

# Obsah

1. Úvod.....	1
2. Spotřebitelské úvěry.....	2
2.1. Charakteristika spotřebitelských úvěrů.....	2
2.2. Základní druhy úvěrů.....	4
2.3. Nevýhody spotřebitelského úvěru z pohledu klienta.....	10
2.4. Rizika jednotlivých půjček.....	13
2.5. Bankovní kriminalita spotřebitelských úvěrů.....	16
2.6. Typologie podvodů spotřebitelských úvěrů.....	17
2.7. Vzorce chování neplatičů.....	17
2.8. Boj s neplatiči spotřebitelských úvěrů.....	19
2.9. Scoring a ověřování.....	19
2.10. Kontrolní systémy a vymáhání.....	20
2.11. Zajištění úvěru.....	21
3. Charakteristika bankovní instituce a jejich produktů.....	23
3.1. Charakteristika vybrané bankovní instituce.....	23
3.2. Produkty společnosti.....	24
3.2.1. Produkt 1.....	24
3.2.2. Produkt 2.....	28
3.2.3. Produkt 3.....	31
3.2.4. Produkt 4.....	34
4. Analýza poskytnutých spotřebitelských úvěrů.....	38
4.1. Výběr respondentů.....	38
4.2. Průběh výzkumu.....	38
4.3. Vyhodnocení a interpretace získaných údajů.....	38
4.4. Doporučení v oblasti spotřebitelských úvěrů.....	48
5. Závěr.....	50
Seznam použité literatury.....	52
Seznam zkratk.....	53
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce.....	54
Seznam příloh.....	55

# 1. Úvod

Za posledních deset let prošel český finanční trh zásadní proměnou. Mezi oblíbené finanční produkty se prosadily spotřebitelské úvěry. Spotřebitelé tak přestali řešit své finanční záležitosti půjčkou u příbuzných a začali chodit do bank a dalších finančních institucí nabízejících spotřebitelské úvěry.

Ve své diplomové práci, jenž nese název „Řízení spotřebitelských úvěrů v bankovní instituci“ se zaměřím na klienty bankovní společnosti, kde pracuji 3 roky, a zajímá mne, z jakého důvodu si lidé neustále půjčují finance a na co je potřebují, co je k tomu vede a z jakých důvodů nejsou schopni své závazky vůči společnosti, od které si finance půjčili, dodržovat. Zda výše půjčky, účel a důvod nesplácení souvisí s věkem, vzděláním a krajem, v jakém daný jedinec bydlí. Jestli si více půjčují muži či ženy atd. Tento svůj výzkum budu provádět na reprezentativním vzorku 1200 respondentů. Domnívám se, že tyto informace jsou velmi potřebné pro mého zaměstnavatele, neboť mu mohou pomoci snížit riziko nesplácení úvěrů. Pro výpočet závislostí bude použit Pearsonův koeficient kontingence.

Ze všech údajů a výsledků, které budu mít k dispozici, se pokusím „vyprofilovat“ klienta, který není schopen splácet své závazky a co ho vede k neustálým novým půjčkám a poté nabídnout doporučení jak pro klienta, tak pro banku, jak se k danému klientovi chovat, jak ochránit své finance atd.

Při zpracování této diplomové práce jsem vycházel z publikací zabývajících se bankovními institucemi, vnitřních dokumentů banky a vlastních zkušeností, které jsem nabyl při své každodenní práci.

## 2. Spotřebitelské úvěry

### 2.1. Charakteristika spotřebitelských úvěrů

Spotřebitelské úvěry lze charakterizovat jako účelové či bezúčelové poskytnutí finančních prostředků klientovi. Jsou zpravidla určeny k financování nákupu služeb, zboží, případně k získání hotovosti. Spotřebitelské úvěry poskytují komerční banky v různých podobách klientům na řešení jejich nenadálé finanční potřeby. Výše úvěru je důležitá jak pro klienta, tak pro banku a musí být v souladu s možnostmi žadatele splatit úvěr ve sjednaném termínu. Služby nabízené bankou se mohou měnit podle potřeb a zkušeností klienta. V každém případě musí mít banka jistotu, že nabízená služba je přiměřená klientovi a záměru, který motivoval jeho žádost o úvěr, a že všechny strany si jsou plně vědomy podstoupených rizik.<sup>1</sup>

Není možné, aby banka znala detailně každého klienta, nicméně by si o něm měla vždy opatřit co nejvíce dostupných základních informací. Již před zřízením účtu by si banka měla vyžádat o klientovi reference, další informace pak bude potřebovat před poskytnutím úvěru. Banka zvažující poskytnutí úvěru bude ve výhodnější situaci, jde-li o klienta, s nímž již je v obchodním vztahu. V průběhu tohoto vztahu banka nashromáždila informace o klientovi, o jeho schopnostech, finanční spolehlivosti a obchodní pověsti. Není-li tomu tak, nastanou obvykle později těžkosti – čím úplnější jsou získané informace, tím snazší bude kontrola dlužníka ze strany banky.

Vždy budou existovat žadatelé o úvěr, kterým by úvěr neměl být poskytnut. Vždy budou existovat obchody, které bankéř nebude ochoten financovat nebo kterých nebude ochoten se účastnit. Jen málokterý spekulativní obchod bude opravdu zajímavý bez ohledu na nabídnuté jištění a jen málokterý bankéř bude ochoten podstoupit riziko v situaci, kdy klientovi připadne veškerý zisk.

Každá žádost o úvěr musí být posuzována v kontextu prostředí, v němž klient působí. Částka, o kterou klient žádá, by měla být přiměřená jeho vlastním zdrojům, které sám do obchodu vkládá, protože neexistuje žádný důvod, proč by podíl banky na financování měl být nepřiměřeně vysoký. Klient by měl sám financovat alespoň část

---

<sup>1</sup> PriceWaterHouse Coopers. Zásady řízení úvěrů, přeložili Vlastislav Navrátil a Joseph Vendlich, 1. vyd. Praha, Management Press, 1999, 10 s., ISBN 80-85943-91-3

provozního kapitálu. Není-li jisté, zda bude klient schopen dluhové břemeno unést, měla by banka zvážit, zda by riziko nesnížilo vhodné zajištění úvěru, anebo může klientovi doporučit, aby své požadavky upravil tak, aby pro banku byly přijatelné.<sup>2</sup>

Získání úvěru probíhá formou žádosti, která je přístupná buď v papírové podobě nebo v elektronické na stránkách banky. K žádosti se obvykle dodává potvrzení o výši příjmu, dva doklady totožnosti a příp. doklad totožnosti a doklad o příjmu ručitele.<sup>3</sup>

U jednotlivých bank se mohou některé požadavky lišit. Jednou z podmínek je u fyzické osoby (žadatele) dosažení minimálního věku 18 let, dále pak státní občanství ČR a trvalé bydliště na území ČR. Cizincům s trvalým pobytem na území ČR je úvěr poskytován jen výjimečně. Ve chvíli, kdy dojde ke schválení žádosti o úvěr, je podepsána smlouva.<sup>4</sup>

Některé požadavky na smlouvu, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, jsou definovány v §4 zákona č. 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru. Zákon také vymezuje, co je to spotřebitelský úvěr a důsledky porušení smlouvy. Jedním z pojmů, na které narazíme u spotřebitelských úvěrů je ukazatel roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr (RPSN). Zákon č. 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru, RPSN definuje jako procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli za období 1 roku. Tento ukazatel má větší váhu než samotná úroková míra, která neříká, kolik bude za úvěr zapláceno celkem.

Spotřebitelské úvěry se liší úrokovou mírou, dobou splatnosti, RPSN, výší úvěru.

- **úroková míra** - v rozmezí od 7,15% do 19,00% p.a.
- **doba splatnosti** - v rozmezí od 12 do 120 měsíců
- **RPSN** - nejnižší nabídka RPSN začíná od 8,54% a nejvyšší od 13,25%

---

<sup>2</sup> PriceWaterHouse Coopers. Zásady řízení úvěrů, přeložili Vlastislav Navrátil a Joseph Vendlich, 1. vyd. Praha, Management Press, 1999, 10 s., ISBN 80-85943-91-3

<sup>3</sup> Výplata – internetový rádce pro lepší přehled v osobních firmancích [online]. 2002, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.vyplata.cz/>

<sup>4</sup> Výplata – internetový rádce pro lepší přehled v osobních firmancích [online]. 2002, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.vyplata.cz/>

- **výše úvěru** - od 15 000 do 1 000 000 Kč; u některých úvěrů není maximální výše stanovena.<sup>5</sup>

## 2.2. Základní druhy úvěrů

Spotřebitelské úvěry je možné dělit z mnoha hledisek. Nejčastějším dělením je dělení podle toho, zda jde o úvěr účelový nebo bezúčelný. Právě toto kritérium je rozhodující pro úrokovou míru úvěru.

- **účelové** - banky požadují doložení použití úvěru, využívány na nákup spotřebních věcí (tzn. zboží a služeb), u většiny účelových úvěrů banky vyplácí úvěr bezhotovostní, a to přímo na účet prodejce po předložení faktury klientem.
- **bezúčelové** - mají vyšší úrokové sazby a lze je k libovolnému účelu (nedokládá bance použití půjčených peněz), peníze jsou vyplaceny klientovi buď v hotovosti, nebo jsou bezhotovostně převedeny na klientem určený účet.<sup>6</sup>

Dalším kritériem je doba trvání úvěru. Podle tohoto kritéria rozdělujeme úvěry na:

- **krátkodobé** (časový horizont poskytnutí úvěru do 1 roku)
- **střednědobé** (poskytnutí úvěru na dobu delší než 1 rok a kratší než 4 roky)
- **dlouhodobé** (časový horizont poskytnutí úvěru na dobu delší než 4 roky)<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Výplata – internetový rádce pro lepší přehled v osobních firmancích [online]. 2002, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.vyplata.cz/>

<sup>6</sup> Výplata – internetový rádce pro lepší přehled v osobních firmancích [online]. 2002, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.vyplata.cz/>

<sup>7</sup> POLIDAR, V. *Management úvěrových obchodů bank*. Praha: Economia, a.s., 1992. 264 s. ISBN 80-85378-04-3

Mezi **krátkodobé úvěry** řadíme:<sup>8</sup>

- 1) **kontokorentní úvěr** – základem kontokorentního úvěru je zřízení kontokorentního účtu, který je veden klientovi v příslušné bance. Kontokorentní účet je vlastně běžný účet spojený s vymezením úvěrového rámce – tj. maximální výše debetního zůstatku (úvěru) na účtu, do něhož smí přejít kontokorentní účet. Debetní saldo na běžném účtu představuje poskytnutí kontokorentního úvěru. Banka účtuje za úvěr vyšší úrokovou sazbu, výhoda pro klienta spočívá v tom, že může úvěr čerpat pružně v úvěrovém rámci. Banky uplatňují tento druh úvěru zpravidla u dobrých klientů. Výhodou kontokorentního úvěru je jeho čerpání v okamžiku, kdy vznikne potřeba a není nutno o úvěr na každý případ speciálně žádat.
  
- 2) **směnečné úvěry** - jsou založeny na existenci a zvláštnostech směnky, jako cenného papíru. Směnky mají významné zastoupení u všech druhů krátkodobých bankovních úvěrů a výsadní postavení mají u směnečných úvěrů. Toto postavení nabyly směnky jako instrument obchodního úvěru, který je stále velmi rozvinut a využíván. Na tento význam směnky bezprostředně navázala úvěrová praxe bank a směnky se staly nejrozšířenějším předmětem i nástrojem zejména krátkodobých bankovních úvěrů. Směnka je listina obsahující zákonem předepsané náležitosti, ze které jejímu právoplatnému majiteli vyplývá právo na zaplacení peněžní pohledávky zde uvedené, kterou má vůči tomu, kdo na tuto listinu napsal své závazkové prohlášení a podepsal se pod ně. Směnečný závazek může vzniknout z různých příčin a vyznačuje se abstraktností. Ve směnce se nežádá blíže uvádět okolnosti, které vedly k jejímu vystavení nebo přijetí (akceptu). Z toho pramení nespornost závazku, neboť směnečný dlužník nemůže vázat proplacení směnky předem na nějaké podmínky a výhrady. V úvěrové a bankovní praxi se vyskytují různé druhy směnek. K základním druhům patří **směnka vlastní** a **směnka cizí**. Směnka vlastní obsahuje slib výstavce, že zaplatí věřiteli v určitý termín stanovenou částku. Směnka cizí je někdy nazývána trata a obsahuje příkaz výstavce směnky třetí osobě, aby zaplatila věřiteli ve stanovený termín vyznačenou peněžní sumu. (viz. Zákon č. 191/1950 Sb. směnečný a šekový)

---

<sup>8</sup> POLIDAR, V. *Management úvěrových obchodů bank*. Praha: Economia, a.s., 1992. 264 s. ISBN 80-85378-04-3

**3) ručitelský (avalský) úvěr** – při poskytnutí ručitelského úvěru banka přejímá záruku za závazek svého komitenta vůči třetí osobě. Může jít o platební závazek nebo o závazek za provedení služby či dodání zboží. K využití ručení dochází z různých důvodů:

- obvyklé je bankovní ručení za platební závazky komitentů banky – odběratelů vůči jejich obchodním (zejména zahraničním) partnerům – dodavatelům,
- na bance jsou požadovány četné účelové avaly, např. stavební, dodávkové, dražební, nákupní, skladové, nájemní, daňové, celní, dopravní apod.

