**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**

**Fakulta financí a účetnictví**

katedra bankovnictví a pojišťovnictví


studijní obor: Finance

# Spotřebitelské úvěry bankovních a nebankovních institucí


Autorka bakalářské práce: Adéla Klárová

Vedoucí bakalářské práce: doc. RNDr. Jarmila Radová, Ph.D.



Rok obhajoby: 2015

**Čestné prohlášení:**

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma ´´Spotřebitelské úvěry bankovních a nebankovních institucí´´ jsem vypracovala samostatně a veškerou použitou literaturu a další prameny jsem řádně označila a uvedla v přiloženém seznamu.

V Praze dne …………………………

……………………………………………

Adéla Klárová

**Poděkování**

Ráda bych poděkovala paní doc. RNDr. Jarmile Radové, PhD. za její pomoc a připomínky při vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat mým blízkým, že mne trpělivě podporovali během celého studia.

## Anotace

Bakalářská práce se zabývá spotřebitelskými úvěry poskytovanými bankovními a nebankovními institucemi v České republice. Cílem práce je srovnat přístup poskytovatelů (úvěrujících), reprezentujících danou skupinu, ke klientům (úvěrovaným). V práci jsou definovány nejdůležitější pojmy úzce související s danou problematikou, regulatorní opatření a zákony, která se na tuto oblast podnikání vztahují. Je podrobně popsán proces poskytování úvěrů od žádosti o úvěr po splácení, případně nesplácení, úvěru, včetně stručné zmínky o psychologii dlužníka a vlivu reklamy na jeho rozhodování. Pozornost je věnována registrům, ke kterým mají jednotliví poskytovatelé přístup. V praktické části jsou rozebrány vybrané bankovní a nebankovní instituce a zhodnocen jejich odlišný nebo srovnatelný přístup k poskytování spotřebitelských úvěrů.

# Obsah

Úvod ..... 7
1 Úvěr, jeho rizika a poskytovatelé ..... 8
1.1 Úvěr ..... 8
1.2 Klasifikace pohledávek bankami ..... 11
1.3 Bankovní poskytovatelé úvěrů (úvěrové instituce) ..... 13
1.4 Nebankovní poskytovatelé úvěrů ..... 14
1.5 Riziko spojené s poskytováním úvěrů ..... 14
2 Regulace a dohled poskytovatelů úvěrů a ochrana spotřebitele ..... 17
2.1 Regulace a dohled úvěrových institucí ..... 17
2.1.1 Zákon České národní rady č. 6/1993, o České národní bance ..... 17
2.1.2 Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách ..... 18
2.1.3 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ..... 18
2.1.4 Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů 19
2.2 Regulace nebankovních poskytovatelů ..... 21
2.2.1 Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci ..... 21
2.2.2 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů ..... 22
2.3 Ochrana spotřebitele na finančním trhu ..... 22
3 Úvěrový proces ..... 23
3.1 Reklama, psychologie spotřebitele a současné trendy v této oblasti ..... 23
3.2 Žádost o poskytnutí úvěru ..... 24
3.3 Hodnocení bonity klienta ..... 25
3.3.1 Bankovní registr klientských informací ..... 26
3.3.2 Nebankovní registr klientských informací ..... 27
3.3.3 SOLUS ..... 27
3.4 Uzavření smlouvy o úvěru ..... 28
3.5 Následné operace ..... 29
4 Úvěrový proces vybraných bankovních poskytovatelů ..... 30
4.1 Komerční banka ..... 31
4.2 Raiffeisenbank ..... 32
4.3 Air Bank ..... 33
4.4 Celkové hodnocení vybraných bankovních poskytovatelů ..... 33

5 Úvěrový proces vybraných nebankovních poskytovatelů ....................................35
5.1 Home Credit ....................................35
5.2 Via SMS ....................................37
5.3 Kredito24 ....................................38
5.4 Hodnocení vybraných nebankovních poskytovatelů ....................................39
Závěr ....................................40
Seznam použité literatury ....................................42
Seznam tabulek ....................................45
Seznam grafů ....................................45
Příloha - Uživatelé bankovního a nebankovního registru klientských informací a systému SOLUS ....................................46

# Úvod

Spotřebitelské úvěry, jejich poskytování a poskytovatelé jsou již dlouhou dobu diskutovaným tématem. Hlavním důvodem této diskuze je dohled odvětví, který není integrován pod jednu instituci, ale rozdělen mezi dva samostatné subjekty, Českou národní banku a Českou obchodní inspekci. Liší také možnosti poskytovatelů hodnotit své budoucí klienty pomocí registrů, toto se odráží v úrokových sazbách i poplatcích, které jsou požadovány.

Cílem této práce je prozkoumat trh s bankovními a nebankovními spotřebitelskými úvěry. Srovnat přístupy poskytovatelů a nabízené služby, především v oblasti jednání s klientem a poskytování informací. Z úvěrových institucí se práce zaměřuje pouze na banky, spořitelní a úvěrní družstva nejsou předmětem zájmu práce. Data, která jsou v textu o bankách uvedena, jsou čerpána z České národní banky.

V první kapitole práce jsou vysvětleny základní pojmy užitečné pro porozumění tématu. Jsou rozebrána rizika poskytování i možnosti rozdělení úvěrů v obecnější rovině, toto je doplněno o grafy a obrázky, které názorněji ilustrují situaci na úvěrovém trhu, jak se vyvíjela v posledních letech. V této části práce jsou také specifikováni poskytovatelé úvěrů, jak je budeme chápat pro účely výkladu.

Druhá kapitola je věnována regulaci a dohledu bankovních i nebankovních poskytovatelů na českém úvěrovém trhu, jak již bylo zmíněno, hlavní rozdíl je v dohledu poskytovatelů různými institucemi a možnosti informovat se o klientech, z toho plyne i cílová skupina zájemců pro prodej produktů, spotřebitelských úvěrů.

Poslední kapitoly pojednávají o poskytování samotném, nejdříve je přiblížen průběh operací, úvahy o úvěru, žádost o úvěr, hodnocení bonity klienta, kladné nebo zamítavé vyřízení žádosti, splácení nebo nesplácení úvěru. Bylo vybráno několik bankovních a nebankovních poskytovatelů, jejichž služby jsou dále analyzovány a popsány v závěrečné kapitole. Celá problematika je shrnuta v závěru.

# 1 Úvěr, jeho rizika a poskytovatelé

První kapitola této práce se zabývá úvěrem, jak jej definuje zákon, s riziky s jeho poskytováním spojenými a jeho poskytovateli. Zaměřuje se na úvěry spotřebitelské poskytované bankovními i nebankovními institucemi působícími na území České republiky.

## 1.1 Úvěr

Smlouvou o úvěru se úvěrující zavazuje, že úvěrovanému poskytne v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a úvěrovaný se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky.[1] Jedná se o dočasné poskytnutí peněžních prostředků. Věřitel se poskytnutím peněžních prostředků dlužníkovi vystavuje rizikům. S poskytováním úvěrů souvisí především kreditní (úvěrové) riziko, více o tomto tématu později. Poskytování úvěrů je jednou z nejdůležitějších činností komerčních bank. Úvěry je možno rozdělit dle mnoha kritérií, tato rozdělení se liší nejenom mezi jednotlivými zeměmi, ale i mezi bankami, některá dělení jsou zde uvedena.

Dle doby splatnosti:

- krátkodobé s dobou splatnosti do jednoho roku
- střednědobé s dobou splatnosti delší než jeden rok, ale zároveň kratší než pět let
- dlouhodobé s dobou splatnosti delší než pět let

Dle charakteru úvěrovaného subjektu:

- produktivní, příjemcem úvěru je podnikatelský subjekt
- spotřebitelské, příjemcem úvěru je fyzická osoba

Dle účelovosti:

- účelové, které jsou poskytnuty na konkrétní, předem stanovený, účel
- bezúčelové, u kterých využití prostředků záleží na klientovi

Dle typu výplaty:

- hotovostní, poskytnuté prostředky jsou klientovi vyplaceny v hotovosti
- bezhotovostní, prostředky jsou zaslány na bankovní účet

Dle zajištění:

[1] Česká republika. Zákon občanský zákoník. In: *č. 89/2012*.

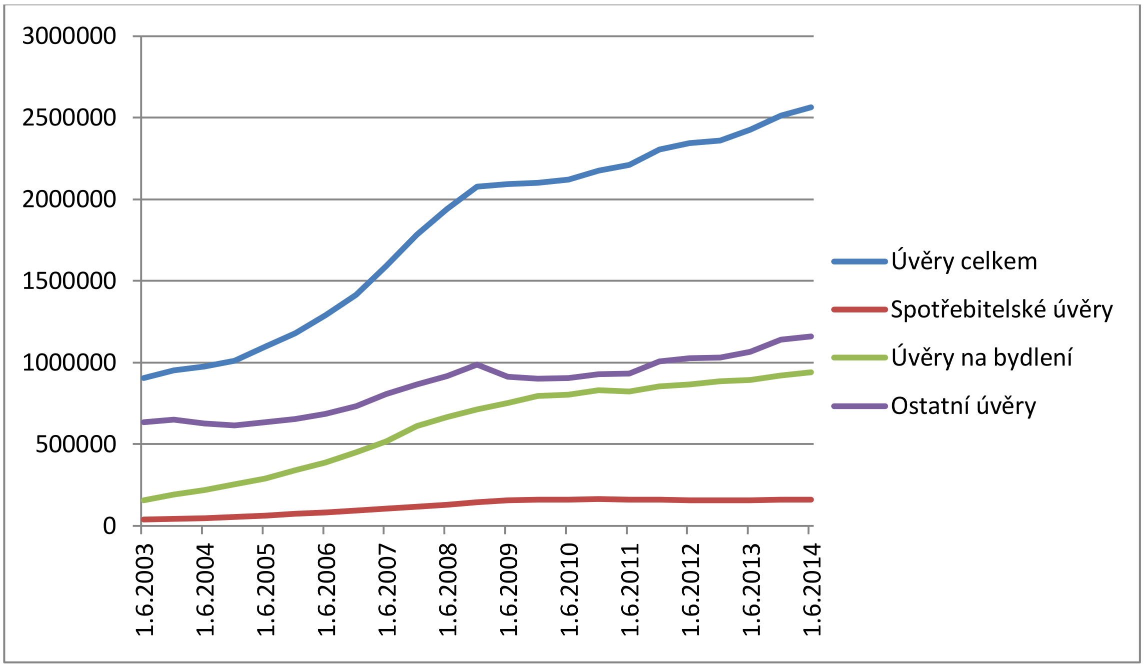
- zajištěné, u kterých je vyžadováno zajištění pro případ selhání, movitou nebo nemovitou věcí
- nezajištěné

Dle účelu (dělení klientských úvěrů podle ČNB):

- kontokorentní a debetní zůstatky na běžných účtech
- pohledávky z karet
- na bydlení, hypotéky nebo úvěry ze stavebního spoření
- spotřebitelské
- hypoteční úvěry na nebytové nemovitosti
- ostatní úvěry

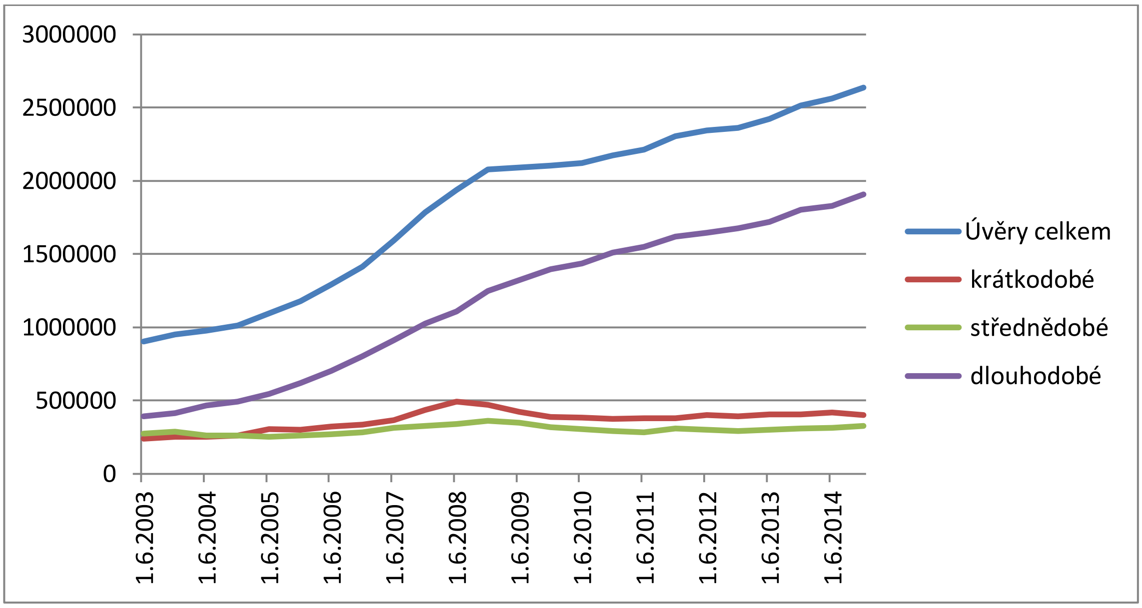
Pro ilustraci je zde uvedeno několik grafů, které ukazují vývoj úvěrů dle uvedených kritérií v průběhu minulých let, jedná se o data vztahující se ke komerčním bankám.

