

Bezpečnostní rizika spojená s poskytováním nízkorizikových úvěrů

Bc. Adam Sladký

Diplomová práce
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2015/2016

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 vtažující 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, Jan, Pavel HÁJEK a Stanislav NEČAS. Úvod do hospodářské kriminality. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, 167 s. Vysokoškolské učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-13-x.
3. KALABIS, Zbyněk. Základy bankovníctví. Bizbooks, 2012. ISBN: 978-80-265-0001-8.
4. ČÍRTKOVÁ, 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. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 520 s. Finanční řízení. 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:

5. února 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

16. května 2016

Ve Zlíně dne 5. února 2016



doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan



doc. RNDr. Vojtěch Kresálek, CSc.

ředitel ústavu

Jméno, příjmení: Bc. Adam Sladký

Název bakalářské/diplomové práce: Bezpečnostní rizika spojená s poskytováním nízkorizikových úvěrů

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské 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/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské 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/bakalářskou 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 užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-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/bakalářské 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/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské 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/bakalářské 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, dne 1. 5. 2016


.....
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 JUDr. Štefkovi za dozor při jejím zpracování.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 NÍZKORIZIKOVÉ ÚVĚRY	12
1.1 DĚLENÍ ZÁPŮJČEK A ÚVĚRŮ:	12
1.1.1 Bezhotovostní zápůjčka/úvěr	12
1.1.2 Zápůjčka/úvěr s režimem hotovostního splácení	12
1.2 SMLOUVA O ZÁPŮJČCE	13
1.3 ZÁKAZNICKÁ KARTA	13
1.4 KARTA SPLÁTEK.....	13
2 PRINCIP SPOLEČNOSTÍ POSKYTUJÍCÍ ÚVĚRY	14
2.1 OSOBA OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE.....	14
2.2 SMLOUVA O OBCHODNÍM ZASTOUPENÍ	15
2.3 PRÁCE OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE	15
3 BUDOUCNOST NEBANKOVNÍCH SPOLEČNOSTÍ	17
3.1 ZAHRANIČNÍ TRHY	18
4 LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K POSKYTOVÁNÍ ÚVĚRŮ	19
4.1 § 2390 A NÁSL. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU	19
4.2 SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR Č.145/2010 SB.....	19
4.2.1 Z působnosti zákona jsou předně vyloučeny:	20
4.2.2 Poskytovatel spotřebitelského úvěru.....	21
4.2.3 Povinnosti poskytovatele úvěru	22
4.2.4 Důsledky porušení povinností věřitele.....	28
4.2.5 Práva.....	29
4.3 TRESTNÍ ZÁKONÍK Č. 89/2009 SB.	31
5 PODVODY A KONTROLA VE FINANČNÍ SFÉŘE	33
5.1 DRUHY PODVODŮ	33
5.2 NÁSTROJE V OBLASTI PREVENCE A KONTROLY.....	34
5.2.1 Prevence:	35
5.2.2 Kontrolní činnosti:	36
5.2.2.1 Kontrolní mechanismy.....	36
5.2.2.2 Adresa skutečného pobytu	36
5.2.2.3 Návštěva klienta v terénu.....	37
5.2.2.4 Návštěva OZ nebo zaměstnance v domácnosti.....	37
5.2.2.5 Rodná čísla.....	37
5.2.2.6 Administrativní nesrovnalosti.....	38
5.2.3 Represe podvodu, porušení:	38
II PRAKTICKÁ ČÁST	39
6 ANALÝZA PODVODŮ	40

6.1	BONITA KLIENTA	40
6.2	KRÁDEŽ IDENTITY	41
6.3	ZADRŽENÍ SPLÁTEK	42
6.4	BÍLÝ KŮŇ	42
6.5	ZNEUŽITÍ DŮVĚŘIVOSTI TŘETÍ OSOBY	43
6.6	ZPRONEVĚRA ZÁLOHOVÉ HOTOVOSTI	43
6.7	ÚMYSL NESPLÁCET	43
6.8	ÚVĚROVÝ PODVOD	44
7	ANALÝZA KONTROLNÍCH PROCESŮ A PROSTŘEDÍ NEBANKOVNÍCH SPOLEČNOSTÍ.....	45
7.1	SAMOTNÉ KONTROLNÍ ODDĚLENÍ	45
7.2	INFORMACE O KLIENTECH	45
7.3	KONTROLA ZÁKAZNÍKŮ	46
7.4	KONTROLA OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ A ZAMĚSTNANCŮ Z DŮVODU ZPRONEVĚRY	47
7.5	ČINNOSTI SPOJENÉ SE ZJIŠTĚNÍM PORUŠENÍ PRAVIDEL SPOLEČNOSTI ČI PODVODEM	48
7.6	PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ VEDENÍ SPOLEČNOSTI /INFORMAČNÍ SYSTÉM.....	49
7.7	STÍŽNOST/DOTAZ KLIENTA	50
7.8	AUDITORSKÁ ČINNOST	51
7.9	INSTRUKTÁŽNÍ ČINNOST	51
7.10	ADMINISTRATIVNÍ NESROVNALOSTI.....	52
8	TERÉNNÍ PRŮZKUM	54
8.1	VÝSLEDKY PRŮZKUMU.....	54
8.2	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU	58
9	INOVACE KONTROL A ZAPOJENÍ SBS DO KONTROLNÍHO PROCESU	62
9.1	INOVACE V OBLASTI PREVENTIVNÍ ČINNOSTI.....	63
9.2	POSTAVENÍ BEZPEČNOSTÍ SLOŽKY	63
9.3	NOVÉ PROSTŘEDKY BEZPEČNOSTNÍCH SLOŽEK	64
9.3.1	Dopis do vlastních rukou	64
9.3.2	Registr dlužníků	65
9.3.3	Webový účet.....	65
9.3.4	Bankomatová karta OZ	66
9.3.5	Etická linka.....	66
9.3.6	Informační systém	66
9.4	INOVOVANÁ NÁPLŇ PRÁCE BEZPEČNOSTNÍ SLOŽKY	67
9.4.1	Práce analytického oddělení.....	67
9.4.2	Práce terénního pracovníka	67
9.4.3	Vedení kontrolního oddělení.....	68
9.5	ZAPOJENÍ SBS DO KONTROLNÍCH ČINNOSTÍ	68
10	DOPADY V OBLASTI TRESTNĚ PRÁVNÍCH POSTIHŮ	70

10.1	VNITROFIREMNÍ POSTIHY	70
10.2	PODÁNÍ TRESTNÍ OZNÁMENÍ	70
10.3	PODEZŘENÍ ZE SPÁCHÁNÍ TČ BEZ ŠKODY	71
10.4	NÁVOD PRO PODÁNÍ TRESTNÍHO OZNÁMENÍ:	71
10.5	TRESTNÍ POSTIHY VYCHÁZEJÍCÍ Z TRESTNÍHO ZÁKONÍKU	72
ZÁVĚR	73
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	75
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78
SEZNAM OBRÁZKŮ	79
SEZNAM TABULEK	81
SEZNAM PŘÍLOH	82

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 kontrolního pracovníka u 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 pohybuje 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, u smlouvy je nutné identifikovat zájemce o zápůjčku a smlouva je uzavírána písemně. 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 Bežhotovostní 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 dva 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 nízké příjmové populace. Tyto dva faktory na sebe neustále narážejí. Je zde nutno říci, že výděleční 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

2.2 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

² JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.

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 splátkového 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 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 5 000,-Kč. V případě půjčky nižší než 5000,-Kč 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

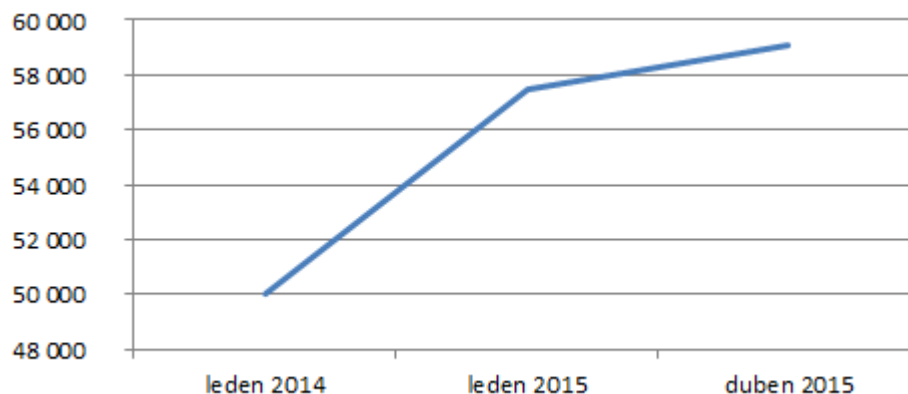
Také by chtělo dohled nad celým nebankovním sektorem předat z České obchodní inspekce na Českou národní banku v plném rozsahu, která se zatím takovému kroku brání. Jako důvod uvádí, že by bylo zvýšeno právní postavení klienta na úkor poskytovatele a mohla by být ovlivněna stabilita českého trhu v důsledku úpadku této sféry.³

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.

Vláda již předložila novelu zákona o úvěru pro spotřebitele, který zatím nevstoupil v platnost. Její schválení je očekáváno v 1. polovině roku 2016. Tato novela posiluje ochranu spotřebitele. Tato ochrana se týká například dlouhodobé nemoci klienta či předčasného splacení úvěru bez sankcí. Zároveň zvyšuje odpovědnost poskytovatele za to, komu úvěr vyplatí. V případě neproověření bonity klienta bude tento povinen splatit pouze jistinu bez jakéhokoliv úroku.⁴

³ Spotřebitelský úvěr. In: *Ministerstvo financí České republiky - logo Ministerstvo financí České republiky* [online]. [cit. 2016-02-22]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver>

⁴ *Ministerstvo financí předkládá vládě návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. [cit. 2016-01-28]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>.



Obrázek 1 - Počet osob se živnostenským oprávněním pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru⁵

3.1 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 roce 2015 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 vedly k výraznému zlepšení prostředí na slovenském nebankovním trhu.⁶

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 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.⁷

⁵ Ministerstvo financí předkládá vládě návrh zákona o úvěru pro spotřebitele [online]. [cit. 2016-01-28]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>. Obrázek 1.

⁶ Update on Proposed Revisions to Slovak Legislation [online]. In: . [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.ipfin.co.uk/media/news-releases/2015/22-12-2015.aspx>

⁷ 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/>

4 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.

4.1 § 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.⁸

4.2 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.

⁸ 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.

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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 prodloužení spotřebitele a veškeré další důsledky plynoucí z prodloužení.

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 přečerpání. 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 klientských informací (BRKI) provozovaný CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a. s., Nebankovní registr klientských 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.

4.2.4 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, spořitelní 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 se nevztahuje pouze na samotné poskytovatele úvěru, nýbrž i na zprostředkovatele spotřebitelského úvěru.

