

Bezpečnostní rizika spojená s poskytováním nízkorizikových úvěrů

Bc. Adam Sladký

Diplomová práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Adam Sladký**
Osobní číslo: **A13391**
Studijní program: **N3902 Inženýrská Informatika**
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Bezpečnostní rizika spojená s poskytováním
nízkorizikových úvěrů**
Téma anglicky: **The Safety Risks Associated with Providing Low-risk Loans**

Zásady pro vypracování:

1. Popište současnou legislativu vtaahující se k poskytování úvěrů.
2. Uvedte rizika a podvody spojené s poskytováním úvěrů.
3. Popište dostupné nástroje prevence a kontroly.
4. Zpracujte analýzu současné kontroly a prevence.
5. Navrhněte nástroje na zlepšení kontroly a prevence.
6. Vymezte možné dopady v oblasti trestně právních postihů.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. CHMELÍK, Jan. Rukověť kriminalistiky. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-36-9.
2. CHMELÍK, J., P. HÁJEK a S. NEČAS. Úvod do hospodářské kriminality. Aleš Čeněk, 2005. ISBN: 80-86898-13-X.
3. KALABIS, Zbyněk. Základy bankovníctví. Bizbooks, 2012. ISBN: 978-80-265-0001-8.
4. ČÍČKOVÁ, Ludmila a Antonín HÝSEK. Podvody, zpronevěry, machinace. ARMEX PUBLISHING s.r.o., 2005. ISBN: 80-86795-12-8.
5. REJNUŠ Oldřich. Finanční trhy. Grada, 2014. SBN: 978-80-247-3671-6.
6. MULAČOVÁ, VĚRA A PETR MULAČ. Obchodní podnikání ve 21. století. Grada, 2013. ISBN: 978-80-247-4780-4.
7. KOVAŘÍK, Zdeněk. Směnka a šek v České Republice. C. H. Beck, 2011. ISBN: 978-80-7400-402-5.

Vedoucí diplomové práce:

JUDr. Vladislav Štefka

Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce:

12. ledna 2015

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2015

Ve Zlíně dne 6. února 2015



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.

ředitel ústavu

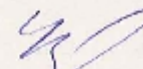
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen přípouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 19.5.2015


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Tato práce pojednává o otázkách nízkorizikových půjček na trhu v České republice. V teoretické části vymezuje problematiku nebankovních společností v oblasti podvodů a zpronevěr, současnou legislativu. Dále se zabývá kontrolou a prevencí před nepoctivým či neetickým chováním, ať už ze strany jednotlivce nebo ze strany těchto společností. Poukazuje na rizika a postihy za tuto činnost. Dále nabízí řešení, jak minimalizovat nepoctivé jednání.

Klíčová slova:

Podvod, zápůjčka, úvěr, nebankovní společnost, zpronevěra, trestný čin.

ABSTRACT

This work discusses the issues of low-risk loans on the market in the Czech republic. In the theoretical part defines the issue of non-banking companies in the area of frauds and embezzlements, the current legislation. It also deals with the control of and prevention against unfair or unethical behavior, whether by individuals or by these companies. Points to the risks and penalties for this activity. Furthermore, it offers solutions on how to minimize the dishonest conduct.

Keywords:

Scam, loan, credit, non-bank company, embezzlement, criminal offence.

Děkuji vedoucímu mé diplomové práce p. JUDr. Vladislavu Štefkovi za dozor při jejím zpracování.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 NÍZKORIZIKOVÉ ÚVĚRY	11
1.1 DĚLENÍ ZÁPŮJČEK A ÚVĚRŮ:	11
1.1.1 Bezhotovostní zápůjčka/úvěr	11
1.1.2 Zápůjčka/úvěr s režimem hotovostního splácení	11
1.2 SMLOUVA O ZÁPŮJČCE	12
1.3 ZÁKAZNICKÁ KARTA	12
1.4 KARTA SPLÁTEK	12
2 PRINCIP SPOLEČNOSTÍ POSKYTUJÍCÍ ÚVĚRY	13
2.1 OSOBA OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE	13
2.2 SMLOUVA O OBCHODNÍM ZASTOUPENÍ	14
2.3 PRÁCE OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE	14
3 LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ	16
3.1 § 2390 A NÁSL. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU	16
3.2 SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR Č. 145/2010 SB.	16
3.2.1 Z působnosti zákona jsou předně vyloučeny:	17
3.2.2 Poskytovatel spotřebitelského úvěru	18
3.2.3 Povinnosti poskytovatele úvěru	19
3.2.4 Důsledky porušení povinností věřitele	25
3.2.5 Práva	26
3.3 TRESTNÍ ZÁKONÍK Č. 89/2009 SB.	28
4 BUDOUCNOST NEBANKOVNÍCH SPOLEČNOSTÍ	30
4.1 ZAHRANIČNÍ TRHY	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
5 PODVODNÉ JEDNÁNÍ SPOJENÉ S ÚVĚRY	33
5.1 BONITA KLIENTA	33
5.2 KRÁDEŽ IDENTITY	34
5.3 ZADRŽENÍ SPLÁTEK	34
5.4 BÍLÝ KŮŇ	35
5.5 ZNEUŽITÍ DŮVĚŘIVOSTI TŘETÍ OSOBY	35
5.6 ZPRONEVĚRA ZÁLOHOVÉ HOTOVOSTI	36
5.7 ÚMYSL NESPLÁCET	36
6 PREVENCE A KONTROLA	37
6.1 INFORMACE O KLIENTECH	37
6.2 PREVENCE PODVODU	37
6.3 KONTROLNÍ MECHANISMY	38
6.3.1 Adresa skutečného pobytu	38
6.3.2 Návštěva klienta v terénu	38
6.3.3 Návštěva OZ nebo zaměstnance v domácnosti	39
6.3.4 Rodná čísla	39

6.3.5	Administrativní nesrovnalosti	39
6.4	TRESTNÍ OZNÁMENÍ.....	39
6.5	KONTROLA ZÁKAZNÍKŮ.....	40
6.6	KONTROLA OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ A ZAMĚSTNANCŮ	41
6.7	ČINNOSTI SPOJENÉ SE ZJIŠTĚNÍM PORUŠENÍ PRAVIDEL SPOLEČNOSTI.....	41
6.8	STÍŽNOST/DOTAZ KLIENTA.....	42
6.9	SPOLUPRÁCE S ORGÁNY ČINNÝMI V TRESTNÍM ŘÍZENÍ	42
6.10	AUDITORSKÁ ČINNOST	43
6.11	INSTRUKTÁŽNÍ ČINNOST	43
7	TERÉNNÍ PRŮZKUM	44
7.1	VÝSLEDKY PRŮZKUMU	44
7.2	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU	47
8	INOVACE PREVENCE A KONTROLY	48
8.1	PREVENCE.....	48
8.2	OBJEVENÍ PORUŠENÍ ČI PODVODU.....	48
8.2.1	Fiktivní zápůjčky	48
8.2.2	Manipulace s hotovostí.....	49
8.2.3	Zálohová hotovost	49
8.2.4	Bílí koně, důvěřivci	50
8.3	VYŠETŘENÍ PODVODU.....	50
8.4	PŘÍNOSY PRO KONTROLNÍ ODDĚLENÍ.....	51
9	DOPADY V OBLASTI TRESTNĚ PRÁVNÍCH POSTIHŮ.....	52
	ZÁVĚR	53
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	54
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	56
	SEZNAM TABULEK	57
	SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

V dnešní době je společnost občanů České republiky pod neustálým mediálním tlakem podvědomě učena žít na dluh. Výrobní společnosti chrlí velké množství stále nových a nových produktů. Současně s reklamními kampaněmi (televize, rádio, internet, ...), kdy je člověku předhazováno, že může mít vše a ihned, i když nemá dostatek finančních prostředků, je člověk pod neustálým tlakem. Naopak výuka a propagace finanční gramotnosti je zcela nedostatečná. Tohoto právě využívají veškeré společnosti poskytující úvěry. Velké bankovní instituce si velmi důkladně ověřují bonitu své klientely a na tyto výhodnější úvěry nedosáhne každý. V tomto případě namísto bank nastupují tzv. nebankovní společnosti, které mají daleko vyšší úroky, ale bonitu klientů příliš neřeší. Útočí tak na nejchudší skupiny obyvatel, kde finanční gramotnost je zpravidla na velmi nízké úrovni a tyto potom dostávají do tzv. dluhových pastí.

Jelikož pracuji jako pracovník kontrolního oddělení na pozici oblastního bezpečnostního manažera u nejmenované nebankovní společnosti poskytující nízkorizikové zápůjčky, zvolil jsem si jako téma ke své diplomové práci „Bezpečnostní rizika spojená s poskytováním nízkorizikových úvěrů“.

V mojí profesi přicházím do kontaktu s podvodnou a kriminální činností. Mým úkolem je odhalovat a vyšetřovat takové jednání, ať už zaměstnanců a osob spolupracujících s touto společností nebo podvodů ze strany zákazníků, které není v souladu s legislativou České republiky nebo porušuje vnitřní předpisy této společnosti. Při mé práci jsem zjistil, že dostupné nástroje, používané k vykonávání kontrol vedoucích k odhalení těchto činností, jsou značně omezené a nedokonalé. Tato nedokonalost je způsobena třemi faktory. Prvním je nezájem klientů o tuto kontrolní činnost a finanční negramotnost, druhým je potřeba společností neustále navyšovat objem finančních aktiv k uspokojení akcionářské obce. V tomto případě se mnohé z těchto společností pohybují na hranici zákonného a etického úvěrování. Třetím faktorem je současná legislativa České republiky týkající se oblasti nebankovního úvěrování, která je řešena velmi obecně.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKORIZIKOVÉ ÚVĚRY

Smlouva o zápůjčce mezi společností a zákazníkem vzniká dle ustanovení § 2390 a následujících občanského zákoníku a zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů v pozdějším znění. Do kategorie nízkorizikových úvěrů patří nebankovní společnosti či fyzické osoby, zabývající se poskytováním zápůjček. Na rozdíl od bankovních institucí, nad kterými má dohled ČNB, je tato sféra pod dohledem ČOI. Nebankovní poskytovatelé zápůjček slibují peníze ihned, na ruku, zpravidla bez nahlížení do registru dlužníků. K dosažení takového úvěru Vám postačí pouze doklad totožnosti, na rozdíl od banky. Nízkorizikové se tyto úvěry nazývají proto, že jejich výše je omezená od několika tisíc korun do cca 100 000,-Kč. RPSN u těchto zápůjček je vyšší než v bankovním sektoru, právě z důvodu rizika, že klient nebude splácet v řádných splátkách. Také jsou tyto zápůjčky bezúčelové. To znamená, že klient nemusí uvést důvod zápůjčky a neručí tudíž za ni žádným majetkem.

1.1 Dělení zápůjček a úvěrů:

Tyto můžeme rozdělit do dvou kategorií podle způsobu vyplácení.

1.1.1 Bezhotovostní zápůjčka/úvěr

Peníze jsou vyplaceny do x dní od podpisu smlouvy převodem na účet zákazníka. Rovněž splátky probíhají formou bankovního příkazu nebo složenkou.

1.1.2 Zápůjčka/úvěr s režimem hotovostního splácení

Peníze jsou vypláceny ihned, v hotovosti, při podpisu smlouvy do rukou zákazníka. Výběr splátek je realizován návštěvou OZ v domluvených termínech, kdy klient předá hotově splátku proti potvrzení. Pro tyto účely používají společnosti vlastní dokument, který se obecně nazývá Karta splátek.

1.2 Smlouva o zápůjčce

Je smlouva mezi zákazníkem a společností. Řídí se občanským zákoníkem v platném znění. Zavazuje společnost poskytnout zápůjčku v určité výši a zákazníka, že zapůjčené peníze vrátí a v této souvislosti zaplatí poplatek ve stanovené výši. Vyhotovuje se ve dvou kopiích, přičemž jedna zůstává společnosti a druhou dostává zákazník. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Standardní informace o spotřebitelském úvěru. Tyto musí být před uzavřením smlouvy náležitě vysvětleny podle §5 odst. 5 a 6 zákona o spotřebitelském úvěru. Oba tyto dokumenty musí být sepsány v přítomnosti OZ i zákazníka. Obsahuje též práva a povinnosti jak společnosti, tak i zákazníka, ujednání o sankcích v případě prodlení zákazníka s platbami nebo nedodržení dojednaných dohod, možnosti předčasného splacení úvěru či odstoupení od smlouvy.

