



Formy pomoci předluženým občanům

**Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků
nevládních neziskových organizací a charit**

Listopad 2007





Formy pomoci předluženým občanům

**Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků
nevládních neziskových organizací a charit**

Listopad 2007

Obsah:

1. Zadlužování domácností: čísla a fakta	3
2. Co je předluženost a jaké mohou být příčiny	4
3. Typy domácností s finančními problémy	6
4. Teoretické ukotvení v metodách sociální práce s klienty	7
5. Teoretické ukotvení v legislativě	9
6. Konkrétní formy pomoci klientům v osmi krocích	14
7. Prevence: Důležité zásady při zadlužování domácnosti	23
8. Co se stane, když dlužník neplatí: vymáhání pohledávky	25
9. Co je exekuce	27
10. Jak exekuce probíhá?	28
11. Kvalita poskytované práce	30



Tuto publikaci vydalo v roce 2007 sdružení Centrum politických analýz díky finanční podpoře Komunitního akčního programu Evropské unie pro boj se sociálním vyloučením 2002–2006 a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky v rámci projektu Evropa pro všechny jako informační materiál pro pracovníky veřejné správy a nestátních neziskových organizací.

Plná odpovědnost za obsah tohoto materiálu leží na autorech, za znění textu a aplikaci informací v praxi v žádném případě neodpovídá Evropská komise. Všechna práva vyhrazena. Přetiskovat nebo dále šířit tuto publikaci či její části je možné pouze s písemným souhlasem Sdružením Centra politických analýz a Sdružení SPES.

Informace o sdružení Centrum politických analýz a projektu Evropa pro všechny naleznete na www.sdruzeni-cpa.cz/inkluzi.



1. Zadlužování domácností: čísla a fakta

České domácnosti dlužily v listopadu 2007 celkem bankám a finančním institucím cca 660 miliard korun. Na jednoho obyvatele včetně batolat připadá dluh přibližně 66 200 korun. Od počátku roku bylo nařízeno rekordních 300 tisíc exekucí.

Zadlužení domácností roste letos téměř každý měsíc dvakrát rychleji než objem vkladů. Lze se domnívat, že s tím, jak rychle se zvyšuje objem půjček a úvěrů, vzrůstá i počet domácností, které nejsou schopny splácet.

Podle oficiálních údajů ČNB má problémy se splácením asi 8 % českých domácností. Zatímco u úvěrů na bydlení, hypoték a stavebního spoření jsou to méně než 4 %, u spotřebitelských úvěrů je to 13 % až 14 %¹ Podle údajů ČNB jsou nejvíce zadlužené mladé rodiny s jedním dítětem.

Porovnání se zeměmi Evropské unie

O situaci v České republice z pohledu analytické společnosti Bank Econ, která provádí ekonomické komparativní výzkumy v celé Evropě, hovoří Peter Welche, britský ekonomický novinář a analytik v bankovníctví. „Za poslední dva roky jsme zaznamenali prudký nárůst zadlužení, o 80 %. Zatím nejde převážně o spotřebitelské úvěry, nýbrž o výdaje na bydlení.

Ukazují, že Česká republika se nijak neliší od sousedních zemí a zemí na podobné úrovni vývoje (Maďarsko, Polsko). Vypůjčování se zde nejvíce nijak vysoké, 19 miliard euro. Staré země EU jsou zodpovědné za 98 % celkového spotřebitelského vypůjčování v Evropě, tj. přes 800 miliard euro. Spotřebitelské vypůjčování zde nezahrnuje hypotéky. Závěrem tedy je, že úroveň vypůjčování v České republice i přes silný růst posledních let zůstává mnohem nižší než v eurozóně, o Velké Británii ani nemluvě.

Přihlédneme-li k celkovému národnímu příjmu, vypůjčky ve Velké Británii jsou téměř šestkrát vyšší než v České republice. Co se týče porovnání zemí v eurozóně, jsou zde velké rozdíly. Jsou tu země, kde si lidé půjčují víc, například Irsko a Německo. Na straně Evropské centrální banky nevzniká pocit, že by hladina spotřebitelských úvěrů v eurozóně byla příliš vysoká. Naopak, v některých ekonomikách (Itálie, Španělsko, Beneluxu) jsou hladiny spotřebitelských úvěrů obecně považovány za nízké. Přesto i tak je zde úroveň půjček si mnohem vyšší než v České republice.

¹ Viz údaje České národní banky





2. Co je předluženost a jaké mohou být příčiny

Pokud chceme hovořit o problematice zadlužení domácností, je potřeba znát rozdíl mezi pojmy zadluženost a předluženost domácností. Zatímco zadluženost je do určité míry normální a žádoucí jev současné ekonomiky států po celém světě, předlužení je již nežádoucím jevem.

Předlužení je nesplnění platebních povinností dlužníka a spěje k jeho ekonomické a psychosociální destabilizaci. Předlužení je dlouhodobě trvající proces, který prochází určitým vývojem a spěje k soukromému bankrotu. O předlužení nehovoříme jen tehdy, kdy po odečtení pevných životních nákladů nestačí již zbylá část měsíčního příjmu na placení splátek, nýbrž přináší s sebou i masivní sociální a psychické důsledky.

Psychologové se shodují i na tom, že existuje něco jako osobnost náchylná k dluhům. „S úvěry mají často problémy lidé, kteří jsou duševně nevyrovnaní. Mají tendenci impulsivně řešit potíže například tím, že nakupují a utrácejí,“ říká brněnská psychologka Machů. Cítí, že právě pro takové lidi jsou dnešní úvěry až nebezpečně dostupné. V péči odborníků končí ovšem i kdysi vyrovnaní, „normální“ dlužníci. „Lidé sem přicházejí se syndromy úzkosti, deprese, nespavosti. Může se to projevit tělesnými problémy, například bolestmi hlavy, břicha,“ popisuje liberecký psychoterapeut Petr Moos ze střediska komplexní terapie psychosomatických poruch.

Problémy se splácením úvěrů má asi 8 % českých domácností. Zatímco u úvěrů na bydlení, hypoték a stavebního spoření jsou to méně než 4 %, u spotřebitelských úvěrů je to 13 až 14 %. K předlužení podle zkušeností Sdružení SPES a podle výsledků již dvou terénních průzkumů na trhu drobných půjček a úvěrů přispívá řada faktorů, z nichž jako nejdůležitější uvádíme následující:

2.1 Problémy vyplývající ze smluvních vztahů s věřiteli

Největším problémem, který je častým důvodem vzniku insolvence jednotlivců i celých domácností, jejímž důsledkem je pak neschopnost splácet svoje závazky, je nízké ekonomické vzdělání občanů, kteří přeceňují svoje schopnosti splácet a podceňují možné důsledky, vyplývající byť i jen z dočasného či krátkodobého nesplácení svých závazků.

Tato rizika vyplývají ze smluvních vztahů, které v souvislosti s využíváním finančních produktů (půjček, úvěrů) uzavírají. Příslušné smluvní dokumenty (smlouvy o úvěru, všeobecné obchodní podmínky, zajišťovací instrumenty) často obsahují velmi riziková ustanovení, jejichž budoucí dopady si lidé s běžným (tj. nízkým) právním povědomím nedokáží představit.

Důležitou roli hraje rovněž nedostatečná schopnost dlužníků připravit se na všechny teoretické možnosti (zejména nečekané události), které mohou snížit jejich schopnost splácet, a rozběhnout tím tak koloběh problémů počínající nutností platit sankční úroky a poplatky, přes ztrátu schopnosti splácet až k exekučnímu řízení v konečné fázi. Důležitým faktorem je v této souvislosti především malá ochota věřitelských institucí poskytnout svoje smluvní dokumenty veřejnosti tak, aby si je každý mohl detailně a v klidu prostudovat. Tak by se mohli lidé vyvarovat například nebezpečím plynoucím ze zajištění pohledávek především nejruznějšími druhy směnec, formou přímo vykonatelného zápisu sepsaného notářem či soudním exekutorem nebo prostřednictvím rozhodčí doložky.

2.2 Půjčování s cílem zmocnit se majetku dlužníka

Třetím závažným problémem, který právní řád prakticky ani nepostihuje, je působení subjektů poskytujících půjčky s cílem zmocnit se osobního majetku dlužníka (v anglosaském prostředí je tento postup znám pod pojmem „loan sharking“). Tyto subjekty jsou podle našeho názoru velice nebezpečné a pro občany představují velmi vysoké riziko. Většinou se jedná o půjčky, které jsou poskytovány za podmínek na první pohled velmi benevolentních, tj.



s cílem půjčky klientovi doslova „vnutit“, přičemž věřitel od prvního okamžiku počítá s tím, že dlužník nebude půjčku schopen splácet. Prostřednictvím nejrůznějších velmi efektivních zajišťovacích instrumentů a právních klíčků (exekuční zápis, směnka) v příslušných smluvních dokumentech se zároveň snaží klást dlužníkovi takové podmínky, které je buď těžké splnit, nebo velmi snadné porušit, a to s fatálními následky. K osobnímu majetku dlužníka se pak příslušný věřitel již snadno dostane např. prostřednictvím exekuce. Řešení této problematiky podle našeho názoru nepomůže ani dohled nad finančním trhem, protože tyto aktivity zpravidla probíhají mimo všechny oficiální struktury.

Podle ČNB se exekuční řízení nejvíce dotýká domácností, které často přecenily své finanční možnosti a půjčily si více peněz, než jsou později schopny splácet. Mezi nejčastější způsoby vymáhání dluhů exekutory patřilo v roce 2005 zabavování majetku a strhávání dlužných částek přímo z bankovních kont dlužníků včetně stavebního spoření, z penzijních fondů nebo ze sociálních dávek. Zejména u menších dlužných částek, které lze snadněji pokrýt z prodeje majetku domácnosti, je prakticky nemožné se nesplacení dluhu vyhnout. Pokud domácnost nemá žádná finanční aktiva, exekutoři na základě soudního příkazu vniknou do bytu a zabaví nalezený majetek. Pokud tento majetek nestačí ke krytí dlužné částky, obstaví exekutoři budoucí příjmy dlužníka. Exekuční řízení je velmi rychlé a efektivní a na domácnosti může dopadnout velmi tvrdě. Počet exekucí se rychle zvyšuje. V roce 2004 se jednalo o zhruba 155 tisíc případů a v roce 2005 již o více než 270 tisíc exekucí, což představuje meziroční nárůst soudně nařízených exekucí o 74 %. Délka exekučního řízení se navíc zkracuje. Dlužníci nemají v tomto případě důvody k procesním obstrukcím formou odvolání nebo odkladů, protože to jen zvyšuje jejich konečné náklady v podobě úroků z dlužné částky a odměny exekutora.

2.3 Chybějící finanční vzdělávání

K osobnímu, ale i celospolečenskému problému v ČR vedoucímu k předlužení patří chybějící **finanční vzdělávání**. První příčinou tohoto nedostatku je to, že spousta domácností si neumí sestavit měsíční plán hospodaření své domácnosti, neumí si spočítat, kterou půjčku si mohou „dovolit“ a kdy je pro ně půjčka příliš drahá. Druhou příčinou tohoto nedostatku je, že nedostatečně finančně vzdělaní lidé často podepíší pro ně velmi nevýhodné smlouvy. Nedokáží si vybrat dostatečně solidní společnost, nerozumí nebo nechtou její ujednání ve smlouvě a podepsání takto nevýhodné smlouvy je často vede k velkým problémům.

Přijetí krátkodobé nebo dlouhodobé půjčky není problematické, pokud mají dlužníci dostatečný finanční prostor pro splácení a pokud při vyřizování půjčky počítají také s nepředpokládanými událostmi, dodatkovými výdaji nebo možným chybějícím příjmem. Pokud nejsou tato dvě kritéria splněna, způsobí ztráta zaměstnání, chybějící schopnost zacházet s penězi nebo neodolnost proti reklamní praxi prodejců tak, že měsíční příjmy již více nepokryjí měsíční výdaje. Konto bude zablokováno, upomínky se hromadí, hrozí výpověď z bytu a exekutor stojí přede dveřmi. Pak je člověk předlužen.