### Graf 1 – Úvěry dle účelu (v mil. Kč.)




Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

**Graf 2 - Úvěry dle doby splatnosti (v mil. Kč)**




Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

Dle ČNB výše poskytnutých spotřebitelských úvěrů v České republice dosáhla k 31. lednu roku 2015 objemu 261 465 mil. Kč. Největší položkou jsou úvěry na bydlení, které představují 908 914 mil. Kč, ostatní úvěry jsou potom ve výši 145 325 mil. Kč. V roce 2014 mělo úvěr asi 3,1 milionu občanů ČR, z toho 2,5 milionu úvěr spotřebitelský, zároveň půl milionu z nich čerpalo současně úvěr spotřebitelský i na bydlení.[2]

Práce je zaměřena na bezúčelové nezajištěné spotřebitelské úvěry. Jedná se o úvěry poskytované na nepodnikatelské účely. Může se jednat o úvěry přímé, sjednané s poskytovatelem nebo o úvěry nepřímé, sjednané s prodejcem zboží či služby, který funguje v tomto vztahu jako zprostředkovatel, nepřímými se práce nezabývá.

Spotřebitelské úvěry se vyznačují některými specifiky:

- významný vliv asymetrie informací (nemožnost úplného ověření informací poskytovatelem), neboť jsou čerpány spotřebiteli a informace jimi poskytnuté nemusí být úplné, ne všichni poskytovatelé jsou členy registrů
- poskytnuté peněžní prostředky nejsou použity ke generování peněz ke splácení úvěru

[2] Počet Čechů s úvěrem koncem loňského roku překročil hranici 3 milionů osob – celkový dluh byl 1,7 bilionu korun. [online].

- neznalost a neschopnost odhadu klienta může vést ke špatnému úsudku o možnosti splácet, pokud tento omyl nezaznamená poskytovatel, hrozí nebezpečí předlužení klienta

V této práci jsou spotřebitelské úvěry rozlišeny do dvou skupin dle poskytovatele a jeho dohlížející instituce. Na bankovní, které jsou poskytovány úvěrovými institucemi (bankami), jejichž činnost je dohlížena Českou národní bankou. Tyto úvěry podléhají vyššímu stupni regulace, jsou kladeny větší nároky na klienty, jejich bonita je přísněji prověřována, bankovní instituce často nabízejí výhodnější podmínky poskytování úvěrů. Naopak nebankovní poskytovatelé úvěrů jsou dohlíženi Českou obchodní inspekcí. Jejich požadavky na bonitu klienta nejsou zpravidla tak vysoké, některé krátkodobé úvěry jsou poskytovány bez ručitele i požadavku na potvrzení o příjmech klienta. Z těchto důvodů jsou úvěry většinou poskytovány za horších podmínek, čímž se poskytovatel zajišťuje proti případnému selhání klienta. Toto téma je více rozebráno v praktické části.

Využití úvěrů má pro spotřebitele své výhody i nevýhody. Pravděpodobně největší výhodou je relativně rychlé poskytnutí peněžních prostředků, bez nutnosti předchozího dlouhodobého spoření, s možností postupného následného splácení. Na druhé straně má čerpání úvěru mnoho nevýhod, které mohou v některých případech a za určitých podmínek převážit nad výhodami. Mezi nevýhody úvěru řadíme především přeplacení čerpané částky, toto přeplacení je odměnou pro poskytovatele úvěru a jeho výše se liší dle typu úvěru. Proto je pro dlužníka velmi důležité zvážit před žádostí o úvěr všechny okolnosti a ideálně vyhledat kvalitního poradce, který pomůže s výběrem úvěru i poskytující instituce. Problémy plynoucí z úvěrování jsou často spojeny s nedostatečnou informovaností klienta a s problémem finanční gramotnosti.

## 1.2 Klasifikace pohledávek bankami

Ačkoli se banka prověřením klientů snaží o minimalizaci počtu a objemu poskytnutých úvěrů, které se postupem času ocitnou v selhání, tato možnost nastává. Proto je nutno úvěry v portfoliu klasifikovat. Tato klasifikace je v ČR dána regulací, banky mají také své interní systémy klasifikace, které odpovídají jejich konkrétním požadavkům. Opatření České národní banky č. 9/2002 Věstníku ČNB je opatřením, kterým ČNB stanovuje zásady klasifikace pohledávek z finanční činnosti a tvorby opravných položek k nim. Toto opatření se vztahuje na banky a pobočky zahraničních bank působící na

území České republiky, tj. úvěrové instituce. Nevztahuje se na nebankovní poskytovatele úvěrů. Dle tohoto předpisu lze rozdělit pohledávky za klienty banky (osoby v pozici dlužníka) následujícím způsobem[3]:

- standardní

Jedná se o pohledávky, které jsou spláceny dle dohodnutých podmínek, dlužník se nachází v příznivé finanční situaci a banka nemá důvod pochybovat o včasném splacení úvěru. Případně je platba splátky jistiny, úroků a poplatků méně než 31 dní po splatnosti a během posledních dvou let nebyla provedena restrukturalizace úvěru.

- sledované

U těchto pohledávek se dá na základě hodnocení bonity klienta předpokládat splacení pohledávky v plné výši, ale na rozdíl od standardní pohledávky došlo ke zhoršení skutečností ovlivňujících splácení. V okamžiku hodnocení není předpokládána žádná ztráta. Splátka je po splatnosti více než 30 dní, ale méně než 91 dní. Během posledních 6 měsíců nebyla provedena restrukturalizace úvěru.

- nestandardní

Splacení pohledávky je na základě hodnocení bonity klienta nejisté, částečné splacení je vysoce pravděpodobné. Splátka je víc než 90 a méně než 180 dní po splatnosti.

- pochybné

Úplné splacení pohledávky je vysoce nepravděpodobné, částečné je možné. Splátka je více než 180 a méně než 361 dní po splatnosti.

- ztrátové

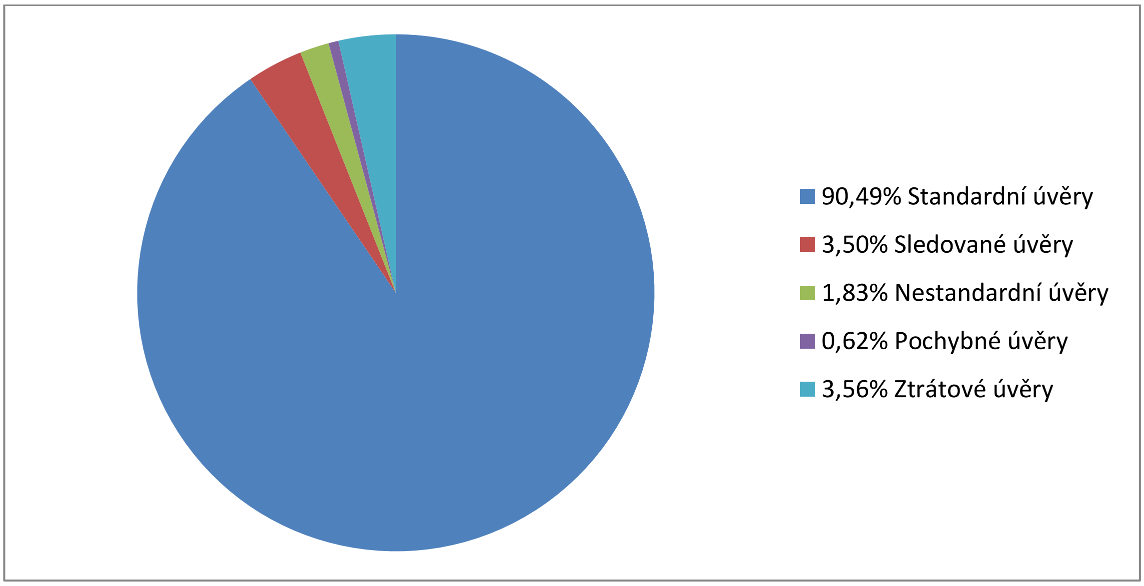
Splacení pohledávky v plné výši je nemožné. Pohledávka se jeví jako nenávratná nebo návratná pouze částečně a to ve velmi malé hodnotě. Banka usiluje o její splacení až do doby než je s jistotou prokázána nemožnost splácení. Při trvalém znehodnocení pohledávky ji banka odepíše. Pohledávky po splatnosti více než 361 dní.

---

[3] Zdroj: Opatření České národní banky č. 9/2002 Věstníku ČNB. Vlastní úprava

Standardní a sledované pohledávky nazýváme pohledávkami bez selhání, ostatní pohledávkami se selháním (ohroženými). K jednotlivým pohledávkám jsou dále tvořeny opravné položky dle předpisu. Banky jsou povinny provádět klasifikaci alespoň čtvrtletně. V následujícím grafu je možno vidět podíly jednotlivých skupin.

**Graf 3 – Pohledávky bank k 28. 2. 2015**



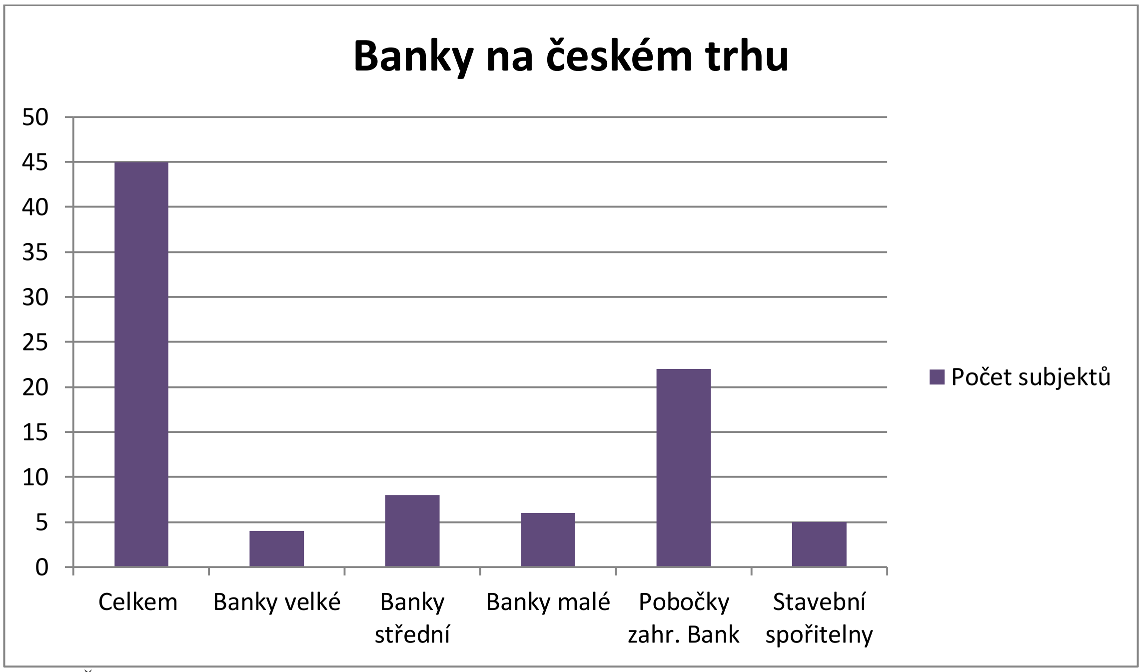

Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

## 1.3 Bankovní poskytovatelé úvěrů (úvěrové instituce)

Jedná se o poskytovatele, kteří jsou Českou národní bankou definováni následujícím způsobem: Úvěrovou institucí je právnická osoba, jejíž činnost spočívá v přijímání vkladů od veřejnosti a v poskytování úvěrů anebo osoba oprávněná k vydávání elektronických peněžních prostředků. V ČR pojmu úvěrová instituce odpovídají banky, spořitelní a úvěrní družstva (družstevní záložny).[4] Tato práce se zabývá pouze bankami. V současné době působí na českém trhu 45 bank a poboček zahraničních bank, jedná se o 4 velké banky, 8 středních a 6 malých. Dále 22 poboček zahraničních bank a 5 stavebních spořitelen.