1.3 Zákaznická karta

Zákaznická karta je dokument, který obsahuje veškeré potřebné informace o zájemci zápůjčky. Vyplňuje se ještě před podpisem smlouvy o zápůjčce. Obsahuje údaje z občanského průkazu (konkrétně trvalé bydliště, rodné číslo, datum narození, rodinný stav), o zaměstnání, o nezaopatřených členech domácnosti, příjmy (ze zaměstnání, podnikání, starobní důchod, mateřská dovolená a jiné) a výdaje (za domácnost, jiné úvěry atd.), přechodnou adresu, pokud zájemce nebydlí na adrese trvalé a insolvenční. Všechny tyto data shrnují celkovou schopnost zápůjčku splácet. Vše se po řádném prostudování stvrzuje podpisem, že nebyly opomenuty okolnosti, které by bránily vzniknout smlouvě o zápůjčce.

1.4 Karta splátek

Je potvrzení o předání splátky do rukou obchodního zástupce. Jako takové musí obsahovat datum předání hotovosti, výši částky, která byla odevzdána OZ na konkrétní zápůjčku, zůstatek nesplaceného dluhu a podpis OZ. Tato karta má tedy obvykle vzhled splátkového kalendáře, kde mimo příslušných kolonek na výše zmíněné vyplnění, jsou informace o OZ, kontaktní údaje na společnost, identifikační číslo a jméno klienta a číslo zápůjčky, ke které daná karta patří. To vše pro to, aby mohl být tento dokument neomylně identifikován a přiřazen k příslušné zápůjčce.

2 PRINCIP SPOLEČNOSTÍ POSKYTUJÍCÍ ÚVĚRY

Nebankovní společnosti zprostředkovávající úvěry pracují na principu vlastních zaměstnanců a obchodních zástupců (dále jen OZ) pracujících na OSVČ. Toto je pro firmu vysoce výhodné, protože veškerá zodpovědnost za případné nelegální a neetické jednání dopadá právě na osoby pracující na smlouvu o obchodním zastoupení. Tyto společnosti vlastně pouze poskytují kapitál a zajišťují administrativní činnost. OZ jsou samostatně výdělečné osoby, a jako takové jsou plně zodpovědné za své jednání. Zápůjčky, které tyto společnosti poskytují, jsou dvojího typu. V prvním případě mluvíme o tzv. bezhotovostních zápůjčkách, tedy peníze putují z účtu na účet a v druhém jde o tzv. hotovostní zápůjčky, kdy klient dostává peníze ihned na ruku a splátky jsou vybírány opět v hotovosti přes zplnomocněnou osobu.¹

2.1 Osoba obchodního zástupce

OZ je fyzická osoba pracující na živnostenský list. Je tedy osobou samostatně podnikající a nevztahují se na něj postupy firmy jako takové. Svou pracovní činnost vykonává na základě smlouvy o obchodním zastoupení, kde má jasně stanoveny úkoly a činnosti, které musí vykonávat. Jakým způsobem a kdy tyto činnosti vykonává, je zcela na jeho uvážení, a tudíž není ze strany firmy v tomto směru nijak ovlivňován. Společnost pouze přednese požadavky, které od tohoto zástupce očekává, a dle plnění jejich očekávání ve spolupráci s OZ buď pokračuje, nebo smlouvu o obchodním zastoupení ukončí. Osoba obchodního zástupce je tedy základním stavebním kamenem celé společnosti. A právě zde se dostáváme do vnitřního střetu zájmů. Máme 2 protichůdné požadavky. Za prvé je třeba, aby byl OZ poctivý, finančně stabilní a neměl potřebu firemní peníze zpronevěřit či vykonávat podvody. A za druhé, protože se tyto zápůjčky poskytují do domácností s nižšími příjmy, měl by znát prostředí těchto vrstev společnosti. Stručně řečeno, člověk, který je finančně zajištěný, nebude mít znalost prostředí nízkopříjmové populace. Tyto 2 faktory na sebe neustále narážejí. Je zde nutno říci, že výdělky OZ u těchto firem dosahují velmi rozdílných částek. Tyto jsou většinou brány jako přivýdělek než jako hlavní zdroj příjmů. Velmi častými zá-

¹ The World Bank: Nonbanking financial institution. [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z <http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTGLOBALFINREPORT/0,,contentMDK:23268764~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:8816097,00.html>

stupci jsou tedy lidé pracující jako obsluhy barů, pojišťovací či realitní makléři, maminky na mateřské dovolené nebo důchodci.

2.2 Smlouva o obchodním zastoupení

Smlouva o obchodním zastoupení je tedy dokumentem mezi smluvními stranami - společnostmi poskytující úvěry a OZ. OZ tedy musí mít živnostenské oprávnění dle občanského zákoníku. Sjednáván tedy není pracovní poměr, ale občanskoprávní vztah. Předmětem smlouvy je uzavírání smluv o zápůjčce, a to jménem, na účet a odpovědnost společnosti. Dále pak provádění související činnosti, které má každá společnost nastaveny dle svých zásad a potřeb. Je zde rovněž uvedena odměna za vykonávanou činnost, prostředky, které společnost poskytne OZ pro účely výkonu práce, práva a povinnosti společnosti/OZ.

2.3 Práce obchodního zástupce

OZ aktivně vyhledává potenciální klienty, kteří mají zájem o zápůjčku. Toto se děje na základě doporučení jiného klienta nebo osoby, která OZ zná. Dále OZ si sám roznáší reklamní letáky s telefonním číslem na jeho osobu. Případně je k dispozici tzv. zelená linka. Zde zájemce může zavolat centrálu, která zprostředkuje návštěvu OZ. Kontakt na zelenou linku se objevuje např. v TV reklamách, billboardech atd. Tato reklama je financována přímo společností. Zájemce o úvěr je po domluvě s OZ navštíven přímo v domácnosti. Zde probíhá tzv. posuzovací návštěva, která má za úkol ověřit bonitu klienta. Klient doloží své příjmy a výdaje, předloží doklad totožnosti. Tyto informace a dokumenty se však nearchivují, nýbrž se vyplňuje zákaznická karta, kde správnost údajů potvrzuje klient svým podpisem. Po tomto procesu OZ kontaktuje společnost se zjištěnými skutečnostmi a zde se dozví, jakou částku je možné danému klientovi nabídnout. V případě dohody je tedy sepsána smlouva o zápůjčce, kde se klient musí rozhodnout, zda chce peníze převodem na svůj účet nebo si zvolí formu hotovostního režimu. Forma hotovostního režimu je sice dražší, ale peníze jsou vyplaceny ihned po podpisu smlouvy v hotovosti do rukou klienta. V prvním případě zde úloha obchodního zástupce končí. Sepsanou smlouvu pouze předá kanceláři společnosti, která již zajistí výplatu peněz na účet klienta. Splátky zasílá zákazník rovněž převodem na firemní účet. V druhém případě chodí pro výběry splátek v dohodnutých termínech OZ a odvádí je v kanceláři společnosti. Další výhodou tohoto hotovostní splátko-

vého režimu je neustálý kontakt s osobou OZ, tudíž má klient v případě potřeby možnost dohody snížení výše splátek na určité období, dostává další nabídky na zápůjčky, nemusí zajišťovat změnu kontaktních údajů o své osobě. Stačí, když změny nahlásí OZ, a ten se již o vše postará.

3 LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ

Tato kapitola obsahuje výčet legislativy, podle které je postupováno při sjednávání spotřebitelských úvěrů. Jde o § 2390 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012Sb. a zákona č. 145/2010 Sb. – Zákon o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. Dále výčet paragrafů z trestního zákoníku č. 40/2009 Sb., podle kterého je postihováno případné protiprávní jednání.

3.1 § 2390 a násl. občanského zákoníku

Tyto paragrafy (§ 2390 až §2400) jsou obsaženy v občanském zákoníku a vymezují, co to vlastně úvěr či zápůjčka je.

1. **Zápůjčka** – jde o přenechání věci jiné osobě, která ji může užít dle libosti na určitou dobu. Vzniká tedy smlouva o zápůjčce. Tuto lze poskytnout jak peněžitou, tak i nepeněžitou. Pro potřeby této práce budeme uvažovat tedy peněžitou. U peněžité zápůjčky lze sjednat úroky a vrácení po splátkách. Výpovědní doba zápůjčky je šest týdnů po vypovězení smlouvy, pokud není stanoven termín vrácení a nedomluví-li se strany jinak.
2. **Úvěr** – jde o poskytnutí finanční částky, která je vratná i s úroky. Může být bezúčelový i účelový.²

3.2 Spotřebitelský úvěr č.145/2010 Sb.

Dle předpisu zákona č. 145/2011 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů a dalších souvisejících ustanovení, se chápe spotřebitelským úvěrem oddálená platba, zápůjčka, úvěr nebo jiná podobná finanční služba, která je poskytována nebo přislíbena spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem.

² Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. [online]. Dostupné z <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/> (accessed May 10, 2015).

Spotřebitelský úvěr bychom mohli popsat jako poskytnutí finančních prostředků nebo oddálenou platbu za prostředky, za něž je spotřebitel povinen platit. Jedná se o neobvyklý druh půjčky (půjčkou je v případě této práce myšlena zápůjčka či úvěr), právní modifikace zde je speciálně upravena vůči obecné úpravě smlouvy o úvěru, která je dána obchodním zákoníkem.

Smlouva, ve které se zakládá spotřebitelský úvěr, nepředstavuje vlastní smluvní typ. Právě proto, aby bylo zamezeno výkladu, který by ji měl za samostatný smluvní typ, tak bylo zaměněno původní sousloví „smlouva o spotřebitelském úvěru“ slovem „smlouva, ve které se ujednává spotřebitelský úvěr“. Pro jednoduchost bývá v praxi pojmenována jako „smlouva o spotřebitelském úvěru.“ Smlouva o spotřebitelském úvěru je tedy vlastní pojem, který v sobě obsahuje některé smlouvy z různých smluvních typů i smlouvy inominátní.

Zákon o spotřebitelském úvěru se bude týkat běžných spotřebitelských úvěrů od hranice 5 tisíc korun do 1,88 milionu korun bez ohledu na dobu, po kterou se budou splácet. V obsahu zákona je definována věcná působnost zákona, a to vyjmenováním právních vztahů, na které se tento zákon nebude aplikovat. Toto věcné vymezení působnosti zákona je dáno zvláštním charakterem některých právních vztahů nebo existencí specifické právní úpravy.

3.2.1 Z působnosti zákona jsou předně vyloučeny:

Půjčky nebo úvěry, poskytnuté pro účely bydlení, které jsou zajištěny zástavním právem k nemovitosti a jejichž účelem je nabytí vlastnictví nemovitosti nebo vypořádání vlastnických práv k nemovitosti, nabytí členství v bytovém družstvu či změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím.

Dále jsou pak vyloučeny půjčky nebo úvěry sloužící ke splacení, resp. refinancování úvěru nebo půjčky, která financovala některý z výše zmíněných účelů, případně refinancování uvedených úvěrů.

Vyloučeny jsou i nájemní smlouvy, resp. leasingové smlouvy, které po uplynutí určité doby nestanoví právo nebo povinnost převodu vlastnického práva. Jedná se o smlouvy, u kterých není stanoveno právo nebo povinnost odkupu předmětu smlouvy ani ve smlouvě samotné, ani v jiné samostatné smlouvě.

Tento právní předpis nebude použit na půjčky nebo úvěry poskytnuté bez úroku nebo jakéhokoli jiného poplatku, neboť u nich chybí platba úroku jakožto pojmový znak úvěru. Z hlediska ochrany spotřebitele proto není nutné u takových smluv poskytovat zvláštní ochranu.

3.2.2 Poskytovatel spotřebitelského úvěru

Poskytování úvěru či zápůjček patří mezi základní činnosti nebankovních organizací. Je to hlavní zdroj jejich aktiv, která jim zajišťuje příjmy. Úvěry však nejsou doménou pouze nebankovních společností, které nejsou jediné, kdo je může sjednávat.