4.2.5 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 se omezení nevztahuje na případné šikanózní jednání ze strany spotřebitele. Za takovéto jednání by se mohlo pokládat například, že spotřebitel v krátkém časovém sledu požaduje předčasné splacení úvěrů, 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.⁹

4.3 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 zadržení či užití pro vlastní potřebu zálohové hotovosti a neodvedení vybraných splátek společnosti.
2. **§ 209 Podvod** – Jakékoliv protiprávní jednání, jeho pokus, a v některých případech i příprava, jenž může poškodit či ohrozit majetková či jiná práva, a to zejména v důsledku uvedení nepravdivých či hrubě zkreslených údajů nebo zatajení důležitých skutečností, obcházení či nedodržování vnitřních předpisů či zákonů.
3. **§ 211 Úvěrový podvod** - Trestný činu úvěrový podvod se je více specifikován pro potřeby úvěrových firem, protože § 209 již nebyl pro potřeby vyšetřování dostačující. V tomto § se podvodu dopustí ten „kdo při sjednávání úvěrové smlouvy nebo při čerpání úvěru uvede nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje nebo podstatné údaje zamlčí.“ Jde tedy o to, že již zfalšované údaje jsou trestným činem, ať již dojde k vyplacení úvěru či nikoliv.
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 identifikovaný podezřelý obchod.

⁹ 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** – Jedná se o zneužití životní či duševní indispozice, a to tak, že někdo vymůžeme poskytnutí nebo slibu plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v hrubém nepoměru.¹⁰

Tyto paragrafy trestního zákoníku jsou stěžejní pro hledání nastavení kontrol, které mají chránit klienta či firmu před možným protiprávním jednáním.

¹⁰ PROUZA, D. *Trestní zákoník*. 2010. C. H. BECK ISBN 978-80-7400-187-1.

5 PODVODY A KONTROLA VE FINANČNÍ SFÉŘE

Definice podvodu u úvěrových firem

Jakékoliv protiprávní jednání, jeho pokus, a v některých případech i příprava, jenž může poškodit či ohrozit majetková či jiná práva společnosti poskytující úvěry, a to zejména v důsledků uvedení nepravdivých či hrubě zkreslených údajů nebo zatajení důležitých skutečností, obcházení či nedodržování vnitřních předpisů společnosti či zákonů.¹¹

Externí podvody jsou podvody spáchané osobami, které nejsou zaměstnanci společností.

Interní podvody jsou podvody spáchané zaměstnanci společností na základě pracovně-právního vztahu či na základě dohod mimo pracovní poměr.

Analýzou podvodů, kontrol a prevence a vyhodnocením dotazníku se zabývám v praktické části diplomové práce. Syntézou těchto 3 zkoumání navrhuji inovaci v oblasti boje firem proti podvodnému jednání.

5.1 Druhy podvodů

Jelikož trestní zákoník dělí podvody spojené s úvěry velmi obecně a paragrafy jednotlivé je nekonkretizují, rozdělil jsem si je pro účely provedení analýz dle svých zkušeností takto:

§206 Zpronevěra

- Zadržení splátek (skimming): neodevzdaná hotovost vybraná na splátky úvěrů.
- Zpronevěra zálohové hotovosti: zneužití hotovosti sloužící k výplatě úvěrů.

§ 209 a § 211 podvod a úvěrový podvod

- Krádež identity: zneužití osobních údajů.
- Úmysl nesplácet: zápůjčka bez návratnosti.
- Bílý kůň: nastrčená osoba.
- Úvěrový podvod: nepravdivé údaje.
- Bonita klienta: schopnost klienta splácet.

¹¹ ŠÍDLO, Dušan. *Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě : odtajněno*. 1. vyd. Praha: D. Šídlo, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.

Etika

- Zneužití důvěřivosti třetí osoby: nevědomý ručitel.
- § 217 Legalizace výnosů z trestné činnosti z nedbalosti: oznámení podezřelého obchodu.
- § 218 Lichva: neúměrně vysoká návratnost
- Bonita klienta: schopnost klienta splácet.

Jak vidno, některé podvodné jednání lze zařadit pod více kategorií či soudit dle různých paragrafů. A to z důvodu, zda na podvodné jednání nahlížíme z pohledu externího či interního.¹²

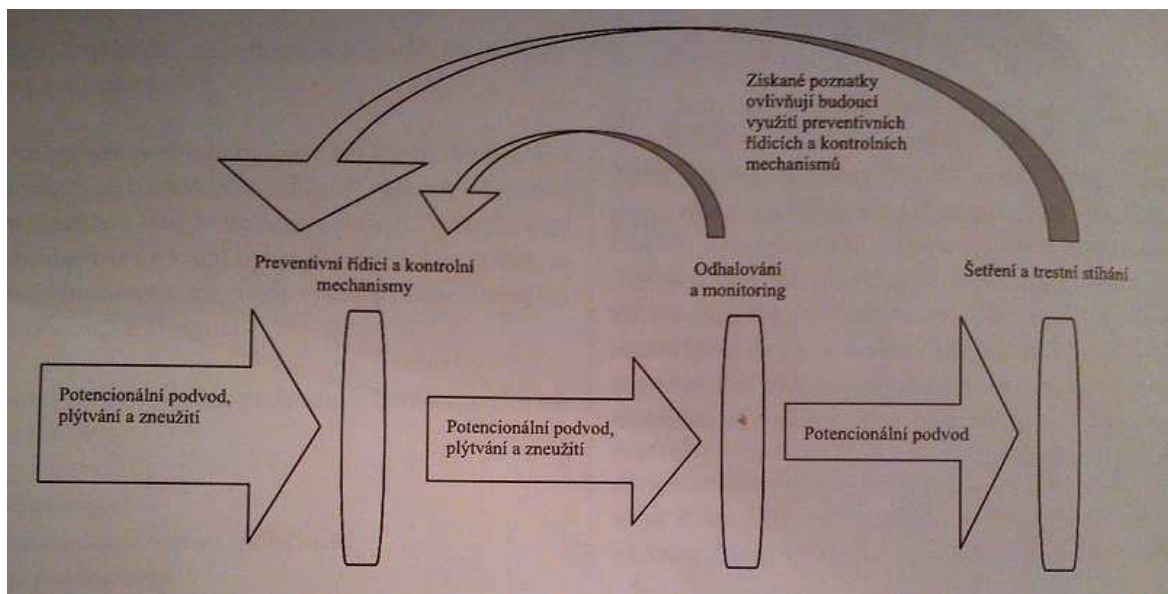
5.2 Nástroje v oblasti prevence a kontroly

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, Loss Prevention, neboli bezpečnostní složky, které by mělo včas odhalit nepoctivé jednání obchodních zástupců, zaměstnanců i klientů přímo „v jejich prostředí“. Náplň práce zaměstnance kontrolního oddělení je tedy jakási činnost soukromého detektiva, který dle vnitřních předpisů neustále analyzuje činnost všech svěřených OZ a při nálezu podvodu nebo porušení pravidel vede vnitřní vyšetřování. Tyto složky úzce spolupracují s interními a externími auditory, mnohdy je funkce kontrolora s interním auditorem spojena.

Jakožto zaměstnanec kontrolního oddělení v nebankovní instituci mám k dispozici řadu nástrojů, kterými se snažím podvody, a tudíž i finanční ztráty, minimalizovat. Je nutno říci, že nebankovní instituce nemají sjednocený nebo jakkoliv povinný systém dohledu a kontroly. Není výjimkou, že se způsob provádění kontrol liší nejen společnost od společnosti,

¹² KALABIS, Zbyněk. *Boj bank proti praní špinavých peněz*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2009. ISBN 978-80-7265-147-4.

ale i kontrolora od kontrolora. Ochranu proti podvodu jsem pro svou potřebu analýzy činností v praktické části rozdělil do 3 kategorií – za 1. jsou to preventivní činnosti, 2. kategorií jsou samotné kontroly a za 3. jde o represi podvodné činnosti a porušování předpisů.¹³



Obrázek 2 – Schéma procesů v kontrolním oddělení¹⁴

5.2.1 Prevence:

Jako první mechanismus kontrolního oddělení je vždy prevence. Účinnější, než podvod v co nejkratší době odhalit, je mu předcházet. Do preventivních činností můžeme zařadit různá interní školení, které se již při nástupu obchodního zástupce či zaměstnance snaží působit na jejich svědomí a morální zásady, či odradit podvodníka ve chvíli, kdy ještě podvod nespáchal. Dále zde můžeme uvést pravidla jednání, etické kodexy, různé anonymní linky pro sdělení obav či znepokojení a v neposlední řadě přítomnost kontrolních orgánů.

¹³ DUBIS, Gregory S. *Interní audit a podvod*. Vyd. 1. české. Praha: Český institut interních auditorů, 2011. IPPF - průvodce praxí. ISBN 978-80-86689-45-6.

¹⁴ DUBIS, Gregory S. *Interní audit a podvod*. Vyd. 1. české. Praha: Český institut interních auditorů, 2011. IPPF - průvodce praxí. ISBN 978-80-86689-45-6. Obrázek 2.

5.2.2 Kontrolní činnosti:

Kontrolní činnosti se zabývají dodržováním nastavených postupů a metod všech oddělení, které jsou součástí obchodního procesu. Tyto postupy mají firmy zpracovány do různých zásad, manuálů, pracovních postupů. Kontrolní činnosti však nejsou pouze od toho, aby dané porušení zjistily. Tyto porušení je třeba řádně popsat, zdokumentovat, a zjištění nadále komunikovat k odpovědným osobám. Jde tedy o ucelený proces, který se skládá ze získání poznatku, jeho popisu včetně pořízení příslušné dokumentace, předání poznatku k řešení osobě odpovědné za oddělení, ve které se zjištění našlo, a informování vedení společnosti. Dále je potřeba vést dohledu nad nápravou stavu. Zde však celý proces nekončí. Je třeba provést analýzu získaných poznatků a z nich vyvodit, proč k dané události vůbec došlo nebo dojít mohlo. Na to reagovat a nastavit taková opatření, aby se v budoucnu takové události dalo předejít.

5.2.2.1 *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 prostředků¹⁵:

5.2.2.2 *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.

¹⁵ ONDRÁČKOVÁ, Jana. *Manuál pro základní orientaci v činnostech*. Praha, 2015.

5.2.2.3 *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?
- 7) Další potřebné informace.

5.2.2.4 *Návštěva OZ nebo zaměstnance v domácnosti*

Tato návštěva probíhá formou neohlášeného zastižení 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.

5.2.2.5 *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.

5.2.2.6 *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.