[4] Zdroj: www.cnb.cz, vlastní úprava

**Graf 4 - Banky na českém trhu**




Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

Družstevní záložny se liší od bank právní formou, výší požadovaného základního kapitálu a klientelou (družstevní záložna je oprávněna poskytovat své služby pouze členům). Pro svou činnost musejí mít všechny tyto instituce udělenu bankovní licenci.

## 1.4 Nebankovní poskytovatelé úvěrů

Nebankovní poskytovatelé úvěrů se od bank diametrálně liší především hlavním směrem svého podnikání. Pro banky je totiž typické, že na základě licence mohou přijímat vklady od svých klientů. Toto privilegium ale nebankovní instituce nemají a jejich hlavní činností je poskytování úvěrových služeb. Jedná se o formu soukromoprávní aktivity. Tito poskytovatelé nespadají mezi subjekty regulované Českou národní bankou a nepotřebují pro svou činnost žádnou licenci. Jejich podnikání spadá pod dohled České obchodní inspekce.

## 1.5 Riziko spojené s poskytováním úvěrů

Poskytování úvěrových služeb je samozřejmě spojeno s riziky. Riziko znamená nejednoznačnost průběhu reálných ekonomických procesů a nejednoznačnost jejich výsledků.[5] Podstatou rizika je nebezpečí odchylky od předem stanoveného vývoje. Můžeme rozlišovat čisté a spekulativní riziko. O čisté riziko se jedná v případě, že za

[5] Žák, M. a kol., Velká ekonomická encyklopedie. Praha, Linde, 1999.

riziko považujeme pouze negativní průběh událostí. O spekulativním riziku mluvíme, pokud za riziko považujeme výkyvy na pozitivní i negativní stranu od plánovaného vývoje.

V oblasti bankovnictví rozlišujeme následující rizika:

- tržní (úrokové) riziko
- riziko likvidity
- operační riziko
- úvěrové (kreditní) riziko

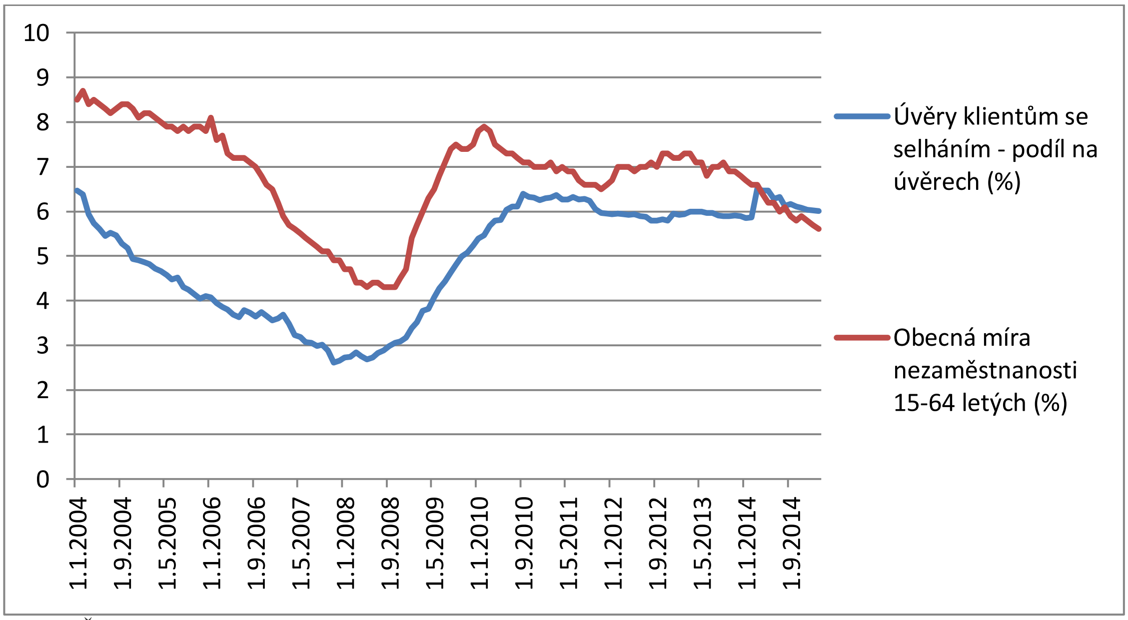
S poskytováním úvěrů je spojeno především úvěrové riziko, jehož podíl na celkové rizikové expozici bank je odhadován na 60 – 70 %.[6] Úvěrové riziko je riziko ztráty banky v důsledku toho, že dlužník nedodrží své závazky splácet úvěr, z důvodu neochoty nebo neschopnosti splácet.

Pro banku je důležité charakterizovat provázanost jednotlivých rizik a k jejich co nejúspěšnějšímu řízení je správně identifikovat, kvalifikovat a kvantifikovat. Kvalifikace rizika znamená pravděpodobnost, s jakou může ztráta nastat, kvantifikace je odhadem objemu ztráty.

K selhání splácení dochází často z důvodu ztráty zaměstnání. Následující grafy ukazují vývoj nezaměstnanosti a vývoj objemu pohledávek v selhání, jedná se o procentní podíl na objemu poskytnutých úvěrů. Graf 6 se vztahuje k celkovému objemu poskytnutých úvěrů, v tomto případě byla zjištěna korelace 0,524, střední stupeň korelační závislosti. Graf 7 se vztahuje ke spotřebitelským úvěrům, v tomto případě je zjištěná korelace nízká 0,279, toto je způsobeno rozdílným vývojem od roku 2010. Významný nárůst podílu nesplácených spotřebitelských úvěrů po roce 2008 byl způsoben také nástupem finanční krize, pokud bychom zkoumali korelaci pouze do roku 2008, jedná se o korelační koeficient 0,929, tedy velmi silnou závislost.

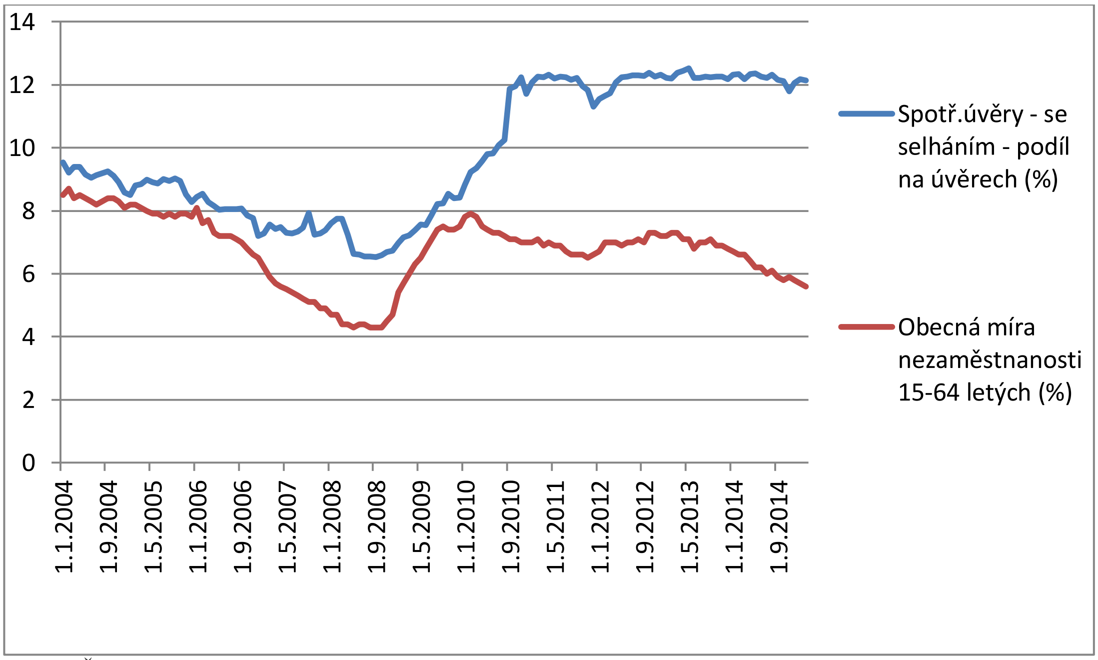
[6] Půlpánová, S., Komerční bankovnictví v České republice. Praha, Oeconomica, 2007.

### Graf 5 - Nezaměstnanost a podíl úvěrů v selhání




Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

### Graf 6 - Nezaměstnanost a podíl spotřebitelských úvěrů v selhání




Zdroj: ČNB – systém časových řad ARAD, vlastní úprava

# 2 Regulace a dohled poskytovatelů úvěrů a ochrana spotřebitele

V této kapitole jsou zahrnuty nejdůležitější zákony, předpisy a opatření, která se vztahují k regulaci a dohledu poskytovatelů úvěrů na území ČR.

## 2.1 Regulace a dohled úvěrových institucí

Regulaci chápeme jako stanovení omezujících a přikazujících pravidel limitujících činnost bank a vymezujících prostor pro jejich pohyb. Dohled jako činnost sledující dodržování těchto pravidel, případně vyvození důsledků z jejich nerespektování.[7]

Důležitým pojmem je asymetrie informací, klíčové informace nejsou obvykle dostupné oběma smluvním stranám, v informační výhodě je vždy dlužník, neboť věřitel nemá možnost získat všechny informace potřebné ke zhodnocení subjektu, kterému poskytuje své prostředky.

Od 1. dubna 2006 je hlavním dohledovým orgánem bankovního sektoru Česká národní banka.

### 2.1.1 Zákon České národní rady č. 6/1993, o České národní bance

Dle tohoto zákona je ČNB ústřední bankou České republiky a orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem. Je právnickou osobou veřejného práva se sídlem v Praze. CB je součástí Evropského systému centrálních bank a jejím hlavním cílem je péče o cenovou stabilitu. Mezi její úkoly patří také dohled nad osobami působícími na finančním trhu, dle § 44, odst. 1.[8] Je součástí Evropského systému dohledu nad finančními trhy. ČNB vede účty bank a přijímá od nich vklady, může jim také poskytnout na dobu nejvýše tří měsíců úvěr zajištěný např. cennými papíry nebo státními dluhopisy.

ČNB vykonává mimo jiné dohled nad bankami, pobočkami zahraničních bank, spořitelními a úvěrovými družstvy. Tento dohled zahrnuje rozhodování o žádostech o udělení licencí, povolení, registrací a souhlasů podle jiných právních předpisů a

[7] Půlpánová, S., Komerční bankovnictví v České republice. Praha, Oeconomica, 2007. str. 169
[8] Zákon České národní rady č. 6/1993, o České národní bance

kontrolu nad dodržováním podmínek těmito licencemi stanovených, stejně jako kontrolu dodržování zákonů a přímo použitelných přepisů Evropské unie. Získává také informace potřebné k výkonu dohledu a ukládá opatření k nápravě a sankce.