Skutečný začátek cesty vedoucí k předlužení často začíná ve velmi mladých letech. Nemíjí vyloučeno, že děti žijící v předlužené rodině si vybudují narušený vztah k penězům. Nízká úroveň vzdělávání a negativní zkušenosti z domu rodičů zvyšují nebezpečí opakovat jednání vedoucí k předlužení. Potom může překonávání životních událostí, jako je odchod z domu rodičů, narození dítěte, pokus stát se samostatným nebo odchod na penzi, při dispoziční finanční tísní vést od zadlužení k předlužení.

2.4 Individuální důvody

Mezi individuální faktory patří kritické životní události nebo obrazně řečeno „rány osudu“. Takzvané „spouštěče“ se vyznačují tím, že jsou nechtěné, neplánované a přišly nečekaně. Jsou to především:

- ztráta zaměstnání
- rozchod s druhem, družkou
- rozvod s manželem, manželkou
- nemoc nebo smrt blízkého příbuzného
- narození dítěte
- nehoda
- ručení, spoluúčast na půjčce
- a další

2.5 Celospolečenské důvody

Mezi celospolečenské důvody vedoucí k předlužení řadíme selhání různých institucí, pracovního trhu, bytového trhu. Selhání státu v oblastech, jako je nedostačující vzdělávání, poradenství, právo, může přispět k selhání instituce rodiny.

3. Typy domácností s finančními problémy

Domácnost, která chce uzavřít úvěr: I toto je typ klientů, kteří potřebují pomoc, a to především poskytnutím rady, jak zvolit nejvýhodnější úvěr. Této zčásti preventivní práci je potřeba věnovat velkou pozornost.

Domácnost, která splácí: Typy klientů, kterým půjčky začínají narušovat každodenní život, a hledají lepší řešení ve své momentální situaci. Tito klienti nejčastěji hledají možnosti konsolidace nebo jiná řešení pro ulehčení rozpočtů.

Domácnost, která začíná mít problémy: Klienti, kteří přicházejí s tím, že doposud vše řádně platí, ale vědí, že již nebudou mít na další splátku. Jedná se vždy o začínající krizovou situaci, kterou je potřeba okamžitě začít řešit.

Domácnost, která „kličkuje“: Klienti, kteří svou situaci aktivně řeší, ale nemají měsíční prostředky pro všechny splátky. Řeší situaci nepravidelnými platbami, každý měsíc u jiné společnosti.

Domácnost, která krátkodobě nesplácí: Hovoříme o horizontu cca 3–6 měsíců, kdy chodí poslední výzvy před podáním exekuce nebo pohledávky převzala vymahačská společnost.

Domácnost, která má před exekucí: Hrozba výkonu exekuce je posledním silným motivem k aktivnímu řešení situace.

Domácnost, která dlouhodobě nesplácí: Klienti, kteří svou situaci vzdali, nemají přehled o svých pohledávkách ani jejich celkové výši. Situaci nijak neřeší.



4. Teoretické ukotvení v metodách sociální práce s klienty

Vybrané metody sociální práce jsou spíše teoretickým ukotvením práce s klienty. Mají ukázat, že sociální poradenství pro dlužníky se v žádném případě nesmí chápat jako čistě hospodářské nebo výlučně finanční poradenství, nýbrž má být chápáno jako celistvá sociální práce.

4.1 Případová sociální práce

Základem případové práce je pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost těch sociálně-zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek.

Případová práce vychází z předpokladu, že cena jedince je nadřazena všemu ostatnímu. Jedinec si zaslouží péči, ale rovněž úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svou individualitu. Jedinec má schopnost řídit své kroky, je schopen se rozhodovat, má potenciál určovat své cíle a jejich dosahování. Jedinec se může rozhodnout, zda bude realizovat své možnosti, nebo zda jich nevyužije a bude jen „přežívat“. To v praxi znamená, že pokud jsme definovali problém, povzbuzujeme jedince k odvaze a k sebedůvěře, pomáháme mu prozkoumávat dostupné zdroje, mobilizovat síly a vyhodnocovat možnosti, které se před ním otevírají. Jedinec není vůči svému problému bezmocný, ale ani nechápavý. Kompetentní pracovník pomáhá klientovi orientovat se v dané situaci a vyhodnocovat alternativy řešení. Důležité je podepřít a zvýraznit to zdravé a pevné, co v člověku je, a komunikovat s tímto zdravým aspektem jeho osobnosti. Být v kontaktu s jeho silou a schopností, nikoli s bezradností. Proces případové práce je zahájen vytvořením vztahu klienta a sociálního pracovníka, dvou individualit, které se setkávají a angažují, aby spolu řešily určitý úkol. Důležité v případové sociální práci je poskytnutí psychické podpory klientovi, vyjádření zájmu o jeho problém. Explorování problému a ventilace klientových pocitů. Přímé ovlivňování klienta poskytnutím rady, příp. intervencí v konfliktu.

Poradenství pro dlužníky se řídí zásadami případové práce především v pomoci lidem tak, aby si byli schopni pomoci sami. Není náplní práce poradce dělat za klienta to, co může pro sebe udělat sám.

4.2 Sociální poradenství

Odborné poradenství je další metodou sociální práce, z které poradci čerpají. Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné životní situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou.

Sociální poradenství a tedy i poradenství pro dlužníky má několik typů pomoci druhým podle jejich potřeby. Pomáhání podáním věcných informací osobám, které je momentálně potřebují pro řešení své situace. Poskytování odborných rad, které nabízí jiný názor a vhled na to, jak by si jiná osoba měla lépe počínat. Názor by neměl postrádat vhled od situace dané osoby.

Pomáhání prostřednictvím učení znamená umožnit někomu získat určité znalosti a dovednosti pomáhající jeho situaci zlepšit. Pomáhání prostřednictvím psychologického náhledu spočívá v pomoci druhému pochopit problém, objasnit proč a kde vznikl a ukázat možné cesty, jak si dále počínat. Jak již bylo řečeno, nejčastěji jde o to pomoci lidem, aby si dokázali pomáhat sami. Pomáhání prostřednictvím přímé akce spočívá v tom, že pomáhající něco vykoná za jinou osobu nebo jí obstarává něco, co právě nutně potřebuje, např. jídlo, půjčku, bydlení, vyplnění formuláře, jednání s úřady. Lze také říci, že pomáhat lidem znamená určit a objasnit problém tak, aby se člověk mohl sám rozhodnout, co s ním udělá, jaké možnosti řešení se nabízejí. Poradenství je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat.



Poradce může používat všechny výše uvedené metody pomoci, které jsou vždy přizpůsobeny potřebám klienta. Ohled je také brán na jeho individualitu a na konkrétní zakázku, s kterou dlužník do poradny přichází.

Poradenství může pomáhat buď jako reakce na situaci, nebo jako podnět, který má klientovi napomoci k rozvoji a růstu. Poradenství má však daleko větší ambice, a to pomáhat lidem předjímat budoucí problémy, naučit je, jak rozpoznat známky nadcházející krize a získat nad ní kontrolu při samém nástupu a pomoci k růstu.

4.3 Krizová intervence

Pro poradce je nezbytné mít základní informace o krizi a krizové intervenci. Toto je využíváno zejména při prvním kontaktu s klientem.

V psychosociální oblasti je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navyklym způsobem.

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou ze svého pohledu prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Pomáhá zprehlednit klientovo prožívání a zastavit ohrožující tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientova života, které bezprostředně souvisejí s jeho krizí.

Krizová intervence je u cíle, když je klient schopen cítit a vyjadřovat své emoce, orientuje se v realitě, chápe svoji situaci, je schopen předjímat následky a začíná více či méně uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti. Volí spolu s odborníkem varianty další péče nebo jiná nezbytná opatření. Intervenci je vhodné zakončit rekapitulací a vyjasněním, jaké má klient možnosti, kdyby se situace opět zhoršila.

4.4 Práce s rodinou

Rodinná terapie se zabývá rodinnými problémy a snaží se pomoci je překonat a dosáhnout harmonického neporuchového fungování celé rodiny. Pracuje v terapeutických sezeních s celou rodinou a přistupuje ke každému klientovi tak, že na něj pohlíží jako na dílčí součást rodinného systému a v jeho problémech a poruchách hledá souvislosti se současným fungováním celé rodiny.

Cílem rodinné terapie je tedy dosáhnout systémových změn. V průběhu takovéto terapie by mělo dojít ke změnám v komunikaci v rámci rodiny a v její struktuře. V minulosti byla populární tzv. společná rodinná terapie, kdy se scházela s terapeutem celá rodina, což bylo velmi omezující. Dnes se používá tzv. paralelní rodinná terapie, kde terapeut pracuje zvlášť s jednotlivými členy rodiny nebo kombinuje společná setkání s individuálními.

Pokud hovoříme o předluženosti, nedotýká se to jen osoby, na které jsou pohledávky vymáhány, nýbrž celé jeho rodiny.

5. Teoretické ukotvení v legislativě

Důležité pro práci je legislativní uchopení problematiky finančních závazků. Je nezbytné, aby poradci měli přehled o odpovídajících zákonech a příslušných vyhláškách.

Používané zákony jsou:

- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- Zákon č. 531/1991 Sb., obchodní zákoník
- Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- Zákon č. 328/1991 Sb., o konkursu a vyrovnání
- Zákon č. 64/1986 Sb., o spotřebitelském úvěru
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)
- Zákon č. 216/2004 Sb., o rozhodčím řízení
- Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.
- Zákon č. 119/2001 Sb., kterým se stanoví pravidla pro případy souběžně probíhajících výkonů rozhodnutí
- Vyhláška č. 47/1964 Sb., o peněžních službách občanům
- Nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení a poplatků z prodlení podle občanského zákoníku
- Nařízení vlády č. 68/1998 Sb. o způsobu výpočtu základní částky, která nesmí být sražena povinnému z měsíční mzdy při výkonu rozhodnutí, a o stanovení částky, na kterou je mzda postižitelná srážkami bez omezení, (nařízení o nezabavitelných částkách)

Čeho chceme při pomoci klientům dosáhnout

Cíle poradenské praxe

- Hlavními cíli je poskytování bezplatného poradenství, podpory a pomoci všem klientům, kteří naváží kontakt. Poradenství a informace jsou poskytovány občanům, aby mohli dále sami překonávat překážky spojené se zadlužením, resp. předlužením jejich domácností.
- Podpora klientů začíná tam, kde potřebují nějakým způsobem povzbudit v jejich těžkém životním období tak, aby byli schopni dále sami aktivně řešit svojí svízelnou situaci. Pomoc dlužníkům je na místě, pokud nejsou schopni vlastními silami zvládnout problém předlužení.

Konkrétní cíle práce s klienty:

- Poskytnout informace o možnostech, právech a povinnostech klienta, stejně jako věřitelů. Nabídnout způsoby řešení konkrétní zakázky, s kterou klient přichází.
- Podpora nebo případná pomoc při navázání kontaktů s věřiteli a nastínění možných forem vyjednávání.
- Pomoc klientům při znovuzískání přehledu o finanční situaci jejich domácností.

Další konkrétní cíle:

- Podpora při udržení nebo znovunavození pracovní motivace, udržení pracovního místa či hledání nového zaměstnání.
- Pomoc dlužníkům přezkoumáním všech nároků na dávky sociální péče nebo sociální pomoci, na které mohou dosáhnout.
- Podpora a příprava dlužníka na obtíže vycházející z „žítova s dluhy“ a také života na hranici minimálních příjmů.
- Poskytnutí informací a podpora při hrozící exekuci.
- Prevence opětovného zadlužení.
- Pomoc při rozeznávání mezi celospolečenskými příčinami a vlastní účastí na vzniku předlužení domácností.
- Psychická a sociální stabilizace dlužníka.
- Posílení vlastního potenciálu sebezpomoci až k aktivnímu vypořádání s těmito problematickými životními situacemi a vývoj takových opatření, která budou zamezovat potřebě pomoci jako trvalému opatrovnictví.
- Informace, na které další instituce se může klient obrátit.

