



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Studies

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

### **Dluhové pasti z pohledu sociální práce**

#### **Studijní program: Rehabilitace**

Vypracovala: Bc. Jana Elezi

Vedoucí práce: doc. Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, Ph.D.

České Budějovice

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 29. 5. 2020

.....

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. Mgr. et Mgr. Jitce Vackové, Ph.D. za trpělivost, odborné vedení, konzultace a podnětné rady. Mé poděkování také patří všem respondentům, kteří se podíleli na empirickém šetření. Dále bych chtěla poděkovat svým blízkým za podporu a trpělivost při mém studiu.

# Dluhové pasti z pohledu sociální práce

## Abstrakt

Diplomová práce se zabývá dluhovou problematikou českých domácností jako negativním společenským jevem, ale v současné době i „životním stylem“, a to především z toho důvodu, že několik let jsme svědky vzrůstajícího zadlužování, neschopnosti splácet závazky a následných exekucí. Práce poukazuje na nejnvýraznější problémy, rizika a dopady těchto jevů. Na počátku dluhové spirály je nejenom potřeba a její uspokojení ale také velký marketing, který je zaměřený na dovolené, elektroniku a v neposlední řadě na „výhodné úvěry“. Lidé se do dluhové spirály dostávají především počtem úvěrů, kdy ty nejnovější používají na splátky starších úvěrů. Novější úvěry bývají již méně výhodné než ty předchozí, a tak náklady na měsíční splátky se zvyšují. Takováto situace je dlouhodobě neudržitelná a končí neschopností splácet jednotlivé úvěry, exekucí a často osobním bankrotem.

Výzkumná část diplomové práce je zaměřena na problematiku dlužníků, věřitelů, úvěrů, exekucí a zabývá se příčinami, které jsou pro dluhovou problematiku typické. Diplomová práce věnuje pozornost nejenom lidem, kteří se ocitli v dluhové pasti, ale také oddlužovacím společnostem, které mají z pohledu dlužníků poměrně vysoké poplatky. Práce se také zaměřuje na neziskové organizace a sociální pracovníky, kteří se snaží pomocí sociální práce a sociální služby dluhovou problematiku řešit, nebo pomáhají tuto situaci zmírnit.

Praktická část diplomové práce byla zpracována kvalitativní strategií pomocí rozhovoru dle návodu. Rozhovor podle návodu byl doplněný dotazováním a data zpracována pomocí technika tužka a papír. Práce ukazuje na konkrétních kazuistikách příčiny, které přivedly informanty do dluhových pastí. Ze získaných rozhovorů jsou patrné příčiny vzniku zadluženosti, jako je ztráta zaměstnání, ztráta partnera, rodinná problematika, podnikání, ale také finanční negramotnost. Mapováním se také projevila velká nevědomost informantů o sociálních službách a sociální práci, a to zejména v oblasti dluhové problematiky. Hlavním přínosem do praxe je získání a poskytnutí informací o faktorech,

které přivedly informanty do dluhových pastí, a následně k využívání vybraných sociálních služeb a sociální práce. Tyto faktory mohou využít neziskové organizace k nastavení efektivního „public relations“, tedy k prevenci dalšího prohlubování dluhové pasti. Diplomová práce může dále sloužit jako vzdělávací, ale i preventivní materiál k dluhové problematice, a to nejenom pro studenty, ale i pro veřejnost.

**Klíčová slova:** dluhová past, dluh, exekuce, dlužník, věřitel, insolvence, sociální práce, dluhová poradna.

# **The debt traps from the point of view of social work**

## **Abstract**

This diploma thesis covers the topic of debts in Czech households not only as a negative social phenomenon but also as a “lifestyle” nowadays, mainly because we have been witnessing an increase in falling in debt, in inability to pay it back and in distraints. The thesis points out the biggest issues, risks and consequences of this phenomenon. At the beginning of a debt spiral, there is not only a need and satisfaction but also large marketing which is focused on vacations, electronics and, last but not least, the “favourable” loans. People get into the debt spirals mainly through a number of loans when the new ones are used to pay back the old ones. The newer loans are less favourable than the previous ones and therefore, the cost of the loans increases. Such situation is unmanageable in the long term and results in an inability to pay back the individual loans, in distraints and often even in personal bankruptcy.

The theoretical part of the thesis covers the basic terminology, e.g. debtor, creditor, loan, distraint, and addresses causes typical for the topic of debts. The diploma thesis concerns itself not only with people who found themselves in the debt trap, but also with debt-relief companies which, in the debtors’ point of view, require quite large fees. The thesis also mentions non-profit organisations and social workers who aim to resolve the debt problem through social work and services and to alleviate the situation.

The practical part of the thesis was carried out by a qualitative research strategy and the technique of semi-structured interviews. The structured dialogues were completed with interviewing and the data were processed by the pencil-and-paper method. The thesis points out individual causes which lead the informants into debt traps. There are causes of falling into debt, apparent from the dialogues, such as losing a job, breaking up with a partner, family matters, entrepreneurship or financial illiteracy. Through mapping, a significant lack of informants’ knowledge about social work and services in connection with debts has been discovered. The main merit of this thesis is collecting and providing information about factors which lead the informants to debt traps and to utilizing social work and services. These factors can be used by non-profit organizations for setting up effective public relations, i.e. for preventing intensification of debt traps. The thesis can

also serve as an educational and preventive material about the topic of debts, connected to social work, and not only for students but for the public as well.

**Key words:** debt trap, debt, distraint, debtor, creditor, insolvency, social work, debt

## Obsah

Úvod .....	11
1. Současná společnost .....	13
1.1 Zadlužování v České republice .....	14
2. Chudoba.....	15
2.1 Finanční gramotnost .....	16
3. Finanční instituce a nabídka peněz.....	16
3.1 Bankovní sektor.....	17
3.2 Nebankovní sektor.....	17
3.3 Registry .....	18
4. Finanční produkty.....	19
4.1 Zápůjčka .....	20
4.2 Spotřebitelský úvěr.....	20
4.3 Hypotéka .....	21
4.4 Kreditní karty .....	21
5. Předluženost .....	22
5.1 Dluh a předluženost.....	22
5.2 Příčiny předluženosti .....	24
5.3 Ohrožené skupiny.....	24
5.4 Dopady předluženosti.....	25



6.	Exekuce .....	27
6.1	Průběh exekuce.....	28
6.2	Náklady exekuce .....	29
6.3	Náklady věřitele .....	30
6.4	Nezabavitelná částka .....	30
6.5	Dopady exekuce .....	31
6.6	Oddlužovací společnosti.....	32
7.	Insolvence.....	33
7.1	Insolvenční návrh .....	35
7.2	Insolvenční správce .....	35
7.3	Insolvence a její průběh.....	36
8.	Sociální služby .....	38
8.1	Sociální práce a dluhové pasti .....	39
8.2	Dluhové poradny .....	40
8.3	Etický kodex.....	41
8.4	Krizová intervence .....	41
9.	Cíl práce .....	43
10.	Metodika práce .....	44
10.1	Výzkumný soubor .....	44
10.2	Analýza dat.....	45

10.3 Etika výzkumu.....	45
10.4 Časový harmonogram.....	45
11. Výsledky výzkumu.....	46
12. Diskuze.....	70
13 Závěr.....	75
Seznam použité literatury .....	77
Seznam obrázků a tabulek .....	82
Seznam příloh .....	83

## ÚVOD

Peníze nás provázejí od narození do konce života a stává se z nich božstvo moderní společnosti. Přestávají být pouhým prostředkem směny a v očích mnoha lidí nabývají důležitosti jako prostředek ke štěstí (Dvořáková, 2011).

Již několik let jsme svědky vzrůstajícího zadlužování rodin a jednotlivců. Lidem jsou v médiích každý den předkládány reklamy na výrobky, služby, dovolené a v neposlední řadě na „výhodné úvěry“. Právě půjčování peněz je v České republice velkým obchodem a dokladem toho jsou milionové částky použité na reklamu.

Pro dlužníky jsou nejbezpečnější kamenné banky, protože lichváři a nebankovní společnosti půjčují peníze často za likvidačních podmínek (Buřínková, 2011).

Podle Dvořákové (2011) existuje celá řada smluv, které mohou končit platební neschopností. Důležitější než typ smlouvy jsou doprovodná opatření, jsou to smluvní podmínky, a to bez ohledu na to, zda jsou ve smlouvě uvedeny, nebo na ně smlouva odkazuje. Smluvní podmínky jsou většinou formulovány těžko srozumitelným jazykem a v rozsahu mnoha stran. Takto formulované obchodní podmínky bývají doménou především nebankovních společností, které mohou mít pro dlužníky fatální následky.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) hovoří o tom, že v České republice každým rokem přibývá exekucí a není výjimkou, že na jednoho člověka je vedeno i několik exekucí. Mezi dlužníky, na které je nařízena exekuce, najdeme všechny věkové kategorie, a to od nezletilých dlužníků až po seniory. Právě skutečnost, že v exekuci končí mnoho lidí v důchodovém věku, je alarmující, protože tyto lidé většinou nemají možnost navýšit svůj příjem a v jejich neprospěch hovoří často také špatný zdravotní stav a zvýšené výdaje na zdravotní péči. Každodenní přežívání na ekonomickém dně má negativní dopad nejenom na fyzické a duševní zdraví dlužníků, ale postihuje zároveň celou rodinu.

Nařízené exekuce mají za následek nejenom ekonomické oslabení dlužníků, horší postavení ve společnosti, zdravotní a psychické problémy ale mohou vést i k sociálnímu vyloučení a v krajním případě k sebevraždě. Mezi nejrizikovější faktory, které mohou vyústit do dluhové pasti, patří nízká kvalita zaměstnání, nedostatečné vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, nízký příjem a v neposlední řadě také finanční negramotnost (Krebs, et al., 2010). Ne za každým dluhem či zadlužením stojí dovolená,

nebo jiná zbytečnost. Za některým dluhem můžeme vidět mámu, která nedostává včas nebo vůbec alimenty, a tak jí nezůstávají peníze na základní životní potřeby, opožděné platby z úřadu práce či náhlou nemoc nebo úraz. Vzhledem k tomu, že právě samoživitelé nejsou pro banky bonitními klienty, si tito často půjčí u takzvaných šmejďů, kdy pro ně mohou být, a často bývají, smluvní podmínky likvidační.

## 1. Současná společnost

Struktura společnosti prochází pronikavými změnami. Již nemůžeme hovořit o pozvolné nerovnosti, ale hovoříme o naprosté nesouměrnosti mezi postavením a možnostmi elity, lidí středních vrstev a lidí sociálně exkludovaných a na základě těchto změn dochází k poruchám v integritě společnosti (Keller, 2012). Největší důraz je v dnešní době kladen na status člověka. Můžeme jej definovat jako status člověka, který je vyjádřen mírou prestiže. Sociální status jednotlivce charakterizuje dosažená kvalifikace, stupeň vzdělání, životní způsob, vliv, moc a především finanční situace. K sociálnímu statutu se váže sociální role, která je očekávaným způsobem chování (Keller, 2010). Keller (2012) dále ve své publikaci upozorňuje, že současná společnost se nevyznačuje pouze příjmovou nerovností, ale především nerovností majetkovou. V České republice se populace dělí na několik tříd, kdy třetina obyvatelstva se dělí na dvě střední třídy a přibližně polovina obyvatel se dělí na tři typy nižších středních tříd. Poslední třídu, kterou tvoří přibližně 18% obyvatel, zastupují především nekvalifikovaní, nezaměstnaní lidé, kteří mají zkušenosti s exekucí, a to v některých případech nejenom s exekucí opakovanou, ale i exekucí několikanásobnou, a s tím spojeným předlužením. Podobný názor zastává i Dvořáková et al. (2011), která spatřuje problematiku zadlužování v současném životním stylu, kdy lidé mají potřebu se prezentovat elektronikou, vybavením bytu nebo zážitky, a to bez ohledu na svoji finanční situaci. Právě tito lidé velmi často končí v dluhových pastích. Nejenom nákupy bez rozmyšlení, ale také nenadálé životní situace mohou být příčinou nejenom prvních exekucí, ale také roztočení dluhové spirály.

Na dluhových pastích má také svůj podíl nedostatečná legislativa, kdy odměny exekutorů v některých případech několikanásobně převyšují dlužnou částku a podobné je to i se sankcemi především u nebankovních společností. Odborná veřejnost v souvislosti s dluhovou problematikou často hovoří o zavedení místní příslušnosti soudních exekutorů a jejich přidělování nezávislým soudem. V praxi to znamená jeden dlužník, jeden exekutor a především snížené náklady. Praxe současné doby je jeden dlužník a několik exekutorů a má za následek nejenom vysoké náklady, ale také náročnou administrativu. Není výjimkou, že dlužník splácí prvnímu exekutorovi a další exekutoři v řadě využívají nejenom další způsoby vymáhání, ale především psychický nátlak na splácení nad rámec zákonné nezabavitelné částky.

## *1.1 Zadlužování v České republice*

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) uvádí, že v dnešní době je hospodaření na dluh fenoménem. Určitou míru zadluženosti lze považovat za společenský standard a není potřeba se nad tím pozastavovat. Týká se především pořízení vlastního bydlení na hypotéku, pořízení nutného vybavení domácnosti pomocí spotřebitelského úvěru nebo nákup automobilu na leasing. Tyto případy jsou většinou vnímány jako racionální ekonomické rozhodnutí. Potíže nastávají v momentě, kdy se hospodaření na dluh vymkne kontrole (Payne, 2014). V situaci, kdy se člověk dostane do takzvaného předlužení, se nachází stále více české populace, která těžko nachází cestu z dluhové pasti.

Podle Jandy (2015) můžeme úvěry dělit do dvou skupin, a to na úvěry „dobré“, mezi které můžeme zařadit úvěry na bydlení nebo na rozjezd podnikání, ale i zde je třeba zvážit svoje možnosti, kdy především u bydlení se jedná nejenom o závazek na mnoho let, ale také o zastavení nemovitosti bance, jako pojistky při neplnění smluvních podmínek. Mezi špatné úvěry řadíme především ty, jejichž prostřednictvím se snažíme o zvýšení sociálního statusu. Ministerstvo vnitra České republiky (dále jen MVČR) upozorňuje na dluhové pasti, do kterých se nejčastěji dostávají lidé, kteří jsou sociálně vyloučení. Z ekonomického hlediska jsou nejvíce ohroženou skupinou osob nezaměstnaní. V dluhových pastích velmi často končí senioři a rodiče samoživitelé. V mnoha případech zastavují movitý i nemovitý majetek, jsou finančně a ekonomicky negramotní a mají nízké právní vědomí. Z těchto důvodů tvoří nejčastější klientelu lichvářů a nebankovních společností, kde úroky a poplatky rostou „raketovou rychlostí“. S reklamou na „výhodné“ úvěry jsme každodenně konfrontováni nejenom v médiích, ale i prostřednictvím internetových portálů a sociálních sítí, kde nám společnosti prezentují, na co vše můžeme jejich úvěr využít, ale zapomínají hovořit o eventuálních následcích, které jsou mnohdy fatální a často končí dluhovou pastí, exekucí a v horším případě vystěhováním. Exekuce kromě obstaveného příjmu, účtu a zabavených věcí mají dopad i na zaměstnanost dlužníků, kdy zaměstnavatelé mají minimální zájem zaměstnávat lidi s exekucemi z důvodů zvýšené administrativy, kdy s počtem exekucí jednoho člověka roste také počet exekutorů, kteří jsou mu přiděleni. V takovém případě zaměstnavatelé řeší současně několik exekučních příkazů od různých exekutorů. Taková administrativa jen nejen

časově a finančně náročná, ale také riziková, protože zaměstnavatel musí provádět srážky ze mzdy svého zaměstnance správně, řádně a včas.

## 2. Chudoba

Dle Štárkové (2012) můžeme na chudobu pohlížet hned z několika úhlů, kdy absolutní chudoba nastává v momentě, kdy si člověk není schopen zajistit ty nejzákladnější potřeby, jako jsou strava, bydlení, zdraví a hygienické potřeby a chudoba relativní, kdy životní úroveň jedince je srovnávána s životní úrovní celé společnosti.

Příjmová chudoba se v roce 2019 týkala přibližně 1 milionu občanů České republiky s příjmem pod hranicí 12 818 Kč (Kašparová, 2020). Kelbich (2012) hovoří o chudobě, která má několik příčin, tou hlavní je legislativa, která nedostatečně nebo vůbec neřeší krizové životní situace, jako jsou bytové problémy lidí s nedostačujícími příjmy na pořízení bydlení. Podpora v nezaměstnanosti se poskytuje pouze po určitou dobu, ale bez zajištění nového zaměstnání, sociální dávky nedosahují potřebné výše a jsou podmíněny zbavením se hodnotného majetku, kdy za hodnotný a nadstandardní majetek je v 21. století považována i mikrovlnná trouba.

Finanční negramotnost a krizové životní situace jsou často zneužívány agresivním chováním obchodníků, kteří jsou schopni vyvíjet nátlak nejenom na seniory, ale také na lidi ve finanční tísní, kdy smlouvy bývají sepsány nesrozumitelně a po jejich podpisu se člověk velmi snadno dostane do dluhové pasti, na kterou jsou velmi úzce navázány psychické problémy. Ty mohou končit nejenom pácháním trestné činnosti, ale v nejkrajnějším případě i sebevraždou (Kopecká, 2012). Podobný názor prezentuje i Cree (2015), který zmiňuje právě seniory, kteří se v důsledku dluhových pastí ocitnou na ulici, a návrat do společnosti je pro ně téměř nemožný, především z důvodu nemožnosti navýšení svého příjmu. Lze předpokládat, že se tento trend se v letošním roce zhorší, a to v důsledku pandemie COVID-19, která zasáhla Českou republiku na počátku jara a následné ekonomické krize. Následkem pandemie byla vyhlášena mimořádná opatření, jejichž dopady pocítili mnozí občané především na příjmech. Snížení příjmů se projevilo, především u matek samoživitelek, které zůstávali doma s dětmi z důvodu uzavřených

jeslí, školek a škol a mělo dopad nejenom na hrazení nájemného, ale také na schopnost splácet úvěry, které si v minulosti sjednali. Poslanecká sněmovna schválila návrh zákona v oblasti splácení úvěrů v souvislosti s pandemií COVID-19. Cílem tohoto návrhu zákona je garantovat dlužníkům právo na odklad splátek úvěru, standardizovat podmínky takového odkladu a zabránit tak vzniku prodlení a s ním souvisejících důsledků pro dlužníka. Poslanecká sněmovna také schválila novelu zákona o spotřebitelském úvěru, který obsahuje ustanovení, jež omezují sankce související s prodlením spotřebitele (Fořt, 2020).

### ***2.1. Finanční gramotnost***

Kalvoda (2017) hovoří o tom, že finanční gramotnost můžeme chápat jako schopnost člověka nakládat s penězi a především činit rozumná rozhodnutí k uspokojení jeho potřeb. Člověk by měl umět zvážit, jaké dopady bude mít jeho finanční rozhodnutí na jeho osobní život a život jeho rodiny (Hussain, 2017). Dle Kalvody (2017). Základem hospodaření domácnosti je rozpočet, který je stanoven příjmy a výdaji. Příjem může být zvenčí, tedy od zaměstnavatele nebo státu, a vnitřní, kam můžeme zařadit prodej majetku, vkladu nebo pronájmu. Pro zdravý rozpočet je důležité, aby výdaje nebyly vyšší než příjmy. V současnosti se hovoří o tom, že čtvrtina domácností nemá žádnou finanční rezervu pro případ, kdy ji vypadnou příjmy, což může mít za následek neschopnost plnění sjednaných finančních závazků. Ve světě financí a finančních produktů se setkáváme s mnoha pojmy, jako jsou finanční instituce, bankovní a nebankovní sektor, finanční produkty, finanční gramotnost, bankovní registry a v současné době také s pojmy jako je předlužení, dluhové pasti, dluhové poradny, exekuce, insolvence a oddlužení.

### **3. Finanční instituce a nabídka peněz**

Podle Swanenberga (2012) je centrální banka veřejným orgánem s dohledem na finanční instituce a bankám slouží jako věřitel. Prostřednictvím úvěrů bankám ovlivňuje úrokovou míru a nepřímo i nabídku peněz. Banky tím, že poskytují úvěry, vytvářejí peníze. Finanční instituce jsou společnosti, které na základě licence, které uděluje stát, poskytují finanční



služby. Mezi finanční instituce patří banky, spořitelny, leasingové společnosti, ale také nebankovní instituce jako poskytovatelé úvěrů. Přestože se kamenná banka jeví bezpečněji než nebankovní společnosti, má přísná pravidla pro poskytování úvěrů a dbá na bonitu klientů. Z pohledu banky mezi bonitní klienty rozhodně nepatří rodiče samoživitelé, nezaměstnaní a senioři, lze předpokládat, že v době nákazy COVID-19 se tento postoj banky ještě zpřísní. Tato situace tak nahrává nebankovním společnostem, které nemají tak přísná pravidla, ale o to dražší a rizikovější úvěry, které často končí exekucí a následnou dluhovou pastí.

Od 1. prosince 2016 vstoupil v platnost zákon 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru, kdy mohou nebankovní společnosti poskytovat půjčky pouze v případě, že mají udělenou licenci od České národní banky. Nová právní úprava má nejenom takzvaně vyčistit trh ale především chránit spotřebitele před praxí klamání, zneužívání a lichevních praktik (Mladěnka, 2020).

### ***3.1 Bankovní sektor***

Swanenberg (2012) definuje banku jako instituci přijímající vklady, které používá na poskytování úvěrů. Banky mají povinnost řídit se pravidly, která se týkají vlastního kapitálu, minimálních rezerv, přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Dohledem nad fungováním je pověřena Česká národní banka, která je bankou centrální. Bankovní sektor v České republice patří mezi jeden z nejstabilnějších v Evropské unii. Prostředí mezi bankami v České republice je konkurenční, a to vzhledem k různým modelům, vlastnickým poměrům, struktuře bank, ale i nabídkou produktů, služeb a úrokových sazeb. Banky poskytují úvěry jak krátkodobé, tak i střednědobé a dlouhodobé. Kromě již zmíněných disponují banky takzvanou zvláštní formou úvěru, u které jde o odkup krátkodobých a dlouhodobých pohledávek. Bankám již několik let ve velkém konkurují i nebankovní společnosti, které nemají vždy tak přísná pravidla, ale tyto rizikové úvěry vyvažují vyšším úrokem a sankcemi.