Z vyjádření obchodního zákoníku, v němž je uvedena smlouva o úvěru, jasně plyne, že poskytovatelem úvěru může být kdokoli – zákon nám pojednává pouze o „věřiteli“. Pokud však taková osoba poskytování úvěrů provádí soustavně, či takovou službu přímo nabízí, pak se již jedná o podnikání a k tomu musí mít dotýčný poskytovatel podnikatelské oprávnění. Nicméně všechny subjekty, které spotřebitelské úvěry poskytují, se musí řídit zákonem č. 145/2011 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, který nabyl účinnosti 1. ledna 2011.

Tento zákon mimo jiné říká, co musí úvěrová smlouva obsahovat a vymezuje práva a povinnosti všech smluvních stran. Jak spotřebitele – dlužníka, tak poskytovatele – věřitele. Zákon dále zavádí institut zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, který v rámci své podnikatelské činnosti nabízí spotřebiteli možnost smlouvu o spotřebitelském úvěru sjednat nebo takovou smlouvu jménem a na účet poskytovatele sám uzavřít. V našem případě tedy jako zprostředkovatel vystupuje OZ.

Zprostředkovatel je tedy povinen při provádění svých aktivit spojených se sjednáváním úvěru plnit vůči spotřebiteli úvěru informační povinnosti, a to v tom rozsahu, v jakém by jinak měly být plněny věřitelem. Případné následky porušení informačních povinností zprostředkovatelem však mají dopad na poskytovatele úvěru, jakožto stranu uvedenou a vázanou smlouvou. Proto by se měl poskytovatel chránit a mít zavedenou kontrolu a úpravu smluvní dokumentace tak, aby případně mohl vznést oprávněné nároky spotřebitelů z titulu porušení informačních povinností vůči zprostředkovateli.

Dále je třeba z hlediska poskytovatele upozornit na právo spotřebitele být informován o výši odměny zprostředkovatele v případě, je-li odměna zprostředkovatele hrazena přímo spotřebitelem, aby ji mohl zanést do výpočtu roční procentuální sazby nákladů.

3.2.3 Povinnosti poskytovatele úvěru

Informační povinnosti - Hlavní myšlenka, která má za úkol spotřebitele chránit, je spatřována v informační povinnosti. Její rozšíření je vytvořeno na předpokladu, že spotřebitelé jsou způsobilí přečíst a pochopit povinně zveřejněné informace a na základě těchto informací racionálně zhodnotit výhody a rizika spotřebitelského úvěru.

Informační povinnost je jednou ze základních povinností poskytovatele. Zákon stanoví jak obsah, tak formu plnění informační povinnosti. V rámci úpravy informační povinnosti je regulována reklama, jakož i informace poskytované před uzavřením smlouvy. Dále informace, které jsou nezbytným obsahem smlouvy i informace po uzavření smlouvy. Orientace v tomto uspořádání informační povinnosti není jednoduchá. Je to dáno především tím, že se zde prolíná obecná úprava informační povinnosti s množstvím výjimek. Tyto jsou různého druhu a řídí se konkrétními podmínkami sjednávaného spotřebitelského úvěru.

Informace v reklamě - V případě reklamy nemůžeme přímo hovořit o informační povinnosti, protože poskytovatelé spotřebitelských úvěrů nejsou povinni jakoukoliv reklamu uveřejňovat. Zákonodárce se v zákoně o spotřebitelském úvěru omezuje na regulaci případů, kdy je součástí reklamy jakákoliv informace o nákladech spojených se spotřebitelským úvěrem. Takovou informací je přitom i pouhé zveřejnění úrokové sazby. V tomto případě (kdy je v reklamě uvedena informace o nákladech) musí být obsaženy formou reprezentativního příkladu i následující údaje:

1. roční procentní sazbu nákladů,
2. výpůjční úrokovou sazbu, a to spolu s údaji o veškerých poplatcích spojených se spotřebitelským úvěrem,
3. celkovou výši spotřebitelského úvěru,
4. výši jednotlivých splátek a celkovou částku splatnou spotřebitelem,
5. dobu trvání spotřebitelského úvěru,
6. v případě spotřebitelského úvěru ve formě odložené platby za konkrétní zboží nebo službu jejich cenu a výši případné zálohy,

7. informaci o povinnosti uzavřít smlouvu o doplňkové službě související se spotřebitelským úvěrem, zejména pojištění, je-li uzavření takové smlouvy podmínkou pro získání spotřebitelského úvěru za nabízených podmínek a náklady nelze určit předem.

V případě spotřebitelského úvěru ve formě možnosti přečerpání splatného na požádání nebo do tří měsíců, poskytne věřitel spotřebiteli v reklamě pouze úrokovou sazbu a celkovou výši spotřebitelského úvěru. Při určování reprezentativního příkladu by se mělo rovněž přihlídnout k četnosti určitých druhů úvěrových smluv na konkrétním trhu.

ČNB chápe reprezentativní příklad jako příklad, který ve svých parametrech odpovídá parametrům průměrného úvěru poskytovaného tím kterým věřitelem. Pouze tehdy může být naplněn účel zákona, tedy možnost spotřebitele již v této fázi alespoň částečně porovnat nabídky různých úvěrů nabízených na trhu. Podmínka „reprezentativnosti“ příkladu tedy nebude naplněna zejména, pokud by se jednalo o reprezentativní příklad, jehož parametry by splňoval zlomek či pouze velmi malá část spotřebitelů nebo jehož získání by bylo možné jen za splnění dalších podmínek, v příkladu neuvedených. Poskytnuté informace v reklamě pak musí být spotřebiteli bez problémů srozumitelné.

Informace poskytnuté před uzavřením smlouvy - Dle Zákona jsou poskytovatelé spotřebitelských úvěrů povinni poskytnout spotřebitelům informace potřebné k posouzení nabízeného produktu. Zejména se jedná o informace ekonomického charakteru, jejichž cílem je plně seznámit spotřebitele s náklady, které mu v souvislosti se spotřebitelským úvěrem vzniknou tak, aby mohl dostatečně posoudit, zda úvěr odpovídá jeho ekonomické situaci. Informační povinnost musí být splněna před tím, než věřitel učinil návrh na uzavření smlouvy. Z hlediska formy je třeba říci, že zákon vyžaduje ke splnění informačních povinností formu listinnou nebo na jiném trvalém nosiči dat a vyžaduje, aby všechny informace byly stejně výrazné. Věřitel je povinen poskytnout všechny informace, které jsou vyžadovány zákonem. Pokud chce věřitel poskytnout jiné informace než povinné, musí být tyto poskytnuty na jiném samostatném dokumentu.

Mezi nejdůležitější informace, které musí být spotřebiteli poskytnuty před uzavřením smlouvy, patří:

1. druh spotřebitelského úvěru,
2. informace o věřiteli, příp. o zprostředkovateli spotřebitelského úvěru,
3. celková výše spotřebitelského úvěru a podmínky jeho čerpání,

4. doba trvání spotřebitelského úvěru,
5. informace o zboží nebo službě a o jejich ceně, která by byla placena bez
6. využití spotřebitelského úvěru,
7. výpůjční úroková sazba,
8. celková částka splatná spotřebitelem a RPSN,
9. výše, počet a četnost plateb,
10. poplatky za vedení účtu zaznamenávajícího platební transakce a čerpání,
11. stanovená úroková sazba použitelná v případě opožděných plateb nebo smluvní pokuta v případě prodlení spotřebitele a veškeré další důsledky plynoucí z prodlení.

Vyjma těchto informací jsou povinné informace totožné jako v případě marketingové prezentace. V neposlední řadě je zavedena povinnost poskytovatele předat spotřebiteli na jeho žádost kopii návrhu smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Informace musí být spotřebiteli předány s dostatečným předstihem před uzavřením spotřebitelské smlouvy, přičemž Zákon pojem „dostatečný předstih“ dále nerozvádí. Výjimka je možná u spotřebitelských úvěrů sjednaných na žádost spotřebitele prostřednictvím dálkových komunikačních prostředků, kdy v takových případech mohou být předmětné informace poskytnuty bezprostředně po uzavření smlouvy.

Ačkoliv zákon poskytovatelům umožňuje splnit informační povinnost prostřednictvím k tomu určených formulářů, je nutno z praktického hlediska upozornit, že pouhé předání takového formuláře není považováno za dostatečné, neboť poskytovatelé jsou dále povinni tyto informace spotřebitelům náležitě vysvětlit. Zákon nestanovuje, jakou formou má být takové vysvětlení podáno, obvykle tedy půjde o osobní jednání, telefonický kontakt, není vyloučeno ani písemné jednání. Povinnost učinit vysvětlení má věřitel i bez toho, zda spotřebitel učiní dotaz či nikoliv.

Poskytovatelé jsou rovněž nuceni zajistit, aby byly veškeré informace zobrazeny stejně výrazně. Ačkoliv zákon toto ustanovení dále nerozvádí, jeho cílem bezpochyby je, aby se poskytovatelé v rámci své dokumentace vyvarovali užívání drobných textů, které obvykle obsahovaly pro spotřebitele zásadní informace. Informační povinnost má zvláštní význam. S jejím nesplněním spojuje zákon různé zvláštní důsledky – jde o správní delikt, dochází ke změně úrokové sazby a k prodloužení lhůty k odstoupení od smlouvy.

Informace uvedené ve smlouvě o spotřebitelském úvěru - Podle zákona o spotřebitelském věru je věřitel povinen uvést ve smlouvě, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr,

řadu informací dále zmíněných. Je zde stanoven rozsah informačních povinností pro spotřebitelské smlouvy jednak obecně, jednak pro spotřebitelské smlouvy sjednávané ve formě přečerpání se splatností na požádání nebo do tří měsíců. S částí informací už byl spotřebitel seznámen již před uzavřením smlouvy.

Mezi nejdůležitější informace uváděné ve smlouvě nadále patří informace ekonomického charakteru, jako je:

1. RPSN,
2. doba trvání úvěru,
3. celková výše úvěru, výše, počet a četnost plateb apod.

Zákon dále věřitelům nařizuje povinnost informovat spotřebitele například o jejich právu:

1. obdržet kdykoliv bezplatně výpis z účtu v podobě tabulky umoření,
2. odstoupit ve stanovené lhůtě 14 dnů od smlouvy o spotřebitelském úvěru,
3. předčasně splatit spotřebitelský úvěr a o nákladech s tímto krokem souvisejících,
4. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra.

Věřitel musí informovat také o všech nákladech souvisejících s úvěrem, např. služby notáře, nebo o veškerých nákladech souvisejících s případnými opožděnými platbami a důsledky vyplývajícími z prodlení spotřebitele.

Zákon stanovuje požadavky také na písemnou formu smlouvy. Z důvodové zprávy vyplývá, že se tak stalo z důvodu nutnosti nastolení právní jistoty v těchto smluvních vztazích a z nutnosti zajištění důkazů pro případné právní spory. Spotřebitel musí obdržet jedno vyhotovení smlouvy v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Písemná forma tak může být realizována i bez listinné podoby, např. elektronickými prostředky komunikace na dálku, které splňují požadavky občanského zákoníku na písemnou formu, tedy možnost zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila.

Lze dovodit, že poskytnutí vyhotovení smlouvy by mělo být bezplatné vzhledem k tomu, že jde o plnění zákonné povinnosti, avšak tato bezplatnost se neuvádí. Pokud by tedy věřitel vyhotovení smlouvy zpoplatnil, musel by poplatek zahrnout mezi náklady spotřebitelského úvěru a uvést ve výpočtu RPSN. Při stanovení požadavků na formu a obsah smlouvy nejde o náležitosti právního úkonu, jejichž nedodržení by obecně vedlo k jeho vadnosti. Jde o informace, které mají být prostřednictvím úvěrové smlouvy spotřebiteli předány. Zákon zdůrazňuje, že nesplnění této informační povinnosti nevede k neplatnosti smlouvy. To platí přitom jak pro formální, tak pro obsahové náležitosti. Samozřejmě tím není vylou-

čeno, že nesplnění informační povinnosti může představovat v některých případech i nesplnění obecných či zvláštních náležitostí právního úkonu a k neplatnosti povede, např. pro omyl spotřebitele.

