

# Finanční gramotnost v praxi restrukturalizace a vymáhání nesplácených úvěrů se zaměřením na vymáhací agentury

**Marie Švagrová,**  
ředitelka odboru restrukturalizace  
a vymáhání České spořitelny

26. 5. 2011

**ČESKÁ**   
**SPŮRITELNA**  
Jsme Vám blíž.

# OBSAH

---

## ČÁST I.

Klient nesplácí úvěr.

## ČÁST II.

Zesplatnění úvěrů a vymáhání pohledávek:

- ✓ nízké a nezajištěné úvěry
- ✓ vyšší a zajištěné úvěry

# Sledování kvality portfolia

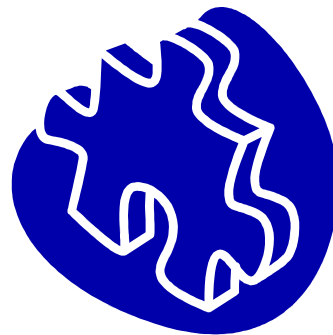
---

- ✓ Banka cíleně řídí úvěrové portfolio, sleduje jeho kvalitu.
- ✓ Důsledně vymezuje klasifikované úvěry - v posledních letech byla zpřísněna interní kritéria pro hodnocení úvěrů.
- ✓ Cílem je, aby se klient vůbec nedostal do situace, kdy nebude moci splácet.
- ✓ Postup v situaci, kdy se klient přece jen dostane do problémů se splácením → následující prezentace.

# ČÁST I.

---

## Klient nesplácí úvěr



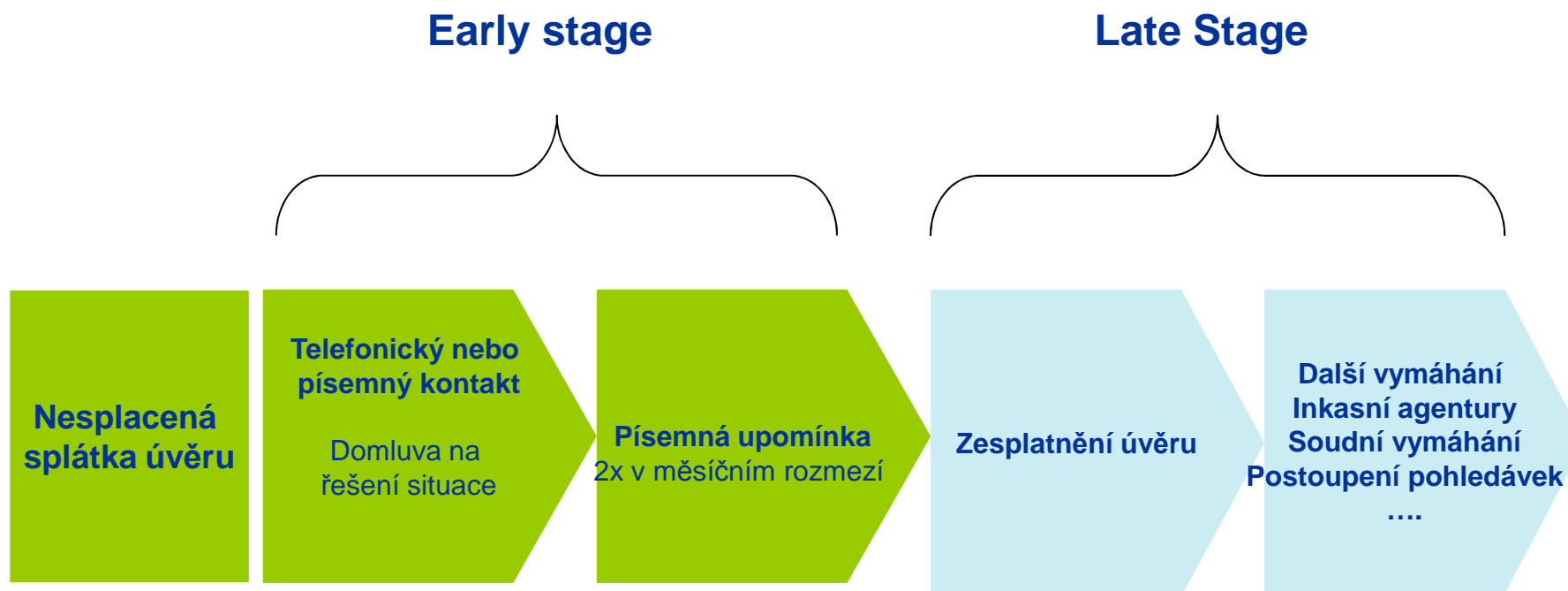
# Klient nesplácí úvěr - obsah

---

- ✓ Řešení problémových situací
- ✓ Telefonické upomínání
- ✓ Písemné upomínání

# Nesplácený produkt - proces

---



# Řešení problémových situací

## Klient má zájem se dohodnout

---

Ke klientům, kteří se dostali do potíží se splácením, se stavíme vstřícně, tzn.:

- ✓ Klienti jsou kontaktováni v nejbližší době po neplnění stanoveného splátkového kalendáře - některé se podaří kontaktovat telefonicky, u ostatních nutno řešit písemnou formou.
- ✓ Dle důvodů nesplácení se projednává možnost řešení konkrétní situace, ty zpravidla bývají:
  - ✓ restrukturalizace (změna smluvních podmínek, především splátkového kalendáře)
  - ✓ konsolidace
  - ✓ jiné
- ✓ Dále postupováno podle toho, jaká byla dohoda s konkrétním klientem.
- ✓ ČS zachovává princip zodpovědného věřitele, tj. zachování splátkového režimu je pro banku prioritním zájmem.

# Řešení problémových situací

## Klient nemá zájem se dohodnout

---

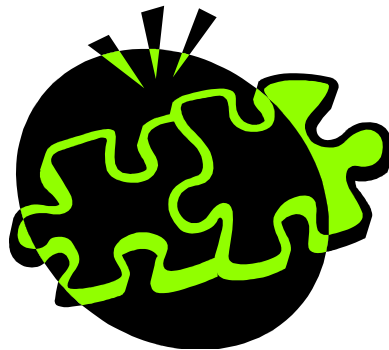
Klient nereaguje nebo nemá zájem se dohodnout – další kroky:

1. písemná upomínka
2. klient na upomínku nereaguje a dále se jeho dluhy navyšují → v měsíčním rozmezí následují další upomínky
3. klient nereaguje na žádnou z písemných upomínek nebo nemá zájem se dohodnout na dalším způsobu splácení  
→ tzv. zesplatnění celého zůstatku úvěru i s úroky a poplatky ke konkrétnímu datu a dále je úročena smluvními a zákonnými úroky
4. při dalším postupu je využíváno všech možností daných platnou legislativou (a jednou z nich je vymáhání prostřednictvím inkasních společností - outsourcing, soudní cestou s následnou exekucí, pohledávka může být postoupena i jinému věřiteli)

# ČÁST II.

---

## Zesplatnění úvěrů a vymáhání pohledávek



# Zesplatnění

---

- ✓ „**Zesplatnění**“ úvěrové pohledávky je právní úkon, kdy po marném upomínání prohlásíme celý úvěr za splatný, tzn. vyzveme klienta k úhradě celé zbývající částky úvěru včetně úroků a poplatků.
- ✓ Zesplatnění provádíme v souladu s úvěrovou smlouvou na základě prodlení se splátkami.
- ✓ Přistupujeme k zesplatnění, pokud klient na základě Výzvy s výstrahou k úhradě dlužné částky v daném termínu dlužnou částku neuhradí.

# Nástroje vymáhání

---

- ✓ Uplatňujeme princip proklientského přístupu i u pohledávek zesplatněných
- ✓ Soudní řízení je nejzazším řešením, jak dluh vymáhat

## MIMOSOUDNÍ CESTA

- ✓ Restrukturalizace pohledávek
  - ✓ Zrušení zesplatnění
  - ✓ Exekutorské (notářské) zápisy s doložkou přímé vykonatelnosti

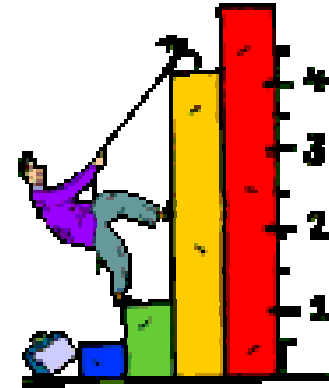
## SOUDNÍ CESTA

- ✓ Občanské soudní řízení (žaloby)
- ✓ Exekuční řízení
- ✓ Insolvenční řízení



# Pohledávky

---



Dělení pohledávek:

- ✓ Nízké pohledávky (do cca 100 tis. Kč) a nezajištěné pohledávky
- ✓ Vysoké pohledávky (od cca 100 tis. Kč) a zajištěné pohledávky