5.2.3 **Represe podvodu, porušení:**

Represí podvodu či porušení rozumíme, že z celého případu musíme vyvést takové důsledky, aby se podvod pachateli nejenže nevyplatil, ale odradil i další případné nepoctivce. Zde přicházejí na řadu finanční postihy v různých formách (srážky mzdy, náhrady škod, atd.), přestup na jiné pracovní zařazení, kde není nutná vysoká míra zodpovědnosti, výpověď či rozvázání spolupráce, podání trestního oznámení u OČTŘ.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ANALÝZA PODVODŮ

V první řadě jsem se v praktické části zabýval otázkou, jak skutečně probíhá páchání podvodů a neetického jednání popsaného v teoretické části. Proto jsem ze své pozice kontrolora nebankovní instituce měl možnost provést terénní průzkum, který spočíval v návštěvách osob s poskytnutým úvěrem a jejich vytěžováním a vyplněním dotazníku. Dále jsem se podílel na vyšetřování mnoha případů podvodů. Dle mých zjištění bych rizika 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 obou předchozích skupin. Následující podkapitoly popisují, jak vypadá podvod přímo v praxi bez zobecnění. Tuto analýzu jsem prováděl systémem analýzy rizik, neboť bylo třeba nalézt, co je třeba chránit a jaké události mohou nastat¹⁶.

6.1 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 (neuchovává se ze zákona kopie těchto dokumentů), 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.

¹⁶ *Analýza rizik: Jemný úvod do analýzy rizik* [online]. [cit. 2015-09-13]. Dostupné z: <http://www.cleverandsmart.cz/analyza-rizik-jemny-uvod-do-analyzy-rizik/>

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.

6.2 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“.

6.3 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 zpro-
nevěru. 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 doplace-
ní 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.

6.4 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 ngramotní. 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, napří-
klad ubytovně, svém bytě atd. Vystaví jim falešná potřebná potvrzení o bydlišti, zaměstná-
ní, 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 splá-
cet. 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 např. 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.

6.5 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. Osoby, které úvěr na své jméno sjednají, skutečně věří, že pachatel jedná čestně. Tato metoda by se dala přirovnat k praktikám tzv. šmejdu. Podvodník ze začátku splácí dobře, ovšem s rostoucím počtem důvěřivců mu již nezbyvají 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.

6.6 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.

6.7 Úmysl nesplácet

Tento podvod je nejčastějším ze strany klientů ve věku blízkému 18 let. Po získání hotovosti přestane jakkoli komunikovat a nezaplatí jedinou splátku. Všechny údaje o osobě dlužníka uvedené jsou pravdivé. Zde musíme dokázat, že klient bral úvěr již s úmyslem, že splácet nebude. Zkušenější podvodník zaplatí navíc několik (cca do 5-ti) splátek dle splátkového kalendáře, aby úmysl nesplácet zkusil zakrýt.

6.8 Úvěrový podvod

Typický podvod, se kterým se úvěrové společnosti setkávají. Klient si opatří falešné potvrzení např. o zaměstnání, nájemní smlouvě a jiné. V době sjednávání úvěru pak tvrdí, že jde o pravdivé informace. Po obdržení finanční částky přestane komunikovat či komunikuje opět při prvních několika splátkách.

7 ANALÝZA KONTROLNÍCH PROCESŮ A PROSTŘEDÍ NEBANKOVNÍCH SPOLEČNOSTÍ

V předchozí kapitole jsme se dopodrobna seznámili s tím, jak jsou podvody v praxi prováděny a páchány.

V této kapitole jsem si položil otázku, co vlastně kontrolujeme a jakým způsobem? Rovněž poukazuji na nedostatky, které je třeba vyřešit změnou kontrolního prostředí. Během své praxe jsem se seznámil s procesy, které mají za úkol zajistit co nejmenší finanční ztráty, a to jak ty přímé, tak i ty nepřímé (například újma na dobrém jméně či pověsti). Analýzou se v této kapitole snažím najít zranitelnost systému.

7.1 Samotné kontrolní oddělení

Hned v úvodu je třeba se zabývat otázkou, co je od kontrolního oddělení očekáváno a požadováno. Jelikož toto oddělení má za úkol nejen rizika odhalovat, ale i informovat vedení společnosti, je nutné, aby informace pocházející z tohoto oddělení byly v první řadě nezávislé a jasné. Dále pak procesy sloužící k nalezení indicií musí být v jistém utajení před kontrolovanými osobami i prostředím. Můžeme říci, že největší slabinou jakéhokoliv kontrolního oddělení je selhání lidského faktoru ve smyslu vyzrazení způsobu či obsahu kontrol. V takovém případě účinnost veškerých činností silně klesá. Proto by měl zaměstnanec oddělení přicházet do styku s možnými pachateli podvodu co nejméně a vždy pouze ve věcech výkonu práce. U mnohých firem se setkáváme s tím, že je oddělení kontroly nuceno s ostatními spolupracovat či se podílet na aktivitách jako je teambuilding, nebo jen sdílení stejné kanceláře, atd. Kontrolor si pak vytvoří určitý stupeň důvěry k dozorovaným osobám, který se pak jen těžko odbourává. Je jasné, že jakýkoliv stupeň důvěry je nechtěným jevem.

7.2 Informace o klientech

Důležitými informacemi, které musíme pro potřeby firmy ověřit, je pravdivost kontaktních údajů 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 zjistit, 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 kontroluje pravdivost informací uvedených klientem. Proto je zavedena kontrola zákazníka a to buď přímo v domácnosti, nebo telefonicky.

7.3 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 osobou žijící ve společné domácnosti, atd.) nemá takovou 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. Nezáměr o kontrolu - V první řadě je závažnější nezáměr 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 poskytnutých úvěrů 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.

7.4 Kontrola obchodních zástupců a zaměstnanců z důvodu zpronevěry

Toto probíhá pravidelnými kontrolami stavu hotovosti, kterou v danou chvíli OZ nebo zaměstnanec disponuje, a to bez předchozího ohlášení. V případě, že je kontrolovaný upozorněn předem, má možnost si peníze opatřit pouze na dobu kontroly. Tyto peníze si může opatřit buď půjčením hotovosti od blízké osoby, vypsáním falešné smlouvy, kterou po kontrole stornuje. Pokud provádí současně i výběry splátek v hotovosti, je pouze na něm, zda se prokáže opravdu vybranou částkou nebo dané výběry (poměrnou část) neuvede, jelikož vybranou hotovost není možno žádným způsobem ihned prokazatelně zjistit. Kontrolor tedy nemá 100% jistotu, že OZ nevybral o X tisíc Kč více, a v danou chvíli této výběry nepřiznal. Tato kontrola rovněž ztrácí na významu v případě, že OZ pracuje pro více společností shodného zaměření a disponuje zálohami rovnou od několika firem.

Nejjednodušším prostředkem, jak dohledový mechanismus vyřadit 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 zastižení. Ovšem i u něj se dá celý proces obejít v případě, že s OZ spolupracuje. Nehledě na fakt, že pokud je kontrolor se zaměstnancem téměř v denním kontaktu, vytvoří si přátelské vazby, které celý systém vyřadí z provozu.

7.5 Činnosti spojené se zjištěním porušení pravidel společnosti či podvodem

V případě zjištění závažného porušení pravidel obchodním zástupcem či zaměstnancem 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. V této chvíli tedy již není pouze nestranným pozorovatelem, ale zaujímá pozici vyšetřovatele. Tímto si v důsledku ztížil svou práci, protože musí nyní spolupracovat s kontrolovaným oddělením. Vztahy mezi odděleními pak nebývají na nejlepší úrovni a vzniká i komunikační bariéra. Rovněž se ztrácí odstup a nadhled.

OZ je dočasně odebrána plná moc pro zatupování společnosti, zaměstnanec je odstaven na překážky v práci, a je zahájen audit celé obhospodařované oblasti OZ/zaměstnance. Je povinností přímého nadřízeného daného OZ/zaměstnance, aby provedl výše zmíněné kontroly a zastupoval jej po dobu trvání celého procesu. Na základě výsledku OZ/ zaměstnanec pokračuje v dosavadní činnosti nebo je s ním spolupráce ukončena. A v tomto okamžiku nastávají střety zájmů:

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

Není tedy výjimkou, že nadřízený tuto kontrolu neprovede dostatečně kvalitně či efektivně nebo vůbec, a hlásí, že vše je v pořádku. Výsledkem takovéto kontroly má pak za následek pokračování OZ/ zaměstnance v zastupování společnosti. A právě zjištění OZ/ zaměstnance, že nadřízený neprovádí kontroly s potřebnou důkladností, je startovní čára

k podvodům velkého rozsahu. V neposlední řadě stojí za zmínku, že tyto opatření probíhají v plném pracovním tempu a na zaměstnance pak vzniká ohromný tlak při plnění svých povinností. Nehledě na to, že pro obchodní oddělení není prioritou naprostá čistota obchodních transakcí, ale plnění obchodních výsledků.

Při zjištění méně závažného porušení smlouvy o obchodním zastoupení nastavuje kontrolor taková opatření, která uzná za vhodná k nápravě daného stavu a k zamezení stejného porušení v budoucnu. Tyto nápravy provádí opět přímý nadřízený OZ/zaměstnanec a tento podává zprávu o výsledku provedených opatření kontrolorovi. Taková nastavení jsou například kontrola části agentury, vytýkácí dopis atd.

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. Zde se tedy systém stává degradující a s postupem času klesá efektivita kontrolního oddělení.

7.6 Předávání informací vedení společnosti /informační systém

Každá společnost má nastaven nějaký informační systém, ve kterém jsou informace ukládány, a po kterém jsou informace předávány na vedení společnosti, aby podpořil procesy rozhodovacího systému. Tyto systémy jsou buď formální (např. interní program, reporty, atd.) nebo neformální (konzultace po telefonu s vedoucím, anonymní telefonické linky, pomluvy...). Důležité jsou však obě složky informací a informační systém by je měl obsahovat a rozlišovat.

2 skupiny informací, které mají být systému obsaženy:

- 1) co nejvíce informací (i ne zcela přesné)
- 2) informace ověřené a přesné

Problémem v informačním systému je správně nastavený přístup osob, které do něj mohou nahlížet a vkládat informace. Je velmi častým jevem, že informace ze systému dostane k náhledu osoba, které se informace týkají. Je zcela jasné, že tato se cítí dotčena či ublížena, zvláště v případech, kdy informace není zcela přesná či došlo k omylu. Taková skutečnost nahrává pak pachateli podvodu, protože může argumentovat tím, že pokud je jedna informace nepravdivá, jsou nepravdivé i ostatní.

Informační systém by měl rovněž obsahovat i analýzu případu a poučení, aby se daný podvod v budoucnosti neopakoval. Měly by být odhaleny slabiny systému a tento by na něj měl být schopen reagovat.

7.7 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 a zdánlivě běžná 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.

Společnosti by tedy měly mít zákaznickou linku, ať již telefonní či webovou aplikaci, kde jsou tyto stížnosti přijímány a uchovávány. Tyto informace pak putují k osobě, která ověřuje jejich rizikovost. V praxi jsou tyto linky realizovány různými způsoby, avšak mnohé z nich jsou velmi nedokonalé. Důležité je nejen získání základních informací nejen o problému či situaci, ale i o okolnostech a konkrétních osobách. Rovněž distribuci stížnosti je třeba zajistit tak, aby nebyla předem informována osoba, která může z dané informace mít strach. Tento strach nemusí být vždy jen z objevení podvodu, ale i z obavy, že bylo něco zanedbáno. Takto se může stát, že je stížnost zametena „pod koberec“, aniž by byla informace dostatečně prověřena.