V neposlední řadě je zavedena povinnost věřitele nebo zprostředkovatele poskytnout na požádání bezplatně kopii návrhu smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Toto je z důvodu ustanovení reálně umožnit spotřebitelům, aby se řádně seznámili s veškerými náležitostmi smluvního vztahu, zvážili výhody a nevýhody a následně učinili informované a kvalifikované rozhodnutí. Smyslem tohoto ustanovení je zabránit v současné době mnohdy uplatňovaným praktikám, kdy spotřebitel uzavírá závazky, aniž by se předem mohl seznámit s jejich podmínkami a veškerými důsledky. Věřitel ovšem není povinen poskytnout spotřebiteli návrh smlouvy v době, kdy není ochoten k uzavření smlouvy přistoupit.

Tak tomu bude zejména v případech, kdy:

1. věřitel ještě nemohl posoudit úvěruschopnost spotřebitele,
2. věřitel vyhodnotil úvěruschopnost spotřebitele jako nevyhovující,
3. uběhla natolik dlouhá doba od posouzení úvěruschopnosti spotřebitele, že bude nutné provést posouzení nové.

Informace předané po uzavření smlouvy - Informační povinnost věřitele však nekončí s uzavřením smlouvy. Smlouva o spotřebitelském úvěru bude ve většině příkladů zakládat déletrvající právní vztah. Práva a povinnosti obou stran se přitom mohou v průběhu trvání tohoto právního vztahu měnit, mohou se měnit subjekty tohoto právního vztahu. Právní důvody mohou být různé. Velké většině to bude dohodou stran, může to být prodlení dlužníka. Informování spotřebitele v těchto případech vyplývá z povahy právní skutečnosti, např. dohody, obecné právní úpravy, např. postoupení pohledávky, nebo je zvláštní informační povinnost vyloučena z povahy věci, např. prodlení (věřitel neví, kdy se dlužník dostane do prodlení). Zdá se přitom samozřejmé, že věřitel vždy poskytne dlužníkovi informaci o výši dlužné částky, resp. částky jistiny, která již byla umořena. Zákon tuto povinnost formuluje pouze u spotřebitelských úvěrů s pevně stanovenou dobou splatnosti, které obsahují ujednání o umořování jistiny, když požaduje bezplatné poskytnutí výpisu z účtu v podobě tabulky umoření. Zarážející je i v tomto případě zdůraznění povinnosti bezplatného poskytnutí. To se v jiných případech plnění informační povinnosti nevyskytuje. Přesto ne-

lze dospět k závěru, že by v těchto případech mohl být požadován poplatek, jde o plnění zákonné povinnosti.

Velice častou změnou, k níž dochází v právním vztahu po uzavření smlouvy, je změna v úrokových sazbách nebo v poplatcích. Zákon v tomto nereguluje způsoby sjednání těchto změn, ale pouze plnění informačních povinností. Platnost změny tak nelze odvozovat pouze z toho, že věřitel o změně informuje. Nejde-li o případ dohodnuté informovanosti, kdy je změna sjednána již v původní smlouvě o spotřebitelském úvěru, je třeba ke změně dohoda stran. Věřitel je v případě změny v úrokové sazbě povinen spotřebitele informovat v přiměřené lhůtě před nabytím účinnosti takové změny, a to buď v listinné formě, nebo na jiném trvalém nosiči. Spotřebitel přitom musí být informován i o dopadech na splátkový kalendář. Pokud se tak nestane, bez ohledu na dohodu bude změna neúčinná, a to do splnění informační povinnosti. Vedle toho zákon vyžaduje i informace o zvýšení ve splatných poplatcích v případě úvěru ve formě přečerpaní. Nesplnění informační povinnosti by pak mělo být spojeno se stejnými následky, tedy neúčinností takové změny.

Povinnost posouzení bonity spotřebitele - Dle zákona je věřitel před uzavřením smlouvy, ve které sjednává spotřebitelský úvěr povinen s odbornou péčí posoudit schopnost splácet spotřebitelský úvěr, a to na základě dostatečných informací získaných i od spotřebitele, a je-li to nezbytné, nahlédnutím do databází umožňujících posouzení úvěruschopnosti spotřebitele. Zákon však neukládá věřitelům povinnost stát se členem úvěrového registru, je to na jejich vlastním uvážení. Věřitel může získat informace o schopnosti splácet spotřebitele jinou cestou, a pokud je nezíská, potom úvěr neposkytne. Nicméně je hlavně v zájmu poskytovatelů úvěru, aby měli přístup k dostatečným informacím. Lze tedy doporučit, aby se stali členy Nebankovního registru klientských informací či registru SOLUS. Nahlédnutí do databází umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele je povinné podle zákona jen tehdy, je-li to nezbytné. Otázkou zůstává, kdy je tento postup nutný. Pravděpodobně půjde hlavně o situace, kdy zájemce o úvěr neposkytne sám dostatek informací – například i proto, že si je poskytovatel nevyžádá, nebo v případech, kdy vzniknou pochybnosti o jejich pravdivosti. Pochybovat o pravdivosti údajů uvedených klientem se může v případech, kdy klient odpovídá rozdílně na otázky, zda má již uzavřené spotřebitelské úvěry, či zda má doma nějaké vybavení domácnosti na splátky. V tomto ohledu proto vzroste význam úvěrových registrů jako zdroje objektivních informací o existujících závazcích klientů.

V České republice je několik databází. Některé jsou provozovány státními orgány, např. Centrální registr úvěrů provozovaný ČNB, jiné jsou soukromé, např. Bankovní registr klientů informací (BRKI) provozovaný CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a. s., Nebankovní registr klientů informací (NRKI) provozovaný LLCB, z.s.p.o., Registr FO a registr IČ sdružení SOLUS. Úvěrové registry tak již během krize posílily svoji pozici a staly se ještě více než předtím neodmyslitelnou součástí schvalovacího procesu všech seriózních finančních institucí – například v BRKI a NRKI došlo k rozšíření členské základny na celkem 46 společností. Jestliže nebyl úvěr poskytnut v důsledku vyhledávání v databázi umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele, věřitel je povinen okamžitě a bezplatně spotřebitele vyrozumět o tomto výsledku, včetně určení databáze.

3.2.4 Důsledky porušení povinností věřitele

Věřitel je povinen dodržovat výčet zákonných informací zejména ekonomického charakteru v rámci své marketingové prezentace smluv o spotřebitelském úvěru. V případě porušení této informační povinnosti hrozí věřiteli ve správním řízení uložení sankce.

Dle zákona jsou poskytovatelé spotřebitelských úvěrů povinni poskytnout spotřebitelům informace potřebné k posouzení nabízeného produktu. Zejména se jedná o informace ekonomického charakteru, jejichž cílem je plně seznámit spotřebitele s náklady, které mu v souvislosti se spotřebitelským úvěrem vzniknou, tak aby mohl dostatečně posoudit, zda úvěr odpovídá jeho ekonomické situaci. Nesplní-li poskytovatel svoji informační povinnost před uzavřením smlouvy nebo neposkytne-li spotřebiteli náležité vysvětlení, jedná se o správní delikt, za který může být poskytovateli uložena sankce.

Důsledky porušení povinností posouzení bonity spotřebitele - Věřitel je povinen před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, s odbornou péčí posoudit úvěruschopnost spotřebitele, a to jak na základě informací od spotřebitele, tak i v případě nutnosti nahlédnutím do informačních databází. Samozřejmě není možné absolutně zamezit možnosti, že spotřebitel neupadne do insolvence a také to není cílem právní úpravy, jelikož by tato skutečnost mohla zapříčinit faktické znemožnění poskytování spotřebitelských úvěrů. Protizákonné jednání je takové, kdy se věřitel bezdůvodně spoléhá na to, že

spotřebitel bude schopen své závazky plnit. Pokud by došlo ze strany poskytovatele k porušení uvedené povinnosti, může mu být v rámci správního řízení uložena pokuta.

Dozor nad dodržováním zákona o spotřebitelském úvěru - U subjektů, které spadají pod dohled České národní banky (banky, spořitelni a úvěrní družstva, pobočky zahraničních bank), bude tato instituce dozorovat také dodržování podmínek stanovených tímto zákonem.

Nebankovní subjekty podnikající na základě živnostenského oprávnění dozoruje Česká obchodní inspekce. Dozorová činnost nevztahovat pouze na samotné poskytovatele úvěru, nýbrž i na zprostředkovatele spotřebitelského úvěru.

3.2.5 Práva

Práva spotřebitele - Spotřebitel má právo na předčasné splacení spotřebitelského úvěru a na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením.

Dle zákona výše náhrady nákladů nesmí přesáhnout:

1. 1 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru, přesahuje-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru jeden rok,
2. 0,5 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru, pokud doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru není delší než jeden rok.

Dále je v některých případech právo na náhradu nákladů v případě předčasného splacení vyloučeno, a to v těchto případech:

1. pokud splacení bylo provedeno v rámci plnění z pojistné smlouvy určené k zajištění splacení spotřebitelského úvěru -typicky z pojištění pro případ smrti nebo trvalé invalidity spotřebitele,
2. v případě přečerpání,
3. pokud splacení bylo provedeno v období, pro které není stanovena pevná úroková sazba – období variabilní úrokové sazby nebo období mezi dvěma obdobími s pevnou úrokovou sazbou.

Omezení podle zákona stanovuje, že náhrada nákladů nesmí přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil za zbývající dobu úvěru. Dále nevztahuje na případné šikanózní jednání ze strany spotřebitele. Za takovéto jednání by se mohlo pokládat např. v krátkém časovém sledu požadavky na předčasné splacení, které by pro spotřebitele neměly reálný ekonomický smysl a navyšovaly by bezdůvodně administrativní náklady věřitele.

Práva při odstoupení spotřebitele od smlouvy - Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy do 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy a odstoupení je odesláno věřiteli v listinné formě nebo na jiném trvalém nosiči dat nejpozději v poslední den lhůty, pak má věřitel právo:

1. aby mu spotřebitel bez zbytečného odkladu zaplatil jistinu, nejpozději do 30 dnů od odeslání odstoupení,
2. na zaplacení úroků ve výši, na kterou by mu vznikl nárok, pokud by k odstoupení smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena.

V případě odstoupení spotřebitele od smlouvy již věřiteli nevznikají práva na žádná další plnění, s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených věřitelem orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy.

Další práva - Věřitel má právo na svou žádost obdržet úplné, přesné a pravdivé údaje nezbytné pro posouzení schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr.

Co se týče výpovědi spotřebitelského úvěru, je věřitel oprávněn, je-li to sjednáno ve smlouvě, ukončit spotřebitelský úvěr sjednaný na dobu neurčitou písemnou výpovědí, a to v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Výpovědní lhůta nesmí být kratší než dva měsíce.

Je-li to dohodnuto ve smlouvě, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, uzavřené na dobu neurčitou, může věřitel spotřebiteli z objektivních důvodů ukončit oprávnění čerpat spotřebitelský úvěr. O této skutečnosti a o důvodech, které ho k tomu vedou, musí věřitel spotřebitele informovat předem; není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu po této skutečnosti. Informaci předá v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

Jestliže spotřebitel odstoupí od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, kde cena zboží je plně nebo částečně hrazena spotřebitelským úvěrem, zaniká též smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru. Věřitel je oprávněn obdržet informaci o této skutečnosti.³

3.3 Trestní zákoník č. 89/2009 Sb.

Při poskytování úvěrů je možno se setkat s řadou trestných činů. Na protiprávní jednání týkající se oblasti úvěrů a zápůjček je možno aplikovat následující paragrafy trestního zákoníku:

1. **§ 206 Zpronevěra** – přisvojení si svěřené majetkové hodnoty. Tento paragraf můžeme aplikovat v případě zadržetí či užití pro vlastní potřebu zálohové hotovosti a neodvedení vybraných splátek společnosti. Trestní
2. **§ 209 Podvod** – kdo sebe nebo jiného obohatí tím, že uvede někoho v omyl, využije něčího omylu nebo zamlčí podstatné skutečnosti, a způsobí tak na cizím majetku škodu, dopouští se podvodu. Tento paragraf využíváme při fiktivních zápůjčkách, u bílých koňů a důvěřivců, při ovlivnění bonity klienta, uvedení nepravdivých údajů.
3. **§ 211 Úvěrový podvod** - kdo při sjednávání úvěrové smlouvy nebo při čerpání úvěru uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí, dopouští se úvěrového podvodu. Využití tohoto paragrafu je obdobné jako u §209, záleží na konkrétní smlouvě.
4. **§ 216 Legalizace výnosů z trestné činnosti** – jde o zakrytí nezákonného původu jakékoliv ekonomické výhody z trestné činnosti s cílem vzbudit zdání, že jde o majetkový prospěch nabytí v souladu se zákonem. Společnosti poskytující úvěry či zápůjčky jsou ze zákona povinny oznamovat identifikace podezřelého obchodu.