Dohled ČNB vykonává formou kontroly:

- na dálku, sledování na základě pravidelných zpráv a hlášení
- na místě, kontrola probíhající přímo v bankách

### 2.1.2 Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Tento zákon zpracovává předpisy Evropské unie. Upravuje vztahy související se vznikem, podnikáním a zánikem bank se sídlem na území ČR a některé vztahy související s působením zahraničních bank na našem území. Za banky se dle tohoto zákona považují akciové společnosti se sídlem v ČR, které přijímají vklady od veřejnosti a poskytují úvěry, k výkonu této činnosti jsou oprávněny bankovní licencí. Úvěrem se pro účely tohoto zákona rozumí v jakékoli formě dočasně poskytnuté peněžní prostředky.

Banky a pobočky zahraničních bank jsou povinny ve svých provozních prostorách informovat písemnou formou a v českém jazyce o podmínkách poskytování úvěrů.

Při hodnocení klienta v průběhu procesu úvěrování je banka povinna zabránit využívání informací získaných v souvislosti s prováděním obchodů s investičními nástroji. Toto oddělení banka zajišťuje ve svém organizačním, kontrolním i řídicím systému.

### 2.1.3 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Dle občanského zákoníku platného od 1. ledna 2014 je úvěr nově definován. V předchozí verzi občanského zákoníku z roku 1964, který byl tímto předpisem nahrazen, nebyl úvěr definován, pojednávalo se pouze o smlouvě o půjčce.

Smlouvou o úvěru se úvěrující (v jiných textech často užíváno slovo věřitel) zavazuje, že úvěrovanému (jindy používáno dlužníkovi) poskytne na jeho požádání a v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a úvěrovaný se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky, které jsou odměnou za poskytnutí této služby.[9]

[9] Zákon č. 89/2012 S., občanský zákoník, Hlava II, Díl 2, Oddíl 7: Úvěr, vlastní úprava.

Dlužník má dle zákona povinnost platit úroky i splátku jistiny v měně, ve které byly prostředky poskytnuty. Úvěrující poskytuje úvěrovanému peněžní prostředky ve lhůtě, která byla ujednána ve smlouvě, na jeho žádost. Může se stát, že lhůta není ujednána. V případě, že se jedná o úvěr se sjednaným účelem, použije dlužník poskytnuté peněžní prostředky pouze na operace s tímto účelem spojené, v případě, že učiní jinak, mohou být z tohoto jednání vyvozeny další následky, odstoupení od smlouvy, nutnost vrácení finančních prostředků.

Úvěrovaný vrátí úvěrujícímu poskytnuté peněžní prostředky v dohodnuté době, jinak do měsíce ode dne, kdy byl o vrácení požádán. Úvěrovaný může vrátit úvěrujícímu peněžní prostředky před smluvenou dobou. Úroky zaplatí jen za dobu od poskytnutí do vrácení peněžních prostředků.

Dle §1970 zákona může věřitel po dlužníkovi, který je v prodlení se splácením peněžitého dluhu, požadovat zaplacení úroku z prodlení, netýká se případu, kdy dlužník není za prodlení odpovědný, neboť nemůže plnit z důvodu prodlení věřitele. Úrok z prodlení je stanoven vládním nařízením nebo si jej mohou smluvní strany dohodnout. Dle Předpisu č. 351/2013 Sb. je roční výše úroku z prodlení stanovena jako repo sazba stanovená Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšená o 8 procentních bodů.

### 2.1.4 Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Tento zákon zpracovává směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách a spotřebitelském úvěru a upravuje práva a povinnosti související se spotřebitelským úvěrem, tedy odloženou platbou, půjčkou, úvěrem nebo jinou finanční službou, která je dohodnuta mezi dlužníkem a věřitelem. Nevztahuje se na úvěry poskytnuté pro účely podnikání.

Zákon se dále nevztahuje na úvěry poskytnuté za účelem bydlení, ve kterých je pohledávka zajištěna zástavním právem k dané nemovitosti, na vztahy leasingu a nájmu, na bezúročné půjčky a několik dalších výjimek. Velmi důležité je, že se tento zákon nevztahuje na úvěry ve výši nižší než 5 000 Kč a vyšší než 1 880 000 Kč. Částka 5 000 Kč se považuje za překročenou i v případě, že bylo stejným věřitelem poskytnuto

během 12 měsíců více úvěrů, které dohromady tuto částku přesáhly. Zákon se pak vztahuje na smlouvu, kterou k tomuto překročení došlo a na všechny následující.

Toto ustanovení spodní hranice je velmi problémové neboť na úvěry nižší než 5 000 Kč se takto vztahují pouze právní ustanovení uvedená v Občanském zákoníku. Klient je tímto mnohem méně chráněn. Dle získaných informací by v budoucnu na tuto situaci mělo reagovat Ministerstvo financí změnou, případně zrušením spodní hranice.[10] O této problematice je dále jednáno a Ministerstvo financí ji uvádí jako jednu z priorit při jednání o nové úpravě zákona o úvěrech. Celkově by mělo dojít ke zpřísnění regulace na trhu s nebankovními úvěry.[11] V listopadu roku 2014 byl na webových stránkách Ministerstva financí ČR publikován konzultační materiál, jehož veřejné konzultace se zúčastnilo 25 subjektů, včetně orgánu dohledu.

V zákoně jsou stanovena také pravidla informační povinnosti poskytovatele, tzn. informace, které je věřitel povinen poskytnout budoucímu dlužníkovi v reklamě. Dále informace, které je nutno poskytnout před sjednáním úvěru ve smlouvě o úvěru. Je zároveň stanoveno, že informace musejí být poskytnuty v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat (netýká se reklamy).

Mezi povinně poskytované informace patří:

- roční procentní sazba nákladů (RPSN), výpůjční úroková sazba a údaje o veškerých poplatcích
- celková výše úvěru a doba, na jakou je poskytnut
- výše splátek i celková zaplacená částka, další údaje o platbách
- druh spotřebitelského úvěru a poskytovatel
- zajištění úvěru, pokud je vyžadováno

Spotřebitel má nárok bezplatně obdržet návrh smlouvy. Pokud dojde k zamítnutí žádosti na základě vyhledávání v databázi, má právo vědět, na základě jakého nálezu k zamítnutí došlo. Dále má úvěrovaný právo od smlouvy o poskytnutí úvěru do 14 dnů bez udání důvodu odstoupit. Pokud už byly poskytnuty peněžní prostředky, je dlužník samozřejmě povinen tyto prostředky vrátit a zároveň zaplatit úrok, na který vznikl věřiteli za danou dobu nárok.

[10] Lidé se kvůli svátkům zadluží i na léta. *Právo*. Praha, 2014, roč. 24, 23. 12. 2014, str. 15.
[11] Půjčky do výplaty doznají změny. [online]. [cit. 2015-03-23].

Zákon uvádí také osobu zprostředkovatele, což je osoba, která není věřitelem, ale za úplatu v rámci výkonu svého podnikání pomáhá budoucímu dlužníkovi se sjednáním smlouvy. Případně pomáhá najít nejlepšího poskytovatele dle potřeb konkrétního klienta. Dle novely zákona č. 43/2013 Sb. má klient možnost odstoupit od smlouvy o zprostředkování úvěru do 14 dnů od jejího sjednání a to bez jakékoli sankce.

Dle této novely zákona, která si kladla za cíl především reagovat na poznatky z praxe a snažila se omezit nekalé praktiky, které na tomto trhu probíhají, byly také stanoveny podmínky zodpovědného úvěrování, resp. nutnosti odborné péče, kdy poskytovatel je považován za odborníka na danou problematiku a jeho chování tomu má odpovídat. To znamená, že poskytovatel může souhlasit s poskytnutím úvěru klientovi až poté, co jej odborně prověřil, a bylo prokázáno, že klient bude schopen úvěr splácet. Toto by mělo zamezit úmyslnému předlužování klienta. V novele je rovněž ošetřeno zamezení zajišťování pohledávky věcí, která je v evidentním hodnotovém nesouladu s poskytovanou částkou.

Dozor nad dodržováním pravidel stanovených v tomto zákoně dohlíží Česká obchodní inspekce, kromě institucí jejichž dohled náleží České národní bance, tedy bankovních poskytovatelů.

V přílohách k zákonu je uveden také způsob výpočtu RPSN a formuláře pro standardní informace o spotřebitelském úvěru.

## 2.2 Regulace nebankovních poskytovatelů

Tato část se zabývá právní úpravou nebankovních poskytovatelů. Některá pravidla jsou shodná s bankovními poskytovateli, tak tedy již nebudou znovu vysvětlována. Jak je uvedeno v předchozí kapitole, některé aspekty podnikání na trhu s nebankovními úvěry nejsou zcela ideálně nastaveny a Ministerstvo financí je v současné době řeší. Mělo by dojít ke zpřísnění regulace na tomto trhu.

### 2.2.1 Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci

Dle tohoto zákona je Česká obchodní inspekce orgánem státní správy, spadá pod Ministerstvo průmyslu a obchodu. Tento úřad je rozdělen na ústřední inspektorát a menší inspektoráty, které jsou mu podřízeny. ČOI kontroluje všechny fyzické a právnické osoby, mezi jejichž činnosti patří poskytování spotřebitelských úvěrů, kromě těch, které jsou dohlíženy Českou národní bankou. Kontroluje dodržování pravidel,

která jsou stanovena v zákoně o spotřebitelském úvěru. V rámci své činnosti vykonává namátkové kontroly, některé z výsledků je možno dohledat přímo na stránkách úřadu. Dle Úřadu pro ochranu osobních údajů, jsou ale informace o prověřovaných subjektech zveřejněny pouze u právnických osob, pro fyzické osoby to stanovisko úřadu nedovoluje. Česká obchodní inspekce se dle prohlášení s tímto výkladem neztotožňuje, ale nevyhověním by se vystavovala hrozbě finančního postihu.[12] Na stránkách ČOI je poskytováno i několik rad a upozornění pro žadatele o spotřebitelské úvěry i kalkulačka RPSN v MS Excel.

Dle informací v tiskové zprávě ČOI patří oblast poskytování spotřebitelských úvěrů dlouhodobě mezi priority kontrolní činnosti. V roce 2014 bylo provedeno 269 kontrol zaměřených na působnost zákona o spotřebitelském úvěru, porušení bylo zjištěno ve 142 případech. Nejčastější chybou je neodpovídající informování spotřebitele v reklamě.[13]

### 2.2.2 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Tyto dva předpisy jsou již diskutovány v předchozí kapitole o regulaci bankovních poskytovatelů úvěrů. Zákony platí shodně na oba typy poskytovatelů.

## 2.3 Ochrana spotřebitele na finančním trhu

V roce 2007 došlo k vydání Rámcové politiky Ministerstva financí pro ochranu spotřebitele na finančním trhu. Ministerstvo sleduje v této oblasti tři nejdůležitější cíle, kterými je:

- informovanost spotřebitele o nabízených službách, informace by měly být dostatečně odborné, ale zároveň pochopitelné
- finanční gramotnost spotřebitele, který by měl být schopen poskytnuté informace zpracovat a vyhodnotit jejich výhodnost či nevýhodnost
- přiměřené postavení spotřebitele na finančním trhu vůči podnikajícím subjektům

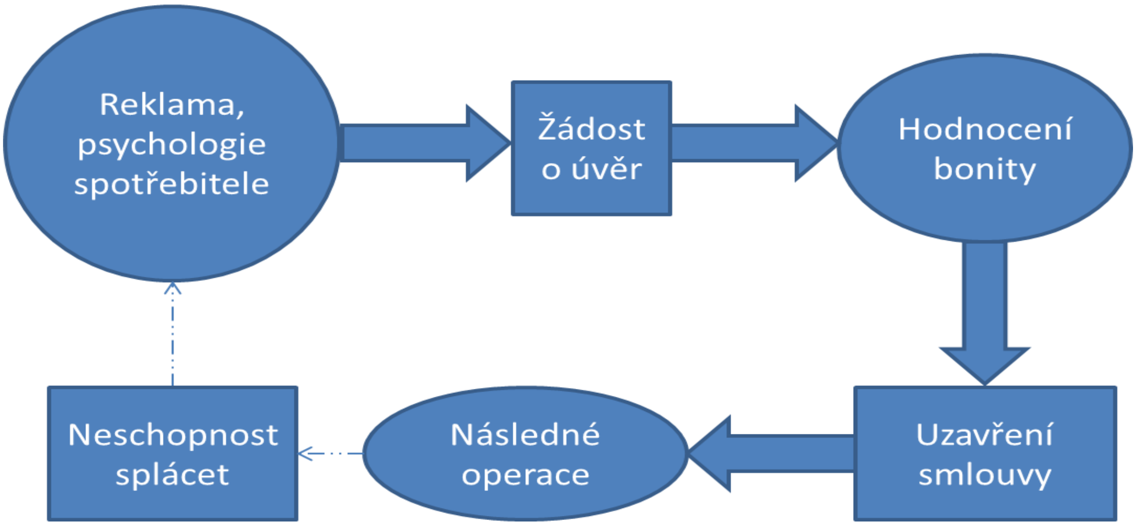
Zároveň je nutno respektovat Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

[12] Česká obchodní inspekce - databáze kontrol. [online].
[13] Tisková zpráva ČOI - Reklamy na úvěr z internetu porušovaly zákon nejčastěji. [online]. 3. 4. 2015

# 3 Úvěrový proces

Kapitola se věnuje nejenom administrativnímu procesu získání spotřebního úvěru, ale také úvahám spotřebitele, které tomu předcházejí. Na následujícím schématu je zobrazen úvěrový proces, následnými operacemi je myšleno splácení, případně nesplácení úvěru a operace s tímto související. Poslední spojnice vyjadřuje možné úvahy spotřebitele v nouzi, který se rozhodne pokrýt úvěr novým úvěrem.