Jako příklady mohu uvést, že společnost obdrží stížnost, ale nezajistí informace o stěžovateli. Je poté velmi náročné tohoto kontaktovat a může se stát, že věc zůstane nedořešena. Nebo se stížnost dostane k vedoucímu pracovníkovi daného OZ, avšak kvůli jeho neuspokojivým výsledkům, časové vytíženosti atd. si tento nechce přidělovat další práci či problémy. Proto danou věc neřeší s potřebnou důkladností.

Z příkladů je tedy jasné, že informace z těchto zdrojů by měla obdržet nezávislá osoba, která jasně a přesně popíše objevená porušení a až poté může být daná věc distribuována na další již v této věci zúčastněné pracovníky.

Nutno ještě dodat, že v drtivé většině je stížnost či dotaz klienta nepřesná či neúplná. Toto je způsobeno tím, že klient nemá v patrnosti všechny procesy firemních postupů a tak často spatřuje nespravedlnost či nesrovnalost i v místech, kde byly dodrženy všechny postupy správně.

7.8 Auditorská činnost

Kontrolní oddělení ve firmách zajišťují provedení auditorské činnosti, které mají za úkol odhalit, jak jsou implementované výše zmíněná opatření, které mají odhalit či zabránit podvodům, dodržována.

Tyto audity probíhají tedy na všech odděleních dané pobočky. Výstupem je zpráva, která popisuje slabiny systému jako celku. Dále pomáhá odstranit zbytečné, nefunkční či nadbytečné procesy.

Tento proces tedy 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.

Celý proces tedy probíhá tak, že je stanoven auditor či auditoři, kteří realizují kontrolní procesy přímo na pobočce. Audit může proběhnout neohlášen či ohlášen, záleží na daném nastavení vnitrofiremních postupů. Neohlášený audit má větší vypovídající hodnotu, avšak je třeba zdůraznit, že probíhá v běžném pracovním procesu a je silným zásahem do běžných pracovních úkonů kontrolovaných oddělení. Může tak vzniknout tlak na pracovníky, kteří se dostanou do časového stresu. Toto mívá za následek různé konflikty, v neposlední řadě je celý proces auditu značně prodloužen. Proto je vhodné volit audit ohlášený dopředu s vhodným časovým předstihem a jasně stanovenou dobou průběhu auditu, která by měla být pro tento účel vyhrazena. Rovněž jsou kontrolovaná oddělení schopna připravit potřebné materiály a podklady pro potřeby auditu. Neohlášený audit je tedy vhodné realizovat pouze v případě důvodného podezření na špatnou či podvodnou činnost pobočky.

7.9 Instruktažní činnost

Posledním kontrolním procesem je instruktažní činnost. Zaměstnanci kontrolního oddělení se zúčastňují školení, setkání, porad a jiných příležitostí, kde je možné provést před-

nášku 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.**

Je nutné zmínit, že většina nových zaměstnanců či OZ nemá jasnou představu o tom, co všechno je na jejich nové pozici přípustné. Každý si umí představit, jaké to je, nastoupit do nového zaměstnání. Proto spoléhají na zkušenosti a rady pracovní starších kolegů či nadřízených, kteří jsou v pracovním procesu již zběhlí. Zde tedy vzniká první kontakt s prací a je důležité, jaké pracovní návyky daný nový zaměstnanec získá. V praxi se můžeme potkat se 2 případy zaškolení pracovníka.

- 1) Školitel nemá motivaci cokoliv vysvětlit a začínající OZ je vhozen do procesu. Tento si pak vytvoří vlastní pracovní návyky a postupy, ať již dobré či špatné. Tyto však zpravidla bývají tou nejpohodlnější možností výkonu práce bez motivace pracovat kvalitně.
- 2) Školitel zaučí nového zaměstnance dle svých zkušeností a postupů. A zde je třeba zajistit, aby zaměstnanec dostal školitele s vysokým morálním cítěním.

Jak vidno, je důležitou součástí vstupního procesu a bezpečného prostředí zajistit kvalitní zaučení. Proto je třeba dobře zvolit nejen školitele, ale zajistit i včasné zařazení preventivních činností. Většina firem bezpečností zaškolení zařadí až na konec zaškolovacího procesu nového zaměstnance (po 3 měsících), kdy již tento špatné návyky má zažity a tyto se mu jen těžkou odbourávají.

7.10 Administrativní nesrovnalosti

Jsou dobrým ukazatelem, jak daný OZ pracuje. Pokud máme OZ, který neustále vykazuje schodky či přebytky ve vyúčtování, 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. Zranitelnost v tomto případě představuje zfalšování podpisu zákazníka.

8 TERÉNNÍ PRŮZKUM

Pro potřeby této práce jsem vytvořil anonymní dotazník, který je uveden jako příloha č. I. Dotazník obsahuje 15 otázek, které zjišťují zkušenosti respondentů s veškerými druhy úvěrů poskytovaných na českém trhu. Prvních 10 otázek bylo pro všechny respondenty, zbylých 5 pak pro ty, kteří nevzali úvěr pro svou vlastní potřebu. Dotazník byl účelově zaměřen hlavně na klientelu nebankovních společností. Výsledky průzkumu mají přímý vliv na navržené změny vedoucí ke snížení podvodů v oblasti nízkorizikových zápůjček. Respondenti byli osloveni při návštěvách kontrolního oddělení v nebankovní společnosti a též formou elektronického dotazníku na internetu. Celkový počet dotázaných je 541 respondentů. Musíme brát v potaz, že klientela nebankovních organizací je často finančně méně gramotná. Proto neuvádím u otevřených otázek z důvodu velkého množství různorodých odpovědí veškeré tak, jak byly zodpovězeny, ale zařadil jsem je pro potřeby práce do kategorií. Dotazník má přinést odpověď na otázky, v jakém množství jsou zápůjčky používány pro potřebu klienta, který je u zápůjčky podepsaný? Dále jak často se klienti setkávají s podvodem. Klienty pak dělí do různých skupin dle různých kritérií. Tento průzkum nám vypovídá o pravděpodobnosti, že nastane daná hrozba, tedy popisuje riziko.

8.1 Výsledky průzkumu

V následujících tabulkách jsou zapsány informace a počty zaznamenaných odpovědí. V další kapitole jsou pak v grafech data logicky propojeny tak, aby vytvořili komplexní přehled o výsledcích celého průzkumu.

Tab. 1. Pohlaví:

Muž	Žena
185	356

Tab. 2. Věk:

18-25	26-55	56 a více
86	258	197

Tab. 3. Vzdělání:

Základní	Vyučení	Středoškolské	Vysokoškolské
80	237	173	51

Tab. 4. Zaměstnání:

Pracovní poměr	OSVČ/podnikající	Důchod/renta/mateřská dovolená/aj.	Nezaměstnaný/bez příjmů
156	95	191	99

Tab. 5. Proběhlo řádné zkoumání Vaší finanční situace při sepisování smlouvy? Jaké doklady jste musel/a doložit?

Občanský průkaz	Doklady o bydlení	Doklady o výdajích	Doklady o příjmech	Zaměstnání ověřeno	Telefon
516	328	216	276	115	501

Tab. 6. Byly Vám nabídnuty i jiné (výhodnější produkty) než ten, který Vám byl poskytnut?

Nic mi nabídnuto nebylo	Byly mi nabídnuty dodatekové služby (pojištění ...)	Byly mi nabídnuty výhodnější produkty
220	267	54

Tab. 7. Pro čí potřebu byl úvěr použit?

Pro mě	Rodina, přátelé, blízcí	Zprostředkovatel úvěru	Cizí osoba mně neznámá
294	174	25	48

Tab. 8. Důvod úvěru (proč jste si úvěr vzal/a?):

Finanční tíseň (splátka jiného úvěru, nájem...)	Nutný nákup (auto, spotřebič či jiné důležité věci či služby...)	Nákup ne příliš důležitých věcí (dovolená, lepší telefon...)	Pro potřebu jiné osoby
101	112	81	247

Tab. 9. Měl/a jste nějakou špatnou zkušenost vy či Váš známí a jakou?

Nějaké nesrovnalosti během splácení, vše se v pořádku vyřešilo	Mnou splacený úvěr nebyl ve společnosti doplacen/neodevzdané splátky	Byl na mě veden fiktivní úvěr	Byl/a jsem předlužen/a či jiné neetické jednání firmy	Úvěr nebyl splácen 3. osobou tak, jak měl	Neměl/a
17	74	8	107	122	213

Tab. 10. Jak musela být Vaše špatná zkušenost řešena?

Vše vyřešila společnost	Trestní oznámení	Občanskoprávní spor	Vše zůstalo na mě
83	6	18	221

Otázky pro osoby, které si vzali úvěr pro osobu jinou než pro sebe:

Tab. 11. V případě, že úvěr nebyl pro Vaši osobu, dostal/a jste za vzetí úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu?

Ano	Ne, nebo již nevím, nechci uvést
55	222

Tab. 12. Splácí či splatila dotyčná osoba úvěr bezproblémově?

Ano, nebyly problémy	Nevím, nezajímám se	Ne, byly problémy
59	118	70

Tab. 13. Jak jste problémy řešil/a?

Musel jsem se obrátit na soud/ Policii ČR	Musel jsem doplatit úvěr sám	Musel jsem jinou osobu nutit do splácení	Zatím nevyřešeno nebo to neřeším
3	38	22	7

Tab. 14. Cítil/a jste se podveden/a?

Ano	Ne
63	7

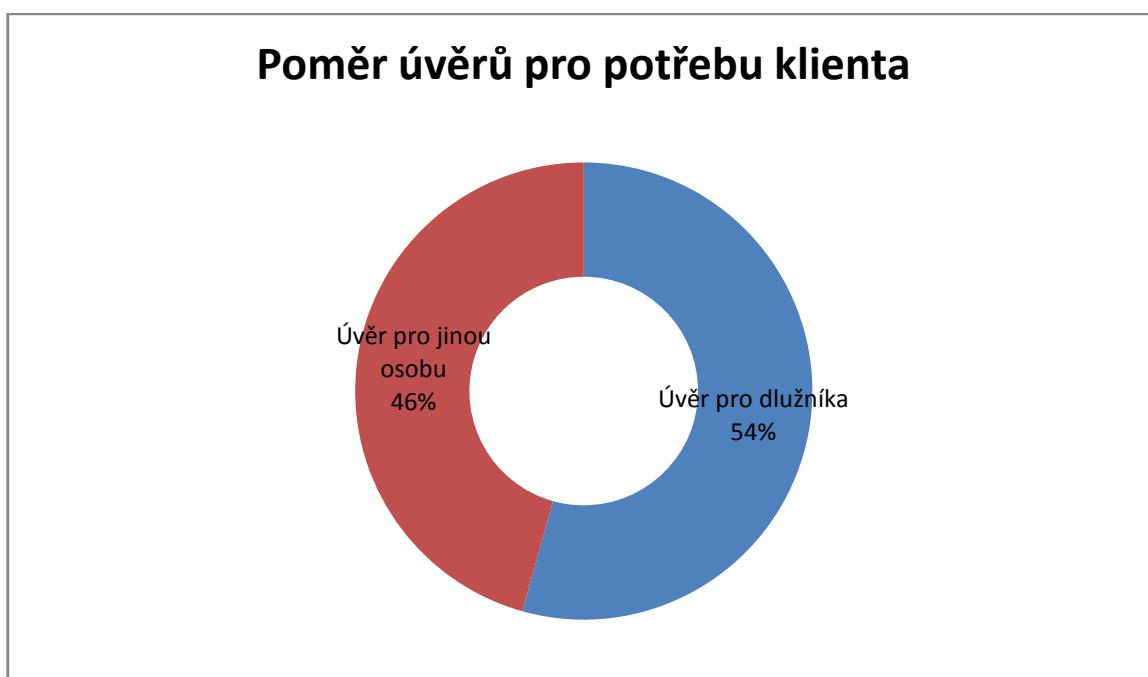
Tab. 15. V případě, že ano, od koho?