Cílem není poskytování finančních prostředků klientům na splácení jejich dluhů. Rovněž tak není cílem zastupování klienta navenek, jednání jeho jménem a přebírání odpovědnosti za něj a jeho rozhodnutí. Poradna pro dlužníky také nevykonává takovou činnost, kterou je klient schopen zvládnout sám svými schopnostmi.

Stěžejní předpoklady pro účelnou spolupráci mezi dlužníky a poradcem

Potřebný musí sám kontaktovat poradce. Panuje zde princip dobrovolnosti. Sociální poradenství pro dlužníky nemůže být nařízeno, ani klienta nikdo nemůže nutit k tomu, aby využil nabízené služby.

Musí jít především o rozsáhlou motivaci dlužníka investovat do spolupráce. Pro „klienta hledajícího pomoc“, který bere své dluhy na lehkou váhu, tzv. „dlužního kariéristu“, není sociální poradenství ku pomoci.

Je nezbytné uchopit všechny dluhy. Na zřetel musí být brány samostatně i ty nejmenší pohledávky (např. podepsaná smlouva v obchodě na rohu nebo soukromá půjčka od příbuzných). Je nezbytné obeslat všechny věřitele, aby proti dlužníkovi nepodal návrh na exekuci neobeslaný věřitel.

Rovněž je žádoucí, aby dlužník nabídl poradci otevřený pohled do svých veškerých příjmů, stejně jako detailní objasnění výdajů. Tady poradna nabízí formuláře „Plánů hospodaření domácnosti“ a doporučuje pravidlivé vyplnění tohoto plánu. U stanovení těchto výdajů by měly být zpětně viditelné kvartální, půlroční nebo roční platby.

Sociálního poradenství by se měli účastnit oba partneři v předlužené domácnosti. Tak se mohou oba společně podílet na uzdravujícím jednání a dodržování společné odpovědnosti za ekonomickou situaci domácnosti.

Velmi důležitá je dohoda, že během doby spolupráce (poradenství) nebude klient dělat žádné nové dluhy. Dlouhodobě trvající finanční indispozice jsou bezpodmínečně prohovořeny s poradcem.

Veškeré podklady, které souvisí s dluhy, budou v poradně rozříděny, seřazeny, přezkoušeny a zařazeny do pořadačů. To se týká i nové, aktuální pošty od věřitelů. Podle konkrétního případu bude dohodnuto, zda poradna nebo dlužník vyřídí korespondenci a kdo bude vyjednávat s věřiteli.

Tyto body budou dohodnuty při prvním poradenském rozhovoru s dlužníkem. Když jeden nebo více z těchto bodů nebudou dlužníkem dodrženy, nemůže být další poradenství úspěšné a je ze strany poradny přerušeno. Dlužník může také sám kdykoliv poradenství přerušit, neboť je postaveno na dobrovolné bázi.

Dokumentace

Vedení dokumentace o klientech je nezbytným úkonem každého poradce. Pokud je to možné, doporučujeme vést dokumentaci každého klienta, který naváže kontakt s vámi, a to ať formou telefonickou, či při osobní návštěvě. Akta jsou nezbytná u všech poradenských modelů práce. I při nepravidelných návštěvách klienta je potřeba, aby poradce měl přehled o průběhu sociální práce s dlužníkem. Vytváří se seznam klientů podle data prvního kontaktu. Pokud klient navštíví poradnu po delším časovém odstupu, není potřeba vytvářet nový spis, nýbrž postačí dohledat jeho starší podklady a nově je aktualizovat. Nabízíme tyto typy dokumentace:

Vstupní formulář

Je vždy umístěn na začátku pořadače. Obsahuje základní údaje o klientovi, přehled o aktuální hospodářské situaci klienta, přehled o příjmu, platebních povinnostech, rodinném stavu a podobně.

Plán hospodaření domácnosti

K přehledu o hospodářské situaci klienta patří neodmyslitelně Plán hospodaření domácnosti. Zde jsou zaznamenány pravidelné měsíční příjmy a výdaje klienta i jeho rodiny. U výdajů je dbáno na to, že vedle nezbytných pravidelných výdajů jsou nutné také jiné výdaje, například zaplacení knihovny, výdaje na zvířata a podobně. Na straně příjmů je vyjasněno, zda pravidelné příjmy mohou být doplněny o nějaké další přídatky. Po odečtení výdajů od příjmů by měl vyjít kladný výsledek, což jsou peníze, které zůstanou a které by měly být použity na zaplacení pohledávek.

Některým lidem se může zdát vypracování Plánu hospodaření domácnosti jako velmi zastaralé a pro dnešní moderní dobu nevhodné. Avšak pokud domácnost není schopna zacházet s měsíčními příjmy, je vypracování takového plánu hospodaření nezbytné.

Plán věřitelů

K podkladům ve spise nezbytně patří velmi jednoduchý Plán věřitelů na předtištěném papíře. Sestavení Plánu věřitelů má být přehledné, obsahuje číslo se jménem, popř. zkratkou věřitele. Je zde i místo pro poznámky, jako například titulování, ručitelství, splátky, odklad atd. Díky tomu již při otevření pořadače vidíme aktuální požadavky, celkovou sumu k zaplacení, platební povinnosti.

Při pohledu na přehledný Plán věřitelů a zaznamenaných jednotlivých splněných závazků, může klient získat novou motivaci pro řešení své situace.

Pracovní poznámky

Ke standardní výbavě pořadače by měly patřit pracovní poznámky poradce, které obsahují konkrétní činnosti během oddlužovacího procesu. Když každý pracovní krok, každá nová informace bude zaznamenána, bude mít poradce velmi rychlý a jednoduchý přehled o pracovních činnostech, především ale o pracovních krocích, které ještě nejsou vyřízeny.

Zaznamenáno je také to, co by měl klient dopřítě obstarat, zařídit, přinést s sebou atd. Do pracovních poznámek může poradce zaznamenat i své osobní postřehy a další informace o klientovi, jako například poznámky o jeho rodině nebo motivaci ke změně. Závěrem může zde být zaznamenáno, kdy bude příští termín schůzky.

Zápisky o dohodách

Rozhodující pro vedení těchto zápisů jsou dohody mezi poradcem a klientem, které mají být během pevných termínů naplněny. Od tohoto zápisu obdrží klient kopii, originál bude zařazen do pořadače. Zápisky jsou podstatné s klienty, kteří by nejráději veškerou zodpovědnost přenesli na poradce, samostatně nechtějí na ničem pracovat. Také zápisky děláme s klienty, kteří nedodržíjí dohody ústně domluvené s poradcem.

Korespondence věřitele

Základem je vždycky jeden hlavní list, na kterém je věřitelské číslo, jméno věřitele a zákaznické číslo dlužníka. Pod tímto hlavním listem je seřazena veškerá korespondence od nejstaršího data po aktuální dopisy. Jsou zde kopie dopisů pro věřitele a od věřitelů. Tak je zajištěno, že je při otevření spisu vždy bez hledání nebo listování hned viditelný aktuální stav. Přehledná karta o věřiteli slouží jako první strana.

Tento formulář obsahuje všechny detailní informace k jednotlivým věřitelům, jejich pohledávky, stejně jako eventuaální partnery, důležitá telefonní čísla, dosavadní domluvy atd.

Poradenské modely

Poradenské modely dělíme do čtyř skupin podle délky a četnosti poradní práce s dlužníkem. Výběr jednotlivých modelů práce záleží na charakteru dotazu, popřípadě velikosti problému, s kterým klient přichází do Poradny pro dlužníky.

Krátkodobé poradenství

Dělí se především na krizovou intervenci a poskytnutí informací:

- Krizová intervence – klient potřebuje pomoc k danému aktuálnímu problému, která je ve formě okamžitých opatření. Poté, co klient byl informován o nezbytných krocích, které by měl podniknout, je toto krátkodobé poradenství ukončeno.
- Informace – každý, kdo hledá radu, má možnost získat zprávy a informace, které se týkají finančních problémů, zákonů a možností. Někdy postačí dva nebo tři krátké pohovory, a klient je schopen dále zvládnout svou těžkou životní situaci.

Krátkodobé poradenství se může odehrát při prvním kontaktu, kdy člověk hledající radu, potřebuje jen základní informace pro další zvládnutí životní situace, do které se dostal. Popřípadě se toto poradenství může opakovat, maximálně však 5krát v roce.

Nepravidelné poradenství

Klient má v průběhu jednoho nebo více let několik krátkých otázek ke své situaci. Díky dalším informacím a poradenství je schopen v dalším období svou situaci překonávat sám. Dále nepravidelné poradenství charakterizujeme především jako krátké poradenství. Podíl krizové intervence je zde nepatrný, jedná se o rychlé zprostředkování informací.

Dlouhodobé poradenství

Klient potřebuje více obšírných pohovorů, intenzivní poradenství a doprovázení. Při změnách finanční situace musí být Plán hospodaření domácnosti pravidelně přepracován a měly by být uděleny klientovi rady ve velkých zásadních změnách. Každá podstatná změna finanční situace klienta vyžaduje nový kontakt s jeho věřitelem a nové finanční plánování. Proto je důležitou součástí práce na psychosociálních problémech klienta. Tato forma poradenství může trvat ve více případech několik let.

Řízená pomoc

Vedle dlouhodobého poradenství existuje možnost tak zvané „řízené pomoci“. Zde se jedná o poradenství a doprovázení klienta, který z vlastní síly nemůže najít cestu k řešení svých finančních problémů. Pokud není možné samotné jednání klienta z osobních nebo jiných důvodů, začíná poradce s převzetím kompetentní služby. Důležitou součástí řízené pomoci je vztah mezi klientem a pracovníkem a rodinné pozadí klienta. Klient vystaví poradci plnou moc a podepíší mezi sebou písemnou dohodu. Poradna pro dlužníky je pak prostředníkem mezi věřitelem a klientem. V řízené pomoci budou obesláni všichni věřitelé a bude jim sděleno, že s dlužníkem byla zahájena obšírná sociální práce. Budoucí korespondence by se měla dít přes Poradnu pro dlužníky. Věřitelé budou seznámeni se situací klienta a v případě nutnosti budou požádáni o konkretizaci vlastních pohledávek. Věřitelé však nejsou povinni s poradnou pro dlužníky spolupracovat. Je možno dobrovolně založit společné konto, které není pouze klientům ku pomoci, nýbrž znamená také omezení osobních práv. Tato forma pomoci je časově náročná a musí zde vyvstat každodenní kontakt s klientem. Regulovaná pomoc zpravidla trvá více let a obsahuje velmi intenzivní osobní podporu klienta.

Strategie – možnosti řešení s klientem

Jednotlivé strategie jsou závislé na aktuální situaci klienta. Přihlíží se k tomu, v jaké psychosociální situaci se klient momentálně nachází, a především k tomu, jaké jsou jeho současné finanční možnosti.

Ochrana dlužníka

Ochrana dlužníka stojí v popředí, pokud není možno (prozatím) sjednat nápravu. Klient se musí naučit žít se svými dluhy. Pak platí princip zachování lidské důstojnosti a případné zabránění sociálnímu vyloučení. Mnoho dlužníků musí být dále opatrováno, aby byli schopni života na hranici životního minima. Často je nutné intenzivní hospodářské poradenství a doprovázení. Tlak věřitelů na vymáhání dluhů se dá ohraničit, věřitelé mohou být obesláni s prosbou o odložení splátek, upuštění od úroku nebo nákladů.

Nápravná jednání

Vyrovňávání dluhů začíná v případech, kdy je možná náprava. To znamená, že klient je schopen s určitou pomocí dostát svým závazkům nebo se situace klienta změnila tak, že již nepotřebuje jen ochranu, ale může spolu s poradcem udělat další krok k nápravě.



