teoretickou část – literární rešerši, která bude zpracována na základě primární a sekundární analýzy dat a praktickou část.

Počáteční, teoretická část, bude rozčleněna na dvě hlavní kapitoly. V první kapitole bude blíže vysvětlena problematika týkající se obecně spotřebitele jako zvláštní kategorii zákazníka. Mezi nejdůležitější oblasti bude patřit vymezení pojmů spotřebitel, klient a zákazník, nákupní chování a ochrana spotřebitele, podněty, které osoby nacházející se na trhu ovlivňují a v neposlední řadě i specifika chování spotřebitele na finančním trhu.

Druhou kapitolou teoretické části bude vymezení bankovního a nebankovního trhu, fungování těchto dvou trhů, jejich regulace a služby, které poskytují a zmíněn bude i zákon o spotřebitelském úvěru a vliv nového občanského zákoníku.

Text bude vyplývat z vlastních poznatků a úvah, které se odvíjejí z práce v nebankovní společnosti, která poskytuje spotřebitelské financování.

Praktická část se nejdříve bude zaměřovat na analýzu produktů porovnávaných společností z bankovního a nebankovního sektoru. Kromě produktů, které společnosti nabízejí, se objeví i popis celého procesu schvalování a poskytování finančních prostředků spotřebiteli. Za pomoci analýzy a syntézy se následně vyhodnotí, na které požadavky při poskytování spotřebitelského úvěru je kladen větší či menší důraz a jak tento jev následně ovlivňuje rozhodování klienta při výběru jeho poskytovatele. V rámci poskytování úvěrů zvolenými institucemi bude nastíněn proces řešení nemožnosti splácet poskytnuté finanční prostředky ze strany spotřebitele.

K posouzení chování a spokojenosti klientů vybraných společností bude využito dotazníkového šetření. Šetření bude probíhat u klientů zvolených společností z bankovního a nebankovního sektoru.

Poslední kapitolu práce bude tvořit zhodnocení zjištěných dat z předešlých částí. Stěžejním bodem bude zaměření se na faktory, které nejvíce ovlivňují spotřebitele při výběru úvěru. Na základě těchto poznatků budou navrženy body ke

zlepšení procesů při poskytování úvěrů. Zároveň bude kapitola tvořena návrhem pro běžného spotřebitele k optimálnímu výběru úvěru.

## ZÁVĚR

Diplomová práce na téma komparace chování spotřebitele v bankovním a nebankovním sektoru měla za cíl navrhnout nejvhodnější postup při rozhodování a výběru spotřebitelského úvěru a to co nejuniverzálnější cestou pro bankovní i nebankovní trh a poukázat na výhody, případně úskalí tohoto kterého trhu. Za pomoci provedené komparace mezi spotřebiteli bankovního a nebankovního sektoru byly vyhodnoceny faktory, které spotřebitele ovlivňují nejvíce při rozhodování a jaké naopak na spotřebitele nemají vliv vůbec. Zároveň se vyhodnotila orientace spotřebitele na bankovním a nebankovním trhu, která má také vliv při rozhodování o úvěru. Jako dílčí cíl práce byla provedena charakteristika těchto, kolikrát blízkých ale zároveň odlišných, sektorů, ve kterých se spotřebitelé pohybují a využívají služby těchto sektorů.

K dosažení cílů bylo obecně charakterizováno chování spotřebitele, který se nejčastěji chová v rámci kognitivního modelu, tedy svůj problém nebo potřebu podrobně promyslí a následně jej řeší. Zároveň se chová i jako racionálně myslící tvor, který dokáže porovnat více alternativ a vybrat tu nejlepší. Současně byl charakterizován bankovní a nebankovní finanční trh v České republice, který se významně liší především v rámci rozsahu a hloubky regulace a tím i vstupu na trh. Zatímco bankovní společnosti mají přísnější vstupní podmínky a následný dohled ze strany České národní banky, společnosti vstupující na nebankovní trh, a následně poskytující spotřebitelské úvěry, musejí ke své činnosti mít vázanou živnost s oprávněním k poskytování spotřebitelského úvěru, dostatečné vzdělání a minimálně 3 roky praxe v oboru. Tyto podmínky tedy nejsou v rámci následného poskytování financí spotřebitelům rovnocenné vůči sektoru bank. V současné době je již také v legislativním řešení ministerstvem financí neudržitelný počet nebankovních poskytovatelů, kterých je na trhu nepřehledné množství v důsledku nízkých požadavků na vstup do tohoto sektoru.