Banka poskytuje ručitelský úvěr ve dvou formách:

- **směnečný aval** – u směnečného avalu podepíše jako rukojmí zpravidla doložku „per aval“, „jako rukojmí“ apod. s udáním osoby, za kterou přejímá ručení,
- **záruční listina** – listinné ručení bývá vyhotovováno na textově shodných tiskopisech s možností individualizovat podmínky nebo má formu samostatně stylizovaného prohlášení.

Za poskytnutý úvěr si banka počítá ručitelskou provizi. Její výše se řídí převzatým rizikem, které z ručení vyplývá pro banku. V podstatě není velká, neboť banky tyto služby provádějí jen komitentům nepochybné kvality a provizi ovlivňuje také mezibankovní konkurence.

**1) lombardní úvěr** – je úvěr zajišťovaný zástavou movité věci nebo práva (ručení zástavou). Úvěr zní na fixní částku a pevnou lhůtu splatnosti.

**2) malé osobní úvěry** – ve snaze uspokojit menší úvěrové potřeby fyzických osob, vyvinuly banky speciálně pro tento okruh komitentů vhodné úvěrové formy. Vžilo se pro ně označení malé osobní úvěry. Vyznačují se následujícími zvláštnostmi:

- podmínky úvěru jsou standardizovány. To platí především pro náklady úvěru (úroky, ostatní poplatky a výlohy), pro stanovení nejvyšší částky těchto úvěrů, maximální lhůty splatnosti a způsob zajištění;
- zpracování a průběh úvěrového vztahu je zjednodušený. Platí to zejména pro úvěrovou žádost a povolení úvěru, ale také pro provedení zkoušky úvěrové způsobilosti dlužníka.

U malého osobního úvěru banka vyplatí komitentu půjčku najednou buď v hotovosti, nebo mu vystaví zúčtovací šek, uhradí platební závazek anebo mu otevře kontokorentní účet bez účelového určení. Výše úvěru, náklady a lhůta splatnosti úvěru jsou standardizované. Podmínky se mohou měnit v důsledku podmínek na finančním trhu a mezibankovní konkurence. Dlužník je povinen splácet úvěr v pravidelných, převážně měsíčních splátkách.

## **Kreditní karty**

Česká republika kopíruje většinu ekonomických trendů ve světě s menším zpožděním. Stejná situace je v případě kreditních karet. Zatímco v USA převládají kreditní karty nad debetními, u nás a ve východní Evropě mají kreditní karty výrazně nižší podíl, než karty debetní. Kreditní karta se přesto stále stává rozšířenější a předpovídá se, že během pár let i u nás jejich počet převládne nad kartami debetními. Mnoho lidí si doposud oba termíny zaměňuje a je časté i nepochopení jednotlivých termínů. K běžným účtům bývá vydávána karta platební, tedy debetní. Z peněz, které máme na účtu, můžeme vybírat určité množství hotovosti z bankomatu a platit v obchodech. Pokud nám dojdou peníze na účtu, můžeme jít do mínusu, tzv. debetu. Debet je nízké úročen a je relativně pohodlné a bezpečné jej používat. Kreditní karta je naopak typem úvěrového produktu. Peníze, které čerpáte používáním kreditní karty, jsou z úvěrového účtu. Tento úvěr je třeba splatit. Každá karta má určitý úvěrový limit, který se nazývá kredit. Odtud pojmenování kreditní karta. Výška kreditu nám vypovídá o tom, kolik peněz nám může kreditní karta poskytnout. V praxi rozlišujeme různé typy kreditních karet, ať už podle poskytovatele, použité technologie, míry vážnosti klienta a dalších kritérií. Jednotlivé typy kreditních karet mají své výhody, navíc se kreditní karty neustále zlepšují a jejich nabídka se zvětšuje<sup>9</sup>. Téměř každý bankovní dům v České republice dnes již nabízí své kreditní karty v různých vydáních. Nabízené kreditní karty jednotlivých bankovních domů se liší v délce bezúročného období, poplatcích za kreditní kartu či rozšiřujících produktech souvisejících s používáním kreditní karty. Kreditní karty v současnosti v České republice nabízí dva poskytovatelé – firma

---

<sup>9</sup> FUCHS, Jonáš, *Typy kreditních karet* (online), c2008, poslední revize 13.8.2009 (cit. 5.11.2009).  
<<http://www.kreditni-karta-typy.cz/>>



Mastercard a Visa. S těmito dvěma korporacemi spolupracují všechny bankovní domy u nás.

### **Kreditní karty Mastercard**

Firma Mastercard se na trhu kreditních karet pohybuje už více jak čtyřicet let. Za tu dobu se stala předním celosvětovým provozovatelem těchto služeb po boku společnosti Visa. V České republice byla uvedena první platební karta Mastercard v roce 1992 a první kreditní karta o několik let později. U nás je nabízena většinou bankovními domy. Velká popularita kreditní karty Mastercard i ostatních produktů Mastercard je způsobena hlavně velkou rozšířeností ve světě. Celkově lze kreditní karty Mastercard použít k platbě a ostatním bezhotovostním transakcím ve více než 210 zemích. Portfolio firmy Mastercard je poměrně široké a nabízí různé typy kreditních karet stejně jako karet debetních. V oblasti kreditních karet nabízí kreditní karty standardní, prémiové kreditní karty, charge karty a revolvingové úvěry. Standardní kreditní karty jsou v našich podmínkách nejrozšířenější. Tyto kreditní jsou nabízeny bankovními domy buď zdarma, nebo za malý poplatek. Ani pravidelné poplatky za užívání karty nejsou vysoké. Nevýhodou bývá menší nabídka doplňkových služeb, kterými se mohou pochlubit jiné typy kreditních karet. Společnost Mastercard vyrábí asi nejvíce typů prémiových kreditních karet na světě. Ty jsou určeny klientům s nadstandardními požadavky a možnostmi. Počet vlastníků těchto karet každoročně rychle stoupá. Charge karty jsou velmi podobné způsobem používání jako běžné kreditní karty. Rozdílem je, že po uplynutí smluveného období, kdy dochází k čerpání peněz, je nutné, třeba jednorázově, splatit celý úvěr, než může dojít k dalšímu čerpání. Na rozdíl od toho revolvingový úvěr u kreditní karty Mastercard funguje obecně na principu používání úvěru opakovaně, aniž by bylo nutné o jeho udělení znovu žádat.<sup>10</sup>

### **Kreditní karty Visa**

Firma Visa byla založena v roce 1970 v americkém San Franciscu. Její název je zvláštní složenou zkratkou Visa International Service Association. V 80. letech minulého století vydala firma Visa svůj unikátní produkt – kartu Visa Electron. Tato karta může být

---

<sup>10</sup> FUCHS, Jonáš, *Typy kreditních karet* (online), c2008, poslední revize 13.8.2009 (cit. 5.11.2009).  
<<http://www.kreditni-karta-typy.cz/>>

používána jako platební nebo kreditní. Zatímco kreditní karty jsou většinou karty embosované, tedy s vyraženými identifikačními údaji, kreditní karta Visa Electron je celá plochá. Na rozdíl od jiných embosovaných kreditních karet je díky tomu méně zneužitelná. Obsahuje čip, který je možné zpracovat pouze elektronicky, dojde ke kontaktu s bankou, která potvrdí identifikační údaje, které většinou zahrnují i PIN kód. Pokud dojde k zablokování kreditní karty, nelze ji zneužít. Kreditní karta Visa se stala součástí balíků služeb, které souvisejí se základními nabízenými účty po celém světě. Za to vděčí bezpečnosti používání, univerzálnosti, ale také nízké pořizovací ceně. Společnost Visa se nechala inspirovat svými konkurenty ze světového trhu a v devadesátých letech začala nabízet široký sortiment zaměřený na prémiové kreditní karty. Jak prémiové karty, tak i ty základní typy kreditní karty Visa se staly synonymem pro celosvětově propojenou síť bezhotovostních plateb, která je velmi důvěryhodná a svým způsobem prestižní.<sup>11</sup>

Mezi **střednědobé** a **dlouhodobé** úvěry řadíme:

- 1) **emisní půjčka** – úvěr poskytnutý odkoupením dluhopisů (obligací), které dlužník emituje za účelem opatření finančních zdrojů. Dluhopisy (obligace) jsou cenné papíry, v nichž se emitent (vydavatel) zavazuje splatit přijatý úvěrový obnos a vyplácet úroky ve stanovených termínech. Emisní půjčku tvoří zpravidla množství dílčích dluhopisů, které mohou být rozříděny do sérií. Dlužní úpisy v každé sérii znějí na stejnou nominální hodnotu a splatnost. Součet nominálních hodnot všech dílčích dlužních úpisů představuje celkovou částku emisní půjčky. Proto se jako synonyma pro emisní půjčku používají termíny obligace a dlužní úpisy (dluhopisy).
- 2) **hypoteční úvěr** – patří k nejstarším druhům bankovních úvěrů. Hypotečním úvěrem se rozumí úvěr poskytnutý na zástavu nemovitosti. Předpokladem pro jednání o půjčce je žádost o úvěr spolu s dokladem potvrzujícím vlastnictví nemovitosti. Po předložení potřebných dokladů provádí peněžní ústav odhad ceny nemovitosti. Odhad provádí buď svými specialisty, nebo ho zadává u nezávislého znalce, který pro banku vykonává tyto práce na základě zpravidla

---

<sup>11</sup> FUCHS, Jonáš, *Typy kreditních karet* (online), c2008, poslední revize 13.8.2009 (cit. 5.11.2009).  
<<http://www.kreditni-karta-typy.cz/>>

dlouhodobého smluvního vztahu.<sup>12</sup> Variantou hypotečního úvěru je tzv. Americká hypotéka, což je neúčelový úvěr zajištěný nemovitostí.

### **2.3.Nevýhody spotřebitelského úvěru z pohledu klienta**

Předem je nutno říci, že není třeba bát se úvěru, ale je třeba důkladně číst smlouvy. To je základní předpoklad prevence rizik, která se spotřebitelských úvěrů týkají. Pokud se smlouva odkazuje na jiné dokumenty (např. všeobecné obchodní podmínky), je třeba si je taktéž prostudovat. Pokud tyto dokumenty nejsou přílohou smlouvy, je výhodnější smlouvu nepodepisovat.

Zvláštní pozornost je třeba věnovat výši částky, kterou klient obdrží a splátkám (tyto částky bývají v seriózních smlouvách uvedeny). Ve smlouvě musí být uvedena také výše poslední splátky. Pokud není přesně vyčíslena, je lepší smlouvu nepodepisovat.

V některých smlouvách bývají uvedeny poplatky za uzavření úvěru, vyhodnocení úvěru, za jeho zprostředkování nebo za otevření úvěrového účtu atd. To vše jsou peníze, které se platí ihned po podpisu smlouvy. Pokud není ve smlouvě jasně stanoveno, co a kdy se bude platit, je lepší smlouvu nepodepisovat.

Seriózní smlouva také upravuje podmínky pro případ, že klient není schopen z nějakého důvodu splácet. K tomu se mohou vázat nemalé pokuty, či dodatečné poplatky. Tyto částky mohou v některých případech dluh i několikanásobně zvýšit. Je důležité si pročíst také podmínky týkající se předčasného splacení dluhu.

