

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

**Metody poradenství v oblasti dluhů**  
Diplomová práce

Autor: Kristýna Dubová  
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Hradec Králové, 2019



## Zadání diplomové práce

<b>Autor:</b>	<b>Kristýna Dubová</b>
Studium:	U17019
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
<b>Název diplomové práce:</b>	<b>Metody poradenství v oblasti dluhů</b>
Název diplomové práce AJ:	Debt advisory methods

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Diplomová práce se bude zabývat metodami poradenství v oblasti dluhů v Královéhradeckém kraji. Teoretická část se bude zabývat metodami poradenství, placeným a neplaceným poradenstvím a insolvenčním řízením. Cílem metodické části bude porovnání placeného a neplaceného poradenství v oblasti dluhů. Výstupem bude zmapovaná síť služeb v oblasti dluhů, která bude sloužit jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje. V této práci použiji kvalitativní výzkumnou strategii.

HŮLOVÁ, Kateřina, 2013a. Dluhové poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN Alois, 2013a. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7. KRUŠINSKÁ, Kristýna. Dluhové poradenství- na hranici mezi právem a sociální prací. In: JANEBOVÁ, Radka, ed. Spolupráce v sociální práci: Cooperation in social work: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové, 21. až 22. září 2012. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 222-227, ISBN 978-80-7435-259-1. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) , ve znění pozdějších předpisů.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucího diplomové práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 11.7.2019

.....

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, cenné rady a připomínky a také za čas, který mi věnoval v rámci konzultací.

Též mé poděkování patří informantům, díky kterým jsem mohla zrealizovat výzkumnou část diplomové práce.

## **Anotace**

DUBOVÁ, Kristýna. *Metody poradenství v oblasti dluhů*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2019, 61 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá porovnáním placeného a neplaceného poradenství v oblasti dluhů.

Teoretická část se zabývá vymezením a historií dluhového poradenství. Pojednává o materiální a nemateriální pomoci a metodách využívaných v poradenství. Dále se věnuje situaci dluhového poradenství v zahraničí – ve Švédsku, Velké Británii a Kalifornii. V práci je popsáno insolvenční řízení včetně novely insolvenčního zákona.

Výzkumná část porovnává placené a neplacené dluhové poradenství prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie, a to konkrétně polostrukturovanými rozhovory a studiem dokumentů. Výstupem této práce je zmapovaná síť služeb v oblasti dluhů, která bude sloužit jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje.

Klíčová slova: dluhové poradenství, poradenský proces, metody, insolvenční řízení

## **Annotation**

DUBOVÁ, Kristýna. Debt advisory methods. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2019, 61 pp. Master Thesis.

The thesis provides the comparison of paid and unpaid debt counseling.

The theory section reviews the history and specifics of debt counseling. It discusses the material and non-material help and methods available in debt counseling. It also examines debt counseling in Sweden, Great Britain, and in California. It also describes the insolvency proceedings, including the amendment to the Insolvency Act.

The research part of the thesis investigates and compares paid and unpaid debt counseling using qualitative research strategies such as semi-structured interviews and study of documents. The output is a mapped network of debt counseling services which will serve as a basis for the medium-term plan of social services of the Hradec Králové Region.

Keywords: debt counseling, consulting process, methods, insolvency proceedings

## Obsah

Úvod.....	10
1 Teoretická část .....	12
1.1 Vymezení poradenství v sociální práci .....	12
1.1.1 Poradenství.....	12
1.1.2 Sociální poradenství.....	12
1.1.3 Dluhové poradenství .....	13
1.2 Historie poradenství .....	14
1.2.1 Sociální poradenství.....	14
1.2.2 Dluhové poradenství .....	14
1.3 Paradigma a přístupy využívané v poradenství.....	15
1.4 Materiální a nemateriální pomoc .....	15
1.5 Dluhové poradenství v České republice.....	17
1.6 Dluhové poradenství v zahraničí.....	18
1.6.1 Dluhové poradenství ve Švédsku.....	18
1.6.2 Dluhové poradenství ve Velké Británii .....	18
1.6.3 Dluhové poradenství v Kalifornii .....	20
1.7 Poradenský proces.....	21
1.7.1 Poradenský rozhovor .....	21
1.7.2 Aktéři .....	23
1.8 Metody práce s klientem .....	24
1.9 Insolvenční řízení .....	25
1.9.1 Návrh na povolení oddlužení .....	25
1.9.2 Sepisovatelé návrhů na povolení oddlužení.....	26
1.9.3 Oddlužení.....	27
1.9.4 Novela Insolvenčního zákona .....	28
1.10 Shrnutí teoretické části .....	30
2 Metodická část .....	31
2.1 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné dílčí cíle.....	31
2.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie .....	31
2.3 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek.....	32
2.4 Volba a charakteristika výzkumného souboru .....	35
2.5 Popis organizace a průběhu výzkumu .....	35

2.6 Reflexe etických rizik a rizik zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu.....	38
3 Výzkumná část.....	39
3.1 Shrnutí výzkumné části .....	49
4 Výstup.....	53
Závěr a diskuse .....	55
Seznam tabulek a grafů.....	57
Seznam použitých zdrojů.....	58
Přílohy	



## **Seznam zkratek**

DP-	dluhové poradenství
VB-	Velká Británie
IVA-	Individual Voluntary Arrangement
NFCC-	National Foundation for Credit Counseling
IS-	Insolvenční správce
SPSSKK-	Střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje
FB-	Facebook

## Úvod

Tato diplomová práce s názvem Metody poradenství v oblasti dluhů se zabývá dluhovým poradenstvím. Především se soustředí na jeho specifika, proces a metody.

Hlavním důvodem zpracování tohoto tématu je aktuálnost dluhové problematiky, se kterou neodmyslitelně souvisí dluhové poradenství. Téma této práce jsem zvolila s ohledem na osobní zkušenosti v občanských poradnách a poradnách s dluhovými poradci. Převážnou část jejich klientů tvoří klienti, kteří mají problémy s dluhy a chtějí svou nepříznivou situaci řešit oddlužením. Ovlivnilo mě také blízké okolí, ve kterém žije mnoho lidí, kteří jsou v procesu oddlužení nebo si jím prošli. Dalším důvodem je zjištění z rozhovorů s informanty při předchozím výzkumu (bakalářské práce), že jim nebyly vždy poskytnuty dostatečné informace v rámci soupisu návrhu na povolení oddlužení. Jednalo se například o poskytnutí nedostačujících informací o průběhu insolvenčního řízení. Vzhledem k tomu, že jsem se věnovala v bakalářské práci jinému tématu, vnímám jako potřebu se dluhovým poradenstvím zaměřeného na dluhové poradenství poskytované při soupisu návrhu na povolení oddlužení zabývat v této práci. Již v minulosti jsem se zabývala dluhovou problematikou a nadále bych se jí chtěla zabývat především v profesním životě dluhového poradce.

Hlavním cílem práce je porovnání placeného a neplaceného poradenství v oblasti dluhů.

K naplnění hlavního cíle využiji kvalitativní výzkumnou strategii, protože díky ní lze získat detailnější informace o zkoumaném jevu. Konkrétně použiji k získání potřebných informací techniku polostrukturovaných rozhovorů a studium dokumentů. Osloveni budou lidé žijící v Královéhradeckém kraji, kterým byl sepsán návrh na povolení oddlužení.

Metodická část bude zaměřena na definici hlavního cíle, hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných cílů. Tyto cíle budou převedeny pomocí transformační tabulky do doplňujících tazatelských otázek. Zdůvodním volbu výzkumné strategie a výzkumného souboru. Dále zhodnotím etická rizika, která jsou spojena s výzkumem.

Ve výzkumné části této práce se budu zabývat analýzou a následnou interpretací získaných údajů z výzkumu s ohledem na hlavní cíl, hlavní výzkumnou otázku a dílčí výzkumné otázky. Zaměřím se na rozdíly a shody v rámci placeného a neplaceného

poradenství poskytovaného při soupisu návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji. Považuji za důležité se tímto tématem zabývat, protože zmapování poskytovaného poradenství v rámci soupisu návrhu na povolení oddlužení a zjištění jeho rozsahu, shod a rozdílů může přinést do oblasti sociální práce (dluhového poradenství) nové poznatky.

Výstupem této práce je zmapovaná síť služeb v oblasti dluhů, která bude sloužit jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje.

# 1 Teoretická část

Cílem této části diplomové práce je vymezit klíčové pojmy a jejich teoretická východiska dle stavu současného teoretického poznání s využitím odborné literatury a zdrojů, které se týkají popisovaného tématu.

## 1.1 Vymezení poradenství v sociální práci

Poradenství v sociální práci představuje jeden z profesionálních způsobů pomoci. Jedná se o spolupráci klienta a pracovníka. Kdy klient přichází za pracovníkem s přáním, na které pracovník reaguje radou, návodem- tzv. pomáhá spoluutvářet rady. Držitelem problému je klient. (Úlehla, 2005) Vzhledem k tomu, že dluhové poradenství je specifické a vychází z obecného a sociálního poradenství, zmiňuji v této kapitole všechny tři druhy poradenství.

### 1.1.1 Poradenství

Pod pojmem poradenství si můžeme představit, že se jedná o poskytnutí rad jednou osobou druhé (Schneiderová, 2008) Dále je to spolupráce mezi klientem a pracovníkem (Úlehla, 2005). Britská asociace poradců chápe poradenství jako proces, ve kterém se poradce střetává s klientem, aby spolu přezkoumali těžkosti klienta, zredukovali pocity nejistoty, zmatenosti a strachu, ulehčili klientovu volbu a spolupracovali na implementaci změny. (Gabura, 2005) Pokud se zaměříme na vymezení v užším pojetí jedná se o poskytnutí informací vztahující se k problému klienta a jsou poskytované na základě jeho žádosti. V širším vymezení poskytuje pracovník klientovi možnost najít strategie, které povedou ke zkvalitnění jeho života (Matoušek, 2016) Proces poradenství můžeme považovat za všestrannou činnost, na které se mohou podílet lidé a organizace. Poradenství v širokém pojetí mohou poskytovat lidé v našem okolí i nejrůznější instituce. Pomocí poradenství získáváme informace, díky kterým můžeme vyřešit určité problémy. (Hartl in Matoušek, 2013)

### 1.1.2 Sociální poradenství

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné. Oba typy pomoci jsou definovány v zákoně č. 180/2006 Sb. o sociálních službách.

V rámci základního sociálního poradenství jsou poskytovány informace o službách, nárocích a možnostech, které vedou ke zmírnění nebo vyřešení nepříznivé sociální

situace ve které se člověk nachází. (Hartl in Matoušek, 2013) Dále se jedná o základní činnost, která je poskytována v sociálních službách a jejich poskytovatelé mají povinnost ji zajistit. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Odborné poradenství se zaměřuje na poskytování přímé pomoci osobám, které se nachází v obtížných sociálních situacích. (Krutilová, 2014) a je poskytováno například v občanských poradnách. Poradenství je poskytováno v rámci osobní, telefonické konzultace nebo písemně například e-mailem. Odborné poradenství je postaveno na hlavních principech diskrétnosti, nestrannosti, bezplatnosti a nezávislosti. (Matoušek, 2011)

### 1.1.3 Dluhové poradenství

V této podkapitole se zaměřím na obecně známé definice dluhového poradenství. Následně z nich vyberu stěžejní definici pro tuto práci.

Dluhové poradenství *„je poradenství zadluženým klientům, kteří jsou ohroženi neschopností splácet své finanční závazky nebo jsou s jejich splácením v prodlení.“* (Matoušek, 2013, s. 452)

Dluhové poradenství *„ je jedním ze základních nástrojů pomoci zadluženým osobám a mělo by být dostupné všem lidem. “* (Libišová-Svobodová, 2012, s. 4)

Dluhové poradenství *„je pro obce přínosem v mnoha směrech. Motivuje občany k legálnímu zaměstnání, k aktivnímu jednání s věřiteli, kterými jsou i obce, snižuje náklady na výplatu sociálních dávek a působí preventivně na kriminalitu. Preventivní funkce dluhového poradenství má totiž dopad i na eliminaci lichvy a nekalých praktik poskytovatelů půjček, protože tam, kde není poptávka, není ani nabídka. “* (Besedová, 2014, s.11)

*„Posláním dluhového poradenství je poskytování odborné pomoci lidem, kteří se dostali do problémů s dluhy. Svou situaci neumí nebo nemohou sami řešit, ať již z důvodu nízké vzdělanosti, chybějících kompetencí či nedostatku informací.“* (Hůle, online, 2018)

Dluhové poradenství je poskytování pomoci a poradenství o zvládnutí dluhu. (Cambridge dictionary, online,2019)

Stěžejní definici pro tuto práci jsem zvolila od Daniela Hůleho, protože se nejvíce vztahuje k cíli této práce.

## **1.2 Historie poradenství**

Tato kapitola se zabývá historií sociálního a dluhového poradenství. Jejichž historii uvádím z důvodu zasazení do historického kontextu.

### **1.2.1 Sociální poradenství**

Po roce 1989 na Slovensku dochází k ekonomickým změnám, které měly vliv na vývoj sociální situace většiny obyvatelstva. Začali se projevovat nové sociální problémy jako jsou nezaměstnanost, bezdomovectví. Na tyto problémy bylo potřeba reagovat změnami v sociální oblasti – nové přístupy, formy a metody práce. Jednou z metod je sociální poradenství, které se začíná formovat koncem 19. a začátkem 20. století. U zrodu poradenství stáli lékaři, sociologové, psychologové a pedagogové, kteří hledali řešení pro klienta mimo své vlastní disciplíny. Rozvoj poradenství jako metody nastal ve 30. až 40. letech tohoto století. Mezi nejvýznamnější představitelé patří Mary Richmondová, která usilovala o vypracování jedné z metod sociální práce – vytvoření základního metodického postavení v případové práci. (Schavel, 2003)

### **1.2.2 Dluhové poradenství**

V České republice je dluhové poradenství v oblasti sociální práce poměrně novým termínem. DP jako samostatný druh odborného poradenství se objevuje až v posledním desetiletí. Dluhová problematika se stala součástí sociální práce již po roce 1989. Důvodem byly ztráty zaměstnání a nízké příjmy. Na konci devadesátých let začalo docházet k nárůstu zadlužených osob, které nejsou schopny své závazky splácet. Finanční poradenství poté představuje nástroj, který se dá v rámci DP při práci s klientem využít. (Hůlová in Matoušek, 2013)

Od druhé poloviny 60. let 20. století bylo DP poskytováno ve státech západní Evropy a v USA klientům, kteří nebyli schopni splácet své spotřebitelské úvěry a hypotéky na bydlení. DP bylo původně poskytováno neziskovými organizacemi, které fungovaly na komunitním principu individuálních konzultací. Mimo to pomáhaly klientům také s vytvořením postupného plánu splácení dluhů (debt management plan). Tento plán na splácení dluhů se dodnes využívá v anglosaských zemích. Kdy podstatou tohoto plánu je spolupráce věřitele, dlužníka a dluhového poradce. Dlužník zasílá peníze organizaci poskytující DP, která peníze rozděljuje mezi věřitele. Organizace si nechává na vlastní

provoz 12-15% z každé splátky. Pakliže dlužník dodrží splátky může dojít například ke snížení úroků nebo k odpuštění sankčních poplatků. (Hůlová in Matoušek, 2013)

### **1.3 Paradigma a přístupy využívané v poradenství**

V této kapitole se zaměřím na paradigma a přístupy, ze kterých vychází dluhové poradenství poskytované v oblasti sociální práce.