³ BUŠKOVÁ, Z. *Právní postavení poskytovatele spotřebitelského úvěru*. Brno, 2012. Bakalářská práce. Mendelova Univerzita v Brně, Provozně ekonomická fakulta, Vedoucí bakalářské práce JUDr. Bohumil Vítek.

5. **§ 217 Legalizace výnosů z trestné činnosti z nedbalosti** – obdobné jako u § 216, rozdíl je v umožnění zakrytí jakékoliv ekonomické výhody z trestné činnosti z nedbalosti.

6. **§ 218 Lichva** – kde zneužívá něčí rozumové slabosti, tísně, nezkušenosti, lehkomyšlnosti nebo něčího rozrušení a toto využije k poskytnutí nebo slíbu plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v hrubém nepoměru, dopouští se lichvy.⁴

⁴ PROUZA, D. *Trestní zákoník*. 2010. C. H. BECK ISBN 978-80-7400-187-1.

4 BUDOUCNOST NEBANKOVNÍCH SPOLEČNOSTÍ

Ministerstvo financí plánuje uvést v platnost novelu zákona, která by regulovala všechny úvěry na českém trhu. Nyní se regulace týká pouze úvěrů ve výši nad 5 000Kč. V případě půjčky nižší než 5000Kč je možno v současnosti stanovit jakékoli podmínky. Proto je zde prostor pro lichvářské praktiky. Česká republika zatím nemá nastavenou hranici, která by jasně odlišovala „lichvářský úrok“.¹

Také by chtělo dohled nad celým nebankovním sektorem předat České národní bance v plném rozsahu, která se zatím takovému kroku brání. Jako důvod uvádí, že by bylo zvýšeno právní postavení klienta na úkor poskytovatele a mohla by být ovlivněna stabilita českého trhu v důsledku úpadku této sféry.

Česká republika chce také významně snížit počet poskytovatelů těchto produktů. Dle serveru tiscali.cz by se měl snížit počet poskytovatelů půjček ze současných více než 50 000 na 10 000. Této redukce by chtěla dosáhnout zavedením udělování licencí, u které by museli žadatelé dokládat, že mají dostatečnou praxi, kvalifikaci, kapitál minimálně 2 mil. Kč a pojištění odpovědnosti.⁵

4.1 Zahraniční trhy

Ze studie zahraničních zpráv a zpravodajů je jasné, že problém s nebankovními půjčkami není v České republice ničím výjimečným, ale týká se i ostatních zemí Evropské unie.

V loňském roce například Slovenská republika zavedla celou řadu změn, které mají chránit zájmy dlužníků. Zavedla maximální možnou hranici úroků i poplatků za spotřebitelský úvěr, vydala zákaz vyplácet půjčky v hotovosti. Tyto kroky vedli k výraznému zlepšení prostředí na slovenském nebankovním trhu.

Dle zpráv z Velké Británie zažívají nebankovní společnosti nebývalých zisků. Vlivem špatné celosvětové ekonomiky žádá o tyto produkty stále lidí. Půjčky primárně sloužící jako pomoc při nenadálých výdajích používají na zajištění základních lidských potřeb. A

⁵ Ministerstvo financí chce radikálně snížit počet poskytovatelů nebankovních půjček.[online]. [cit. 2015-05-10] Dostupné z: <http://zpravy.tiscali.cz/ministerstvo-financi-chce-radikalne-snizit-pocet-poskytovatelu-nebankovnich-pujcek-248600>

nejedná si již o sociálně slabé skupiny obyvatelstva, ale například i o zdravotní sestry či učitele. Proto se i britská vláda snaží zavést opatření, které by celou situaci pomohlo zlepšit.⁶

⁶ Ve Velké Británii bují trh s krátkodobými půjčkami, vláda již chystá omezení maximální výše úroků. [online]. [cit. 2015-05-10] Dostupné z: <http://www.kurzy.cz/zpravy/359666-ve-velke-britanii-buji-trh-s-kratkodobymi-pujckami-vlada-jiz-chysta-omezeni-maximalni-vyse-uroku/>

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PODVODNÉ JEDNÁNÍ SPOJENÉ S ÚVĚRY

Tyto rizika bych na základě zkušeností rozdělil do 3 skupin. První skupinu by tvořily osoby pracující pro tyto společnosti, či s ní spolupracující, druhou pak ti, kteří využívají těchto produktů a služeb. A za třetí jde o spolupráci předchozích skupin.

5.1 Bonita klienta

Jako první riziko spojené se spotřebitelskými úvěry bych uvedl časté neetické jednání těchto firem, nebo konkrétních OZ, kterým jde samozřejmě více o zisk než o poskytnutí finanční pomoci. Jelikož striktně nevyžadují doložení příjmů a výdajů klienta, je takřka výhradně na osobě, která o zápůjčku žádá, zda uvede svou skutečnou bonitu (schopnost splácet). Navíc je řada žadatelů o úvěr finančně ne příliš gramotná, a proto nejsou s to odhadnout svou schopnost dostát závazkům. Až posléze zjistí, že poskytnutý úvěr je nad jejich možnosti. Firmy se v tomto případě brání s tím, že klient uvedl nepravdivé údaje o svých příjmech a výdajích, a tedy podvedená strana je v tomto případě firma.

V mnohém případě se setkáme s tím, že pokud klient nedosáhne na požadovanou částku zápůjčky svou bonitou, je mu OZ doporučeno tuto skutečnost zkreslit. Samozřejmě neoficiálně, mezi 4 očima. Tento je navíc rád, že dostane vyplacenu potřebnou částku, a proto toto jednání OZ bere, místo nabádání k podvodu, jako druh pomoci. Svou chybu pochopí až ve chvíli, kdy má splácet částku, kterou není schopen naspořit.

Druhou často užívanou variantou, jak zvýšit schopnost splácet je rozdělení požadované částky mezi více členů rodiny či známých. Každý jednotlivý klient tedy má schopnost úvěr splatit, ale protože tyto zápůjčky bude splácet jedna osoba, opět zde nastane problém s nedostatkem financí. Společnost tedy počítá s tím, že v případě špatné platební morálky bude moci vymáhat dluh po více klientech. Pohybujeme se tedy na rozhraní etického jednání a podvodu. Jedinec, který takto splácí více půjček, hledá další a další věřitele a začíná splácet jednu zápůjčku druhou. Dostává se do začarovaného kruhu, ze kterého již nemá východisko. Dostává se tak do tlaku ze strany věřitelů, kterým společnost zasílá upomínky kvůli špatné platební morálce, a ze strany společnosti, která chce zpět své pohledávky. Odtud je již jen velmi malý krok k bankrotu nebo k podvodu.

5.2 Krádež identity

Další riziko jsem nazval krádež identity, tzv. fiktivní zápůjčka. Toto bych rozdělil do 4 kategorií, protože často není zprvu jednoznačné, kdo tento podvod spáchal.

První případem je odcizení dokladů totožnosti, v případě úvěrů jde o občanský průkaz nebo pas. Podvodník ukradne nebo padělá občanský průkaz, na který si následně vezme zápůjčku. OZ nepozná, že nejde o majitele OP, např. je pachatel je podobný okradenému či fotka je velmi zastaralá. Sepíše fiktivní úvěrovou smlouvu. Majitel totožnosti neměl ani potuchy o tom, že někdo na jeho osobní údaje úvěr vzal. Zde byl spáchán podvod na úvěr poskytující společnost.

Druhý případ je ten, kdy majitel dokladu totožnosti ví o zneužití svých osobních údajů, ale smlouvu o úvěru nepodepíše. Často majitel OP sám k takovému účelu propůjčí, buď za úplatu, nebo ze známosti. Zde bývá velmi obtížné dokazování, kdo přesně je viníkem, ovšem obětí podvodu je opět úvěrová společnost.

Třetí případ je ten, že sám poskytovatel (obchodní zástupce) získá osobní údaje osoby, na niž fiktivní smlouvu napíše. Může to být opsání údajů z předešlého úvěru, zneužití osobních údajů z jiné práce apod. Peníze použije pro vlastní potřebu.

A konečně 4 případ je ten, že poskytovatel uvede smyšlené údaje a hotovost si ponechá. Poslední dva uvedené jsou z pohledu kontrolora nejrizikovější, protože takový OZ tuto činnost zpravidla nedělá jednorázově, ale pokračuje až do odhalení. Jak se říká: „S jídlem roste chuť“.

5.3 Zadržení splátek

Může nastat pouze v případě, kdy si klient zvolí formu hotovostního splácení a splátky odevzdává obchodnímu zástupci. Tento si je ponechá pro vlastní potřebu. Jde tedy o zpronevěru. OZ klientovi vypisuje doklady o platbách, ovšem tyto již buď v celé výši, nebo částečně neodvádí společnosti. Klient tedy vůbec nemá tušení, že je něco v nepořádku. Řádně zápůjčku doplatí a má za to, že se svých závazků zbavil. Často potvrzení o doplacení vůbec neuchovává.

OZ v lepším případě splácí za klienta a s odstupem času doplatí, v tom horším, chvíli platí, pak změní klientovi kontaktní údaje a půjčku nesplácí. Společnost tedy nemůže pro-

vést kontakt, aby upozornila na špatnou platební morálku. Takové jednání se často odhalí až s odstupem času. A v případě, že nebyla uchována potvrzení o doplacení, se jen velmi těžko prokazuje splacení závazků.

5.4 Bílý kůň

Jsou lidé žijící na okraji společnosti. Patří k nim bezdomovci, narkomani, v minulosti trestaní, menšiny a cizinci. Jde tedy o populaci, která nedisponuje žádným majetkem, a ve finanční oblasti jsou negramotní. A právě proto bývají zneužíváni k úvěrovým podvodům. Nyní mohou nastat dva případy.

Za prvé, strůjce podvodu ubytuje pro tento účel jedince v pronajaté nemovitosti, například ubytovně, svém bytě atd. Vystaví jim falešná potřebná potvrzení o bydlišti, zaměstnání, propůjčí telefon, případně potvrdí jejich pravdivost např. jako zaměstnavatel. Vysvětlí jim kontrolní postup společnosti. Takto připravený bílý kůň uzavře smlouvu o zápůjčce, malou část si ponechá pro vlastní potřebu a zbytek hotovosti předá strůjci. Většinou zaplatí jednu nebo dvě splátky formou předplacení, aby vzbudil zdání, že zápůjčku měl vůli splácet. Záhy na to zmizí a úvěr již nesplácí. Klient není dohledatelný. A takto strůjce podvodu hledá a zneužívá další jedince.

Druhá varianta je mnohem komplikovanější. Strůjce podvodu má založenou firmu a najímá zaměstnance na sezónní práce (jeden nebo dva měsíce). Často jde o cizince z ekonomicky méně rozvinutých zemí (Ukrajinci, Bulhaři...). K tomuto má svou vlastní ubytovnu nebo pronajatý penzion. Veškeré potvrzení o příjmech, výdajích, bydlišti jsou tedy pravdivá. Tito zaměstnanci při příjezdu podepisují různé dokumenty, často v jazyce, kterému nerozumí. A mezi nimi bývá i smlouva o zápůjčce. Peníze inkasuje a splácí majitel firmy. Ale pouze do chvíle, kdy tento zaměstnanec odjede zpátky do své vlasti.