V posledním měsíci roku 2008 vzrostl podíl nesplacených úvěrů o 7, 2 %.<sup>13</sup> Největší část nesplacených úvěrů tvoří právě spotřebitelské půjčky (dle ČNB).<sup>14</sup> Každý se může někdy dostat do finančních problémů – ztráta zaměstnání, nenadálé výdaje, zdravotní problémy, invalidita, dlouhodobá pracovní neschopnost atd. To vše může mít vliv

na platební schopnost a je třeba s tímto rizikem počítat a myslet dostatečně dopředu. Ke každému úvěru je možné sjednat pojištění neschopnosti splácet. Velká část klientů,

---

<sup>12</sup> POLIDAR, Vojtěch, *Management úvěrových obchodů bank*, 2. vydání Praha: Economia, a.s., 1992, 92 s., ISBN-80-85378-04-3

<sup>13</sup> *Spotřebitelský úvěr* [online], 2006, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.spotřebitelsky-uver.net/>

<sup>14</sup> [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni\\_stabilita/zpravy\\_fs/fs\\_2008-2009/FS\\_2008-2009\\_4\\_financni\\_sektor.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2008-2009/FS_2008-2009_4_financni_sektor.pdf)

kteří uzavírají nové úvěry, této možnosti využívá. O podmínkách pojištění je také třeba se dopředu informovat.<sup>15</sup>

Určité riziko lze u spotřebitelských úvěrů spatřovat také v podmínkách poskytnutí úvěru, které jsou často příliš mírné. Informace poskytnuté žadatelem o půjčku nejsou u některých společností dostatečně ověřovány (nebo je ověřit nelze) a úvěr pak mohou získat i klienti, u kterých je již v době poskytnutí půjčky vysoké riziko neschopnosti splácet. Jde především o osoby již zadlužené, které splácejí své dluhy za pomoci dalších půjček. Jistým východiskem může být Bankovní registr klientských informací spuštěný v červnu roku 2002. Jeho zakladatelé (Česká spořitelna, ČSOB, GE Money Bank, Komerční banka a HVB Bank Czech Republic - nyní UniCredit Bank) mezi sebou uzavřeli smlouvu o výměně klientských informací. To znamená, že klient, který se zadluží u některé ze členských institucí, má poté sníženou šanci, obdržet půjčku od jiné členské banky. Podobný registr byl v roce 2005 založen i organizacemi, které poskytují úvěrové produkty, ale nevlastní bankovní licenci.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> *Spotřebitelský úvěr* [online], 2006, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.spotřebitelsky-uver.net/>

<sup>16</sup> *Spotřebitelský úvěr* [online], 2006, poslední revize 2009 [cit. 20.12.2009]. Dostupné na <http://www.spotřebitelsky-uver.net/>

## **Rizika jednotlivých půjček**

### **Kontokorent**

Kontokorent je možnost jít na běžném účtu do minusu. Kontokorent je revolvingový, to znamená, že ve chvíli, kdy je záporný zůstatek vyrovnaný, může klient peníze čerpat znovu. Automaticky se splácí z plateb, které na účet přijdou, a je úročen pouze po dobu čerpání.

- Půjčka: až do 200 000 korun
- Úroková sazba: 10 až 18 %
- Splatnost úvěru: do 6 až 12 měsíců<sup>17</sup>

**Riziko:** Když je překročen povolený limit, banka si naúčtuje vysoké penále – až 30 procent z přečerpané částky.

### **Kreditní karta**

„Kreditku“ může vydat banka, splátková společnost, případně obchodník. Na kartě je nastaven určitý úvěrový limit, který lze čerpat. Pokud je dluh splacen během takzvaného bezúročného období, nepočítají se úroky.

- Půjčka: od 20 000 korun
- Úroková sazba: 18 až 30 % (pozor, banky uvádějí lépe vypadající měsíční úroky)
- Splatnost: 45 až 55 dnů

**Riziko:** Při výběru peněz z bankomatu bezúročného období neplatí a úroky naskakují už v okamžiku výběru.

---

<sup>17</sup> *IDnes.cz/Finance* [online]. 1999, poslední revize 2010 [cit. 21.12.2009]. Dostupné na <http://finance.idnes.cz/>

## **Bankovní půjčky**

Pokud jsou peníze použity na koupi konkrétní věci, je to levnější. U neúčelové půjčky bývá úrok vyšší o 1 až 2 procenta. Vedle úroků si banky účtují také poplatek za vyřízení a správu úvěru. Banka může vyžadovat, aby si klient k úvěru otevřel i běžný účet.

- Půjčka: od 15 000 korun
- Úroková sazba: 7 až 18 %
- Splatnost: 6 měsíců až 6 let

**Riziko:** Půjčky jsou snadno dostupné, ale pokud si jich klient nabere víc najednou, hrozí problémy se splácením.

## **Americká hypotéka**

Neúčelový úvěr zajištěný nemovitostí, půjčené peníze lze utratit libovolně. Úroková sazba je o něco nižší než u spotřebitelských úvěrů. U tohoto úvěru je poměrně složité vyřizování, vysoké poplatky za schválení žádosti a za vedení účtu. Splátky je možné rozložit až na 30 let.

- Půjčka: od 150 000 korun
- Úroková sazba: od 7,5 %
- Splatnost: 3 až 20 let

### **2.4. Rizika jednotlivých půjček**

**Riziko:** Pokud půjčka není pravidelně splácena hrozí, že banka zabaví nemovitost, která byla dána do zástavy.

## **Splátkový prodej**

V jakémkoli větším obchodě je dnes možné pořídit si zboží na úvěr od splátkové společnosti – třeba Multiservis, Home Credit, Essoxu nebo Cetelemu. U levnějšího zboží není potřeba ani potvrzení o příjmu. Tyto úvěry mohou být při včasné splacení i bez navýšení. V nabídce jsou i půjčky s odloženým začátkem splácení.

- Půjčka: od 3 000 korun

- Úroková sazba: 0 až 25 %
- Splatnost: 4 až 50 měsíců

**Riziko:** Pokud je dluh zaplacen třeba jen o den později, společnosti účtují vysoké úroky.

### **Rychlé půjčky**

Jde o krátkodobé "půjčky do domu", jaké nabízí například Provident Financial nebo firmy, které svoji nabídku inzerují nejen v novinách, ale třeba i na pouličních sloupech. Zaměřují se hlavně na klienty, kteří mají nějaký "škraloup" v úvěrovém registru a banka jim nepůjčí. Vyšší riziko si nechají náležitě zaplatit.

- Půjčka: od 3 000 korun
- Úroková sazba: neuvádí se, ale RPSN se pohybuje v řádu 100 %
- Splatnost: podle společnosti

**Riziko:** Úroky jsou tak vysoké, že jen myšlenka na tento typ půjčky je riziková.<sup>18</sup>

### **Jak se zadlužit rozumně**

#### **1) Nepodléhat "kouzlu Vánoc"**

Vánoce nebudou šťastnější jen proto, že na stole bude víc dobrot, pod stromečkem luxusnější dárky a že vánoční pohádka poběží v nové televizi. Radostný pocit dokonalých Vánoc nevydrží déle než do ledna, kdy se vrátí všední realita a zbude jen dluh, který se musí splatit. "Dluhy musí mít kratší životnost než věci, které si za ně pořídíte," upozorňuje Hynek Filip, majitel vymáhací agentury Sampa a dluhové poradny DebtAid<sup>19</sup>. Elektroniku lze přinejhorším prodat, ale ze zájezdu na hory nezbude nic. Je třeba si dobře rozmyslet, zda je nutné si úvěr brát. Pokud ano, je důležité vybrat si ten správný úvěr a spočítat si, jak vysoká bude měsíční splátka. Důležité je přistupovat k případnému zadlužení racionálně, nikoli emotivně. Nenechat se strhnout "kouzlem Vánoc" a nenakupovat na dluh jen proto, že to tak dělají ostatní.

<sup>18</sup> *IDnes.cz/Finance* [online]. 1999, poslední revize 2010 [cit. 21.12.2009]. Dostupné na <http://finance.idnes.cz/>

<sup>19</sup> *IDnes.cz/Finance* [online]. 1999, poslední revize 2010 [cit. 21.12.2009]. Dostupné na <http://finance.idnes.cz/>

## **2) Počítat předem**

Je důležité spočítat si, jak vysoká bude měsíční splátka. Sečíst všechny příjmy a odečíst od nich výdaje. Lepší je si takovou statistiku udělat za delší období, aby se nezapomnělo na nepravidelné platby.

Např: při příjmu 16 000 Kč a výdajích 12 000 Kč neznamena, že zbývající 4 000 Kč lze dávat na splátky každý měsíc. Optimální jsou 2 000 Kč, aby zbyla rezerva např. pro případ nemoci.

## **3) Vybrat správný úvěr**

Možností, kde vzít peníze, je hned několik – od kontokorentu přes „kreditku“, úvěr u banky až po nákup zboží na splátky. Výhodný je úvěr bez navýšení od některé splátkové společnosti – musí však být přesně dodržen daný splátkový kalendář. Když je dluh splacen v takzvaném bezúročném období, obvykle do 45 až 55 dnů, úrok se neplatí. Tato podmínka je stejná i u kreditní karty.

K porovnání různých půjček je důležitá hlavně RPSN – roční procentní sazba nákladů, která v procentech vyjadřuje celkové náklady na úvěr (úrok i poplatky). Čím je RPSN vyšší, tím je úvěr dražší. Zatímco půjčky u banky mají RPSN v řádu desítek procent, u nebankovních poskytovatelů jsou to stovky procent.

## **4) Pojištění úvěru**

Před podpisem úvěrové smlouvy je dobré vědět, zda splátky odložit a za jakých podmínek. U splátkových společností jde splátky odložit jen na začátku, tedy začít splácet třeba až po třech měsících. Ani u bank není odklad úplně běžný, lze o něm s bankou vyjednávat. V případě jakýchkoliv problémů se splácením je důležitá komunikace s věřitelem.

Pomoc lze najít například u Asociace občanských poraden ([www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)), sdružení SPES ([www.pomocsdluhy.cz](http://www.pomocsdluhy.cz)) nebo u DebtAid ([www.debtaid.cz](http://www.debtaid.cz)).



Splátkové společnosti i banky nabízejí k půjčkám pojištění proti platební neschopnosti. Vyjde na 3 až 6 procent z objemu měsíční splátky, to u čtyřicetitisícové půjčky znamená 40 až 80 korun měsíčně navrch. Pojistka chrání pro případ nemoci, invalidity, smrti a ztráty zaměstnání.<sup>20</sup>

## **2.5. Bankovní kriminalita spotřebitelských úvěrů**

Spotřebitelské úvěry jsou specifickou skupinou na poli finančních produktů. Jedná se o úvěry poskytované soukromým osobám na nákup spotřebního zboží či služeb. Na rozdíl od úvěrů komerčních se předmět, na jehož pořízení se úvěr použije, nestává zdrojem příjmů pro splácení tohoto úvěru. Příkladem jsou úvěry splátkové (pravidelné splácení úvěru včetně úroku) nebo úvěry revolvingové (úvěr se sjednaným finančním limitem na určité období, při jehož splácení lze prostředky čerpat opakovaně).

Spotřebitelské hotovostní úvěry se poskytují bez uvedení účelu a většinou bez ručitele, výši úvěru ovlivňuje klientova platební schopnost. Tyto bezúčelové finanční úvěry bez ručení mají vyšší úrokovou míru než úvěry účelové (například hypoteční) či úvěry s ručitelem. Ve vyšší úrokové míře má bankovní ústav kromě jiného započítané i riziko, že úvěr nebude splácen a banka o půjčené peníze přijde.<sup>21</sup>

Ještě vyšší riziko než u hotovostních spotřebitelských úvěrů (kdy se klient ověřuje na pobočce banky) je riziko u úvěrů sloužících k nákupu zboží uzavíraných přímo v prodejnách. Nejčastěji jde o elektroniku, bílé zboží, nábytek, dovolené a další zboží a služby. Tuto formu splátkového prodeje nabízejí nejen bankovní ústavy, ale i jiné finanční podniky specializované právě na spotřebitelské úvěry. Z hlediska bezpečnosti poskytovaných úvěrů je riziko přidělení úvěru nesprávné osobě u úvěrů na zboží a služby poměrně vysoké v porovnání s úvěry jištěnými ručitelem či nemovitostí.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> *IDnes.cz/Finance* [online]. 1999, poslední revize 2010 [cit. 21.12.2009]. Dostupné na <http://finance.idnes.cz/>

<sup>21</sup> KOZELKA, D. Bankovní kriminalita spotřebitelských úvěrů. Bankovníctví. Praha: Economia, a.s., 1/2007.