Poradenství v sociální práci je poskytováno převážně na základě poradenského paradigmatu sociální práce. Toto paradigma má sociální fungování založené na získání dovedností a dostupnosti informací a služeb, které jsou nezbytné ke zvládnání problémů klienta. (Matoušek, 2012) Podstatou v životní situaci klienta jsou jeho osobní omezení a neuspokojené potřeby, díky kterým nedokáže využít možnosti k uspokojení jeho potřeb. Patří sem i schopnost institucí reagovat na neuspokojené potřeby klienta. (Navrátil, 2001)

Poradenský přístup vychází vstříc individuálním potřebám a usiluje o zlepšení systému nabízených služeb. Jedná se o pomoc klientům pomocí poskytování specifických informací (kvalifikované poradenství). Dále sem patří zprostředkování další pomoci, služeb a zpřístupnění zdrojů. (Navrátil in Matoušek, 2013)

Úkolově orientovaný přístup je založen na partnerském vztahu mezi klientem a pracovníkem. Sociální pracovník podporuje a mobilizuje klienta k aktivnímu zapojení při řešení svých problémů. V rámci přehledné a strukturované krátkodobé práce s klientem, která trvá 8 až 12 setkání. Sociální pracovník pomáhá klientovi identifikovat jeho problémy. Stanovit cíle a podporuje ho při realizaci naplánovaných cílů. Tento přístup je zaměřen na aktuální řešení problému a podporuje klientovy silné stránky. (Špiláčková, Nedomová, 2013)

### **1.4 Materiální a nemateriální pomoc**

Tuto kapitolu zde uvádím z toho důvodu, že se materiální a nemateriální pomoc neodmyslitelně váže k dluhovému poradenství.

V oblasti dluhového poradenství může být poskytována materiální i nemateriální pomoc klientů, která vychází z analýzy příčin problémů klienta (individuální posouzení životní situace klienta) následného vyhodnocení problému (materiální, nemateriální, kombinace) a zvolení vhodného způsobu pomoci. Sociální pracovníci se

mohou dopustit chyb, díky kterým nedokáží efektivně pomoci klientům s jejich problémem. Může se jednat o chybu upřednostňování materiálních problémů před nemateriálními problémy, které klient má a naopak. Také může sociální pracovník přehlédnout souvislosti mezi materiálními a nemateriálními problémy. (Musil, 2004)

Poskytování materiální pomoci je založeno na zabezpečení aktuálních potřeb klienta pomocí okamžité péče. V rámci tohoto typu pomoci jsou využívány následující nástroje. Dle Laana (1989) se jedná o nástroje: „ *finanční pomoci, sociálně právního poradenství a poskytování informací, poradenství pro dlužníky, rady pro vedení domácnosti, pomoc při využívání dalších služeb, poskytování pomoci při vyplňování formulářů, příměluva nebo zastupování u jiných organizací apod.*“ (Musil, 2004, s. 129)

Nemateriální pomoc se zaměřuje na zlepšení schopností klienta, aby dokázal zvládnout svou životní situaci vlastními silami pomocí učení. Učením může klient zlepšit nebo získat nové schopnosti. Jedním z nástrojů, který je založen na učení je pomoc při posilování schopnosti zvládat problémy. (Musil, 2004)

Dle zjištění, zda se jedná o problémy materiální- např. nízké příjmy nebo o problémy nemateriální- např. nekompetentnost klientů hospodařit s financemi, nebo o kombinaci problémů, lze zvolit vhodnou metodu pomoci:

Krátkodobé poradenství – jedná se o poskytnutí informací v rámci dvou až tří (maximálně pěti) konzultací v roce, které se vztahují k aktuálnímu problému klienta. (Janebová, s. 89)

Nepravidelné poradenství – klientovy jsou poskytnuty informace k jeho životní situaci v období roku nebo více let, díky kterým je v dalším období schopný svou situaci překonat sám. (Občanské sdružení SPES, online, 2007)

Dlouhodobé poradenství – podstatou je učení klienta hospodařit s financemi v rámci Plánu hospodaření domácnosti. Klientovi je poskytováno intenzivní poradenství, doprovázení a konzultace, které mohou trvat i několik let (Občanské sdružení SPES, online, 2007)

Řízenou pomoc – klientovi je poskytováno poradenství a doprovázení, které může trvat i několik let. Využívá se u klientů, kteří nejsou dostatečně kompetentní ke



zvládnutí své situace. Pracovník na základě plné moci a písemné dohody jedná s věřiteli. (Občanské sdružení SPES, online, 2007)

## **1.5 Dluhové poradenství v České republice**

Dluhové poradenství v České republice je poskytováno převážně sociálními pracovníky v rámci odborného sociálního poradenství. Toto poradenství je odlišné od ostatních oblastí poradenství především z hlediska rozsáhlosti. Dluhy neexistují odděleně, ale zasahují do dalších oblastí života klienta. Například se může jednat o oblast bytové problematiky, rodiny a mezilidských vztahů. (Krušinská in Janebová, 2012) Charakteristikou DP je komplexní přístup ke klientovi a jeho situaci. Jedná se o kompletní posouzení životní situace klienta s ohledem na dopady řešení do života klienta. (Syravátková, 2008) Dluhová legislativa České republiky je velice rozsáhlá a skládá se z: exekučního řádu, oblasti vymáhání dluhů a insolvence, občanského zákoníku, oblasti ochrany spotřebitele a občanského soudního řádu. Poradce se proto musí orientovat ve velkém množství právních předpisů a judikátů. Dalším předpokladem poradce je schopnost identifikovat klíčové problematické momenty v životě klienta, případně se na ně doptat. Cílem dluhového poradenství je psychická, pedagogická a sociální ustálenost klienta. (Krušinská in Janebová, 2012) Dále je cílem pomoci klientovi nalézt účinné prostředky pro řešení jeho dluhové situace. K dosažení cíle jsou využívány osobní konzultace, které jsou opakované a zaměřené na zmapování dluhů, příjmů a výdajů klienta. V rámci konzultací je klientovi poskytována podpora kompetence – samostatného jednání s věřiteli a podpora orientace v dluhové problematice. (Syravátková, 2008) DP je poskytováno v jedné nebo více konzultacích v ambulantní nebo terénní formě. (Hůlová in Matoušek, 2013)

Inspirace a doporučení pro práci se zadluženými představuje Sedmero dluhového poradenství. Kdy základem práce se zadluženým klientem je práce s motivací klienta, kterou je potřeba udržet. Tento úkol není jednoduchý, protože většina klientů přichází s žádostí o pomoc, až když věřitelé přistoupili k vymáhání svých pohledávek. Práce s klientem je poté náročnější a zpravidla dlouhodobá. Během spolupráce postupně vyvstávají na povrch další problémy spojené s dluhy, které na počátku spolupráce nebyly zřetelné a jsou potřeba zmapovat. Neméně důležitá je podpora klienta v jeho zodpovědnosti, povzbuzení a empatické vnímání klienta s dostatkem trpělivosti. Aktualizace a získání dalších odborných vědomostí umožňuje poradci najít

nejvhodnější řešení klientovy životní situace. V neposlední řadě by měl poradce dbát na zásady psychohygieny. (Kopřivová, 2009)

## **1.6 Dluhové poradenství v zahraničí**

V této kapitole se zaměřím na dluhové poradenství ve Švédsku, Velké Británii a Kalifornii. Zmíním zde organizace, které poskytují dluhové poradenství s ohledem na soupis návrhu na povolení oddlužení. A zaměřím se na specifika insolvenčního řízení ve shora uvedených zemích. Tyto země jsem si vybrala z důvodu historie a propracovanosti dluhového poradenství. Dále z toho důvodu, že každá země má jinak nastavený sociální systém.

### **1.6.1 Dluhové poradenství ve Švédsku**

Ve Švédsku existují dluhový poradci, kteří pracují na obcích. Poradci mají většinou vysokoškolské vzdělání v oblasti financí, práva nebo společenských věd – sociální pracovníci. (Trygged, online, 2012) Dle zákona o sociálních službách kapitoly 5 – Zvláštní ustanovení pro různé skupiny §12 jsou obce povinny poskytovat zadluženým lidem rozpočtové a dluhové poradenství. Tuto povinnost mají i během rekonstrukce dluhu (insolvenčního řízení). (Socialtjänstlag 2001:453, online, 2019) Dluhový poradci poskytují klientům pomoc při soupisu návrhu na povolení oddlužení, přehodnocení nebo odvolání k rozhodnutí o návrhu na povolení oddlužení. (Budget and debt advice, online, 2019)

### **1.6.2 Dluhové poradenství ve Velké Británii**

Dluhové poradenství ve Velké Británii je dobře propracované a má dlouholetou tradici. Vychází ze základů dobře fungujícího dluhového poradenství v USA, které existuje již od roku 1991. Poradenství ve VB není financováno státem, ale vlastními zdroji, které z velké části pocházejí od věřitelů. Ti platí poplatky, ze kterých je hrazeno dluhové poradenství. Díky tomuto poradenství mají vyšší šanci na získání části svých pohledávek. (Besedová, 2014) Například díky dluhovému poradenství poskytovaného organizací Stepchange Debt Charity v roce 2016 splatili jejich klienti 414 milionů liber dluhu. (Stepchange Debt Charity, online, 2019)

Jednou z organizací, která poskytuje DP je organizace Stepchange Debt Charity, která byla založena v roce 1933. V roce 2013 získala ocenění Debt Counsellor of the Year. (Besedová, 2014) Poradenství je poskytováno online nebo telefonicky. Je bezplatné a

založené na komplexní posouzení životní situace klienta. Pracovníci postupují v rámci třístupňového procesu:

1. Pomohou vyčíslit rozpočet, příjmy a dluhy,
2. Na základě těchto informací pomohou nalézt nejlepší řešení dluhu,
3. Nabídnou podporu k řešení dluhu, jak dlouho bude potřeba. (Stepchange Debt Charity, online, 2019)

Bankrot neboli úpadek je ve VB možný. Mezi výhody bankrotu patří: odepsání nezajištěných dluhů, věřitelé nemohou dále činit další právní kroky k vymáhání dluhu a tím spojené účtování úroků, poplatků. V neposlední řadě nebudou dlužníka kontaktovat. Oproti tomu existují rizika, o kterých musí dlužník předem vědět. Jedná se o rizika, že dlužník může přijít o nemovitosti nebo vozidla, bude 6 let evidován v registru dlužníků a jeho úpadek bude zaznamenán ve veřejně přístupném rejstříku. Ve VB zaplatíte za bankrot celkem 680 liber. (Stepchange Debt Charity, online, 2019) Dále ve VB existuje Individual Voluntary Arrangement (IVA), který představuje dobrovolnou dohodu mezi dlužníkem a věřiteli o zaplacení dluhů. Dohodu dojednává a zprostředkovává insolvenční správce, které mu musí poskytnout dlužník informace o svých věřitelích, příjmech, výdajích a dlužích a zároveň musí souhlasit s posíláním pravidelných splátek, které bude IS dále přerozdělovat věřitelům. Soud pouze dohlíží na průběh a případně nařizuje předběžná opatření. Podmínkou pro zahájení (IVA) je uzavření dohody s věřiteli, kteří mají pohledávky v hodnotě vyšší jak 75% z celkové dlužné částky. Jestliže bude splněna tato podmínka dohoda je závazná i pro věřitele, kteří s dohodou nesouhlasili nebo se jednání neúčastnili. Dalšími podmínkami pro zahájení jsou: platební neschopnost, více věřitelů, pohledávky v určité min. výši, příjem přijatelné výši. (Besedová, 2014) Vždy s ohledem k výši dluhů. Obvykle trvá (IVA) 5 až 6 let. Na konci je zbylý dluh odepsán. (Stepchange Debt Charity, online, 2019) Nejedná se v tomto případě o bankrot, ale o alternativní možnost řešení úpadku. Tato možnost řešení úpadku byla založena v roce 1986 a řídí se částí 8 insolvenčního zákona VB. (Besedová, 2014) Do individuální dobrovolné dohody (IVA) se zahrnují pouze nároky nezajištěných věřitelů. Práva zajištěných věřitelů zůstávají z velké části nezměněná. Poplatky v rámci dohody jsou dva. Tyto poplatky jsou součástí dohody a jsou z ní hrazeny. Insolvenční správce se musí na poplatcích dohodnout s věřiteli před přijetím dohody. Jedná se o poplatek za kandidáta- poplatek za vykonanou práci až do schválení dohod a poplatek za školitele- souvisí s další činností během dohody. (Individual voluntary arrangement, online, 2019) Náklady na (IVA) se liší dle

organizace. Například StepChange Voluntary Arrangements si neúčtuje poplatky za rady a podporu spojenou před zřízením (IVA). Další poplatky jsou součástí uzavírané smlouvy. Mezi (IVA) poplatky patří: nominálního poplatku, poplatku za školitele a výplat. Například poplatek za osobu, která pomůže s návrhem (IVA) věřitelům se zaplatí 2 000 liber, dále se platí poplatek za dozor ve výši 15% z dalších realizací a slouží na pokrytí nákladů s řízením. (Stepchange Debt Charity, online, 2019)