# Řešení nízkých a nezajištěných pohledávek - obsah

---

- ✓ Outsourcing pohledávek
- ✓ Postoupení pohledávek

# Outsourcing pohledávek

---

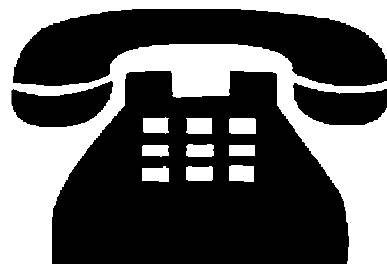
## Mimosoudní outsourcing

- = předání pohledávky za klientem na dobu určitou k inkasu na třetí subjekt – společnost zabývající se inkasem pohledávek. Tyto pohledávky jsou tedy i nadále v portfoliu Banky, pouze jsou na dobu určitou předány k vymáhání inkasní společnosti na základě mandátní smlouvy, kdy u těchto pohledávek není uplatněno soudní vymáhání
- ✓ Banka předává převážně nízké a nezajištěné pohledávky; u vysokých a zajištěných pohledávek jde klientům o „střechu nad hlavou“, proto je raději spravuje sama tzv. „in house proces“.
- ✓ Z kapacitních důvodů je část pohledávek předávána inkasním agenturám, které jednají jménem Banky, výběr těchto agentur se řídí přísnými kritérii (interní scoring, 2x ročně kontroly, pravidla etického chování atd.).
- ✓ Agentury, zajišťující pro Banku vymáhání pohledávek, nejsou oprávněny účtovat klientům jakékoli poplatky. Dlužné částky tak nejsou činností agentur nijak navyšovány. Z dlužných částek je klientům účtován pouze smluvní=obchodní úrok + úrok z prodlení= zákonný.

# Jak to obvykle funguje ve vymáhacích agenturách

---

- ✓ telefonická upomínka
- ✓ telefonické vymáhání (důslednější forma telefonického upomínání)
- ✓ SMS: připomínací SMS, upomínací SMS,

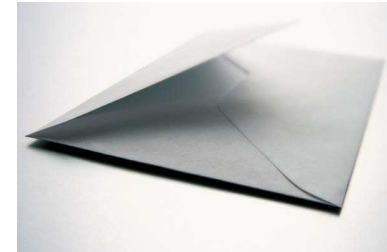


# Vymáhací agentury - Písemné upomínání

---

## Způsoby písemného upomínání:

1. upomínka k úhradě dlužné částky
2. výzva k úhradě dlužné částky
3. výzva s výstrahou k úhradě dlužné částky



## Způsob zasílání:

Upomínka k úhradě dlužné částky a Výzva k úhradě dlužné částky - formou obyčejné poštovní zásilky (takřka stoprocentní doručitelnost do schránky klienta).

Výzva s výstrahou k úhradě dlužné částky - formou doporučené zásilky (slouží jako nezbytný důkazní prostředek v případném následném soudním řízení).

# Vymáhací agentury – Sít' inkasistů v terénu

---

- ✓ Součástí některých inkasních společností je síť inkasistů v terénu
- ✓ Zajišťují osobní návštěvy nekontaktních klientů za účelem inkasa pohledávek
- ✓ Tyto pohledávky jsou tedy i nadále v portfoliu Banky, pouze jsou předány k inkasu na základě mandátní smlouvy
- ✓ Ani inkasisté v rámci služeb Vymáhacích agentur, zajišťující pro Banku mimosoudní vymáhání pohledávek, nejsou oprávněni účtovat klientům žádné další náklady.

# Vymáhání prostřednictvím Inkasních agentur versus Postoupení pohledávek

---

## Postoupení pohledávky

- = prodej pohledávky, kdy dochází ke změně věřitele současně s přechodem veškerých práv a povinností
- ✓ Banka postupuje pohledávky na základě Smlouvy s třetí stranou, pohledávka je ke dni postoupení v Bance ukončena a tyto pohledávky na rozdíl od Outsourcingu již nadále nejsou v bankovním portfoliu, veškeré další vymáhání, včetně práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, přechází na nového věřitele.
- ✓ K postoupení pohledávky je přistupováno v případě, kdy klient nereaguje na možnosti uzavření nové splátkové dohody po zesplatnění úvěru či dohodu uzavře, ale následně tato dohoda není klientem dodržována a není ochoten se dohodnout ani splácet své závazky
- ✓ Třetí strana, která od Banky získá postoupenou pohledávku, není v případě smluvních podmínek ČS oprávněna pohledávku postoupit někomu dalšímu bez předběžného souhlasu.