**Graf 7 - Schéma úvěrového procesu**




Zdroj: Dvořák, Petr. Komerční bankovnictví pro bankéře a klienty, vlastní úprava

## 3.1 Reklama, psychologie spotřebitele a současné trendy v této oblasti

V současnosti jsou velmi populární nejrůznější reklamy na internetu, v rádiu i v televizi, které lákají spotřebitele, aby si vzal půjčku prakticky na cokoli. Reklama doslova vyskakuje ze všech stran. Sjednání spotřebitelského úvěru se stává stále jednodušším, často je možné sjednání online bez jakéhokoli osobního kontaktu. Na základě těchto reklam, které jsou následovány upoutávkou na lákavé zboží, upadne klient do představy, že pořídit si věc na dluh je snadné, obvyklé, a že není třeba se situací znepokojovat, ani ji lépe zvážit.

Nebankovní poskytovatelé získávají klienty především touto cestou, neboť většina z nich nemá kamenné pobočky a všechno jednání probíhá elektronicky, případně

poštou. Někteří větší poskytovatelé mají i své zprostředkovatele, se kterými je možno si smluvit schůzku a jednat osobně.

Dle mého názoru je v případě návštěvy banky a osobního jednání vyšší míra uvědomění klienta nad přijímaným závazkem, často je podrobněji informován o všech podmínkách. V případě online sjednání úvěru působí psychologický efekt ,,pohodlí domova´´, klient si daleko méně uvědomuje, že uzavírá důležitou smlouvu, která v případě nedodržení může mít vážné následky. Situace je zhoršována především snadno dostupnými bezúčelovými půjčkami poskytovanými nebankovními finančními institucemi.

Velkým problémem je také špatná finanční gramotnost některých spotřebitelů, která v kombinaci s nedostatečným prověřením klienta ze strany poskytovatele může vyústit v problémy, např. neschopnost splácet. Na základě komplexní studie Měření finanční gramotnosti dospělé populace ČR, která proběhla v září 2010, byly zjištěny velice neuspokojivé informace, které poukazují na nutnost zvýšit povědomí populace o finančním světě. Na toto bylo již v minulých letech reagováno a bylo spuštěno několik vzdělávacích programů pro všechny věkové kategorie obyvatel. Dle mého názoru je ale cesta ke vzdělanému spotřebiteli ještě dlouhá.

## 3.2 Žádost o poskytnutí úvěru

Žádost o úvěr je prvním bodem úvěrového vztahu mezi bankou a klientem. Žádat o spotřebitelský úvěr může v České republice osoba starší 18 let. Tento dokument je předkládán žadatelem zpravidla v pobočce banky, ve které zamýšlí čerpat úvěr. Žádost musí obsahovat některé základní informace o budoucím klientovi. Konkrétní požadavky se mohou lišit dle banky a typu požadovaného úvěru. Zpravidla se jedná o tyto informace:

- osobní údaje (jméno, adresa, státní příslušnost, rodinný stav)
- zdroj příjmů, informace o zaměstnání, doložení příjmu
- kontaktní údaje (telefon, e-mail)
- druh požadovaného úvěru
- částka, jakou si přeje získat
- doba, na kterou si chce půjčit
- v případě, že se jedná o úvěr s ručitelem, je nutno doložit i jeho příjem

Pro účel žádosti poskytují banky většinou předpřipravené formuláře, které žadatel vyplní samostatně nebo přímo s pracovníkem banky.

V důsledku trendu elektronizace se v poslední době objevují také možnosti podání žádosti elektronickou cestou nebo telefonicky. Tuto možnost nabízejí především nebankovní zprostředkovatelé úvěrů, u bank je běžnější sjednání na pobočce. Některé z nich tuto možnost také nabízejí klientům s již zavedeným účtem, u kterých mají přehled o pohybech transakcí a jsou lépe schopny identifikovat jejich platební schopnost.

V případě žádosti na dálku probíhá doložení potřebných dokumentů také elektronickou cestou a podpis smlouvy je možný kdekoli neboť je zaslána poštou či e-mailem.

V posledních letech se často uplatňuje zprostředkování úvěrů pomocí příslušníka třetí strany. Jedná se o společnosti, které poskytují finanční služby zprostředkovaně. Často se jedná o komplex několika služeb, kromě sjednání úvěrů také pojištění apod. Tyto společnosti se se souhlasem klienta informují na jeho možnosti získat úvěr u jednotlivých institucí. Na základě nabídek vyhodnotí, která instituce je pro klienta nejvhodnější a následně dojde ke sjednání úvěru na pobočce banky. Spolupráce těchto zprostředkovatelů probíhá především s bankovními institucemi. Výhodou této služby je usnadnění procesu výběru banky. Služba zprostředkování je samozřejmě zpoplatněna. Některé instituce se za své klienty mohou u banky zaručit, což vede ke zlepšení podmínek pro klienta.

## 3.3 Hodnocení bonity klienta

Bonita klienta je kvalita dlužníka. Věřitel v procesu jejího hodnocení zjišťuje schopnost budoucího dlužníka splácet závazky, na základě informací, které mu byly poskytnuty. Jedním z faktorů, které ovlivňují poskytnutí úvěru, může být existence běžného účtu klienta u této banky nebo dřívější čerpání úvěru a dobrá platební historie.

Pro hodnocení čerpá poskytovatel z údajů uvedených klientem, interních informací a úvěrových registrů. Pro tyto účely existují v České republice tyto registry (další informace o registrech v následujících podkapitolách):

- Bankovní registr klientských informací
- Nebankovní registr klientských informací

- SOLUS

Mezi bankovním a nebankovním registrem neprobíhá sdílení informací bez souhlasu klienta, tento souhlas dává klient podpisem při žádosti o poskytnutí úvěru. Do jednotlivých registrů není umožněn přístup všem poskytovatelům, pouze členům, jejichž seznam uvádím v příloze.

Každá instituce vede také svůj interní ,,black list" klientů, se kterými měla v minulosti problémy a kteří již nemohou dostat úvěr, případně za horších podmínek. Tyto registry jsou pouze pro dané poskytovatele, kteří si je sami vytvářejí a informace v nich obsažené nejsou dále sdíleny.

Dalším zdrojem ověření pravdivosti informací případně zamezení nežádoucích spojení je Systém sledování vazeb (SSV). Tento systém umožňuje uživatelům zobrazit vztahy a vazby mezi společnostmi, jejich statutárními zástupci a jinými ekonomickými subjekty.

Pro hodnocení klienta používají banky tzv. scoringové modely, které přiřadí bodové hodnoty oblastem hodnocení dle splnění požadavků. Na základě pozorování minulých a současných poskytnutých úvěrů stanoví poskytovatel kritéria, která bude dále sledovat. Jednotlivým oblastem jsou přiřazeny bodové hodnoty a každý žadatel je ohodnocen. Sečtením hodnot všech oblastí získají celkové skóre, které se porovná s mezními hodnotami a rozhodne se o poskytnutí nebo zamítnutí žádosti o úvěr. Mezi kritéria, která jsou ve scoringových modelech zahrnuta patří např. věk, bydliště klienta (lokace v rámci republiky a krajů), počet dětí, jakým způsobem klient pracuje, případně pozice a zaměstnavatel. Celkem je v modelu zahrnuto 8 – 15 různých informací.

Celý proces je v případě spotřebitelských úvěrů již téměř výhradně digitalizován. Spotřebitelské úvěry nejsou natolik diverzifikované, aby nebylo možno uplatnit jednotný postup při jejich posuzování. Pracovník se posouzení věnuje pouze v případě spornosti posouzení systémem a může nalézt optimální řešení pro klienta i banku. Větší individualizace je u úvěrů poskytovaných pro podnikatelské účely. V případě, že jsou všechny údaje v pořádku a klient projde scoringem, dojde k poskytnutí úvěru během několika minut, tedy peníze má klient k dispozici během 24 hodin od žádosti.

### 3.3.1 Bankovní registr klientských informací

Provozovatelem Bankovního registru klientských informací je společnost Czech Banking Credit Bureau, právnická osoba, která byla založena bankami za účelem sdílení

informací o klientech. Funguje jako prostředník mezi nimi, aby nedošlo k porušení zákona. Banka tedy získá informace o potenciálním klientovi bez sdělení, odkud pocházejí. Tato společnost je vlastněna pěti zakládajícími bankami (Česká spořitelna, ČSOB, KB, GE Money, UniCredit Bank). Uživateli BRKI mohou být banky nebo pobočky zahraničních bank, které mají s CBCB uzavřenu Smlouvu o zpracování údajů. Tato databáze poskytuje komplexní informace o klientovi, tzn. informace pozitivní i negativní povahy. Informace v tomto registru jsou s měsíční pravidelností aktualizovány. Informace v registru je možno najít po celou dobu trvání úvěrového vztahu mezi bankou a klientem a následně 4 roky po jeho skončení. V přílohách jsou uvedeni spolupracovníci registru.

### 3.3.2 Nebankovní registr klientských informací

Provozovatelem Nebankovního registru klientských informací je společnost Czech Non-Banking Credit Bureau založená v roce 2004 firmami působícími v oblasti leasingu a splátkového prodeje ke sdílení informací o klientech. Registr zajišťuje vzájemné informování věřitelských subjektů o současných i potenciálních klientech, poskytuje informace vypovídající o jejich bonitě. Zakladateli společnosti bylo 7 subjektů zabývajících se leasingem a splátkovým prodejem, v současnosti má 29 členů, jejichž seznam je uveden v příloze.