V Severním Skotsku Individual Voluntary Arrangement (IVA) umožňuje například společnost Aperture. Smlouvu (IVA) uzavírá společnost s dlužníkem a jeho věřiteli. Podmínky pro uzavření smlouvy jsou: nezajištěný dluh ve výši nejméně 5 000 liber, dva a více věřitelů, pravidelné příjmy a nejméně 85 GBP zbývající pro zaplacení nezbytných výdajů, starší 18 let. Pakliže budou splněny podmínky vypracuje organizace Návrh na (IVA), který předloží věřitelům, ti o něm poté rozhodují. (Aperture, online, 2019)

### **1.6.3 Dluhové poradenství v Kalifornii**

V Kalifornii není oficiální status insolvence, ale bankrot. Před vyhlášením bankrotu může dlužník využít dluhového poradenství od neziskových organizací zdarma nebo od placených podniků. Ty dlužníkovi poradí, jak má spravovat své dluhy. Zároveň mohou podniky vyjednávat s věřiteli ohledně dluhů. Společnosti, které se zabývají vypořádáním dluhů si často účtují vysoké poplatky s nejasným výsledkem. Dlužník může být více zadlužen než předtím. (Consumer Financial Protection Bureau, online, 2019)

Podklady k bankrotu může vypracovat kdokoliv. Je možné využít služeb právníků nebo neziskových organizací. Kalifornie požaduje, aby byly poradenské organizace zaměřené na dluhy licencovány, ale kvalifikované neziskové organizace mohou být od licenčních požadavků osvobozeny. (Credit Counseling Organizations Q&A, online, 2019) National Foundation for Credit Counseling byla založena v roce 1951 a je jednou z největších a nejdéle působících neziskových organizací poskytují bezplatné dluhové poradenství. Je akreditována Council on Accreditation a tím jsou zajištěny nejvyšší standardy. Certifikace se vydává každé 4 roky. Pracují zde certifikovaní poradci, kteří musí dokončit komplexní vzdělávací program NFCC. Dluhové poradenství zaměřené na oblast bankrotu obsahuje: informace o procesu konkurzu, informace o možných alternativách ke konkurzu, včetně jejich výhod a nevýhod, analýzu rozpočtu, diskuse o okolnostech, které vedly ke dluhům. Poradenství je

poskytováno osobně (délka konzultace je 90 minut), telefonicky nebo online. Klienti poté obdrží certifikát, ve kterém uvedou, že dokončili poradenství. Tento certifikát spolu s plánem splácení je přílohou návrhu na konkurz. Před ukončením úpadku a odpuštěním zbytku dluhů jsou dlužníci povinni dokončit absolutorium v oblasti finančního vzdělávání od schválené agentury EOUST nebo správce konkurzu. (National Foundation for Credit Counselin, online, 2019) Po dokončení kurzu obdrží certifikát ověřující ukončení kurzu, který musí dlužník doložit konkurznímu soudu, aby jim mohly být dluhy odpuštěny. (Guerin, online, 2019) NFCC nabízí vzdělávací kurz před absolutoriem v délce dvou hodin, který se zabývá otázkami finanční gramotnosti. (National Foundation for Credit Counselin, online, 2019)

## **1.7 Poradenský proces**

V sociální práci poradenský proces sleduje předem stanovený cíl, který může být obecný nebo zaměřený konkrétně na zakázku klienta. (Krutilová, 2014)

### **1.7.1 Poradenský rozhovor**

Poradenský rozhovor se skládá z několika fází. Prvním fází je zahájení. Na poradenský rozhovor je vhodné se předem připravit- poradce by měl být psychicky naladěný a měl by být připraven prostor, kde bude poradenství probíhat, tak aby vyhovoval klientovi i poradci. Důležité je si ujasnit vzájemná očekávání a hranice. (Krutilová, 2014) V úvodu rozhovoru se snaží poradce, aby se klient uvolnil a cítil se pohodlně. (Hartl in Matoušek, 2013)

Ve druhé fázi navazuje poradce vztah s klientem. Cílem je dozvědět se potřebné informace od klienta (Hartl in Matoušek, 2013), které budou sloužit k vymezení zakázky klienta. (Krutilová, 2014) K získání těchto informací je vhodné využít soustředěného naslouchání a zjišťovacích otázek. Naslouchání je ve vedení rozhovoru jedním ze základních postupů. Dobrý poradce by měl být i dobrý posluchač, který krátce, vhodně okomentuje nebo položí otázky klientovi. Klientovi tím dává najevo, že si zapamatoval důležité momenty z jeho vyprávění. Dobrý poradce by měl také adekvátně reagovat na ticho. Mimo to se poradce v rámci naslouchání snaží porozumět verbálnímu sdělení klienta, ale také jeho neverbálním projevům např. výrazu v obličeji nebo pohybům. V neposlední řadě začlenit sdělení klienta do celkového kontextu všedního života. Naslouchání v sobě zahrnuje empatii. V efektivním naslouchání se však mohou objevit překážky:

Neodpovídající naslouchání – neposloucháme to, co nám klient sděluje. Ať už z důvodu, že nad něčím přemýšlíme, nebo promýšlíme, co klientovi odpovíme. K neodpovídajícímu naslouchání může dojít, protože přemýšlíme nad vlastními starostmi, problémy klienta se podobají našim nebo máme odlišné zkušenosti a zážitky atd. Z těchto důvodů je naslouchání potřeba cvičit, aby se to poradci v profesionálním rozhovoru nestávalo. (Hartl in Matoušek, 2013)

Hodnotící naslouchání- při poslouchání vyprávění klienta může docházet k tomu, že poradce poslouchá a zároveň hodnotí to, co klient sděluje, zda je správné/nesprávné, dobré/špatné atd. Dobrý poradce se tomu musí dokázat vyhnout. (Hartl in Matoušek, 2013)

Filtrované naslouchání- vychází z našich předsudků, stereotypů a mohou se týkat sociálního statusu, rasy, národnosti atd.. (Hartl in Matoušek, 2013)

Soucitné naslouchání- silný soucit ke klientovi u poradce může odvést jeho soustředěnost od podstatných skutečností nebo se stát brzdou v práci s klientem. (Hartl in Matoušek, 2013)

Také dochází k usměrňování rozhovoru, kdy se poradce snaží, aby klient hovořil k danému tématu a neodbočoval od něj. Součástí vedení rozhovoru je také :

Opakování tématu- při čtení záznamů z rozhovorů lze vysledovat téma, ke kterému se klient opakovaně vrací. U klienta může dojít k tomu, že se stále vrací k danému problému a nepostupuje kupředu. V takovém případě je dobré se zaměřit na něco, co se v rozhovoru již přešlo bez problému. (Hartl in Matoušek, 2013)

Protirečení- ve vyprávění svého příběhu si klient protirečí, popírá, co předtím řekl nebo slíbil. V takovém případě je potřeba, aby měl poradce trpělivost a dokázal danou problematickou oblast odložit stranou. (Hartl in Matoušek, 2013)

Skrytý smysl- poradce by měl vnímat a porozumět i tomu, co je skryté v podtextu vyprávění klienta. Přítomnost skrytých významů může značit např. přeráznutí nebo neustále vracení se k danému tématu. Poradce bude v rozhovoru usilovat o pochopení podstaty těchto významů, aby je mohl podřídit vědomé kontrole. (Hartl in Matoušek, 2013)

Otázky- slouží v rozhovoru k upřesnění tématu, povzbuzení zájmu, získání konkrétnější odpovědi. V rozhovoru s klientem můžeme pokládat uzavřené nebo otevřené otázky. (Hartl in Matoušek, 2013)

Vyptávání- lze ve vedení rozhovoru využít k získání potřebných informací nebo k odvedení klienta na prospěšnou cestu. (Hartl in Matoušek, 2013)

Komentáře- se využívají k povzbuzení, uklidnění klienta. (Hartl in Matoušek, 2013)

Ozvěna- se využívá k vyjasnění nepřesností opakování důležitých slov, které klient řekl. (Hartl in Matoušek, 2013)

Parafrázování- je kratší převyprávění, vyprávění klienta poradcem, nejlépe v jazyce klienta. (Hartl in Matoušek, 2013)

Po zjištění zakázky/ek klienta je vhodné stanovit kroky, pomocí nichž chceme dojít k cíli. (Krutilová,2014) V závěru rozhovoru je dobré se zaměřit na poznámky, které klient přednesl před odchodem. Poznámky mohou naznačovat, výsledek nebo aktivitu klientových sil k překonání daného problému. (Hartl in Matoušek, 2013) Dále je vhodné zrekapitulovat vše, na čem se poradce s klientem dohodli, jaké kroky pro to učinili, jaký je výsledek a co je potřeba dále řešit. (Krutilová, 2014)

### 1.7.2 Aktéři

Mezi aktéry poradenského procesu zaměřeného na dluhovou problematiku patří dluhový poradce a klient.

Osobnost dluhového poradce hraje v poradenském procesu klíčovou roli. Poradce by měl mít pozitivní vztah ke svým klientům, měl by být upřímný a empatický a mít odborné znalosti. Oproti tomu špatní poradci se dají dělit dle J. W. Loughary a T.M. Ripley (1979) podle toho, co sdělují svým klientům:

*„Vy si myslíte, že máte problém! Jen si poslechněte, jaké problémy mám já.*

*Dovolte, abych vám poradil, co máte dělat.*

*Rozumím tomu, protože i já jsem jednou takový problém měl.*

*O všechno se postarám a vyřeším to.“ (Hartl in Matoušek, 2013)*

Poradci prochází kurzy, díky kterým získávají a prohlubují především odborné znalosti vztahující se k problematice insolvenčního zákona, exekucí a komunikačních dovedností. Mimo to, musí dluhový poradce umět dobře pracovat s motivací zadlužených klientů. Dluhový poradce může klientům pomoci s analýzou jejich dluhů,

sestavením osobního nebo rodinného rozpočtu nebo se soupisem insolvenčního návrhu. (Bajer, 2009)

Klientem je člověk, který nedokáže zvládnout svou tíživou životní situaci vlastními silami nebo s pomocí svých blízkých. Klienti mohou být aktivní/problémový nebo rizikový. (Schneiderová, 2008)

## **1.8 Metody práce s klientem**

Metod práce s klientem existuje velké množství, z toho důvodu jsem vybrala metody, které jsou využívány v rámci sociálního poradenství a dají se využít i v rámci dluhového poradenství. Jedná se o metody:

Direktivy – jedná se o účinnou poradenskou intervenci. Poradce od klienta požaduje, aby něco ne/udělal, omezil v rámci efektivnějšího řešení problému. Před zadáním direktiv klientovi, by měl poradce uvažovat nad tím, zda a jak to pomůže klientovi. Poradce má možnost se klienta před zadáním direktivy dotázat na souhlas, musí být však připraven, že klient má právo říci ne. (Gabura, 2005)

Informace- patří mezi základní poradenské metody práce s klientem. Klienti často přicházejí za poradci s žádostmi o informace. Tyto informace jim chybí k tomu, aby se dokázali v problému orientovat a najít vhodná řešení. Úkolem poradce je vybrat a nabídnout klientovy pouze informace, které mu mohou pomoci při řešení jeho problému. Poradce by neměl být pouze informátorem, ale měl by si ověřit, zda klient informace správně pochopil. Mezi informační konzultace lze zařadit i poskytnutí určitých poznatků a vzdělání, které má širší rozsah a obvykle hlubší záběr než informace. Kontakt s takovým typem klientů bývá většinou jednorázový. (Gabura, 2005)

Podpora – poradce podporou klienta motivuje k tomu, aby se dále posouval ke zvládnutí jeho náročné životní situace (Gabura, 2005)

Posílení – klienta můžeme pozitivně podpořit, pokud udělá posun při řešení svého problému, objeví efektivní řešení nebo jestliže otevře nějaký komplikovaný problém. Verbálním posílením může být například „toto je skvělý nápad“. Neverbálním posílením může být třeba „přikývnutí hlavou nebo úsměv“. (Gabura, 2005)



Povzbuzení – je důležité, aby poradce klienta v iniciální fázi povzbudil, ocenil, že klient přišel do poradny a ujistil ho, že se jeho problém budou spolu v poradně zabývat. Protože klienti často nevědí, co mohou od poradny očekávat, jsou nejistí nebo v tenzi. (Gabura, 2005)

Rady – přímé rady, návody a recepty bychom měli v sociálním poradenství minimalizovat. Poradce však může v rámci procedurálních rad klientovi poradit jak formulovat žádost, na co se zaměřit, o čem přemýšlet, co by mohl zkusit nebo za kým zajít. Poradce nepřebírá odpovědnost za klientův život, proto mu přímo neradí. (Gabura, 2005)

Reflexe – poradce přeformuluje klientovy odpovědi, aby ho podnítl k dalšímu vhledu a sebereflexi. (Gabura, 2005)

Sumarizace – jedná se o techniku aktivního naslouchání, při které poradce zrekapituluje sdělení klienta, nebo klienta vyzve, aby sám zrekapituloval danou část vzájemné komunikace s poradcem. (Gabura, 2005)

## **1.9 Insolvenční řízení**

V této kapitole se zaměřím na návrh na povolení oddlužení, jeho sepisovatele a oddlužení z toho důvodu, že se k tomuto tématu vztahuje má výzkumná otázka. Vzhledem k situaci, že při psaní této práce vzešla v účinnost novela Insolvenčního zákona, uvedu zde nejvýznamnější změny.

Insolvenční řízení je upraveno v §3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a jeho způsobech řešení (insolvenční zákon), ve kterém je uvedeno, že dlužník je v úpadku, pokud má *„více věřitelů, peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a tyto závazky není schopen plnit.“*

### **1.9.1 Návrh na povolení oddlužení**

Návrh na povolení oddlužení mohou za dlužníka podat k místně příslušnému krajskému soudu pouze sepisovatelé návrhů na povolení oddlužení, kteří jsou uvedeni v §390a insolvenčního zákona na předepsaném formuláři, který je zveřejněn na stránkách Ministerstva spravedlnosti. Ve formuláři musí být označen dlužník a osoby oprávněné za něj jednat, dále je nutností uvést informace o dlužníkových příjmech za poslední tři roky a jeho očekávaných příjmech v následujících pěti letech. Nedílnou součástí návrhu na povolení oddlužení jsou jeho přílohy. Mezi ně patří: seznam

majetku, seznam závazků dlužníka, čestné prohlášení o zaměstnancích, zvláštní plná moc, doklady o příjmech tři roky zpětně, výpis z rejstříku trestů, podklady k dluhům, pracovní smlouva. Dalšími přílohami mohou být: darovací smlouva, oddací list, rodný list, rozsudky – například o rozvodu. Vždy však bude záležet na konkrétním případě klienta. Vyplněný formulář včetně příloh odešle sepisovatel v elektronické podobě (datovou schránkou, emailem s úředně uznávaným el. podpisem) k insolvenčnímu soudu. Insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení poté soud zveřejní v Insolvenčním rejstříku. (Maršíková,2017)

### **1.9.2 Sepisovatelé návrhů na povolení oddlužení**

Návrh na povolení oddlužení mohou v současné době sepisovat dle § 390a zákona č. 182/2006 Sb.:

advokáti, notáři, soudní exekutoři, insolvenční správci, nebo akreditované osoby – právnické osoby, kterým byla udělena akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení Ministerstvem spravedlnosti (neziskové organizace), nebo sám dlužník v případě, že má právnické nebo ekonomické vzdělání v magisterském studijní programu nebo vykonal zkoušky insolvenčního správce.