### ***3.2 Nebankovní sektor***

Štěpánek (2018) uvádí, že podle průzkumů České bankovní asociace si Češi nejraději půjčují u nebankovních společností, kde je sjednání úvěru mnohdy dostupnější než u

bankovního sektoru. Poskytovatelé úvěrů mají různé obchodní strategie, které se dají rozdělit podle toho, na jakou cílovou skupinu jsou zaměřeny

Na konci roku 2016 začal platit zákon o spotřebitelském úvěru, kdy podle legislativy smějí půjčovat pouze společnosti s kapitálem nad dvacet milionů korun, ale především s licenci od České národní banky, tedy centrální banka je regulátorem nabízených úvěrů. Bankovní sektor preferuje bonitní klienty, kteří mají stabilní, průměrný až nadprůměrný příjem a za přísných podmínek jsou schopny poskytnout výhodnější podmínky. O méně bonitní klienty, kteří se svou žádostí neuspěli u banky, svádějí boj nebankovní společnosti, které nízkou bonitu klientů vyvažují nejen vyšší cenou úvěru a neúměrným postižením majetku, kdy cílem těchto společností není vydělat na vyšší ceně úvěru, ale především na sankcích. Nebankovní společnosti mají oproti bankovnímu sektoru ve většině případů daleko větší úroky, smlouvy bývají pro dlužníky psané nesrozumitelně a velmi často se v nich objevovala rozhodčí doložka, která v případě sporu byla pro dlužníka velmi nevýhodná, protože svým podpisem dává souhlas s tím, že spor mezi ním a věřitelem bude rozhodovat rozhodce, který je předem určený věřitelem, nebo vybrán ze seznamu rozhodců. Velmi často tak nastávala situace, kdy spory určitých společností, rozhodují opakovaně stejní rozhodci, kteří tak rozhodují ve prospěch těch, kteří jim zajišťují obživu, a ne ve prospěch spravedlnosti. Kolem rozhodčích doložek panuje mezi dlužníky spousta nejasností, ale nový občanský zákoník ji též definuje jako právní jednání absolutně neplatné a to v § 588, který říká, že soud přihlédne k neplatnosti právního návrhu, pokud se přiči dobrým mravům. Česká advokátní komora na své portálu hovoří o nebankovním sektoru, který k vymáhání pohledávek využívá inkasní agentury, které nejsou na rozdíl od exekutorů vymezeny zákonem ani vyhláškou, a řadí se mimosoudního řešení. Mnoho lidí nemá ani povědomí o tom, že v Česku není uzákoněna povinnost první doručené upomínky, která upozorňuje dlužníka na pohledávku. Vydělává se tak ani ne na dluzích, jako na sankcích, které z nich vyplívají. Inkasní agentury, které jsou složené z lichvářů, finančních poradců, advokátů, exekutorů a vymahačů se zaměřují na vytváření nesplacených pohledávek u domácností a následné výnosné vymáhání, kdy si dlužníka mezi sebou předávají.

### **3.3 Registry**

V České republice existuje Centrální registr dlužníků, který zajišťuje kontrolu a prevenci před vznikem platební neschopnosti. Nejznámějšími registry jsou Bankovní registr pod

zkratkou (BRKI) a Nebankovní registr pod zkratkou (NRKI), ve kterých je zaznamenána úvěrová historie za poslední 4 roky. Registry obsahují soupis všech čerpaných úvěrů, a to aktuálních, historických, ale také žádostí o ně, dále jméno společnosti, typ a výši úvěru, výši měsíční splátky a především informace, zda jednotlivé splátky byly hrazeny ve sjednaném termínu a výši. Na základě těchto informací banka či nebankovní společnost ověřuje bonitu klienta, který žádá o úvěr. Cílem registrů je jak ochrana společnosti, tak především ochrana dlužníka.

Společnost Solus (2020) je sdružení, které podporuje finanční vzdělávání občanů. Jejím cílem je zvyšování finanční gramotnosti, která je vedle prevence důležitým faktorem při omezování předlužení lidí. Společnost Solus spravuje dva registry, registr Fyzických osob (FO), který eviduje záznamy o fyzických osobách (spotřebitelích) a registr Podnikatelů a právnických osob (IČ), kam jsou zařazeny osoby podnikající a právnické. Tyto registry jsou negativní a jsou vedeny podle § 20 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a shromažďují informace o klientech, kteří se dostali do problémů se splácením finančních závazků. Společnost disponuje také registrem pozitivním, který obsahuje informace o pozitivním plnění povinností klientů. Další registr s názvem Registr třetích stran, který si klade cíl, omezit nežádoucí praktiky při uzavírání smluv a poškozování klienta. Na oficiálních stránkách Ministerstva spravedlnosti lze nalézt Insolvenční rejstřík, kde jsou evidováni dlužníci, proti kterým bylo zahájeno insolvenční řízení. Na základě těchto registrů je zkoumána bonita klienta a poté vydáno rozhodnutí zda bude úvěr poskytnut nebo zamítnut.

#### **4. Finanční produkty**

Dle Havlíčka (2013) spadají finanční produkty do velmi rozšířené ekonomické sekce a je to termín, který hovoří nejenom o vytváření, rozdělení, ale především využití finančních prostředků. Na finančním trhu můžeme nalézt desítky produktů, a to jak v bankovním, tak i v nebankovním sektoru, které jsou neustále vylepšovány a také prezentovány. U každého produktu, který se na první pohled zdá výhodný, je třeba zohlednit finanční zatížení rodinného rozpočtu, úrokovou sazbu, obchodní podmínky a především schopnost

dostát závazkům v tomto případě včasnému hrazení pohledávek. Každý budoucí klient by se nejprve měl zamyslet nad tím, zda tento produkt skutečně potřebuje.

#### **4.1. Zápůjčka**

Zápůjčka je závazek, který vznikne na základě uzavření smlouvy, tedy zapůjčitel přenechá vydlužiteli určité množství věcí (ve většině případů peněz), které se vydlužitel zaváže, do určité doby vrátit, a to včetně úroků. Úroky se počítají podle úrokové sazby společnosti, která finanční částku zapůjčuje. Výše úroků je závislá nejenom na zapůjčení, ale také na poskytovateli (Hrdinková, 2013). U zápůjček platí, že čím menší šanci máme získat úvěr u banky nebo seriózní úvěrové společnosti, tím větší je šance, že člověk skončí u lichvářů nebo rychlých půjček před výplatou, kde stačí jedna opožděná splátka a dlužník nemá ani tak problém s úroky jako s podmínkami, které vyplývají z úvěrové smlouvy. Ta ve většině případů obsahuje poplatky, penále, zesplatnění, rozhodčí doložku a v některých případech může být pro klienta likvidační (Janda, 2013).

#### **4.2. Spotřebitelský úvěr**

Spotřebitelský úvěr je upraven zákonem o spotřebitelském úvěru předpis č. 257/2016 Sb., který hovoří o některých specifických podmínkách, kdy úvěr nelze zajistit šekem nebo směnkou. Dvořáková (2011) a Smrčka (2011) uvádějí u tohoto úvěru dva typy, a to spotřebitelský úvěr na bydlení a spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení, kam řadíme všechny ostatní úvěry. Spotřebitelský úvěr bývá poskytován bezúčelně a bývá využíván jak na pořízení nového spotřebiče, zaplacení dovolené, nájmu, energií, financování „Vánoc“, tak i na zaplacení předchozího dluhu. Tento úvěr lze získat jak u bankovních společností, tak i u společností nebankovních.

Poskytovatelé spotřebních úvěrů mají povinnost, kterou jim ukládá zákon, a to posouzení bonity spotřebitele již při podání žádosti o úvěr. Toto posuzování probíhá prostřednictvím registrů před uzavřením smlouvy o úvěru. Důvodem tohoto opatření je nejenom ochrana společnosti, ale především dlužníka, kdy by splácení dalšího úvěru v některých případech bylo nad jeho finanční možnosti.

### **4.3. Hypotéka**

Podle údajů České národní banky (dále jen ČNB) patří hypotéky mezi nejoblíbenější financování nejenom bydlení, ale také rekonstrukcí, a to i přestože postupně zdražují a mají přísnější pravidla. V říjnu roku 2018 se změnily podmínky pro získání hypotéky a v současné době nesmí splátka přesáhnout 45% čistého měsíčního výdělku, celkové zadlužení nesmí přesáhnout devítinásobek čistého ročního příjmu a z vlastního příjmu je nutno uhradit alespoň 20% ceny nemovitosti. Pro poskytnutí úvěru je nejdůležitější odhad, který ovlivňuje spousta faktorů. Řadíme mezi ně stav nemovitosti, polohu, energetickou náročnost nemovitosti a mnoho dalších aspektů. Odhad nemovitosti neznamená kupní cenu. U hypoték se jako největší riziko ukazuje zastavení nemovitosti, které je povinné. Tato povinnost se projevuje jako problematická především v případech, kdy dlužník není schopen dostát svým finančním závazkům, vyplývajícím ze smlouvy, a nemovitost je následně nabídnuta v dražbě k prodeji pro uspokojení pohledávky věřitele, a to ne vždy za příznivých podmínek pro dlužníka. Dlužník tak zůstane nejenom bez nemovitosti, ale často mu ještě zůstane nesplacená pohledávka.

### **4.4. Kreditní karta**

Kreditní karta je velmi rozšířeným druhem půjčky, přestože je velmi často zaměňována za kartu debetní, která je vydávána k osobním účtům, a lze z ní čerpat finanční prostředky, které jsou aktuálně na běžném účtu. Kreditní karty vydávají jak bankovní, tak nebankovní společnosti. Výhodou kreditní karty je možnost splatit úvěr v bezúročném období, které obvykle trvá jeden měsíc. Za možnost využití prostředků z kreditní karty jsou účtovány poplatky za vedení účtu, pojištění a v případě nesplacení úvěru v bezúročné době také úroky. Kreditní karty mají relativně nízký úvěrový rámec a patří k nejsnáze dosažitelným úvěrům, ale i v jejich případě platí, že žadatel se podrobuje ověřování majetkových poměrů a vyhodnocení rizik pro nesplacení úvěru. I přes tato opatření stojí spolu s krátkodobým úvěrem často na počátku zadlužení I v tomto případě platí, že ke kreditní kartě bychom měli přistupovat s rozvahou a zvážit její využití (Banky 2020).

## 5. Předluženost

Člověk by se mohl zdát racionálním a logicky uvažujícím druhem, který dokáže posoudit, které výdaje jsou pro něho nezbytné a které nikoli (Kopecká 2011). Podle Vrbkové (2009), vznikají dlužné pohledávky nejenom z osobního rozhodnutí, mezi které řadíme především čerpání úvěrového produktu, ale také jako důsledek nedbalosti nebo nevědomosti. Na zadlužení se můžeme podívat jako na aktivní zadlužení, kdy se jedná především o hypoteční úvěry, leasingy, spotřebitelské úvěry a jiné. I při aktivním zadlužování je důležitý rozpočet, který nám ukáže, jak daný produkt ovlivní finanční situaci rodiny. Dalším druhem je pasivní zadlužení, za kterým můžeme vidět dluhy za energie, nehrazené pojištění či dluhy u telefonních operátorů. K roztočení dluhové spirály může stačit jedna obtížná životní situace, která bude mít za následek určitý výpadek finančních prostředků, tedy člověk nebude mít takovou výši finančních prostředků, se kterou počítal (Caitlin, 2019). Tyto životní události můžeme rozdělit do dvou skupin, a to na situace, které daný jedinec ovlivnit může a situace, které jsou nepředvídatelné. Mezi situace, které člověk ovlivnit nemůže, můžeme řadit rozvod, nemoc, úraz, úmrtí a jiné.

O dnešní situaci hovoří MPSV jako o době, kdy je hospodaření na dluh fenoménem. Určitou míru zadluženosti lze považovat za společenský standard a není potřeba se nad tím pozastavovat. Týká se především pořízení vlastního bydlení na hypotéku, pořízení nutného vybavení domácnosti pomocí spotřebitelského úvěru nebo nákupu automobilu na leasing. Tyto případy jsou většinou vnímány jako racionální ekonomické rozhodnutí. Potíže nastávají v momentě, kdy se hospodaření na dluh vymkne kontrole. V situaci, kdy se člověk dostane do takzvané dluhové pasti, se nachází stále více české populace, která neví, jak předlužení řešit. Dle Čepicové (2014) je na počátku dluhové pasti potřeba, někdy oprávněná jindy neoprávněná. V některých případech to může být potřeba zaplacení nájmu, pomůcek do školy a jiné. Tyto potíže nastávají třeba v případech, kdy matka samoživitelka nedostává výživné, ale je potřeba zaplatit školku, školu, pomůcky do školy, ale také u seniorů, kteří chtějí třeba pomoci svým blízkým a řeší to úvěrem nebo zastavením nemovitosti.

### *5.1. Dluh a předluženost*

Dluh neboli pohledávka je Ministerstvem financí České republiky (dále jen MFČR) definován jako právo věřitele na vrácení půjčených peněz. Pohledávku můžeme také

vnímat jako porušení zákona, a to v případech nehrazení daní, zdravotního pojištění, pokut a výživného. Další dluh vzniká ze smluvních závazků, jako jsou platby za energie, soukromé pojištění, nájmy, telefonní operátoři a úvěry. Tyto dluhy se v případě nařízené exekuce dělí na přednostní a nepřednostní pohledávky, a přednost mají vždy pohledávky přednostní, které jsou definovány zákonem a patří sem:

- Pohledávky výživného
- Pohledávky náhrady škody způsobené poškozenému ublížením na zdraví
- Pohledávky náhrady škody způsobené úmyslnými trestnými činy
- Pohledávky daní a poplatků
- Pohledávky náhrady přeplatků na dávkách nemocenského pojištění, důchodového pojištění, důchodového zabezpečení
- Pohledávky pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a pohledávky pojistného na veřejné zdravotní pojištění
- Pohledávky náhrady za příspěvek na výživu dítěte a příspěvek na úhradu potřeb dítěte svěřeného do pěstounské péče
- Pohledávky náhrady přeplatků na podpoře v nezaměstnanosti a podpoře při re-kvalifikaci
- Pohledávky náhrady přeplatků na dávkách státní sociální podpory
- Pohledávky regresí náhrady podle zákona o nemocenském pojištění
- Pohledávky náhrady mzdy, platu nebo odměny a sníženého platu nebo snížené odměny, poskytované v období prvních 14 kalendářních dnů dočasné pracovní neschopnosti nebo karantény

Lidé se většinou za své dluhy stydí, a proto o nich nechtějí ani mluvit. Přitom každý, kdo má větší počet exekucí, představuje zátěž pro budoucího zaměstnavatele. Je alarmujícím zjištěním, že dlužníci často nevědí, kde a jak mohou svou situaci řešit. Proto je potřeba připravit takové legislativní kroky, které dají lidem v exekuci naději na návrat do normálního života.

## **5.2. Příčiny předluženosti**

Česká populace podléhá nabídce úvěrových společností, se kterou je každodenně konfrontována. Část populace není příliš finančně gramotná, nebo je gramotná pouze částečně, a to především v případech, kdy nedokáže odhadnout své schopnosti a nedokáže uvažovat v dlouhodobém horizontu. Podle Jandy (2013) má řada dluhů jádro ve zvyšování životního statusu, a to především z důvodu, že někteří lidé řeší především to, jak je vnímá jejich okolí. Mají potřebu ukazovat, že mají na drahé telefony, značkové oblečení, „vychytávky“ do domácnosti, ale často mívají i benevolentní přístup k penězům, tedy na to, co nemají, si půjčí. Právě takovéto rizikové chování bývá počátkem dluhové spirály. Tyto situace, ale nelze paušalizovat. Některé důvody předlužení jsou podstatně závažnější, a to v případě kdy je důvodem vážné onemocnění, úraz, úmrtí nebo odchod partnera nebo dlouhodobě nehrazené výživné. Smutnou skupinu tvoří úvěry, které jsou využívány na nákup potravin, zaplacení nájmu, energií, školek, zájmových kroužků a v nejhorším případě na placení již sjednaných dluhů.

## **5.3. Ohrožené skupiny**

Dluhy české populace neustále rostou, ale Češi si, co se splácení pohledávek týče, věří, přestože pětina osob si půjčuje rizikově (Zámečnicková, 2016). Mezi ohrožené skupiny patří především osoby, které žijí ve vyloučených lokalitách, lidé s nižším vzděláním, matky samoživitelky, lidé, kterým zemřel partner, nebo je partner opustil, nezaměstnaní s důrazem na ty, kteří byli sankčně vyřazeni. Mezi nejčastější důvody sankčního vyřazení v dnešní době řadíme nedostavení se ve stanoveném termínu na úřad práce (Zmeškalová, 2019). Sankční vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, má vážné dopady, uchazeč je zpravidla vyřazen na dobu šesti měsíců, není za něho hrazeno zdravotní a sociální pojištění (velmi často za tuto dobu vzniká dluh) a nejsou vypláceny dávky státní podpory. Kajanová a Urban (2020) hovoří o tom, že pokud jsou lidé vyloučeni v ekonomické oblasti, převážně to pro ně znamená nedostatečný přístup k finančním zdrojům, na které navazuje participace v šedé ekonomice a vysoká míra zadluženosti, která nevede k motivaci zapojení se do trhu práce. Nejohroženější skupinu, které hrozí předlužení, tvoří lidé z vyloučených lokalit, lidé s nízkým vzděláním a ti kteří mají nejistou práci, ale s penězi vycházejí stylem od výplaty k výplatě. Tento životní styl má dopad i na rodinný život a zvyšuje riziko rozvodu nebo rozchodu partnerů (Keller, 2011). Janda (2013) hovoří o situacích, ke kterým dochází během našeho života, a to i bez ohledu na to, zda



jsou to situace, na které se připravit můžeme, nebo situace na které se připravit nemůžeme, či o nich ani nepřemýšlíme. V současné době se objevuje trend, kdy do starobního důchodu odcházejí lidé, kteří mají úvěry z dob, kdy aktivně pracovali a právě tady nastává situace, kdy právě rozdíl mezi příjmem v zaměstnání a starobním důchodem pokrýval splátky úvěru. Seniori se nedostávají do dluhů pouze tím, že by měli úvěry z aktivního života, ale také se často zadluží kvůli svým dětem, kterým buď chtějí pomoci, nebo jim jejich děti přestaly splácet úvěry, které si na ně vzali. V neposlední řadě se o zadlužení seniorů postarali takzvaní „šmejdi“, kteří je na předváděcích akcích a v některých případech i pod nátlakem zatížili spoustou spotřebitelských úvěrů na zboží, které bylo nejenom předražené, ale lidé ho ve své podstatě vůbec nepotřebovali.

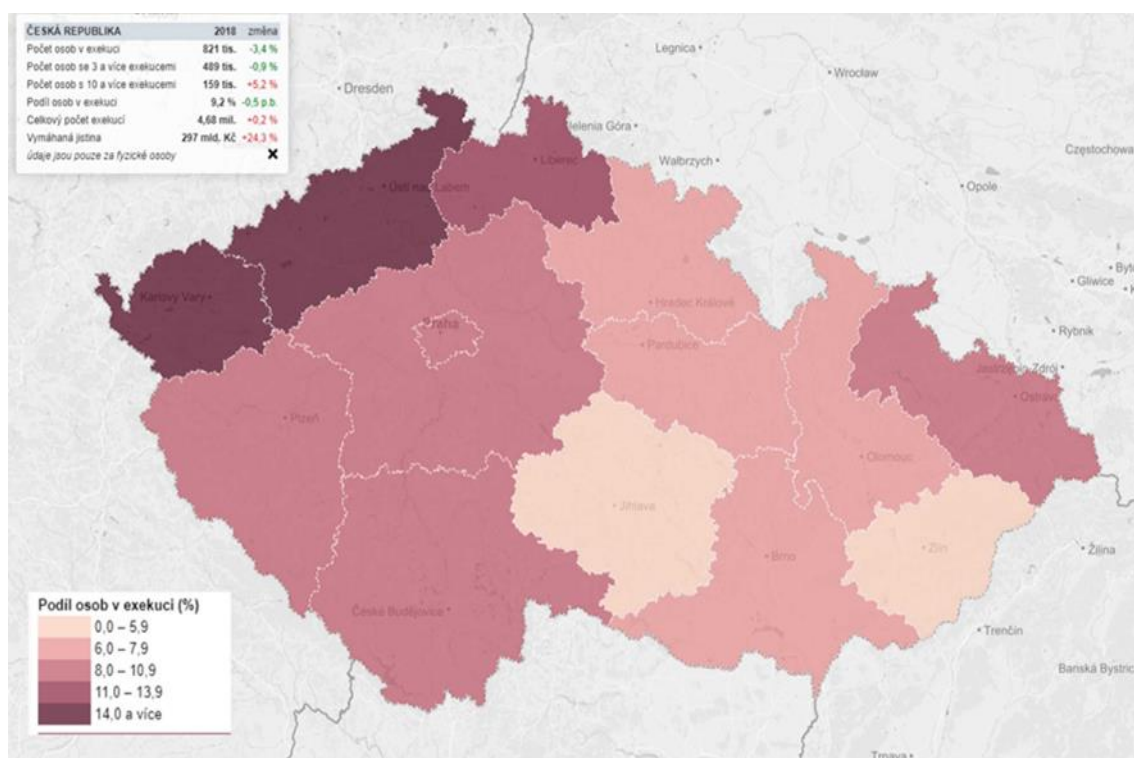
#### ***5.4. Dopady předluženosti***

Předluženost je problém, a jedním ze základních znaků člověka je problém řešit a za řešení můžeme považovat jakoukoli cílenou aktivitu (Macků, 2015). Pokud se člověk ocitne v situaci, kdy nemá peníze na splátky, je nejlepší cestou okamžitá komunikace s věřitelem, který ve většině případů má snahu najít řešení, a to především pomocí změny splátkového kalendáře. Situaci lze řešit restrukturalizací úvěru, která spočívá ve změně splátkového kalendáře, výši splátek či dalších parametrů. Nejhorším řešením je nulová reakce na telefonáty, emaily či dopisy, po kterých následují exekuce, které jsou v České republice velmi rozšířené (obr. 1). Při potížích se splácením, nepřebírání pošty a nulové komunikaci s věřiteli je téměř nemožné vyhnout se exekuci a následné dluhové pasti, která má za následek nejenom ekonomické problémy, ale i problémy zdravotní a psychické (Janda 2013). Předlužení je krizovou situací, kterou jedinec nedokáže zvládnout sám a generuje konflikty se sociálním prostředím, kdy člověk může být zklamaný z vlastního selhání, negativní reakce okolí, které mohou vést k rezignaci a jedinec může skončit jako bezdomovec nebo v horším případě je schopen ukončit svůj život (Pěnkava, 2012). Málom který z dlužníků si uvědomuje, že předlužením zatěžuje nejenom sebe, ale také svoji rodinu a okolí. Někteří dlužníci své dluhy před rodinou tají s tvrzením, že tím chrání rodinu, ale o to větší bývá překvapení při návštěvě exekutora a následném zabavování movitých i nemovitých věcí nejenom na úhradu pohledávek, ale také na odměnu exekutora a uhrazení soudních nákladů. Předlužení má velký dopad na psychickou rovnováhu dlužníka, který ztrácí pocit jistoty a místo něho nastupuje pocit beznaděje a bezmoci. Lidé, kteří se ocitli v předlužení, velmi často ztrácejí motivaci

k legálnímu zaměstnání, a to z důvodů nařízených exekucí, kdy mají zablokované účty a jejich příjem ze zaměstnání je krácen na uhrazení pohledávek. Tuto situaci dlužníci řeší odchodem ze zaměstnání a evidencí na Úřadu práce ČR, kde získají podporu v nezaměstnanosti a zároveň se nechají nelegálně zaměstnat. V některých případech dlužníci vynechají úřad práce a rovnou se nechávají nelegálně zaměstnat, finanční prostředky tak nejsou postiženy zákonnými srážkami, jako jsou nařízené exekuce, ale také není hrazeno zdravotní a sociální pojištění, a tak vznikají další pohledávky. V případě nelegálního zaměstnávání je riziko nejenom ukončení zaměstnání ze dne na den, nezapočitatelné doby pojištění, ale i nevyplacení mzdy, které může mít za následek neschopnost hrazení smluvních závazků, jako je bydlení, energie, platby operátorům, splátky úvěrů a dluhů na výživném, Toto jednání se může projevit dalším zadlužením i ztrátou bydlení. Člověk je většinou z dluhů ve stresu, ale ani tak není dobré dělat unáhlená rozhodnutí. Nad danou situací je třeba se zamyslet, a najít někoho, kdo má s dluhy zkušenosti a dokáže se na daný problém podívat s nadhledem. Přestože mnoho lidí neví kde hledat, jsou to právě sociální služby, pod které patří neziskové organizace, které spravují dluhové poradny. Proto, aby společnost mohla vyplnit žádost o insolvenční řízení, musí být akreditována u ministerstva spravedlnosti. Neziskové organizace poskytují své služby zdarma, protože jsou financovány státem, obcí nebo sponzory. V některých případech jsou sponzory finanční instituce, které poskytují úvěry a svoji pomoc vnímají jako osvětu finanční gramotnosti. Je potřeba mluvit víc nejen o nebezpečí dluhové pasti, ale současně je třeba více rozšířit povědomí lidí o možnostech oddlužení.