# Regionální princip vymáhání

---

- ✓ Vysoké pohledávky (od cca 100 tis. Kč) a zajištěné pohledávky jsou vymáhány na našich 8 regionálních pracovištích. (viz mapka)
- ✓ Zaměstnanci v regionech znají lépe místní poměry (např. situaci na trhu práce), a jsou tak schopni efektivněji porozumět a posoudit konkrétní životní situaci dlužníků a nalézt nejvhodnější řešení (např. u dlužníků postižených záplavami, nemocí, rozvodem, úmrtím osoby blízké, ztrátou zaměstnání).
- ✓ Regionální pracoviště jsou pro dlužníky dobře dostupná, čímž vznikají optimální podmínky pro osobní jednání mezi Bankou a dlužníkem.

# Jednotlivá regionální pracoviště

Ústí nad Labem

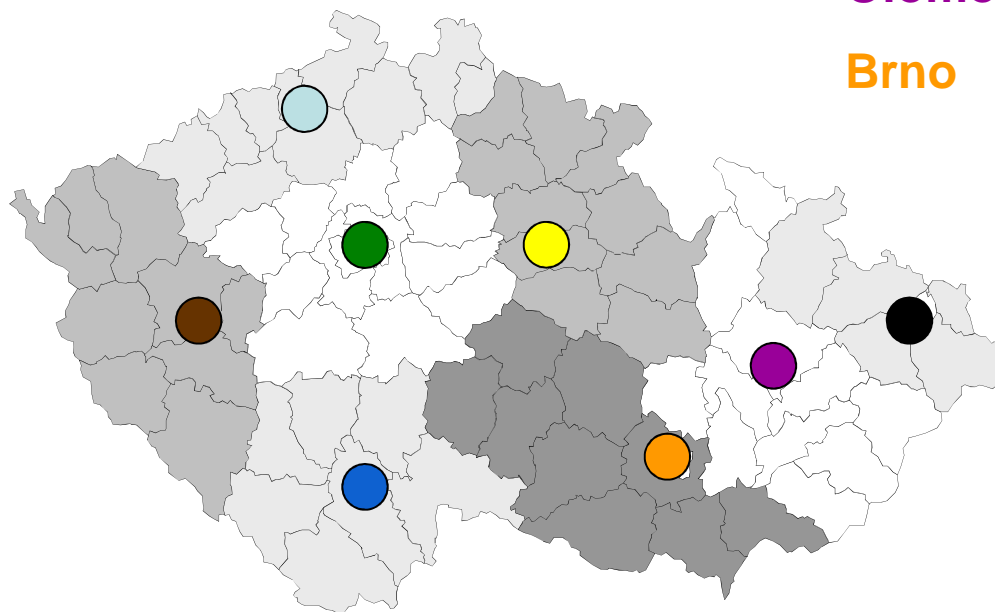
Praha a střední Čechy

Pardubice

Ostrava

Olomouc

Brno



Plzeň

České Budějovice

# Pozor na společnosti nabízející „oddlužení“

- ✓ „Oddlužovací“ společnosti přesvědčí klienta ve finanční tísní, že mu sjednají nový splátkový kalendář u všech jeho věřitelů.
- ✓ Klient udělí takové společnosti plnou moc k zastupování při jednání s věřiteli a podepíše mandátní smlouvu.
- ✓ Mandátní smlouvou se klient zpravidla zaváže:
  - ✓ zaplatit jednorázový vstupní poplatek (cca 6 tis. Kč)
  - ✓ odesílat na bankovní účet společnosti veškeré své příjmy; společnost pak tyto příjmy přerozděluje mezi věřitele klienta podle svého uvážení a po prioritním odečtení své odměny
  - ✓ zaplatit smluvní pokutu (v řádech tisíců Kč), pokud se rozhodne mandátní smlouvu ukončit
  - ✓ uzavřít investiční životní pojištění (předlužený klient na sebe tedy bere další závazek v podobě splátek pojistného!)

**Jednáním těchto společností dochází jak k poškozování věřitelů, tak i dlužníků!**

- ✓ Na návrhy splátkových kalendářů od těchto společností nepřistupujeme.
  - ✓ akceptací těchto návrhů by byli poškozováni a znevýhodňováni naši ostatní klienti, nejen ti řádně splácející, ale i ti, kteří se vlastními silami snaží dohodnout nový splátkový kalendář

# Závěr

---

**Děkuji za pozornost a ráda odpovím  
na Vaše dotazy.**