5.5 Zneužití důvěřivosti třetí osoby

Tato metoda je velmi podobná „Bílým koňům“. Ovšem v tomto případě hledá pachatel důvěřivce, kteří pro něj zápůjčku vezmou, s tím, že ji bude splácet. Tato metoda by se dala přirovnat k praktikám tzv. šmejdů. Podvodník ze začátku splácí dobře, ovšem s rostoucím počtem důvěřivců mu již nezbývají prostředky na hrazení splátek. Všechny informace o

klientech jsou pravdivé a začnou jim chodit upomínky o nehrazení závazků. Tito klienti se ovšem cítí podvedení a nemají se k úhradám svých závazků. Typická výmluva je ta, že oni nespláceli od začátku, tak proč společnost nevymáhá po tom, kdo splácel do teď. Jen těžko se jim vysvětluje, že oni jsou podepsáni na smlouvě a tedy, že závazek je jejich. Toto se nazývá půjčka třetí straně, pyramida, letadlový systém. Cílem podvodníků bývají ty nejzranitelnější občané – důchodci, přátelé, rodina, handicapovaní... Tento typ podvodu je o to nebezpečnější, když jej provádí přímo OZ.

5.6 Zpronevěra zálohové hotovosti

OZ disponuje finanční zálohou, aby byl schopen v co nejkratším čase vyplatit zápůjčku klientovi. Zpronevěra této zálohy nastává v okamžiku, kdy OZ použije firemní hotovost pro svou vlastní potřebu. Například vyrovná dluh na kontokorentu.

5.7 Úmysl nesplácet

Tento podvod je nejčastějším ze strany klientů ve věku blízkému 18 let. Žadatel o úvěr zfalšuje dokumenty o bydlišti, zaměstnání, příjmech. Po získání hotovosti přestane jakkoli komunikovat a nezaplatí jedinou splátku.

6 PREVENCE A KONTROLA

Jak již bylo psáno, do styku s klientem při uzavření smlouvy přichází pouze obchodní zástupce. Proto zde vzniká vysoké riziko podvodu na zákazníka nebo společnost. A kvůli této skutečnosti mají firmy zabývající se poskytováním úvěrů své vlastní kontrolní oddělení, které by mělo včas odhalit nepoctivé jednání obchodních zástupců. Náplní práce zaměstnance kontrolního oddělení je tedy jakási činnost soukromého detektiva, který dle vnitřních předpisů neustále analyzuje činnost všech svěřených OZ a při nálezu podvodu vede vnitřní vyšetřování.

6.1 Informace o klientech

Důležité informace, které musíme pro potřeby firmy ověřit, jsou kontaktní údaje a okolnosti vyplácení zápůjčky.

Místo skutečného pobytu klienta není v občanském průkazu uvedena. Je zde pouze trvalá adresa zákazníka. V případě místa trvalého pobytu však může být uvedena radnice města, adresa, kde klient bydlel v minulosti atd. Na těchto adresách tedy dané klienty nedohledáme.

Dále musíme ověřit, zda daný klient smlouvu opravdu podepsal a peníze mu byly vyplaceny, zda vybrané splátky odvádí OZ opravdu tak, jak mu byly předány.

V neposlední řadě jak OZ provedl a provádí svou práci či zda na něj nejsou stížnosti a jak nakládá s firemní hotovostí a svěřenými prostředky, jak ověřuje pravdivost informací uvedených klientem.

6.2 Prevence podvodu

Jako první mechanismus kontrolního oddělení je vždy prevence. Účinnější, než podvod v co nejkratší době odhalit, je mu předcházet. Proto již při náboru nových OZ jsou tito upozorněni na bezpečnostní rizika, prováděné kontroly a postihy za protiprávní nebo protifiremní činnost. Bohužel, samotná prevence nestačí.

6.3 Kontrolní mechanismy

Kontrolní mechanismy nejsou stanoveny zákonem, a proto každá společnost využívá svých postupů a zkušeností z minulosti a snaží se odvrátit nebo minimalizovat možná rizika podvodu. Využívá k tomu těchto prostředků:

6.3.1 Adresa skutečného pobytu

Při každé nově vzniklé smlouvě o zápůjčce zasílá společnost zákazníkovi tzv. uvítací dopis. Tento má dvojí funkci. Za prvé informuje klienta o důležitých aspektech vzniklých na základě smlouvy a v případě hotovostní zápůjčky je jeho obsahem i karta splátek, a za druhé ověřuje kontaktní adresu pobytu klienta. V případě vrácení dopisu zpět společnosti musíme prověřit okolnosti, proč se tento vrátil.

6.3.2 Návštěva klienta v terénu

Návštěvu klientů provádí namátkově zaměstnanci bez spoluúčasti OZ. Tyto návštěvy slouží především ke kontrole práce OZ. Při takovém kontaktu je celá řada otázek, které je nutno zodpovědět.

- 1) Jako první se ověřuje, zda uvedené kontaktní údaje na klienta jsou aktuální. Mnoho klientů za dobu trvání zápůjčky změní adresu, telefonní číslo a zaměstnání. Jiný kontakt na zákazníka firma neuchovává.
- 2) Dále, zda mu byl celý finanční obnos vyplacen ihned při podpisu smlouvy v případě hotovostního režimu, nebo zda peníze doputovaly v termínu na účet u bezhotovostního?
- 3) Zda OZ vede v hotovostním režimu kartu splátek? A jakým způsobem? Jestli, případě ztráty karty, splátek nahrazuje tuto stvrzenkami a má zažádáno o duplikát KS?
- 4) Kde byla smlouva zápůjčce sepsána?
- 5) Dochází pravidelně v dohodnutých termínech?
- 6) Jaké doklady požadoval OZ při vyplňování zákaznické karty?

6.3.3 Návštěva OZ nebo zaměstnance v domácnosti

Tato návštěva probíhá formou neohlášeného zastížení OZ/zaměstnance v jeho domácnosti kontrolorem. Kontrolovaná osoba je povinna předložit veškeré vyúčtování firemního majetku. To znamená předložit zálohovou hotovost, vybrané splátky, nové smlouvy, šeky a potvrzení o předané hotovosti. Výsledkem této kontroly je vyloučení nedovolené manipulace s firemní hotovostí.

6.3.4 Rodná čísla

Tato kontrola je prováděna na základě chybného vyhodnocení součtu číslic rodného čísla. Jelikož OZ vyplňuje zákaznické karty ručně, může chybně opsat rodné číslo z dokladu totožnosti. Takto opsané RČ vyhodnotí počítač jako nevyhovující a smlouva se stává neplatnou. Jde tedy o smlouvu na přepis, kdy je OZ povinen vypsát s klientem celý dokument znovu.

6.3.5 Administrativní nesrovnalosti

OZ v dohodnutých termínech (týdně nebo měsíčně) provádí vyúčtování své činnosti. Při těchto administrativních výkonech jsou nacházeny chyby. Tyto můžeme rozdělit na účetní schodky a přebytky.

6.4 Trestní oznámení

Protože kontrolní oddělení pouze vyhledává rizikové faktory podvodného jednání, je nedílnou součástí kontrolní činnosti součinnost s Policií České republiky. V případě podezření na trestnou činnost je nutno prokázat vinu, ať už klientovi nebo OZ. Hodnota podvodu musí přesáhnout 5 000,-Kč, jinak se jedná o přestupek. Pro použití v praxi uvádím znaky podvodného jednání, které se předávají k řešení PČR.

- 1) Se zákazníkem není možný kontakt (nepravdivé údaje)
- 2) Není uhrazena jediná splátka (klient neměl v úmyslu úvěr splácet)
- 3) Čestné prohlášení klienta, že úvěr Analýza kontroly a prevence

Preventivní a kontrolní činnost bych rozdělil na 7 klíčových bodů. Jsou to kontrola zákazníků, kontrola obchodních zástupců a zaměstnanců, činnosti spojené se zjištěním poru-

šení pravidel společnosti, stížnosti a dotazy klientů, spolupráce s orgány činnými v trestním řízení, auditorská činnost a poslední instruktážní činnost.

6.5 Kontrola zákazníků

Tato probíhá buď po předchozí telefonické domluvě, nebo bez ohlášení přímo v bydlišti klienta, jak je popsána v předchozích kapitolách. Jistota, že je vše u dané osoby v pořádku, nastává až v případě osobního setkání a kontroly dokumentů. Jakýkoliv jiný kontakt (telefonicky, potvrzení blízkou osobou) nemá vypovídající hodnotu, pouze riziko podvodu snižuje. Realizace takové návštěvy je však ovlivněna mnoha faktory, které nejsme schopni jakkoli ovlivnit. V první řadě je důležité zmínit, že klient fakticky nemá povinnost se s kontrolorem sejit. Důvodů, proč jsou tyto kontroly odmítány, je hned několik:

1. Nezájem o kontrolu - V první řadě je zarážející nezájem klientů o tyto kontroly. Mnozí ji berou jako zbytečné obtěžování a neuvědomují si, že tyto kontroly chrání i jejich zájmy. Toto je způsobeno nedostatečnou informovaností o rizicích produktu či služby, kterou si platí.
2. Diskrétnost - Dále klient odmítá kontrolu proto, že zápůjčku vzal, ať už pro sebe či někomu pomohl, bez vědomí jejich nejbližších. Proto se stydí nebo bojí, že by se jeho závazek prozradil. Jako nejčastější příklady uvádím: manželka před manželem, dítě před rodičem.
3. Zápůjčka pro jinou osobu - Tito zákazníci si nepřejí kontrolu z důvodu, že o průběhu splácení nemají absolutně žádné informace (kolik si vlastně půjčili, jak se splácí atd.). Taková návštěva je staví do nepříjemné situace, kdy si připadají, že by mohli způsobit problémy tomu, pro koho úvěr vzali.
4. Nekontaktní klient - Klienta nenajdeme nebo nezastihneme v místě bydliště, telefonní kontakty jsou nedostupné nebo je nikdo nezvedá.
5. Podvod - V tomto případě se klient nechce setkat ze strachu z odhalení podvodné činnosti.
6. Nedostupnost klienta - Klient je mimo oblast působení kontrolora. Příklad: Klient pracuje v zahraničí, splácí rodinný příslušník.
7. Platební morálka - Zde se klient odmítá setkat, protože se bojí nepříjemné konfrontace ohledně špatné platební morálky.

8. Nedůvěřivost dlužníků - Osoba kontrolora je pro dlužníka neznámá. V dnešní době podvodníků si teda zcela pochopitelně nechtějí vpustit do soukromí cizí osobu.

Provádění návštěv je tedy značně časově náročné, v průměru se podaří realizovat cca 40 kontrol týdně, což je k poměru počtu dlužníků velmi malé množství. Proto je důležité, aby byly návštěvy voleny účelově podle předem stanovených kritérií a rizikových znaků. Rozpoznání podvodného jednání je kvůli výše zmíněným důvodům ztíženo. Mnozí klienti navíc nevyžadují potvrzení o uhrazení splátky a v případě odhalení podvodu nemají jak prokázat, že hotovost opravdu OZ předali.

6.6 Kontrola obchodních zástupců a zaměstnanců

Toto probíhá pravidelnými kontrolami stavu hotovosti, kterou v danou chvíli OZ nebo zaměstnanec disponuje, a to bez předchozího ohlášení. Logický postup podvodníka je se ve chvíli, kdy byla záloha zneužita k osobním účelům, nenechat zastihnout. Když, jakožto podvodník, vím, že kontrolor může kdykoliv provést revizi a já u sebe nemám firemní prostředky, prostě se zapírám. Je mnohem snadnější tvrdit, že jsem byl mimo dosah kontroly, než se nechat odhalit. U zaměstnance je tento postup daleko méně náročný, protože má stanovenou pracovní dobu, kdy musí být k zastížení.

Pokud OZ provádí současně i výběry splátek v hotovosti, je pouze na něm, zda se prokáže opravdu vybranou částkou nebo dané výběry neuvede. Kontrolor tedy nemá 100% jistotu, že OZ nevybral o X tisíc Kč více, a v danou chvíli této výběry nepřiznal.