Vývoj nápravného jednání

Základní podmínkou pro úspěšný vývoj nápravného jednání je odborné dlužně-poradenské doprovázení a poradenství. Úspěšný nápravný proces stojí také na kvalifikovaném vzdělání a vhladu poradce, znalosti všech příslušných zákonů a možností věřitele, stejně jako práv a povinností dlužníka. Důležitým bodem je také motivace klienta nápravné jednání zvládnout a poctivě na něm pracovat a dodržovat úmluvy mezi ním a poradcem, stejně tak jako mezi ním a věřitelem.

Jak již bylo výše řečeno, jsou dlužníci, pro které je jen strategie ochrany dostačující. Proto musí být přesně stanoveno, jaký cíl poradenství má, resp. má mít. K tomu bude ještě jednou s klientem společně přezkoumáno, zda jsou jeho životní a příjmové poměry stabilní, dále zda klient očekává nějaké změny v osobním životě (přání dětí, další vzdělávání). U vývoje této strategie je důležité uchopit všechny dluhy podle popsaných typů a k tomu stanovit časový předpoklad pro splácení a mít dostatek skutečných prostředků pro splácení dluhů. V žádném případě nesmí jít o ukvapené vývojové jednání, které by mělo být za každou cenu, nýbrž je třeba mít na zřeteli vývojová stádia a schopnosti klienta.

Vývoj nápravných dohod / úmluv

Psychosociální poradenství zaměřené na chování a doprovázení je právě teď ukončeno. Dlužník by měl být způsobilý díky zodpovědnému vypracování Plánu hospodaření domácnosti na své měnící se potřeby nebo příjmovou situaci reagovat. Samozřejmě že vývoj nápravných jednání je vždy individuální, nelze předem očekávat, jaké další životní situace mohou klienta potkat. Ve vývoji nápravných dohod může nastat několik situací: Samostatná náprava, kdy dlužník převezme sám „do svých rukou“ splácení svých závazků. Kooperační model, kdy ve splácení dluhů dojde po určitých krocích k samostatnosti s občasnou pomocí poradce. Poskytování služeb – klient i nadále využívá služeb poradny.

Strategie – možnosti vyjednávání s věřiteli

Při vyjednávání s věřiteli je potřeba brát v úvahu, že poradna není žádná „prosíčí stanice“, nýbrž nabízí komplexní sociální služby, zaručuje kontakt mezi věřitelem a dlužníkem a někdy pomáhá věřitelům k penězům. Existuje společný bod zájmů věřitelů i dlužníků, ten je potřeba najít a rozpoznat.

Při vyjednávání s věřiteli je bráno v úvahu několik aspektů, jako například výše dluhů a množství splátek u konkurujících si věřitelů a stářích jednotlivých pohledávek. V úvahu je také brán věk klienta, jeho zdravotní stav. Bere se zřetel i na chybějící pracovní perspektivu dlužníka a případnou jeho výživovací povinnost klienta. Je možno přihlížet ke zkušenostem s věřiteli, které vycházejí z minulosti a při řešení jiných dlužních případů.

Nepoddajný věřitel

Existují situace, kdy hrozí ztroskotání v nápravném konceptu díky tomu, že nepoddajný věřitel neakceptuje vyjednávací nabídky. K tomu nelze nikoho nutit. Vyplatí se vyvinout motivující strategie k překonání negativního postoje věřitele. Při vyjednávání mohou být věřitelům nabídnuty různé modely splácení, různé nabídky, které je možné v danou chvíli z pohledu dlužníka plnit. Je vždy na věřiteli, zda na danou nabídku přistoupí.

6. Konkrétní formy pomoci klientům v osmi krocích

Krok 1: Vypracujte přehled věřitelů klienta

Je potřeba mít přehled a vědět, komu a kolik klient dluží. Pro to, abyste mohli vypracovat Přehled věřitelů, budete tyto informace muset ve spolupráci s klientem zjistit (viz Krok 2). Pokud bude klient s Přehledem věřitelů pracovat, uvidí v něm zbylý počet měsíčních splátek. Bude tak mít přehled o tom, kdy vyplatí jednotlivé úvěry, a uvidí, kdy bude např. moci navýšit splátky ostatním věřitelům, na jak dlouho si odložit splátky, než vyplatí jiný závazek.

Přehled věřitelů

Jméno:		Rok:		
Číslo	Věřitel	Dlužná suma	Poznámky	Měsíc
14				



Krok 2: Zjistěte stav dluhu klienta

Pokud klient již dlouho neplní své závazky a ztratil o nich přehled, je potřeba, abyste zjistili, v jakém stavu a kde se pohledávka nachází. Může se stát, že pohledávka byla předána vymahačské společnosti nebo soudu. Je proto potřeba otevřít poslední dopis, který klient od věřitele obdržel (může jít například o upomínku), abyste zjistili jeho současnou situaci. V případě, že od věřitele žádný dopis k dispozici klient nemá, je potřeba zjistit stav pohledávky jinak. V tomto případě můžete pomoci klientovi napsat následující dopis:

Klientova adresa

Datum

Vážená paní, vážený pane,

Číslo účtu nebo smlouvy

nově se vyskytly jisté okolnosti, které mi ztěžují splácení mých dluhů. Chtěl bych Vás proto požádat o zaslání kopie mého splátkového kalendáře, abych mohl svou situaci aktivně řešit. Uvítal bych, kdybyste mi sdělili aktuální výši mého dluhu, případně zdali nedošlo k nějakým právním úkonům týkajícím se mého dluhu.

Prosím, sdělte mi následující informace, abych mohl/a vytvořit plán splátek všech mých dluhů a abych Vám mohl/a nabídnout odpovídající platby:

Typ smlouvy (s pojistkou/bez pojistky)

Zůstatek k úhradě

Podmínky opožděných plateb a případných úroků či sankcí

Opožděné platby

Případná pojistka vázící se ke smlouvě

Předem děkuji

S pozdravem

Jakmile klient obdrží všechny odpovědi od věřitelů, sepište s ním všechny dluhy a rozdělte je na DŮLEŽITÉ a OSTATNÍ věřitele (více v Kroku 3). Je důležité v této fázi označit všechny dluhy, kterých se týká trestní řízení nebo které jsou předmětem žaloby. Tyto dluhy vyžadují okamžitou pozornost. Na druhé straně má klient v případě, že smlouva o půjčce či úvěru byla uzavřena podle obchodního zákoníku, povinnost věřitele informovat, že není nebo nebude schopen splácet úvěr a z jakého důvodu (§ 377 obchodního zákoníku).

Každý dokument, který klient odešle nebo dostane, okopírujte a kopii uschovejte. Doporučte klientovi, pokud se dohodnete po telefonu, zaznamenat si jméno osoby, se kterou mluvil, a požádat ji, aby dohodu potvrdila písemně.

Ověřte také, zda klient nemůže uplatnit pojištění úvěru. To znamená využít tuto možnost při ztrátě zaměstnání nebo nemoci v případě, že má takto pojištěný úvěr. Ověřte, zda byla klientovi z dluhu odečtena částka, která odpovídá všem jeho platbám, a pokuste se klienta vést k tomu, aby se pokusil snížit veškeré pokuty nebo úroky z prodlení.

Krok 3: Pomozte klientovi rozhodnout se, co je nejdůležitější

Doporučte klientovi, aby důkladně zvážil všechny své finanční možnosti. Není možno získat peníze ještě nějak jinak, např. prodejem některých věcí? K čemu mu bude doma plazmová obrazovka, když mu hrozí vystěhování? Kam s ní půjde? A v případě příchodu exekutora o ni stejně přijde.

Některé dluhy s sebou nesou větší sankce než ostatní. S těmi je potřeba se zabývat nejdříve. Důležitost dluhu neurčuje ani velikost dlužné částky, doba nebo výše nedoplatku nebo hrozby, které klientovi byly adresovány, ale skutečné důsledky právních kroků, které proti němu může věřitel podniknout.

DŮLEŽITÝ dluh je většinou definovaný jako takový, kdy nesplácení může vést:

- k uvěznění (například dluhy na výživném)
- k ztrátě domova
- ztrátě základních věcí nebo služeb

Níže naleznete seznam důležitých dluhů a právních důsledků jejich nesplácení:

Typ dluhu	Konečný důsledek neplacení
Hypotéka/bytem či domem zajištěná půjčka	Ztráta domu/bytu
Nájem	Vystěhování
Plyn/elektrina	Odpojení (vypovězení smlouvy o dodávce)
Voda	Odpojení (vypovězení smlouvy o dodávce)
Daně	Exekuce (daňový nedoplatek + penále)
Výživné	Hrozba uvěznění

Nejdříve je nutné se postarat o DŮLEŽITÉ věřitele. OSTATNÍ dluhy jsou takové, které s sebou nenesou výše popsané sankce. Například:

Typ dluhu	Konečný důsledek neplacení z hlediska právního řádu
Kreditní karty	Exekuce*** (dlužná částka + smluvní pokuta/úroky z prodlení)
Nemovitostí nezajištěná půjčka	Exekuce*** (dlužná částka + smluvní pokuta/úroky z prodlení)
Bankovní půjčka/kontokorent	Exekuce*** (dlužná částka + smluvní pokuta/úroky z prodlení)
Koupě na splátky *	Ztráta koupeného zboží a splacené části kupní ceny
Zastavárna	Ztráta zastaveného předmětu
Půjčka od rodiny/přátel **	Exekuce*** (dlužná částka + smluvní pokuta/úroky z prodlení)

* Pokud patří ohrožený majetek k zásadním potřebám, jako např. pračka nebo auto potřebné k práci, považujte takový dluh za důležitý.

** Individuální okolnosti mohou znamenat, že je dluh třeba považovat za důležitý, přestože není právně vymahatelný. Jde například o peníze dlužné v rámci rodiny, přátel nebo lichvářů.

*** U exekuce je třeba si uvědomit, že klient nezplatí pouze dlužnou částku, úroky z prodlení a případně i smluvní pokutu, ale i náklady exekuce a odměnu exekutora. Samozřejmě je nutno počítat s tím, že klientovi bude pravděpodobně nařízeno zaplatit náklady soudního řízení a případně náklady věřitele, které měl kvůli soudnímu sporu. Exekuce může probíhat několika způsoby, např. prodejem věcí nebo srážkami ze mzdy.

Je důležité si uvědomit, že u úvěrů (půjček), u kterých klient včas nezaplatil splátky, se jeho dluh u věřitele zvýší o úroky z prodlení a sankce (např. smluvní pokuta, penále). Celková částka, kterou klient zaplatí za úroky z prodlení, bude po dobu, kdy bude v prodlení narůstat.

Je nutné tedy brát v úvahu při dělení úvěrů a půjček i na tento problém.

U půjček, které zatím klient splácí včas, zabránit, aby se do prodlení dostal a musel pak platit úroky a případné sankce. Toho může klient dosáhnout kontaktováním věřitele s žádostí o snížení splátek.

U půjček, které se klientovi nepodařilo splácet včas, je nutné pokusit se zabránit zvyšování celkové výše dluhu tím, že požádá věřitele o úpravu splátek a prominutí úroků z prodlení a sankcí (podrobněji dále).

Než svým věřitelům klient nabídne návrh splátek, je třeba připravit rozpis jeho finanční situace.

Krok 4: Připravte s klientem jeho rodinný rozpočet

Je nezbytné, aby si klient připravil svůj aktuální rodinný rozpočet. Je možno použít zde uvedený vzor a přizpůsobit ho konkrétní situaci. Rozpočet musí zahrnovat všechny příjmy ze všech zdrojů a všechny výdaje (s poznámkou, na co jsou určeny). Tento formulář je nutno vyplnit pro měsíc nebo týden. Tyto možnosti nelze směšovat a je třeba jasně uvést, zda se zadané údaje týkají týdnu nebo měsíce.

Pokud chcete převést týdenní údaje na měsíční, vynásobte je 52 a vydělte 12.

Pokud chcete převést měsíční údaje na týdenní, vynásobte je 12 a vydělte 52.

Roční poplatky, jako je poplatek za televizi, dálniční známka nebo pojistky, vydělte 12 (dostanete měsíční údaj) nebo 52 (pro týdenní sumu).