V praktické části došlo k porovnání konkrétních nabídek pro spotřebitele od bankovní a nebankovní společnosti, na kterých bylo vidět některé podobné, jako způsob poskytnutí úvěru, a některé odlišné postupy, jako náklady nebo požadavky na úvěr, při poskytování finančních prostředků. Společnost Provident Financial, jako

zástupce nebankovních společností, vyšel pro spotřebitele jako pružnější poskytovatel. Společnost ČSOB ve svých požadavcích u vzájemně porovnatelných produktů vyšla o něco přísněji. Náklady na půjčku vyšly u banky podstatně níže. Bližším průzkumem však bylo zjištěno, že samotné úroky společností nejsou až tolik rozdílné, jako poplatky vztahující se k úvěru, které jsou u Providentu čtyřnásobné než u ČSOB.

Pomocí dotazníkového šetření bylo dále zjištěno chování spotřebitelů na bankovním a nebankovním trhu a jejich motivy k využívání úvěrů. Tento průzkum měl zjistit především proces rozhodování spotřebitele při využití úvěrů k tomu, aby mohl být navržen optimální postup pro každého spotřebitele při výběru daného produktu a mohl se tak vyvarovat následným sporům či nedorozuměním. Zároveň průzkum přinesl silné a slabé stránky při poskytování úvěrů ze strany věřitelů, na které se zaměřuje poslední část práce. Dle výsledků jsou klienti společností většinou spokojeni s poskytnutými produkty i službami, které využívají. Zároveň si vybírají z velké části známější banky a společnosti, ve kterých mají důvěru a často i předchozí zkušenosti. Samotná důvěra ale zůstává stále více na straně bank a nebankovní společnosti spíše klienty získávají pomocí jednoduššího procesu při poskytnutí úvěru nebo nižších nároků k získání úvěrů. Dle výsledků ovšem velké procento spotřebitelů, kteří využili jak bankovní tak i nebankovní úvěr, nezaznamenalo výrazný rozdíl mezi těmito produkty, z čehož vyplývá fakt, že nebankovní společnosti se stále více stávají konkurenčními hráči vůči bankám. Důležitým krokem v obou sektorech by měla být větší preciznost představení klientům podmínek smluv před jejich podpisem. V obou částech trhu je pro klienta důležitá informace o nákladech na úvěr, resp. o RPSN. Spotřebitelé využívají úvěry z řady důvodů, mezi kterými byly shodně v bankovním i nebankovním sektoru nákup automobilu nebo bytová rekonstrukce. V bankovním sektoru je však výrazně využíván úvěr prostřednictvím kreditních karet. Pro vyšší konkurenceschopnost by se tedy nebankovní sektor měl zaměřit i na tento typ úvěru. Výsledky šetření dokázali i malou informovanost spotřebitelů o orgánech dohledu nad společnostmi, které úvěry poskytují. Proto byl i součástí návrhu na zlepšení způsobu poskytování úvěru návrh pro větší informovanost spotřebitelů.

Protože spotřebitelé kolikrát nedokážou vhodně zvolit postup při výběru úvěru byl na základě faktorů, které ho nejvíce ovlivňují a zároveň i ohrožují navržen optimální postup k výběru úvěru. V postupu je kladen především důraz na kontrolu společnosti u které si spotřebitel úvěr vyřizuje a zároveň i podmínky a smlouvy, které

podepisuje. Kromě toho je i zdůrazněna kalkulace spotřebitelova rozpočtu, který může být zatížen splátkami za úvěr. Při zamýšlení pořízení úvěru by tedy každý potencionální klient finanční společnosti měl tento postup projít a skutečně zvážit všechna pro i proti.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literatura:

ALBRECHT, Karl a Ron ZEMKE. *Service America!: doing business in the new economy*. 1. vyd. Homewood, Ill.: Dow Jones-Irwin, c1985, ix, 203 p. ISBN 08-709-4659-5.

ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.

DOHNAL, Jakub. *Spotřebitelský úvěr: praktická příručka s příklady a judikaturou*. Praha: Leges, 2011, 128 s. Praktik. ISBN 978-808-7212-769.

DUCHOŇ, Bedřich. *Inženýrská ekonomika: řízení platební schopnosti ... a praktických aplikací*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007, xiii, 288 s. Prosperita firmy. ISBN 978-80-7179-763-0.

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA. *Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2011, xix, 312 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-807-4000-089.

DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005, 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-720-1515-X.

HOFSTEDE, Geert. *Kultury a organizace: software lidské mysli : spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Univerzita Karlova, 1999, 208 s. ISBN 80-858-9972-8.

JOHNOVÁ, Radka. *Marketing kulturního dědictví a umění: [art marketing v praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 284 s. ISBN 978-80-247-2724-0.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 148 s. ISBN 80-251-0882-1.

KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, xix, 339 s. ISBN 80-717-9381-7.

KIYOSAKI, Robert T. *Zvyšte své finanční IQ: starejte se o své peníze lépe*. Hodkovičky [Praha]: Pragma, c2008, 226 s. ISBN 978-80-7349-127-7.

KOMÁRKOVÁ, Růžena. *Psychologie trhu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 154 s. ISBN 80-716-9632-3.

KOTLER, Philip. *Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 710 s. ISBN 80-716-9600-5.

KOTLER, Philip. *Marketing*. Praha: Grada, c2004, 855 s. ISBN 978-80-247-0513-2.

KOTLER, Philip a Vratislav KOZÁK. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

KOUDELKA, Jan. *Spotřební chování a marketing*. 1.vyd. Praha: Grada, 1997, 191 s. ISBN 80-716-9372-3

KOUDELKA, Jan. *Spotřební chování a segmentace trhu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2006, 227 s. Edice učebních textů. Marketing. ISBN 80-867-3001-8.

MATUŠÍNSKÁ, Kateřina. *Marketing finančních služeb: distanční studijní opora*. Vyd. 1. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2009. ISBN 80-724-8520-2.

NOVESKÝ, Ivan. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: Cofet, 2009, 448 s. ISBN 978-802-5442-074.

PETÝRKOVÁ, Lenka a Pavlína CHMELÁŘOVÁ. *Základy finanční gramotnosti*. 1. vyd. Praha: Generation Europe, 2011, 94 s. ISBN 978-809-0497-481.

POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, xvii, 716 s. ISBN 80-717-9462-7.

PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 1996, 238 s. ISBN 80-716-9299-9.

REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2012, 423 s. ISBN 978-80-7261-240-6.

REŽŇÁKOVÁ, Mária. *Řízení platební schopnosti podniku: řízení platební schopnosti ... a praktických aplikací*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2010, 191 s. Prosperita firmy. ISBN 978-80-247-3441-5.

SCHIFFMAN, Leon G. *Nákupní chování: [velká kniha k tématu Consumer Behavior]*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 1996, 238 s. ISBN 80-251-0094-4.

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. *Bankovníctví I: učebnice*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997, 262 s. ISBN 80-716-9464-9

ŠULCOVÁ-SEIDLOVÁ, Marta, Gabriela KUKALOVÁ a Lukáš MORAVEC. *Daňová soustava*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2014, 155 s. ISBN 978-80-213-2451-0.

VEBER, Jaromír a Luboš SMRČKA. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele: se sbírkou řešených příkladů na CD. 2.*, aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2007, 201 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-247-1782-1.

VYSEKALOVÁ, Jitka. *Chování zákazníka: jak odkrýt tajemství "černé skříňky"*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 356 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3528-3.

ZÁVODNÝ POSPÍŠIL, Jan a Vratislav KOZÁK. *Racionální spotřebitelské chování a vliv iracionality*. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2013, 124 s. ISBN 978-80-87500-33-0.

ŽEHROVÁ, Jana. *Finance*. Vyd. 5. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2010, 215 s. ISBN 978-80-213-2124-3.