<sup>22</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

## 2.6. Typologie podvodů spotřebitelských úvěrů

Každý bankovní ústav, potýkající se s bankovní kriminalitou a nesplácenými úvěry, se snaží tyto delikvence minimalizovat. Aby se mohl zaměřit se na jednotlivé typy podvodů a bojovat s nimi, potřebuje mít konkrétní představu o jednotlivých typech podvodů. Pro vytvoření typologie podvodů a mapování nových, neznámých druhů podvodů slouží úvodní strategická studie typů podvodů, týkající se konkrétního bankovního ústavu.<sup>23</sup> Na studii typů podvodů navazuje studie vnitřních procesů a kontrolních mechanismů banky, které podvody nezachytily, a navrhuje se řešení v podobně změn procesů a úprav kontrolních mechanismů. Studii typů podvodů je třeba provádět pravidelně (například v půlročních cyklech), protože stejně jako banka a její procesy a produkty se i bankovní delikventi přizpůsobují změnám trhu.

Tato investigace v pravidelných cyklech popíše konkrétní typy podvodů a umožní srovnání jejich vývoje s předchozími vlnami investigace. Provádí se na vzorku potvrzených (nesplacených) úvěrů detailní kontrolou a zjištěním stavu klienta i prodejny, kde úvěr získal, a důvodů, proč tento úvěr nebyl splacen.<sup>24</sup>

## 2.7. Vzorce chování neplatičů

Typologie podvodů spotřebitelských úvěrů je pro každý bankovní ústav jiná, liší se tím, jak se podvody přizpůsobují rozdílným interním procesům banky a také úrovní, na které jsou popsány a zmapovány. Některé vzorce chování neplatičů spotřebitelských úvěrů jsou však podobné a patří k nim nejčastěji následující.

- Klient neúmyslně v prodlení: tento druh bankovní kriminality má **největší podíl** na nesplácených úvěrech. <sup>25</sup> Jedná se o klienty, kteří při podpisu smlouvy měli v úmyslu úvěr splatit, ale z nějakých důvodů tak neučinili. Většinou jde o finanční tíseň, někdy krátkodobou. Také se jedná o klienty, kteří jsou obětí

---

<sup>23</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

<sup>24</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

<sup>25</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

tzv. dluhové pasti, kdy si berou úvěry, aby mohli splatit své předchozí úvěry a výše jednotlivých splácených částek je nad jejich možnosti. Teoreticky jsou schopni úvěr v budoucnu splatit.

- Bílý kůň: klient podepisuje úvěr, avšak zboží/peníze získává třetí strana. Klient často neví, že by měl splácet (třetí strana jej například přesvědčila, že úvěr přebírá), nemůže splácet (finanční tíseň) či jen poskytl údaje „prodejci“, který mu vyplatil část peněz, a zboží i peníze zůstaly v prodejně. Také se zde vyskytují osoby přinucené násilím či jinou hrozbou k získání úvěru a předání zboží třetí straně. Jedná se o nebezpečnou organizovanou kriminální aktivitu, která často končí ve vyšetřování policie.
- Falešné doklady: úvěr byl získán za použití falešných dokumentů (ztracené, ukradené) či použití dokladů příbuzných/známých bez jejich vědomí.
- Existuje celá řada dalších typových podvodů podle jednotlivých bankovních produktů. Například u spotřebitelských splátkových karet může jednoduše dojít k jejich zcizení přímo na poště (jsou-li doručovány poštou) nebo mohou být na poště zcizeny obálky s PIN a následně (podle adresy na obálce) cíleně okraden majitel karty.

U některých typů podvodů bývá zapojen také zaměstnanec nebo prostředník bankovního ústavu (například u typu bílý kůň či falešných dokladů). Zde je velký rozdíl oproti komerčním a jiným úvěrům, uzavíraným na pobočkách bank. Spotřebitelské úvěry se sjednávají v prodejnách zboží, například elektroniky či nábytku, často ne přímo zaměstnancem banky, ale pouze prostředníkem (prodavačem).<sup>26</sup>

To je další specifická skupina podvodníků, kteří mohou ohrožovat chod finanční instituce. Zprostředkovatelé úvěrů velmi dobře vědí, jak zajistit získání úvěru (znají scoringový model i prováděné kontroly), proto jsou často odhaleni až po delší době, když suma jejich podvodů přeroste určitou mez, která na ně finanční instituci upozorní. První schéma ukazuje příklad rozdělení typů podvodů na interní a externí (z pohledu osoby, která stojí za podvodem - zaměstnanec banky nebo osoba zvenku) a individuální a organizované. Kombinací těchto atributů podvodu získáme několik skupin, k nimž musí bankovní ústav přistupovat různě a bojovat s nimi různými metodami. Jak již bylo

---

<sup>26</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

zmíněno, jde o příklad definice typů podvodů, jak může být vypracována a která může být v jiných případech zcela odlišná.

## **2.8.Boj s neplatiči spotřebitelských úvěrů**

Finanční instituce, poskytující úvěry, se samozřejmě snaží mít ve svém portfoliu klientů co nejmenší procento těch, kteří neplatí. O to se starají celá oddělení/divize řízení rizika, která spravují, vyhodnocují a neustále zlepšují různé systémy a procesy pokrývající jednotlivé fáze ověřování klienta.

Finanční instituce vede neustálý vnitřní boj mezi snahou získat co největší počet klientů a bezpečnou variantou přidělování úvěru jen stoprocentně spolehlivým klientům, což zase může vést až ke ztrátě obratu či pozice na trhu. Oddělení rizika hledají a určují rozumnou hranici mezi rizikem nesplácených úvěrů a obchodními příležitostmi podle strategických rozhodnutí vedení společnosti.<sup>27</sup>

## **2.9.Scoring a ověřování**

Základem rozhodnutí o (ne)přidělení spotřebitelského úvěru je klientovo score, to znamená numerické vyjádření finanční spolehlivosti klienta, vypočtené na základě konkrétního modelu. Většinou jde o statistické modely odvozené z historických dat, která již prokázala, kdo úvěr splatil a kdo nikoli. Výsledek scoringu tak, zjednodušeně řečeno, určuje statistickou pravděpodobnost, že klient úvěr nesplatí. Scoringový model pracuje s řadou proměnných, kde aktuálního výše příjmu žadatele o úvěr je jen jednou z mnoha. Podrobnosti fungování těchto modelů bývají jedny z nejpřísněji tajených informací v bankách a finančních institucích. Výsledek scoringu má dopad na přijetí úvěru, ovlivňuje výši úvěru, který může klient získat, a rovněž může ovlivňovat úrokovou míru, počet splátek a další úvěrové charakteristiky. Scoringový model je velmi efektivní proti žadatelům s omezenou možností splácení, avšak nepomáhá v případech „bílých koní“ či proti jinému organizovanému typu podvodu (tito podvodníci mají často dobré informace o tom, jak uspokojit scoringové funkce z předchozích

---

<sup>27</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

žádostí o úvěry). Pokud to vyžaduje výsledek scoringu nebo jiný parametr úvěru (například jeho výše), probíhá další fáze kontroly klienta, a tou je ověřování. Při tomto procesu se nejčastěji ověřují uvedená kontaktní telefonní čísla a adresy. Po úspěšném ověření je klientovi přidělen úvěr, což i se scoringem může trvat jen několik málo minut. Ověřování je efektivní proti podvodníkům s falešnými doklady (uvádějí neexistující zaměstnání/adresy) či proti „bílým koním“.<sup>28</sup>

## 2.10. Kontrolní systémy a vymáhání

Každý aktivní úvěr se pravidelně sleduje. O to se stará část kontrolních systémů, které v případě nesplácení postupují od jemných metod vymáhání (upozorňující SMS zprávy, dopisní výzvy k zaplacení a telefonáty) až k metodám tvrdým (předání případu policii a poté exekuce majetku). Kromě těchto monitorovacích kontrolních systémů fungují ve finančních institucích, zabývajících se spotřebitelskými úvěry, další kontrolní systémy, které nemonitorují jednotlivé úvěry, nýbrž sledují vývoj úvěrů agregovaný na úroveň regionu, měst, prodejen a jednotlivých „prodavačů“-prostředníků, kteří úvěry s klienty zprostředkovávají.<sup>29</sup>

Tyto systémy, pracující s historickými daty, mohou mít různé formy. Od jednoduchých reportingových nástrojů, které ukazují vývoj nesplácených úvěrů na úrovni jednotlivých prodejen, až po sofistikované systémy, které pracují se statistickými modely na bázi neuronových sítí (ty vyhodnocují vývoj v jednotlivých prodejnách či u prodavačů a upozorňují na změny v chování žadatelů o úvěr na dané úrovni). To dovoluje upozornit jak na změny v lokalitách působnosti organizovaného zločinu, tak na podvody způsobené novými zaměstnanci či zaměstnanci, kteří najednou začnou podvádět. Uvedené dataminingové systémy lze dobře využít v zemích a regionech s vysokou bankovní kriminalitou (například státy bývalého Sovětského svazu), kde pomáhají odhalovat celé organizované sítě kriminálních organizací. Pokud je navíc spotřebitelský úvěr nabízen pomocí úvěrové/spotřebitelské karty, musí tyto kontrolní systémy fungovat online a v reálném čase ověřovat jednotlivé platební transakce. Běžně se označují jako online detekční systémy, které na úrovni jednotlivých nákupů rozhodují, zda se jedná o oprávněné, podezřelé nebo podvodné jednání. Tyto

---

<sup>28</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

<sup>29</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

systemy jsou podobné systémům pro monitoring běžných platebních debetních a kreditních karet.<sup>30</sup>

Kromě boje prostřednictvím statistických modelů a dataminingových monitorujících systémů se s neplátcí úvěrů bojuje také preventivními metodami, jako je interní PR (snaha přesvědčit prodáváče/zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů, že podvádět se nevyplácí, že budou velmi rychle odhaleni, propuštění a případ předán policii) či externí PR (snaha přesvědčit neplátcí klienty že si úvěr brát nemají) a také prostřednictvím kvalitní kontroly a monitoringu nově otevíraných poboček/prodejen.<sup>31</sup>

## 2.11. Zajištění úvěru

Poměrně často se stává, že je možné úvěr poskytnout pouze tehdy, je-li přijatelným způsobem zajištěn nebo zaručen. Přijatelnost zajištění jako prostředku proti selhání klienta při splacení úvěru závisí na možnostech rychlé realizace zajišťovacího instrumentu, na jeho ceně a na tom, zda zajišťovací instrument nabízí dlužník nebo jiný subjekt.

Kvalita zajištění zřízením zástavního práva nebo jiných práv k aktivům závisí do značné míry na tom, jak právní systém umožňuje bance zástavní právo registrovat a – v případě neschopnosti dlužníka dostát svým závazkům – uplatnit nárok banky a domoci se soudní cestou nuceného prodeje zajišťovacího instrumentu. Dále je možné zvážit převod majetkových práv klienta na banku a zpětný převod majetkových práv na klienta po splacení úvěru. Klient může svůj majetek užívat bez omezení a majetková práva mu budou převedena zpět po úplném splacení úvěru.

Pokud je zajištění úvěru považováno za zásadní, musí být bance poskytnuto dříve než klient začne úvěr čerpat. Je to banka, a ne klient, kdo rozhoduje o jistící hodnotě zajišťovacího instrumentu, ta by měla vycházet z realizační ceny, kterou je možné získat v případě nuceného prodeje, po odečtení všech nákladů. Tato hodnota je obvykle nižší

---

<sup>30</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

<sup>31</sup> *Adastra Czech* [online]. 2007, poslední revize 2007 [cit. 22.12.2009]. Dostupné na <http://www.adastra.cz/dokument.aspx?id=190&archive=2007>

než hodnota, kterou má zajišťovací instrument pro své majitele, což je nevyhnutelné vzhledem k tomu, jak je realizační cena stanovena.

Pokud má banka pod kontrolou zajišťovací instrument, který patří třetí straně, ať již jde o záruku nebo o zastavený majetek poskytnutý jinou osobou než dlužníkem, musí se ujistit, že tato třetí strana si je vědoma povahy svého závazku, rizika, kterému se vystavuje, a případů, ve kterých může být požadováno plnění. Osobní záruky jsou obvykle nabízeny velmi snadno, ale jejich vymáhání je pak obtížné, bolestivé a obecně problematické. Nepodložené záruky často nemají ani cenu papíru, na kterém jsou napsány. Jejich ocenění je velmi obtížné, protože stanovení bonity ručitele může být stejně obtížné jako stanovení bonity klienta.