Od společnosti poskytující úvěr	Od osoby, pro kterou jsem úvěr vzal/a	Od osoby, které jsem uvěřil, že se o úvěr nemusím starat (pyramida, letadlo)
7	24	32

8.2 Shrnutí výsledků průzkumu

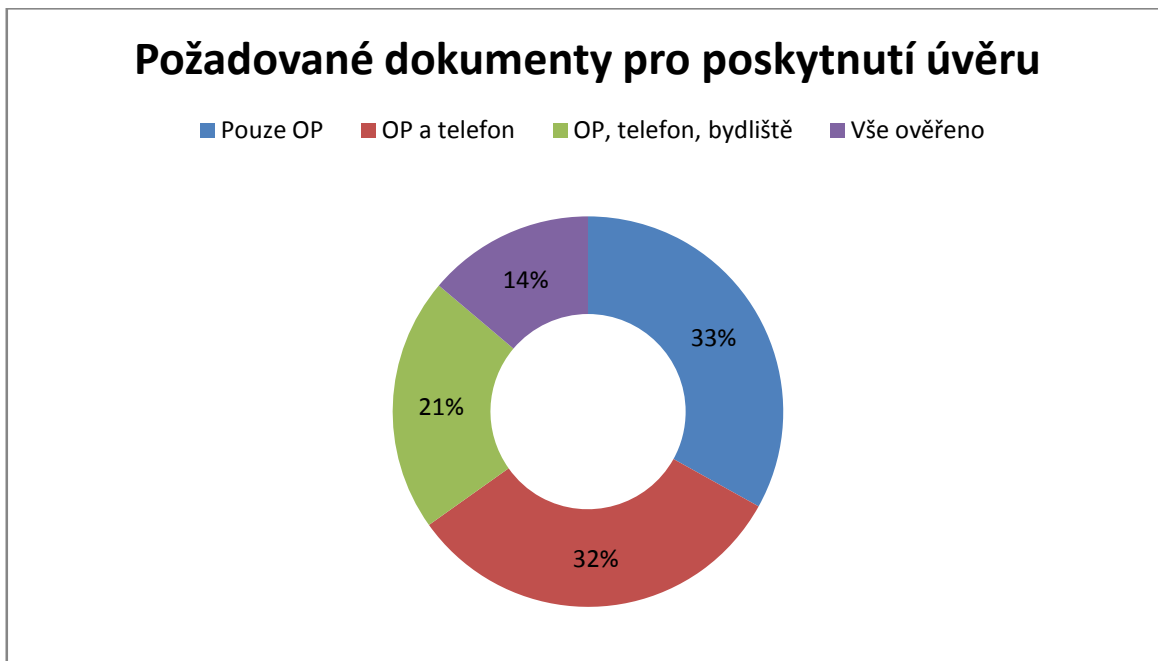
V této kapitole se zaměřuji na nejdůležitější zjištění, které vyplynulo z dotazníkového výzkumu. Výsledky dotazníkové ankety jsou dány do grafů tak, aby se spojily výsledky výzkumu v provázanější celek.

Graf 1 – Poměr úvěrů pro osobní potřebu klienta



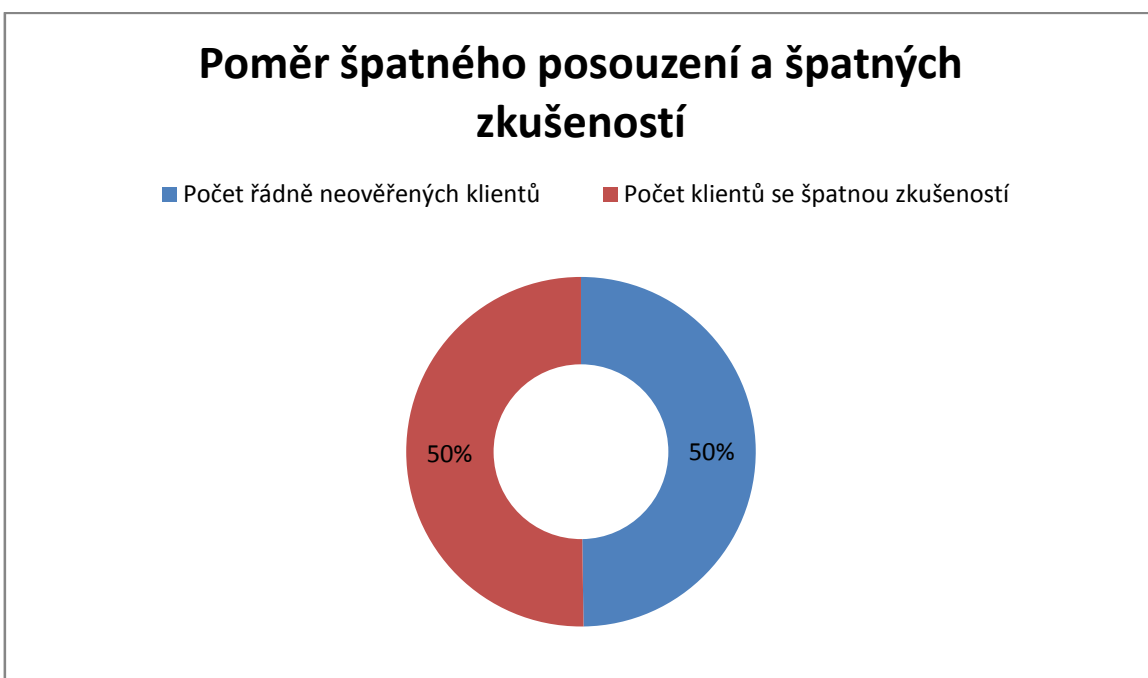
Z grafu je jasně patrné, že téměř polovina klientely se zadluží pro potřebu jiné osoby, než pro svou vlastní. Tudíž můžeme říci, že hrozí vysoké riziko, že úvěr nebude řádně splácen z důvodu neposouzení bonity klienta, který úvěr opravdu splácí.

Graf 2 – Ověření informací o klientovi



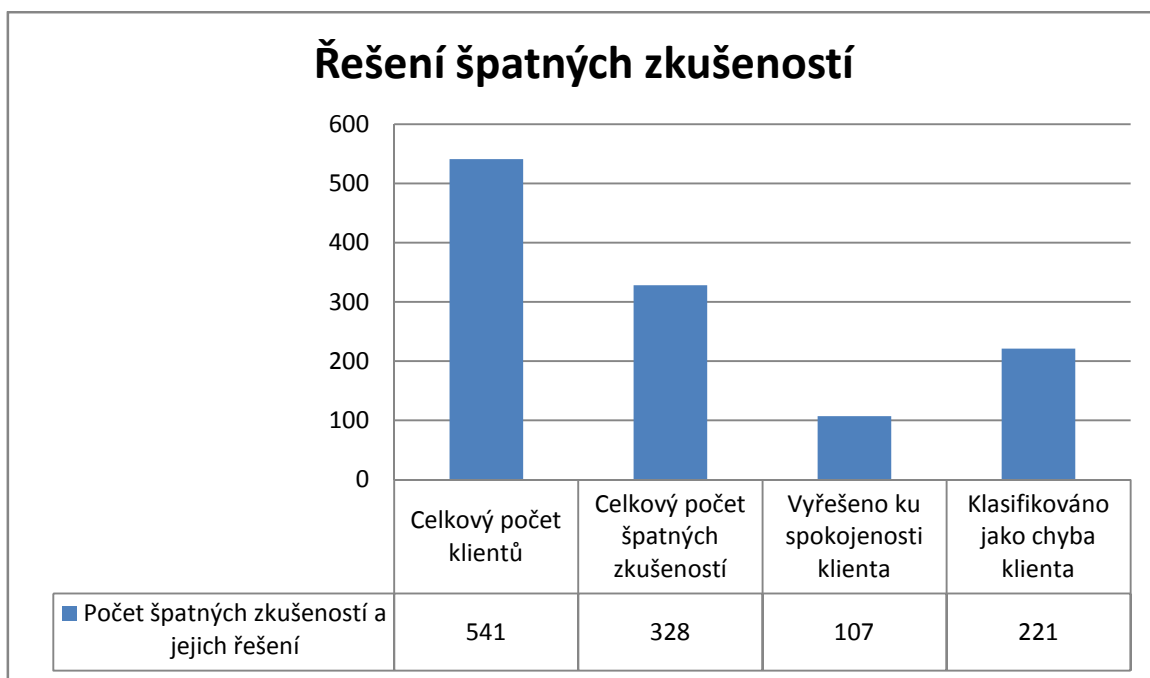
Z grafu je zřejmé, že 2/3 úvěrů nebyly poskytnuty tak, aby bylo sníženo bezpečnostní riziko, že klient již nebude dohledán. Pouze 14% úvěrů bylo řádně posouzeno tak, aby klienta výše splátky nedostala do tíživé životní situace.

Graf 3 – Poměr špatného posouzení bonity klienta a špatných zkušeností



Z grafu vyplývá, že počet klientů se špatnou zkušeností je přímoúměrný počtu klientů, u kterých nebyla řádně posouzena jejich bonita. Je tedy nutno konstatovat, že důsledné posuzování klienta při poskytnutí půjčky má velký vliv na míru rizika.

Graf 4 – Řešení špatných zkušeností



Graf ukazuje, že 2/3 špatných zkušeností je klasifikováno jako vina klienta. Tudíž je za svůj úvěr zodpovědný a musí jej řádně doplatit. Nutno konstatovat, že šlo především o půjčky pro jiné osoby a přílišné zadlužení.

Graf 5 – Výhodnější nabídka



Z průzkumu vyplynulo, že 90% klientů nehledá výhodnější řešení a věří obchodnímu zástupci, že jim nabízí to nejvýhodnější řešení. V 7 z 10 % k nabídce výhodnějšího produktu došlo až po nespokojenosti s nabízeným či hrozbě neuzavření obchodu. Toto jasně hovoří o stále nedostatečné finanční gramotnosti zkoumaného obyvatelstva.