V Královéhradeckém kraji mají akreditaci udělenou pro poskytování služeb v oblasti oddlužení ke dni 23.3.2019 následující neziskové organizace: Oblastní charita Hradec Králové, Centrum sociálních služeb Naděje Broumov, Občanské poradenské středisko, o.p.s., Farní charita Dvůr Králové nad Labem, Občanské sdružení Podkrkonoší Dvůr Králové nad Labem, z.s., včetně jejich poboček. (Seznam akreditovaných osob, online, 2019) Tyto organizace poskytují bezplatný sepis a podání návrhu na povolení oddlužení. Oproti tomu advokáti, notáři, soudní exekutoři a insolvenční správci dle § 390a zákona č. 182/2006 Sb. sepisují návrhy na povolení oddlužení za finanční odměnu ve výši 4.000Kč + DPH celkem ve výši 4.840 Kč u dlužníka a v případě dlužníků manželů se odměna zvedá na částku 6.000Kč + DPH celkem ve výši 7.260 Kč. V odměně pro sepisovatele je zahrnuta: schůzka s dlužníkem, sepis a podání návrhu (případné odstranění vad návrhu) a náhrada nákladů, které byly vynaloženy k vyhotovení a podání návrhu. (Maršíková, 2017)

Akreditace je neziskové organizaci udělována Ministerstvem spravedlnosti na její žádost. Platnost akreditace je 5let. Podmínkami pro udělení akreditace jsou:

bezúhonnost, prostory, odborná způsobilost, uzavření smlouvy o pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu, veřejná prospěšnost, nezrušení akreditace v posledních 5 letech dle § 418f insolvenčního zákona. (§ 418b, zákon č. 182/2006 Sb.) Akreditované osoby mají mimo povinnosti poučení dlužníka o jeho povinnostech v insolvenčním řízení také povinnost poskytovat služby v oblasti oddlužení odborně a svědomitě. Nedodržení této povinnosti může vést k odebrání akreditace. (§ 418g, zákon č. 182/2006 Sb.).

### **1.9.3 Oddlužení**

Je vedle konkurzu možným řešením úpadku dlužníka. Využívá se v případech, když se dlužník nemůže dohodnout s věřiteli na splacení dluhu – dohodou o narovnání, splátkovým kalendářem nebo mediací. V rámci oddlužení jsou uspokojováni pouze věřitelé, kteří se do oddlužení přihlásili. (Hubálek, Křístek, Zamboj, 2011) Dlužník musí dluh vůči nezajištěným věřitelům splatit minimálně ve výši 30% v období pěti let. Cílem je, aby byl dlužník po pěti letech od dluhů soudem osvobozen. Čímž je zohledněna sociální stránka nad ekonomickou. A dává tím možnost dlužníkovi začít znovu bez dluhů. Zajištění věřitelé se uspokojují ze zajištění. Předpokladem pro povolení oddlužení ze strany soudu je poctivost záměru dlužníka a skutečnost, že proti dlužníku nebylo vedeno v posledních pěti letech insolvenční řízení a nebyl v posledních pěti letech pravomocně odsouzen za trestný čin spojený s majetkovou/hospodářskou povahou. (Maršíková, 2017) K zahájení insolvenčního řízení dochází doručením Návrhu na povolení oddlužení místně příslušnému krajskému soudu, který jej zveřejní ve veřejně přístupném Insolvenčním rejstříku. Po zahájení insolvenčního řízení již nemohou věřitelé vymáhat své pohledávky po dlužníkovi, ale přihlašují přihláškami do insolvenčního řízení. Zveřejněním dlužníka v insolvenčním rejstříku dochází k zastavení exekucí. Jsou s tím také spojena určitá omezení pro dlužníka, kdy je dlužník například omezená oprávnění pro nakládání se svým majetkem. (Janda, 2013)

V návrhu na povolení oddlužení může dlužník navrhnout způsob jeho oddlužení – ve formě splátkového kalendáře nebo zpeněžením majetkové podstaty. Nejsou však tímto návrhem vázáni věřitelé. Dlužník ve formě oddlužení pomocí splátkového kalendáře musí během pěti let ze svých příjmů (důchod, plat, mzda atd.) splatit nezajištěným věřitelům minimálně 30% z jeho celkové dlužné částky. Pakliže by měl dlužník nedostatečný příjem k uhrazení min. 30%, může uzavřít s třetí osobou smlouvu o

důchodu nebo darovací smlouvu. (Hubálek, Křístek, Zamboj, 2011) Mimo to má dlužník povinnost použít k uspokojení věřitelů i další mimořádné příjmy (brigáda, odstupné atd.) Výše splátek se může v průběhu insolvenčního řízení měnit v závislosti na nových skutečnostech (zvýšení příjmů dlužníka). Mezi další povinnosti dlužníka v období, ve kterém trvá splátkový kalendář jsou: vykonávat výdělečnou činnost, případně o práci usilovat, k mimořádným splátkám mimo splátkový kalendář použít hodnoty nabyté v dědictví, darem. Dále oznamovat insolvenčnímu správci změnu svého bydliště, zaměstnavatele, k 15. březnu a září dokládat příjmy za 6 kalendářních měsíců, nezatajovat příjmy, neposkytovat věřitelům výhody a nepřijímat závazky, které by dlužník nemohl splnit. Oddlužení pomocí splátkového kalendáře může být ukončeno před uplynutím pěti let, pakliže nezajištění věřitelé budou uspokojeni ve 100%. V případě oddlužení zpeněžením majetkové podstaty spadá do majetkové podstaty majetek dlužníka v době, kdy byla tato forma oddlužení schválena soudem. Též do majetkové podstaty spadá majetek ve společném jmění manželů, kdy dochází k jeho zániku a jeho vypořádání. Věřitelé budou poměrně uspokojeni z prodeje majetkové podstaty na základě rozvrhového usnesení. (Maršíková, 2017)

Pakliže dlužník zdárně projde procesem oddlužení (včas a řádně splnil všechny povinnosti) může být od zbylých dluhů osvobozen. Dlužníka osvobodí od placení pohledávek soud na základě rozhodnutí. Což pro dlužníka znamená, že věřitelné nemají právo po něm pohledávky vymáhat. Osvobození od dluhů se vztahuje i na pohledávky, které nebyly přihlášeny do insolvenčního řízení, ale přihlášeny být mohly. (Maršíková, 2017)

#### **1.9.4 Novela Insolvenčního zákona**

V této kapitole se zaměřím na nejzásadnější změny Insolvenčního zákona s ohledem na téma této práce.

Novelou byly pozměněny některé náležitosti, které musí obsahovat návrh na povolení. A to: *„údaje o očekávaných příjmech dlužníka v posledních 12 měsících a údaje o očekávaných příjmech v následujících 12 měsících.“* (§391 zák. č. 182/2006 Sb.) Změny se týkají také příloh k návrhu na povolení oddlužení. Nově se již nepřipojuje seznam závazků a dokládají se listiny týkající se příjmu dlužníka za posledních 12 měsíců. Novou přílohou je pak *„čestné prohlášení, že byl při sepisu insolvenčního návrhu poučen o svých povinnostech v insolvenčním řízení, že v oddlužení bude řádně*

*platit pohledávky svých věřitelů, že vynaloží veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě považovat, k jejich plnému uspokojení, že bude plnit všechny povinnosti vyplývající z tohoto zákona a z rozhodnutí o schválení oddlužení a že bude přiznávat veškeré své příjmy v plné výši. “ (§392 zák. č. 182/2006 Sb.)*

Novela neopomněla ani na tzv. „oddlužovací šmejdi“, kdy je uvedeno v § 390a (7) zák. č.182/2006 Sb.), že *„Nikdo není oprávněn sám nebo prostřednictvím jiného za úplatu nebo jiné zvýhodnění obstarat, zprostředkovat nebo nabídnout obstarání či zprostředkování sepisu a podání návrhu na povolení oddlužení anebo také insolvenčního návrhu podle § 390 odst. 1 nebo další činnosti s tím nezbytně spojené. “*

Mění se i způsoby oddlužení. *„Oddlužení lze provést zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty. “ (§398 zák. č.182/2006 Sb.)*

Novela také výrazně mění podmínky splnění oddlužení formou plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty, které je splněno:

*„a) dlužník splatil nezajištěným věřitelům jejich pohledávky v plné výši,*

*b) dlužník v době 3 let od schválení oddlužení splatil nezajištěným věřitelům alespoň 60% jejich pohledávek,*

*c) po dobu 5 let od schválení oddlužení nebylo dlužníku oddlužení zrušeno a dlužník neporušil svou povinnost vynaložit veškeré úsilí, které po něm bylo možno spravedlivě požadovat, k plnému uspokojení pohledávek svých věřitelů, má se za to, že tuto povinnost neporušil, jestliže v této době splatil nezajištěným věřitelům alespoň 30% jejich pohledávek. “ (§412a (1) zák. č.182/2006 Sb.)*

Pro dlužníky, kteří jsou v invalidním důchodu II. a III. stupně anebo jsou ve starobním důchodu nově platí: *„Vznikl-li dlužníku nárok na starobní důchod před schválením oddlužení a tento nárok trval po celou dobu schváleného oddlužení nebo je-li dlužník invalidní ve druhém nebo třetím stupni, je oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty splněno, jestliže nebylo zrušeno po dobu 3 let od schválení oddlužení. Listiny dokládající vznik starobního důchodu nebo invaliditu dlužník za účelem podání zprávy o splnění oddlužení předloží insolvenčnímu správci. (§412a (4) zák. č.182/2006 Sb.)*

## 1.10 Shrnutí teoretické části

Dluhové poradenství vychází z obecného a sociálního poradenství. Oproti ostatním druhům poradenství je specifické především tím, že zasahuje do různých oblastí v životě klienta a tím jsou kladeny vysoké nároky na dluhové poradce, kteří musí přistupovat ke klientovi a jeho situaci komplexně. Stěžejní definici dluhového poradenství pro tuto práci jsem zvolila od Davida Hůleho. Dluhová problematika se začíná rozvíjet v Čechách až po roce 1989 z důvodu nízkých mezd a nárůstu počtu nezaměstnaných lidí. V západní Evropě a USA bylo dluhové poradenství poskytováno neziskovými organizacemi již od druhé poloviny 60.let 20.století. Dluhové poradenství vychází převážně z poradenského paradigmatu a poradenského přístupu. Jejichž základem je poskytování informací. V této oblasti poradenství je poskytována materiální i nemateriální pomoc. Dluhové poradenství v České republice je poskytováno převážně sociálními pracovníky v ambulantní nebo terénní formě. Ve Švédsku dle zákona o sociálních službách mají povinnost obce poskytovat dluhové poradenství. Ve Velké Británii je dluhové poradenství především financováno z příspěvků od věřitelů. V USA poskytují dluhové poradenství placené organizace i neziskové organizace, které mají akreditace. Po absolvování poradenství, které trvá 90minut klienti obdrží certifikát, který je přílohou k návrhu na konkurz. Poradenský proces se skládá z několika fází a jeho aktéry jsou klient a dluhový poradce. Mezi metody práce s klientem patří: direktiva, informace, podpora, posílení, rady, povzbuzení, reflexe a sumarizace. Návrh na povolení oddlužení mohou podat akreditované osoby, advokáti, notáři, soudní exekutoři a insolvenční správci. Akreditované osoby poskytují soupis zdarma oproti ostatním subjektům. Novelou byly pozměněny některé náležitosti, které musí obsahovat návrh na povolení oddlužení. Zásadně byly změněny způsoby oddlužení a zároveň i podmínky pro splnění oddlužení. Novela nepozapomněla ani na tzv. oddlužovací šmejdy. Záměr novely insolvenčního zákona především cílí na osoby předlužené v tíživé životní situaci. Ovšem až praxe ukáže, zda to byl krok dobrým směrem.

## 2 Metodická část

V této části diplomové práce se budu zabývat metodickou částí výzkumu. Nejprve vydefinuji hlavní cíl, ze kterého vyplývá hlavní výzkumná otázka. Poté se zaměřím na dílčí otázky výzkumu a zdůvodním vybrané výzkumné strategie. Dílčí výzkumné otázky převedu pomocí transformační tabulky do tazatelských otázek. Popíši organizaci a průběh výzkumu. V závěru se budu věnovat možným etickým rizikům, která jsou spojená s výzkumem.

### 2.1 Hlavní cíl výzkumu a výzkumné otázky

**Hlavním cílem** diplomové práce je porovnání placeného a neplaceného poradenství v oblasti dluhů.

#### **Hlavní výzkumná otázka**

*Jaké rozdíly a shody jsou v placeném a neplaceném poradenství při soupisu návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji?*

Pro naplnění hlavního cíle této práce jsem vydefinovala **dílčí výzkumné otázky**:

**DVO 1.:** Analyzovat funkční subjekty,

**DVO 2.:** Zjistit, jak probíhá proces poradenství,

**DVO 3.:** Zjistit, jaké informace klientům sepisovatelé poskytují,

**DVO 4.:** Zjistit, jaké metody práce s klientem jsou v poradenství využívány,

**DVO 5.:** Zjistit, zda poradenství poskytují sepisovatelé podepsaní pod návrhem na povolení oddlužení.

### 2.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie

S ohledem na cíl této práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Pomocí, které hledáme porozumění daného sociálního nebo lidského problému. Tuto strategii jsem zvolila také z toho důvodu, že se jedná o pružný typ výzkumu. (Hendl, 2008)

S ohledem na téma výzkumu jsem zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru, konkrétně rozhovor pomocí návodu a analýzu dokumentů.