Nezapomeňte na nepravidelné a často nepředvídatelné výdaje, jako je údržba vozu nebo domácnosti, opravy a nahrazení nefunkčních věcí.

Do rodinného rozpočtu musíte zahrnout vše, ale ještě do soupisu neuvádějte poplatky za prodlení nebo platby ostatním věřitelům. Nejdříve musíte vědět, kolik peněz má klient k dispozici, aby jim mohl (pokud to bude možné) nabídnout nějakou určitou sumu.

Než svůj rodinný rozpočet uzavřete, zamyslete se, zda klient nemůže zvýšit své PŘÍJMY (viz Krok 5) a snížit své VÝDAJE, aby uspořil (viz Krok 6).

Nezapomeňte klientovi zdůraznit, že svůj rodinný rozpočet musí pravidelně upravovat podle změn v e svých příjmech a výdajích. Do rozpočtu také posléze musí zahrnout další platby podle případných dohod s věřiteli.

Rodinný rozpočet

Datum, kdy byl rozpočet vyplněn:	Adresa:
Jméno a příjmení:	
Počet dospělých osob v domácnosti:	Počet dětí v domácnosti:

Týdenní/měsíční příjmy	Vy	Partner	Celkem
Plat			
Částečný úvazek			
Přídavky na děti			
Podpora v nezaměstnanosti			
Sociální a zdravotní podpora			
Důchod			
Výživné placené klientovi			
Nájem placený klientovi nebo peníze od podnájemníků			
Další			
Další			
Další			
Celkové příjmy domácnosti			

DŮLEŽITÉ

Hypotéka/nájem

Další hypotéka/zajištěná půjčka

Výživné placené klientovi

Daně

Poplatky za vodu

Plyn

Elektrina

Poplatky spojené s bytem

Pokuty/soudní poplatky

Leasing/poplatky spojené s autem

Poplatek za televizi a rádio

Daň z příjmu

Pojištění vozidla

Životní pojištění

Pojištění domácnosti

Penzijní připojištění

NÁKLADY NA ŽIVOBYTÍ

Potraviny a péče o domácnost

Školní jídelna/kantýna

Oděvy a obuv

Pojištění vozidla a další poplatky

Benzín/nafta

Jízdenky

Telefon

Půjčovné (video apod.)

Výdaje za lékařskou péči a léky

Hlídkání dětí/školka

Náklady na školní docházku

Cigarety/alkohol

Investování/spoření

Pojištění domácnosti

Další

Celkové náklady na domácnost (2)**Celkové příjmy domácnosti (1)****Celková suma po odečtení (2) - (1)****Krok 5: Může klient zvýšit svůj příjem?**

Ubezpečte se, že klient do svého rodinného rozpočtu zahrnul všechny příjmy a potom se zamyslete, zda by nemohl získat další.

Může jít o:

- Získání dalšího zaměstnání – práce na částečný úvazek, zvýšení úvazku, pokud klient pracuje na kratší úvazek
- Finanční pomoc v rámci rodiny
- Podporu v nezaměstnanosti – pokud je klient nezaměstnaný nebo dostal výpověď
- Státní sociální podpora
 - závislá na výši příjmu – přídavek na dítě, sociální příplatek, příspěvek na bydlení
 - nezávislá na výši příjmu – rodičovský příspěvek, příspěvek na školní pomůcky, dávky péčovské péče, porodné, pohřebné

- Dávky sociálního zabezpečení
- Dávky sociální péče
 - dávky sociální péče pro rodiny s dětmi
 - příspěvek při péči o blízkou nebo jinou osobu
 - dávky sociální péče pro staré občany
 - dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany
 - dávky sociální péče ve zvláštních případech
- Důchodové pojištění
- Nemocenské pojištění
- Daň z příjmu – ověřte, zda klientovi finanční úřad nemá vrátit daň
- Nemohly by dospělé děti nebo jiné osoby přispívat na výdaje na domácnost?

Pokud si klient není jist, na jaké dávky má nárok, měl by kontaktovat sociální odbor, místní úřady či finanční úřad. Pokud chce klient vyřešit své problémy s dluhy, je nezbytně nutné, aby zvýšil své příjmy. Věřitelé se budou klienta ptát, zda vzal do úvahy všechny možnosti zvýšení příjmů.

Krok 6: Může klient znovu zvážit své výdaje?

Je důležité, abyste do rodinného rozpočtu klienta zahrnuli všechny výdaje a finanční závazky jeho domácnosti, ať jde o pravidelné, či nepravidelné výdaje. Měnící se výdaje, jako je čerpání benzínu, rozložte na celý rok.

Věřitelé mohou napadnout výši výdajů na jídlo, oblečení, cestování apod., proto se ve spolupráci s klientem snažte tyto výdaje omezit na realistickou výši vzhledem k velikosti a situaci jeho rodiny.

Klienta budete možná muset obhájit, proč používá automobil a ne veřejné dopravní prostředky. Potřebuje auto k dopravě do práce, školy, na nákupy, protože nejsou k dispozici jiné způsoby dopravy? Věřitelé také mohou mít námítky proti výši nákladů na zábavu a dovolenou, cigarety, alkohol, sázení či domácí zvířata.

Klientovy výdaje podrobně přezkoumejte a ověřte, zda jste všechny zahrnuli do jeho rodinného rozpočtu. Ujistěte se, že klient rozumným způsobem své náklady omezil. Pokud budou jeho výdaje menší než příjmy, bude se moci dluhů zbavit, v opačném případě dluh dále poroste. Buďte ale realističtí – protože klient může podle tohoto rozpočtu žít i několik let, vyřadte především nepotřebné výdaje a zachovejte základní potřeby, jako je jídlo nebo vytápění.

Krok 7: Vyjednávání klienta s důležitými věřiteli

Na úvod ke všem následujícím krokům:

Jako dlužník si v případě, kdy klient není schopen plnit své závazky vůči věřiteli, musí uvědomit, že je to on, kdo porušuje své závazky a nikoli věřitel a že věřitel není povinen přihlídnout k okolnostem, proč klient nemůže platit. Na závěr sestavování rodinného rozpočtu odečtěte od celkového příjmu klienta jeho celkové výdaje, abyste zjistili, zda mu zbývají peníze na zaplacení dluhů.

Pokud se již klient zpozdil se splátkami, musí se dohodnout nejdříve s důležitými věřiteli (viz definice v Kroku 3), a to co nejdříve, aby předešel právním postihům. I když už bylo proti klientovi zahájeno řízení, nikdy není pozdě nabídnout určité řešení a dohodnout se po dobrém.

Je ale důležité poté co nejdříve začít vyjednávat i s ostatními věřiteli, u kterých klient nesplácí včas. Vyhne se tak dalším sankcím a úrokům, které povedou k nárůstu jeho dluhu.

Klient může požádat o snížení splátek. Musí ale počítat s tím, že věřitelé nemají povinnost mu vyhovět. V tomto případě poslouží jako vzor následující dopis:

RČ:

Adresa klienta

Adresa věřitele

Číslo smlouvy

Vážení,

uzavřel/a jsem s Vaší společností dne 15. 6. 2004 smlouvu o úvěru, kde jistina úvěrů činí 60 000 Kč (slovy šedesát tisíc korun českých). Tento úvěr jsem se zavázal/a splatit formou 60 měsíčních splátek, každou ve výši 1 487,93 Kč, splatných vždy 15. dne každého kalendářního měsíce. Tuto svou povinnost řádně a pravidelně plním.

V současné době se však potýkám s finančními problémy spojenými s rostoucími nezbytnými náklady na domácnost, a především ve spojení s výdaji na

Žádám proto Vaši společnost o umožnění snížení výše měsíčních splátek z 1 487,93 na 1 000,00 Kč. Jakmile se má situace zlepšit, zavazuji se navýšit měsíční splátku.

Pevně věřím, že pochopíte mou finanční situaci a vyjdete mé žádosti vstříc.

S pozdravem,

Klient může také požádat o odklad splátek, samozřejmě ani v tomto případě nemá věřitel povinnost klientovi vyhovět:

Adresa dlužníka

ZN.:

Vyřizuje :

Spor. Účet:

Žádost o odklad splátek

Vážení,

dne jsem s Vámi uzavřel/a smlouvu o úvěru ve výši, kde jsem se řádně zavázal/a k pravidelným měsíčním splátkám ve výši Tuto povinnost jsem až dosud řádně plnil/a.

V současné době sem se ocitla v obtížné situaci způsobené

Žádám Vás proto o odklad splátek na dobu ... měsíců, než se opět má situace zlepšit.

Zavazuji se, že v případě dřívější změny mé současné situace začnu opět pravidelně splácet ještě před uplynutím této doby.

Pevně věřím, že pochopíte mou těžkou situaci a vyjdete této mé žádosti vstříc.

S pozdravem

Pro podpoření vašich argumentů můžete přiložit také rodinný rozpočet.

Když klient vyjednává s věřiteli:

- Nesmí nabízet veškeré finanční prostředky jednomu věřiteli.
- Musí začít s jednáním, když se blíží datum splatnosti dluhu, tedy ještě předtím, než se stane splatným a bude jej muset začít splácet.
- Měl by začít vyjednávat o dluhu, který bezprostředně hrozí právními postihy.
- Neměl by se poddávat pocitu nebo tlaku ze strany věřitelů, že musí platit víc, než může.
- Je důležité, aby jednou zahájené platby nepřerušil.

- Neměl by sdělovat údaje o svém účtu nebo další údaje jiným osobám než svým věřitelům.
- Měl by začít platit, i když věřitelé nesouhlasí s jeho počáteční nabídkou. Redukuje tím své nedoplatky, a může tak přesvědčit věřitele, aby změnili názor, když vidí, že má vážný úmysl dostat svým závazkům.
- Měl by dávat pozor, aby ke všem platbám dostal potvrzení a aby mu byla každá ústní dohoda potvrzena písemně.
- Doklady by měl pečlivě uschovat.
- Když se s každým věřitelem dohodne na výši splátek, musí je zahrnout do svého rodinného rozpočtu, aby on sám, případně i ostatní věřitelé viděli, jaká je jeho aktuální finanční situace. Může se také lépe přizpůsobit životu podle nového rozpočtu.
- Pokud mu nezbyly prostředky navíc, které by mohl použít na splacení dluhů u důležitých věřitelů, musí je kontaktovat a svoji aktuální pozici doložit rodinným rozpočtem.
- Musí mít na paměti, že někteří věřitelé (nejen pouze důležití) mají ze zákona být informováni o tom, že jeho dluh nemůže být nebo nebude splacen v dohodnutém termínu. Důležité je to také z toho důvodu, že někteří z nich mají právo mu přímo strhávat dlužné peníze z jeho platu nebo sociálních dávek. Tento nárok bývá také přímo zakotven ve smlouvě. Nesplnění těchto oznamovacích povinností je postihováno smluvními pokutami a může být požadována náhrada škody, kterou tím věřiteli způsobí.
- Pokud se jeho finanční situace zlepšuje, měl by se dohodnout na splacení dlužných splátek v určitém časovém období.
- Měl by uvážit, zda nemůže svůj majetek znovu zastavit, např. přesunout platby z životní pojistky na splácení hypotéky, ale musí být opatrný a vždy ověřit a porovnat podmínky, původní a dlouhodobé úroky, poplatky za předčasné splacení, administrativní poplatky apod. Dobrovolný prodej domu, bytu nebo užívacího práva k bytu má většinou za následek větší výnos než nucený prodej po zabavení. Nejdříve se však klient musí zamyslet nad náhradním ubytováním, protože úřady mohou rozhodnout, že se ubytování zbavil záměrně. Ale ani takový prodej nemusí vynést tolik, aby bylo možné splatit zbylou hypotéku nebo půjčku, a je možné, že klient bude muset zbylou částku doplatit.

Krok 8: Vyjednávání klienta s ostatními věřiteli

Jakmile se klient dohodne na splácení svých důležitých dluhů, je třeba opravit podle toho jeho rodinný rozpočet, aby bylo jasné, zda má prostředky na splácení ostatních dluhů (definici naleznete v Kroku 4).