9 INOVACE KONTROL A ZAPOJENÍ SBS DO KONTROLNÍHO PROCESU

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. Dále jsem do celého procesu kontroly zapojil složku SBS.

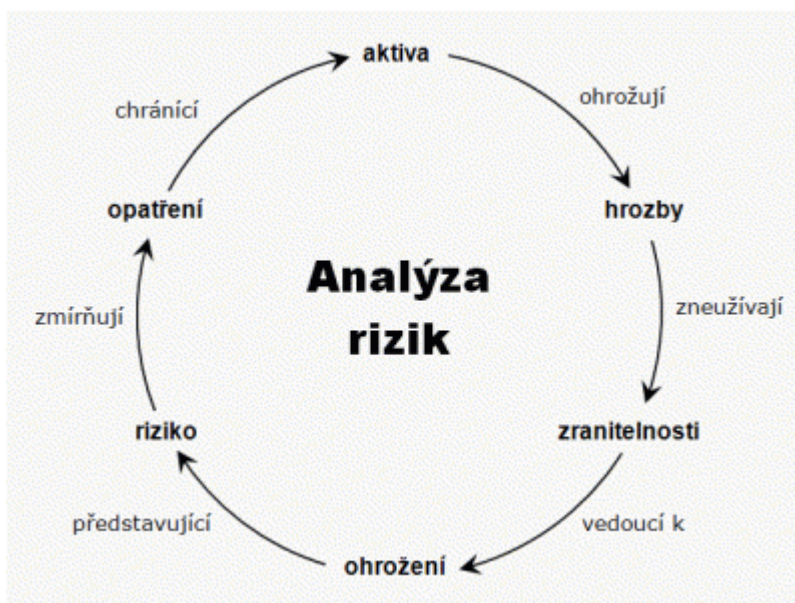
Analýzou rizik jsem tedy zjistil, že **aktivum**, které je potřeba chránit, je finanční hotovost, dobré jméno firmy a spokojenost klienta.

Hrozby jsem identifikoval tyto: neinformovanost klienta/OZ/zaměstnance, špatná, nedbalá či nedostatečná práce OZ/zaměstnance, vědomá podvodná činnost OZ/zaměstnance, podvodné jednání klienta.

Zranitelností jsem označil nedostatečnou kontrolu ze strany zaměstnanců společnosti, špatně nastavené firemní procesy a vznik vztahů na pracovišti.

Riziko plyne z výsledků dotazníkového průzkumu.

Opatření jsou nastavena v následujících kapitolách, kde se zabývám inovací kontrol, možností zapojení SBS do kontrolního procesu firem poskytujících úvěry.



Obrázek 3 – Analýza rizik¹⁷

¹⁷ ČERMÁK, Miroslav. *Řízení informačních rizik v praxi*. V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-731-1. Obrázek 3.

9.1 Inovace v oblasti preventivní činnosti

Zlepšení na poli prevence spatřuji za prvé v lepší informovanosti klientů společností. 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 či leták, který stručně a jasně popisuje znaky rizikového jednání OZ. Ideálním nástrojem by byly příklady z praxe, které jsou pro klienta snadno pochopitelné a do kterých se dokáže vžít. Vítaná by byla i angažovanost státní sféry v této problematice, a to prostřednictvím médií.

Za druhé pak působit na nově nastupující OZ/zaměstnance ihned po nástupu na jejich pracovní zařazení a ne až v době, kdy již mohli získat špatné pracovní návyky. Tedy po projití zkušební dobou. Náplň toto úvodního školení musí být informování o rizikovém chování jak zaměstnanců a kolegů, tak i klientů. Před koncem zkušební doby by již mělo proběhnout druhé školení, kde mohou zkušenosti nabití z praxe konzultovat s bezpečnostním pracovníkem. Toto je důležité i pro bezpečnostního pracovníka, zejména pro utvoření si obrázku, jak daná kontrolovaná oblast funguje, jelikož si absolventi tohoto školení ještě nevytvořili vazby ke kolegům a nadřízeným. Tyto informace jsou tedy většinou pravdivé a bez zaobalení, proto velmi cenné a užitečné. Významné je tedy tyto informace kvalitně zpracovat.

9.2 Postavení bezpečnostní složky

Z provedených analýz vyplývá, že nejdůležitějším a prvním krokem je zpřetrhání vazeb kontrolního oddělení na nejnižších pozicích (tedy kontroloři, pohybující se přímo v terénu) od ostatních kontrolovaných složek. Tímto docílíme toho, že nebudou vznikat vztahy mezi pracovníky a získané informace budou mít vysokou výpovědní váhu. Setkání s jinými odděleními by mělo být pouze za účelem vyšetřování a zaškolování. Jakýkoliv jiný kontakt (teambuilding, kancelářská činnost, pohovory mimo vyšetřující, konference) musí být vyloučen. Kontrolní oddělení by tedy mělo mít i svou vlastní centrálu, aby nepřicházelo s osobami, na které dohlížejí, do častého styku. Dále je nutné, aby v hierarchii firmy sídlilo přímo pod ředitelstvím dané společnosti, aby nemohlo být ovlivňováno například obchodními výsledky dané společnosti.

9.3 Nové prostředky bezpečnostních složek

V této kapitole se věnuji prostředkům, které by měla mít každá firma poskytující úvěry zavedeny. Tyto prostředky slouží ke snížení rizika podvodu či včasnému odhalení podvodné činnosti.

9.3.1 Dopis do vlastních rukou

Jako první prostředek KO bych zařadil **dopis do vlastních rukou**. 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. Proto bych použití obyčejného dopisu zcela vyřadil. Ušetřil by se tak nemalý náklad, který může být použit na zcela jiné prostředky sloužící k odhalení podvodu.

Zlepšení spatřuji v zaslání dopisu do vlastních rukou adresátovi 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 případě, že tento dopis nebude vyzvednut, jsou možné varianty podvodu fiktivní úvěr, podvod klienta, OZ dostatečně neověřil klientovu bonitu, tedy špatná práce OZ.

Každý dopis, který by nebyl osobně vyzvednut klientem, by podléhal osobní kontrole bezpečnostního pracovníka. Tato kontrola by tedy byla zcela jasně účelová a měla vysokou výpovědní hodnotu, jak daný OZ pracuje. Vyšší počet takto nedoručených dopisů je jasným ukazatelem nestandardních pracovních postupů OZ, které musí kontrolor popsat. V případě nenalezení klienta by se celý případ předával k prověření PČR.

Obejít daný mechanismus by bylo možno paděláním dokladu totožnosti, nebo spolupráce s poštovním doručovatelem. V každém případě se značně ztíží celý proces podvodu a mnohé „laické podvodníky“ odradí a tudíž významně sníží jeho riziko.

9.3.2 Registr dlužníků

Druhým prostředkem je připojení se k **registru dlužníků**. Tyto registry jsou již v ČR provozovány soukromými firmami. Dle mého názoru by měla být povinnost firem poskytující úvěry nahlížet a vkládat informace o svých pohledávkách do těchto registrů, které by měly být propojeny či sjednoceny pro všechny subjekty. Tento proces nazvěme skóring klienta, a to buď pozitivní (povolení čerpání úvěru), nebo negativní (zamítnutí úvěru).

Celý proces by měl fungovat na základě vyhodnocení jména, rodného čísla, příjmů a výdajů klienta. Pokud by si klient zažádal o úvěr u více firem, automaticky by registr vyhodnotil, zda se nové informace shodují s předešlými. V případě neshody by měl opět nastoupit BP, který pravdivost nových informací obdrží. Návštěva klienta BP je opět cílená.

Registry by významně snížily riziko nedostatečně kontrolovaného nebo podvodného posouzení bonity klienta včetně bílých koňů s více úvěry. Dále znemožní firmám přivést klienta do dluhové pasti, může odhalit fiktivní úvěr v případě použití rodného čísla s neshodujícím se jménem. Opět by případy, kdy klienta nelze dohledat měly být předávány PČR. Vysoký počet neshodujících se údajů naznačuje, že OZ neplní svou práci tak, jak by měl.

9.3.3 Webový účet

Ke zvýšení bezpečnosti bych zavedl ke každému úvěru **webový účet**, kde by mohl každý klient nahlédnout, jak je jeho úvěr splácen. V dnešní moderní době již většina obyvatelstva má možnost dostat se k zařízení, které má internetové připojení a tak by časově náročná a mnohdy klienta obtěžující fyzická kontrola KS nebyla vůbec potřeba.

Tento web by obsahoval výši jednotlivých splátek s datem, kdy a kým byly vybrány. Rovněž by zobrazoval zůstatek úvěru ke splacení. Dále jako volitelná složka tohoto webu by připadal v úvahu nedoplatek, zůstatek při předčasném splacení atd.

Tento web by tedy zajistil snížení rizika v případě zpronevěry vybraných splátek, kdy by si každý klient sám mohl zkontrolovat, zda OZ splátky, v případě hotovostního splacení, řádně odevzdává tak, jak jím byly peníze předány. V případě nesrovnalostí by mohl v kontaktním formuláři, který by byl součástí webu, kontaktovat BP, který by opět cíleně vyjel na kontrolu KS.

9.3.4 Bankomatová karta OZ

Jako prostředek ke snížení rizika zpronevěry zálohy bych zavedl **bankomatové karty**. Zde by měl OZ zálohu na vyplácení úvěrů. Tudíž by v době, kdy by tuto zálohu nepotřeboval, bylo jasné, že OZ s danou zálohou nikterak nemanipuluje. V případě vyplácení úvěru by z bankomatu vybral potřebnou hotovost, dokladem předání by pak byla vyplacená smlouva o úvěru. Navíc by se docílilo toho, že OZ nechodí s větším finančním obnosem na vyplácení úvěru, když nemá jistotu, že úvěr vyplatí. Vybrat hotovost by šel až v případě pozitivního skóringu klienta.

BP by mohl sledovat, kdy a jak OZ z daného účtu čerpá. V případě opakujících se podezřelých transakcí jako výběr den před sepsáním úvěru, či čerpaní bez vyplaceného úvěru atd., by mohlo značit riziko, že daný OZ s hotovostí manipuluje.

9.3.5 Etická linka

Jde o **telefonní linku**, na kterou by pracovníci ostatních oddělení mohli anonymně volat své postřehy, pochybnosti a stížnosti na jiné pracovníky a jejich postupy. Tato linka by pak byla pro všechny zaměstnance, OZ i klienty stejná.

Informace z této linky mohou pomoci odhalit všechny druhy podvodů, které mohou být páčány.

9.3.6 Informační systém

Informační systém by sloužil ke sběru dat, analýzám a předávání informací na vedení KO a firmy. Veškerá data vkládaná do tohoto systému je nutno řadit chronologicky, a popatřit časem a datem zápisu, rovněž musí být identifikován zadavatel dat. Po zadání dat nesmí být umožněno komukoliv data měnit nebo mazat, a to ani vedením KO nebo firmy. Veškeré úpravy či updaty musí být opět opatřeny podpisem a časem vytvoření. Nutno opět nastavit přístup k těmto datům pouze vedení KO a společnosti.