Analýzu dokumentů jsem zvolila z toho důvodu, že pomocí ní lze získat informace, které by se stěží získávaly jiným způsobem. Výhodou zkoumání dokumentů je

rozmanitost dokumentů. Mimo to je výhodou také to „že data nejsou vystavena působení zdrojů chyb nebo zkreslení, jež vznikají při uskutečňování rozhovorů nebo pozorování, měření a testování.“ (Hendl, 2005, s. 132) Tento způsob získávání dat je nereaktivní – „subjektivita výzkumníka hraje roli při výběru dokumentů, ale ne v informacích, které jsou obsaženy v dokumentech.“ (Hendl, 2005, s. 132) Dalším důvodem pro zvolení této metody je porovnávání časově vzdálených událostí. (Hendl, 2005)

Rozhovor pomocí návodu jsem zvolila z toho důvodu, že jsou předem stanovené konkrétní otázky, na které chceme znát odpověď, ale zároveň má tazatel možnost přizpůsobovat otázky v průběhu rozhovoru. Může měnit jejich formu i pořadí. (Hendl, 2005) Dále může tazatel reagovat na odpovědi informantů. Může se během hovoru informanta doptávat, ujišťovat se, zda otázce porozuměl nebo žádat o upřesnění. (Miovský, 2006)

## 2.3 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Hlavní cíl porovnání placeného a neplaceného poradenství v oblasti dluhů				
Hlavní výzkumná otázka	Dílčí výzkumné otázky	Indikátory	Metody	
			Analýza dokumentů	Rozhovor pomocí návodu
<i>Jaké rozdíly a shody jsou v placeném a neplaceném poradenství při soupisu návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji?</i>	DVO1.: Analyzovat funkční subjekty	Využití poradenství	<b>Analýza dokumentů</b>	
			TO1: Využívají klienti placené nebo neplacené poradenství v Královéhradeckém kraji?  TO2: Využívají klienti placené nebo neplacené poradenství v okresech?  TO3: Mají sepisovatelé sídlo (provozovnu)	



			<p>v Královéhradeckém kraji nebo mimo kraj?</p> <p>TO4: Vyzval soud sepisovatele k doplnění/opravě návrhu na povolení oddlužení?</p> <p><b>Rozhovor pomocí návodu</b></p>
	<p>DVO 2.: Zjistit, jak probíhá proces poradenství</p>	<p>Proces poradenství</p>	<p>TO1: Můžete mi popsat, jak probíhaly schůzky se sepisovatelem návrhu na povolení oddlužení?</p> <p>TO2: Jak dlouho jste čekal(a) na první schůzku?</p> <p>TO3: Jak dlouho od první schůzky jste čekal(a) na soupis a podání návrhu k soudu?</p> <p>TO4: Jaká byla dojezdová vzdálenost k sepisovateli návrhu?</p> <p>TO5: Jak jste se o sepisovateli dozvěděl(a)?</p> <p>TO6: Proč jste si právě toho sepisovatele vybral(a)?</p>
	<p>DVO3.: Zjistit, jaké informace klientům</p>	<p>informace</p>	<p>TO7: Jaké pro Vás nejdůležitější informace vám sepisovatel poskytl?</p>

	sepisovatelé poskytují		<p>TO8: Sdělil Vám sepisovatel informace o průběhu insolvenčního řízení?</p> <p>TO9: Sdělil Vám, co bude následovat po podání návrhu na povolení oddlužení?</p> <p>TO10: Upozornil Vás na rizika, která jsou spojena se vstupem do oddlužení?</p>
	DVO4.: Zjistit, jaké metody práce s klientem jsou v poradenství využívány.	Direktivita, Podpora, Povzbuzení, Rady,	<p>TO11: Vyžadoval po Vás něco sepisovatel?</p> <p>TO12: Cítil(a) jste podporu ze strany sepisovatele?</p> <p>TO13: Ocenil Vás za něco sepisovatel?</p> <p>TO14: Jaké rady Vám sepisovatel poskytl?</p>
	DVO5.: Zjistit, zda poradenství poskytují sepisovatelé podepsaní pod návrhem na povolení oddlužení,	Sepisovatel é	<p>TO15: Kdo s vámi jednal ohledně soupisu návrhu na povolení oddlužení?</p>

## 2.4 Volba a charakteristika výzkumného souboru

S ohledem na cíl této práce a využití metod analýzy dokumentů a rozhovoru pomocí návodu jsem ve výzkumu volila výzkumné soubory.

V případě analýzy dokumentů jsem se zaměřila na analýzu podaných návrhů na povolení oddlužení včetně příloh u lidí s trvalým pobytem v Královéhradeckém kraji.

Výzkumný soubor k rozhovorům s návodem jsem volila záměrně na základě stanovených kritérií: nacházejí v insolvenčním řízení, insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení byl zveřejněn v insolvenčním rejstříku nejdéle 30 dní před oslovením a mají trvalé bydliště v Královéhradeckém kraji. Celkem jsem oslovila 73 lidí, kteří splňovali shora uvedená kritéria. Z toho jsem pro výzkum použila 6 lidí.

**Tabulka č. 2: Informanti**

Označení informanta	Další relevantní informace
I1	Žena, 56let, bydliště do 1.300 obyvatel, placené poradenství, sídlo sepisovatele mimo Královéhradecký kraj
I2	Žena, 47let, bydliště do 5.000 obyvatel, neplacené poradenství, sídlo sepisovatele v Královéhradeckém kraji
I3	Muž, 46let, bydliště do 16.000 obyvatel, placené poradenství, sídlo sepisovatele v Královéhradeckém kraji
I4	Žena, 24let, bydliště do 6.000 obyvatel, placené poradenství, sídlo sepisovatele mimo Královéhradecký kraj
I5	Žena, 35let, bydliště do 1.000 obyvatel, placené poradenství, sídlo sepisovatele mimo Královéhradecký kraj
I6	Žena, 55let, bydliště do 1.000 obyvatel, neplacené poradenství, sídlo sepisovatele v Královéhradeckém kraji

Informanti se vzájemně neznají, žijí v různých okresech Královéhradeckého kraje. Věková struktura informantů je od 24let do 56let. Sídlo v Královéhradeckém kraji mají sepisovatele u třech informantů a sídlo mimo kraj mají také u třech informantů. Placené poradenství využily čtyři informanti a dva neplacené.

## 2.5 Popis organizace a průběhu výzkumu

Organizaci a průběh výzkumu rozdělím pro lepší přehlednost do fází.

První fází byla pilotní studie. Pilotní studii jsem použila z toho důvodu, že jsem nevěděla bližší informace o podávaných insolvenčních návrzích spojených s návrhem na povolení oddlužení. Pilotní studie probíhala v měsíci květnu 2019 a to analýzou funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji. Vzhledem k získání relevantnějších informací jsem analyzovala návrhy podané v měsíci listopadu 2018 a únoru 2019. Informace potřebné k analýze jsem čerpala z veřejně přístupného insolvenčního rejstříku dle stanovených kritérií: období, příslušeného soudu a akce (Insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení). Shora uvedené měsíce jsem vybrala z důvodu časového rozestupu mezi nimi, díky kterému mohu zachytit relevantnější skutečnosti. Celkem bylo analyzováno 152 insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení včetně příloh. Analyzované návrhy jsou uvedené v příloze A a B.

Druhá fáze probíhala v měsíci květnu a červnu 2019 a byla zaměřena na oslovování lidí vyhovující stanoveným kritériím: nacházejí v insolvenčním řízení, insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení byl zveřejněn v insolvenčním rejstříku nejdéle 30 dní před oslovením a mají trvalé bydliště v Královéhradeckém kraji. Lidi vyhovující shora uvedeným kritériím jsem vyhledávala pomocí insolvenčního rejstříku, kde jsem zároveň zjišťovala: pohlaví, věk, zdali využili placené/neplacené poradenství, sídlo (pobočku) sepisovatele. Informanty jsem oslovovala v rámci Královéhradeckého kraje několika způsoby. Nejprve jsem se pokusila lidi oslovit na základě inzerátu u veřejného ve 43 různých skupinách na Facebooku. Inzerát byl několikrát zveřejněn s časovým rozestupem a v různou denní dobu, aby oslovil co nejvíce lidí. Text inzerátu je uveden v příloze C. Tento typ oslovování lidí jsem zvolila z toho důvodu, že jsem ho již využila v dřívějším výzkumu a osvědčil se. Dále jsem oslovovala konkrétní lidi prostřednictvím odeslání soukromé zprávy na Facebooku a dopisů, které byly odeslány na adresu uvedenou v insolvenčním rejstříku. Soukromé zprávy odesílané přes Facebook měly stejný text jako odeslané dopisy. Text dopisu je uveden v příloze D. Potvrzení o odeslání dopisů je poté uvedeno v příloze E. Konkrétní oslovování lidí přes Facebook jsem zvolila z toho důvodu, že to bylo časově a

finančně méně náročné než odesílání dopisů. Lidem to také umožnilo okamžitě bezplatně reagovat. Dopisy jsem odesílala lidem, které jsem nemohla na Facebooku vyhledat. Celkem bylo osloveno 73 lidí – soukromou zprávou na FB 41 lidí, dopisy 25 lidí, na inzerát se přihlásilo 6 lidí, jeden člověk byl kontaktován prostřednictvím organizace, která poskytuje neplacené poradenství. Z oslovených lidí se mi ozývali převážně lidé, kteří využili placené poradenství. Vzhledem k potřebě získat do výzkumného souboru minimálně dva informanty, kteří využili neplacené poradenství. Což se mi přes oslovení velkého počtu lidí různými způsoby, kteří využili neplaceného poradenství a splňovali stanovená kritéria nepodařilo. Požádala jsem organizaci poskytující neplacené poradenství o zprostředkování kontaktu s klientem, kterému bylo poskytnuto neplacené poradenství. Do výzkumu pak byli využiti 3 lidé, kteří byli kontaktováni soukromou zprávou na Facebooku, 2 lidé, kteří se ozvali na dopis a jeden člověk, který byl kontaktován prostřednictvím organizace poskytující neplacené poradenství. Z oslovených lidí bylo 26 mužů, 47 žen, placené poradenství využilo 48 lidí, neplacené 21 lidí a 4 lidé nevyhovovali kritériím. Oslovení lidé jsou uvedeni v příloze F.

Třetí fází byl předvýzkum. V té jsem se zaměřila na to, zda jsem zvolila vhodný výzkumný nástroj tedy rozhovor s návodem. Předvýzkum jsem provedla na prvním informantovi. S tím, že po provedeném rozhovoru jsem upravila formulaci jedné otázky. Původní znění otázky: Jaká byla čekací doba na první schůzku? Nové znění otázky: Jak dlouho jste čekal(a) na první schůzku? Tuto změnu jsem provedla z toho důvodu, že mi přišla pro informanty lépe formulovaná.

Čtvrtá fáze probíhala v měsíci červnu a červenci 2019, kdy byl s informanty proveden rozhovor, který byl s jejich souhlasem nahráván na záznamník v mobilním telefonu. Dále u některých informantů došlo k přepisování odpovědí, i když neměli s nahráváním problém, protože rozhovor probíhající přes Facebook nebylo možné nahrát. U informantky, která byla kontaktována prostřednictvím organizace poskytující neplacené poradenství, byly také odpovědi zaznamenány písemně vzhledem k požadavku organizace. Vzhledem k tomu, že informanti byli z různých okresů Královéhradeckého kraje, byly jim nabídnuty již při oslovování různé možnosti uskutečnění rozhovoru. Rozhovory probíhaly osobně, telefonicky a přes Facebook. Přepis rozhovoru s informantem II je uveden v anonymizované podobě v příloze G.

V páté fázi po získání potřebných dat jsem rozhovory přepsala a následně je zpracovala do dílčích výzkumných otázek, podle shodných prvků ve výpovědích informantů.

## **2.6 Reflexe etických rizik a rizik zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu**

Riziko vnímám v tom, že by informanty mohla ve výpovědi ovlivnit, otázka, zdali za soupis návrhu na povolení oddlužení zaplatili nebo jim byl poskytnut bezplatně. Toto riziko eliminuji tím, že informantům nebudu pokládat otázku na to, zda za soupis návrhu na povolení platili či nikoli. Protože je pro mě však tato informace důležitá, zjistím si ji z návrhu na povolení oddlužení, který je zveřejněn v insolvenčním rejstříku.

Dalším rizikem je to, že by si informanti již nemuseli pomatovat, jak proces poradenství probíhal a další důležité informace vztahující se k němu a sepisovateli návrhu na povolení oddlužení. Toto riziko zmírním tím, že jsem stanovila další kritérium, které musí splňovat informant, aby mohl být zahrnut do výzkumu. Tím kritériem je, že u informantů došlo k podání návrhu na povolení maximálně 30 dní před oslovením.

Riziko vnímám v tom, že již z pilotní studie, která byla provedena pomocí analýzy dokumentů bylo zjištěno, že převážná část klientů využívá placené poradenství oproti neplacenému poradenství. A s tím spojená nižší možnost oslovení lidí, kteří splňují shora uvedená kritéria k účasti ve výzkumu a využili neplacené poradenství. Tudíž riziko získání výrazně menšího počtu informantů, nežli u placeného poradenství. Toto riziko jsem se snažila minimalizovat oslovováním, co nejvíce lidí, kteří mohli být do výzkumu zařazeni a bylo jim poskytnuto neplacené poradenství.

Možným rizikem je samotné téma rozhovoru. Lidé, kteří se nacházejí v insolvenčním řízení nemusí mít potřebu se s někým bavit o průběhu poskytnutého poradenství, když už mají oddlužení schválené. Dále již samotné téma dluhů není tématem, o kterém by se chtěli lidé běžně bavit a často se za dluhy stydí. Dále se mohou bát, že o nich někdo z blízkého okolí zjistí, že jsou v insolvenci a mají dluhy. Tyto rizika jsem brala v potaz a snažila jsem se je eliminovat tím, že jsem lidi vyhovující stanoveným kritériím výzkum oslovovala různými způsoby. Mimo to jsem se jim snažila poskytnout co

nejvíce informací o účelu rozhovoru již při oslovování. Důležité bylo i zdůraznění anonymity ve výzkumu.