## 6. Exekuce

Exekuce je posledním stadiem vymáhání pohledávek a výrazně zasahuje nejenom do soukromí dlužníka, ale také do jeho majetkových práv. Veřejnost vnímá činnost exekutorů negativně, a to vzhledem k medializovaným kauzám, kdy docházelo a dochází k překračování pravomocí exekutorských vykonavatelů, je exekuční řízení poslední šancí věřitele, jak se domoci svých práv. Řada exekučních řízení je vedena na nízké dlužné částky, které jsou navýšeny vysokými náklady řízení. Je také pravdou, že velká část dlužníků není schopná svým závazkům z objektivních důvodů, a ne proto, že by se svým závazkům vyhýbali.



Obrázek č. 1 Mapa exekucí, zdroj: ČNB

Předmětem exekuce je podle Janaty (2014) peněžité plnění, a to v jakékoli měně a zahajuje se na návrh oprávněného, tedy věřitele. U dlužníků nejsou výjimkou ani vícečetné exekuce (tab. 1). Návrh exekuce, jejíž součástí je návrh na pověření exekutora, podává oprávněný přímo k exekutorovi, kterého si sám zvolí a jeho úkony se rovnají úkonům soudu. Exekuce je zahájena dnem, kdy je exekuční návrh doručen exekutorovi, ale ten ji může začít provádět až poté, kdy mu soud udělí pověření k jejímu vymáhání.

Dle Radkové (2009) jsou účastníky exekučního řízení oprávněný a povinný, má-li povinná/ý manžela nebo manželku, jejich majetek může být rovněž postižen. Exekutor postoupí návrh do 15 dnů příslušnému soudu.

Tabulka č. 1 Statistický list



## STATISTICKÝ LIST V

### Exekutorská komora ČR

O PROJEKTU: „Otevřená data o exekucích“ poskytují pravidelně veřejnosti základní data o exekucích.

Vícečetné exekuce:

počet exekucí na povinného	2017	2018	2019	meziroční změna 19/18
<b>1 exekuce</b>	261 582	241 275	223 013	- 8 %
<b>2 exekuce</b>	99 285	90 961	86 055	- 5 %
<b>3 exekuce</b>	73 451	66 533	63 543	- 4 %
<b>4 exekuce</b>	62 542	58 524	54 812	- 6 %
<b>5 exekucí</b>	54 724	51 483	49 161	- 5 %
<b>6 exekucí</b>	47 393	46 982	44 574	- 5 %
<b>7 exekucí</b>	40 864	40 800	39 642	- 3 %
<b>8 exekucí</b>	34 814	35 338	34 830	- 1 %
<b>9 exekucí</b>	29 112	30 562	30 089	- 2 %
<b>10 exekucí</b>	24 628	25 773	25 912	+ 1 %
<b>více než 10 exekucí</b>	124 245	133 106	131 422	- 1 %

Zdroj: CEE

Průměrný počet exekucí:

rok	průměrný počet exekucí na osobu
<b>2016</b>	5,3
<b>2017</b>	5,3
<b>2018</b>	5,7
<b>2019</b>	5,77

Exekutorská komora se sídlem v Praze je zákonem zřízenou stavovskou organizací profesní samosprávy sdružující soudní exekutory.

Na Pankráci 1062/58, 140 00 Praha 4  
+420 210 311 000, podatelna@ekcr.cz, www.ekcr.cz  
© 2019 EKČR. Všechna práva vyhrazena.

Zdroj: Exekutorská komora ČR

### 6.1. Průběh exekuce

Exekuce přichází na řadu v momentě, kdy byly věřitelem vyčerpány všechny možnosti k uhrazení pohledávky a řídí se Exekučním řádem (Kasíková 2013). Podle portálu Justice (2020) se exekuce se zahajuje dnem, kdy oprávněný podal exekuční návrh, jehož podkladem je exekuční titul, kterým je platební rozkaz, rozsudek nebo jiná listina.

Soudního exekutora si vybírá věřitel, nebo ho určuje exekuční soud. Dalším krokem je vyrozumění o zahájení exekuce, výzva ke splnění vymáhané pohledávky, které může doplňovat exekuční příkaz. Následuje 30denní lhůta ke splnění povinnosti. Při splnění povinnosti 30denní lhůty spolu s uhrazením zálohy na snížené náklady exekuce a na náklady věřitele je doručen příkaz k úhradě nákladů exekutora a exekuce je po nabytí právní moci ukončena. Při nesplnění povinnosti a neuhrazení nákladů exekuce a nákladů věřitele následuje provedení exekuce na základě exekučního příkazu. Exekuční příkaz je zaslán bance jako příkázání pohledávky z účtu, či příkázání zaměstnavateli na srážky ze mzdy, nebo příkázání na prodej movitých a nemovitých věcí. Skončení exekuce nastává při splnění vymáhané pohledávky spolu s úhradou plných nákladů exekuce a úhradou nákladů věřitele. U exekucí známe také pojem dlouhodobě marných exekucí, které se týkají především osob s větším počtem exekucí, které se nacházejí v dlouhodobé tíživé finanční situaci. Tito lidé mají často trvalé bydliště uvedené na obci a ve většině případů se pohybují v šedé ekonomice, takže v exekucích se nedaří nic vymoci a nemají tak velký smysl ani pro věřitele.

## ***6.2. Náklady exekuce***

Náklady exekuce jsou dány § 87 odst. 1 exekučního řádu, a velmi často jsou několikanásobně vyšší než samotná dlužná částka, uhradit tyto náklady je povinností dlužníka a patří mezi ně:

- odměna soudního exekutora ve smyslu § 1 odst. exekučního řádu
- náhrada paušálně určených nebo účelně vynaložených hotových výdajů
- náhrada za ztrátu času při exekuci
- náhrada za doručení písemností
- příslušná daň z přidané hodnoty, je-li soudní exekutor jejím plátcem

Vičan (2020) upozorňuje právě na náklady exekuce, které mohou být pro dlužníky likvidační. Přibližně 400 000 povinných se třemi a více exekucemi, nemá oficiální zaměstnání a jsou odkázáni na černé peníze. Agresivita exekutorského prostředí je dána mocí, kterou stát převedl na fyzické osoby, soudní exekutory a nechal v tomto prostředí působit trh, kdy se exekutoři o exekuce ucházejí u věřitelů.

### **6.3. Náklady věřitele**

Náklady věřitele určuje § 87 odst. 2 exekučního řádu, který hovoří o náhradě nákladů účelně vynaložených k vymáhání pohledávky

Náklady oprávněného upravuje § 137 odst. 1 a patří mezi ně:

- hotové výdaje účastníků a jejich zástupců, včetně soudního poplatku
- náklady důkazů
- odměna za zastupování

Justice na obrana dlužníka proti nařízené exekuci zmiňuje formu odvolání proti usnesení návrhem na její zastavení či odklad nebo námitku pro podjatost exekutora. Realizaci a formu exekučního příkazu může dlužník ovlivnit především svým aktivním přístupem. Náklady věřitele stejně jako náklady exekuce je povinen uhradit dlužník. Jedním z důvodů pro zastavení výkonu rozhodnutí je zjištění, že průběh výkonu rozhodnutí ukazuje, že výtěžek, kterého jím bude dosaženo, nepostačí ani ke krytí nákladů výkonu. K takovému zjištění je možno dospět nejen v případě, že není zjištěn žádný majetek povinného či jeho příjmy včetně důchodu anebo jakýkoliv jeho účet, ale i tehdy, jestliže je zde zjištěn nějaký výrazný nepoměr výše pohledávky oprávněného a ceny pohledávky. Prokazování nemajetnosti je na dlužníkovi, a nepostačí pouze to, že se nepodaří při provádění výkonu rozhodnutí soupisem movitých věcí sepsat žádné věci. Je proto důležité, aby povinný podal návrh na zastavení exekuce sám. Pokud se dlužník rozhodne využít možnosti, může si internetových stránkách najít vzory formulářů, nebo se obrátit na dluhové poradny, které jsou v kompetenci sociálních služeb.

### **6.4. Nezabavitelná částka**

Podle Fettra (2020) se k exekučním srážkám váže takzvaná nezabavitelná částka, která se skládá ze dvou složek, a to životního minima a normativních nákladů na bydlení. Tato částka se mění každý rok a vždy musí být vyplacena. Slouží k zajištění základních potřeb dlužníka a upravuje ji občanský soudní řád. S nezabavitelnou částkou souvisí částka na každou osobu, které je dlužník povinen poskytovat výživné (tab. 2). Mezi vyživované

osoby řadíme manžela nebo manželku i přesto, že disponuje vlastním příjmem a nezaopatřené dítě. Počínaje 1. 1. 2020 se nezabavitelná částka mění na 6608 Kč na dlužníka, 1652 Kč na každou vyživovanou osobu a částka, nad kterou se srazí veškerý zbytek mzdy činní 19824 Kč.

Tabulka č. 2: Vývoj nezabavitelných částek a dalších souvisejících částek potřebných k výpočtu srážek ze mzdy (v Kč)

	2019 do srážek za měsíc květen včetně	2019 od srážek za měsíc červen	2020
Nezabavitelná částka na povinného	6428,67 Kč	6428,67 Kč	6608 Kč
Nezabavitelná částka na vyživovanou osobu	1607,17 Kč	1607,17 Kč	1652 Kč
Částka, nad kterou se srazí zbytek čisté mzdy bez omezení (100% částka výpočtové základny)	9643 Kč	19 286 Kč	19 824 Kč
Vypočtená maximální výše 1/3 zbytku čisté mzdy	3214 Kč	6428 Kč	6608 Kč

Zdroj: Zilvar Tomáš (2020)

### 6.5. Dopady exekuce

Dle Šrámka (2019) je v České republice vedena exekuce přibližně proti 860 000 lidí a pro většinu z nich je to velmi stresová situace, která ovlivňuje nejenom samotné dlužníky, ale i jejich rodiny. Potíže s dluhy mají nejenom chudí lidé s nižším vzděláním, ale i lidé vzdělaní. Někteří dlužníci se snaží svoji špatnou finanční situaci tajit nejen před svým okolím, ale také před svojí rodinou, o to větší je poté pro rodinu překvapením návštěva exekutora a následné zabavování movitých i nemovitých věcí.

V souvislosti s dluhy se často hovoří o tom, že lidé si nejčastěji půjčují na dárky, dovolené, elektroniku, zařízení domácností ale také na uhrazení předchozích dluhů na úvěrech, nájmech, energiích a mnoha dalších. Velká část dlužníků, ale hovoří o tom, že první půjčku odstartovala nenadálá událost jako náhlá ztráta zaměstnání, úraz, nemoc, odchod nebo úmrtí partnera, zapomenutá pokuta, nehrazené výživné a mnoho dalších faktorů (Radková, 2009). Dnes už je běžnou praxí, že se budoucí zaměstnavatel ptá uchazeče, zda jsou na něho vedeny exekuce, protože současní zaměstnavatelé nemají velký zájem tyto uchazeče zaměstnávat, a to z důvodu nadměrné administrativy a časové náročnosti. Pokud je proti jednotlivci vedeno exekuční řízení, znamená to mnoho překážek, které mohou snadno způsobit sekundární zadlužení, to pak snižuje šanci na úspěšné zvládnutí celé nepříznivé situace. Pokud je jednatel v exekuci z důvodu, že skutečně nemá na zaplacení dlužné částky a veškeré snahy o domluvu s věřitelem selhaly, pak zahájení exekučního řízení může samo o sobě vést ke vzniku dluhové pasti. Výrazně se navýší dlužná částka, jsou zablokovány bankovní účty, příjem je pouze na úrovni zákonného nezabavitelného minima a povinný je veden v Centrální evidenci exekucí. To má za následek nejenom ztížený přístup k legálnímu zaměstnání (případně jeho ztrátu), ale i ztížený přístup k adekvátnímu bydlení.

Dle Dolečka (2019) je velmi často přímým důsledkem mnohačetných exekucí úpadek neboli bankrot, který dlužník vyhláší v případě, že:

- má více věřitelů
- má peněžité závazky po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti
- tyto závazky není schopen plnit

V roce 2019 bylo v České republice evidováno 223 013 osob s jednou exekucí a jako extrém 131 422 osob s více jak deseti exekucemi.

#### **4.3. Oddlužovací společnosti**

Lidé, kteří se ocitnou v dluhové pasti, nebo ti, kterým přišlo nařízení exekutora, začnou hledat pomoc na všech stranách. Této situace využívají společnosti, které nabízejí zastavení exekucí nebo vyřízení insolvence. Společnosti nabízejí poradenskou službu a



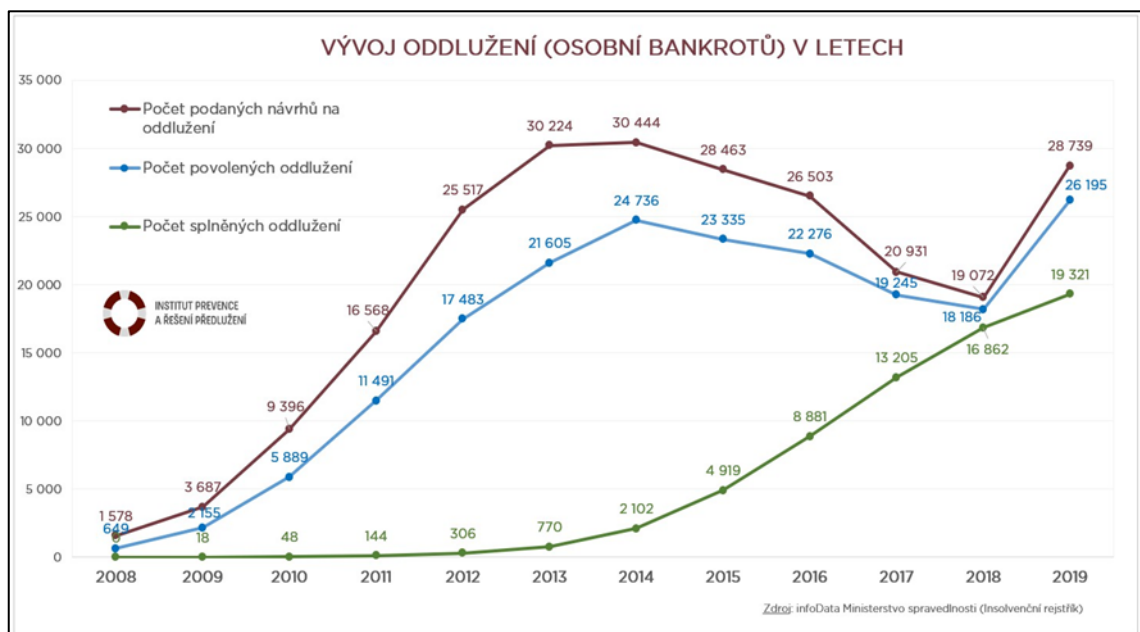
vyřízení oddlužení, a to jak telefonicky, mailem tak i pomocí inzerce. Na tyto praktiky upozorňuje i portál Justice.cz. Na stránkách tohoto portálu lze nalézt důvěryhodné zdroje pomoci v případě podání žádosti o oddlužení. Tyto oddlužovací společnosti byly podle neoficiálních zdrojů napojeny na registry a nebankovní společnosti, kde dostávaly kontakty na lidi v platební neschopnosti, které následně kontaktovaly s nabídkou na oddlužení. Tyto praktiky skončily po zavedení nařízení o ochraně a zpracování osobních údajů podle zákona 110/2019 Sb. Oddlužovací společnosti na rozdíl od neziskových organizací nabízejí oddlužení za úplatu, a to v řádu tisíců korun, kdy první konzultace bývá zdarma, nicméně některé společnosti požadují platbu pro další jednání předem. V současné době je možné podání insolvenčního návrhu prostřednictvím notáře nebo právníka, ale i tyto služby jsou zpoplatněné, a to částkou od 4000 Kč za jednotlivce a částkou od 6000 Kč v případě manželů. Najdou se i nepoctivé společnosti, které nabízejí oddlužení či odvrácení exekuce, a to za poplatek, který vybírají dopředu. Částky v řádech tisíců korun přitom inkasují i od lidí, u nichž je zjevné, že podmínky pro vyhlášení osobního bankrotu nesplňují. Vedle toho se objevují i firmy, které prodávají vymazání jména dlužníka z úvěrových registrů. To lze ale zajistit jen velmi obtížně. Paradoxem je, že se problém týká právě lidí, kteří se se svou situací snaží něco dělat a problém řešit. Z nedostatku informací se bohužel nechají nalákat na inzeráty společností, které nabízejí oddlužení či ukončení exekuce, ačkoli to ve skutečnosti nedokážou zajistit. Za své služby si ale přesto nechají zaplatit, a finanční situace dlužníka tak vědomě ještě zhorší,“

## **7. Insolvency**

Insolvency je druh soudního řízení a jeho cílem je vypořádání dluhů takovou formou, aby došlo k co k nejvyššímu uspokojení věřitelů. Je to velmi náročný administrativní proces, který musí dodržet předepsanou formu a náležitosti. Oddlužení řadíme mezi sanační řešení úpadku a je určeno jak pro fyzické, tak i pro právnické osoby, které nejsou ze zákona považovány za podnikatele. Oddlužením se zabývají advokáti, notáři, oddlužovací společnosti, kteří své služby nabízejí za úplatu, ale také neziskové organizace, které provozují dluhové poradny a které své služby poskytují ve většině případů zdarma. Dluhová poradci, pracující v sociálních službách, jsou ve své práci

nehodnotící profesionálové s bohatými zkušenostmi dluhové problematiky. Své klienty se snaží od prvního kontaktu motivovat k vyřešení jejich tíživé situace. Na samém počátku je nutné posoudit, zda je pro klienta forma oddlužení vhodná, a tak se zjišťuje jeho měsíční příjem, výše dluhu, počet vyživovaných osob a klient zároveň dokládá výpis z rejstříků trestů. Pokud klienti projeví opravdový zájem a především spolupracují, jsou poradci schopni ho provést celým insolvenčním řízením. Jako problém se ukazují venkovské a vyloučené lokality, kde je dostupnost sociálních služeb, když ne vyloučená, tak časově velmi náročná (Kajanová, 2020).

Insolvence je pro mnoho dlužníků jedna z posledních šancí, jak se vymanit z dluhové pasti a začít žít normálním životem, bez strachu z upomínek, vymahačů a neustálého stresu (Hubálek et al. 2011). Podle Sigmunda (2019), se novela insolvenčního zákona, která vstoupila v platnost 1. 7. 2019 provedená zákonem č.31/2019 Sb., označuje jako Nulové oddlužení, které z důvodu řešení osobní úpadku je dostupné většímu počtu adresátů, kteří do této doby na tento benefit nedosáhli. V praxi to znamená, že odpadla povinnost dlužníka uspokojit minimálně třicet procent zjištěných pohledávek nezajištěných věřitelů. Podle dostupných statistik se počet takzvaných vícečetných exekucí pohybuje v rozmezí 600 až 850 000, a přesto se počet žádostí o oddlužení po novele insolvenčního zákona nenavýšil v takovém počtu, jak bylo předpokládáno (ob. 2).



Obrázek č. 2 Vývoj oddlužení (osobních bankrotů) v letech

## **7.1 Insolvenční návrh**

Insolvenční návrh, kterým dlužník nebo věřitel žádá o zahájení insolvenčního řízení, je třeba podat k insolvenčnímu soudu. Zasílá se místně příslušnému soudu, kterým je krajský soud a v jehož obvodu je obecný soud dlužníka a bydliště nebo sídlo dlužníka. U věřitelského insolvenčního návrhu věřitel dokládá splatnou pohledávku, musí zaplatit zálohu a soudní poplatek za podání návrhu.

Nelze zaměňovat insolvenční návrh za povolení oddlužení, které může podat dlužník i věřitel a návrh na povolení oddlužení, který je návrhem na konkrétní způsob řešení úpadku a může jej podat pouze dlužník, a to pouze prostřednictvím určitých osob. Při podání insolvenčního návrhu dlužníkem je třeba k němu připojit návrh na povolení oddlužení. U manželů je povoleno podání společného insolvenčního návrhu a společného návrhu na povolení oddlužení.

Sepsání návrhu na povolení oddlužení mají ve své kompetenci advokáti, notáři, soudní exekutoři, insolvenční správci a v neposlední řadě akreditované osoby. Ty najdeme v neziskových organizacích. Konkrétně v Českých Budějovicích jsou to Diecézní charita, Theia o.p.s., Jihočeská rozvojová o.p.s., Dluhová a sociální poradna z.s. Jsou to právě neziskové organizace, které návrh na povolení oddlužení vypracují převážně bezplatně. Ostatní subjekty tyto návrhy sepisují za úplatu, která se pohybuje v rádech tisíců korun.