Nejspravedlivější způsob je rozdělit tuto sumu (pokud nějaká zbude) mezi ostatní věřitele podle celkové výše vašeho dluhu u nich. Tyto ostatní dluhy sepište do přehledného seznamu (viz níže) a sečtete celkovou výši svých ostatních dluhů. Celkový příjem, který má klient k dispozici, potom rozdělíte mezi tyto věřitele pomocí následující metody:

jednotlivý dluh / celkové dluhy x suma, kterou má klient k dispozici = nabídka

V následujícím příkladu předpokládáme, že máme k dispozici 2 000 Kč pro všechny ostatní věřitele:

Rozvrh ostatních věřitelů:

Jméno a příjem:		Datum:	
Věřitel	Dlužná částka	Nabídka (měsíční)	
Hypotéka	100 000 Kč	400 Kč	
Rychlá půjčka	150 000 Kč	600 Kč	
Financování auta	50 000 Kč	200 Kč	
Kreditní karta	200 000 Kč	800 Kč	
Celkem	500 000 Kč	2 000 Kč	

Pomocí výše uvedené metody můžete na splátky kreditní karty nabídnout:

200 000 Kč / 500 000 Kč x 2 000 Kč = 800 Kč

Pro vyplnění podobného rozvrhu můžete použít kalkulačku. Nyní můžete podle vypočtených údajů nabídnout dohodu každému z ostatních věřitelů. Níže uvádíme typický dopis, který připojíte ke kopii svého rozvrhu dluhů a rodinného rozpočtu:

Adresa klienta

Datum

Vážená paní, vážený pane,

číslo účtu nebo smlouvy

z dopisu, který jste již obdrželi, víte, že v současné době mám finanční problémy, protože jsem Příkladám rodinný rozpočet, který uvádí podrobnosti mé finanční situace.

V příloze je také rozvrh všech mých ostatních dluhů, ze kterého můžete vidět, že zbývající finanční prostředky byly rozděleny podle podílu jednotlivých dluhů.

Velmi by mi pomohlo, kdybyste přijali splátku Kč měsíčně a přestali připočítávat úroky a další sankce, abych mohl/a dále snížit svůj dluh.

Pokud tuto dohodu písemně potvrdíte, okamžitě začnu splácet dlužnou částku. Prosím, sdělte mi také, jakou metodu a jaké datum preferujete.

S pozdravem

Je důležité, aby klientovi věřitelé viděli, že se k nim zachoval spravedlivě. Proto by se neměl klient nechat tlačit k tomu, aby zvýšil jednotlivé nabídky na úkor ostatních věřitelů. Věřitelé, i když přistoupí na snížení splátek, většinou nejsou ochotni zmrazit úroky či jejich část a případně i prominout některé další poplatky, ale pokud by je klient platil a zároveň se zvyšovala celková výše jeho dluhu, nemělo by to příliš velký smysl. Proto může klient věřitelům, zaslat další dopis, pokud přistoupí na změnu výše splátek, ale odmítnou ustoupit od vymáhání úroků z prodlení či případných sankcí:

Adresa klienta

Datum

Vážená paní, vážený pane,

číslo účtu nebo smlouvy

děkuji, že jste přijali mou nabídku na opětovné placení, ale mrzí mě, že jste nesouhlasili se zmrazením úroků na mém účtu. Jistě pochopíte, že když nezmrázíte úroky nebo jejich část, bude dlužná částka dále narůstat a já ji nebudu nikdy schopen/a splatit, ačkoliv bych tak chtěl/a učinit co nejdříve. Proto Vás prosím, abyste znovu uvážili své rozhodnutí a sdělili mi je.

S pozdravem,

Klient by měl začít platit, jak nejdříve to je možné, podle dohody s věřiteli. Je důležité platit pravidelně, byť malé částky. Pokud se klientova situace dále zhorší a nebude moci splácet, potom s ním připravte upravený rodinný rozpočet, znovu spočítejte nabídky splátek věřitelům, aby odpovídaly klientovým současným možnostem. Vyzvěte ho, aby znovu svým věřitelům napsal a vysvětlil jim změnu své situace.

Klient by neměl zneužívat ochoty věřitele přistoupit na nižší splátky, jelikož pravděpodobnost, že svolí k opakovanému snížení výše splátek, je velmi malá. Vysvětlete klientovi, že by měl být raději realistický od začátku a vše by si měl důkladně připravit hned napoprvé.

Pokud věřitelé nabídku klienta k úpravě splátek nepřijmou, potom by jim měl zaslat následující dopis:



Adresa klienta

Datum

Vážená paní, vážený pane,

číslo účtu nebo smlouvy

děkuji za dopis ze dne

Je mi líto, že jste nepřijali mou nabídku. Většina (nebo všichni) mých věřitelů ji přijala a již obdrželi první platby. Z mého rodinného rozpočtu je zřejmé, že mám k dispozici celkem jen Kč, které mohou rozdělit mezi věřitele. Bylo by nespravedlivé dát jednomu věřiteli přednost před ostatními, kteří souhlasili s mou nabídkou.

Prosím Vás o opětovné zvážení mé nabídky vzhledem k tomu, že ji ostatní věřitelé akceptovali.

S pozdravem

Další věřitelé budou souhlasit se snížením plateb na určitou dobu, například tři až šest měsíců. Pokud se do té doby vaše situace nezlepší, dejte jim vědět a pokračujte v dosavadních platbách. V opačném případě připravte s klientem aktualizovaný rodinný rozpočet a znovu s ním vypočítejte jeho nabídky, jak je popsáno výše.

Pokud klient nemá žádný příjem, který by mohl rozdělit mezi další věřitele, měl by jim napsat a informovat je o svých potížích. Měl by jim rovněž v příloze zaslat svůj rodinný rozpočet, aby jim svou situaci prokázal. Měl by rovněž souhlasit s tím, že je kontaktuje, jakmile se jeho situace zlepší. Mezitím by je měl požádat o odklad splátek, případně zmrazení úroků a odpuštění sankce. Toto ale v prvních etapách věřitelé zřejmě neakceptují. Potom by jim měl klient nabídnout alespoň platbu 50 Kč měsíčně. K první platbě by měl přiložit dopis a pokračovat v měsíčních platbách. Tím věřitelům klient dokáže, že chce udělat, co je v jeho silách, aby dluh zaplatil. Můžete klientovi pomoci napsat například toto:

Adresa klienta

Datum

Vážená paní, vážený pane,

číslo účtu nebo smlouvy

v současné době mám finanční problémy, protože jsem

Příkládám kopii svého rodinného rozpočtu, ze kterého je patrné, že po nezbytných platbách mi nebudou prostředky, kterými bych mohl začít splácet dluh, který u Vás mám. Proto Vám nabízím platbu 50 Kč měsíčně jako projev snahy o vyrovnání mého závazku. Příkládám první platbu a prosím o zaslání platební knihy.

Pokud se moje situace v budoucnu změní, kontaktuji vás. Mezitím Vás prosím alespoň o zmrazení úroků a uvážení, zda by nebylo možné dluh odepsat.

S pozdravem

Cílem je pomoci klientovi, aby nemusel projít finančně a časově náročným soudním řízením. Co se ale stane, když se nepovede vyjednávání a věřitelé podniknou k vymožení dluhu právní kroky? Není zločinem dlužit peníze. Klientův případ bude projednávat občanský soud, který se nezabývá trestnými činy. Tento soud netrestá, ale zajišťuje spravedlnost mezi věřitelem a dlužníkem. Klient by se proto neměl bát předvolání a soudního procesu – často může pomoci vyřešit jeho problémy. I v řízení před soudem klientovi náleží práva a je v něm plnohodnotnou stranou.

7. Prevence: Důležité zásady při zadlužování domácnosti

Zvážení – na co si chci vzít úvěr. Jedná se o individuální věc každého, poradci nezasahují do rozhodnutí lidí, na co úvěr potřebují. Pouze doporučují, na co úvěr nebrat, a to je ve 100 % pořizování úvěru na splácení jiného úvěru, aby se nedostali do „spirály dluhů“, která stále roste a velmi těžko se z ní dostává. Dále platí nepsaná ekonomická poučka, podle které se vyplatí investovat prostředky z půjčky do věcí, které mají delší životnost, než je doba splacení (zařízení domácnosti apod.). Musíme také zvážet všechny možnosti, které nás mohou potkat, a zejména již dříve zmíněné životní události. U některých půjček je možno pojistit se proti některým nepříznivým životním událostem, jako je například nezaměstnanost, nemoc, atd.





Plánování – to znamená udělat si plán hospodaření domácnosti. Zjistit příjmy a porovnat je s výdaji. Tak zjistíme, kolik jsme schopni měsíčně splácet. Doporučená bezpečná výše splátky (podle ČNB) je pětina čistého příjmu domácnosti.

Výše úvěru – stanovit si, jak vysoký úvěr si chci maximálně vzít. Z terénních průzkumů Sdružení SPES vyplývá, že lidé jsou často věřiteli nuceni brát si větší úvěry, než skutečně potřebují. Zvláště markantně se tento postup projevuje u bank. Zde Sdružení SPES zjistilo, že nejnižší úvěr je možno získat ve výši 15.000 Kč. Pokud potřebuje klient menší půjčku, musí se obrátit na nebankovní subjekty, kde je úvěr „dražší“.

Výběr věřitele – důležité je vybrat si věřitele, který je v republice známý, nejlépe se jedná o seriózní společnost. Určitě se nedoporučuje úvěr u neznámého věřitele, soukromé osoby, kterou neznáme.

Splatnost – zjistit, jak dlouho danou sumu budeme splácet. Je nutné také zjistit podmínky, pokud bychom chtěli úvěr zaplatit rychleji. Tzn., že například některé společnosti nabízejí velmi nízké splátky. Pokud by však dlužník chtěl splatit dluh rychleji, musí zaplatit navíc poplatky. Zjistit, jak dlouho budeme splácet (např. asi není dobré, abychom půjčku na čtrnáctidenní dovolenou spláceli 2 roky).

Úroky – úroky nejsou jediným ukazatelem. Někdy může být velmi nízký úrok, ale náklady s tím spojené jsou velmi vysoké. (může se to porovnat s půjčkou s vysokým úrokem, ale nízkými náklady). U úroku je také potřeba zjistit, za jaké období je úrok uváděn, většinou to bývá za rok, ale může být také uveden měsíční nebo týdenní úrok. Je třeba dávat pozor při neobvykle nízkém úroku, může to být skutečně měsíční úrok, který je potřeba vynásobit počtem měsíců, po které bude splácen.

Je třeba si uvědomit, že pokud se dlužník rozhoduje k vzetí úvěru či půjčky dobrovolně, není pod žádným tlakem, pak nelze z hlediska českého právního řádu považovat ani půjčku či úvěr s velmi vysokým úrokem za lichvu, a je jí tedy nutno splatit. O lichvu by šlo pouze v případě, že by věřitel vysoký úrok požadoval zneužívaje tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti nebo rozrušení dlužníka.

RPSN – důležitým ukazatelem je tzv. RPSN, které musí věřitelé ze zákona povinně uvádět. Praxe sice ukázala, že RPSN je dobrým nástrojem pro porovnání úvěrových produktů stejného typu (například hypotéky), ukazatel RPSN však již bohužel není nástrojem vhodným k porovnávání odlišných produktů, zejména s krátkou a navíc nestejně dlouhou dobou splácení, které se navíc liší například v zajišťovacích instrumentech nebo nutnosti „zakoupit“ u příslušné věřitelské instituce doprovodné produkty, např. pojištění atd. RPSN má rovněž nízkou vypovídací hodnotu pro stanovení nákladů na splácení krátkodobých půjček a úvěrů se splatností pod 1 rok.