Rizikem u zvolené výzkumné strategie může být zobecňování získaných poznatků z výzkumu. Mimo to jsou rozhovory časově náročnější a tazatel musí rozhovor dokázat usměrňovat, aby mohl získat požadované informace. (Hendl,2005)

### 3 Výzkumná část

V této části se zabývám hledáním odpovědí na dílčí výzkumné otázky a jejich následnou interpretací. K dílčím výzkumným otázkám uvedu část výpovědi nebo informace, které vycházejí z rozhovorů s informanty a ze studia dokumentů.

#### **DVO1.: Analyzovat funkční subjekty**

Pomocí této výzkumné otázky jsem analyzovala funkční subjekty, které poskytují dluhové poradenství, vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018 a únoru 2019. Analyzované funkčních subjekty poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018 a 2019 jsou uvedeny v příloze A a B.

#### **Měsíc listopad 2018**

V měsíci listopadu jsem analyzovala 92 podaných návrhů na povolení oddlužení. Z toho 70 návrhů na povolení oddlužení bylo podáno placenými sepisovateli a 22 neplacenými sepisovateli. Největší počet sepisovatelů tvořili advokáti, jejich počet byl 64. Poté následovali neziskové organizace v počtu 22. Insolvenční správci a soudní exekutoři byli v počtu 3, notáři 0.

Dle okresů převažuje využívání ze strany klientů placené poradenství:

**Tabulka č. 3: Využití poradenství klienty podle okresů v měsíci listopadu 2018**

<b>Okres</b>	<b>Placené poradenství</b>	<b>Neplacené poradenství</b>
Hradec Králové	17	8
Trutnov	18	4
Jičín	12	4
Rychnov nad Kněžnou	10	4
Náchod	13	2

Sepisovatelé mají sídlo (provozovnu) v Královéhradeckém kraji u 46 podaných návrhů na povolení oddlužení a ve stejném počtu 46 mimo kraj.

V tomto měsíci byli soudem vyzváni placení sepisovatelé 17krát k doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení. Jednalo se především o doplnění příloh k



návrhu. V oblasti neplaceného poradenství byli soudem vyzváni dva sepisovatelé k doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení a také se jednalo o doplnění příloh k návrhu.

### **Měsíc únor 2019**

V měsíci únoru jsem analyzovala 60 podaných návrhů na povolení oddlužení. Z toho 43 návrhů na povolení oddlužení bylo podáno placenými sepisovateli a 17 neplacenými sepisovateli. Největší počet sepisovatelů tvořili advokáti, jejich počet byl 39. Poté následovali neziskové organizace v počtu 17. Insolvenční správci v počtu 4, soudní exekutoři 0, notáři 0.

Dle okresů převažuje ze strany klientů využívání placeného poradenství. Jediný okres, kde klienti využívají více neplacené poradenství je v tomto měsíci Jičín.

**Tabulka č. 4: Využití poradenství klienty podle okresů v měsíci únoru 2019**

<b>Okres</b>	<b>Placené poradenství</b>	<b>Neplacené poradenství</b>
Hradec Králové	12	2
Trutnov	11	7
Jičín	2	5
Rychnov nad Kněžnou	6	0
Náchod	11	4

Sepisovatelé mají sídlo (provozovnu) v Královéhradeckém kraji u 30 podaných návrhů na povolení oddlužení a ve stejném počtu 30 mimo kraj.

V tomto měsíci byli soudem vyzváni placení sepisovatelé 5krát k doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení. Jednalo se především o doplnění příloh k návrhu. V oblasti neplaceného poradenství byli soudem vyzváni 4krát sepisovatelé k doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení. Jednalo se o doplnění příloh k návrhu a jednou o opravu příloh.

## **DVO 2.: Zjistit, jak probíhá proces poradenství,**

V této dílčí výzkumné otázce jsem se zaměřila na to, jak probíhá proces poradenství. Na základě výpovědi informantů jsem sestavila kategorie:

### Kategorie č. 2.1- průběh schůzek

Bylo zjištěno, že u informantů, kteří využili placené poradenství probíhaly osobní schůzky: I3 uvedl: *„První schůzka proběhla telefonicky, pak osobně.“* I4 uvedla: *„Schůzka nejdříve proběhla doma s agentem ze společnosti pro vyřizování insolvence a druhá v Praze v kanceláři advokáta.“* I5 uvedla: *„Tak jsem tam zavolala a sjednala jsem si během dvou tří dnů schůzku. Tak jsem si s ním sjednala schůzku. Schůzky byly dvě, ale teď budeme mít další, protože já mu platím na dvakrát. Tak teď se s ním setkám a dám mu první splátku a v srpnu další splátku.“* Jen u jedné klienty nedošlo k osobní schůzce. I1 uvedla: *„No víte co, já jsem neměla vůbec žádnou, protože to všechno zatím bylo vedený po telefonu. Že mi pošlou papíry. Jeden den jsem s nimi mluvila a druhý den mi přišel dopis s papírama. A když jsem potřebovala s něčím poradit a zavolala jsem tam, tak oni okamžitě, že se poradí se svou právníčkou, co tam mají a co jsem potřebovala vědět.“* U klientů, kteří využili neplacené poradenství probíhaly osobní schůzky: I2 uvedla: *„Paní byla velmi příjemná, ochotná. Chtěla po mě akorát podklady a začaly jsme sepisovat. Vše trvalo cca 30minut. Schůzka byla jedna.“* I6 uvedla: *„Schůzka probíhala příjemně, mile, věcně. Schůzky byly dvě.“* Z tohoto zjištění vyplývá, že u placeného poradenství i neplaceného poradenství probíhají převážně osobní schůzky s klienty.

### Kategorie č. 2.2 – čekací doba na první schůzku

Bylo zjištěno, že čekací doba u placeného poradenství je: I1 uvedla: *„No všechno telefonicky a byla to opravdu rychlost, že já jsem jim zavolala a oni to hned se mnou řešili. Mluvili jsme spolu asi 20 minut nebo půl hodiny.“* I3 uvedl: *„14 dní.“* I4 uvedla: *„Dva dny.“* I5 uvedla: *„Dva dny.“* U neplaceného poradenství je: I2 uvedla: *„Vzhledem k tomu, že to mám přes občanskou poradnu, čekala jsem týden.“* I6 uvedla: *„Týden..“* Z toho vyplývá, že čekací doba je různá, ale v průměru je čekací doba u placeného poradenství kratší nežli u neplaceného. Ovšem si myslím, že i nejdelší čekací doba, který byla 14 dní je přijatelná. Krátká čekací doba může mít vliv na výběr poradenství.

Kategorie č. 2.3 – čekací doba na soupis a podání návrhu od první schůzky se sepisovatelem

Klienti, kteří využili placené poradenství: I1 uvedla: „*Jeden den jsem s nimi mluvila a druhý den mi přišel dopis s papírama. Druhý den jsem měla dopis tady jo a ten jsem hned vyplnila. Co po mě chtěli a došla jsem to ověřit, to bylo v pondělí. No v pátek mi přišel dopis v pondělí jsem dopis odeslala a v úterý už to měli a v pátek jsem měla už podaný návrh.*“ Z toho lze vyvodit, že I1 čekala 7 dní na podání od prvního kontaktu se sepisovatelem. I3 uvedl: „*7+6 13 dní.*“ I4 uvedla: „*Od první schůzky s agentem tři měsíce.*“ I5 uvedla: „*Jestli tři čtyři dny.*“ Klienti, kteří využili neplacené poradenství: I2 uvedla: „*Byla jsem připravená, stažený souhlas, vše. Hned první schůzku, což bylo včera odesláno k soudu.*“ I6 uvedla: „*Čekala jsem na novelu. Týden.*“ Klienti placeného poradenství čekali na podání návrhu od první schůzky v rozmezí 3 až 90dnů. Klienti neplaceného poradenství čekali 0-7 dní. Z toho vyplývá, že čekací doba je kratší u neplaceného poradenství. Ovšem může na to mít vliv to, jak klienti rychle doloží sepisovateli potřebné dokumenty. Dalším vlivem může být schopnost sepisovatelů s klienty jednat a umět jim vysvětlit, co po klientech požadují.

Kategorie č. 2.4 – dojezdová vzdálenost k sepisovateli návrhu

Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 uvedla: „*Tu jsem neřešila. Probíhalo to po telefonu a dopisy.*“ I3 uvedl: „*Když jsem s ním jednal poprvé, tak jsem to měl v místě bydliště. A potom jsem to chtěl urychlit, tak jsem jel za ním, ale nemusel jsem. Komentoval jsem to i s Člověkem v tísní, ale ten má nejbližší poradenství v Liberci. Ty specialisty.*“ I4 uvedla: „*Schůzka nejdříve proběhla doma s agentem. 160km*“ I5 uvedla: „*Takže 14 kilometrů.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 uvedla: „*V místě bydliště. Pět minut pěšky.*“ I6 uvedla: „*17 kilometrů.*“ Z tohoto zjištění vyplývá, že u klientů placeného poradenství, dojezdovou vzdálenost neřešila I1, v blízkosti bydliště byl u I3, I4, dojet museli I3,I4,I5. U neplaceného poradenství byla dojezdová vzdálenost v místě bydliště I2 a I6 musela dojet. Z toho lze usuzovat, že klienti se rozhodují podle dojezdové vzdálenosti k sepisovateli, ale nedělá jim problém pár kilometrů někam dojet.

Kategorie č. 2.5 – Jak se o sepisovateli návrhu dozvěděli

U placeného poradenství: I1 uvedla: „*Na internetu z Facebooku.*“ I3 uvedl: „*Dozvěděl jsem se, že je nejlepší v kraji od jednoho pána, protože on zastupoval jeho*

zaměstnankyni, která ho okradla od 2mil.korun a ten soud vyhrál. Takže přes známýho. I4 uvedla: „Přes známý, které jsou už v insolvenci jsou.“ I5 uvedla: „Vyhledala jsem si na internetu nejbližšího insolvenčního člověka, kterej by to se mnou mohl sepsat. Ale dokonce mě známá v práci řekla, že jsou to výborní jako advokáti. A ten pán, co to sepisuje, že jsem do toho jako šla.“ U neplaceného poradenství: I2 uvedla: „Z internetu.“ I6 uvedla: „Ze zpravodaje Městského úřadu a z internetu.“ Klienti, kteří využili placené poradenství se o sepisovateli dozvěděli převážně přes známé (I3,I4,I5) a internet (I1,I5). Klienti neplaceného poradenství se o sepisovateli dozvěděli přes internet (I2,I6) nebo ze zpravodaje (I6). Klienti vyhledávají především informace u obou poradenství přes internet, bylo by vhodné u neziskových organizací přímo na webových stránkách uvést, že poskytují: bezplatnou pomoc se soupisem a podání insolvenčního návrhu na povolení oddlužení. Dále by bylo vhodné se zaměřit na další prostředky sloužící k oslovování potenciačních klientů např. městské a obecní zpravodaje, letáčky na veřejných místech, sociální sítě.

#### Kategorie č. 2.6 – důvod výběru sepisovatele návrhu

Klienti, kteří využili placené poradenství uvedli důvody výběru sepisovatele návrhu: I1 sdělila: „No a já na druhý den jsem našla na Facebooku, tuhle tu nadaci pro oddlužení xxx. Ty psali, že se neplatí nic. Mě to předtím zarazilo. Já jsem četla nějaký informace o insolvenci, bankrot a tyhle ty věci. A tam psali, že sepsání je zdarma, že věřitelé. Že ten, kdo to sepisuje se přihlašuje do, jako věřitel do insolvence. Tak tady ta právnička to po mě chtěla zaplatit hned. Tak potom jsem narazila na tu nadaci, tak jsem tam volala. Jako kolik budu platit. Oni mi řekli, že nic. Že když projdu, tak se přihlásej. A když neprojdou, tak že po mě nic chtít nebudou. Tak jsem jí napsala, že nepotřebuji její služby. Že jsem si našla někoho, kdo po mě hned nevyžadoval peníze.“ I3 sdělil: „Protože je nejlepší.“ I4 sdělila: „Kladné zkušenosti známých.“ I5 sdělila: „Bylo to na doporučení. Byly na ně pozitivní reakce od těch lidí.“ Klienti, kteří využili neplacené poradenství uvedli důvody výběru sepisovatele návrhu: I2 sdělila: „Byl nejbliže mému bydlišti a soused u nich také sepisoval.“ I6 sdělila: „Organizace mi přišla lepší, než právník.“ Klienti placené poradenství volili sepisovatele dle pozitivních referencí od známých I3,I4,I5. Jedna informantka zvolila sepisovatele z důvodu, že po ní nevyžadoval peníze ihned I1. Klienti neplaceného poradenství volili také na základě pozitivních referencí. Dále pro ně mimo to hrála roli vzdálenost.