9.4 Inovovaná náplň práce bezpečnostní složky

Samotná pracovní náplň kontrolora musí být co nejefektivnější z pohledu využití času a včasnosti odhalení podvodu. Proto jsem vyřadil málo efektivní a časově náročné činnosti, a nastavil pracovní náplň tak, aby se snížilo riziko podvodů v závislosti na čase a tím i navýšil objem činností, které vedou k včasnému odhalení podvodu.

Rozděluji proto pracovníky KO hierarchicky do více skupin. První jsou terénní pracovníci, druhá skupina jsou analytici.

9.4.1 Práce analytického oddělení

Analytická skupina KO by sbírala data z výše zmíněných prostředků, analyzovala, vyhodnocovala a třídila do tabulek, ve kterých by již byla konkrétní jména zákazníků či OZ, u kterých je zapotřebí provést kontrolu. Tyto tabulky by pak posílala terénnímu BP, který by na jejich základě prováděl kontrolu v terénu.

Druhá data by pak přicházela od terénních BP přes informační systém. Tyto by rovněž podléhaly analýze, pouze výstup z nich by byl určen pro vedení KO a firmy.

9.4.2 Práce terénního pracovníka

Terénní pracovník obdrží od analytického oddělení seznam zákazníků či OZ/zaměstnanců ke kontrole. Bez předchozího kontaktu OZ/zaměstnanec nebo klienta BP ověří co nejvíce možných informací s ohledem na dojezdové vzdálenosti. To znamená adresu současného bydliště. V případě nepotvrzení bydliště by jel navíc zkontrolovat náhradní kontakt, zaměstnání a adresu trvalého pobytu, dle toho, kde by mu zákazníka potvrdili. Poté by telefonicky kontaktoval zákazníka a domluvil si s ním schůzku, kde by ověřil informace o klientovi a zjistil okolnosti ohledně vyplacení úvěru. Veškeré informace by zadal do informačního systému. V případě, že by se zákazník nepodařil osobně zkontaktovat, by zadal informace, které řádně ověřil.

Kancelářská práce BP pracujících v terénu, by se tedy zúžila pouze na plnění informačního systému. Do tohoto systému by BP zadával veškeré z terénu zjištěné informace (i ty, které jsou v pořádku), které by musel řádně, věcně a konkrétně popsat (fakta). Tyto data by

pak putovala k druhé skupině k analýze a na vedení KO a společnosti. Celý proces by se vlastně neustále opakoval až do zjištění porušení firemních předpisů či podvodu.

V případě, že by nebyl naplněn fond pracovní doby dostatečným počtem klientů a OZ/zaměstnanců ke kontrole, mohli by se tito zaměstnanci využít jako vymahači splátek u klientů se špatnou platební morálkou.

9.4.3 Vedení kontrolního oddělení

Vedení KO by dle získaných dat a analýzám rozhodovalo o dalším postupu objevených skutečností. Tedy, jaké zavést opatření a toto by komunikovalo napříč celou firmou k oddělení, kterého by se kontrola týkala. Rovněž by spolupracovalo s OČTŘ, podávalo TO. Tato vedoucí buňka KO by rovněž prováděla vnitrofiremní šetření v oblastech, kde byl objeven podvod.

V případě zjištění podvodu by tedy KO vyslalo tým vyšetřovatelů, který by převzal vedení v dané oblasti a provedla podrobnou kontrolu či audit, včetně vyčíslení škody a předání PČR či vyrovnání závazků.

9.5 Zapojení SBS do kontrolních činností

Vzhledem k zjednodušení práce terénních BP, a oddělení od ostatních oddělení společností, by připadalo v úvahu nahradit tyto zaměstnance firmy složkami SBS s výše popsanou pracovní náplní. Šlo by tedy o službu soukromých detektivů. Výhodou tohoto spojení SBS a firem poskytujících úvěry by byla právě v neexistenci výše zmiňovaných jakýchkoliv pracovních i osobních vztahů. Rovněž SBS mají své centrály po celé republice, a tak by odpadla nemalá finanční investice do zřizování fyzických pracovních míst pro zaměstnance KO. V případě nutnosti by tak šlo posílit i naopak ubrat počet kontrolorů bez nutnosti nábory či propouštění, které společnosti stojí rovněž velké investice. Informační systém společností je pak dostupný online přímo na webu, takže kontakt i s vedením KO by mohl být řešen bez nutnosti osobního kontaktu. Další nespornou výhodou je i možnost spolupráce SBS s více než jednou společností. OZ často i přes porušení smlouvy pracují pro více firem a stejně i klienti mají úvěry u více podniků. Práci SBS pro více institucí by se tedy mohlo objevit i porušení konkurenční doložky či propojení podvodu mezi konkurencí.

Stejným způsobem by se dalo využít SBS k vymáhání dluhů od klientů se špatnou pracovní morálkou. Firmy často odprodávají své pohledávky k vymáhání a to i přes značnou finanční ztrátu. Vymáhací společnosti nabízející mimosoudní vyrovnání neprovádí jiné činnosti, než jsou právě ve výše popsané úkony terénních BP. Takto by SBS mohli zastat dvě oddělení, které poskytovatelé úvěrů financují.

10 DOPADY V OBLASTI TRESTNĚ PRÁVNÍCH POSTIHŮ

O provádění kontrol jsme si řekli již vše, ale je nutné dotáhnout případy podvodů a neetického jednání do konce. Vyústěním je vždy trest. V případě menších či zanedbatelných podvodů můžeme sáhnout k vnitrofiremnímu postihu, avšak u těžších případů či případů se škodou přichází na řadu trestní oznámení. Tato kapitola popisuje, co všechno můžeme po odhalení podvodného jednání udělat.

10.1 Vnitrofiremní postihy

Vnitrofiremní postihy by měly být zakotveny ve smlouvě o obchodním zastoupení, v případě zaměstnance se řídíme zákoníkem práce.

Pro obchodní zástupce je dobré tedy zvolit takové tresty, které sníží jejich výdělek. Případá zde v úvahu dočasný zákaz poskytování úvěrů, odebrání části portfolia klientů, smluvní pokuty, zvýšený dohled při poskytování úvěru (například spoluúčast nadřízeného), ukončení spolupráce. Někdy postačí i znovu projít školením.

U zaměstnanců je třeba přistoupit k vytykáacím dopisům, disciplinárním řízení, okamžitým zrušením pracovního poměru, v lehčích případech k zvýšenému dohledu nadřízeného, změny svěřené oblasti, krácením odměn, školení.

Při přistoupení k vnitrofiremním postihům však není vyloučeno podání trestního oznámení např. na neznámého pachatele. Toto použijeme v případě, že si jsme jisti, že se podvod stal, ale nemůžeme přesně určit, kdo za podvod opravdu může.

10.2 Podání 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/zaměstnanci. Hodnota podvodu musí přesáhnout 5 000,-Kč, jinak se jedná o pouze přestupek. Pro použití v praxi uvádím znaky podvodného jednání, které se předávají k řešení PČR.

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

10.3 Podezření ze spáchání TČ bez škody

V případě zjištění škod přesahující 5 000,-Kč je tedy celý případ vždy předáván PČR. Jiný případ nastává ve chvíli, kdy se podvodníkovi interním šetřením nepodařilo vinu prokázat, ale je podezření, že se daný jedinec takového jednání dopouštěl.

Jak příklad mohu uvést situaci, kdy se při kontrole nepodaří, ať již z jakéhokoliv důvodu, zastihnout všechny klienty. Jak také můžeme zastihnout klienta, který neexistuje, nebo o úvěru vedeném na jeho jméno netuší. Stále hrozí riziko, že podvody byly spáchány. Proto se i tito klienti předávají na PČR k prověření. V drtivé většině případů jsou zde nakonec zjištěny další podvody a škody. Je však třeba rozlišit, které klienty nechat prověřit. PČR zde není od toho, aby dohledávala klienty, kteří jsou nekontaktní. Ze zkušeností můžeme říci, že pokud předáme k šetření osoby, u kterých se neprokáže žádný podvod, může se v budoucnu firma stát nedůvěryhodnou pro podávání podnětů na PČR. Proto je třeba vždy jasně nadefinovat, proč konkrétní daná osoba je podezřelá z podvodu. Proto jsem vytvořil šablonu, které by se měla osoba podávající TO držet. Tato šablona pak ušetří spoustu času jak PČR, tak ostatním osobám zúčastněným, které by např. byly pozvány na výslech nebo byly zpětně dotazovány.

10.4 Návod pro podání trestního oznámení:

V úvodu TO je třeba uvést, jak se oznamovatel podezření z trestného činu dozvěděl. Toto se nazývá tzv. podnět k šetření. Dále, jak bylo interní šetření vůči OZ/zaměstnanci zaměřeno, zda byly prověřeny všechny jeho postupy a úkony. Např. zda již v minulosti bylo vedeno nějaké šetření proti podezřelé osobě či zda pouze ten jediný konkrétní případ.

Dále je nutná identifikace podezřelého a popis skutku. K podezřelému je důležité uvést veškeré informace, které se vztahují k jeho činnosti dle smlouvy o OZ/pracovnímu poměru (u zaměstnanců i pozici na které pracoval, náplň práce, oprávnění a povinnosti) a i to, zda a případně dluh uznal, ale nedodržel dohodu, případně jestli se k věci OZ/zaměstnanec vyjadřoval atd. Je tedy dobré připravit si šablonu s informacemi, které zůstávají neměnné. A pak již jen doplňovat proměnné. Z praxe víme, že trestní oznámení se často opakují, protože způsoby provádění podvodů jsou si velmi podobné. Proměnné pak máme následující:

- **KDO?** (i více osob, popsat jednání každé z nich)
- **CO?** (která osoba konala či opomenula a příčinný vztah)
- **KDY?** (kdy vyšla ta která skutečnost najevo, kdy došlo k závažným momentům případu)
- **KDE?** (kdo bydlí, kde došlo k jednání, kde vyšlo najevo apod.)
- **JAK?** (popis konání či opomenutí jednotlivých osob, rozhodných pro posouzení případu)
- **ČÍM?** (použité nejen nástroje, ale i metody – fiktivní smlouvy, aj.)
- **PROČ?** (většinou ve snaze získat majetkový prospěch, ale možno i k zakrytí jiné trestné činnosti, pomsta apod.)

10.5 Trestní postihy vycházející z trestního zákoníku

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 v teoretické části vymezení znalostí, které by měl každý pracovník, zaměstnaný v oddělení pro snížení ztrát, znát. Popisuje prostředí nebankovních společností a současný stav kontrolního prostředí. V praktické části byla provedena analýza tohoto prostředí. Tímto byly zjištěny nedostatky, které znamenají vysoké ekonomické náklady s minimální efektivitou. Byly tedy navrženy nové prostředky a způsoby kontrol, aby co nejvíce minimalizovaly riziko ztrát. Snížením objemu času stráveného vyhledáváním podvodné činnosti v terénu, která zabírá $\frac{3}{4}$ pracovní doby kontrolora a není efektivní, se rapidně zvětšil prostor pro důkladné popsání a prošetřování zjištěných informací a následnou spolupráci s vedením společností a s PČR.