Dlužníci jsou často závislí na podpoře třetích stran, obvykle blízkých příbuzných, a proto je velmi důležité vždy podrobně vysvětlit všechna reálná rizika plnění, kterým se ručitelé vystavují v případě, že klient z jakýchkoliv důvodů nedostojí svým závazkům. Blízcí příbuzní nejsou obvykle dostatečně objektivní, a často pak vyčítají bance, že umožnila klientovi nadměrné zadlužení. Je proto velmi důležité, aby všechny strany již od počátku dobře chápaly všechny aspekty dané transakce a rizika s ní spojená.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> PriceWaterHouse Coopers. Zásady řízení úvěrů, přeložili Vlastislav Navrátil a Joseph Vendlich, 1. vyd. Praha, Management Press, 1999, 14 s., ISBN 80-85943-91-3

### **3. Charakteristika bankovní instituce a jejich produktů**

#### **3.1. Charakteristika vybrané bankovní instituce**

Vybraná banka patří mezi největší české peněžní ústavy. Je univerzální bankou, která disponuje širokou sítí poboček a bankomatů. Své služby orientuje jak na občany, tak na malé a střední podniky. Její velkou výhodou je, že je součástí jedné z největších a nejsilnějších společností na světě. Má diverzifikované portfolio průmyslových i finančních firem, které generují vlastní finanční aktiva.

Bankovní instituce je dlouhodobě nejznámější a největší společností na českém trhu specializovaná na financování spotřebitelských nákupů. Díky vyspělým systémům jsou veškeré smlouvy a úvěry schvalovány elektronickou cestou, a proto může mít banka přední postavení také v rychlosti poskytování služeb.

Prodej na splátky nabízí prostřednictvím mnoha obchodních partnerů v rozsáhlé síti prodejních míst a internetových obchodů. Kromě tradičních skupin zboží, jako jsou domácí spotřebiče, nábytek, kuchyňské linky, výpočetní technika či zahradní technika, lze dnes na splátky pořídit například oděvy, obuv, sportovní potřeby, kosmetiku, knihy, klenoty, hudební nástroje, dovolené, očkování, krby či zvířecí miláčky. Vedle klasického prodeje na splátky poskytuje banka hotovostní půjčky a kreditní karty.

Jelikož z různých příčin přestali klienti splácet své závazky, rozhodla se společnost zřídit speciální oddělení, které se zaměřuje na jednání s dlužníky banky. Kontaktuje je různými způsoby např. poštou, telefonicky atd. Tito klienti jsou zařazeni do vnitřní databáze banky, podle výše dlužné částky. Databáze umožňuje bance rozdělit dlužníky do jednotlivých sekcí a banka pak dle těchto sekcí volí vhodný způsob komunikace s nimi.



## 3.2. Produkty společnosti

Bankovní instituce poskytuje svým klientům následující produkty. U jednotlivých produktů je rozepsána charakteristika, výhody, podmínky získání produktu atd. Veškeré údaje se vztahují k interním dokumentům banky.

### 3.2.1. Produkt 1

#### Charakteristika

- Spotřební úvěr pro osobní potřeby občanů, rychlé a jednoduché získání hotovosti (na BÚ)
- Poskytována bez zajištění (bez ručitele a zajištění)
- Neúčelová půjčka
- Peněžní prostředky jsou klientovi převedeny na BÚ
- Měsíční poplatek za vedení úvěrového účtu je 40 Kč
- Poplatek za otevření úvěrového účtu je 1 % z poskytované částky, minimálně však 500 Kč
- V průběhu splácení není možné posunout datum splatnosti, ani výši splátky
- Povinný minimální zůstatek na účtu vázaném k Produktu 1 je 200 Kč

#### Úroková sazba a délka splácení

Úrok se pohybuje podle výše úvěru od **5,9 % (9,9%) až do 16,9 %** .

Délka splácení se pohybuje od **24 do 120** měsíců.

O délku splácení 84, 96 108 a 120 měsíců však mohou požádat pouze klienti, kteří žádají o úvěr od 101 000 až 300 000 Kč.

## Produkt 1 je určen:

- Pro stávající i nové klienty
- Novému klientovi je při schvalování úvěru automaticky založen běžný účet, ze kterého inkasem splácí měsíční splátky úvěru, možnost založení dalších produktů
- Úvěr je splácen anuitními splátkami k určitému datu ( konstantní splátka v průběhu celé doby splácení, která v sobě skrývá v určitém poměru splátku úroku i jistiny úvěru
- U Produktů 1 uzavřených před 20. 7. 2005 je datum splátky odvozeno od data otevření úvěrového účtu a je neměnné.
- Od 20. 7. 2005 si klient může vybrat datum splácení ( den v měsíci) při podpisu smlouvy. V obou případech je ale první splátka vždy následující měsíc po uzavření.
- Manželé - oba – mohou předložit potvrzení o výši příjmu = větší možnost schválení.
- O další Produkt 1 si klient může zažádat nejdříve po čtyřech měsících.

## Parametry Produktu 1

- Výše poskytovaných částek se pohybuje v rozmezí 30.000 až 300.00 Kč
- Výše pravidelné měsíční částky je odvozena od délky splácení a výše úvěru
- Splácení Produktu 1 se provádí z běžného účtu
- Splatnost úvěrů se pohybuje od 24 do 120 měsíců, tedy ( 24, 30, 40, 50, 60, 72, 84, 96, 108 a 120)
- Úhradu měsíčních splátek provádí klient vždy ke stejnému datu v daném měsíci na svém běžném účtu
- Sankce jsou účtovány při opožděné částce sazbou 10, 75 % p. a. přepočtenou na dny, dále za každý upomínací dopis je účtován poplatek 350 Kč
- Změna termínu splátky je možná jen pro klienty, u kterých **není evidován dluh** a až po zaplacení aktuální dlužné splátky na daný měsíc. Změna je zpoplatněna částkou 100 Kč
- Produkt 1 lze získat na všech pobočkách dané banky

## **Předčasné splacení**

- Poplatek 5 % ze zbývající jistiny. Minimálně 1000 Kč
- Pouze osobní žádostí na obchodním místě
- Lze jen úplné předčasné splacení

## **Zažádat o Produkt 1 lze:**

- Přes internet
- V některých bankomatech dané banky
- Vybraným klientům je nabízena i crossellovou nabídkou – poštou
- Na všech pobočkách banky

## **Všeobecné podmínky pro získání Produktu 1**

- Občanství České republiky
- Věk 18 let a více
- Trvalý zdroj příjmu (pracovní poměr, podnikatelský příjem, důchod)
- Kontaktní i trvalá adresa na území ČR
- Žádná smlouva s bankou nesmí vykazovat dluh
- Na žádném s klientových účtů nesmí být nastaven negativní blokační kód
- Klient na žádném ze svých účtů nebyl za poslední 3 měsíce v nepovoleném debetu

## **Předkládané doklady**

- Platný občanský průkaz a jeho fotokopie
- Druhý doklad totožnosti – řidičský průkaz, cestovní pas
- Doklad o příjmu – potvrzení o příjmu, výměr důchodu, živnostenský list spolu s daňovým přiznáním za poslední zdaňovací období

- Doklad pro ověření adresy – jeden z následujících (výpis z účtu, výpis transakcí z bankovní karty, doklad o zaplacení SIPO, vyúčtování za telefon, elektřinu, plyn

### **Doplnění Produktu 1**

Od 20. 7. 2005 je nabízeno klientům tzv. „doplnění expres půjčky“ - klient si může znovu půjčit částku, kterou již splatil, aniž by si otevíral další půjčku.

### **Příklad**

Klient má původní půjčku ve výši 50.000 Kč (splatnost na 50 měsíců, úrok 16,9%). Z této půjčky již splatil 30.000 Kč. K doplacení mu ještě zbývá 20.000 Kč. Obchodní místo mu nabídlo opětovné doplnění produktu ve výši 30.000 Kč a klient tuto nabídku využil. a jeho běžný účet se tedy převedla částka 30.000 Kč (20.000 Kč bylo použito na splacení původní půjčky) a má tedy celkový doplněný úvěr ve výši 50.000 Kč. Opět se splatností 50 měsíců, ale při nižší úrokové sazbě.

Číslo běžného účtu zůstává stejné, mění se pouze číslo úvěrového účtu výše splátky, v závislosti na úrocích.

### **Podmínky:**

- Klient již splatil alespoň polovinu jistiny své původního produktu
- Klient si bude moci doplnit produkt vždy pouze o celou částku, která mu bude nabízena (není možné požádat o vyšší nebo o nižší částku)
- Stejně pravidlo platí i pro dobu splatnosti půjčky - ta je také převzata z původní smlouvy
- Od klienta je požadován pouze občanský průkaz a druhý doklad totožnosti ( již není potřeba doklad o příjmu ani doklad o ověření adresy)

### 3.2.2. Produkt 2

#### Charakteristika produktu

Je to jednorázový spotřebitelský úvěr. Jeho prostřednictvím lze nakoupit na splátky širokou škálu zboží. Sjednat úvěr lze rychle a snad přímo v prodejně.

Pro sjednání úvěru zákazník potřebuje doklady, které má běžně u sebe (nejčastější kombinace = občanský průkaz + řidičský průkaz + bankovní platební karta).

Není potřeba uvádět potvrzení o příjmu, není potřeba uvádět ručitele. V okamžiku schválení smlouvy a zaplacení přímé platby se zákazník stává majitelem zboží.

#### Při volbě splátkového režimu má zákazník možnost:

- Zvolit si buď délku splácení a výše měsíční částky mu bude dopočítána
- Zvolit si výši měsíční splátky, kterou je ochoten splácet a je mu dopočítána doba splácení.

Vyjádření o schválení smlouvy bude zasláno nejpozději do konce následujícího dne. Smlouvu lze uzavřít až po obdržení konečného vyjádření.

**Výše úvěru = cena zboží – přímá platba** ( 1 )

#### Příklad:

**Cena zboží:** 20.000 Kč

**Přímá platba:** 2.400 Kč

**Výše úvěru:** 20.000 – 2.400 = 17.600 Kč

## **Výhody Spotřebitelského úvěru:**

- ✓ Splátkový režim dle přání zákazníka
- ✓ Není potřeba předkládat potvrzení o příjmu
- ✓ Klient nepotřebuje ručitele
- ✓ Zakoupené zboží je ihned ve vlastnictví klienta
- ✓ Přímá platba od 10 % z ceny zboží
- ✓ Jednoduché vyřízení úvěru
- ✓ Možnost sjednat pojištění pro zajištění schopnosti splácet své finanční závazky v případě ztráty zaměstnání, plné pracovní neschopnosti, plné a trvalé invalidity, úmrtí.
- ✓ Na jednu smlouvu lze nakoupit více zboží
- ✓ Široký sortiment zboží
- ✓ Rozsáhlá síť prodejen
- ✓ Rychlost vyřízení žádosti o úvěr
- ✓ Možnost úplného i částečného předčasného splacení čerpaného úvěru bez poplatků a budoucích úroků
- ✓ Spotřebitelský úvěr na HOTOVOST má jako typ platby jen trvalý příkaz a inkaso

## **Parametry Spotřebitelského úvěru**

- Výše poskytovaného úvěrového rámce se pohybuje v rozmezí od 3.000 do 75.000 Kč
- Výše pravidelné měsíční splátky je závislá na délce splácení a výši úvěru
- Délka splácení je v rozmezí 4 až 50 měsíců
- Datum platby první řádné splátky je měsíc po uzavření smlouvy
- Datum splatnosti řádné splátky je datum platby + 7 dní
- Měsíční splátky se mohou hradit: trvalým příkazem, inkasem z účtu nebo poštovní poukázkou
- Sankce činí 350 Kč za odeslání upomínacího dopisu + 0,1 % denně z opožděné splátky.
- Smlouvu lze převést na jinou osobu a je možné mít také zplnomocnění

### **Rozdělení akontací dle výše úvěru:**

1. Kategorie 3.000 až 18.000 Kč – minimální přímá platba 10 %
2. Kategorie 18.001 až 32.000 Kč – minimální přímá platba 20 %
3. Kategorie 32.001 až 75.000 Kč – minimální přímá platba 30 %

### **Spotřebitelský úvěr lze získat:**

- U obchodních partnerů banky
- Prostřednictvím nabídky ve vybraných katalogích (např. Quelle, Neckermann)
- Prostřednictvím přímých prodejců
- Prostřednictvím internetu – v internetových obchodech (např. 123shop.cz)

### **Všeobecné podmínky pro získání spotřebitelského úvěru**

- Občanství České republiky
- Minimální věk 18 let
- Trvalý zdroj příjmů – pracovní poměr, podnikatelský příjem, důchod)
- Trvalá i kontaktní adresa na území České republiky
- Pokud má klient již smlouvu u banky nesmí vykazovat dluh
- Telefon do zaměstnání (pokud je výše úvěru nad 32.001 Kč i telefon domů – důchodce nahradí popřípadě mobilním telefonem)

### **Předkládané doklady:**

- Platný občanský průkaz a jeho fotokopie
- Druhý doklad totožnosti (řidičský průkaz, cestovní pas nebo platební karta)

### 3.2.3. Produkt 3

#### Charakteristika

Produkt 3 je nákupní úvěrová karta, jejímž prostřednictvím má klient možnost opakovaně nakupovat či vybírat hotovost na splátky. Stačí pouze jednou sepsat smlouvu a má k dispozici úvěrový rámec ve formě revolvingového (stále se opakujícího) úvěru.