### 3.3.3 SOLUS

SOLUS je zájmové sdružení právnických osob, které provozuje registry dlužníků. Toto uskupení působí na našem území již od roku 1999, sdružuje subjekty z různých ekonomických oblastí (nebankovní instituce, banky, telefonní operátory, distributory energií a další). Svým členům poskytuje možnost efektivněji řídit riziko u služeb, které poskytují. Jeho hlavní snahou je minimalizovat finanční ztráty. Žádost o výpis z registru může podat kterákoli fyzická osoba. V roce 2014 byla nově zavedena mobilní aplikace SMS výpis. SOLUS provozuje několik registrů pozitivních i negativních informací:

- Registr FO (negativní)
- Registr IČ (negativní)
- Pozitivní registr (POR)
- Registr neplatných dokladů (čerpá z databáze Neplatné doklady, jejímž správcem je Ministerstvo vnitra ČR)

- Insolvenční registr (čerpá z Insolvenčního rejstříku, jehož správcem je Ministerstvo spravedlnosti ČR)
- Registr třetích stran (zajišťuje výměnu informací o zprostředkovatelích, u kterých bylo zaznamenáno nekorektní nebo podvodné jednání)

## 3.4 Uzavření smlouvy o úvěru

Po zhodnocení všech faktorů a splnění podmínek je žádost kladně vyhodnocena a s klientem jsou dohodnuty detailní podmínky úvěru. Potvrzením souhlasu obou stran je podpis smlouvy o úvěru. Tato smlouva musí mít písemnou podobu a jasným a zřetelným způsobem obsahovat informace stanovené zákonem a alespoň jedna její kopie musí být poskytnuta k dispozici úvěrovanému. Pokud není některá z podmínek splněna, je to považováno za porušení informační povinnosti s důsledky dle zákona. Smlouva o úvěru musí obsahovat především tyto informace:

- určení smluvních stran, jejich kontaktní údaje
- druh spotřebitelského úvěru
- částku a lhůtu jejího čerpání
- dobu splatnosti, způsob splácení jistiny, splátkový kalendář
- výši úrokové sazby (většinou v %, vztahuje se k určenému období, většinou jednomu roku), zda se jedná o pevnou nebo pohyblivou sazbu (v případě pohyblivé se uvádí referenční sazba) a způsob splácení úroku (většinou s jistinou, vždy část, vztahující se ke splátce)
- RPSN (roční procentní sazba nákladů), sazba zahrnující v sobě úroky i všechny ostatní náklady, poplatky apod.
- účel úvěru, v případě účelového úvěru
- zajištění úvěru, v případě zajištěného úvěru
- sankční podmínky (pro případ neschopnosti splácet, opoždění platby)
- další informace dle Zákona 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Průběh a doba trvání celého procesu poskytování spotřebitelského úvěru jednotlivými institucemi se liší, zpravidla ale netrvá déle než několik dní, pokud u klienta nenastanou problémy s ověřením zaměstnavatele apod., je úvěr poskytnut velmi rychle. Dle zákona

má spotřebitel možnost odstoupení od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, bez uvedení důvodu do 14 dnů od jejího uzavření.

## 3.5 Následné operace

Nejobvyklejší standardní operací následující po poskytnutí úvěru je jeho splácení. V případě nestandardního průběhu, neochoty nebo neschopnosti splácet ze strany klienta je poskytovatel povinen klasifikovat pohledávky dle dříve uvedených pravidel. Následují i případné sankce, které byly dohodnuty ve smlouvě o úvěru. Přístup poskytovatelů se různí.

V případě nesplácení úvěrů se banky primárně snaží klienta znovu zařadit mezi platící dlužníky. Někdy se jedná pouze o zapomnětlivost a celá situace je velmi rychle vyřešena. V případě, že dojde k větším problémům, jsou dlužníkovi zaslány upomínky. Zpravidla se jedná o tři upomínky v období jednoho měsíce.

V případě nebankovních poskytovatelů jsou ve smlouvě o úvěru zpravidla dohodnuty procentní sazby pokut za nedodržení splátkového kalendáře, tato procenta se většinou vztahují k dlužné částce.

V případě, že klient o své nemožnosti splácet ví již dopředu, doporučuje se mu informovat věřitele v předstihu, ten mu může a nemusí vyjít vstříc, ale pravděpodobně se o to bude snažit, neboť v první řadě on sám chce své peníze dostat zpět.

# 4 Úvěrový proces vybraných bankovních poskytovatelů

V této a následující kapitole jsou rozebrány procesy poskytování úvěrů v některých bankovních a nebankovních institucích, které poskytují své služby na území České republiky. Poznatky byly čerpány z návštěv poboček jednotlivých bank, rozhovorů s odborníky na danou problematiku a internetových stránek. Celkem bylo tímto způsobem analyzováno 6 bankovních subjektů, třem z nich se tato kapitola věnuje podrobněji.

Zkoumané subjekty:

- Air Bank
- ČSOB
- Equa bank
- GE Money Bank
- Komerční banka
- Raiffeisenbank

Hlavním bodem pozorování byl přístup banky ke klientovi, informace, které od něj vyžaduje a doplňující informace, které hledá v registrech nebo se na ně pracovníci dotazují. U jednotlivých bank je také popsána nabídka, kterou mají v oblasti spotřebitelských úvěrů zveřejněnu na svých internetových stránkách nebo o ní poskytují informace na pobočkách. Uvedena je pouze nabídka bank nikoli konkrétní čísla pro konkrétní částky, neboť ačkoli banky mají na svých stránkách kalkulačky úvěrů, sazby jsou přizpůsobeny danému klientovi. Sazby, které spočítají kalkulačky, nevycházejí z žádných scoringových modelů ani nezohledňují rizika jednotlivých klientů. Tato čísla fungují spíše jako marketing bank.

Oslovené banky poskytují spotřebitelské úvěry občanům ČR, cizincům ze států mimo EU s trvalým pobytem a občanům Evropské unie, kteří mají trvalé nebo přechodné bydliště v ČR.

Při žádosti o úvěr je nutno předložit dva doklady totožnosti, např. občanský průkaz a řidičský průkaz. Dále potvrzení zaměstnavatele o příjmu. Toto lze vynechat v případě, že v bance, ve které žádá, má klient otevřen běžný účet, na který mu chodí

v pravidelných intervalech výplata. Banky uvádějí, že pokud je toto zaznamenáno v předchozích třech měsících, nahrazuje to potvrzení o příjmu.

## 4.1 Komerční banka

Komerční banka je jednou z vůdčích bank na českém trhu, patří do skupiny společností ve vlastnictví francouzské firmy Societe Generale. Banka poskytuje spotřebitelské úvěry na nepodnikatelské účely od 30 000 Kč do 2 500 000 Kč (na úvěry vyšší než 1 880 000 Kč se nevztahuje zákon 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru) se splatností od 1 roku do 6 let. Na stránkách banky je možno nalézt úvěrovou kalkulačku, dle které se RPSN pohybuje od 9 do 11,7%. Je zde zároveň uvedeno, že se jedná pouze o sazbu orientační a skutečná sazba nabídnutá klientovi na pobočce se může lišit na základě interního posouzení bonity klienta. Komerční banka nabízí spotřebitelský úvěr studentský nebo ,,na cokoliv´´. Banka poskytuje možnost bezplatného předčasného splacení úvěru. Pro klienty, kteří mají u KB zřízen běžný účet, může být poskytnutí úvěru snadnější, neboť mají předschválený úvěrový limit ve svém internetovém bankovnictví. Na základě obratu na běžném účtu je možno poskytnout úvěr do výše 300 000 Kč.

Spotřebitelský úvěr KB je bezúčelový, ale pracovníci se na účel ptají. Klient vyplní žádost o poskytnutí úvěru, která je k dispozici na pobočce banky nebo na internetových stránkách. Podpisem žádosti dává klient souhlas ke zjištění údajů o své osobě z bankovních i nebankovních registrů. Komerční banka je členem registrů klientských informací i SOLUSu. Pracovníci zadají do systému údaje klienta a vzhledem k automatizaci procesu je možno ihned ohodnotit, zda je klient dostatečně bonitní či nikoli. Celkově hraje největší roli úvěrová historie žadatele, např. exekuce nebo insolvence mají samozřejmě výrazný negativní vliv. U negativních informací hraje roli především její závažnost. Někdy dojde k vyrovnání rizika klienta tím, že se upraví doba splácení, úroková sazba nebo částka, která je poskytnuta. Při poskytnutí úvěru je založen samostatný bankovní účet, který není zpoplatněn. Internetové bankovnictví si mohou budoucí klienti vyzkoušet na demo verzi, kterou je možno stáhnout z internetových stránek banky.

Po nezaplacení splátky rozesílá banka klientům upomínky, celkem 3 v průběhu 30 dní, jejichž cena se pohybuje od 100 do 500 Kč, viz Tabulka 1.

**Tabulka 1- Upomínky - Komerční banka**

| Upomínka | Zpoždění platby | Poplatek |
|---|---|---|
| 1. | 6 dní | 100 Kč |
| 2. | 20 dní | 500 Kč |
| 3. | 30 dní | 500 Kč |

Zdroj: www.kb.cz, vlastní úprava

V případě delšího nesplácení je sazba pro výpočet úroku z prodlení vypočtena ročně jako výše repo sazby stanovené Českou národní bankou zvýšená o osm procentních bodů, toto vyplývá z Předpisu č. 351/2013 Sb. Pohledávka je předána samostatnému oddělení, banka se snaží dohodnout s klientem náhradní splátkový kalendář a tzv. rozplatit klienta.

## 4.2 Raiffeisenbank

Raiffeisenbank je jednou z největších českých bank s rozsáhlou pobočkovou sítí. Banka patří do mezinárodní sítě bank rakouské společnosti Raiffeisen Bank International.

Nabízené spotřebitelské úvěry nesou názvy Rychlá půjčka a Půjčka na kliknutí. Úvěr může být poskytnut v částce od 20 000 Kč do 500 000Kč na dobu 6 – 96 měsíců s úrokovou sazbou, dle Ceníku, od 8,9 %. Sjednání i vedení účtu k půjčce je zdarma, stejně jako předčasné splacení.

V současné době banka nabízí speciální půjčku s možností bezúročného čerpání, toto je možno, pokud klient splatí úvěr během tří měsíců následujících po poskytnutí, pokud se tak nestane, probíhá splácení dle standardně dohodnutých podmínek. Další nabízenou slevou je zvýhodnění úrokové sazby v případě aktivního využívání účtu u banky.

V případě nestandartního průběhu splácení je bankou zaslán upomínkový dopis a banka se snaží klienta rozplatit, nepovede-li se to, je pohledávka předána speciálnímu oddělení. Úrok z prodlení je stanoven dle zákona, údaje o výši upomínek nejsou na internetu k dispozici, uvedena je pouze částka 500 Kč jako poplatek za výzvu k zaplacení dlužné částky a smluvní pokuta za porušení podmínek smlouvy až ve výši 1 % z nesplacené jistiny.

## 4.3 Air Bank

Air Bank je poměrně novým bankovním subjektem, který působí na území České republiky od listopadu roku 2011. Banka je členem finanční skupiny PPF, která vlastní i banku PPF a nebankovního poskytovatele Home Credit. Specifikem banky je přístup ke klientovi na pobočce. Dle průzkumu jsou zákazníci nespokojeni se situací, kdy nemají přehled o tom, co pracovník banky vidí na obrazovce a jaké provádí úkony. V Air Bank je toto vyřešeno společnou diskuzí pracovníka a klienta nad jedním monitorem, pracuje se na stejné stránce, jakou si zákazník může otevřít doma.

Poskytované spotřebitelské úvěry jsou od 5 000 Kč do 600 000 Kč a splatnost od 6 do 96 měsíců. Dle úvěrové kalkulačky na stánkách banky je možno zjistit pouze orientační splátky, úroková sazba i RPSN jsou standardizovány pro všechny hodnoty (14,9 %, 15,97 %), dle informací jsou zvolené hodnoty průměrnou úrokovou sazbou a RPSN v ČR. V podrobnějším sazebníku je uvedeno, že se skutečné úrokové sazby pohybují v rozmezí 10,9 – 27,9 %.

Banka uvádí mezi svými přednostmi transparentnost při poskytování spotřebitelských úvěrů, bezpoplatkovost a odměny za včasné splácení, tyto odměny fungují dle vysvětlení pracovníka tak, že při včasném splácení po celou dobu úvěrového vztahu, je odpuštěno několik posledních splátek. V případě, že klient dosáhne na tuto výhodu, je jeho úroková sazba 9,9 % a RPSN 10,37 %, toto platí pro všechny úvěry a klienty.

Pro žádost o úvěr je nutno, stejně jako v jiných bankách, doložit příjem a předložit dva doklady totožnosti. Předčasné splacení a poskytnutí úvěru je zdarma. Při opoždění splácení o více než 5 dní přichází klient o bonusy a to vždy o 20 % z celkového možného bonusu, při pěti zpožděních tedy o celou částku. Při 30 denním zpoždění dochází k zesplatnění půjčky, tedy žádosti o splacení celé dlužné částky.

Na internetových stránkách banky jsou k dispozici Podmínky pro používání úvěru, které nejsou psány klasickým ekonomicko-právnickým způsobem, ale uživatelsky příjemněji a srozumitelněji.