## **7.2. Insolvenční správce**

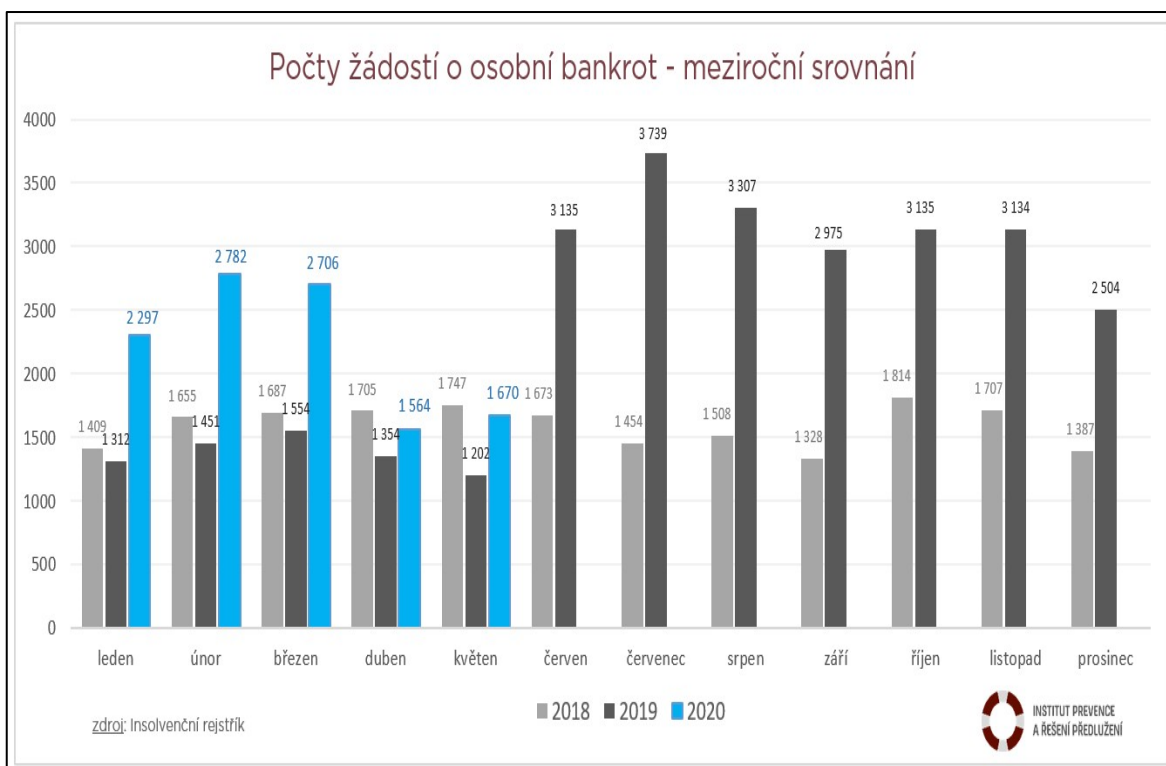
Kasíková (2013) říká, že činnost insolvenčního správce v České republice zastávají fyzické osoby a veřejné obchodní společnosti, které splňují zákonem stanovené podmínky, mezi něž patří odborné předpoklady, bezúhonnost a správcovské zkoušky. Do seznamu jsou zapsány osoby, které splnily zákonem stanovené podmínky a podaly návrh na zápis do seznamů správců, který vede ministerstvo spravedlnosti. To zároveň dohlíží na výkon správců. Insolvenčního správce ustanovuje soud při povolení oddlužení a jeho povinnosti jsou především přezkumné, právní a administrativní podmínky a přeposílá nezajištěným věřitelům finanční prostředky. Insolvenční správce je oprávněn provádět vlastní šetření týkající se majetkové podstaty dlužníka a se souhlasem insolvenčního soudu je oprávněn provést prohlídku bytu nebo sídla dlužníka. V průběhu oddlužení je

plátce mzdy povinen zasílat použitelné příjmy dlužníka insolvenčnímu správci, který si ponechává svou odměnu a podle rozvrhu rozesílá jednotlivé splátky na pohledávky. Veškeré změny během oddlužení je nutno hlásit insolvenčnímu správci.

### ***7.3. Insolvence a její průběh***

Sigmund (2019) dodává, že novela zákona zrušila 30% hranici pro uspokojení pohledávek věřitelů, dlužník tedy musí v rámci podání návrhu na oddlužení učinit základní ekonomickou nabídku, kdy ustanovení § 395 odst. 1 pís. b) stanoví, že dlužník musí být schopen splácet v plné výši alespoň hotové výdaje a odměnu insolvenčního správce, ale splátky ostatním věřitelům nesmí být nižší než tato pohledávka (ob. 3). Tato pravidla jsou platná pouze pro insolvenční řízení podaná po 1. červnu 2019. Oddlužení může využít fyzická nebo právnická osoba, která nemá pohledávky z podnikání. Povolení lze udělit i OSVČ, pokud má dluhy spotřebitelského charakteru. Insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení je oznámen vyhláškou, a to do 3 pracovních dnů v insolvenčním rejstříku a na majetek nesmí být prováděny exekuce. V této fázi se se přihlašují věřitelé se svými pohledávkami v rámci insolvenčního řízení, a to ve lhůtě 2 měsíců a soud rozhoduje o úpadku. Pokud soud rozhodne o úpadku spojeném s povolením o oddlužení, hovoří výrok také o povinnosti dlužníka platit zálohy na odměnu a výdaje insolvenčního správce, kterého ustanoví insolvenční soud. V dalším kroku správce vypracovává zprávu o přezkumu, která obsahuje stanovisko správce a dlužníka. Insolvence se nevtahuje na následující pohledávky:

- pohledávky zajištěných věřitelů, jestliže nedošlo v průběhu insolvenčního řízení k prodeji předmětu zajištění
- pohledávka spočívající v peněžitém trestu nebo jiné majetkové sankci uložené dlužníkovi v trestním řízení za úmyslný trestný čin
- pohledávka na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti
- pohledávky na výživném ze zákona
- pohledávky věřitelů na náhradu škody způsobené na zdraví
- pohledávky vzniklé po rozhodnutí o úpadku.



Obrázek č. 3 Zdroj: Insolvenční rejstřík

## 8. Sociální služby

Sociální služby upravuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a vyhláška 505/2006 Sb., která upravuje některá ustanovení zákona o sociálních službách. Obce a kraje jsou ze zákona povinni zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území a zprostředkovat kontakt mezi člověkem a poskytovatelem sociálních služeb. V České republice existuje relativně hustá síť poraden, s různým zaměřením, počínaje poradnami, které poskytují všeobecné informace a konče vysoce specializovanými poradnami. Na stránkách MPSV je rozsáhlý informační systém o sociálních službách, který je významný jak pro instituce tak i jednotlivce.

Sociální služby dělíme podle charakteru činností na služby sociální péče, sociální intervence a služby sociálních aktivit (Kozlová, 2005). Horecký (2011) hovoří o tom, že sociální služby i jejich poskytovatelé prošli dlouhodobým vývojem, přesto jim v České republice není dlouhodobě věnována odpovídající pozornost, a to jak v odměňování pracovníků, tak v rámci společenské prestiže sociálních pracovníků.

Cílem sociálních služeb je:

- zabezpečení životních podmínek těm, kteří svou situaci neumí zvládnout sami
- vytvoření podmínek, které zabraňují vzniku negativních společenských jevů
- vytváření aktivit bránících nepříznivému vývoji jedince, rodiny nebo skupiny

Sociální služby, to jsou také sociální práce, jako profesionální aktivita, zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám i komunitám, kdy se snaží zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování v jejich přirozeném prostředí. Sociální práce má za úkol odhalování, vysvětlování, zmírňování a také řešení sociálních problémů. Kajanová (2020) v článku Sociální exkluze a sociální práce zmiňuje dostupnost sociálních služeb, kdy jsou značně znevýhodněni obyvatelé venkovských a odlehlých sociálně vyloučených lokalit. Zde chybí především služby pro zprostředkování vstupu na trh práce, kdy nezaměstnanost může být spouštěcím faktorem zadluženosti. Mezi další služby, které jsou v těchto lokalitách téměř nedostupné, patří pomoc s řešením bytové situace, pomoc při jednání s úřady a poradenství.

Každá sociální práce se skládá ze specifických úkonů, které vycházejí z potřeb konkrétní skupiny klientů a služeb, které těmto potřebám vyhovují (Blom, 2019).

### **8.1. Sociální práce a dluhové pasti**

Podle Holasové (2014) je sociální práce realizována nejenom na úrovni organizací, ale také na akademické půdě a jejím cílem je vysvětlování a řešení sociálních problémů, kdy sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, skupinám, rodinám, ale i komunitám dosáhnout sociálního uplatnění, protože sociální práce se podílí na utváření života ve společnosti. Sociální práce disponuje mnoha nástroji a sociální služby jsou ty, které sociální pracovníci poskytují konkrétním klientům ke zlepšení jejich nepříznivé situace. Podle Matouška (2012) sociální práce klade na sociální pracovníky velké nároky, a to především z důvodů, kdy tito velmi často přicházejí do styku s těžkými lidskými osudy, bezmocí a deprivací. Zde je úkolem sociálního pracovníka tyto lidi podpořit a motivovat. Baštecká (2013) ve své práci hovoří o studu jako o psychickém vývoji, kdy se stud rozvíjí spolu s vůlí, ale také se pojí se ztrátou kontroly nad sebou nebo situací. Lidé v tomto případě většinou přišli o představu sama sebe, kterou předkládali svému okolí, tedy je porušen jejich takzvaný předobraz. Na stud navazuje uvědomovaná vina, která předpokládá základní představu o příčině a avizuje zodpovědnost za to, co člověk způsobil. Dle Šabatové (2012) je práce sociálních pracovníků náročná a společností nedocenená, přestože jsou to právě oni, kdo bývají poslední šancí, na koho se obrátit se žádostí o pomoc při řešení obtížné situace. Každý člověk má nárok na bezplatné sociální poradenství a sociální pracovníci se snaží vést klienta tak, aby to byl klient, kdo navrhne postup k řešení nepříznivé situace, protože je to právě on, kdo je expertem na řešení nepříznivé životní situace (Matoušek, 2016). Tito pracovníci jsou konfrontováni s jednotlivcem, rodinou nebo skupinou lidí, kteří se ocitli v situaci, kterou již nejsou schopni řešit vlastními silami. Sociální pracovník musí disponovat kompetencí řídit sociální intervence tak, aby klient byl schopen zvládat nerovnováhy ve svém sociálním prostředí, ale také musí zvládat kladené nároky jak ze strany zaměstnavatele, tak i legislativy nebo profesní organizace. Vzhledem k psychické náročnosti této práce by sociální pracovníci měli mít možnost supervize pro minimalizaci syndromu vyhoření (Kodushin, Harkness, 2014)

Dluhová problematika má dopad nejenom na jednotlivce, ale na celou rodinu a Gradková (2013) hovoří o významu sociální práce, a především o identifikaci obtížných životních situací. Osvědčený je přístup orientovaný na řešení, jehož základní myšlenkou je rozvíjení řešení a dosažení změny. Velmi vhodný je také přístup orientovaný na úkoly, který se snaží poskytnout systematický rámec pro zvládání problémů klienta. Je to klient, kdo určuje, které problémy pro něho mají prioritu a pokud nebudou řešeny, jaké pro něho budou mít následky (Sociální listy, 2018). Sociální pracovníci používají mnoho konceptů, protože jsou si vědomi i toho, že současná doba má mnoho existenciálních problémů (Meinert, 2016).

## **8.2. Dluhové poradny**

Cílem této služby je poskytování odborné pomoci lidem, kteří se dostali do problémů s dluhy a svoji situaci neumí nebo nemohou sami řešit. Důvodem může být nízké vzdělání, chybějící kompetence, nedostatek informací nebo nedostatek finančních prostředků na placené služby. Lidí, kteří tuto službu využívají, neustále přibývá. Problémy s dluhy se již netýkají pouze těch nejchudších, exekucí čelí v České republice podle dat Exekutorské komory přes 800 tisíc lidí. Při dluhovém poradenství je prvním krokem zmapování všech závazků, přestože neexistuje databáze, kde je možné získat tyto informace souhrnně a spolehlivě. Jako jeden ze zdrojů lze použít Centrální evidenci závazků, kde jsou uloženy základní informace o každé exekuci, ale tento přístup je zpoplatněn. Nicméně z této databáze lze získat seznam exekucí, spisových značek včetně exekutorských úřadů, které je spravují. Důležitým faktorem v dluhovém poradenství je komunikace kdy pracovník pomáhá dlužníkovi v komunikaci s věřiteli, kdy cílem je mimosoudní dohoda. Pokud je pohledávka již uplatňována u soudu je na místě analýza smluvní dokumentace a ověření oprávněnosti pohledávky. Pokud panují pochybnosti o pohledávce je potřeba tyto zformulovat soudu.

Chloupková (2013) hovoří o tom, že každý poskytovatel sociální služby má sepsaná vnitřní pravidla, na jejichž základě informuje zájemce o sociální službu o podmínkách a možnostech poskytované služby. Následně pracovník organizace projedná se zájemcem jeho osobní cíl, potřeby a očekávání, které je možné realizovat pomocí sociální služby. Dle Kopecké (2012) se sociální pracovník musí snažit rozkrýt a pochopit všechny potřeby klientů, to i v případě, že některé jsou pro něho sotva akceptovatelné a nesouhlasí s nimi. Sociální pracovník zachovává nehodnotící přístup a snaží se o to, aby to byl právě klient,



kdo nalezne řešení svých potíží. Dluhové poradny, které provozují neziskové organizace, ve většině případů patří mezi akreditované poskytovatele, kteří mají ze zákona pravomoc podávat a sepisovat návrhy na oddlužení a jejich velkou výhodou pro dlužníky je, že tato služba je bezplatná. Tyto dluhové poradny jsou v dnešní době poměrně rozšířené a nacházejí se téměř v každém větším městě. Tuto výhodu bohužel postrádají lidé z venkova a sociálně vyloučených lokalit, kde nejsou neziskové organizace. Bohužel i ve větších městech je stále mnoho lidí, kteří se ocitnou ve finančních potížích, ale o těchto službách nemají téměř žádné povědomí.

### ***8.3. Etický kodex***

Holasová (2014) ve své práci zmiňuje také etický kodex, který je základním bodem sociální práce a vychází z etických hodnot a legislativních norem. Etický kodex je nedílnou součástí sociální práce. Sociální pracovníci se ve své praxi setkávají s velmi citlivými informacemi, a tak v první řadě musejí zachovávat mlčenlivost, nehodnotit klienta a vést ho k řešení jeho krizové situace. Je třeba také zmínit etické principy profesního jednání, mezi které se řadí především respekt ke klientovi, právo klienta na samostatné rozhodnutí, spolehlivost a pravdomluvnost. Sociální pracovníci často musejí řešit dilemata, kdy na jedné straně je závazek sociální práce stát na straně společenských norem a zároveň hájit zájmy a práva klientů, která většinou vyústí v dilema, zda použít pomoc nebo kontrolu.

### ***8.4. Krizová intervence***

Štárková (2016) definuje krizi jako akutní, naléhavou, subjektivní nebo objektivní situaci, se kterou se ve svém životě setkal každý z nás, a má své příčiny a spouštěče. Krize pro člověka znamená nejenom ohrožující stav, ale z jeho pohledu i neřešitelnost situace a riziko chybných rozhodnutí. Vodáčková (2012) definuje krizi jako ohrožující situaci, vnímáme ji jako překážku, kterou nejsme schopni zvládnout vlastními silami. Krize se postupně vyvíjí, člověk vnímá ohrožení, a to vede k úzkosti. Pokouší se najít řešení, činit rozhodnutí a je schopen vyhledat odbornou pomoc a aktivovat své síly aby se jeho situace vyřešila nebo alespoň zlepšila. Dluhová problematika je pro většinu klientů krizovou situací, a to v mnoha případech dlouhodobou, což se může projevit i na jejich chování a emocích. Pak je na sociálním pracovníkovi, aby pomocí vhodných otázek vedl rozhovor. Štárková (2016) hovoří o komunikaci v která je závislá na fázi krize. V době kdy klient

prožívá stav úzkosti, mohou nastat situace, kdy není schopen racionálního jednání. Je na sociálním pracovníkovi zajištění dostatečné pomoci, s respektem k jeho aktuálně omezeným možnostem. Komunikaci je tak třeba vést vhodnou formou jako je parafrázování, kdy rekapitulujeme klíčová sdělení, ale nekomentujeme je, ani nehodnotíme. S krizovou intervencí souvisí i sociální terapie, kdy je podle Zakouřilové (2014) jejím cílem dosažení přímým i nepřímým působením žádoucí změny u klienta a řešení situací, které ho ohrožují. Terapie má odpovídat aktuální potřebě a napomáhat žádoucí změně. Jedním ze základních problémů v naší práci s klientem je zjistit, co si klient vlastně přeje a co nechce, co je pro něj největším problémem, co prožívá apod. V případě, kdy k mapování použijeme např. pouze rozhovor, nemůžeme vyloučit, že se skutečného mínění klienta nedopátráme. Mapování sociálního problému a určení příčin, které mohly vyvolat vznik potíží u klienta nebo ovlivnit jejich průběh, je v terapii velmi důležité. Sociální terapie je součástí sociální práce, zahrnuje postup strategie a strukturovanou a dynamickou spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Mearns (2013) popisuje dlouhodobé problémy, mezi které řadíme i zadluženost, při kterých si člověk vytváří obranu, aby přežil danou situaci, tedy obranu, kterou použil při předchozích potížích, a osvědčila se. S narůstajícím počtem problémů se ale tyto obrany stávají dysfunkčními a jejich výsledkem jsou zoufalí klienti, kteří vnímají svoji neschopnost naplnit očekávání rodičů, partnerů, kolegů nebo takzvaných přátel a postrádají pocit sebeúcty či osobní hodnoty. Z těchto stavů, které mají dlouhodobý charakter, se můžou vyvinout deprese, které mohou končit tragicky.

## **9. Cíl práce**

Hlavním cílem diplomové práce je popsat faktory, které ovlivňují využití sociální práce a vybraných sociálních služeb lidmi v dluhových pastích.

Hlavní výzkumné otázky:

- Jaké faktory mohou u lidí v dluzích ovlivnit využití vybraných služeb a sociální práce?
- Jaký je z pohledu zadlužených jednotlivců význam sociální služby v dluhové problematice?

## 10. Metodika práce

Výzkum řadíme mezi metody vědy a je poznávacím procesem, který vychází z určitých poznatků. Ty pramení ze získávání informací od jednotlivce nebo skupiny osob, bez ohledu na to, zda jde o pozorování, rozhovor nebo studium dokumentů (Reichel, 2010). Pro diplomovou práci na téma Dluhové pasti z pohledu sociální práce byla využita kvalitativní strategie. Jako techniku ke sběru dat jsem zvolila rozhovor dle návodu, který je charakteristický stejnými otázkami pro všechny dotazované, nicméně jejich pořadí a formulace mohou být podle potřeby měněny (Kajanová et al. 2017). Data byla zpracována pomocí techniky „tužka a papír“, s využitím otevřeného, selektivního kódování. Hendl (2016) upozorňuje na to, že mnoho autorů vnímá kvalitativní výzkum pouze jako součást výzkumu kvantitativního, kterému byl připisován větší význam. Miovský (2010) si klade otázku, co všechno znamená kvalitativní přístup a metody. Kvalita je popisována jako hodnota, jakost nebo souhrn vlastností, které nám dávají určité informace o předmětu našeho zájmu. Dá se také prezentovat jako souhrn vlastností, kterými se celek odlišuje od jiných, nebo které má společné. Podle Bartákové (2014) se kvalitativní výzkum zaměřuje na nové nebo málo známé problémy, které zkoumáme do hloubky, a tak získáváme velké množství informací. V případě dluhových pastí pak máme možnost vidět nejenom dluh jako takový, ale i jeho počátek, příčiny a dopady.

### *10.1. Výzkumný soubor*

Výzkumný soubor byl vybrán metodou záměrného výběru a kritéria pro výběr byla následující: věk (18 - 30, 31 – 40, 41 – 50, 51 – 64, 65 a více let) a pohlaví (v těchto kategoriích byli vybráni náhodně klienti z neziskové organizace. Soubor tvořili informanti, kteří se ocitli v dluhové pasti a jsou nebo byli v péči vybraných neziskových organizací působících v Jihočeském kraji. Miovský (2010) tuto metodu vysvětluje jako náhodný výběr, kdy vyhledáváme informanty, kteří splňují předem stanovená kritéria výzkumu a s výzkumem souhlasí. Kajanová (2017) o tomto souboru hovoří jako o reprezentaci konkrétního problému a jedná se o výběr graduální, jenž značí, že výběr není tvořen v jednom okamžiku a je flexibilní. Velikost souboru byla dána tzv. vysycením, kdy další respondenti již nepřinesli nové informace pro tento výzkum.

### ***10.2. Analýza dat***

K analýze dat bylo v této diplomové práci použito otevřeného kódování, které hledá významové kategorie, axiálního kódování, kdy se vytvářejí vztahy mezi kódy selektivního kódování a data určují centrální kategorii (Miovský, 2006). Rozhovory s informanty v délce 90 až 120 minut byly ihned zapisovány a po přepsání docházelo u každého rozhovoru ke kódování a vytváření kategorií. Podle Kajanové (2017) je potřeba vymezená data zredukovat a vymezit pouze ta data, která mají vztah k výzkumnému tématu. Dalším postupem je kódování a kategorizace, kdy data řadíme do kategorií podle významu. Data jsou dále interpretována a zasazována do vztahů a kontextů, kdy kód představuje základní jednotku.

### ***10.3. Etika výzkumu***

Všechny osobní údaje byly v rámci výzkumného projektu zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES. Při sběru dat byla zajištěna anonymita a z účasti na výzkumu neplynula pro respondenty žádná rizika.

### ***10.4. Časový harmonogram***

V srpnu 2019 započalo vyhledání vhodné literatury, poté následovala práce na teoretické části a popis metodiky výzkumné části. Samotný výzkum byl zahájen v únoru 2020, přerušen byl od března do začátku května z důvodu karantény a ukončen byl v polovině května 2020, kdy proběhlo i zpracování dat.