Zákazník se pak prokazuje plastovou kartou a občanským průkazem (při nákupu) nebo kartou a čtyřmístným PIN kódem ( při výběru z bankomatu po celé ČR).

Klient si určí částku (splátku), kterou je schopen měsíčně hradit a od ní je odvozena výše poskytnutého úvěrového rámce (maximální možné částky k čerpání). Klient čerpá úvěr kdykoliv nakoupí nebo vybere hotovost z bankomatu na kartu, na druhé straně limit pro další nákupy ( výběry) se neustále obnovuje pravidelnými měsíčními splátkami. Klient je informován o svých nákupech v pravidelných výpisech, které odchází každý měsíc po datu splatnosti.

#### Výhody karty:

- ✓ Snadné a rychlé získání bez ručitele
- ✓ Široký sortiment zboží a prodejen akceptujících kartu
- ✓ Neomezená platnost smlouvy (nikoli plastové karty)
- ✓ Možnost sjednání pojištění
- ✓ Doprovodné služby zdarma
- ✓ Předčasné splacení čerpaného úvěru bez poplatků a budoucích úroků

#### Parametry karty

- Výše poskytovaného úvěrového rámce se pohybuje v rozmezí 10.000 až 75.000 Kč – vždy násobek 1.000
- Výše pravidelné měsíční částky je vždy fixní, od 500 do 3750 Kč - vždy násobek 500
- Datum a platby první řádné splátky je měsíc po uzavření smlouvy



- Datum splatnosti řádné splátky je datum platby + 7 dní
- Měsíční splátky se mohou hradit trvalým příkazem, inkasem nebo poštovní poukázkou
- Úroková sazba činí měsíčně 1,89 %
- Sankce jsou 300 Kč za pozdní platbu a 350 Kč za odeslání upomínkové korespondence
- Smlouvu nelze převádět na jinou osobu, lze však jinou osobu zplnomocnit
- Pokud je klient v dluhu může mu být karta blokována

Pokud klient splatí čerpaný úvěr, smlouva se nachází ve stavu tzv. horní hranice (klient nehradí splátky – na kartě není žádný obrat – a nedostává pravidelný měsíční výpis. Klient začne hradit řádné měsíční splátky až po uskutečnění dalšího nákupu či výběru hotovosti. Pokud je transakce před datem splatnosti, splátku je potřeba uhradit v daném měsíci. Pokud transakce následuje po datu splatnosti, klient hradí splátku až měsíc následující.

#### **Kartu lze získat:**

- Korespondenční cestou (tzv. crosssellou nabídkou)
- Přímým prodejem

#### **Všeobecné podmínky pro získání karty**

- Občanství České republiky
- Věk 18 let a více
- Trvalý zdroj příjmu – pracovní poměr, podnikatelský příjem, důchod
- Trvalá a kontaktní adresa na území České republiky
- Žádná smlouva s bankou nesmí vykazovat dluh
- Telefon do zaměstnání (pokud je úvěrový rámec nad 20.000 Kč i telefon domů – nevztahuje se na důchodce)

### **Předkládané doklady:**

- Platný občanský průkaz a jeho fotokopie
- Druhý doklad totožnosti – řidičský průkaz, cestovní pas nebo rodný list)
- Doklad o příjmu – potvrzení o příjmu, výměr důchodu, živnostenský list spolu s daňovým přiznáním za poslední zdaňovací období
- Doklad pro ověření adresy- jeden z následujících: výpis z účtu, platná bankovní karta, výpis transakcí bankovní karty, doklad o zaplacení SIPO, vyúčtován za telefon, elektřinu, plyn nebo nájem

### **Zjišťování zůstatku na kartě:**

- **Měsíční výpisy** – odesílají se pravidelně každý měsíc po dni splatnosti řádné měsíční splátky. Klient obdrží informace o výši čerpaného úvěru, limitu pro další nákupy, přijatých platbách a o provedených transakcích.
- **Internet** – každému držiteli karty je bezplatně k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu možnost zkontrolovat si svůj stav. Pro zjištění zůstatku musí klient zadat své rodné číslo, číslo karty a heslo ze smlouvy.

Uvítací zásilku (tvz. wellcome pack) s plastovou kartou obdrží klient nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy (doporučeně). Tato zásilka obsahuje:

- Děkovný dopis s důležitými informacemi
- Informační dokumenty o možnostech karty – odpovědi na důležité otázky
- Platební nástroj dle zvoleného způsobu úhrady (složenko, inkaso, trvalý příkaz)
- Plastovou kartu s vyraženým číslem, jménem a příjmením zákazníka a datem platnosti karty (nikoli úvěrové smlouvy)
- Brožurku o pojištění (pouze v případě, že si klient pojištění sjednal)

**PIN obdrží** klient obyčejnou poštou nezávisle na uvítací zásilce.

## **Změna úvěrového rámce**

Klient má možnost změnit úvěrový rámec své karty, může jej buď zvýšit, nebo snížit.

## **Blokace karty**

Jakmile je klient v nedoplatku na kartě nebo dalším produktu banky. Klient si zažádá o blokaci sám (ochrana při dohrazení úvěrového rámce, v případě odcizení karty).

Klient je při ztrátě karty zodpovědný (a musí tedy splácet) za uskutečněné nákupy do doby, než nahlásí ztrátu společnosti. PIN se doporučuje nenosit zásadně s kartou dohromady.

### **3.2.4. Produkt 4**

#### **Charakteristika produktu**

Produkt, který spojuje výhody platební karty a zároveň možnosti čerpat úvěr.

#### **Výhody Produktu 4 :**

- Možnost čerpat finanční prostředky bezúročně až po dobu 50 dní
- Měsíční sazba úroku je 1,65% až 1,79%
- Každý měsíc si klient může zvolit, jakou pošle měsíční splátku (buď pouze minimální splátku, nebo splátku libovolně vyšší, maximálně do plné výše vyčerpaných prostředků).
- Nakupovat či vybírat hotovost v široké síti obchodů i bankomatů (akceptace značky Maestro) a to v České republice i v zahraničí.
- Platit s kartou přes internet (pouze u loga Master Card)
- Na základě jediné smlouvy opakovaný přístup k penězům. Kreditní karta jsou „peníze navíc“ k dispozici kdekoliv, kdykoliv a na cokoliv.

- Základní úrazové pojištění Standart zdarma. Možnost zvolit si další doplňkové služby – Pojištění schopnosti klienta platit a Cestovní pojištění travel Plus.
- Při ročním obratu minimálně 48. 000 Kč je odpuštěn poplatek za vedení karty

#### **Parametry Produktu 4**

- Výše poskytovaného úvěrového rámce se pohybuje od 10.000 Kč do 150. 000 Kč
- Úvěrový rámec pro výběr hotovosti jsou 100% stávající klienti a 30 % noví klienti z celkového úvěrového rámce
- Výše pravidelné měsíční splátky činí 5 % z vyčerpané částky – stávající klienti a 10 % z vyčerpané částky noví klienti
- Úroky jsou 1, 65% a 1, 75 % měsíčně
- Datum splatnosti řádné splátky je vždy 20 den po odeslání výpisu
- Úhrada měsíčních splátek je možná trvalým příkazem či inkasem. Poštovní poukázkou se nedoporučuje
- Sankce činí 300 Kč za pozdní platbu, 350 Kč za odeslání upomínkové korespondence a 250 Kč za přečerpání úvěrového rámce

#### **Produkt 4 lze získat:**

- U vybraných obchodních partnerů
- Na všech pobočkách banky
- Korespondenční cestou (tzv. cross sellingovou nabídkou) – pro vybrané zákazníky
- Jako další produkt v rámci smlouvy o spotřebitelském úvěru

#### **Všeobecné podmínky pro získání Produktu 4**

- Občanství České republiky
- Věk 18 let a více
- Trvalý zdroj příjmu – pracovní poměr, podnikatelský příjem, důchod
- Trvalá a kontaktní adresa na území České republiky
- Žádná smlouva s bankou nesmí vykazovat dluh

- Telefon do zaměstnání a kontaktní telefon

#### **Předkládané doklady:**

- Platný občanský průkaz a jeho fotokopie
- Druhý doklad totožnosti – řidičský průkaz, cestovní pas nebo rodný list)
- Doklad pro ověření adresy- jeden z následujících: výpis z účtu, platná bankovní karta, výpis transakcí bankovní karty, doklad o zaplacení SIPO, vyúčtování za telefon, elektřinu, plyn nebo nájem

#### **Aktivace karty**

- Zákazník dostává kartu v neaktivním stavu. Aktivace pomocí aktivačního hesla, které si volí na smlouvě sám. V případě nabídky ne mu přiděleno bankou. Aktivace probíhá telefonicky.

#### **Zrušení smlouvy**

- Pokud zákazník kartu již použil, je potřeba písemná žádost se znehodnocenou platovou kartou. V nejbližším výpisu po zpracování obdrží zákazník vyčíslenou celkovou částku k doplacení. Ta se skládá ze zbývajících jistiny, úroku a poplatku za zrušení smlouvy. Pokud zákazník nepošle plastovou kartu, je mu účtován ještě poplatek za její blokaci. Pokud uvedenou částku neobdrží společnost do standardního data splatnosti, smlouva je nadále platná.

### **3.2.5 Pojištění schopnosti hradit měsíční splátky**

Interní dokumenty bankovní instituce.

#### **Charakteristika**

Partnerská pojišťovna Cardif pro Vira a.s.

Zákazník uzavírá pojištění pro případ- ztráty zaměstnání, plné pracovní neschopnosti, plné a trvalé invalidity a smrti.

### **Výhody pro zákazníka:**

**Jednoduchost** – sjednává se v rámci smlouvy o úvěru, bez lékařské prohlídky.

**Jistota a bezpečnost** – umožňuje využívat výhod úvěru bez obav z nepříznivých situací.

**Rychlost a snadnost** – rychlá likvidace pojistných událostí.

### **Existují 2 typy pojištění:**

**Soubor pojištění A** – pro všechny fyzické osoby (občané, OSVČ), měsíční poplatek 3,43 % ze sjednané splátky.

- ✓ Úmrtí
- ✓ Plná a trvalá invalidita
- ✓ Plná pracovní neschopnost

**Soubor pojištění B** – pouze pro zaměstnance, nikoliv OSVČ, měsíční poplatek 5,88% z dané splátky

- ✓ Úmrtí
- ✓ Plná a trvalá invalidita
- ✓ Plná a pracovní neschopnost
- ✓ Ztráta zaměstnání

## 4. Analýza poskytnutých spotřebitelských úvěrů

K získání informací pro praktickou část byla použita sekundární data, která poskytla bankovní instituce. Data poskytnutá k analýze jsou důvěrná data bankovní instituce, proto jsou do výzkumu zahrnuty pouze obecné informace, které nespádají pod ochranu osobních údajů.

### 4.1. Výběr respondentů

Je potřeba zdůraznit, že se jedná o klienty, kteří nesplácí své závazky dané bankovní společnosti. Do průzkumu je zahrnut reprezentativní vzorek, přičemž se jedná o náhodný výběr respondentů.

### 4.2. Průběh výzkumu

Výzkum se uskutečnil mezi roky 2008 a 2009, kdy bylo získáno celkem 1200 respondentů a u každého z nich byly zaznamenány následující údaje: pohlaví, věk, povolání, účel úvěru, výše úvěru, způsob platby a bydliště. Jednotlivá data jsou uvedena v přílohách č. 1 – 15.