6.7 Činnosti spojené se zjištěním porušení pravidel společnosti

V případě zjištění závažného porušení pravidel obchodním zástupcem přebírá dohled nad řešením vzniklé situace kontrolor. Takovým porušením je v drtivé většině prokázané podvodné jednání se způsobenou škodou nebo hrubé či soustavné nedodržování postupů společnosti. OZ je dočasně odebrána plná moc pro zastupování společnosti a je zahájen audit celé obhospodařované oblasti OZ. Je povinností přímého nadřízeného daného OZ, aby provedl výše zmíněné kontroly a zastupoval jej po dobu trvání celého procesu. Na základě výsledku OZ pokračuje v činnosti nebo je s ním spolupráce ukončena. A v tomto okamžiku nastávají střety zájmů:

- 1) Nadřízený je v kontaktu s OZ téměř na denní bázi a vytváří se zde tedy osobní vztahy.
- 2) Plat vedení je přímo závislý na výkonech OZ.
- 3) Odhalení, že sám vedoucí nedodržel nebo opomněl pracovní postupy, a tudíž by na sebe sám poukázal.
- 4) Ohromný nával pracovních povinností mimo běžných na vedoucí osobu.

Není tedy výjimkou, že nadřízený tuto kontrolu neprovede dostatečně přísně nebo vůbec, a hlásí, že vše je v pořádku. Výsledkem takovéto kontroly má pak za následek pokračování OZ v zastupování společnosti. A právě zjištění OZ, že nadřízený neprovádí kontroly s potřebnou důkladností, je startovní čára k podvodům velkého rozsahu.

Při zjištění méně závažného porušení smlouvy o obchodním zastoupení nastavuje kontrolor taková opatření, která uzná za vhodné k nápravě daného stavu a k zamezení stejného porušení v budoucnosti. Tyto nápravy provádí opět přímí nadřízený OZ a podává zprávu o výsledku provedených opatření.

Jak vidno, celý proces opatření velmi závisí na toleranci nebo striktnosti daného poskytovatele k porušování pravidel. Ale protože celá věc má nejen stránku bezpečnostní, ale i ekonomickou, je potřeba hledat řešení uspokojující obě strany.

6.8 Stížnost/dotaz klienta

Podstatnou součástí kontrolního mechanismu je řešení stížností a dotazů pocházejících přímo od klientů. Každému dotazu či stížnosti musí být věnována velká pozornost ze strany kontrolního orgánu. I na začátku nic nenaznačující událost může vést ke zjištění rozsáhlých podvodů. Dotazy a stížnosti vznáší zpravidla zákazník, který se zajímá o okolnosti svého úvěru a dokáže přesně popsat, jak daný OZ pracuje.

6.9 Spolupráce s orgány činnými v trestním řízení

V případě zjištění škod přesahující 5 000,-Kč je celý případ vždy předáván PČR. Jiný případ nastává ve chvíli, kdy se podvodníkovi nepodařilo vinu prokázat, ale je podezření, že se daný jedinec takového jednání dopouští. Pokud se při kontrole nepodaří, ať již z jakéhokoliv důvodu, zastihnout všechny klienty, stále hrozí riziko, že jsou tu další pod-

vody. Proto se i tito klienti předávají na PČR k prověření. V drtivé většině případů jsou zde nakonec zjištěny další podvody a škody.

6.10 Auditorská činnost

Kontrolní oddělení zajišťuje provádění auditorské činnosti na všech obchodních i administrativních pozicích dané pobočky. Tento proces zjišťuje zejména dodržování směrnic a postupů společností zaměstnanci. Po provedení takového auditu jsou oznámena veškerá nalezená pochybení a předána doporučení k jejich nápravě. Samozřejmě jde o činnost pohybující se v „papírové“ rovině, která nemá zcela jasnou vypovídající hodnotu o podvodech, které by se mohli v dané oblasti vyskytovat. Spíše nám udává celkový obrázek o tom, jak jsou firemní procesy nastaveny a kam je potřeba směřovat úsilí kontrolních orgánů.

6.11 Instruktažní činnost

Posledním kontrolním procesem je instruktážní činnost. Zaměstnanci kontrolního oddělení se zúčastňují školení, setkání, porad a jiných příležitostí, kde je možné provést přednášku o rizicích, podvodech, novinkách z oblasti bezpečnosti a kde je možno preventivně zapůsobit na zaměstnance i OZ. Dále přednáší školení na téma Legalizace výnosů z trestné činnosti, které je jako jediné povinné ze zákona.

Všechny tyto aktivity se snaží mít za úkol jedinou věc. A tou je neustálé působení na morální zásady a svědomí daného jednotlivce.

7 TERÉNNÍ PRŮZKUM

Pro potřeby této práce jsem vytvořil dotazník, který je uveden jako příloha č. I. Dotazník obsahuje 14 otázek, které zjišťují zkušenosti respondentů s veškerými druhy úvěrů poskytovaných na českém trhu. Dotazník byl účelově zaměřen hlavně na klientelu nebankovních společností. Tento průzkum má přímý vliv na navržené změny vedoucí ke snížení podvodů v oblasti nízkorizikových zápůjček. Respondenti byli osloveni v kontrolách kontrolního oddělení v nebankovní společnosti a též na internetu. Celkový počet dotázaných = 282.

7.1 Výsledky průzkumu

Tab. 1. Jakého jste pohlaví?

Muž	Žena
133	149

Tab. 2. Jaký je Váš věk?

18-25	26-55	56 a více
73	147	62

Tab. 3. Mám nebo měl/a jsem v minulosti úvěr (zápůjčku):

Ano	Ne
251	31

Pokud byla odpověď ne, byl dotazník ukončen.

Tab. 4. U jaké společnosti?

U banky	U nebankovní společnosti	Jiné
54	181	16

Tab. 5. Jak jste vy nebo jiná osoba úvěr splácela?

Hotovostní forma	Bezhotovostní forma
138	113

Tab. 6. Byl úvěr pro vaši potřebu?

Ano	Ne
162	89

Pokud byla odpověď Ano, pokračovalo se otázkou č. 14.

Tab. 7. Pro koho úvěr byl?

Osoba blízká	Zprostředkovatel úvěru	Cizí osoba
65	3	21

Tab. 8. Dostali jste za vzetí si úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu?

Ano	Ne
18	71

Tab. 9. Splácí či splácel dotyčný úvěr bezproblémově?

Ano, bez problémů	Nevím, nezajímám se	Ne, byly problémy
32	16	41

Pokud byla odpověď Ano nebo Nevím, pokračovalo se otázkou č. 14.

Tab. 10. Pokud ne, měl/a jste z toho nějaké problémy vy osobně?

Ano	Ne
36	5

Pokud byla odpověď Ne, pokračovalo se otázkou č. 14.

Tab. 11. Jaké problémy?

Musel jsem úvěr doplatit sám	Musel jsem nutit toho, pro koho jsem si úvěr vzal/a, aby řádně platil	Trestní oznámení na PČR, nebo soud
26	8	2

Tab. 12. Cítil jste se podveden?

Ano	Ne
28	8

Pokud byla odpověď Ne, pokračovalo se otázkou č. 14.

Tab. 13. V případě, že ano, od koho?

Od společnosti poskytující úvěr	Od osoby, pro kterou jsem úvěr vzal/a	Od někoho jiného
14	14	0

14) *Slovní odpověď: Měl/a jste nějakou špatnou zkušenost a jakou? Prosím popište.*

Zde bylo velké množství odpovědí či připomínek, které jsem bral v potaz v návrzích na zlepšení kontrolních činností a zakomponoval do závěru této práce.

7.2 Shrnutí výsledků průzkumu

Z výsledků průzkumu je tedy patrné, že:

- 1) Rizikovější zápůjčky jsou ty, které si klient vezme pro jinou osobu. Zde se v průběhu splácení objevovalo nejvíce potíží. V oblasti nebankovních společností jde až o 1/3 klientů. Jeto způsobeno tím, že sami společnosti se snaží rozdělit své pohledávky mezi co největší počet dlužníků. Jednak tím snižují riziko odpisů velkých částek u neplatičů a jednak mají větší potenciál získat své pohledávky zpět. Tito klienti se pak nejčastěji cítili podvedeni.
- 2) Z pohledu formy úvěru je pak rizikovější hotovostní splácení. Počet podvodů zde byl vyšší v poměru cca 1:10.
- 3) Klienti, kteří vzali úvěr, byli nespokojeni s výší úroků bez ohledu na poskytovatele.
- 4) U bankovního poskytovatele měli klienti větší potíže s domluvou změny splátek při výpadku příjmu.
- 5) Bez ohledu na poskytovatele byl špatný přístup k informacím o produktech a službách.

8 INOVACE PREVENCE A KONTROLY

Dle zjištění vycházejících z analýz dostupných kontrol a dle výsledků terénního průzkumu je jasné, že je celkový model dohledu nad nebankovními poskytovateli úvěrů značně nedokonalý. Proto navrhuji řešení, která má za úkol zlepšit celkovou situaci na trhu s nízkorizikovými úvěry.

8.1 Prevence

Zlepšení na poli prevence spatřuji v lepší informovanosti portfolia klientů. Jak jsem zmínil v této práci, většinou jsou zákazníci z oblasti méně finančně gramotné skupiny, a tudíž věří OZ, jako odborníkovi, že jeho rady a postupy jsou v souladu s etikou i zákony. Zde bych doporučil, aby součástí každé smlouvy o zápůjčce byl dodatek, který stručně a jasně popisuje znaky rizikového jednání OZ. Uvítal bych i angažovanost státní sféry v této problematice.

8.2 Objevení porušení či podvodu

8.2.1 Fiktivní zápůjčky

V případě, že klient v době sepsání smlouvy o zápůjčce přichází do styku pouze s OZ, je nutné, aby se daného klienta podařilo kontaktovat co možná nejdříve. Dopis zasláný klientovi, co není do vlastních rukou, je zbytečně vynaložený náklad, který neplní funkci kontroly existence klienta, ale pouze dané adresy. V případě podvodu si může nalepit na schránku jméno klienta kdokoli a zcela vyřadí tento kontrolní mechanismus. Toto, zvláště v případě bezhotovostního úvěru, je velmi rizikové, protože klient již není dále jakkoliv kontaktován.

Řešením je dopis zaslat do vlastních rukou k osobnímu převzetí. Ten musí klient převzít od poštovního doručovatele na základě podpisu a musí se prokázat platným dokladem totožnosti. Jeho doručením můžeme minimalizovat riziko fiktivní zápůjčky. V opačném případě jsou možné varianty podvodu fiktivní úvěr, podvod klienta, OZ dostatečně neověřil klientovo bydliště. Možnost, jak obejít daný mechanismus by bylo padělání dokladu totožnosti, či chyba nebo spolupráce s poštovním doručovatelem. Ve všech případech by bylo možno jasně identifikovat původce podvodného jednání.

8.2.2 Manipulace s hotovostí

Je nejlepším ukazatelem, jak daný OZ pracuje. Pokud máme OZ, který neustále vykazuje schodky či přebytky, je jasné, že porušuje předpisy firmy, je nedbalý a může se jednat i o podvody. Zde by byla vhodná hloubková kontrola. Jestliže jsou schodky u více OZ pod jedním vedoucím, poukazuje nám to na špatnou kontrolní činnost vedení.

Jestliže OZ má za povinnost veškeré výběry splátek odvést společnosti a najde se u něj nesrovnalost, mohou nastat 2 varianty, proč se tak stalo.

V prvním případě vybral od zákazníků více peněz, než odevzdal společnosti.

- 1) OZ nezapisuje výběry do seznamu výběrů ihned po převzetí, své osobní vyúčtování provádí až zpětně doma před firemním vyúčtováním, a udělal chybu.
- 2) OZ použil peníze pro vlastní potřebu a při vyúčtování nemá dostatek hotovosti.
- 3) OZ peníze ztratil.

V druhém případě odevzdal více hotovosti než má uvedeno v seznamu výběrů.

- 1) OZ nezapsal výběr hotovosti do seznamu výběru.
- 2) OZ neuchovává firemní hotovost odděleně od své osobní.