### **Internetové zdroje:**

145/2010 Sb. zákon ze dne 21.dubna 2010 o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů* [online]. 2014 [cit. 2014-12-21]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb052-10-pdf.aspx>

59790. BEZHOTOVOSTNÍ PŮJČKA NAKONEC ANO. *Epravo.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z:<http://www.epravo.cz/top/clanky/bezhotovostni-pujcka-nakonec-ano-59790.html>

94146. DEFINICE SPOTŘEBITELE DLE NOZ. *Epravo.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-06-18]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/definice-spotrebitele-dle-noz-nektere-aspekty-prumerneho-spotrebitele-dle-soucasne-judikatury-94146.html>

Bezhotovostní půjčka. *Provident Financial* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <https://www.provident.cz/pujcka-provident/bezhotovostni-pujcka/>

Bydlení. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z:<http://www.csob.cz/cz/Lide/Bydleni/Stranky/default.aspx>

Co je americká hypotéka. *Penize.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-11-10]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80270-co-je-americka-hypoteka>

Co vědět o úvěrech. *Finanční gramotnost* [online]. 2014 [cit. 2014-11-15]. Dostupné z:<http://www.financnigramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/informace/co-byste-meli-vedet-o-uverech/25/>

ČSOB. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

ČSOB Půjčka na cokoli. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-13]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Pujcky-a-uvery/Stranky/CSOB-Pujcka-na-cokoliv.aspx>

Finanční leasing. *ČSOB Leasing* [online]. 2014 [cit. 2014-11-10]. Dostupné z:<http://www.csobleasing.cz/cz/produkty/financi-leasing>



Flexibilní půjčky. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Pujcky-a-uvery/Stranky/flexibilni-pujcky.aspx>

Charakteristika spotřebitelského úvěru. *ČLFA* [online]. 2012 [cit. 2014-10-20]. Dostupné z: <http://www.clfa.cz/index.php?textID=48#lab3>

Kdo jsme. *Provident Financial* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.providentfinancial.cz/AboutUs>

Klient nebo zákazník?. *TouchQuality* [online]. 2013 [cit. 2014-06-18]. Dostupné z: <http://www.touchquality.cz/blogtouchquality.html?a=13>

Ministerstvo: Snížíme počet poskytovatelů půjček na pětinu. *Týden.cz* [online]. 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: [http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/ministerstvo-snizime-pocet-poskytovatelu-pujcek-na-petinu\\_335646.html#.VQ2oT4GG\\_dM](http://www.tyden.cz/rubriky/byznys/cesko/ministerstvo-snizime-pocet-poskytovatelu-pujcek-na-petinu_335646.html#.VQ2oT4GG_dM)

Ministerstvo financí chce zregulovat spotřebitelské úvěry. *Finpedia.cz* [online]. 2015 [cit. 2015-03-09]. Dostupné z: <http://www.finpedia.cz/clanky/2015/5>

Nebankovní úvěry a související problémy. *Česká národní banka* [online]. 2008 [cit. 2014-10-20]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/clanky\\_rozhovory/media\\_2008/cl\\_08\\_08\\_0410.html](https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2008/cl_08_08_0410.html)

Nepoctivým poskytovatelům úvěrů mohou uložit až milionové pokuty. *Konkursní noviny* [online]. 2008 [cit. 2014-10-20]. Dostupné z: <http://www.konkursni-noviny.cz/clanek/nepoctivym-poskytovatelum-uveru-mohou-ulozit-az-milionove-pokuty>

Než si vezmete spotřebitelský úvěr. *ČOI* [online]. 2014 [cit. 2014-11-13]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/spotrebitelske-uvery/>

O skupině ČSOB. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Skupina-CSOB/Stranky/default.aspx>

O společnosti ČSOB. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

Ochrana spotřebitele. *Česká národní banka* [online]. 2014 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana\\_spotrebitele/](https://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitele/)

Online kalkulačka. *Provident Financial* [online]. 2015 [cit. 2015-02-13]. Dostupné z: <https://www.provident.cz/online-kalkulacka>