### 4.3. Vyhodnocení a interpretace získaných údajů

Ke zpracování statistických dat jsem použil počítačového programu Microsoft Excel, ve kterém jsem používal převážně statistické vzorce, dále kontingenční tabulky, absolutní a relativní četnosti. Pro výpočet závislosti byl použit Pearsonův koeficient kontingence:<sup>33</sup>

$$C_P = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + N}} \quad (2)$$

---

<sup>33</sup> Přednášky z předmětu Statistika B

Tento koeficient nabývá hodnot z polozavřeného intervalu  $<0;1$ ). Závislost mezi sledovanými znaky je tím silnější, čím je hodnota Pearsonova koeficientu bližší jedné. Podrobnější výpočty k jednotlivým zkoumaným jevům naleznete v přílohách č. 1 - 11. V následující části textu uvádím interpretaci jednotlivých závislostí:

### 1) Kraj a způsob platby

Data pro výpočet závislosti mezi krajem a způsobem platby naleznete v příloze č. 1. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{54,57}{54,57 + 1200}} \quad (3)$$

$$C_p = 0,2086$$

$H_0$ : znaky Kraj a Způsob platby jsou nezávislé

$H_1$ : znaky Kraj a Způsob platby nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} < \chi^2_p ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ;  $H_0$  přijímáme na hladině významnosti  $p$  (5%).

Z výše uvedeného výpočtu jsem dospěl k závěru, že kraj a způsob platby jsou na sobě nezávislé. Pro finanční instituce tedy má tento ukazatel minimální vypovídací hodnotu. Jednorázový příkaz a složenka patří mezi nejvíce používané způsoby platby.

Nejrozšířenější způsob platby složenkou je využíván v Ústeckém kraji, nejméně naopak v Jihomoravském. Jednorázový příkaz se nejvíce používá v kraji Středočeském a nejméně v hlavním městě.



## 2) Pohlaví a výše úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi pohlavím a výší úvěru naleznete v příloze č. 2. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{32,67}{32,67 + 1200}} \quad (4)$$

$$C_p = 0,1628$$

H<sub>0</sub>: znaky Pohlaví a Výše úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Pohlaví a Výše úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi^2_p((m-1) \cdot (n-1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%)

Po dosazení údajů do vzorce vyšla druhá nejmenší závislost mezi uvedenými jevy. Můžeme tedy předpokládat, že pohlaví není faktor, který ovlivňuje, zda klient splácí či nesplácí své závazky vůči společnosti. Podle mých zkušeností se, ale většinou jedná o muže, kteří berou závazky na sebe. Je to z toho důvodu, že mají většinou pravidelný a vyšší příjem než mají ženy, ale pokud např. ztratí zaměstnání a mají závazků více, dostávají se do problémů.

## 3) Kraj a účel úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi krajem a účelem úvěru naleznete v příloze č.3. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{54,57}{54,57 + 1200}} \quad (5)$$

$$C_p = 0,2086$$

H<sub>0</sub>: znaky Kraj a Účel úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Kraj a Účel úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} < \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> přijímáme na hladině významnosti p (5%).

Ve třinácti ze čtrnácti krajů České republiky převládal jako účel úvěru získání hotovosti. Výjimku tvořil kraj Vysočina, kde na prvním místě převažoval úvěr na pořízení nábytku. Pokud si klienti půjčí finanční prostředky od dané bankovní instituce a nevezmou si je na konkrétní produkt, nemá banka možnost "kontrolu", na co jsou použity. Můžeme se jen domnívat, na co dané finanční prostředky budou vynaloženy. Například mohou mít závazky u jiných bankovních společností a s těmito zdroji zaplatí své závazky jinde a nastává kolotoč splátek, ze kterého se nemohou dostat.

#### 4) Způsob platby a Výše úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi způsobem platby a výší úvěru naleznete v příloze č. 4.

Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{82,53}{82,53 + 1200}} \quad (6)$$

$$C_p = 0,2537$$

H<sub>0</sub>: znaky Způsob platby a Výše úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Způsob platby a Výše úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%)

Mezi těmito zkoumanými jevy se projevila minimální závislost. Půjčky do výše 25 tisíc jsou z převážné většiny hrazeny poštovní poukázkou a převyšují ostatní způsoby platby, od hranice 25 tisíc se jejich počet snižuje. Nejvíce úvěrů, kde klienti nejsou schopni

splácet své závazky, se pohybuje kolem částky 30 tisíc, kdy byl takto využit nejčastěji jednorázový příkaz, konkrétně ve 114 případech.

## 5) Věk a Účel úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi věkem a účelem úvěru naleznete v příloze č. 5. Při dosažení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

Po dosazení do výše uvedeného vzorce jsem vypočetl výši závislosti kraje a způsobu platby.

$$C_p = \sqrt{\frac{203,60}{203,60 + 1200}} \quad (7)$$

$$C_p = 0,3839$$

H<sub>0</sub>: znaky Věk a Účel úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Věk a Účel úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi^2_p((m-1) \cdot (n-1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%)

Z výše uvedeného výpočtu jsem dospěl k závěru, že věk a účel úvěru jsou na sobě nezávislé. Avšak z hlediska tohoto průzkumu patřila hodnota 0,3839 k vyšším a je možné usuzovat, že věk a účel úvěru jsou pro finanční instituce důležitý ukazatel. V příloze č. 12 nalezneme rozložení věku v intervalu po 5 letech, kde je viditelné, na co nejčastěji půjčené finanční prostředky respondenti používají. Nejčetnější skupina, která si půjčuje finanční prostředky, je ve věku 28 – 32 let, účelem jejich půjček je hotovost, dále nábytek a elektronika.

## 6) Věk a způsob platby

Data pro výpočet závislosti mezi věkem a způsobem platby naleznete v příloze č. 6. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{156,56 + 1200} \quad (8)$$
$$C_p = 0,3397$$

H<sub>0</sub>: znaky Věk a Způsob platby jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Věk a Způsob platby nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi_p^2((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%).

Výsledek 0,3397 v celém výzkumu patří mezi nejvyšší dosažené hodnoty, i když to značí minimální závislost mezi věkem a způsobem platby. Jako nejrizikovější skupina se ukázali respondenti mezi 23 až 27 věkem při způsobu platby jednorázovým příkazem. Můžeme usuzovat, že je to důvodů nepravidelných příjmů, nestálosti zaměstnání a způsobu života. Nemohou si nastavit trvalý příkaz, aby jim finance vždy k určitému datu odcházely z jejich běžných účtů. A pokud tedy nějaké finance mají, jdou do banky a dají jednorázový příkaz, který jim pokryje celkovou dlužnou částku.

## 7) Povolání a Výše úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi povoláním a výši úvěru naleznete v příloze č. 7. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{82,53 + 1200} \quad (9)$$
$$C_p = 0,2537$$

H<sub>0</sub>: znaky Povolání a Výše úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Povolání a Výše úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ;  $H_0$  zamítáme na hladině významnosti  $p$  (5%)

Závislost mezi danými jevy není vysoká, ale ze získaných údajů se dají vypočítat dílčí závěry. Nejvyšší půjčky si berou dělnické profese a to do výše 35 tisíc, kde se předpokládá, že jejich mzda není příliš vysoká a finance používají na vybavení domácností, elektroniku atd. Po překročení 35 tisíc se půjčky přesouvají do vzdělanějších profesí. Z toho vyplývá, že lidé, kteří mají vyšší vzdělání, mají také vyšší příjem - tím pádem si mohou dovolit půjčit více než lidé s nižším vzděláním - berou si vyšší půjčky, ze svého příjmu mohou vyčlenit více finančních prostředků na splácení svých závazků.

### 8) Věk a Výše půjčky

Data pro výpočet závislosti mezi věkem a výší půjčky naleznete v příloze č. 8.

Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{974,02}{974,02 + 1200}} \quad (10)$$

$$C_p = 0,6693$$

$H_0$ : znaky Věk a Výše půjčky jsou nezávislé

$H_1$ : znaky Věk a Výše půjčky nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} < \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ;  $H_0$  přijímáme na hladině významnosti  $p$  (5%).

V rámci tohoto statistického šetření se věk a výše půjčky ukázaly jako na sobě nejvíce závislé. Oproti jiným závislostem je to až 3 x více. Daná bankovní instituce by se měla zaměřit na věkovou skupinu mezi 28 až 32 lety a výši půjčky do 35 tisíc, kde je největší podíl nesplácených úvěrů. Důvodů, proč právě v tomto věkovém intervalu je tolik nesplácených úvěrů, může být několik, např. lidé si myslí, že jsou v produktivním věku a nebudou mít problém s pravidelným příjmem, popřípadě si finance půjčí jinde a novou půjčkou splatí své stávající závazky.

## 9) Povolání a účel úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi povoláním a účelem úvěru naleznete v příloze č. 9. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{21,03}{21,03 + 1200}} \quad (11)$$

$$C_p = 0,1312$$

H<sub>0</sub>: znaky Povolání a Účel úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Povolání a Účel úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi_p^2((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%).

Z výše uvedeného výpočtu jsem dospěl k závěru, že povolání a účel úvěru jsou na sobě nezávislé. Jedná se o nejmenší závislost mezi všemi zkoumanými jevy. S jistotou se dá říct, že pokud se klient dostane se svými splátkami do prodlení, nesouvisí s tím, jaké povolání vykonává a na co dané finanční prostředky použil. Vždy je potřeba každý případ posuzovat jednotlivě a mít dostatek informací o daném klientovi.

## 10) Kraj a Výše Úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi krajem a výší úvěru naleznete v příloze č. 10. Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{312,53}{312,53 + 1200}} \quad (12)$$

$$C_p = 0,4546$$

H<sub>0</sub>: znaky Věk a Výše půjčky jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Věk a Výše půjčky nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} < \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> přijímáme na hladině významnosti p (5%).

U těchto údajů byla zjištěna druhá nejvyšší závislost mezi zkoumanými jevy. Z tabulky v příloze č. 10 můžeme vyčíst, že nejvíce nesplacených úvěrů je ve Středočeském kraji - navzdory druhé nejnižší nezaměstnanosti v České republice. To může souviset s blízkostí Prahy a tím, že klienti jsou lehkovážnější k datům, kdy mají hradit splátky a jsou přesvědčeni, že pro ně nebude problém si finance zajistit. Za Středočeským krajem následují Ústecký a Moravskoslezský kraj, kde je první a druhá největší průměrná nezaměstnanost za roky 2008 a 2009. Viz. Tabulka č. 15. Z důvodu velké nezaměstnanosti by se dalo předpokládat, že tyto 2 kraje budou na prvních příčkách a nikoliv, že kraj Středočeský bude mít vedoucí pozici.

### 11) Účel úvěru a výše úvěru

Data pro výpočet závislosti mezi účelem úvěru a výší úvěru naleznete v příloze č. 11.

Po dosazení dat do vzorce jsem dospěl k následujícímu výsledku:

$$C_p = \sqrt{\frac{106,39}{106,39 + 1200}} \quad (13)$$

$$C_p = 0,2854$$

H<sub>0</sub>: znaky Účel úvěru a Výše úvěru jsou nezávislé

H<sub>1</sub>: znaky Účel úvěru a Výše úvěru nejsou nezávislé

Je-li  $\chi^2_{\text{exp}} > \chi_p^2 ((m - 1) \cdot (n - 1))$ ; H<sub>0</sub> zamítáme na hladině významnosti p (5%)

Ze všech dotazovaných respondentů celá jedna třetina jako účel úvěru uvedla hotovost, kterou mohou využít jakýmkoliv způsobem, a daná bankovní instituce nemá možnost zjistit, kam finanční prostředky klienti investovali. Tyto úvěry se poskytují do hranice 30 tisíc a od této hranice počet úvěrů klesá. Respondenti si po hotovosti nejvíce půjčují

úvěry na koupi nábytku, což souvisí se zařizováním nebo obměnou domácností. Hranice 30 tisíc je zlomová z důvodu, že elektroniku, nábytek lze pořídit do této částky. Poté převládají jiné účely úvěru, kde hraje roli také příjem jednotlivých klientů.

V praktické části za pozornost stojí počet nesplacených úvěrů ve Středočeském kraji, konkrétně je to 144. Vzhledem k tomu, že v tomto kraji je druhá nejmenší nezaměstnanost ze všech krajů, tento výsledek je překvapující. Dalo by se spíše očekávat, že v krajích, kde je největší nezaměstnanost, bude nejvíce nesplacených úvěrů, to se projevuje na následujících místech. Jednoznačně se nedá určit, zda si více půjčují muži či ženy, záleží to na mnoha faktorech, kde nejvýraznější roli hraje příjem. Přece jenom ve většině případů mají muži vyšší příjem, tak jsou ochotni na sebe vzít závazky spojené se splácením úvěrů. Největší závislost vznikla mezi věkem a výší půjčky. V intervalu 28 až 32 let je nejvíce nesplacených úvěrů, jsou to lidé ve věku, kdy si „užívají“ života, zařizují domácnosti a zakládají si na tom, aby měli vše co nejmodernější.