### **DVO 3.: Zjistit, jaké informace klientům sepisovatelé poskytují,**

Tato dílčí výzkumná otázka je zaměřena na zjištění, jaké informace poskytují sepisovatelé svým klientům. Výpovědi informantů budu přiřazovat ke stanoveným kategoriím:

Kategorie č. 3.1 – Poskytnuté informace sepisovateli klientům o pokračování řízení po podání návrhu na povolení oddlužení a průběhu insolvenčního řízení

I1 uvedla: „*Jak to bude probíhat. Jako všechny. Jak to bude odesílat, co potom bude. Že budu mít schůzku s tím správcem. Že tam budeme probírat ty pohledávky, který jsou k insolvenci k tomu dluhu. A co, bude něco i neoprávněný, že tam je nějaký dozorce. Něco takovýho. Jsou tam některý exekutoři neoprávněný.*“ „*No o průběhu. Jak to bude probíhat. Jako všechny. Jak to bude odesílat, co potom bude. Že budu mít schůzku s tím správcem. Že tam budeme probírat ty pohledávky, který jsou k insolvenci k tomu dluhu. A co, bude něco i neoprávněný, že tam je nějaký dozorce. Něco takovýho. Jsou tam některý exekutoři neoprávněný.*“ I3 uvedl: „*No ano, on mi to poslal. On mi poslal emailem, že ten rozhodnutí. On mi řekl, že to bude stát 5 tisíc. Že těch 5 tisíc se rozpočítá do těch plateb. Potom mi řekl, že vlastně. Potom mi říkal, že se teď budou ti lidé dva měsíce přihlašovat. Že já mám problém ten, že jsem měl živnostenský list a mám 20% dluhu z podnikání načež mě on řekl, že vlastně to ti lidé mohou shodit. Načež já jsem okamžitě zavolal člověku v tísní. Tak mi bylo řečeno, že pravděpodobnost, že to takhle udělaj 0,001% s tím, že nic nemám, nic nevlastním. A oni mi řekli, že když to udělaj, tak že v tom případě to půjde do konkurzu. Vyhlásí se konkurs, ten zjistí, že žádný majetek nemám a v tom případě vlastně dluhy z iča se přetransformují na rodné číslo a defacto to projde tahle a oni to vědí. Takže ten postup. On mi volal, že ten přijatej insolvenční návrh, že jim mám dodat, že vlastně nemám žádné pohledávky v zahraničí. Tak mi to tam ještě poslal. Doplnil. Ale jak to bude trvat ty tři roky, tak to jsme spolu nerozebírali, on mi řekl, že je to hotové. A tak no.*“ I4 uvedla: „*Všechny pro mě byly důležité. Co mě čeká, co znamená, když začnu být pod ochranou soudu a převážně a převážně o vyjmutí manžellových dluhů, ale o tom bych nerada hovořila je to soukromé a dost bolestivé téma.*“ I5 uvedla: „*Řekl, že 5 let zřejmě bude horší, ale že po těch pěti letech jako když mi to dopadne, tak bych si ulevila. Že budu mít pokoj od toho všeho. Jinak mi řekl, co mě čeká. Řekl mi, že proběhne ta schůze těch věřitelů se mnou. Tam, že mě určej, když mě to dopadne. Když mě to schválej tak mi tam určej splátkový kalendář. Že teda eee tu tisícikorunu se bude hradit nebo záleží kolik mi vypočítaj, že se bude strhávat z práce peněz. A že nesmím zatajit žádné informace, ani*

*i kdybych šla dělat jinam, že okamžitě musím trvalý pobyt přehlásit. Jiný zaměstnání jako řekl mi úplně všechno, co v tom bylo. Vlastně mi podal i papíry mi vytiskl, abych si o tom přečetla víc. Sdělil mi i, že od tohoto návrhu i kdyby mi obepisovali věřitelé, tak ať na to jakoby i kdyby přišli, že nemám nic platit, nic podepisovat.“ Klienti neplaceného poradenství: I2 uvedla: „ Po celou dobu schválení musím řádně platit, nezatajovat vedlejší příjmy, majetek. Spojí se mnou insolvenční správce. Jakékoliv změny musím oznámit. Pokud soud povolí, spojí se se mnou správce. K soudu nemusím. Je možné, že si soud vyžádá nějaké doplňující informace. bude kontaktovat insolvenční správce, buď mě navštíví nebo já jeho. Co bude, než dojde ke schválení mi neřekli. Vzhledem k tomu, že mám invaliditu 2 stupně mi řekli, že u mě se jedná o insolvenční na 3 roky.“ I6 uvedla: „Ano určitě. Předběžný výpočet oddlužení.“ Z toho vyplývá, že jak klienti placeného poradenství, tak neplaceného jsou velice dobře informováni od svých sepisovatelů.*

#### Kategorie č. 3.2 – Upozornění na rizika spojená se vstupem do oddlužení

*I1 uvedla: „Jako říkal mi. Říkali mi z té nadace, že, co jako se může stát. Když projdu neprojdou. Co všechno mě čeká ohledně majetku, dětí, jakože dědictví, kdybych někdy měla. Movitosti, nemovitosti. I když já jsem nemovitej člověk, auto nemám, že jo takhle. Jako upozornili mě. Probírali jsme to ze všech stran. Jo. Takže to byly ty otázky, ze kterých jsem se já hroutila a potřebovala jsem všechno vědět. Tyhle ty věci ohledně dárcovské smlouvy a tak dále a tak dále.“ I3 uvedl: „Konkurz, on mi řekl ty rizika a já jsem okamžitě zavolal člověku v tísní a ten mi ty rizika vysvětlil, že nejsou žádná. Já jsem se defacto nebál. Přešel. Ani jsem mu nevysvětloval s kým se radím, jak se radím.“ I4 uvedla: „Většinou to bylo ohledně nedodržení splátkového kalendáře a upřednostňování pohledávek a tak dále.“ I5 uvedla: „ No, tak to asi moc ne. Nebo jsem to nevím. No jako mám pocit, že jsem něco o tom četla, ale nevěnovala jsem tomu moc velkou pozornost. Ono mě to možná ani nepřišlo od tohohle sepisovatele, ale mám pocit, že mi to přišlo od těch duhých, kteří mě budou zastupovat v Hradci Králové. Když se nedostavím na schůzi, že by mě to mohli zamítnout. Jo všechno jsem si to přečetla.“ Klienti neplaceného poradenství: I2 uvedla: „Nesmím si vzít žádný úvěr, oznámit změnu ve výši příjmů. O žádném riziku nevím.“ I6 uvedla: „Na prodej majetku.“ Z uvedených informací je patrné, že klienti placeného i neplaceného poradenství jsou upozorňováni na rizika, která jsou spojená se vstupem do oddlužení.*

#### **DVO 4.: Zjistit, jaké metody práce s klientem jsou v poradenství využívány,**

Zde se zaměřuji na zjištění, jaké metody práce s klientem jsou v poradenství využívány. Výpovědi informantů budu přiřazovat ke stanoveným kategoriím:

##### Kategorie č. 4.1 – požadavky sepisovatele

Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 sdělila: „*Podklady. Výpis z trestního rejstříku.*“ I3 sdělil: „*Pouze po mě chtěl. Ofotil jsem ten lísteček nebo tu průkazku ZTP, potom jsem ofotil občanku. Potom po mě chtěl důchod, no kolik beru důchod. Potom po mě chtěl výpis tech dluhů. To jsem si zajel na ten soud v Trutnově. To už jsem věděl kam mám zajet. No a potom podle mě to nebylo potřeba, on to potom vypisoval, sepisoval a tak dále. To sem mu prostě řekl, že mu něco dám navíc blalbla, že to nemá čas počítat. Takže to po mě chtěl hodně, že mám zrušenou živnost. Potom ten výpis o tom, že nejsem v žádném trestu. Chtěl po mě hodně.*“ I4 sdělila: „*Pouze doklady od úvěrů, příjmů a další k půjčkám.*“ I5 sdělila: „*Dokumenty teda a budu muset uhradit částku necelých pět tisíc korun. Ani nebylo řečeno, že by to po mě hned chtěl. Kladný vystupování, vstřícněj, 100% bych doporučila. Peníze mu předám osobně.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 sdělila: „*Potřebné podklady. Finance ne.*“ I6 sdělila: „*Podklady, výpis a plnou moc.*“ Z tohoto vyplývá, že jak v placeném, tak neplaceném poradenství po klientech byly vyžadovány dokumenty potřebné k soupisu návrhu na povolení oddlužení. Jen I5 uvedla, že po ní sepisovatel vyžadoval peníze v hotovosti.

##### Kategorie č. 4.2 – podpora ze strany sepisovatele

Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 uvedla: „*Jo, velikou. Já, když jsem s nimi mluvila a byla jsem zrovna pod tím tlakem toho exekutora, tak jsem se tady zase hroutila. Nebojte se ničeho. Opravdu se mnou jednali jako v rukavičkách. Opravdu to bylo velice příjemný. Tohle byly úplně super. Ta ženská byla opravdu. Byla skvělá. Udělali pro mě úplně všechno a o všem mě informovali 4x denně.*“ I3 uvedl: „*No spíše jsem si na podporu nehrál. Spíše jsem cítil podporu od člověka v tísní. Ten mi hodně pomohl.*“ I4 uvedla: „*Ano.*“ I5 uvedla: „*Určitě, určitě.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 uvedla: „*Ano.*“ I6 uvedla: „*Ano, určitě.*“ Z těchto výpovědí informantů je patrné, že cítili podporu, ze strany sepisovatele. Podporu nevnímal ze strany sepisovatele jen I3, ale ten jí vyhledal u neziskové organizace, se

kteřou byl v kontaktu. Dalo by se tedy říci, že podpora je po klienty důležitá a seřisovatelé ji klientům poskytují.

#### Kategorie č. 4.3 – ocenění ze strany seřisovatel

Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 sdělila: „*Jo takhle, to mi řekla, že je to fajn, že to nenechávám takhle.*“ I3 sdělil: „*Né. On mě spíše káral, že to, že nemá čas mě sčítat dluhy a tadyto. Takže tady to mě spíš pokáral.*“ I4 sdělila: „*Ne.*“ I5 sdělila: „*Na to nebyl čas.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 sdělila: „*Za odpovědnost vůči mým malým dětem.*“ I6 sdělila: „*Ano.*“ Z těchto informací je patrné, že k ocenění došlo u klientů placeného poradenství jen u I1. Oproti tomu u neplaceného poradenství byly ocenění I2 i I6. Myslím si, že ocenění může mít vliv na motivaci klienta.

#### Kategorie č. 4.4 – rady poskytnuté seřisovatelem

Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 sdělila: „*Že tam bude dárcovská smlouva, ale osobní data budou podle novy vyhlášky zaškrtny. Jakože se kvůli tomu budeme bavit s insolvenční správkyňi. To měla pravdu. To jsme doplnili po telefonu. Opravdu říkala, že to tam je zaškrtny černou barvou, protože jsou to ty chráněny osobní data. Jako provází mě.*“ I3 sdělil: „*Ty rady mi poskytl Člověk v tísni. Já jsem se ho na žádný rady neptal.*“ I4 sdělila: „*Užitečné.*“ I5 sdělila: „*Z jeho strany, když jsem žádala maminku o ty papíry, tak z toho měli trochu strach, že pokavad bude nějaký ten, tak že to automaticky spadne na ně. Takž on byl ochotnej, že jim zavolá a dodžel to a opravdu zavolal. A sdělil jim stanoviska.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 sdělila: „*O žádných nevím. Paní nic neříkala. Jen o řádném placení.*“ I6 sdělila: „*Výhody novely insolvenčního zákona od června.*“ Z uvedených výpovědí vyplývá, že klientům placeného i neplaceného poradenství místo rad byly spíše poskytnuty informace. Kromě I2, která jasně uvádí, že jí rady nebyly poskytnuty.



### **DVO 5.: Zjistit, zda poradenství poskytují sepisovatelé podepsaní pod návrhem na povolení oddlužení,**

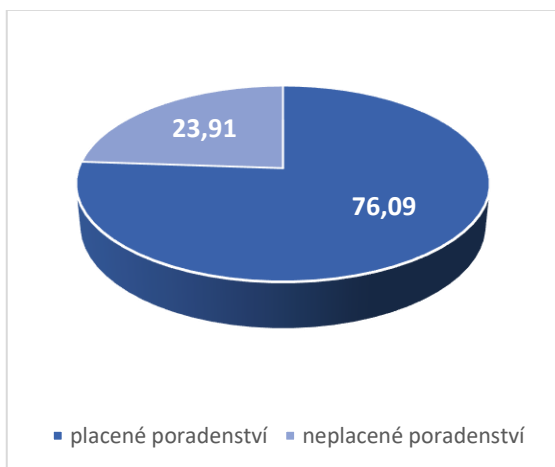
V této dílčí výzkumné otázce je pozornost zaměřena na to, zda poradenství poskytují sepisovatelé podepsaní pod návrhem na povolení oddlužení. Informanti, kteří využili placené poradenství: I1 uvedla: „*To je ten advokát x x. On za mě podávala tu žádost. A on s Vámi jednal? Ne asi jeho asistent, no. Ale na jeho jméno jsme dávala plnou moc. Jemu to pak dali. Ono to řešilo jejich právní oddělení tu moji žádost. A voni to předali tomu advokátovi a ten to zpracoval a pod svojí hlavičkou to dal soudu a tam to schválili, to oddlužení.*“ I3 uvedl: „*Jojo. Nono. On je.*“ I4 uvedla: „*Nejdříve pán ze společnosti a společnost to pak předala svému advokátovi na sepsání návrhu. Ten návrh podal soudu a soud určil insolvenčního správce, se kterým budu nadále jednat.*“ I5 uvedla: „*Jednala jsem s pánem no, ale ten je jakoby asi to odesílal on. Jelikož oni dělají pod panem Zemanem, to je advokát. Ale jednal se mnou on, vlastně mám i na papíru napsaný jeho telefonní číslo.*“ Informanti, kteří využili neplacené poradenství: I2 uvedla: „*Ano.*“ I6 uvedla: „*Ano.*“ Z těchto informací vyplývá, že u placeného poradenství byla osoba sepisovatele a osoba podávající návrh jiná u I1, I4, I5 jen u I3 to byla stejná osoba. Oproti tomu u neplaceného poradenství to byla stejná osoba u I2 i I6.

### **3.1 Shrnutí výzkumné části**

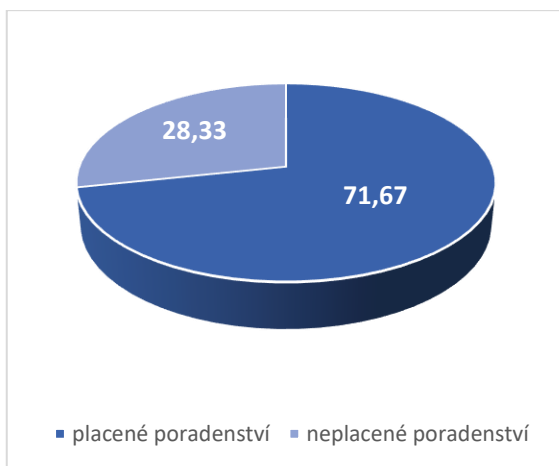
Hlavním cílem této práce bylo porovnat placené a neplacené poradenství v oblasti dluhů. Tento cíl byl převeden do výzkumné otázky: Jaké rozdíly a shody jsou v placeném a neplaceném poradenství při soupisu návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji? A dále rozpracován do dílčích výzkumných otázek, na nichž byla hledána odpověď pomocí studia dokumentů a rozhovory s návodem.

Dílčí výzkumná otázka 1 byla zaměřena na analýzu funkčních subjektů. Z analýzy funkčních subjektů bylo zjištěno, že klienti s trvalým bydlištěm v Královéhradeckém kraji využívají převážně placené poradenství, a to i v případě detailnějšího zkoumání zaměřeného na okresy. Pro lepší přehlednost jsem vytvořila grafy zobrazující využívanost placeného a neplaceného poradenství v měsících listopadu 2018 a únoru 2019.