## 4.4 Celkové hodnocení vybraných bankovních poskytovatelů

Srovnávané bankovní subjekty se zásadním způsobem neliší v průběhu procesu žádosti ani v dokumentech, které od budoucího klienta vyžadují. V přístupu ke klientovi je možno sledovat drobné odlišnosti, např. inovace Air Bank v komunikaci u počítače, u

této banky je možno pozitivně hodnotit i srozumitelnost podmínek úvěru. Raiffeisenbank má naopak menší nedostatek v neuvedení orientačních úrokových sazeb úvěrů. Komerční banka jako jediná ze sledovaných poskytuje spotřebitelské půjčky i studentům s možností odložení splátek. Co se týče sankcí, mají banky podobný systém upomínkování a následného předání pohledávky specializovaným oddělením, případně vymáhání soudní cestou nebo prodej pohledávky vymahačské společnosti.

# 5 Úvěrový proces vybraných nebankovních poskytovatelů

Práce s nebankovními institucemi byla dle mého názoru obtížnější než získávání informací od bankovních poskytovatelů. Zaměřila jsem se na renomovanější nebanky, které nabízejí téměř bankovní podmínky, ale i na instituce, které na svých stránkách a v reklamách nabízejí produkty méně výhodné. Ne všechny instituce mají přístup do jednotlivých registrů. Jedna ze zkoumaných společností je průkopníkem nové metody hodnocení klienta pomocí digitální stopy, více o této metodě později.

V začátku svého zkoumání jsem oslovila některé nebankovní instituce s přímou prosbou o spolupráci, ale na rozdíl od bankovních poskytovatelů, jsem neuspěla, proto jsem využila metodu mystery shoppingu a čerpala jsem z internetových stránek společností.

Většina poskytovatelů má, stejně jako banky, na svých internetových stránkách nejrůznější kalkulačky úvěrů. Rozdílem oproti bankám je skutečnost, že poplatky a úroky kalkulované v těchto systémech jsou často také konečné, zejména u poskytovatelů, kteří nejsou členy registrů, u těchto se nepočítá s žádným upřesněním doby, částky nebo úroku dle bonity klienta.

Samozřejmě je nutno chápat, že jednotliví poskytovatelé jsou firmami, jejichž cílem je primárně generovat zisk prostřednictvím svého podnikání. Pokud jsou legislativní podmínky nastaveny způsobem, který dovoluje používané praktiky, jsou tyto možnosti samozřejmě využívány.

## 5.1 Home Credit

Home Credit je poskytovatelem hotovostních a bezhotovostních nebankovních půjček. Stejně jako v bankovní části zmiňovaná Air Bank patří do finanční skupiny PPF. V některých státech je tato společnost držitelem bankovní licence a nabízí klasické bankovní služby v síti svých poboček (pro ČR je to banka PPF a Air Bank). Společnost má poměrně vysoký počet distribučních míst a věnuje se také poskytování úvěrů přes telefon nebo internet. Kontaktním místem pro poskytování jsou také pobočky České pošty.

Společnost na svých stránkách uvádí možnost žádosti o úvěr ve výši od 10 000 Kč do 180 000 Kč se splatností 12 až 84 měsíců. Pro žádost je nutno mít připraveny dva

doklady totožnosti a je požadováno potvrzení o příjmu, v případě zaměstnání je to smlouva na dobu určitou nebo neurčitou. Mezi příjem je možno uvést i starobní a invalidní důchod a mateřskou. Měsíční příjem musí být ovšem v minimální výši 6 000 Kč v předcházejících třech měsících, lidem bez příjmu půjčku poskytnout nelze. Home Credit je členem Nebankovního registru klientských informací a SOLUSu, jeho schopnost prověřit si budoucího klienta je tedy dobrá.

Dle rozhovoru s pracovníkem je při žádosti možno uvést maximální částku a dle vyhodnocení systémem potom upravit dobu splácení nebo poskytnutou částku během dalšího telefonického rozhovoru. Společnost poskytuje bezplatnou infolinku nebo zájemci zavolá pracovník po zadání telefonního čísla do formuláře na stránkách.

Na internetových stránkách firmy je odkaz na Úvěrové podmínky pro smlouvy i Sazebník, některé údaje z něj jsou uvedeny v následující tabulce.

**Tabulka 2 – Poplatky a sankce společnosti Home Credit***

| **Služba** | **Poplatek** |
|---|---|
| Vrácení přeplatku | 60 Kč |
| Změna výše a počtu splátek | 39 Kč |
| Odložení splátky | 39 Kč |
| První upomínka (při úplně první za dobu trvání smlouvy se neúčtuje) | 150 Kč |
| Opakovaná upomínka (max. jedna během měsíce, pak zesplatnění dluhu) | 360 Kč |
| Sankce za delší prodlení než kalendářní měsíc | 500 Kč |
| Jednorázová smluvní pokuta po zesplatnění | 10 % ze splatné jistiny, úroků a pojistného |

Zdroj: www.homecredit.cz, vlastní úprava

*Zdarma je poskytnutí úvěru, vedení účtu, změna data splátek, mimořádná splátka a předčasné splacení úvěru. Zesplatněním se rozumí výzva k zaplacení celého dluhu. Úrok z prodlení je účtován v zákonné výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.

Kalkulačka splátek je funkční, není zahrnuta kalkulačka RPSN, ale je uveden ilustrační příklad, který uvádí dle propočtu pravdivé informace, RPSN 29,9% a úrok 26,19 %. V

případě zaplacení všech splátek v požadovaném termínu je zvýhodnění, vrácení určité částky a tedy snížení RPSN i úroku, toto vrácení je provedeno na kartu, kterou má klient od společnosti.

## 5.2 Via SMS

Společnost Via SMS s. r. o. je českou společností vlastněnou cizinci, na trhu působí od roku 2010. Půjčky poskytuje výhradně přes internet, po telefonu a prostřednictvím komunikátoru Skype. Na některé půjčky Via SMS se nevztahuje zákon o spotřebitelském úvěru (nižší než 5000 Kč).

Via SMS láká na půjčky bez ručitele, bez doložení příjmu a z pohodlí domova. Tyto jsou ve výši od 100 Kč do 12 000 Kč na dobu od 1 do 30 dnů. V současné době existuje také akce na bezplatnou první půjčku ve výši 4 500 Kč, na 30 dní a bez poplatku, 4 500 Kč je maximální možná částka, kterou je možno půjčit při prvním kontaktu se společností. Pro ověření účtu klienta je nutno odeslat registrační poplatek 1 Kč. Další úvěr je již zpoplatněn poplatkem od 103 Kč do 2 880 Kč, dle částky a doby splatnosti.

Na stránkách je rovněž uvedeno, že pokud půjčená částka přesáhne 4 999 Kč, je nutno podepsat Rámcovou smlouvu o úvěru, po překročení této částky začíná platit zákon o spotřebitelském úvěru. V případě neschopnosti splácet jsou uděleny sankce 0,9 % z dlužné částky za každý den prodlení a poplatek za každou upomínku 250 Kč. Konkrétnější podmínky poskytování úvěru, např. Všeobecná pravidla nebo vzor smlouvy, nejsou na stránkách k dispozici.

Nabízena je možnost prodloužení splatnosti úvěru, poplatky se různí dle částky, ilustrační příklad pro částku 7 500 Kč je uveden v Tabulce 3.

**Tabulka 3 - Poplatky za prodloužení - Via SMS**

| Prodloužení o | Poplatek |
|---|---|
| 7 dní | 723 Kč |
| 14 dní | 1 010 Kč |
| 30dní | 1 666 Kč |

Zdroj: www.viasms.cz, vlastní úprava

Via SMS nabízí poměrně zajímavou formu odměňování, za každého nově registrovaného klienta, kterého doporučíte, dostanete odměnu ve výši 100 Kč. Společnost není členem žádného z registrů.

## 5.3 Kredito24

Internetová stránka Kredito24.cz je dle informací spravována firmou Kreditech Česká republika, která je vlastněna německou společností Kreditech Holding SSL GmBH. Název Kredito24 je registrovaná ochranná známka této zahraniční firmy.

Firma se zabývá poskytováním krátkodobých půjček, doba splatnosti od jednoho dne do jednoho měsíce v maximální výši 15 000 Kč. Tuto částku je možno získat až po několikátém obnovení úvěru, první půjčka je max. 5 000 Kč, min. 1 000 Kč. Stejně jako u předchozí společnosti platí, že zákon o spotřebitelském úvěru se nevztahuje na všechny poskytované půjčky. Na svých internetových stránkách uvádějí, že poskytují také půjčky bez potvrzení příjmu pro pokrytí náhlých finančních výdajů. Poplatky za poskytnutí půjčky se pohybují od 100 do 4 500 Kč (10 – 30 % z poskytnuté částky v závislosti na době splácení), detailně uvedeno v tabulce.

**Tabulka 4 - Poplatky za poskytnutí úvěru Kredito24**

| Doba splatnosti | Sazba poplatku (% z poskytnuté částky) |
|---|---|
| 7 dní nebo méně | 10 % |
| 8 – 14 dní | 15 % |
| 15 – 21 dní | 25 % |
| 22 – 30 dní | 30 % |

Zdroj: www.kredito24.cz, vlastní úprava

Vyřízení úvěru probíhá přes internet a je nutno mít otevřen bankovní účet na své jméno, platný OP a mobilní telefon. První problém, který se vyskytl, byl při vyplňování žádosti. Ze stránek se není možno žádným způsobem dostat k Rámcové úvěrové smlouvě ani Jednotným smlouvám o úvěru, ačkoli se vyžaduje zaškrtnutí souhlasu s těmito dokumenty.

Lákadlem společnosti je bezkonkurenčnost v rychlosti poskytnutí půjčky, pokud je úvěr schválen a z účtu žadatele odeslána 1 Kč jako potvrzení, jsou peníze připsány na účet do 15 minut, slibuje Kredito24. V oblasti hodnocení bonity klienta se orientují na

nejnovější trendy a po vzoru své německé matky začali v roce 2013 prověřovat bonitu klienta pomocí digitální stopy. Mezi zpracované údaje patří demografické informace, způsob vyplnění žádosti i údaje z Facebooku, hodnotí se i profily přátel na této sociální síti s odvoláním na skutečnost, že pokud jsou neplatiči vaši přátelé, je možné, že jím budete i vy. Vzhledem k tomu, že společnost není členem žádného z dříve zmiňovaných oficiálních registrů, nemá možnost ověření stavu závazků potenciálního klienta.

Nesplácení úvěru této společnosti je penalizováno poměrně vysokými sankcemi již od prvního dne zpoždění procentní sazbou z úvěru, viz tabulka. Společnost nabízí také prodloužení splatnosti, které je rovněž zpoplatněno 15 – 30 % z úvěru.

**Tabulka 5 - Poplatky za zpožděnou platbu - Kredito24**

| Zpoždění platby | Procentní sankce |
|---|---|
| 1 den | 20 % |
| 5 dnů | 23 % |
| 10 dnů | 25 % |
| 15 dnů | 30 % |
| 20 dnů | 35 % |

Zdroj: www.kredito24.cz, vlastní úprava

## 5.4 Celkové hodnocení vybraných nebankovních poskytovatelů

V případě nebankovních poskytovatelů jsou rozdíly mezi jednotlivými společnostmi podstatně větší než u bank. Tyto rozdíly jsou dány často přístupem nebo nepřístupem do registrů informací a SOLUSu. Pro větší poskytovatele je to již téměř samozřejmost, jak se je možno přesvědčit i ve srovnávací tabulce v příloze, a jejich služby jsou skoro srovnatelné s bankami, to platí např. pro uvedený Home Credit. Naopak u malých poskytovatelů, kteří mají méně možností ověřit pravdivost poskytnutých informací je nutno tuto nejistotu vyvážit úrokem, poplatky a sankcemi.

# Závěr

Cílem této práce bylo prozkoumat trh s bankovními a nebankovními spotřebitelskými úvěry. Především seznámit čtenáře se základními pojmy užitečnými pro porozumění tématu, srovnat regulace skupin poskytovatelů, přiblížit celý úvěrový proces a porovnat přístup konkrétních poskytovatelů ke klientům.