O společnosti. *STEM/MARK* [online]. 2014 [cit. 2014-06-09]. Dostupné z: <http://www.stemmark.cz/o-spolecnosti/>

Předpis č. 284/2009 Sb. Zákon o platebním styku. *Zákony pro lidi* [online]. 2014 [cit. 2014-11-10]. Dostupné z:<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-284>

*Podepsat můžeš, přečíst musíš!: Váš podpis znamená mnoho!* [online]. 2009 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z:<http://www.vaspodpis.cz/index.php>

Pravomoc a působnost. *Finanční arbitr* [online]. 2014 [cit. 2014-11-2]. Finanční arbitr [online]. 2014 [cit. 2014-11-25]. Dostupné z:  
<http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>

Provident Financial s.r.o. *OKfin* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.okfin.cz/profily-spolecnosti/provident-financial-sro>

Předpis č. 21/1992 Sb. Zákon o bankách. *Zákony pro lidi.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-11-22]. Dostupné z:<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-21>

Přehled ČSOB kreditních karet. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z:<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Kreditni-karty/Stranky/default.aspx>

Půjčky a úvěry. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Pujcky-a-uvery/Stranky/default.aspx>

Půjčka Provident. *Provident Financial* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <https://www.provident.cz/pujcka-provident/>

Půjčka bez ručitele. *Provident Financial* [online]. 2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <https://www.provident.cz/pujcka-provident/pujcka-bez-rucitele/>

Rámcová politika MF. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. 2007 [cit. 2014-09-11]. Dostupné z:<http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele>

Reprezentativní příklady. *ČSOB* [online]. 2015 [cit. 2015-02-13]. Dostupné z:<http://www.csob.cz/cz/Csob/Urokove-sazby/Stranky/Priklady-vypoctu-nakladu-na-osobni-uvery.aspx#pnc>

Rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů. *Kancelář finančního arbitra* [online]. 2014 [cit. 2014-30-11]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/spotrebitelsky-uver.html>

Segmentace nákupního chování – trend i příležitost. *Marketingové noviny* [online]. 2003 [cit. 2014-08-19]. Dostupné z: [http://www.marketingovenoviny.cz/marketing\\_1062/](http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_1062/)

Spotřebitelské úvěry. *ČLFA* [online]. 2012 [cit. 2014-10-20]. Dostupné z: <http://www.clfa.cz/index.php?textID=48>

Spotřebitelský úvěr (půjčka). *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2014 [cit. 2014-11-13]. Dostupné z:<http://www.psfv.cz/cs/tipy-navody/spotrebitelsky-uver#spotrebitel>

Statistiky ČLFA (2007-2014). *ČLFA* [online]. 2015 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <http://www.clfa.cz/index.php?textID=65>

*VEBLEN THORSTEIN BUNDE* [online]. Plzeň, 2009 [cit. 2014-07-07]. Dostupné z: [http://fek.zcu.cz/kalendarium/EKONOM/Veblen\\_t\\_b.pdf](http://fek.zcu.cz/kalendarium/EKONOM/Veblen_t_b.pdf). Seminární práce. Západočeská univerzita v Plzni.

Tisková zpráva k výsledkům leasingového, úvěrového a factoringového trhu v r. 2014. In: *Členové ČLFA loni poskytli klientům 135 mld. Kč, o 10 % více než v roce 2013* [online]. 2015 [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: [http://www.clfa.cz/tiskove\\_zpravy/TZ\\_vysledky%202014.doc](http://www.clfa.cz/tiskove_zpravy/TZ_vysledky%202014.doc)

Výprosa, výpůjčka, zápůjčka a úvěr. *Nový občanský zákoník* [online]. 2014 [cit. 2014-11-1]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-ve-zvlastni-casti/vyprosa/>

Vývoj úrokových sazeb. *Golem finance* [online]. 2015 [cit. 2015-02-04]. Dostupné z: <http://www.golemfinance.cz/cz/vyvoj-urokovych-sazeb>

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. *Businesscenter* [online]. 2014 [cit. 2014-06-18]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/cast1h2d4.aspx>

Zákon o spotřebitelském úvěru. *Businesscenter.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-12-21]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/priloha5.aspx>