## 11. Výsledky výzkumu

Kapitola se zaměřuje na výsledky výzkumu, kdy pozornost byla směřována nejenom na faktory, které ovlivňují využití sociální práce a sociálních služeb, ale také na věk, vzdělání, finanční gramotnost, a především důvody zadlužování, které skončily dluhovou pastí (tab. 3). Výsledky výzkumu se dají shrnout do 5 kategorií:

- základní informace
- důvody zadlužení
- nejvíce stresující situace
- zdroje informací o řešení dluhové pasti
- faktory ovlivňující využití sociálních služeb z pohledu zadlužených jednotlivců

### Základní informace

Tabulka č. 3 Základní informace

	Pohlaví	Věk	Vzdělání
I 1	Muž	41	Vyučený
I 2	Muž	49	Vyučený
I 3	Žena	36	Vyučená
I 4	Muž	47	Nevyučený
I 5	Žena	65	Střední škola
I 6	Muž	32	Vyučený
I 7	Žena	52	Střední škola
I 8	Žena	30	Vyučená
I 9	Muž	40	Nevyučený
I 10	Žena	53	Nevyučená

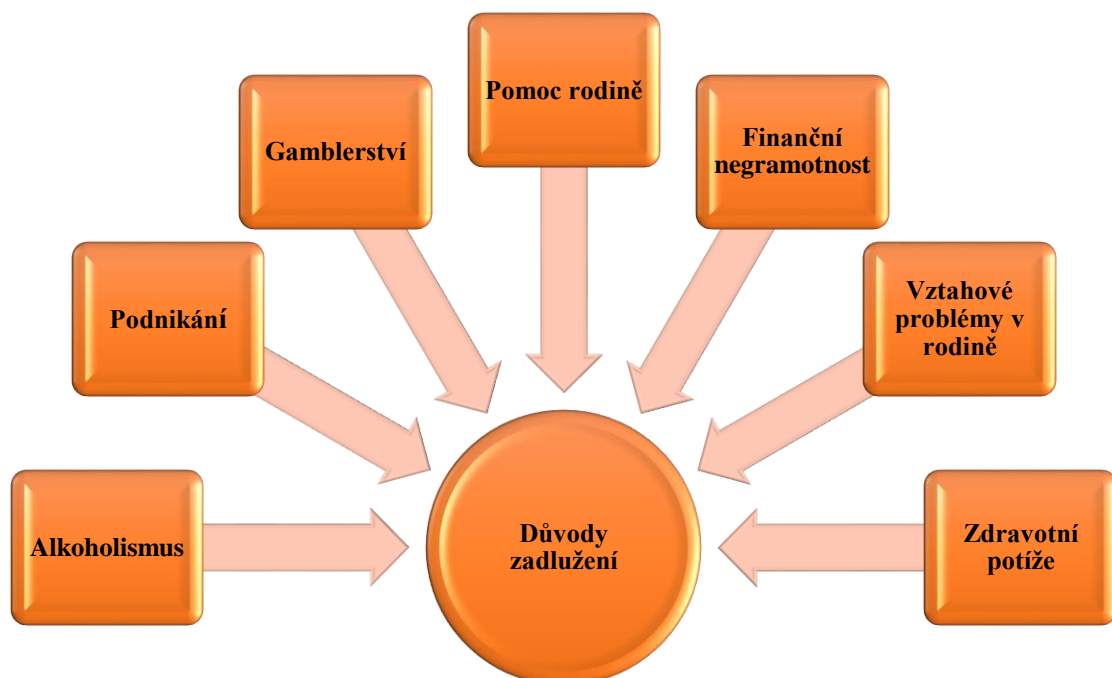
Zdroj: Vlastní výzkum

V oblasti zadluženosti převládá názor, že v dluhových pastích nejčastěji končí lidé, kterým chybí kompetence, s nízkým vzděláním, kterých se nachází nejvíce ve vyloučených lokalitách, kde je i nízká nebo nulová dostupnost sociálních služeb. Výzkum nepotvrdil,

že by zadluženost byla doménou pouze lidí s nízkým vzděláním. V oblasti vzdělání uvedli pouze tři informanti základní vzdělání. Z výsledků je tedy patrné, že vzdělání nemusí být zárukou finanční gramotnosti, přestože dosažená úroveň vzdělání patří mezi základní charakteristiky, které slouží k posuzování kulturní úrovně a kvality lidského kapitálu.

Věkový průměr informantů je 44,5 let a shoduje se s daty uváděnými na oficiálním portálu Exekutorské komory.

### Důvody zadlužení



Obrázek č. 4: Důvody zadlužení Zdroj: Vlastní výzkum

Informanti k příčinám svého zadlužení uvádějí různé pohnutky a důvody, někdy opravdu závažné, jindy méně, ale shodují se v jednom, že v daný moment nikdo z nich příliš neřešil, zda může nastat situace, kdy nebudou schopni dostát svým finančním závazkům. Z výpovědí informantů byly vytvořeny tyto podkategorie, které znázorňuje obrázek č. 4.

### ***Alkoholismus***

Počátkem závislosti na alkoholu se může stát, na první pohled neřešitelná krizová situace a alkohol působí jako stimulant, odbourává zábrany a může fungovat jako uvolnění při krizových stavech. Alkohol nejenom mění psychiku, ale má vliv na zaměstnání, osobní vztahy, plnění povinností, a především fungování ve společnosti (Nešpor, 2011). Tato závislost se v některých případech stává důvodem dluhové pasti. Potvrzením této teorie je výpověď informanta, kdy jeho matka propadla alkoholu natolik, že rezignovala na placení nájmu i energií a rodině hrozilo vystěhování, na které ve finální části došlo. *Ani jeden si nedělal starosti s nájmem, ale to jsem zjistil, až když začaly chodit upomínky za nezaplacený nájem.* Informant si velmi dobře uvědomoval vážnost celé situace, a snažil se najít přijatelné řešení, které v tomto případě znamenalo pořízení úvěru. *Toho, že máma pije, jsem si všimnul už na základce a myslím, že i proto od nás táta odešel, pořád se kvůli chlastu hádali.* Pocit bezpečí a jistoty v rodině vytváří především matka a každá rodina je zdrojem specifického systému hodnot a jejich preference ovlivňují chování členů rodiny (Fischer, 2009). *Máma začala být závislá na alkoholu. Já neměl nic naspořeno, a tak jsem si vzal úvěr a dluh zaplatil.* Alkoholismus v jakékoli formě má velmi tvrdé dopady a velmi často končí špatným zdravotním stavem, ztrátou zaměstnání, exekucemi a také bezdomovectvím. Někteří jednotlivci se svoji závislost snaží před rodinou a okolím tajit. *Zjistila jsem, že manžel v práci způsobil nějakou škodu, kterou musel uhradit a vzal si to na to úvěr; o kterém jsem nevěděla, proto mi dával méně peněz na domácnost, ale splácet úvěr, nájem, energie, uhradit dětem potřeby do školy bylo nad mé síly.* Lidí, kteří díky alkoholu přišli o zaměstnání a následně se dostali do platební neschopnosti, najdeme v naší společnosti poměrně velké množství.

### ***Podnikání***

I podnikání má svá úskalí, a to nejenom v případě, že člověk podniká sám či se společníkem. Pro začínající podnikání se doporučuje, pokud to situace dovolí, aby bylo souběžné se zaměstnáním, které zajišťuje stálý příjem, a zisk tak lze použít na pořízení nového zařízení nebo technologií. Právě podnikání se společníkem, má velká rizika, a to i v případě, že společníkem je rodinným příslušníkem (Lukeš, 2012). Svě o tom ví informantky, které právě podnikání uvádějí jako počátek dluhové pasti. *Narodil se nám syn a manžel stále chtěl, abych po mateřské začala podnikat s ním. Nakonec jsem souhlasila, a*



*to se ukázalo jako největší chyba mého života. Ke každému rozhodnutí je potřeba přistupovat zodpovědně a zvážit, nakolik může ovlivnit náš život. Začaly mi chodit exekuce z manželova podnikání, ale ten byl v Anglii, tak šlo všechno za mnou. Některé exekuce byly i moje, protože když jsem byla pryč, neřešila jsem zdravotní pojištění, ani odvoz odpadu. Podnikání je náročné nejenom na čas, ale také na finanční rezervy, kdy je potřeba brát v úvahu všechny možné eventuality a komplikace, které se při podnikání mohou vyskytnout. Musela jsem si vzít úvěr, abych uplatila opravy. Netrvalo dlouho a začaly mi chodit upomínky, měla jsem i strach je otevírat, ale to nebylo nic proti tomu, když za mnou začali chodit z Profí Creditu. Ptali se na mě po baráku, každému vyprávěli, že dlužím peníze, byla jsem na zhroutil. Jsou to právě nesprávně vyhodnocené a nenadálé situace, které často stojí za roztočením dluhové spirály a nemožnosti se z ní dostat vlastními silami, a inkasní agentury toho využívají. Při vymáhání a skupování pohledávek existuje téměř absolutní volnost, a o tento výnosný obchod je velký zájem. Lidé se tak pomocí inkasních agentur dostávají do propracovaných sítí kooperujících nebankovních firem, lichvářů, finančních zprostředkovatelů, vymahačů a exekutorů, kteří s dlužníky nejednají v rukavičkách.*

### **Gamblerství**

Gamblerství je závažným společenským problémem a často vede k páchání trestné činnosti, prohlubování dluhů a finančním potížím. Je specifické rychlým průběhem a zasahuje všechny oblasti života. Gamblerství je závislost a všechny závislosti mají společné pojmenování „návyková droga“, která je používána i v případě, že nepřináší očekávaný pocit, slouží jako únik z reality. Návyk pokračuje i v případě, že přináší negativní důsledky a stupňuje se i ztráta kontroly. Patologičtí hráči se velmi často vyznačují nízkým sebevědomím (Prunner, 2013). Gamblerství jako počátek dluhové pasti uvádí další informant, který hovoří o tom, že díky hraní přišla jeho rodina nejenom o bydlení, ale také o děti. *Jeden kámoš mi ukázal, jak se hrají automaty a už jsem se vezl. Ze začátku jsem párkrát vyhrál, to mi dodalo chuť, potom jsem víc prohrával, než vyhrával. Vejplata mi nestačila, tak jsem si začal pučovat. Patologické hráčství patří mezi velmi nebezpečné společenské jevy. Patologickým hráčem je ve své podstatě jedno, zda získají finanční prostředky ke hře půjčkou, nezaplacením nájmu či krádeží, protože všichni věří, že ta jejich velká výhra jednou přijde, a to bez ohledu na to, že většina z nich skončí s dluhy nebo jako bezdomovci. Chlapi chtěli peníze vrátit a já neměl z čeho, tak jsem se musel ztratit a jít na jinou brigádu, kde mne neznali.* I gamblerství se dá v dnešní době léčit, je

však k němu potřeba pevné vůle a motivace, tou však patologičtí hráči nedisponují, a pokud v něco věří, je to víra ve výhru.

### ***Pomoc v rodině***

Pomoc v rodině, která končí dluhovou pastí, je velmi častým jevem a je spíše doménou žen, u kterých je právě rodina na prvním místě. Pomáhají především dětem, kdy si berou úvěry na auta, zařízení domácností, pořízení bydlení a v neposlední řadě uhrazení předchozích finančních závazků. Snaží se finančně pomoci svým dětem, a tato snaha často končí zklamáním a v horším případě dluhovou pastí. *Syn se v té době hrozně změnil. Nedávali mi na nájem, prakticky jsem všechny živila. Byla jsem tak hloupá, že když za mnou mladí přišli, abych si na sebe vzala leasing na auto, já to udělala. Slibovali, že auto budou splácet. Místo toho přišli s tím, že se stěhují do Španělska, kam opravdu odjeli. Jen málokterý rodič dokáže odolat a neposkytne pomoc svým dětem. Tato pomoc je velmi častým důvodem, proč se nejenom senioři dostávají do dluhových pastí a následných exekucí (Janda, 2013). Já jsem z toho byla nešťastná, ani jeden není na pořádek, všude bordel a já je všechny živila, nedávali mi žádný peníze, a to tam všichni jedli, koupali se i prali. Z jedny vejplaty se nedá žít 5 lidí a ještě platit nájem a splátku.* Casanova (2018) hovoří o vztazích, které nás provázejí celým životem bez ohledu na to, zda jsou to vztahy pracovní, přátelské nebo rodinné. V životě nastávají situace, kdy je člověk nucen požádat o pomoc a nejčastěji se to děje v rodinách, protože je to místo, kde čekáme podporu. V rodinách jsou to především rodiče, kteří jsou o pomoc žádáni. Není výjimkou, že rodiče a především matky jsou ochotny pomáhat opakovaně, a to i v případě, že byli svými potomky v minulosti klamáni a na svou pomoc již doplatili, například povinností uhradit za své blízké zanechané dluhy, tak jako se to stalo dvěma výše uvedeným informantkám. Jsou to především matky, u kterých se nepotkává srdce s rozumem, platí dluhy svých dětí, a obětují se pro ty, kteří posléze obětují je. Právě matky jsou schopné dělat pro své potomky věci, které se na první pohled zdají nepochopitelné, a pro ně samotné mohou mít fatální následky, tak jak se to stalo výše zmíněným informantkám, kterým potomci zanechali dluhy a odjeli do zahraničí, bez ohledu na to, v jaké finanční situaci je tu zanechali.

### ***Finanční negramotnost***

Peníze a hospodaření s nimi jsou pojmy, se kterými se setkáváme v každodenním životě a je na každém z nás, jak se svými finančními prostředky naložíme. Každý člověk disponuje jiným množstvím financí a podle toho by měl vypadat nejenom jeho rozpočet, ale i

finanční rezerva pro případ nečekaných životních událostí jako náhlá nemoc nebo ztráta zaměstnání (Doubková, Tomek, 2016). Takovéto hospodaření nazýváme finanční gramotností. Na druhé straně stojí takzvaná finanční nigramotnost a ta je v naší společnosti fenoménem. Této situace dovedou velmi dobře využít právě nebankovní společnosti, které bonitu klientů neposuzují tak přísně jako banky. *Když se odstěhoval spolubydlící, přišly problémy s financema, neuměl jsem hospodařit, nevěděl jsem, jak si peníze rozložit.* Toto chování se projevuje pořizováním zboží a služeb jako jsou dovolené na splátky, sjednáváním nevýhodných úvěrů, nehrazením nájmů a dalších sjednaných služeb. Velmi často se projevuje u lidí z vyloučených lokalit, sociálně slabých a také u dětí z dětských domovů. Děti sice byly v domovech materiálně zajištěny, ale chyběly jim informace o tom, jak funguje domácí rozpočet a jak zacházet s financemi (Noveský, 2009). *Jak žili naši, nevím, nikdy jsem je nepoznal, ale na děcák vzpomínám rád, bylo to tam dobrý, akorát mi to nedalo moc do života, protože jsem nebyl připravenej na samostatnej život. Vůbec jsem netušil co kdy zaplatí, nic mi neříkal ani doba splatnosti.* V současné době již školní osnovy zahrnují výuku finanční gramotnosti, jako prevenci před zadlužováním, které je v České republice stále velmi vysoké, ale otázkou zůstává, jak dalece budou umět se získanými informacemi zacházet.

### ***Vztahové problémy***

I problémy v rodině se ukázaly jako důvod k zadlužení. Jsou to především neshody v rodině, které jejich účastníci vnímají jako krizové situace. Tyto situace někteří z nich řeší odchodem z domova. *Já jsem od Brna, mám staršího bráchu a s rodičema jsem moc ne vycházel, teda hlavně s mámou. Docela brzo se mi povedlo najít bydlení, ale nájem byl docela drahej, přesto jsem to vzal. Už po prvním měsíci mi bylo jasný, že nájem nezvládnou uplatit, a tak jsem si začal hledat další brigádu, protože po zaplacení nájmu mi zůstaly dva tisíce.* Lidé, kteří se dostanou do bytové nouze, bývají často překvapeni, jak nesnadné je nalezení vhodného bydlení, ale hlavně jeho financování. *Nedávali mi na nájem, a prakticky jsem všechny živila. Musela jsem si vzít půjčku, abych byla schopná platit nájem.* Neuhrazené nájemné a energie jsou velmi častým důvodem nařízených exekucí a velmi často končí vystěhováním. *Doma se nic nezměnilo, nikoho nic nezajímalo a já jsem začínal řešit jak dál. Pro mě to byla situace neřešitelná.* Vztahy v rodině, a především chování rodičů jsou velmi důležité, protože děti své rodiče zrcadlí a naučené vzorce si přenášejí do dospělosti (Königová, 2019). V reálu to znamená, že pokud se rodina potýká s benevolentním přístupem k financím a trpí jejich nedostatkem, je velmi reálný předpoklad, že

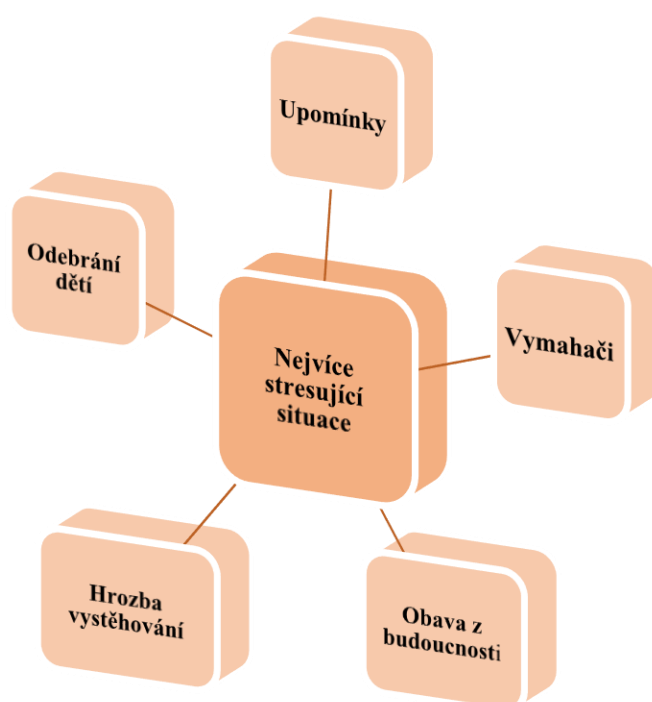
potomci se budou potýkat se stejným problémem. Rodina poskytuje zázemí, které je potřebné ke společenské realizaci, a pro každého jedince je zdrojem zkušeností a vzorců chování. Tato teorie se potvrdila i u informanta, kdy po vzoru své matky začal pít, přestal hradit své finanční závazky a následně skončil v dluhové pasti. Uhrazení nájemného nebo energií pomocí úvěru je ten nejhorší scénář a pro část populace je to pouze odsunutí hrozícího vystěhovávání, jak se potvrdilo u jednoho z informantů.

### ***Zdravotní potíže***

Onemocnění znamená pro každého člověka velmi náročnou životní situaci a velmi často představuje výraznou změnu, která bývá vnímána jako zátěž. Každá nemoc či úraz má vliv na psychiku a může ovlivnit jak partnerský, tak rodinný a společenský život, ale také plnění pracovních povinností. *První, co mě napadlo, bylo, jak budu žít bez ruky, kam půjdu do práce, jak budeme splácet, nebo z čeho vůbec budeme žít, protože splátky na úvěrech byly dost vysoký.* Exekuce se netýkají jen běžných občanů, ale také lidí se zdravotním postižením. Zdravotní potíže většinou řadíme mezi nepředvídatelné události. Ty opravdu závažné, které znamenají dlouhodobý výpadek příjmů, mohou být fatální. *Onkologicky jsem onemocněla, to pro mě znamenalo minimum peněz a neměla jsem sílu ještě dohlížet na obchod, kde se i tak všechno hroutilo. Musela jsem platit nájem a energie, a to jak doma, tak v provozovně.* Zdravotní komplikace patří mezi ty, nad kterými se při sjednávání úvěru ke své škodě nezamýšlíme a neuvědomujeme si, že tato životní změna, která může nastat, je posléze naplněna obavami a nejistotou o vlastní existenci, ale má také dopad na rodinu, ekonomickou situaci a sociální prostředí. Řada lidí čeká poměrně dlouhou dobu na vyřízení některých dávek, které potřebují z důvodu změny svého zdravotního stavu, ale i po tu dobu musí z něčeho žít. Situaci vyřeší krátkodobou půjčkou a dostanou se do kolečka splátek a půjček. Při onemocnění se nabízí možnost podat návrh na odklad exekučního řízení, které je potřeba doložit lékařskou zprávou, protože onemocnění jako takové není důvodem k zastavení exekuce. V případě, že exekutor návrhu nevyhoví, postupuje tento k rozhodnutí soudu.

## Nejvíce stresující situace

Zadlužení a jeho předvídatelné následky mají velký vliv na psychiku dlužníků. Z výpovědí informantů bylo patrné, které situace pro ně byly nejvíce stresující, a jak se při nich cítili. (obr. 5). Téměř všichni informanti se shodovali, že za tyto stresující situace považují upomínky, vymahače a obavu z budoucnosti.



Obrázek č. 5 Nejvíce stresující situace Zdroj: Vlastní výzkum

### *Upomínky vs. vymahači*

Jak již bylo zmíněno, s reklamou na výhodné úvěry se setkáváme každý den, přestože všichni víme, kde a jak si úvěr sjednat, ale jak se chovat v případě, kdy se dostaneme do situace, kdy nejsme schopni dostát svým finančním závazkům, reklama mlčí. Informanti, kteří se ocitli v dluhových pastích, se ve svých výpovědích shodovali, že nejvíce stresující situace pro ně byli upomínky a vymahači, se kterými se fyzicky setkávali. V krizových situacích, kdy lidé nejsou již schopni plnit své finanční závazky a nekomunikují s věřiteli, přistupují věřitelé k zaslání upomínek, kdy dlužníky upozorňují na neplnění sjednaných

obchodních podmínek (Janda, 2013). U většiny společností nezůstává pouze u jedné upomínky a při vyčerpání možností k úhradě dluhu některé společnosti posílají ke klientům takzvané vymahače. V této fázi je velmi důležitá komunikace s věřitelem. *Psychicky mne ta situace strašně deptala, nebyla jsem schopná se soustředit na práci. Měla jsem v hlavě jenom to, kdy přijde další upomínka, kdo mi zase zavolá, kdo mi bude vyhrožovat.* Dlužníci mají z komunikace s věřiteli obavy, přestože je to často poslední možnost, jak situaci řešit a vyhnout se exekucím, či následným dluhovým pastím. Především nebankovní instituce po marných upomínkách využívají takzvané „vymahače“, kteří s dlužníky nejednají zrovna v rukavičkách. *Nejvíce mě dostávaly upomínky, každá obálka mi naháněla hrůzu a návštěvy vymahačů mě dostaly na kolena.* Život na ekonomickém dně je velmi náročný a pro dlužníky znamená velkou psychickou zátěž. *Nejhorší bylo, když poprvé přišli vymahači, byli hnusní a já se jich fakt bála, vůbec jsem nevěděla, co mám dělat.* Trh s pohledávkami nemá téměř žádná pravidla, a tak jako neexistuje formální přehled o tom, kdo tuto činnost provozuje, stejně tak neexistuje dozorový orgán, který by mohl efektivně řešit případné prohřešky a včas proti nim zasáhnout. Právě návštěvy vymahačů, kteří neváhají obcházet sousedy s odůvodněním, že hledají toho či onoho, protože jim dluží peníze, jsou pro dlužníky velmi stresující. *Nejvíce mě vytáčely ty upomínky a telefonáty. Nejhorší byli ti vymahači, co za mnou chodili domů a do práce.* Ve většině případů je právě tento moment signálem k hledání smysluplného řešení, a to jak v rodině, tak v organizacích zabývajících dluhovou problematikou.