Řešením by bylo povinnost klienta, který splátku předal OZ, nechat podepsat k záznamu do seznamu výběru. Jakákoliv úprava (např. v případě chybného zapsání) by musela být opět parafována zákazníkem a osobou, která změnu provedla. V tomto případě OZ. V případech, kdy sám klient nehradí daný úvěr, ale splácí např. člen rodiny, by byl potřeba nastavit podpisový vzor, který by zajišťoval vedoucí pracovník. Riziko v tomto případě představuje zfalšování podpisu zákazníka. Proto bych doporučil vytvoření webu pro zákazníky, kde by mohli kdykoliv zkontrolovat finanční operace, které se na jejich úvěru udály. Takto by mohli kdykoliv vznést stížnost a podvodník by byl včas odhalen. Omezila by se tak neefektivní kontrolní činnost zákazníků, která je časově nejnáročnější, ekonomicky nákladná a klienty obtěžuje. Místo ní by nastoupila jasně cílená návštěva.

8.2.3 Zálohová hotovost

Řešením je kontrola zálohové hotovosti, která by měla být prováděna při každém vyúčtování. V době, kdy OZ disponuje pouze zálohou, nehrozí riziko možnosti manipulace. Kontroly během zúčtovacího období jsou časově náročné a neefektivní.

8.2.4 Bílí koně, důvěřivci

Tyto lze odhalit pouze pomocí kontrol prováděných v terénu. Problém odhalení těchto podvodů spočívá v tom, že klienti jsou instruováni, jak se v případě kontroly zachovat. Nebo je vůbec nedohledáme. Proto mechanismus kontrolních návštěv klienta naprosto selhává. Opět časová i ekonomická náročnost, šance na odhalení podvodu je mizivá.

Řešením by bylo omezit návštěvy pouze na ověření adres a telefonního čísla. Jakmile se totiž kontrolor objeví u zákazníků, je OZ ihned informován o jeho přítomnosti a instruuje je k obezřetnosti. Vycházím z předpokladu, že splácející klient pravidelně navštěvovaný OZ, musí mít aktualizované kontaktní údaje. Při kontrole adres a telefonu je tedy možno provést daleko více kontrol a návštěvy plánovat systematicky. Tato varianta je tedy z pohledu ekonomického daleko výhodnější. Takto vytypované klienty, které je problém ověřit, pak předat vedoucímu OZ, aby mohl provést cílenou kontrolu. Zpětnou vazbou by bylo předávání zjištěných porušení k vyšetřování.

8.3 Vyšetření podvodu

Při zjištění pochybení OZ nebo důvodného podezření, že dochází k podvodům, je kontrolor postaven do role jakéhosi pozorovatele, který pouze dozoruje, zda jsou splněny nastavené opatření a provedeny příslušné kontroly. Samotný kontrolní proces se přesouvá na vedení daného OZ. Tento postup je samozřejmě pochopitelný. Nadřizený si musí udržet pořádek ve své oblasti. Bohužel kontrolní mechanismy jsou nastaveny na OZ. Pokud je vedoucí příliš benevolentní (jistá míra rizika je v obchodní sféře nutná), nedůsledný nebo dokonce se daných podvodů více či méně účastní, jde zásadní selhání celého systému. Proto by se měly nastavit kontrolní mechanismy i na tyto zaměstnance, kteří jsou v přímém kontaktu s OZ. Vysoká míra důvěřivosti je však zcela pochopitelná, protože pod neustálou kontrolou by pracovní morálka pokulhávala. Jako řešení bych proto volil zvýšit míru zodpovědnosti těchto zaměstnanců a společností.

8.4 Přínosy pro kontrolní oddělení

Snížením objemu času stráveného vyhledáváním podvodné činnosti, která zabírá $\frac{3}{4}$ pracovní doby kontrolora a není efektivní, by se rapidně zvětšil prostor pro důkladné prošetřování zjištěných informací, spolupráci s vedením OZ a spolupráci s PČR. Zlepšení vidím v zákaznickém servise a vyšší kvalitě pracovních činností. Stejný počet kontrol rozložených do pracovního týdne by bylo možno provést ve 3 pracovních dnech. Zbylé 2 dny by bylo možno využít na hloubkové kontroly, stížnosti, navýšení objemu kontrol, pomoc obchodnímu oddělení, administrativy atd.

9 DOPADY V OBLASTI TRESTNĚ PRÁVNÍCH POSTIHŮ

Dle zákonů uvedených v předešlých kapitolách je ze zákona možno uložit tyto tresty:

- 1) Propadnutí majetku
- 2) Peněžitým trestem
- 3) Zákazem činnosti
- 4) Trest odnětí svobody podmíněně - na šest měsíců až deset let (dle rozsahu a okolností podvodu)
- 5) Trest odnětí svobody nepodmíněně - na šest měsíců až deset let (dle rozsahu a okolností podvodu)
- 6) Příprava je trestná

ZÁVĚR

Přínosem této práce je zjištění, že občané ČR jsou ve finanční oblasti stále nedostatečně informováni a gramotní. Bylo by proto vhodné, aby se i stát zapojil do problematiky preventivních činností. Již děti na základní škole skloňují pojem úvěr či zápůjčka, ale o možných rizicích žití na dluh nemají ani ponětí. Po dosažení plnoletosti se pak tito lidé stávají oběťmi podvodníků, kteří jim velmi nepříjemní vstup do dospělého života. Tato práce proto přináší informace, kterým by se po přečtení měli vyvarovat. Stejně tak obsahuje i výčet postihů, které za podvodnou činnost následují. Bylo by vhodné se zamyslet nad zařazením finanční gramotnosti do povinné výuky.

Dále tato práce může být nápomocna vedoucím orgánům bankovních i nebankovních institucí, které podvodným jednáním svých obchodních zástupců a zaměstnanců ztrácí nejen na majetku, ale i na pověsti. Navrhuje zlepšení z pohledu ekonomiky, i efektivnosti kontrolních orgánů, které v těchto firmách působí. Nabízí jim přehled i souvislosti mezi teorií funkce terénních pracovníků a praxí.

Policii ČR přináší vhled do fungování nebankovních společností, které by mělo pomoc při vyšetřování podvodů a pochopení souvislostí.

Pro zprostředkovatele by měla sloužit tato práce jako zvednutý prst. Sami OZ často netuší, že se dopouštějí podvodného jednání. Tato práce jim jasně ukazuje, kde začíná a končí tenká hranice mezi businesssem a společensky nepřijatelným jednáním.

Se vzrůstajícím počtem zadlužení obyvatelstva ČR, osobních bankrotů a insolvenčí, je pro příslušné státní orgány podnětem, aby se začaly nebankovním sektorem více zabývat. Protože nad nebankovním sektorem má dohled pouze Česká obchodní inspekce, není jeho působení zdaleka tak dozorováno, jako v bankovním sektoru, na který dohlíží Česká národní banka. Situace by tedy mohla dospět do bodu, kdy bude na tento sektor pohlíženo jako na obchodování s chudobou. Ministerstvo financí již jedná o přípravě zákona, který by zpřísnil vstup nových subjektů na český trh s poskytovateli nebankovních produktů. Dále uvažuje o zavedení licencování všech subjektů, kteří již na trhu jsou a sjednocení státního dozoru pod záštitou České národní banky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] The World Bank: Nonbanking financial institution [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z:
né z:
<http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTGLOBALFINRPORT/0,,contentMDK:23268764~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:8816097,00.html>
- [2] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z:
<http://business.center.cz /business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/>
- [3] BUŠKOVÁ, Z. *Právní postavení poskytovatele spotřebitelského úvěru*. Brno, 2012. Bakalářská práce. Mendelova Univerzita v Brně, Provozně ekonomická fakulta, Vedoucí bakalářské práce JUDr. Bohumil Vítek.
- [4] PROUZA, D. *Trestní zákoník*. C. H. BECK, 2010. ISBN 978-80-7400-187-1.
- [5] Ministerstvo financí chce radikálně snížit počet poskytovatelů nebankovních půjček.[online]. [cit. 2015-05-10] Dostupné z:
<http://zpravy.tiscali.cz/ministerstvo-financi-chce-radikalne-snizit-pocet-poskytovatelu-nebankovnich-pujcek-248600>
- [6] Ve Velké Británii bují trh s krátkodobými půjčkami, vláda již chystá omezení maximální výše úroků. [online]. [cit. 2015-05-10] Dostupné z:
<http://www.kurzy.cz/zpravy/359666-ve-velke-britanii-buji-trh-s-kratkodobymi-pujckami-vlada-jiz-chysta-omezeni-maximalni-vyse-uroku/>
- [7] CHMELÍK, Jan. *Rukověť kriminalistky*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-36-9.
- [8] CHMELÍK, J., P. HÁJEK a S. NEČAS. *Úvod do hospodářské kriminality*. Aleš Čeněk, 2005. ISBN: 80-86898-13-X.

- [9] KALABIS, Zbyněk. Základy bankovníctví. Bizbooks, 2012. ISBN: 978-80-265-0001-8.
- [10] ČÍČTKOVÁ, Ludmila a Antonín HÝSEK. Podvody, zpronevěry, machinace. ARMEX PUBLISHING s.r.o., 2005. ISBN: 80-86795-12-8.
- [11] REJNUŠ Oldřich. Finanční trhy. Grada, 2014. SBN: 978-80-247-3671-6.
- [12] MULAČOVÁ, VĚRA A PETR MULAČ. Obchodní podnikání ve 21. století. Grada, 2013. ISBN: 978-80-247-4780-4.
- [13] KOVAŘÍK, Zdeněk. Směnka a šek v České Republice. C. H. Beck, 2011. ISBN: 978-80-7400-402-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- OZ Obchodní zástupce.
OP Občanský průkaz.
KS Karta plátek
PČR Policie České republiky

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Jakého jste pohlaví?</i>	44
<i>Tab. 2. Jaký je Váš věk?</i>	44
<i>Tab. 3. Mám nebo měl/a jsem v minulosti úvěr (zápůjčku):</i>	44
<i>Tab. 4. U jaké společnosti?</i>	45
<i>Tab. 5. Jak jste vy nebo jiná osoba úvěr splácela?</i>	45
<i>Tab. 6. Byl úvěr pro vaši potřebu?</i>	45
<i>Tab. 7. Pro koho úvěr byl?</i>	45
<i>Tab. 8. Dostali jste za vzetí si úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu?</i>	45
<i>Tab. 9. Splácí či splácel dotyčný úvěr bezproblémově?</i>	46
<i>Tab. 10. Pokud ne, měl/a jste z toho nějaké problémy vy osobně?</i>	46
<i>Tab. 11. Jaké problémy?</i>	46
<i>Tab. 12. Cítil jste se podveden?</i>	46
<i>Tab. 13. V případě, že ano, od koho?</i>	46

SEZNAM PŘÍLOH

Dotazník

PI

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

- 1) Pohlaví: muž/žena

- 2) Věk:
 1. 18-25
 2. 26-55
 3. 55 a více

- 3) Mám nebo měl/a jsem v minulosti úvěr (zápůjčku): Ano/ne

- 4) U jaké společnosti?
 1. U banky
 2. U nebankovní společnosti

- 5) Byl úvěr pro vaši potřebu? Ano/Ne

- 6) Jak jste úvěr spláceli?
 1. Hotovostní forma (splácím v hotovosti)
 2. Bezhotovostní forma (splácím na účet)

- 7) Pro koho úvěr byl?
 1. Rodina, přátelé, blízcí
 2. Zprostředkovatel úvěru
 3. Cizí osoba

- 8) Dostal jste za vzetí úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu? Ano/Ne

- 9) Splácel či splatil dotyčný úvěr bezproblémově? Ano, nebyly problémy/Nevím, nezajímám se/Ne, byly problémy

- 10) Měl jste z toho nějaké problémy vy osobně? Ano/Ne

- 11) Jaké?
 1. Musel jsem úvěr doplatit za ni.
 2. Musel jsem nutit toho, pro koho jsem si úvěr vzal/a, aby řádně platil.
 3. Trestní oznámení na Policii ČR, soud.

- 12) Cítil jste se podveden? Ano/Ne

- 13) V případě, že ano, od koho?
 1. od společnosti poskytující úvěr
 2. od osoby, pro kterou jsem úvěr vzal/a
 3. od někoho jiného