Z toho důvodu neuvádějí důvod, na který úvěr potřebují, jelikož by jim ho banka nemusela poskytnout. Pokud by měli pravidelný příjem, tak by si mohli nastavit příkaz k inkasu, ale jelikož tomu tak ve většině případů není, tak se jako nejvíce používaný způsob platby vyprofiloval jednorázový příkaz. Vyplývá z toho, že jakmile daný klient obdrží nějaké finance, tak uhradí celou dlužnou částku, nikoliv jen řádnou splátku.

Mezi profesemi převládají podnikatelé a důvodů, proč je tomu tak, může být více. Jednak to může souviset s celosvětovou ekonomickou krizí a také s tím, že lidé přicházejí o své zaměstnání. Finance potřebují na krátké období, aby pokryli momentální nedostatek financí, ale když se situace nezlepšuje, dostávají se do kruhu, z kterého je velmi těžké vrátit se do výchozí situace.

Jako nejvíce riziková částka, která je klienty nesplácena, se jeví hranice 30. 000 Kč. Z celkového počtu 1200 toto číslo zaujímá 228 položek. Jedná se částku, která není relativně vysoká, která je použita jak na hotovost, nábytek, elektroniku i sportovní potřeby.



#### 4.4. Doporučení v oblasti spotřebitelských úvěrů

V praktické části byl použit reprezentativní vzorek, který čítal celkem 1200 respondentů. Je potřeba zdůraznit, že se jedná o klienty, kteří mají závazky vůči dané bankovní instituci a jsou různé důvody, proč tyto své závazky nesplácí. Jelikož se výzkum odehrával mezi lety 2008 a 2009, tak do něj zasáhla ekonomická celosvětová krize.

V rámci tohoto statistického šetření se prokázalo, že jako riziková skupina se jeví podnikatelé ve věku 28 až 37 let, kterým je poskytnuta hotovost a své závazky platí jednorázovým příkazem. Nejvíce takových případů je překvapivě evidováno ve Středočeském kraji, kde je po Praze druhá nejnižší průměrná nezaměstnanost za sledované období.

Riziko můžeme snížit následujícími způsoby:

- 1. Omezení výše půjček** – podle mých zkušeností, které jsem získal za dobu, co ve společnosti pracuji, a výsledků, které byly zjištěny v praktické části, bych doporučil v oblasti spotřebitelských úvěrů jejich výši omezit či popřípadě ke každému žadateli přistupovat individuálně a nikoliv paušálně. Bankovní instituci se to vyplatí hlavně z hlediska toho, že každého klienta bude mít prověřeného a bude vědět, kam budou finanční prostředky investovány. Pokud by klient žádal o půjčku, která by přesahovala určitou hranici, bylo by vhodné, aby měl ještě druhou osobu, popřípadě ručitele, který by se zavázal splácet finance, pokud by se klient dostal do prodlení.
- 2. Předkládání výše příjmu** – pokud si klienti žádají o úvěr, musí sice doklad o výši svého příjmu doložit, ale jen za poslední 3 měsíce. Z tohoto důvodu bych doporučil delší časový horizont, čím větší částku by klienti požadovali, tím delším časovým obdobím by se měl potenciální klient prokázat. V tuto chvíli trvá tzv. „scoring“ jen několik minut a klient zjistí, zda půjčku dostane či nikoliv. Ale při tomto průzkumu se zjišťuje jen to, zda klient není v registru dlužníků či to není např. jen tzv. „bílý kůň“, tedy nastrčená osoba, která je jen vrcholkem organizovaného zločinu. Toto opatření doplňuje předešlé doporučení, jelikož tím

by se také podařilo omezit výši některých půjček. Tím pádem by se bankovní instituci, snížil počet klientů, kteří nejsou schopni splácet své závazky.

- 3. Konkrétnější specifikace úvěru** – jednoznačně nejvíce riziková se ukázala být hotovost. Bankovní instituce by se měla snažit od klienta zjistit, na co dané finanční prostředky použije a popřípadě mu nabídnout alternativní produkt, který by mu více vyhovoval a splňoval jeho požadavky. Pro bankovní instituce bylo do této doby „pohodlnější“ se klienta na účel úvěru nedotazovat a jen spoléhat, že bude natolik solventní, že své závazky bude plnit bez větších problémů. Ale díky celosvětové ekonomické krizi, která se dotkla většiny obyvatel nejenom v České republice, by bankovní instituce měly zpřísnit podmínky pro poskytování půjček, pokud nechtějí, aby počet jejich dlužníků narůstal.
  
- 4. Prevence** – jedná se o naprosto základní věc, kterou by bankovní instituce měla provádět automaticky při poskytování úvěru. Každý klient by měl být seznámen s tím, že se zavázal k tomu, že pokud mu budou poskytnuty finanční prostředky, bude je hradit v termínech, které jsou uvedeny na smlouvě. Pokud tyto podmínky budou z jeho strany porušovány, budou mu účtovány sankce. Pokud klient finance potřebuje, tak se nedostatečně seznámí s všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou navíc v mnoha případech napsány tím nejmenším písmem, a tím pádem těmto bodům není věnována velká pozornost. Pokud se tedy klient dostane do prodlení a jsou mu sankce naúčtovány, je mnohdy zaskočen jejich výší.

## 5. Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, zda výše úvěru souvisí s věkem, vzděláním, krajem, v jakém se daný jedinec nachází. Zda si více půjčují muži či ženy a na co jsou úvěry nejvíce používány.

Mezi jeden z dalších cílů jsem si vytyčil vyprofilovat klienta, který nesplácí své závazky, a vytvořit návrhy a doporučení pro tuto rizikovou skupinu klientů.

Při zpracování teoretické části jsem vycházel z odborné literatury, která se touto tematikou zabývá. Také byly použity interní materiály dané bankovní instituce.

V praktické části byly použity data od 1200 respondentů, kdy u každého z nich byly zaznamenány následující údaje: pohlaví, věk, povolání, účel úvěru, výše úvěru, způsob platby a bydliště. Tato data jsem zpracoval pomocí počítačového programu Microsoft Excel výpočty, které jsem poté ověřoval pomocí hypotéz. Pro výpočet závislosti byl použit Pearsonův koeficient kontingence.

Na základě dosažených výpočtů byla vyprofilována riziková skupina klientů. Na tuto skupinu by se měla bankovní instituce zaměřit a vzít v úvahu doporučení, které vyplývají z praktické části. Nejvhodnější se jeví v tuto chvíli omezení výše poskytovaných úvěrů, obzvláště v době, kdy lidé mají problém najít si novou práci či jejich příjmy nedosahují takové výše, jak tomu bylo, než začala celosvětová ekonomická krize.

Do této chvíle vystupovaly všechny bankovní instituce obdobně. Pokud by se na českém trhu našla banka, která by byla schopna flexibilně reagovat na potřeby klienta, např. pokud by se dostal do momentální platební neschopnosti a banka by mu vyšla vstříc pozastavením splátek nebo prodloužením doby splácení úvěru, určitě by to klient ocenil a své závazky splatil co nejrychleji. Avšak v tuto dobu to banky nečiní s odvoláním se na celosvětovou ekonomickou krizi. Je sice možné své závazky konsolidovat do jedné splátky, ale ne každému klientovi je tato možnost dovolena.

V kapitole návrhy a doporučení jsem navrhl, jak by se daná situace dle mého názoru a zkušeností dala řešit. Domnívám se, že tímto způsobem by se povedl snížit počet dlužníků, kteří nejsou schopni splácet své závazky vůči bankovním institucím.

Ve společnosti pracuji již 3 roky. Za tuto dobu jsem měl možnost se setkat snad se všemi typy klientů, kteří se dostali do platební neschopnosti bez rozdílu věku, pohlaví, profese či výše úvěru.

Tito klienti by se dali rozdělit do různých skupin od těch, co mají opožděné výplatní termíny, jsou lehkovážní ke svým závazkům, přes ztrátu zaměstnání či dlouhodobou nemoc až po rodinné příslušníky, kteří si úvěr vezmou na svou osobu v dobré víře, že ten, pro koho si tento úvěr vzali, bude závazky platit za ně.

Bankovní instituce dlouhou dobu přistupovala ke všem typům klientů stejně. Jenže co platilo na jednoho klienta, na druhého již nikoliv. Z tohoto důvodu byli klienti rozděleni do několika skupin a podle toho, do jaké skupiny byl klient zařazen, tak se zvolila forma komunikace.

Jenže tohle všechno nastává ve chvíli, kdy to pro banku již není klient, ale dostává se do pozice dlužníka. Jsou to tedy další finance, které musí vynaložit nato, aby své pohledávky získala nazpět. Pokud by byla tedy obezřetnější v poskytování finančních prostředků svým stávajícím či potencionálním klientům, ušetřila by nemalé finanční zdroje, které by mohla investovat do svého rozvoje.

## Seznam použité literatury

### Publikace

1. BĚLOHLÁVEK, F.; KOŠŤAN, P.; ŠULEŘ, O. *Management*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2006. 724 s. ISBN 80-251-0396-X.
2. DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. Vyd. Praha: Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
3. HILL, CH.; JONES., G. *Strategic management: an integrated approach*. 4th ed.. Boston: Houghton Mifflin, 1998. 471, [541] s. ISBN 0-395-85184-X.
4. KOZELKA, D. *Bankovní kriminalita spotřebitelských úvěrů*. *Bankovníctví*. Praha: Economia, a.s., 1/2007.
5. PAVLICA, K a kol.: *Sociální výzkum, podnik a management*. Ekopress, 2000. ISBN 80-86-119-25-7.
6. POLIDAR, V. *Management úvěrových obchodů bank*. 2. vyd. Praha: Economia, a.s., 1992. 264 s. ISBN 80-85378-04-3.
7. PRICEWATERHOUSECOOPERS, *Zásady řízení úvěru*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1999. 110 s. ISBN 80-85943-91-3.
8. SYNEK, M. a kol., *Podniková ekonomika*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 1999. ISBN 80-7179-228-4. 456 s.

### Elektronické zdroje

9. Aداstra Czech. *Bankovní kriminalita spotřebitelských úvěrů*. (online). c2007, poslední revize 2007 (cit. 2009-12-22). Dostupný z <<http://www.adastra.cz/>>
10. FUCHS, J. *Typy kreditních karet*. (online).c2008, poslední revize 13.8.2009 (cit. 2009-11-5). Dostupný z <<http://www.kreditni-karta-typy.cz/>>
11. IDnes. *Rizika u jednotlivých druhů půjček*. (online). c1999, poslední revize 2010 (cit. 2009-12-21). Dostupný z <<http://finance.idnes.cz/>>
12. *Spotřebitelský úvěr*. *Spotřebitelský úvěr*. (online). c2006, poslední revize 2009 (cit. 2009-12-20). Dostupný z <<http://www.spotrebitelsky-uver.net/>>
13. Výplata – internetový rádce pro lepší přehled v osobních financích. *Spotřebitelský úvěr*. (online). c2002, poslední revize 2009 (cit. 2009-12-20). Dostupné na <http://www.vyplata.cz/>

14. [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financi\\_stabilita/zpravy\\_fs/fs\\_2008-2009/FS\\_2008-2009\\_4\\_financi\\_sektor.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financi_stabilita/zpravy_fs/fs_2008-2009/FS_2008-2009_4_financi_sektor.pdf)

### **Ostatní zdroje**

Interní dokumenty bankovní instituce

Zákon č. 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru.

Přednášky z předmětu Statistika B

### **Seznam zkratk**

AW Složenka

BTR Inkaso

JP Jednorázová příkaz

STO Trvalý příkaz

## Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne .....

.....  
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

.....

## Seznam příloh

Příloha č. 1	Kraj a Způsob platby
Příloha č. 2	Pohlaví a Výše úvěru
Příloha č. 3	Účel úvěru a Kraj
Příloha č. 4	Způsob platby a výše úvěru
Příloha č. 5	Věk a Účel úvěru
Příloha č. 6	Věk a Způsob platby
Příloha č. 7	Povolání a Výše úvěru
Příloha č. 8	Věk a Výše půjčky
Příloha č. 9	Povolání a Účel úvěru
Příloha č. 10	Kraj a Výše úvěru
Příloha č. 11	Účel úvěru a Výše úvěru
Příloha č. 12	Věk a Účel úvěru – interval 5 let
Příloha č. 13	Věk a Způsob platby – interval 5 let
Příloha č. 14	Věk a Výše úvěru – interval 5 let
Příloha č. 15	Průměrná nezaměstnanost v krajích