### **Obavy z budoucnosti**

Informanti shodně uváděli velké obavy z budoucnosti, styděli se za situaci, ve které se ocitli a nevěděli, jak se jejich život bude ubírat dál a kam se obrátit o pomoc. *Psychicky jsem unavený, nevím co dál, našel jsem oddlužovací společnost, která nabízí oddlužení a kontaktoval jsem je.* Právě na tyto lidi je zaměřena reklama oddlužovacích společností. Povědomí lidí o oddlužovacích společnostech je daleko širší než o sociálních službách, a to především díky marketingu. *Chvilka jsem myslel, že jsem měl v tom autě umřít.* *Psychicky jsme byli všichni na dně, protože jsme nevěděli, kam půjdeme bydlet a co bude dál.* Obava z budoucnosti se týká nejenom dospělých, ale má dopad i na ty nejohroženější a těmi jsou děti. Děti jsou velmi vnímavé nejenom na prostředí, ve kterém žijí, ale i na změny v chování těch nejbližších. Chování a psychika se mění téměř u všech, kteří se potýkají se zadlužeností. *Psychicky jsem na tom v té době byla dost špatně a viděla jsem, jak se i děti trápí naší situací. Špatně jsem spala, hubla a byla jsem úplně na dně. Někdy*

*si říkám, že to zvládnou, jindy jsem na dně a vůbec nevím, co bude dál. Mám vztek na manžela, za kterého platím dluhy a on si ani nevzpomene, že tu má dítě.* Všichni informanti se shodovali v tom, že zadluženost je velmi náročná na psychiku, a to nejenom z důvodů zasílaných upomínek, návštěv vymahačů a hrozících nebo probíhajících exekucí. Žádný z informantů při roztočení dluhové spirály nevěděl, jak s nastalou situací pracovat, kam se obrátit o pomoc a jaká bude jeho budoucnost

### **Hrozba vystěhování**

Další položkou na seznamu nejvíce stresujících situací je hrozba vystěhování. Lidé v dluhových pastích přestávají hradit nejenom sjednané úvěry, pojištění, ale také nájemné a energie, což zákonitě vede k vystěhování. *Byl jsem zoufalej, protože majitel nám hrozil vystěhováním a spolubydlící mi nijak nepomohla, protože pořád neměla peníze. Začaly mi chodit upomínky od společností, kde jsem měl dluh a hrozili soudem a exekucemi, tak jsem si vzal ještě jeden úvěr, že všechno zaplatím.* Sjednání úvěru na uhrazení dlužného nájmu je poměrně běžná praxe, avšak většina dlužníků si neuvědomuje, že se jedná pouze o odsunutí a nikoli vyřešení daného problému. *Ani jeden si nedělal starosti s nájmem, ale to jsem zjistil, až když začali chodit upomínky za nezaplacený nájem. Já neměl nic naspolečného, tak jsem si vzal úvěr a dluh jsem zaplatil.* Tato teorie se potvrdila i u našich informantů, protože všichni, kteří přestali hradit nájem, či použili sjednaný úvěr na úhradu nájemného, se po čase museli vystěhovat. *Já jsem přestal mít chuť něco řešit, přestal jsem zvládat platit úvěry a do toho přišla další upomínka za neplacení, kterou už nikdo nezaplatil, tak jsme se museli odstěhovat.* Češi dluží podle Svazu českých a moravských bytových družstev a společenství vlastníků jednotek více než 250 milionů Kč, za neplatiče pak družstva a společenství musejí hradit nedoplatky na energiích a společných nákladech. Pokud se stalo, že vám nájemník nezaplatil nájem ve stanoveném termínu, je dobré na nic nečekat a neprodleně ho kontaktovat. Pokud začne být nájemník prodlení s hrazením nájmu, zpravidla obdrží upomínku, ve které je oficiálně vyzván k úhradě dlužného nájemného s upozorněním na možné důsledky jeho nezaplacení v podobě účtování zákonného úroku z prodlení či pozdější výpovědi z nájmu. V řadě případů je důvodem nezaplacení nájmu pouhé opomenutí či nedostatečná finanční morálka nájemníka, a tak již samotné odeslání upomínky může přinést výsledek. Pokud nájemník dluh nezplatí ani do dalšího měsíce nebo po uplynutí této lhůty, nedodrжуje pravidla dohody, přistupuje se k výpovědi nájemní smlouvy. Nejenom jednotlivci, ale i celé rodiny končí v lepším

případě v azylových domech, nebo rovnou jako bezdomovci, kdy se dále prohlubuje jejich zadlužení.

### **Odebrání dětí**

K odebrání dětí dochází na základě rozhodnutí soudu. Nejčastěji z důvodů zanedbání péče, týrání, zneužívání, výchovných problémů a překážek v péči ze strany rodičů. Sanace rodiny je v českém kontextu sociální práce novým fenoménem, kdy se jedná o moderní a efektivní způsob sociální práce s celou rodinou, jejíž děti jsou ohrožené v důsledku nevyhovujícího rodinného a sociálního prostředí (Bechyňová, 2020). Situace, kdy došlo k odebrání dětí, se objevila u jednoho informanta výzkumu. Informant, který toto uvedl, bydlel určitý čas v azylovém domě, nebyl schopen situaci adekvátně řešit ani za pomoci sociální pracovnice. *Měl jsem strach, že nám fakt děti seberou, neměli jsme na jídlo pro děti, nezvládali jsme splatit dluh v azyláku a sociálky pořád něco hrotily. Martina byla v 5. měsíci, a tak mě napadlo, že ji budu vozit na Dvořiště, protože Rakušáci mají rádi těhotný ženský, prostě jsem ji prodával, abychom měli co dát dětem jíst. Ona s tím souhlasila, protože taky měla strach, že nám vezmou děti. V současné době není ojedinělá situace, kdy jsou děti odebírány z rodin z důvodu zadluženosti a špatné sociální situace rodičů, přestože podle soudu chudoba a nevyhovující bytové podmínky nemají být hlavním důvodem k odebrání dítěte. Podle Fischera (2009) jsou rodiny, které jsou zátěží sami sobě a mohou se stát zdrojem vzniku, či rozvoje nejenom psychických problémů, ale i sociálně patologických jevů, kdy může dojít k narušení psychosociálního vývoje a fungování všech členů rodiny, ale zejména dětí. Členové dysfunkčních rodin se velmi často stávají klienty sociálních služeb.*

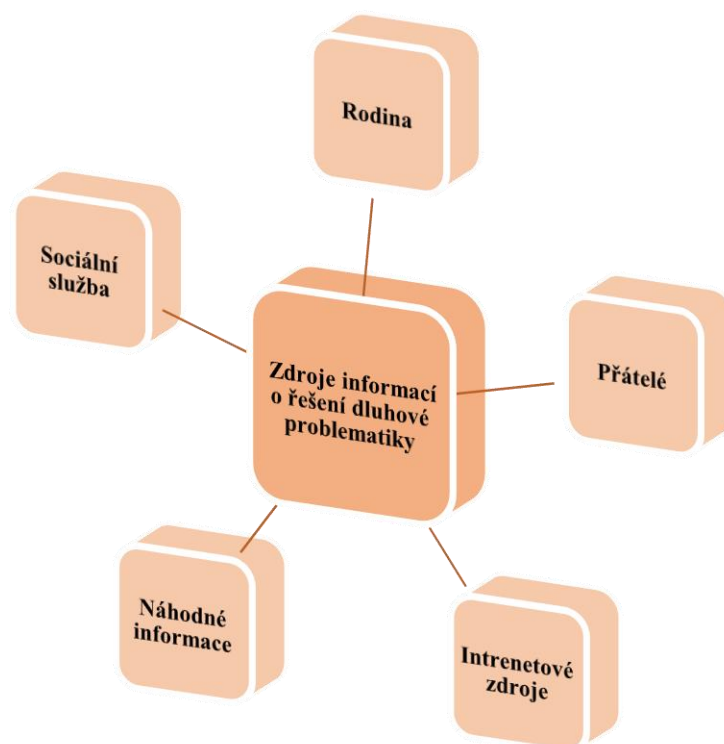
Dopady předluženosti jsou velmi rozsáhlé. Dlouhodobé finanční problémy mohou stát za spuštěním depresí, které mají vliv nejenom na chování, ale mohou měnit i povahu. Téměř každý, kdo se potýká se zadlužeností, připouští psychické potíže (Janda, 2013). *Začal jsem mít problémy se spaním, nesoustředil jsem se v práci, byl jsem nervózní a dělal chyby, takže k mejm problémům s penězma se ještě přidaly potíže v práci.* Finanční potíže nemají dopad pouze na dlužníka, ale na celé jeho okolí. *Někdy si říkám, že to zvládnou, jindy jsem na dně a vůbec nevím, co bude dál. Nejvíc mne mrzí, že klukovi nemůžu dopřát to, co by chtěl.* Předlužení bohužel dopadá i na ty nejzranitelnější, a to jsou děti. Děti nemohou dostat vše, co vlastní jejich vrstevníci, nemohou se zúčastňovat dostupných aktivit, ať již školních či mimoškolních a často se tak stávají terčem posměchu vrstevníků, který může mít dopad na jejich vývoj. Pokud se rodiče nebo rodič nachází v předlužení,



má to vliv na jejich psychiku, protože ve většině případů řeší, jak z této pasti ven a ve své podstatě vědí, že vlastními silami to nepůjde a mnohdy si neuvědomují dopad svého jednání na vlastní děti. *Bylo to pro mne hrozné období, nevěděla jsem, co bude dál, občas jsem neměla co dát dětem, kdyby nám nepomáhala manželova matka, nevím, co by s náma bylo.* Nezodpovědnost ve finančním rozhodování není doménou pouze rodičů, ale i jejich potomků, kdy žádají rodiče o pořízení úvěru, který sami nemohou dostat a ani neví, zda ho budou rodičům schopni splatit. *Byla jsem tak hloupá, že když za mnou mladí přišli, abych si na sebe vzala leasing na auto, já to udělala. Slibovali, že auto budou splácet. Místo toho přišli s tím, že se stěhují do Španělska, kam opravdu odjeli a mně tu zůstalo na splácení auto, které odvezli.* Senioři jsou další ohroženou skupinou v oblasti zadluženosti, a to především z důvodu zdravotního stavu a nemožnosti zvýšení svého příjmu. Právě senioři se velmi často stávali cílem takzvaných šmejďů, kdy pro seniory pořádali zájezdy a tam jim bylo nuceno zboží, na které si brali na úvěr. Často se tak setkáváme se seniory, kteří místo zaslouženého odpočinku skončili v dluhové pasti nebo na ulici jako bezdomovci.

### **Zdroje informací o řešení dluhové problematiky**

Zdroje informací, jak řešit dluhovou problematiku se různí především z důvodu studu hovořit o svých potížích, ale také z neznalosti dluhové problematiky a jejího následného řešení. Informací o řešení dluhových pastí, exekucí a následných insolvencí je velké množství, ale otázkou zůstává, jak se v nich orientovat (ob. 6). Pokud jsou informace vyhledávány pomocí internetových zdrojů, jako první se objevují reklamy na různé oddlužovací společnosti a advokátní služby, které jsou na rozdíl od sociálních služeb a jejich dluhových poraden zpoplatněny. Sociální práce je nejenom společenskovední disciplína, ale i oblast praktické činnosti a cílem je vysvětlování a řešení sociálních problémů (Holasová, 2014). V okamžiku, kdy hrozí nebo je již nařízena exekuce, lidé začínají hledat informace, jak postupovat. Jako první většinou kontaktují rodinu a přátele.



Obrázek č. 6 Zdroje informací o řešení dluhové pasti Zdroj: Vlastní výzkum

### ***Rodina***

Rodinné, nebo příbuzenské vztahy jsou definovány nejen tím, jak a kde se narodíme, ale také vývojem jednotlivých vztahů napříč našimi životy. Rodinné vztahy mohou být často velmi komplikované, ale také jednoduché a různorodé. Jiné vztahy mezi sebou mají manželské páry, jiné rodiče s dětmi, sourozenci, nebo také vzdálená rodina. Rodina pro většinu z nás znamená bezpečí a zázemí, ale také místo, kde nefungují tradiční vazby a vztahy, a tak se někteří jedinci snaží od své rodiny distancovat a odcházejí z ní. *S mámou jsem si moc nerozuměl a tak jsem vypadl hned, jak to šlo.* V některých situacích se rodina a její prostředí může stát zdrojem vzniku nebo rozvoje psychických problémů a následných sociálně patologických jevů (Fischer, 2009). Každý člověk má svoje potřeby zájmy, závazky a povinnosti v rodinných vztazích, nicméně každá nová generace si nese zátěž a zažitý vzorec ze své rodiny původní (Tothová, 2012). Ať již jsou vztahy v rodině jakékoli, téměř vždy se snažíme hledat pomoc právě tam. *U sestry jsem bydlela asi půl roku a hodně mi pomohla. Alimenty od manžela jsem nedostávala, a tak jsem byla ráda, že mi sestra občas vypomohla nejenom finančně, ale i radou, protože měla kamarádku, která*

*žádala o insolvenční pomoci dluhové poradny.* Lidé ve finančních potížích se nejprve obrací s žádostí o pomoc na rodiče a sourozence, kteří se téměř vždy snaží pomoci, a to v některých případech i na vlastní úkor. Právě u rodičů, kteří se snaží svým dětem vypo-  
moci především finančně, se stává, že přecení své síly a skončí v podobné situaci jako jejich děti. *Dnes bydlíme v podnájmu, manželka chodí do práce, já jsem našel práci jako hlídač a chybí nám doplatit něco kolem 100 000, ale to teď řešíme s poradnou, na kterou našla kontakt moje mamka. I přesto, že jsme přišli o barák, kterej naši financovali a postavili, se mi máma vždycky snažila pomoci.* U rodiny předpokládají nejenom pomoc, ale i určitou formu diskrétnosti, která ale nemusí být jistotou. Na druhou stranu, pokud se nám rodina snaží jakkoli pomoci, měli bychom se chovat natolik zodpovědně a zvážit všechny následky, aby toho počínu nemusela litovat.

### ***Přátelé***

Přátelé jsou lidé, které jsme potkali během svého života a spojují nás s nimi společné zážitky, zájmy a především důvěra v tíživých životních situacích. Tam, kde je absence rodiny, oslovují dlužníci své nejbližší okolí, tedy přátele a kolegy v zaměstnání, ke kterým mají důvěru, ale zůstává otázkou, jak dalece v situaci dluhů důvěřují přátelé dlužníkům. Mnozí lidé jsou již poučeni předchozími životními zkušenostmi, a tak je již málokdo ochoten pomoci finančně, alespoň se tedy snaží pomoci radou, která není ovšem vždy adekvátní. *No a další moje pitomost byla, když mi kámoš řekl, abych se obrátil na společnost, která dělá oddlužení, to se mi povedlo, ale stálo mě to 12 000, který jsem si taky musil pučit, ale potom jsem se dozvěděl, že v Budějčkách to dělá neziskovka zadarmo.* Ne vždy se dlužníci zeptají přímo, ale jejich chování se mění natolik, že neujde pozornosti okolí a především spolupracovníků, kteří projeví o dotyčného zájem. *Moje kolegyně, se neustále ptala, jestli nemám nějaký problém, tak jsem se jí svěřil a ona mi poradila, abych zašel do dluhové poradny, na kterou mi našla kontakt.* V situacích kdy dlužníci nechtějí z jakýchkoli důvodů kontaktovat rodinu, se obrací na přátele přímo. *O svojí situaci jsem řekla kamarádovi, o kterém jsem věděla, že má insolvenční za sebou a ten mi poradil, abych si požádala o výpis exekucí a došla do dluhové poradny, na kterou mi dal číslo.*

### ***Internetové zdroje***

Část dlužníků, kteří nechtějí, aby jejich okolí vědělo, v jaké jsou situaci, hledá také řešení dluhových pastí pomocí internetových zdrojů. Bohužel, internetové zdroje na prvním místě uvádějí oddlužovací společnosti, jejichž služby jsou plně zpoplatněné. *Známá mi*

*dala kontakt na nějakou paní, která dělala insolvence. Domluvila jsem si s ní schůzku a paní mi řekla, že ke mně přijede domů a bude chtít 7 000, ale ty jsem neměla. Oddlužovací společnosti mívají ve svém názvu pojem dluhová poradna stejně tak jako sociální služby. Problém spočívá v neznalosti populace o fungování sociálních služeb. Měla jsem štěstí, když jsem na internetu našla neziskovku, která nabízela pomoc s dluhy, moc dlouho jsem nepřemýšlela a zavolala tam.*

### ***Náhodné informace***

Především senioři, kteří se dostanou do dluhových pastí, a to z jakýchkoliv příčin neví jak se s nastalou situací vypořádat a kde hledat pomoc. I náhodná informace vyslovená v pravý čas může přinést řešení. *Neměla jsem nikoho, kdo by mi poradil, natož pomohl. V obchodě jsem náhodou vyslechla rozhovor dvou zákaznic, které se bavily o nějaké společnosti, která se zabývá oddlužením. Dodala jsem si odvahy a zeptala se jich s tím, že to je informace pro moji kamarádku. Oni mi řekli, že je to nezisková organizace tady v Českých Budějovicích a že jsou schopni pomoci s osobním bankrotem.*

### ***Sociální služby***

Součástí sociálních služeb je také sociální práce, která přispívá k řešení sociálních problémů, a využívá mnoho nástrojů ke zlepšení nepříznivé životní situace. Poradenství ať již základní nebo odborné je základem sociálních služeb. *Bydlím vedle neziskovky, a tam jsem viděla leták, že tam funguje dluhová poradna, tak jsem se tam došla zeptat, a to bylo moje štěstí. Adekvátní poradenství a pomoc v oblasti dluhových pastí poskytují právě sociální služby a jejich dluhové poradny, ale jak již bylo zmíněno, znalost o těchto službách má velmi malá část populace, přestože sociální služby naplňují potřeby osob, které se ocitly v nepříznivé životní situaci (Holasová, 2014). V Českých Budějovicích, kde výzkum probíhal, fungují dvě významné neziskové společnosti, které poskytují kromě jiného dluhové poradenství, a těmi jsou THEIA - krizové centrum o.p.s. a Jihočeská rozvojová, o.p.s.*

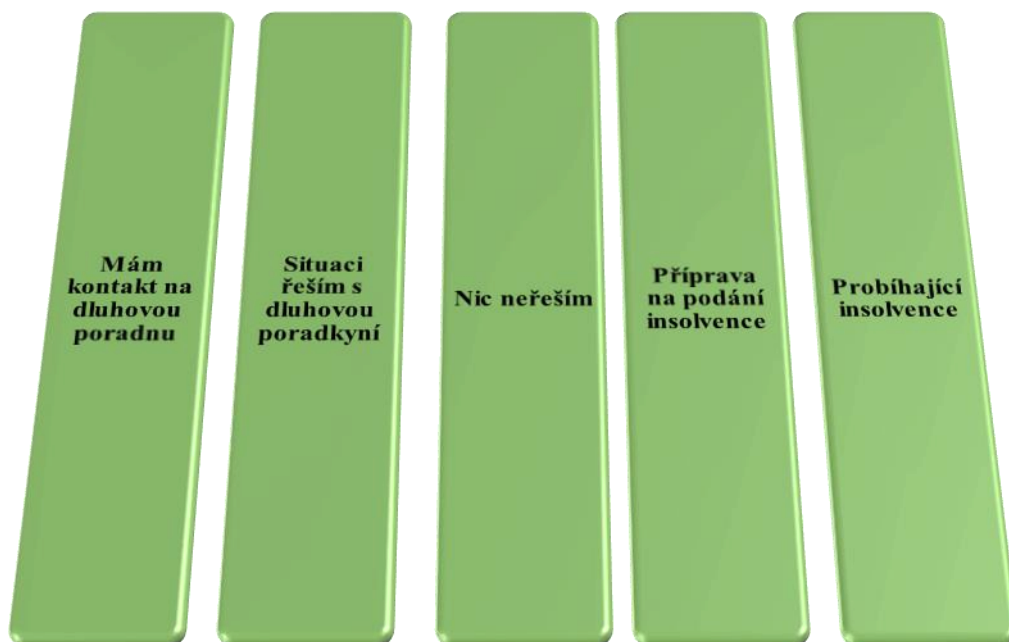
## Řešení dluhové problematiky

Dluh je fenoménem dnešní doby, a pokud s ním umíme hospodařit, není na něm nic špatného. Před tím než si půjčíme, je třeba vědět, za jakých obchodních podmínek je nám úvěr poskytnut a zda v případě nenadálé události jako je ztráta zaměstnání, partnera nebo nemoc, máme takovou finanční rezervu, abychom tento výpadek zvládli. Obchodním podmínkám je potřeba věnovat zvýšenou pozornost, protože popisují případné sankce při zpožděné či neprovedené platbě a v některých případech jejich podcenění může vést k fatálním následkům. V situaci, kdy víme, že nejsme schopni dostát finančnímu závazku, je nutné komunikovat s věřitelem, nebo vyhledat pomoc dluhové poradny (ob. 7). Právě nulová komunikace dlužníka s věřitelem, je velmi častým problémem. V některých případech proběhl u dlužníků prodej majetku, ale ani tento výtěžek nepokryl pohledávky všech věřitelů. Je smutným faktem, že zabavené nemovitosti se v dražbách prodávají pod cenou a tyto situace jsou často důsledkem hypoték, kdy je úvěr jistěn nemovitostí. Dlužník tak nejenom přichází o nemovitost, kdy musí řešit nové bydlení, ale navíc mu zůstává nesplacený finanční závazek.

I v případech ztráty bydlení z důvodu předluženosti se dlužníci obracejí na dluhové poradny. *Barák mi prodali v dražbě, takže dneska nemáme s rodinou kde bydlet a zůstaly mi akorát dluhy. Já si myslím, že ho prodali pod cenou. Zkoušel jsem ho prodat sám, ale neměl jsem dost času, no a zbytek dluhu teď řešíme v poradně.*

Každý jednotlivec se ke svým dluhům staví po svém. Někteří žijí dlouhodobě s exekucemi, jiní se snaží vyhledat pomoc u rodiny, přátel, oddlužovacích společností nebo právě za pomoci sociálních služeb. *Vůbec by mě nenapadlo, že sociálka se stará taky o dluhy a odkaz na dluhovou poradnu jsem našel náhodou, jestli mi pomůžou, to se uvidí.* Kontakty dlužníci získávají pomocí internetový odkazů, rodiny nebo přátel. *Mamka mi našla kontakt na dluhovou poradnu.*

Po prvotním kontaktu sjednávají sociální pracovníci, nebo pracovníci oddlužovacích společností informační schůzku, kdy se dojednávají pravidla a postup další spolupráce. Odborné sociální poradenství v dluhových poradnách je pro dlužníky zdarma na rozdíl od oddlužovacích společností, kdy není účtována pouze první informativní schůzka.



Obrázek č. 7 Řešení dluhové problematiky Zdroj: Vlastní výzkum

Lidé, kteří oslovili oddlužovací společnosti, si velmi často stěžují na velké finanční zatížení. *Kdybych bejval věděl, že to někde dělaj zadarmo, mohl jsem bejt dneska opravdu bez dluhu.* Každé další jednání, a všechny úkony oddlužovacích společností, advokátů a notářů jsou zpoplatněny a přihlašují se jako pohledávka do insolvenčního řízení. *Ted' řeším všechno s dluhovou poradkyní. Aktuální dluh neznám, to ted' dáváme dohromady.* Výsledkem činnosti sociálních pracovníků jsou především služby osobního charakteru poskytované osobám v nepříznivé životní situaci a vyžadují přímý kontakt mezi pracovníkem a klientem. Na rozdíl od komerčního sektoru, jehož zájmem je zisk, cílem sociálních služeb je poskytování pomoci sociálně potřebným.