Dále bylo zkoumáno, zda je možné zapojit složky SBS do firemních struktur, a to s ohledem na zvýšení efektivity a snížení finančních nákladů na kontrolní oddělení. Bylo tedy nalezeno řešení, které přináší výhody pro obě strany. Pro společnosti snížení nákladů na vlastní bezpečnostní a vymáhací složky a vyšší efektivitu kontrol z pohledu cílených a časově méně náročných úkonů. Pro SBS přináší nové možnosti, kde by mohly najít na trhu práce uplatnění.

Dalším 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 tyto lidé stávají oběťmi podvodníků, kteří jim velmi nepříjemně vstup do dospělého života. Tato práce proto přináší informace, které by je měli varovat před nástrahami dluhových pastí. 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. Nabízí jim přehled i souvislosti mezi teorií funkce terénních pracovníků a praxí. Policii ČR přináší vhled do fungování nebankovních společností, které by mělo pomoci při vyšetřování podvodů a pochopení souvislostí. Pro zprostředkovatele úvěrů by měla tato práce sloužit jako školení. Sami OZ často netuší, že se dopouštějí podvodného jednání. Tato práce jim jasně ukazuje, kde začíná a končí tenká hranice mezi businessem 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. Uvažuje o zavedení licencování všech subjektů, nových i těch, kteří již na trhu působí, a o sjednocení státního dozoru pod záštitou České národní banky. Toto se mi jeví jako správné řešení.

V budoucnu tedy očekávám výrazné snížení počtu subjektů na trhu nebankovních institucí, ale ty, kterým bude licence udělena, budou poskytovat daleko vyšší kvalitu služeb a nebudou mít takový negativní dopad na ekonomickou situaci obyvatelstva.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *The World Bank: Nonbanking financial institution* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z:
<http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTGLOBALFINREP/0,,contentMDK:23268764~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:8816097,00.html>
- [2] *Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník* [online]. [cit. 2015-06-12]. Dostupné z:
<http://business.center.cz /business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/>
- [3] *International Personal Finance* [online]. [cit. 2016-01-19]. Dostupné z:
<http://www.ipfin.co.uk/>
- [4] *Update on Proposed Revisions to Slovak Legislation* [online]. In: . [cit. 2016-03-12].
Dostupné z: <http://www.ipfin.co.uk/media/news-releases/2015/22-12-2015.aspx>
- [5] *Spotřebitelský úvěr. In: Ministerstvo financí České republiky - logo Ministerstvo financí České republiky* [online]. [cit. 2016-02-22]. Dostupné z:
<http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver>
- [6] *Ministerstvo financí chce radikálně snížit počet poskytovatelů nebankovních půjček.* [online]. [cit. 2015-03-14] Dostupné z:
<http://zpravy.tiscali.cz/ministerstvo-financi-chce-radikalne-snizit-pocet-poskytovatelu-nebankovnich-pujcek-248600>
- [7] *Ve Velké Británii bují trh s krátkodobými půjčkami, vláda již chystá omezení maximální výše úroků.* [online]. [cit. 2015-08-01] Dostupné z:
<http://www.kurzy.cz/zpravy/359666-ve-velke-britanii-buji-trh-s-kratkodobymi-pujckami-vlada-jiz-chysta-omezeni-maximalni-vyse-uroku/>
- [8] *Analýza rizik: Jemný úvod do analýzy rizik* [online]. [cit. 2015-09-13]. Dostupné z:
<http://www.cleverandsmart.cz/analyza-rizik-jemny-uvod-do-analyzy-rizik/>
- [9] BUŠKOVÁ, Z. *Právní postavení poskytovatele spotřebitelského úvěru*. Brno, 2012. Bakalářská práce. Mendelova Univerzita v Brně, Provozně ekonomická fakulta, Vedoucí bakalářské práce JUDr. Bohumil Vítek.
- [10] PROUZA, D. *Trestní zákoník*. C. H. BECK, 2010. ISBN 978-80-7400-187-1.

- [11] CHMELÍK, Jan. *Rukověť kriminalistky*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-36-9.
- [12] CHMELÍK, J., P. HÁJEK a S. NEČAS. *Úvod do hospodářské kriminality*. Aleš Čeněk, 2005. ISBN: 80-86898-13-X.
- [13] KALABIS, Zbyněk. *Základy bankovníctví*. Bizbooks, 2012. ISBN: 978-80-265-0001-8.
- [14] ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Antonín HÝSEK. *Podvody, zpronevěry, machinace*. ARMEX PUBLISHING s.r.o., 2005. ISBN: 80-86795-12-8.
- [15] REJNUŠ Oldřich. *Finanční trhy*. Grada, 2014. SBN: 978-80-247-3671-6.
- [16] MULAČOVÁ, VĚRA A PETR MULAČ. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Grada, 2013. ISBN: 978-80-247-4780-4.
- [17] KOVAŘÍK, Zdeněk. *Směnka a šek v České Republice*. C. H. Beck, 2011. ISBN: 978-80-7400-402-5.
- [18] JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.
- [19] RADOVÁ, Jarmila a Petr DVOŘÁK. *Finanční matematika pro každého*. 3. rozš. vyd. Praha: Grada, 2001. Finance. ISBN 80-247-9015-7.
- [20] ONDRÁČKOVÁ, Jana. *Manuál pro základní orientaci v činnostech*. Praha, 2015.
- [21] ŠÍDLO, Dušan. *Jak nás podvádějí: pravda o finančním trhu a penzijní reformě: od-tajněno*. 1. vyd. Praha: D. Šídlo, 2012. ISBN 978-80-904345-2-3.
- [22] FRANTOVÁ, Miroslava. *Problematika úvěrového podvodu*. Č. Bud., 2010. bakalářská práce (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Pedagogická fakulta
- [23] KALABIS, Zbyněk. *Boj bank proti praní špinavých peněz*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2009. ISBN 978-80-7265-147-4.
- [24] DUBIS, Gregory S. *Interní audit a podvod*. Vyd. 1. české. Praha: Český institut interních auditorů, 2011. IPPF - průvodce praxí. ISBN 978-80-86689-45-6.

- [25] DUBIS, Gregory S. *Interní audit a podvod*. Vyd. 1. české. Praha: Český institut interních auditorů, 2011. IPPF - průvodce praxí. ISBN 978-80-86689-45-6. Obrázek 2.
- [26] ČERMÁK, Miroslav. *Řízení informačních rizik v praxi*. V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-731-1. Obrázek 3.
- [27] *Ministerstvo financí předkládá vládě návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. [cit. 2016-01-28]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>. Obrázek 1.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OZ	Obchodní zástupce.
OP	Občanský průkaz.
KS	Karta plátek
PČR	Policie České republiky
TČ	Trestný čin
TO	Trestní oznámení
OČTŘ	Orgány činné v trestním řízení
SBS	Soukromé bezpečnostní služby
KO	Kontrolní oddělení
BP	Bezpečnostní pracovník/kontrolor

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 - Počet osob se živnostenským oprávněním pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru</i>	18
<i>Obrázek 2 – Schéma procesů v kontrolním oddělení.....</i>	35
<i>Obrázek 3 – Analýza rizik</i>	62

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 – Poměr úvěrů pro osobní potřebu klienta.....</i>	<i>58</i>
<i>Graf 2 – Ověření informací o klientovi.....</i>	<i>59</i>
<i>Graf 3 – Poměr špatného posouzení bonity klienta a špatných zkušeností</i>	<i>59</i>
<i>Graf 4 – Řešení špatných zkušeností.....</i>	<i>60</i>
<i>Graf 5 – Výhodnější nabídka</i>	<i>61</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Pohlaví:</i>	54
<i>Tab. 2. Věk:</i>	54
<i>Tab. 3. Vzdělání:</i>	55
<i>Tab. 4. Zaměstnání:</i>	55
<i>Tab. 5. Proběhlo řádné zkoumání Vaší finanční situace při sepisování smlouvy? Jaké doklady jste musel/a doložit?</i>	55
<i>Tab. 6. Byly Vám nabídnuty i jiné (výhodnější produkty) než ten, který Vám byl poskytnut?</i>	55
<i>Tab. 7. Pro čí potřebu byl úvěr použit?</i>	55
<i>Tab. 8. Důvod úvěru (proč jste si úvěr vzal/a?):</i>	56
<i>Tab. 9. Měl/a jste nějakou špatnou zkušenost vy či Váš známí a jakou?</i>	56
<i>Tab. 10. Jak musela být Vaše špatná zkušenost řešena?</i>	56
<i>Tab. 11. V případě, že úvěr nebyl pro Vaši osobu, dostal/a jste za vzetí úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu?</i>	56
<i>Tab. 12. Splácí či splatila dotyčná osoba úvěr bezproblémově?</i>	57
<i>Tab. 13. Jak jste problémy řešil/a?</i>	57
<i>Tab. 14. Cítil/a jste se podveden/a?</i>	57
<i>Tab. 15. V případě, že ano, od koho?</i>	57

SEZNAM PŘÍLOH

Dotazník

PI

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

1) Pohlaví:

- muž
- žena

2) Věk:

- 18-25
- 26-55
- 55 a více

3) Vzdělání:

- Základní
- Vyučení
- Středoškolské
- Vysokoškolské

4) Zaměstnání:

- Pracovní poměr
- OSVČ/podnikající
- Důchod/renta/sociální dávky/aj.
- Nezaměstnaný

5) Proběhlo řádné zkoumání Vaší finanční situace při sepisování smlouvy? Jaké doklady jsem musel/a doložit?

Slovní odpověď:

6) Byly Vám nabídnuty i jiné (výhodnější) produkty než ten, který Vám byl poskytnut?

Slovní odpověď:

7) Pro čí potřebu byl úvěr použit?

- Pro mě
- Rodina, přátelé, blízcí
- Zprostředkovatel úvěru
- Cizí osoba mně neznámá

8) Důvod úvěru (proč jste si úvěr vzal/a?):

Slovní odpověď:

9) Měl/a jste nějakou špatnou zkušenost vy či Váš známí a jakou? Prosím popište.

Slovní odpověď:

10) Jak musela být Vaše špatná zkušenost řešena?

Slovní odpověď:

Otázky pro osoby, které si vzali úvěr pro osobu jinou než pro sebe:

11) V případě, že úvěr nebyl pro Vaši potřebu, dostal/a jste za vzetí úvěru pro jinou osobu nějakou odměnu?

- Ano
- Ne, nebo již nevím, nechci uvést

12) Splácí či splatil dotyčný úvěr bezproblémově?

- Ano, nebyly problémy
- Nevím, nezajímám se
- Ne, byly problémy

13) Jak jste problémy řešil/a?

Slovní odpověď:

14) Cítil/a jste se podveden/a?

- Ano
- Ne

15) V případě, že ano, od koho?

- Od společnosti poskytující úvěr
- Od osoby, pro kterou jsem úvěr vzal/a
- Od někoho jiného (uved'te):