Jeden malý příklad: Pokud si občan půjčí od svého přítele 1000 Kč a po týdnu mu částku vrátí a pozve ho za odměnu na pivo v ceně 30 Kč (tj. jeho náklady na půjčku 1000 Kč dosáhnou 30 Kč), vychází podle úvěrové kalkulačky na webových stránkách ČOI celkové RPSN na 365.09%. Měl by být spíše preferován přístup, kdy se klient (dlužník) ze smluvních dokumentů ještě před jejich podpisem dozví, kolik přesně ho půjčka bude stát (např. půjčuji si 1000 Kč, celkem se všemi poplatky, úroky, atd. zaplatím 1030 Kč).

V mnoha případech se také ukazuje, že některé, zejména bankovní instituce uvádějí v reklamních akcích RPSN u svého nejvýhodnějšího produktu (RPSN již od...), který je ovšem ve skutečnosti buď velmi obtížné, ne-li vůbec nemožné získat. Takový postup hraničí s klamavou reklamou.

Obecně lze konstatovat, že čím je půjčka u bankovního či nebankovního subjektu nižší, tím naopak stoupá výše RPSN, protože poskytování menších finančních půjček osobám s nižší bonitou s sebou nese vyšší riziko, které si nechají dotyčné subjekty zaplatit. Je také třeba si uvědomit, že administrativa spojená s úvěrem 1 milion korun a úvěrem ve výši 10.000 Kč je pro věřitele zhruba stejně personálně a tedy i finančně náročná.





Zajištění úvěru – v zásadě je vždy zapotřebí se podrobněji zabývat podmínkami zajištění pohledávek ve smlouvě o úvěru či půjčce – nejrizikovější jsou v tomto směru požadavky na zajištění prostřednictvím zástavy movité nebo nemovité věci nebo formou přímo vykonatelného zápisu sepsaného notářem či soudním exekutorem.

Dalším rizikem je také např. rozhodčí doložka, kdy dlužník souhlasí s tím, aby v případě vzniku problému ve věci rozhodl předem stanovený rozhodce. I v tomto případě se jedná o podmínku výrazně zhoršující postavení dlužníka, neboť ve většině případů jsou klienti žádající o spotřebitelské úvěry osoby bez právního vzdělání a nedisponují ani prostředky nezbytnými pro kvalitní zastoupení v rozhodčím řízení. Navíc v případě rozhodců, jimž je poskytovateli spotřebitelských úvěrů dodáván stálý a poměrně rozsáhlý objem „zakázek“, je na místě pochybnost o jejich nepodjatosti.

Věřitelé také mohou požadovat, aby se za to, že budete splácet, také někdo zaručil. V případě nesplácení se pak může tato osoba dostat do problémů stejných jako původní dlužník.

Sankce v případě nesplácení – je potřeba nechat si přesně vyložit, jaký bude postup věřitele v případě nesplácení půjčky či úvěru. Většina věřitelů požaduje při nesplácení tzv. sankční úroky nebo smluvní pokuty, které mohou úvěr značně prodražit. Stejně tak mohou věřitelé, kteří požadují zajištění úvěru nebo ručení, požadovat prodej zastavených věcí, poslat na vás rovnou exekutora nebo vymáhat dlužnou částku po vašich ručitelích. Proto je dobré vědět, zda je věřitel případně ochoten splátky bez sankcí odložit nebo vypracovat splátkový kalendář s rozložením splátek na delší časové období.

Záludnosti smluv – když se rozhodneme pro přijetí úvěru a zvážili jsme všechny možnosti, stejně jako jsme nashromáždili všechny potřebné informace, uzavíráme smlouvu podpisem. Než něco podepíšeme, je potřeba do podrobnosti přečíst smlouvu. Je velmi důležité dávat si pozor na to, co je ve smlouvě, často ty „nejdůležitější“ věci bývají vytištěny malým písmem, protože je nikdo nečte, nebo jsou velmi dobře schované v textu.

8. Co se stane, když dlužník neplatí: vymáhání pohledávky

Telefonický kontakt

Některé společnosti na opomenutou platbu upozorní telefonicky. Tato možnost bývá poměrně častá.

První upomínka

První výzva bývá formulována velmi příjemně, společnost se spíše táže, zda nedošlo k nějakému pochybení, když neobdržela platbu. První upomínka je většinou bez pokuty a úroku z prodlení. O dalších krocích rozhodne do jisté míry sám klient. Velmi záleží na jeho reakci, zda dostatečně vysvětlí své důvody a zda skutečně chce situaci řešit. V úvahu se také berou předchozí zkušenosti s klientem daného věřitele. Společnosti často v tomto bodě komunikace vyjdou klientovi vstříc

Druhá upomínka

Pokud klient nereaguje na první upomínku nebo svůj závazek nevyrovná, přichází druhá, důraznější upomínka, v té se již věřitel zmiňuje o možnosti soudního vymáhání v případě nesplácení. Toto upozornění se už platí úrokem z prodlení, které se započítávají každý den. Jejich výše je vždy různá a je uvedena v úvěrových podmínkách splátkových společností.

Některé společnosti zašlou i třetí upomínku. Další postup také záleží na jednotlivých ujednáních ve smlouvě, tedy zda smlouva např. obsahuje rozhodčí doložku, ujednání o srážkách ze mzdy nebo další jistištění úvěrů.

Pokud klient nereaguje a nechce spolupracovat, předávají společnosti pohledávky právním zástupcům nebo vymahačským společnostem. Ty informují klienta o převzetí jejich pohledávky a opět vyzvou dlužníka ke splacení. Přitom upozorňují na vysoké náklady spojené se soudním vyrovnáním.



8.1 Jak se chovat k věřiteli, co věřitel smí a nesmí:

- Znovu je nutné zopakovat, že klient jako dlužník je tím, kdo není schopen plnit své závazky z půjčky (úvěru), kterou získali od věřitele, a neplní tak své povinnosti vůči němu. Věřitel není osobou, která jedná v rozporu se svými právy a neplní své povinnosti. Není povinen přihlídnout k okolnostem, proč klient nemůže platit.
- Po věřiteli může klient požadovat, aby mu sdělil aktuální výši jeho dluhu včetně úroků, a on je povinen mu ji sdělit.
- Klient se může pokusit s věřitelem dohodnout o odkladu splátek nebo o odpuštění úroků z prodlení či pokut. O každé takové změně musí s věřitelem uzavřít písemnou dohodu, ústní příslib nestačí. Pokud však věřitel odmítne o jakékoli změně smluvních podmínek jednat, je to jeho právo a nezbyvá něž připravit se buď na další pokusy věřitele peníze získat mimosoudní cestou, nebo na to, že ohledně pohledávky věřitele bude zahájeno řízení u soudu nebo před rozhodcem. V nejhorším případě, kdy klient uzavřel smlouvu o zajišťovacím převodu práva k části svého majetku či ve formě přímo vykonatelného notářského či exekučního zápisu o dohodě, je nutno se připravit na to, že si v prvním případě věřitel přijde majetek převzít, nebo v druhém případě, že proti klientovi bude zahájena exekuce.
- Pokud exekuce bezprostředně hrozí, nezbyvá klientovi než se pokusit co nejrychleji zaplatit. Pokud totiž začne exekuce probíhat, bude muset uhradit ještě další náklady, například odměnu exekutora ve výši 15 % z vymáhaného dluhu, nejméně 3 000 Kč, náklady věřitele spojené s vymáháním dluhu ve výši většinou 2 000–5 000 Kč a nejméně 1 000 Kč na náklady exekučního řízení. Klientův majetek se navíc bude prodávat v dražbě, ve které může být prodán i za pouhou třetinu ceny. Pokud tedy o klientovy věci nebude velký zájem, může být připraven o většinu majetku.
- Pokud byla exekuce již nařízena, může dlužník navrhnout exekučnímu soudu její odklad, pokud se bez své viny přechodně ocitl v takovém postavení, že by neprodlená exekuce mohla mít pro něho nebo pro příslušníky jeho rodiny zvlášť nepříznivé následky. Soudní praxe této možnosti využívá zejména v případech, kdy se dlužník dostal do prodlení se splácením v důsledku zdravotních problémů, u nichž lze předpokládat, že po určité době pomínou.

8.2 Jak se chovat k vymahačům, co vymahači smí a nesmí:

- S vymahači by měli klienti jednat pouze, pokud prokáží, že mají právo je kontaktovat – musí buď doložit, že mají plnou moc od věřitele, nebo že jim věřitel pohledávku postoupil. V případě postoupení pohledávky se totiž vymahač stává věřitelem, neboť na něj přešla veškerá práva a povinnosti původního věřitele. Jinak by klienti s vymahači jednat neměli.
- Korektní vymahači budou klienty pouze kontaktovat, zaevidují je do evidence dlužníků a popřípadě se pokusí kontaktovat jejich další věřitele. Část vymahačů však postupuje vůči dlužníkovi cestou hrubého zastrašování, což lze v zásadě kvalifikovat jako spáchání trestného činu útisku nebo vydírání.
- U jednání s vymahači by klienti proto vždy měli mít svědky, a pokud jednání vymahačů sklouzne k zastrašování, je nejlepší oznámit celou záležitost Policii České republiky (nebo popřípadě státnímu zastupitelství). Svědkové pak mohou spáchání trestného činu prokázat.
- Pokud již jednou klient oznámení na policii podá, řeší ho policie samostatně, tudíž například nelze vzít oznámení zpět. Klient navíc riskuje, že pokud bude chtít své původní oznámení změnit, mohl by být obviněn z trestného činu krivého obvinění.

9. Co je exekuce?

Od 1. května roku 2001 nabyl účinnosti nový zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech. Dluhy mohou od té doby být vymáhány podstatně rychleji a efektivněji. Exekuce je výkon rozhodnutí, jež nabylo právní moci. Exekuční řízení se zahajuje na základě návrhu oprávněného (věřitele) na nařízení exekuce doručeného příslušnému soudu či přímo exekutorovi, kterého si oprávněný vybere. Exekuce musí být nařízena do 15 dnů od doručení návrhu na její zahájení.

Movitý majetek od dlužníka v rámci exekuce vymáhá exekutor. Označí předměty, které půjdou do dražby, vyplní protokol a z bytu odejde. Dokud se exekutor neukáže podruhé, má dlužník příležitost zaplatit závazek bez dalších zbytečných výdajů a ztrát. Pokud tak neučiní, zahodí poslední možnost a o svůj majetek velice nevyhodně přijde.

Po doručení usnesení o nařízení exekuce **nesmí povinný nakládat se svým majetkem** a majetkem patřícím do společného jmění manželů, vyjma běžné obchodní činnosti, uspokojování základních životních potřeb, udržování a správy majetku. Právní úkon, kterým by porušil tuto povinnost, je neplatný. Stejně tak by se povinný vystavoval nebezpečí trestního postihu. Pokud by povinný odepřel usnesení o nařízení exekuce přijmout, je usnesení doručeno dnem, kdy k tomuto odepření došlo.

Proti usnesení o nařízení exekuce je sice přípustné odvolání, avšak nelze v něm namítat jiné skutečnosti než ty, jež jsou rozhodné pro nařízení exekuce. Jakmile usnesení nabude právní moci, může exekutor začít pátrat po majetku povinného. K tomu mu zákon přiznává skutečně rozsáhlá oprávnění. Na jeho žádost jsou mu **povinny poskytnout požadované informace** např.: peněžní ústavy, pojišťovny, pošty, soudy, policie ČR, orgány státní správy a samosprávy, orgán pověřený vedením katastru nemovitostí, orgán správy daní, Burza cenných papírů atd.

Po doručení usnesení o nařízení exekuce vydá exekutor **exekuční příkaz**, což je příkaz k provedení exekuce některým ze způsobů uvedených v zákoně. Proti exekučnímu příkazu není přípustný opravný prostředek. S majetkem, který je postižen exekučním příkazem, nesmí povinný nijak nakládat. Právní úkon, kterým by porušil tuto povinnost, je neplatný. Podle exekučního příkazu se exekuce provede po právní moci usnesení o nařízení exekuce.

Exekutor je až na malé výjimky (např. usnesení o nařízení exekuce) oprávněn vykonat všechny úkony, které právní předpisy při provedení výkonu rozhodnutí jinak svěřují soudu, soudci, vykonavatelé nebo jinému zaměstnanci soudu.