Někteří dlužníci svou situaci neřeší nebo řešit nechtějí z důvodů absence stálého zaměstnání, práce „na černo“ nebo zdlouhavého procesu, který vede k insolvenčnímu řízení. *Stabilní zaměstnání je jednou ze základních podmínek pro úspěšnou insolvenční řízení. Vím, že bych mohl naši situaci řešit se sociálkou, ale nemám žádnou stálou práci, ani nevím, kde a kolik dlužím, tak jsem to přestal řešit.* Není výjimkou, že lidé ve špatné finanční situaci své

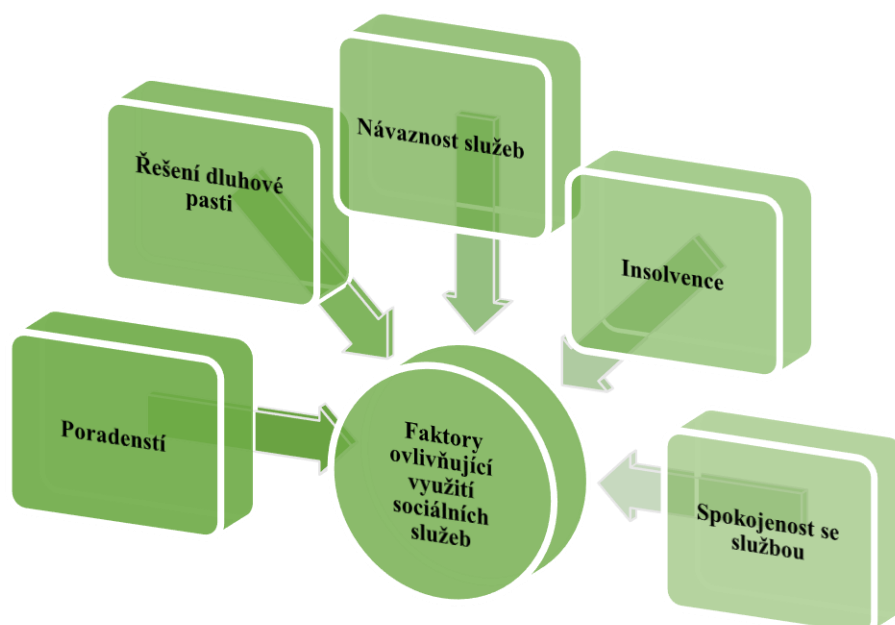
dluhy řešit nechtějí. Tito lidé, mají špatné návyky při vedení rodinného rozpočtu, jejich finanční gramotnost je minimální a finanční rezervy nulové. Vymáhání dluhů u této skupiny je téměř nulové. I v těchto situacích mohou sociální pracovníci pomoci klientovi a to sepsáním žádosti o zastavení exekuce pro nemajetnost.

Dlužníci, kteří oslovili dluhové poradny, mají poměrně velkou šanci na úspěch. Proces oddlužení je dlouhodobou spoluprací mezi dlužníkem a sociálním pracovníkem a pro oba je velmi náročná, jak po stránce psychické, tak časové, a to především v mapování dluhů, potřebných dokumentů a v komunikaci s věřiteli a exekutory. *Se sociálkou jsme dali dohromady, co kde dlužím a fakt mě překvapilo, kolik z těch mejch dluhů dělaj úroky.* Není výjimkou, že někteří dlužníci v sobě nemají dostatek disciplíny ani motivace a s poradnou přestanou komunikovat. Příprava podání návrhu na insolvenční řízení představuje velmi obsáhlou administrativu se spoustou úkonů. Je na dlužníkovi, jak moc chce svůj problém vyřešit a kolik času a energie tomu bude věnovat. *Ted' dáváme dohromady všechny podklady pro insolvenční řízení, vůbec nevím, jak to zvládnou. Skončilo to tak, že jsem neměl ani na splátky na zastavení bytu, o kterém jsem nakonec v dražbě přišel, a stejně to na všechny dluhy nestačilo. Ted' nevím, co se zbytkem dluhu.*

Lidé, kteří se rozhodli stát se sociálními pracovníky, na sebe berou povinnosti nejenom k profesi, ale také k zaměstnavateli, a tak nejenom klienti od nich očekávají, že své povinnosti budou plnit. Sociální pracovníci se tak každodenně pohybují v rámci práv a povinností, které jsou definovány nejenom právním systémem, ale i zaměstnavatelem a profesními standardy. Tento rámec je nutný především z důvodu, že sociální pracovník nejenom zasahuje do života klientů, ale také se setkává s detaily jejich života. Z tohoto důvodu jsou tato pravidla důležitá a zajišťují klientům ochranu. Dlužníci, kteří s pomocí dluhových poraden žádali o oddlužení, hovoří o profesionalitě sociálních pracovníků. Shodovali se na tom, že přístup pracovníků byl nehodnotící, tedy nikdo je neobviňoval z jejich jednání či nejednání, naopak byla zde snaha pomoci vyřešit tíživou životní situaci. *Dneska čekám, jak dopadne soud a jestli dobře, tak se budu moct normálně nadechnout.* Každý sociální pracovník či dluhový poradce je rád, když vidí, že jeho práce a snaha má smysl. *Ted' mi chybí posledních půl roku do skončení insolvence a já budu zase klidně žít.* Sociální pracovník na sebe bere roli profesionála s profesním a etickým kodexem, který svou práci přijímá se specifickými odpovědnostmi i povinnostmi.

## Faktory ovlivňující využití sociálních služeb

Jak již bylo zmíněno, sociální služby mají pro naši společnost nezanedbatelný význam, a zasahují do téměř všech oblastí našeho života. Vyhledáváme je především v těžkých životních situacích, které nejsme schopni zvládnout vlastními silami a potřebujeme nejenom nadhled nezávislé osoby, ale i radu a profesionální pomoc (ob. 8).



Obrázek č. 8. Faktory ovlivňující využití sociálních služeb

Zdroj: Vlastní výzkum

### Poradenství

Matoušek et.al (2008) hovoří o dvou typech sociálního poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, možnostech a službách, které mohou pomoci vyřešit nebo zmírnit tíživou životní situaci člověka a vyplývají ze systému sociální ochrany občana. Pro základní poradenství je důležitá dostupnost zejména pro lidi žijící



v menších obcích nebo vyloučených lokalitách. Odborné sociální poradenství již poskytuje přímou pomoc při řešení nepříznivé životní situace. Je také nutné zmínit, že sociální služby odborného sociálního poradenství a akreditované poradenství v oddlužení jsou vždy bezplatné. Z pohledu dlužníků je poradenství velmi důležité, je to pro ně situace, kdy na svoje potíže již nejsou sami a mají možnost získat informace, jak postupovat ve své tíživé životní situaci. *Byla jsem ráda, že to všechno trápení mám komu říct a hlavně, že mi někdo nabídl pomoc.* Je to pro ně nová zkušenost, kdy mají možnost své problémy sdělit někomu, kdo je nebude soudit a od koho je možné očekávat adekvátní pomoc, ale pouze za předpokladu, že budou se sociálním pracovníkem aktivně spolupracovat. *Člověk vůbec neví, kam v týhle situaci. Vůbec by mě nenapadlo, že sociálka se stará taky o dluhy a odkaz na dluhovou poradnu jsem našel náhodou a jestli mi pomůžou, to se uvidí.* Právě poradenství podává první informace k případnému oddlužení a jsou domlouvány podmínky o tom, jak bude vypadat budoucí spolupráce. *Jsem tady poprvé a vůbec jsem nevěděla, že něco takového funguje. Já jsem spíš vždycky měla strach ze všeho, co zavánělo sociálkou, tak uvidíme.* Odborné poradenství používá postupy, které mají za cíl ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v těžké životní situaci a nedaří se mu ji řešit vlastními silami ani za pomoci rodiny nebo přátel. Pracovníci jsou schopni poradit i v partnerských vztazích, kdy partner dlužníka není informován o finanční situaci dlužníka, ale konkrétní řešení zůstává na klientovi samotném.

### **Řešení dluhové pasti**

Reklama nám pomocí televize, novin i sociálních sítí každý den předkládá nabídky úvěrů, které se tváří jako běžný a příjemný způsob řešení naší finanční situace. Tento způsob využívají jak bankovní tak nebankovní sektory (Holasová, 2014). Žádný z nich, ale nehovoří o případech, kdy nebudeme mít dostatek finančních prostředků na splácené úvěry, a tak daleko snadněji nalezneme informaci o poskytnutí úvěr, než informaci o tom jak řešit případné zadlužení. Někteří dlužníci si pletou finanční poradenství s dluhovou poradnou, kdy finanční poradenství není sociální službou a bývá zpoplatněno. Sociální služba garantuje, že dlužníkům nebude nabízeno finanční poradenství a řešení jejich nepříznivé životní situace prostřednictvím dalších finančních produktů, které by přispěly k jejich dalšímu zadlužení. *Dneska bydlíme v podnájmu, manželka chodí do práce, já jsem našel práci jako hlídač a chybí nám doplatit něco kolem 100 000 Kč, ale to teď řešíme s poradnou.* K samotnému řešení dluhové pasti je potřeba trpělivosti nejenom pracovníka, ale především klienta, protože časově je to dlouhodobá záležitost. V dluhové

problematicke je pro klienta důležité podání jednoduchých a věcných informací, protože právě nedostatek informací staví člověka do nevýhodné, pro něho až bezvýchodné situace (Matoušek et.al. 2008). Velmi důležitou roli zde sehrává motivace klienta k řešení jeho finančních problémů, kterou můžeme rozdělit do dvou bloků, a to na motivaci vnitřní a vnější. U vnitřní motivace pohnutky neovlivníme a mají vliv na dlouhodobé jednání. Vnější motivace je krátkodobá a klienti jsou tak schopni lépe definovat, co potřebují vyřešit v krátkodobém horizontu. Při práci se zadluženými klienty se vyskytují i situace, kdy se zjistí, že klientovy dluhy jsou neřešitelné. I v těchto případech musí sociální pracovník zůstat pozitivní, protože pokud dlužník nevidí přiměřenou možnost na zlepšení své situace, může ho to dovést k propadu na společenské dno.

### **Návaznost služeb**

Návaznost služeb má v sociálních službách své nezanedbatelné místo a je jedním ze standardů kvality sociálních služeb. Pro klienty má velký význam, a to především z důvodu, že téměř vždy se k primárnímu problému váží problémy sekundární. Sociální pracovník spolu s dlužníkem kompletují pohledávky u věřitelů, kdy v některých případech dlužník již nemá přehled kolik a komu dluží. Sociální pracovníci tak jsou v kontaktu s věřiteli i exekutory, ovšem ne v každém případě je tato komunikace úspěšná. To se týká především exekutorů, kteří často bojkotují jakoukoliv snahu o komunikaci. Služba spolupracuje s dalšími sociálními i veřejnými službami, nabízí odkazy i zprostředkování služeb. V neposlední řadě akreditované sociální služby podávají za dlužníka návrh na oddlužení. *Podali za mne insolvenční návrh, proběhl soud a ten mi schválil oddlužení. Nikdy by mě nenapadlo, že sociální pracovnice řeší i takovéhle problémy.* Návaznost služeb je důležitá nejenom pro lidi, kteří se ocitli v dluhové pasti, ale má význam pro každého, kdo neví, kde a s kým řešit svou situaci. Sociální služba, tedy zprostředkovává služby jiných fyzických nebo právnických osob podle určených potřeb.

### **Insolvence**

Pro insolveni i exekuci existují samostatné veřejné registry, tedy exekuční a insolvenční registr, v nichž jsou uváděny informace o subjektech procházejících insolvenčním nebo exekučním řízením. Insolvenční registr je spravován ministerstvem spravedlnosti a přístup do jeho databáze je zdarma. Dluhy jsou velké stigma pro každého dlužníka, a to nejen v jeho okolí, ale i v rodině a ztěžují jeho pozici nejenom v osobním, ale i pracovním životě (Šedová, 2020). Oddlužení má pro dlužníka jednu zásadní výhodu. Od okamžiku

zahájení insolvenčního řízení (do dvou hodin od podání insolvenčního návrhu) tak získává dlužník soudní ochranu před věřiteli, vymahači i exekutory. Osobní bankrot tak znamená ochranu před útoky věřitelů včetně zastavení exekuce. Tímto postupem lze zastavit exekuci, protože zahájením insolvenčního řízení exekuci nelze vykonat. Zahájení insolvence v praxi znamená, že exekutor sice může vydat exekuční příkaz, ale nesmí ho již provést. Nelze tak provádět dražbu nemovitosti, stáhnout peníze z účtu v bance nebo vyplatit již vymožené plnění věřiteli.

Po vydání usnesení o úpadku dlužníka exekutor nesmí exekuční příkaz už ani vydat. Povolená insolvence pro většinu dlužníků znamená konec „zlého snu“ a cesta k ní nebývá jednoduchá. *V organizaci mne vyslechli, vysvětlili mi, jaký bude postup, co musím udělat já, co udělá sociální pracovnice. Už jsem se nemusela bát upomínek a telefonátů.* Insolvence má svá přísná pravidla, která je nutné dodržovat, ale pro dlužníky je to přijatelnější varianta než návštěvy vymahačů a exekutorů. V krajním případě může nastat i zrušení insolvence, a to při porušení některých uložených povinností, především informačních. Při soudně zrušené insolvenční dlužníkovi nejenom zůstanou jeho současné dluhy, ale v nejbližších letech nemá možnost znovu žádat o insolvenční řízení.

### **Spokojenost se službou**

Sociální služby mají v naší společnosti významné místo, přestože jim v České republice není dlouhodobě věnována odpovídající pozornost a společenská prestiž sociálních pracovníků není velká (Horecký, 2008). Sociální práce je oblast praktické činnosti a jejím cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a především řešení sociálních problémů. Opírá se společenskou solidaritu. Jsou to právě sociální pracovníci, kteří jsou každodenně konfrontováni s týráním, chudobou, bezdomovectvím a v neposlední řadě se zadlužeností. Pomáhají rodinám, jednotlivcům i skupinám a snaží se vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Poslání sociálních pracovníků je psychicky velmi náročné, finančně ne příliš dobře hodnocené, oni se přesto snaží pomáhat těm, kteří se dostali do náročné životní situace. Cílem sociální práce je podpora schopnosti klienta řešit problém. Podle Žákové (2016) je to spíše negativní motivace, která přiměje klienta k řešení těžké finanční situace. Lidé mají strach, nejenom z toho, o co vinou dluhů přijdou, ale také o ztrátu sociálního statusu. Negativní motivace ale nefunguje u lidí, kteří mají pocit, že nemají co ztratit.

Ohodnocení služby klientem může být omezené, a to především z důvodu, kdy klient nemá všechny informace pro posouzení, nebo mu pro toto posouzení chybějí kompetence.

Klienti, kteří se dostali do dluhových poraden, tuto službu hodnotili velmi kladně. Informanti se shodovali v tom, že cesta k oddlužení je náročná nejenom psychicky, ale i časově. *Čekám, jak dopadne soud a jestli mi povolí insolvenční, vůbec jsem si neuměla představit, kolik to zabere času a co všechno je k tomu potřeba.* Informanti hovoří o profesionálním postoji pracovníků, kteří je nesoudí a jsou ochotni pomoci v jejich tíživé životní situaci, kterou oni sami nebyli schopni zvládnout vlastními silami. Vnímání kvality služeb může být ovlivněno celou řadou aspektů, jako je vzájemná sympatie, dosavadní zkušenost nebo osoba klienta či pracovníka. *Pro mě ta služba fakt měla význam, jenom byla škoda, že jsem o ní nevěděl dřív. Kamarádka měla pravdu, nikdy by mě nenapadlo, že se sociálky zabývají dluhama, já jim nikdy nevěřila, ale moc mi pomohli.* Někteří dlužníci se pro změny rozhodují s vyhlídkou na pozitivní změny. Při práci se zadluženými klienty nesmíme nikdy zapomenout na fakt, že hlavní iniciativa musí vždy spočívat na nich. Dlužníci často zmiňují fakt, že o této službě nevěděli a pokud se k nim dostaly informace o řešení dluhů, a to nejenom z okolí, tak i z internetu, byly na prvním místě oddlužovací společnosti, jejichž služby jsou zpoplatněny. U komerčního sektoru je cílem zisk, u sociálních služeb je cílem poskytování pomoci, což se projevuje jako komplikace při prezentování služeb na venek. Nutno dodat, že konkrétně dluhové poradny provozují především neziskové organizace, které jsou závislé na dotacích Ministerstva práce a sociálních věcí, krajů a obcí, nemají tedy velké množství finančních prostředků na propagaci svých služeb, které jsou převážně bezplatné. Proto, aby byl zachován přístup ke službám bez ohledu na finanční situaci člověka, je nutná bezpodmínečná podpora z veřejných zdrojů, a to na základě principu solidarity. Na rozdíl od nich oddlužovací společnosti mají své služby zpoplatněné, a tak mají větší finanční možnosti, včetně reklamy.

Sociální služba má neodmyslitelný význam nejenom pro klienty, ale pro celou společnost. Každý, kdo vstupuje do těchto zařízení, očekává nejenom vstřícnost pracovníků, ale především kompetentní radu nebo službu, a proto i v sociální práci a sociálních službách je důležitá kvalita, která je spojována s každodenní realitou. Sociální práce je společenskovední disciplína a přispívá k řešení sociálních problémů, kdy její základní východiska vycházejí z etických hodnot a legislativních norem, na které navazují etické principy profesního jednání sociálních pracovníků, mezi které patří respekt ke klientovi, právo klienta na samostatné rozhodování a jeho nepoškozování, spolehlivost, pravdomluvnost a diskrétnost. V sociální práci je využíváno mnoho nástrojů, které mají za cíl zlepšení nepříznivé sociální situace. V České republice jsou do sociálních služeb zahrnuty pouze ty

služby, které jsou v kompetenci ministerstva práce a sociálních věcí, definované zákonem 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., definuje, kdy se sociální služby a sociální práce spolupodílí na začleňování a ochraně práv a zájmů osob v nepříznivé sociální situaci a snaží se uspokojovat měnící se potřeby osob tak, aby mohly vést plnohodnotný život ve společnosti (Holasová, 2014).

## 12. Diskuze

Prostřednictvím sociálních služeb je poskytována pomoc fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, a jejich cílem je nejenom sociální začlenění, ale také prevence. Práce se zaměřuje nejenom na problematiku dluhových pastí, ve kterých se nachází velké množství české populace, a to bez ohledu na to, zda se jedná o nezletilé, střední generaci nebo seniory, ale také na význam sociálních služeb. V České republice funguje přibližně 2 150 poskytovatelů sociálních služeb, kteří mají registrováno cca 5 600 sociálních služeb, kdy veřejné výdaje na provoz těchto služeb činí 40 mld.

Informantů, kteří byli zahrnuti do výzkumu, bylo celkem 10. S informanty probíhal rozhovor podle návodu, doplněný o dotazování na téma dluhové pasti a sociální práce. Otázky byly strukturovány tak, aby mapovaly život biologické rodiny, ale především průběh zadlužení a jeho následné řešení. Podle Horeckého (2008) by sociální služby neměly o lidi pouze pečovat, ale mají především vychovávat, vést a podporovat člověka k zodpovědnosti za svůj život.

Podle výsledků výzkumu se lze oprávněně domnívat, že současné povědomí české populace o sociálních službách a sociální práci je na velmi nízké úrovni (Janda, 2013). *Člověk vůbec neví, kam se v těchto situacích obrátit. Vůbec by mne nenapadlo, že sociálka se stará taky o dluhy a odkaz na dluhovou poradnu jsem našel náhodou a jestli mi pomůžou, to se uvidí.* Je také pravdou, že většina dlužníků začíná svou finanční situaci řešit pod tíhou strachu v době, kdy jim hrozí nebo již začala probíhat exekuce.

Z výpovědí informantů se ukázalo, že mají spojené se slovem sociální služba, práce či pracovník spíše restrikce než pomoc. S tímto názorem jsem setkala i ve své praxi v azylovém domě. Málokdo si dokáže uvědomit, co všechno sociální služba obsahuje a v čem může být nápomocna sociální práce. *Jsem tady poprvé a vůbec jsem nevěděla, že něco takového funguje. Já jsem spíš vždycky měla strach ze všeho, co zavánělo sociálkou, tak uvidíme.* Jak uvádí Holasová (2014) je to především nedostatek informací o službách nebo neschopnost tyto informace využít pro výběr adekvátní služby.

V České republice byl přijat zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., který přinesl významné změny a stanovil kategorizaci služeb, jejich konkrétní formy a druhy sociálních služeb a zároveň byla stanovena minimální úroveň vzdělání sociálního pracovníka a

povinnost registrace poskytovatelů u Krajského úřadu (Holasová, 2014). Zákon o sociálních službách, ale neřeší celou oblast sociální práce, a to i z důvodů, že sociální služby se neustále vyvíjejí a vznikají zcela nové služby, které mají základ v nových sociálních problémech, na které je třeba adekvátně reagovat. V posledních letech se na neziskové organizace, které v současné době působí v každém větším městě, obracelo velké množství lidí, kteří se dostali do takzvaných dluhových pastí. Neziskové organizace jako odpověď na tyto výzvy začaly zakládat dluhové poradny, které dostaly akreditaci a měly tak zákonnou možnost projít s uživatelem celým procesem oddlužení, a to od mapování pohledávek, přes komunikaci s věřiteli, exekutory, až po podání insolvenčního návrhu. S ohledem na to, že v současné době je zadlužení fenoménem moderní doby, nemohou si na nedostatek dlužníků stěžovat (Dienst, 2017). Provoz neziskových organizací je z velké části závislý na státu a od něho získaných dotacích, bez kterých by žádná nezisková organizace nemohla plnohodnotně fungovat.

Přestože práce sociálních pracovníků v České republice nemá vysokou prestiž a není ani nijak závratně finančně ohodnocena, jsou na pracovníky kladené vysoké nároky, a to především psychické (Horecký, 2008). Pro sociální pracovníky, a to nejenom v dluhových poradnách, je velmi důležitý dialog a jeho průběh. Klienti, kteří přicházejí do těchto organizací, již nejsou schopni situaci řešit vlastními silami, potřebují získat jistotu pomoci. Informanti, kteří se různými cestami dostali do dluhových poraden, hovořili o profesionální úrovni sociálních pracovníků. Dle Jůna (2010) jsou sociální pracovníci po dobu sociální práce s klientem ve vztahu a mají možnost nejenom vnímat problémové chování klienta, ale i jeho rodiny, a to jak biologické, tak i té současné. To jim umožňuje hledat nové možnosti sociální práce. Někdy tato práce přináší i bezmoc jako nedílnou součást role sociálního pracovníka. S tímto názorem pracovníci souhlasí a portál Člověk v tísní (2020) k tomu dodává: „Ne vždy jsme schopni dlužníkovi poskytnout pomoc, týká se to především případů, kdy dlužník není v úpadku, nedokáže splácet ani minimum, má nedostatečný přístup k plnění povinností, sleduje nepoctivý záměr nebo prošel oddlužením během posledních deseti let.“ Ve své praxi jsem se setkala s klienty, kteří měli snahu svou nepříznivou životní situaci řešit, ale i s klienty, kteří bojkotovali jakoukoli podporu či pomoc.