První kapitola seznamuje s pojmem úvěru, jak jej definuje zákon a jmenuje rizika, která souvisejí s jeho poskytováním. Dále definuje bankovní a nebankovní poskytovatele, jak jsou chápáni v práci. Obsahem této části jsou také grafy, které ukazují vývoj objemu poskytnutých úvěrů dle různých kritérií.

Regulace a dohled na trhu spotřebitelských úvěrů jsou velmi důležité a jsou rozděleny mezi dvě samostatné instituce, Českou národní banku a Českou obchodní inspekci. Na jednotlivé oblasti se vztahují zákony. Nejdůležitější z nich je Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, který je společný bankovnímu i nebankovnímu sektoru. Tento zákon stanovuje nejdůležitější pravidla související s poskytováním spotřebitelských úvěrů. Na trhu nebankovních úvěrů by mělo v nejbližší době pravděpodobně dojít ke zpřísnění regulací.

Do procesu úvěrovaní se promítá také nedostatečná finanční gramotnost obyvatel. Budoucí dlužník neumí posoudit svou možnost splácet a není schopen vyhodnotit nevýhodnost nabízené služby, tato problematika je již delší dobu řešena, ovšem stále je co zlepšovat.

Na českém trhu se spotřebitelskými úvěry je možno pozorovat rozdílné přístupy institucí, přičemž větší různorodost je v rámci skupiny nebankovních poskytovatelů úvěrů. V průběhu zpracování práce se vyskytly menší problémy s komunikací s nebankovními subjekty, tato situace byla vyřešena použitím mystery shoppingu. Komunikace s bankovními poskytovateli byla bez problémů.

Srovnávané bankovní subjekty se zásadním způsobem neliší v průběhu procesu žádosti ani v dokumentech, které od budoucího klienta vyžadují. Ve srovnání s nebankovními subjekty poskytují vyšší částky. V přístupu ke klientovi je možno sledovat drobné odlišnosti, např. inovace Air Bank v komunikaci u počítače. U této banky je možno pozitivně hodnotit i srozumitelnost podmínek úvěru. Raiffeisenbank má naopak menší nedostatek v neuvedení orientačních sazeb úvěrů. Komerční banka jako jediná ze

sledovaných poskytuje spotřebitelské půjčky i studentům s možností odložení splátek. Co se týče sankcí, mají banky velmi podobný systém upomínkování a následného předání pohledávky specializovaným oddělením, případně vymáhání soudní cestou nebo prodej pohledávky vymahačské společnosti.

U nebankovních poskytovatelů je situace jiná. Větší poskytovatelé jsou svými metodami srovnatelní s bankami, to platí např. pro uvedený Home Credit. Tito poskytovatelé mají možnost lépe klienty prověřit, neboť jsou členy registrů, zatímco menší poskytovatelé se spoléhají na pokrytí případných ztrát pomocí poplatků, kterými navyšují náklady půjček. Nebankovní poskytovatel Kredito24 je inovátorem mezi svými konkurenty v prověření klienta pomocí digitální stopy.

# Seznam použité literatury


**Monografie**

**DVOŘÁK**, **Petr**. *Komerční bankovnictví pro bankéře a klienty*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Linde, 2001. 471 s. ISBN 80-7201-310-6

**JÍLEK**, **Josef**. *Finanční rizika*. Praha: Grada, 2000. 635 s. ISBN 80-7169-579-3.

**PŮLPÁNOVÁ**, **Stanislava**. *Komerční bankovnictví v České republice*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007. 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.

**ŽÁK, Milan et al.** *Velká ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde, 1999. 806 s. ISBN 80-7201-172-3.

**Legislativní normy**

Česká republika. *Opatření České národní banky č. 9/2002 Věstníku ČNB*. 2002. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2002/download/v_2002_17.pdf

Česká republika. Předpis č. 351/2013 Sb. 2013. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-351

Česká republika. Zákon České národní rady o České národní bance. In: *č. 6/1993*. 1993. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/zakony/download/zakon_o_cnb.pdf

Česká republika. Zákon o bankách. In: *č. 21/1992*. 1992. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/banky/

Česká republika. Zákon o České obchodní inspekci. In: *č. 64/1986*. 1986. Dostupné z: http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1986-64

Česká republika. Zákon o ochraně spotřebitele. In: *č. 634/1992*. 1992. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitel/

Česká republika. Zákon o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. In: *č. 145/2010*. 2010. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/

Česká republika. Zákon občanský zákoník. In: *č. 89/2012*. 2012. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcanzak/

**Internetové stránky**

www.airbank.cz

www.apnu.cz

www.business.center.cz

www.cbcb.cz

www.cnb.cz

www.cncb.cz

www.coi.cz

www.homecredit.cz

www.kb.cz

www.kredito24.cz/

www.kurzy.cz

www.mfcr.cz

www.mpsv.cz

www.rb.cz

www.solus.cz

www.ssv.cz

www.uoou.cz

www.viasms.cz

**Články**

Bonita klienta – jak a proč ji banky zjišťují?. [online]. 20. 11. 2014 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: http://www.finance.cz/zpravy/finance/208678-bonita-klienta-jak-a-proc-ji-banky-zjistuji/

HAMPL, Mojmír. Banky dnes a zítra. *Bankovnictví*. Strana 20, 20. 11. 2014. Dostupné z:http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2014/cl_14_141120_hampl_bankovnictvi.html

Lidé se kvůli svátkům zadluží i na léta. *Právo: Nezávislé noviny*. Praha: Borgis, a.s., 2014, roč. 24, 23. 12. 2014, str. 15. ISSN 1211-2119.

Oprávnění osob k poskytování služeb na finančním trhu. [online]. 21. 2. 2011 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z:http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/opravneni-osob-k-poskytovani-sluzeb-na-14027.html

Počet Čechů s úvěrem koncem loňského roku překročil hranici 3 milionů osob – celkový dluh byl 1,7 bilionu korun. [online]. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: http://www.crif.cz/Novinky/

Půjčky do výplaty doznají změny. [online]. [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: http://www.apnu.cz/nebankovni-pujcky-2-12-2014

Rámcová politika MF. [online]. 5. 9. 2007 [cit. 2015-04-29]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele

Tisková zpráva ČOI - Reklamy na úvěr z internetu porušovaly zákon nejčastěji. [online]. 3. 4. 2015 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z:http://www.coi.cz/reklamy-na-uver-z-internetu-porusovaly-zakon-nejcasteji-nc1434/

Úvěrové firmy prověřují digitální stopy i v Česku. Německý robot cílí na sociální sítě. [online]. 5. 9. 2013. [cit. 2015-04-09]. Dostupné z:http://ihned.cz/c4-10070860-60557660-000000_pdadetail-uverove-firmy-proveruji-digitalni-stopy-i-v-cesku-nemecky-robot-cili-na-socialni-site

Vyhodnocení veřejné konzultace MF k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. [online]. 20. 11. 2014. [cit. 2015-03-20]. Dostupné z:http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345

## Seznam tabulek

Tabulka 1- Upomínky - Komerční banka ........................................................32
Tabulka 2 – Poplatky a sankce společnosti Home Credit* ......................................36
Tabulka 3 - Poplatky za prodloužení - Via SMS ......................................................37
Tabulka 4 - Poplatky za poskytnutí úvěru Kredito24 ................................................38
Tabulka 5 - Poplatky za zpožděnou platbu - Kredito24 ..............................................39

## Seznam grafů

Graf 1 - Klientské úvěry dle účelu (v mil. Kč.) ..........................................................9
Graf 2 - Úvěry dle doby splatnosti (v mil. Kč) ............................................................10
Graf 3 - Pohledávky bank k 28. 2. 2015 ......................................................................13
Graf 4 - Banky na českém trhu ....................................................................................14
Graf 6 - Nezaměstnanost a podíl úvěrů v selhání .......................................................16
Graf 7 - Nezaměstnanost a podíl spotřebitelských úvěrů v selhání .............................16
Graf 8 - Schéma úvěrového procesu ............................................................................23

## Příloha - Uživatelé bankovního a nebankovního registru klientských informací a systému SOLUS

| Společnost | BRKI | NRKI | SOLUS |
|---|---|---|---|
| Aasa Czech a.s. | | X | X |
| AGRO LEASING J.Hradec s.r.o. | | X | |
| Air Bank a.s. | X | | X |
| Air Telecom a.s. | | | X |
| ALD Automotive s.r.o. | | | X |
| Autoleasing, a.s. | | | X |
| Bonerix s.r.o. | | | X |
| Caterpillar Financial Services ČR, s.r.o. | | X | |
| CCS Česká společnost pro platební karty s.r.o. | | | X |
| CENTROPOL ENERGY, a.s. | | | X |
| CETELEM ČR, a.s. | | X | X |
| Citibank Europe plc, organizační složka | X | | X |
| Click Credit s.r.o. | | | X |
| COFIDIS s.r.o. | | X | X |
| CONSUMER FINANCE HOLDING, a.s., organizační složka | | X | |
| Credium, a.s. | | X | |
| Česká spořitelna, a.s. | X | | |
| Českomoravská stavební spořitelna, a.s. | X | | X |
| Československá obchodní banka, a.s. | X | | X |
| Český Triangl, a.s. | | | X |
| ČEZ Prodej, s.r.o. | | | X |
| ČSOB Leasing, a.s. | | X | X |
| E.ON Česká republika, s.r.o. | | | X |
| Equa bank a.s. | X | | X |
| Erste Leasing, a.s. | | X | |
| Essox s.r.o. | | X | X |
| Evropsko-ruská banka a.s. | X | | |
| Expobank CZ a.s. | X | | X |
| Factoring České Spořitelny, a.s. | | X | |
| Fio banka, a.s. | X | | |
| GE Money Auto, s.r.o. | | X | X |
| GE Money Bank, a.s. | X | | X |
| GE Money Leasing, s.r.o. | | | X |
| Home Credit a.s. | | X | X |
| Hypoteční banka, a.s. | X | | X |
| IKB Leasing ČR, s.r.o. | | X | |
| IMPULS – Leasing – AUSTRIA s.r.o. | | X | X |
| Komerční banka, a.s. | X | | X |

| | | | |
|---|---|---|---|
| LAMA MOBILE a.s. | | | X |
| MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o. | | | X |
| mBank S.A., organizační složka | X | | X |
| Modrá pyramida stavební spořitelna,a.s. | X | | X |
| Moraviatel a.s. | | | X |
| O2 Czech Republic a.s. | | | X |
| Oberbank AG pobočka Česká republika | X | | |
| PROFI CREDIT Czech, a.s. | | X | X |
| Provident Financial s.r.o. | | X | |
| PSA FINANCE ČESKÁ REPUBLIKA, s.r.o. | | X | |
| Raiffeisen - Leasing, s.r.o. | | X | |
| Raiffeisen stavební spořitelna a.s. | X | | |
| Raiffeisenbank a.s. | X | | X |
| RCI Financial Services, s.r.o. | | X | X |
| RWE Zákaznické služby, s.r.o. | | | X |
| s Autoleasing, a.s. | | X | |
| SAZKA a.s. | | | X |
| Sberbank CZ, a.s. | X | | |
| SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o. | | X | |
| Stavební spořitelna České spořitelny, a.s. | X | | |
| ŠkoFIN s.r.o. | | X | |
| T-Mobile Czech Republic a.s. | | | X |
| Toyota Financial Services Czech s.r.o. | | X | |
| UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. | X | | X |
| UniCredit Fleet Management, s.r.o. | | X | |
| UniCredit Leasing CZ, a.s. | | X | X |
| UNILEASING a.s. | | X | |
| VB Leasing CZ, spol. s r.o. | | X | |
| VFS Financial Services Czech Republic s.r.o. | | X | |
| VLTAVÍN leas, a.s. | | | X |
| Vodafone Czech Republic a.s. | | | X |
| Waldviertler Sparkasse Bank AG | X | | |
| Wüstenrot - stavební spořitelna a.s. | X | | |
| Wüstenrot hypoteční banka a.s. | X | | |
| ZUNO BANK AG, organizační složka | X | | X |