Dlužník se může proti exekuci odvolat a má na to 15 dní od chvíle, kdy byl vykonavatelem prvně kontaktován. Je-li si jist, že se jedná o omyl, měl by tak učinit neprodleně, aby se vyhnul problémům. Zádrhel nastane například při obstavení stavebního spoření. Zde může klient přijít o státní podporu, jestliže byl na účtu pohyb do šesti let od uzavření smlouvy (u starších smluv pět let).

Pokud se nepodaří dohledat žádný majetek ani příjem, který by bylo možno postihnout, lze majetkovou situaci dlužníka po čase znovu prověřit. **Exekuce totiž trvá, dokud není vše vymoženo nebo dokud ji soud nezruší, povinný neskončí v konkurzním řízení, nezemře či nezanikne**, jedná-li se o právnickou osobu.

10. Jak exekuce probíhá?

10.1 Pravomoci soudního exekutora

Na rozdíl od vymahačů má soudní exekutor nejen oficiální postavení (k provedení exekuce je pověřen rozhodnutím soudu), ale má navíc celou řadu oprávnění, jako např.:

- Přístup do většiny databází a archivů, včetně neveřejných. Veškeré správní úřady, obce, banky i řada soukromých subjektů jsou mu povinny poskytnout informace o klientově majetku.
- Může předvolat povinného a vyzvat ho k prohlášení o majetku, resp. navrhnout soudu, aby tak učinil. Povinný potom musí sám uvést seznam svého majetku a pod trestní sankcí výslovně prohlásit, že údaje, které uvedl, jsou pravdivé a úplné.
- Je oprávněn zablokovat účty klienta i veškerý jeho movitý i nemovitý majetek. Je oprávněn vstoupit do bytu klienta a provést soupis majetku, a to i když klient není doma – smí například vylomit zámky u dveří atd. Může dokonce provést osobní prohlídku klienta a má právo vynutit si vstup i do jiných prostor, než je klientův byt, pokud má podezření, že tam svůj majetek ukrývá. Pokud povinný svůj dluh nevyrovná, **následuje dražba**, jejíž výnos se použije na úhradu vymáhané pohledávky a nákladů exekuce.
- Kromě toho, že může obestavit bankovní účty, může vybrat klientovy úspory ze stavebního spoření, penzijního připojištění nebo kapitálového pojištění. Zabavit může také jeho cenné papíry, podíly na obchodních společnostech nebo i celou firmu. Zabaveno může být jeho auto, klient může přijít o jakoukoliv nemovitost i družstevní byt.
- Podle občanského soudního řádu nesmí zabavit pouze věci, které povinný nezbytně potřebuje k uspokojování hmotných potřeb svých a své rodiny nebo k plnění pracovních úkolů nebo výkonu podnikatelské činnosti, a věci, jejichž prodej by byl v rozporu s morálními pravidly. Jde zejména o oděvy a obvyklé vybavení domácnosti, snubní prsten, zdravotnické potřeby a pomůcky a hotovost do 1.000,- Kč. Postel, stůl, židle, sporák, asi i lednička a pračka běžným vybavením domácnosti jsou, ale třeba mikrovlnná trouba, myčka nádobí, televize a veškerá spotřební elektronika už ne. Pokud se povinný živí jako taxikář, automobil k plnění pracovních úkolů potřebuje, ale pokud s ním jen jezdí do práce, tak ne.
- **Exekutor může zabavit téměř všechny věci, o nichž se má důvod domnívat, že patří povinnému.** Znamená to věci, které povinný užívá nebo jsou uloženy v bytě, v němž se zdržuje, i když v něm bydlí s někým dalším. Pokud to budou věci někoho jiného, musí to tato osoba prokázat a neprodleně podat tzv. **vylučovací žalobu** k soudu, který exekuci nařídil. Exekutor nepřijme výmluvu, že věci nepatří klientovi.
- Mzdová účtárna zaměstnavatele klienta může obdržet exekuční příkaz postihující klientovu mzdu. V klidu ale nemohou být ani důchodci a nezaměstnaní, protože postihnout lze jakýkoliv příjem, tedy i sociální dávky. Splácet se bude sice po troškách, ale do té doby, dokud nebude dluh splacen nebo dlužník nezemře. Ani pak vše neskončí, protože dědí se nejen majetek, ale i dluhy.
- **Pozor také na účelové převody a skrývání majetku!** Lehce lze takovýto postup pokládat za maření úředního výkonu rozhodnutí a poškozování věřitele. Zjistí-li exekutor, že povinný takto postupuje, může na něj podat trestní oznámení a všechny tyto úkony prohlásit za neplatné, a to i se zpětnou platností, takže ani **antidatování smluv nepomůže**.
- Exekuce se týká nejen povinného, ale i jeho rodiny. Jde-li o vymáhání závazku vzniklého za doby trvání manželství, exekuce se vztahuje i na majetek ve společném jmění manželů. **Zbavit se dluhů nelze ani rozvodem.**

Se soudním exekutorem je tedy nutné komunikovat. Je však třeba si uvědomit, že exekutor je pověřen získáním peněz a nikoliv vyjednáváním. Pouze věřitel je tou osobou, kterou je nutno přesvědčit, aby exekuci zastavila. Důležité je nenechat se před exekutorem zapírat a neskrývat se. V opačném případě budou pro dlužníka důsledky velmi tvrdé.

Jak postupovat v kontaktu s exekutorem:

- Pokud klient obdrží od soudního exekutora obsílku, je lépe exekutorský úřad bezodkladně navštívit a zkusit znovu jednat s věřitelem, než riskovat, že soudní exekutor zabaví jeho věci.
- Doporučujte klientům, aby po obdržení obsílky kontaktovali odborníka, který jim podrobně vysvětlí jejich práva v rámci provádění exekuce a pomůže jim v případě, že dojde k chybám ze strany exekutora.
- Rozhodně nemá smysl pokoušet se zabránit vstupu soudního exekutora do bytu nebo provedení osobní prohlídky – soudní exekutor na to má právo a může požádat o policejní asistenci. Odporem se navíc klient v takovém případě může dopustit trestného činu maření výkonu úředního rozhodnutí nebo útoku na veřejného činitele.
- Při vstupu do obydlí klienta musí soudní exekutor předložit usnesení soudu o exekuci a průkaz vydaný Exekutorskou komorou. Pokud tyto dokumenty nepředloží, nemá právo cokoliv po klientovi požadovat.
- Soudní exekutor proti klientovi nesmí použít násilí, hrubého nátlaku či zastrašování. I soudní exekutor totiž může svým jednáním spáchat trestný čin např. útisku, vydírání apod.
- Použití násilí ze strany soudního exekutora či jiné obdobné jednání by klient měl oznámit orgánům činným v trestním řízení obdobně jako u jednání s vymahači.

10.2 Podrobnější informace k exekuci k vymožení peněžitého plnění

Srážky ze mzdy

Fyzické osoby bývají nejčastěji postihnuty srážkami ze mzdy. Existuje však nařízení vlády, které upravuje částku, jež nesmí být dlužníkovi sražena z jeho měsíční mzdy:

Základní částka, která nesmí být (podle § 278 občanského soudního řádu) sražena povinnému (zaměstnanci) z měsíční mzdy, je rovna úhrnu dvou třetin součtu částky životního minima jednotlivce a částky normativních nákladů na bydlení pro jednu osobu podle zvláštního právního předpisu (tj. **nezabavitelná částka**) **na osobu povinného a jedné čtvrtiny nezabavitelné částky na každou osobu, které je povinen poskytovat výživné**. Částka normativních nákladů na bydlení pro jednu osobu se stanoví pro byt užívaný na základě nájemní smlouvy v obci od 50 000 do 99 999 obyvatel (§ 1 odst. 1).

Nezabavitelnou částku na povinného stanovíme tedy jako 2/3 součtu částky životního minima jednotlivce (podle § 2 zákona o životním a existenčním minimu), tedy částky 3126 Kč, a částky normativních nákladů na bydlení pro jednu osobu v nájemním bytě v obci od 50 000 do 99 999 obyvatel (podle § 26 odst. 1 písm. a) zákona o státní sociální pomoci), tedy částky 2659 Kč, čili jako 2/3 z částky 5785 Kč. Nezabavitelná částka na povinného činí 3856,66 Kč. (Dosud činila nezabavitelná částka na povinného 2741 Kč.)

Nezabavitelnou částku na vyživovanou osobu stanovíme obdobně, a to jako 1/4 z nezabavitelné částky na povinného 3856,66 Kč, čini tedy **964,16 Kč**. (Dosud činila nezabavitelná částka na vyživovanou osobu 1105 Kč.) Základní (celkovou) nezabavitelnou částku stanovíme jako součet nezabavitelné částky na povinného a všech nezabavitelných částek na vyživované osoby

10.3 Náklady exekučního řízení

Mezi náklady exekučního řízení patří zejména odměna exekutora a hotové výdaje vzniklé při provádění exekuce. Náklady exekuce hradí povinný (dlužník) a exekutor je vymáhá v rámci exekučního řízení. Způsob určení odměny exekutora a dalších nákladů exekuce upravuje vyhláška č. 330/2002 Sb., exekutorský tarif. Exekutor je oprávněn požadovat od oprávněného zálohu na náklady exekuce či sjednat s oprávněným smluvní odměnu. Oprávněný (věřitel) má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených k vymáhání nároku (např. náhrada za právní zastoupení oprávněného). Náklady oprávněného hradí též povinný.

10.4 Pozor na falešné exekutory

Za průběh exekuce zodpovídá soudní exekutor, jemuž bylo soudem svěřeno její provedení. Některé úkony mohou provádět i jeho zaměstnanci – exekutorský koncipient a exekutorský kandidát. Vykonáním jednoduchých úkonů, které souvisí s exekuční činností, může exekutor pověřit i další své zaměstnance. Všichni jsou povinni se na požádání prokázat služebním průkazem a případně pověřením podepsaným exekutorem.

Zachovat chladnou hlavu a logické uvažování v situaci, kdy klientovi cizí člověk oznámí, že k němu jde provést exekuci a požaduje po něm peníze nebo hodlá zabavit jeho majetek, je těžké. Než pustí klient kohokoliv do bytu nebo mu vydá svůj majetek, určitě se by se měl ujistit, s kým má tu čest. Měl by požadovat předložení služebního a nejlépe i občanského průkazu a listin týkajících se exekuce. Klient by zároveň měl dostat soudní usnesení o nařízení exekuce a exekuční příkaz s kulatým razítkem a podpisem exekutora uvedeného v usnesení o nařízení exekuce.

Pokud bude mít klient jakékoliv pochybnosti a není-li na místě přítomna policie, nic nezkazí tím, když zavolá na linku 158 a požádá o pomoc. Minimálně bude mít svědky, jejichž věrohodnost lze jen stěží zpochybnit. Dojde-li k nějakým excesům nebo exekutor či jeho zaměstnanci podle názoru klienta nebudou postupovat v souladu se zákonem, měl by trvat na sepsání protokolu, jehož jednu kopii s podpisem svědků by si měl dobře uschovat.

11. Kvalita poskytované práce

Je nezbytné zachovat a zvyšovat určitý standard kvality poskytovaných služeb. V bodech uvádíme základní představy, které mohou udržovat kvalitu :

- Neustálé vzdělávání poradců.
- Využívání pravidelné externí supervize.
- Zodpovědnost a profesionalita vedoucího.
- Možnost spolupráce s dalšími institucemi; krajem, městem, bankou, sociálním úřadem, právníkem atd.
- Pravidelná a dobrá práce s dokumentací, zaznamenávání jednotlivých prostředků, výkonů, událostí.
- Statistika – záznamové archy sloužící k dobrému přehledu o využívaných službách, stejně jako o klientech.
- Zaznamenávání návrhu na zlepšení a snaha o jejich realizaci.
- Dodržování standardů kvality sociálních služeb
- Kvalitní výroční zprávy.