Podle portálu Exekutorské komory (2020) klesl v roce 2019 počet osob evidovaných v Centrální evidenci exekucí. V evidenci se nachází 783 053 osob, proti kterým je vedeno 4 476 069 exekucí a na jednu fyzickou osobu tak průměrně připadá 5,72 exekučních řízení. Náklady exekuce na odměny exekutorů a také místní příslušnost exekutorů je téma,

kteře vyvolává emoce v české společnosti. V České republice působí soukromí exekutoři a právo jejich výběru má věřitel. Velmi diskutovanou otázkou je místní příslušnost exekutorů, takzvaná teritorialita, a je na rozhodnutí vlády jaké stanovisko k této problematice zaujme. Role státu je důležitá především v krizových situacích, a přesto zůstává posledním adresátem ve výzvách nejenom k vyřešení hospodářských, politických, ale také sociálních problémů (Ferguson, 2018). V České republice se v souvislosti s dluhovou problematikou již delší dobu hovoří o takzvané místní příslušnosti exekutorů, kdy jeden exekutor spravuje veškeré pohledávky jednoho dlužníka a tím se sníží nejenom odměna exekutora, náklady povinného, ale také administrativní zatížení zaměstnavatelů. Proti tomuto návrhu, ale protestují samotní exekutoři. Jak již bylo zmíněno, exekutora si vybírá věřitel a jeho výběr může odpovídat recenzi exekutora. V tomto případě nezáleží, zda si věřitel z Českých Budějovic vybere exekutora z Prahy nebo z Přerova. Právě na přerovský exekuční úřad, v jehož čele stojí Lukáš Jícha, se snáší neustálá vlna kritiky, a to především z důvodů chování jeho vykonavatelů. Přerovský exekuční úřad patří mezi největší v zemi a podle neoficiálních zdrojů má největší vymahatelnost pohledávek (Januš, 2019). Tato praxe je nevýhodná především pro dlužníky, nejenomže nemohou navštívit exekutorský úřad, který je vzdálený desítky kilometrů, ale jsou jim účtovány cesty vykonavatelů do místa bydliště. K exekutorům se podobně jako lidé, kteří skončili v dluhových pastích, vyjadřují i sociální pracovníci, kdy hovoří o tom, že komunikace s exekutory nepatří mezi ty nejlepší.

Hičan (2019) se odvolává na odborníky, podle kterých je hlavním problémem dluhových pastí fakt, že přednost ve splátkách mají úroky, úroky z úroků, sankce a ne jistina. Z tohoto vyplývá, že pro dlužníka je vlastně nemožné vymanit se z dluhové pasti bez pomoci odborníků.

Pawlikowská (2019) říká, že jedním z důvodů dluhové pasti je úvěr. Pokud si ho sjednáme u bankovního sektoru, má jasně daná pravidla. Na praktiky nebankovního sektoru upozorňují dlouhodobě neziskové organizace, kdy smluvní podmínky zhoršují situaci ohrožených skupin, u kterých se jako rizikový faktor projevuje nízká finanční gramotnost. Podle zákona o spotřebitelském úvěru číslo 257/2016 Sb. vznikla pro poskytovatele nebankovního sektoru povinnost udělení licence od České národní banky, kdy záměrem bylo vyčistění tohoto trhu. Přestože se díky tomuto zákonu opravdu trh pročistil, získala licenci i taková společnost, jako je Profi Credit, jejíž úroky hraničí s lichvou a několik jejích kauz řešil soud. Zkušenosti s touto společností, mají i někteří klienti dluhových poraden, kdy



jedna z respondentek výzkumu uvádí: *Měla jsem v hlavě jenom to, kdy přijde další upomínka, kdo mi zase zavolá, kdo mi bude vyhrožovat.* Klienti ve spojitosti s touto společností hovoří nejenom o vyhrožování, ale také o situaci, kdy pracovníci této společnosti v případě, že dlužníka nenašli doma, obcházel sousedy, kterým sdělovali, že dotyčný dluží peníze, a žádali je o předání telefonního čísla na společnost dlužníkovi. Společnost byla také díky výši úroků několikrát účastníkem soudního řízení. Odměny inkasních agentur nejsou na rozdíl od exekutorů nijak omezeny zákonem či vyhláškou,

Vymahači si tak mohou k základní dlužné částce po dohodě s věřitelem přirazit téměř neomezenou částku, a dlužník ji musí uhradit, pokud nechce, aby se to táhlo ještě déle a draž. Klientem agentury je sice na základě mandátní smlouvy věřitel, ale její náklady i zisk hradí dlužník. Inkasní agentury patří na rozdíl od exekutorů a advokátů do mimosoudního řešení. Své pracovníky, obcházející dlužníky, ale označují jako komisaře a některé agentury rozesílají dopisy s červeným pruhem, jako je to v případě exekuce. Ve skutečnosti však mají výrazně menší pravomoci než exekutorští vykonavatelé.

Z výše popsaného lze usuzovat, že problematika dluhových pastí je velmi aktuálním tématem. Otázkou je, zda státem přijatá opatření, která mají pomoci zastavit nebo zmírnit zadlužování populace, jsou dostačující. Z mého pohledu jsou dluhy velmi lukrativním obchodem, pro všechny, kteří z nich mají zisk.

V současné době prošla Česká republika pandemií, která měla za následek hromadné zavírání obchodů, škol, školek, továren a jiných provozů (Hábl, 2020). Přestože odborníci doporučují finanční rezervu ve výši šesti měsíčních platů, mnozí lidé touto částkou nedisponují ať už z důvodu nízkých příjmů, nebo nezaměstnanosti. Tato situace se také z velké části dotkne rodičů samoživitelů. Právě tito lidé, kteří žijí na hranici chudoby, budou pandemií zasaženi nejvíce. U těchto osob bude pouze otázkou času, kdy nebudou mít finanční prostředky na úhrady svých závazků jako energie, nájem a stávající úvěry. K těmto závazkům je nutné přičíst placení školek, stravného, a především nákup potravin, u kterých se v současné době neustále zvyšuje cena. Hůle (2020) hovoří o tom, že v případě nedostatku financí si lidé budou půjčovat, ale lze předpokládat, že banky budou v poskytování úvěrů opatrné, a tak je zde ale opodstatněná obava, že v případě, kdy člověk nebude úspěšný u banky, bude se snažit získat úvěr od nebankovních institucí. Zde je ovšem minimálně chráněn před nárůstem úroků a sankcí, které jsou velmi často uvedeny v obchodních podmínkách.

V tento moment je to právě stát, který by měl pomoci této nejvíce ohrožené skupině, pro kterou se současný stav stává velmi obtížnou situací. Vzhledem k zdlouhavému procesu

vyřizování žádostí je otázkou, jak rychle a účinně bude stát připraven pomoci. V současné době, kdy Česká republika prošla karanténou následkem pandemie Covid 19 je reálný předpoklad zadlužování populace, a to ve větší míře než dopsud. Tato pandemie bude mít zřejmě nejhorší dopad na neúplné rodiny se závislými dětmi, kdy v naší společnosti zůstává v čele neúplné rodiny s dětmi nejčastěji matka, která ovlivňuje rodinné prostředí, a často pracují na plný úvazek z důvodu, že jejich příjem je rozhodující pro zabezpečení rodiny a to i na úkor dětí.

### 13. Závěr

Diplomová práce je zaměřena na faktory, které ovlivňují využití sociálních služeb lidmi, kteří se ocitli v dluhových pastích, ale také zjišťuje, z jakých důvodů se do dluhové pasti dostali.

Teoretická část je zaměřena nejenom na vysvětlení finančních produktů, které bývají počátkem dluhových pastí, ale také na bankovní a nebankovní instituce a registry dlužníků. Samostatnou kapitolu tvoří exekuce a její průběh, s čímž se potýká velká část dlužníků. Pozornost je také věnována sociálním službám, jež se zabývají dluhovou problematikou a jejími příčinami.

Výzkumná část se zabývala hlavním cílem, a to faktory, které ovlivňovaly využití sociálních služeb u lidí v dluhových pastích. Dílčím cílem bylo zjistit, jaké byly příčiny zadlužení a jak zadlužování probíhalo. Práce se také zabývala hledáním odpovědi na výzkumné otázky: „Jaké faktory mohou u lidí v dluzích ovlivnit využití vybraných sociálních služeb a sociální práce?“ a „Jaký je z pohledu zadlužených jednotlivců význam sociální služby v dluhové problematice?“

Pro sběr byla využita kvalitativní výzkumná strategie s technikou rozhovoru podle návodu. Rozhovorů se účastnilo 10 klientů neziskové organizace, která poskytuje sociální služby podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách a která je podle tohoto zákona uvedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Česká republika disponuje poměrně rozsáhlou sítí neziskových organizací, které mají zaregistrovanou službu dluhového poradenství. Všichni pracovníci organizací, musejí dodržovat etický kodex, mlčenlivost a především zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Každý pracovník musí být schopen správně vyhodnotit danou situaci, ve které se klient nachází. Dluhová problematika je pro každého sociálního pracovníka psychicky velmi náročná, protože je velmi často konfrontován nejenom se zoufalými situacemi, ve kterých se klienti dluhových poraden nacházejí, ale naráží také na bariery v komunikaci, a to především na exekutorských úřadech. Není bez zajímavosti, že právě exekuce jsou jádrem emocí v naší společnosti, kdy dlužníci uvádějí, že v případě nařízených exekucí mají problém s pracovním uplatněním, kdy je zaměstnavatelé odmítají zaměstnat z důvodů vysoké administrativy.

Je nediskutabilní, že dluhy je nutné uhradit, ale otázkou zůstává, zda je etické na dlužnících vydělávat formou úroků z úroků, sankcí či rozhodčích doložek, jako to praktikují

některé nebankovní společnosti. Tato otázka je spíše určena našim zákonodárcům a legislativě.

Z výzkumu vyplynulo, že finanční gramotnost populace není na takové výši, jaká by byla žádoucí, a proto, je potřeba se zaměřit na prevenci. Finanční gramotnost se v současné době začíná objevovat ve školních osnovách, ale v nedostatečné míře. Výzkum odhalil skutečnost, že povědomí společnosti o sociálních službách, a to nejenom v dluhové problematice je velmi nízké. To dokládají i oslovení klienti, kteří uvádějí, že při řešení jejich nepříznivé finanční situace se k nim jako první dostávaly informace a kontakty na oddlužovací společnosti, které mají na rozdíl od sociálních služeb služby zpoplatněné. Je potřeba se zamyslet, jaký zvolit postup, aby to byly právě sociální služby, které osloví dlužník jako první. Možná by stálo za zvážení, zda místo reklam na úvěry, nepropagovat reklamou na prevenci proti zadlužení. V současné době, ale i do budoucna je důležitá trvalá spolupráce nejen státu, kraje, obcí, neziskových organizací, ale i exekutorů, která může zmírnit zadlužování populace. Výsledky práce jsou použitelné jako zpětná vazba pro organizace provozující dluhové poradny.

## Seznam použité literatury

1. BAŠTECKÁ, B., a kolektiv., 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Grada Publishing. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6
2. BECHYŇOVÁ, V., 2020. *Sanace rodiny*. Portál. 151 s. ISBN 978-80-262-1624-7
3. BLOM, B., MAVEN, S., 2019. *Theory for social work practice*. Studentlitteratur AB, ISBN 978-91-12500-8
4. BUŘÍNSKÁ, B., 2014. *Seriozní dlužník, nebo schopný kličkař? aneb Typologie dlužníků*. [online]. Praha: Profimedia, [cit. 2019-05-19]. Dostupné z <https://www.novinky.cz/finance/338088-seriozni-dluznik-nebo-schopny-klickar-aneb-typologie-dluzniku.html>
5. CAITLIN, Z., 2019. *Indebted: How Families Make College Work at Any Cost*. Princeton. University Press, 280 s. ISBN 9780691164311
6. CASANOVA, P., 2018. *Protože*. First class Publishing a.s. 296 s. ISBN 978-80-906138-4-3
7. CREE, V. E., 2015. *Responsibility in Social Work*. In: *wright, J. International Encyclopedia of the Social*. Behavioral Sciences. London: Elsevier, ISBN 978-0-08-097087-5
8. ČEPICOVÁ, K. 2014. *Nejčastější právní situace*. Edika Brno. 192 s. ISBN 978.80.266.0406.817
9. ČLOVĚK V TISNI, 2019, Oddlužení. [online]. [cit. 2020-20-02]. Dostupné z: [https://www.jakprezidluhy.cz/poradna/oddlužení](https://www.jakprezidluhy.cz/poradna/oddluzeni)
10. DIENST, R., 2017. *The Bonds of Debt: Borrowing Against the Common Good*, Verso Books. 200 s. ISBN 978-17-847-8655-7
11. *Dobrá praxe sociální práce*, 2018. Caritas. ISBN 978-8087623-13-8
12. DOUBKOVÁ, A., TOMEK, K., 2016. *Finanční gramotnost pro každého*. Infra, 120 s. ISBN 978-80-86666-64-8
13. DVOŘÁKOVÁ, Z., SMRČKA, L., a kol. 2011. *Finanční vzdělávání pro střední školy*. C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-9
14. EXEKUTOESKÁ KOMORA, 2020. *Statistiky exekucí za rok 2019* [online] ekcr.cz [cit. 2020-20-3]. Dostupné: <http://ekcr.cz/1/aktuality-pro-media/2697/-statistiky-exekuce-za-rok-2019-klesl-pocet-exekuci-i-povinnych>

15. FISCHER, S., ŠKODA, J., 2009. *Sociální patologie*. 224 s. Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2781-3
16. FONTÁNA, D., 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Portál. 136 s. ISBN
17. FERGUSON, I., IOKOMIDIS, V., LOVALITE, M., 2018. *Global Social Work in a Political Context*. 216 s. Policy Press. ISBN 9781447322672
18. FETTER, W., 2020, *Parametry nejen exekucních srážek ze mzdy se v roce 2020 mění třikrát* [online] epravo.cz [cit. 2020-30-03]. Dostupné: <http://epravo.cz/top/clanky/parametry-nejen-exekucnich/srazek-ze-mzdy-se-v-roce-2020-meni-trikrat>
19. HAVLÍČEK, D., STUPAVSKÝ, M., 2013. *Investor 21. století*. Plot. 240 s. ISBN 978-80-7428-191
20. HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Grada Publishing. 160 s. 160 ISBN 978-80-247-4315-8
21. HORECKÝ, J., TAJANOVSKÁ, A., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4
22. HRDINKOVÁ, T., MATI, P., 2013. *Metodika dluhového poradenství. Bilina: Člověk v tísní o.p.s.* ISBN 978-80-87456-40-8
23. Hussain, S., 2017. *Finance Book*. Pearson Education Limited. ISBN 1292123648
24. HUBÁLEK, M., KŘÍSTEK, A., ZAMBOJ, L., 2011. *Insolvence Poradna pro občanská a lidská práva* Praha. ISBN 978-80-254-9535-3
25. CHLOUPKOVÁ, S., 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče*, Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4678-4
26. JANATA, L. a kol., 2014 *Kladivo na exekutora*. Nuridius. 98 s. ISBN 978-80.87822-14-2 1
27. JANDA, J., 2013. *Jak žít šťastně na dluh*. Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4833-7
28. JÚN, H., 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a zdravotnictví*. Portál. 144 s. ISBN 978-807367-590-5
29. JANUŠ, J., 2019. *Šef exekutorského úřadu, v Přerově nejsme branou do pekla, chováme se k dlužníkům jako banky*. [online] mapaexekucí [cit. 2020 28-03] Dostupné z: <http://www.info.cz/pravo/sef-exekutorskeho-uradu-v-prerove-nejsme-branou-do-pekla-k-dluznikum-se-chovame-jako-banky>

30. KAJANOVÁ, A., DVOŘAČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P., 2017. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. ZSF JU České Budějovice. 978-80-7394-639-5
31. KAJANOVÁ, A., URBAN, D., 2020. *Sociální exkluze a sociální práce*. Sociální služby. 22(6 – 7). ISSN 1803-7348
32. KASÍKOVÁ, M., a kol. 2013 *Exekuční řád*. C.H.Beck Praha. 957 s. ISBN 978-80-7400-476-6
33. KELBICH, J., 2012. *Chudoba, nezaměstnanost a další témata. Pražské školy alternativ* Sborník 06. Ekonomická akademie Praha ISBN 978-80-87661-03-1
34. KELLER J., 2011. *Tři sociální světy*. Sociologické nakladatelství, Praha. 211 S. ISBN 978-80-7419-044-5
35. KELLER. J., 2012. *Sociologie středních vrstev*. SLON Praha. ISBN 978-80-7419-109-1
36. KODISHIN, A., HORKNESS, D., 2014. *Supervision in Social Work*. Columbia University Press. 432 s. ISBN 0231151764
37. KÖNIGOVÁ, L., 2019 *(Ne)gramotný rodič*. Lucie Königová. 320 s. ISBN 978-80-270-6332-1
38. KOPECKÁ, I. 2011. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3875-8
39. KOPECKÁ, I., 2012. *Psychologie 2.díl*. Grada Publishing. 160 s. ISBN 978-80-247-3876-5
40. KOZLOVÁ, L., 2005. *Sociální služby*. Triton. 129 s. ISBN 80-7254-662-7
41. LUKEŠ, M., JAKL, M., 2012. *Podnikání v České republice*. Oeconomica. 134 s. 978-80-245-1884-8
42. MACKŮ. R., 2015. *Instantní, nebo skutečné řešení problému?* VeRBuM. 174 s. ISBN 978-80-87500-74-3
43. MATOUŠEK, O., 2016. *Slovník sociální práce*. Portál. 270 s. ISBN 978-80-262-1154-9
44. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.). 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-818-0.
45. MEARENS, D., THORNR B., 2013. *Terapie zaměřená na člověka*. Grada Publishing. 184 s. ISBN 978-80-247-3881-9
46. MEINERT, R. G., PARDECK, J., T., MURPHY, J. W., 2016. *Postmodernism, Religion and the Future of Social Work*. Routledge. 91 s. ISBN 978-1-138-97914-7

47. MIKEŠ, G. 2015. *Jak být chudým*. Dauphin. 92 s. ISBN 978-807272-833-6
48. MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY
49. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
50. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY
51. MIOVSKÝ, M., 2010. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4
52. MLADĚNKA, P., 202., *Povolení ČNB pro nebankovní společnosti* [online]. Dostupné: <http://financer.com/cz/konec-vydavani-licenci/>
53. NEŠPOR, K. 2011. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-908-8.
54. NOVESKÝ, I., 2009. *Slabikář finanční gramotnosti*. Cofet. 448 s. ISBN 978-80-254-4207
55. PAYNE, M., 2014. *Modern Social Work*. Oxford Univ Pr, 441 s. ISBN 0190615249
56. PĚNKAVA, P., 2012. *Chudoba, nezaměstnanost a další témata Pražské školy alternativ Sborník 06*. Ekonomická akademie Praha. ISBN 978-80-87661-03-1
57. PRUNNER, P., 2013. *Gamblerství aneb Ztráta svobody*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 364 s. ISBN 978-80-7380-425-7
58. RADKOVÁ, M. 2009. *Exekuce a jiné pohledávky*, Linde Praha. ISBN 978-80-7201-767-6
59. REICHEL, J., 2010. *Úvod do sociálního výzkumu. Edice celoživotního vzdělávání svazek 31*. Mowshe s.r.o. 202 s. ISBN 978-80-904426-3-4 1
60. R, E., BROUMOVÁ, V., 2012. *Cílená zpětná vazba*. 176 s. Portál, ISBN 978-80-262-0222-6
61. *Strategie sociálního začleňování 2014-2020*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2014. ISBN 978-80-7421-080-8.
62. SWANENBERG, A., 2012. *Makroekonomie bez předchozích znalostí*. BizBooks Brno. 296 S. ISBN 978-80-265-0036-0
63. ŠTARKOVÁ, P., 2016. *Sociální služby I*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 232 s. ISBN 978-80-906320-4-2
64. ŠTĚPÁNEK, P., 2018. *Nakupování Čechů na úvěr*. [online] Česká bankovní asociace [cit. 2020-18-01]. Dostupné z: <http://cbaonline.cz//nakupovani-cechu-na-uver-2018>



65. TOMEŠ, I., 2010. Úvod do metodologie sociální politiky. Portál. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3
66. TOTHOVÁ, J., 2013. *Úvod do transgenerační psychologie rodiny*. Portál. 250 s. ISBN 978-80-736-7856-2
67. VEČERNÍK, J., MYSLÍKOVÁ, M., 2015. *Chudoba v České republice*. Sociologický ústav AVČR, v.v.i. 113 s. ISBN 978-80-7330-283-2
68. VODÁČKOVÁ, D., *Krize v životě člověka: Formy krizové pomoci a služeb*. Portál. 544 s. ISBN 978-80-262-0212-7
69. VRBKOVÁ, L. 2009. *Už nikdy dlužníkem*. Cofet a.s. 97 s. ISBN 978-80-904396-0-3
70. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů české republiky*, 37 s. ISSN 1211-1244
71. ZAKOUŘILOVÁ, E., 2014. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Portál s.r.o. Praha 192 s. ISBN 978-80-262-0583-8
72. ZÁMEČNÍKOVÁ, J., 2019, *Češi se dluhů nebojí a zatím ani nemusí. Co, ale není, může být. Kdo je v ohrožení?* [online] hypindex.cz [cit. 2020-21-02]. Dostupné: <http://hypindex.cz/clanky/cesi-se-dluhu-neboji-a-zatim-ani-nemusi-co-ale-neni-muze-byt-kdo-je-v-ohrozeni/>
73. Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, 2006. *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, ISSN 1211-1244
74. Zákon č.120/2001 Sb. Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti. 2001. *Sbírka zákonů České republiky*, částka 104. ISSN 1211-1244
75. Zákon č. 110/2019 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů. 2019 *Sbírka zákonů České republiky*, částka 47

## Seznam tabulek a grafů

Obrázek č. 1: Mapa exekucí Zdroj: ČNB

Obrázek č. 2: Vývoj oddlužení

Obrázek č. 3: Důvody zadlužení Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 4: Nejvíce stresující situace Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 5: Zdroje informací o řešení dluhové pasti Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 6: Zdroje informací o řešení dluhové problematiky Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 7: Řešení dluhové problematiky Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 8. Faktory ovlivňující využití sociálních služeb

Tabulka č. 1: Statistický list

Tabulka č. 2: Vývoj nezabavitelných částek a dalších souvisejících částek potřebných k výpočtu srážek ze mzdy (v Kč) Zdroj: Zilvar Tomáš (2020)

Tabulka č. 3 : Základní informace

## **Seznam příloh**

Příloha 1: Informovaný souhlas pro účastníky výzkumu

Příloha 2: Seznam otázek

### **Příloha 1: Informovaný souhlas pro účastníky výzkumu**

Informovaný souhlas k diplomové práci na téma Dluhové pasti z pohledu sociální práce

Student: Bc. Jana Elezi

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

Tímto souhlasím s provedením výzkumu a potvrzuji, že jsem byla seznámena s obsahem výzkumného projektu a jeho následným průběhem. Dávám tímto svolení, aby získaná data byla použita za účelem zpracování diplomové práce. Jsem si vědoma, že výsledky tohoto výzkumu jsou zcela anonymní a poslouží pouze jako podklad pro vypracování této práce.

Byla jsem poučena o právu odmítnout účast ve výzkumném projektu nebo svůj souhlas kdykoli odvolat.

V práci nebudou uvedeny žádné identifikační údaje, které by mohly vést k informantům. Výzkumník se zavazuje k mlčenlivosti s odkazem na zákon 101 /2001 Sb., o ochraně osobních údajů.

V Českých Budějovicích, dne

Podpis .....

## **Příloha 2: Seznam otázek**

### Základní údaje

1. Muž / žena?
2. Váš věk?
3. Jaké máte vzdělání?
4. Jaká byla Vaše biologická rodina?

### Zadlužení

1. Jaký byl důvod Vašeho prvního úvěru?
2. Jak dluhy ovlivnily Váš život?
3. Měl/a jste představu, jak řešit dluhovou past?
4. Jak hodnotíte význam sociální služby?