**Graf č. 1: Podané návrhy na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018**



**Graf č. 2: Podané návrhy na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci únoru 2019**



Dále ze získaných výsledků vyplývá, že polovina sepisovatelů má sídlo (provozovnu) v Královéhradeckém kraji a druhá polovina mimo kraj. Z výsledků vztahujících se ke zjištění chybovosti u funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji. Bylo zjištěno na základě sdělení soudu zveřejněném v insolvenčním rejstříku týkající se doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení nelze chybovost subjektů zhodnotit vzhledem k tomu, že byly analyzovány pouze dva měsíce, v nichž bylo získáno málo dat ze, kterých by se daly vyvodit závěry.

Dílčí výzkumná otázka 2 byla zaměřena na zjištění procesu poradenství. Pro lepší přehlednost jsem z výsledků vytvořila tabulku:

**Tabulka č. 5: Zjištění z výzkumu vztahující se k procesu poradenství**

Kategorie	Placené poradenství	Neplacené poradenství
průběh schůzek	Osobně, telefonicky	osobně
čekací doba na první schůzku	0-14 dní	7 dní
čekací doba na soupis a podání návrhu od první schůzky se sepisovatelem	3-90 dní	0-7 dní
dojezdová vzdálenost k sepisovateli návrhu	0-160 km	0-17 km
Jak se o sepisovateli návrhu dozvěděli	Známý, internet	Internet, zpravodaj
důvod výběru sepisovatele návrhu	Pozitivní reference, nevyžadování peněz ihned	Pozitivní reference, dojezdová vzdálenost

Dílčí výzkumná otázka 3 byla zaměřena na zjištění, jaké informace sepisovatelé klientům poskytují. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že klienti placeného i neplaceného poradenství jsou velice dobře informováni od svých sepisovatelů o insolvenčním řízení. Dále jsou také upozorněni na rizika, která jsou spojena se vstupem do oddlužení.

Dílčí výzkumná otázka 4 byla zaměřena na zjištění metody práce s klientem využívaných v poradenství. Pro lepší přehlednost jsem z výsledků vytvořila tabulku:

**Tabulka č. 6: Metody využívané v poradenství**

Metody	Placené poradenství	Neplacené poradenství
Direktivita (požadavky sepisovatele)	Dokumenty potřebné k soupisu návrhu, peníze	Dokumenty potřebné k soupisu návrhu
podpora	Ano (jeden z informantů vyhledal podporu u neziskové organizace)	ano
ocenění	Ne (pouze u jednoho informanta)	ano
rady	Informace	Informace

Dílčí výzkumná otázka 5 byla zaměřena na zjištění, zda poradenství poskytují sepisovatele podepsaní pod návrhem na povolení oddlužení. Zjištění vyplývá, že u placeného poradenství není stejnou osobou osoba sepisovatele a osoba podepsaná pod návrhem. Osoba podepsaná pod návrhem byla stejná se sepisovatelem pouze v jednom případě. V neplaceném poradenství bylo zjištěno, že osoba sepisovatele a osoba podepsaná pod návrhem je stejná.

## 4 Výstup

Výstupem této práce je zmapovaná síť služeb v oblasti dluhů, která bude sloužit jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje.

Tento výstup jsem konkretizovala na zmapovanou síť služeb v oblasti dluhů zaměřených na poradenství, soupis a podání návrhu na povolení oddlužení sloužící, jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje.

Nejprve uvedu bod ve střednědobém plánu, které ho se týká dluhové poradenství. Jedná se o prioritu 6 Posílit systém sociálních služeb zaměřených na prevenci sociálního vyloučení, která je uvedena ve střednědobém plánu sociálních služeb Královéhradeckého kraje 2018 až 2020. Jejím cílem je posílit dluhové a občanské poradenství pomocí navýšení úvazku o 2,0 odborného soc. poradenství zaměřeného na dluhové poradenství a rozšířit dostupnost dluhového poradenství v oblastech Vrchlabí a Trutnova. Včetně posílení terénní formy dluhového poradenství. V termínu 2018-2020. Prostřednictvím posouzení případných podnětů na rozšíření sítě sociálních služeb a odborného sociálního poradenství. (SPSSKK, online, 2019)

Pro lepší přehlednost, zde uvedu dle okresů počty neziskových organizací včetně jejich provozoven, které mají akreditaci k poskytování poradenství, soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení.

**Tabulka č. 7: Neziskové organizace včetně provozoven v okresech**

Okres	Neziskové organizace včetně provozoven
Hradec Králové	2
Trutnov	3
Jičín	2
Rychnov nad Kněžnou	0
Náchod	3

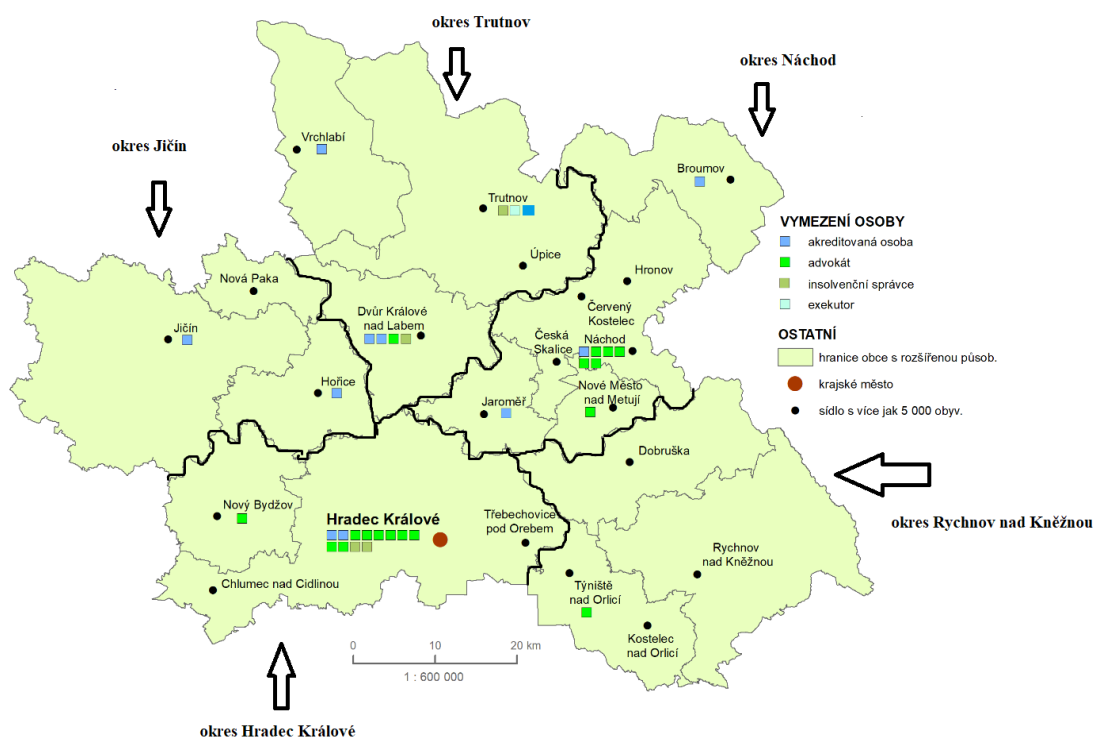
Zdroj: [https://sako.justice.cz/accredited\\_entities?utf8=%E2%9C%93&f%5Bbusiness\\_places-address-region%5D=%3D%7CKr%C3%A1lov%C3%A9hradeck%C3%BD+kraj&commit=Zobrazit](https://sako.justice.cz/accredited_entities?utf8=%E2%9C%93&f%5Bbusiness_places-address-region%5D=%3D%7CKr%C3%A1lov%C3%A9hradeck%C3%BD+kraj&commit=Zobrazit)

Ze shora uvedených výsledků v okrese Rychnov nad Kněžnou nemá ani jedna nezisková organizace evidované sídlo ani provozovnu, tudíž lze předpokládat, že

klienti musí v případě zájmu o neplacené poradenství, soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení dojíždět do jiného okresu nebo využít placené poradenství.

Dále také z mapy sítě služeb v oblasti dluhů zaměřených na poradenství, soupis a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji vyplývá, že v okrese Rychnov nad Kněžnou nepůsobí žádná organizace poskytující neplacené poradenství.

**Obrázek č. 1: Mapa sítě služeb v oblasti dluhů zaměřených na poradenství, soupis a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji**



Zdroj: Šulc, Příloha C, s. IX, 2019

Mapa byla aktualizována o novou akreditační osobu v okrese Trutnov, konkrétně ve městě Trutnov. Jedná se o neziskovou organizaci, která svůj provoz občanské poradny zahájí od 15. července 2019. Poradna bude otevřena v pondělí a středu. Poradna bude poskytovat bezplatnou a anonymní pomoc se zpracováním a odesláním návrhu na oddlužení. (Mikásková, online, 2019). Dále mapa byla rozdělena pro lepší přehlednost na okresy.

## Závěr a diskuse

Hlavním cílem této práce bylo porovnat placené a neplacené poradenství v oblasti dluhů. Tento cíl byl převeden do hlavní výzkumné otázky: Jaké rozdíly a shody jsou v placeném a neplaceném poradenství při soupisu návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji?

Zjištěným rozdílem je využívání poradenství klienty. Klienti převážně využívají placené poradenství jak v kraji, tak v okresech. Naopak obě poradenství se shodují na osobním průběhu schůzek s klientem. Rozdílem je pak čekací doba, která je kratší u placeného poradenství. U neplaceného poradenství je to týden, což nevnímám jako výrazně dlouhou čekací dobu. Shodu lze spatřovat také ve výběru poradenství, které klienti činí převážně na základě pozitivních referencí. Shodou je také u obou poradenství vyhledávání sepisovatelů, které klienti vyhledávají převážně pomocí internetu. Shodou u placeného i neplaceného poradenství je také to, že klienti jsou velice dobře informováni od svých sepisovatelů o insolvenčním řízení a jsou upozorněni na rizika, která jsou spojena se vstupem do oddlužení. Rozdílem mezi poradenstvími je čekací doba na soupis návrhu od první schůzky se sepisovatelem, která je kratší u neplaceného poradenství. Další shoda je v oblasti požadavků sepisovatelů placeného i neplaceného poradenství, kteří po klientech vyžadují potřebné dokumenty k soupisu návrhu na povolení oddlužení. Rozdílem je poté, že dalším požadavkem sepisovatele v placeném poradenství jsou peníze. Klienty podporují jak sepisovatelé placeného poradenství, tak neplaceného. Rozchází se však v oceňování klientů. Klienti jsou převážně oceňováni v rámci neplaceného poradenství. Posledním rozdílem mezi poradenstvími je to, že osoba podepsaná pod návrhem byla stejná se sepisovatelem pouze v jednom případě u placeného poradenství. V neplaceném poradenství bylo zjištěno, že osoba sepisovatele a osoba podepsaná pod návrhem je stejná.

Z výzkumu dále bylo zjištěno, že vliv může mít na využívání placeného poradenství klienty skutečnost, že sepisovatelé nepožadují po klientech peníze ihned, ale přihlašují svou pohledávku v rámci insolvenčního řízení. Dalším zjištěním je, že se klienti rozhodují dle dojezdové vzdálenosti k sepisovateli, ale nedělá jim problém několik kilometrů za sepisovatelem dojet.

Omezení vnímám v tom, že nebylo možné zhodnotit chybovost u funkčních subjektů s ohledem na sdělení soudu, zveřejněné v insolvenčním rejstříku týkající se doplnění nebo opravě návrhu na povolení oddlužení, z důvodu analyzovaného krátkého časového období.

Tato práce by se dala rozšířit o další analyzované funkční subjekty v delším časovém období.

Výstupem této práce je zmapovaná síť služeb v oblasti dluhů, která bude sloužit jako podklad pro střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje. Tento výstup může být po obhájení zpracován jako podnět.



## **Seznam tabulek, grafů a obrázků**

Tabulka č. 1: Transformační tabulka s. 32

Tabulka č. 2: Informanti s. 35

Tabulka č. 3: Využití poradenství klienty podle okresů v měsíci listopadu 2018 s. 39

Tabulka č. 4: Využití poradenství klienty podle okresů v měsíci únoru 2019 s. 40

Tabulka č. 5: Zjištění z výzkumu vztahující se k procesu poradenství s. 50

Tabulka č. 6: Metody využívané v poradenství s. 51

Tabulka č. 7: Neziskové organizace včetně provozoven v okresech s. 52

Graf č. 1: Podané návrhy na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018 s. 49

Graf č. 2: Podané návrhy na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci únoru 2019 s. 49

Obrázek č. 1: Mapa sítě služeb v oblasti dluhů zaměřených na poradenství, soupis a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji s. 53

## Seznam použitých zdrojů

BAJER, Pavel. Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. Sociální práce/Sociální práca: sociální práce se zadluženými. 2009, 9(2), s. 5-6. ISSN 1213-6204.

GABURA, Ján, 2005, Sociálne poradenstvo. Bratislava. ISBN 80-89185-10-X.

HARTL, Pavel. Poradenství. In. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HUBÁLEK, Michal, Adam KŘÍSTEK a Ladislav ZAMBOJ. Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011. ISBN 978-80-254-9535-3.

HŮLOVÁ, Kateřina. Dluhové poradenství. In. MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

JANDA, Josef. Jak žít šťastně na dluh. 1. vyd. Praha: Garda, 2013, 176 s. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.

JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce I. [distanční text].

KOPŘIVOVÁ, Jana. Sedmero dluhového poradenství. Sociální práce/Sociální práca: sociální práce se zadluženými. 2009, 9(2), s. 137. ISSN 1213-6204.

KRUŠINSKÁ, Kristýna. *Dluhové poradenství- na hranici mezi právem a sociální prací.* In: JANEBOVÁ, Radka, ed. Spolupráce v sociální práci: Cooperation in social work: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové, 21. až 22. září 2012. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, s. 222-227, ISBN 978-80-7435-259-1.

LIBIŠOVÁ-SVOBODOVÁ, Zdeňka. Příručka pro obce- Agentura začleňování Dluhy. Praha 2012, ISBN 978-80-7440-068-1

MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2016. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

MARŠÍKOVÁ, Jolana. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele se vzory a judikaturou. 5. aktualizované a doplněné vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2017, 317 s. Pro praxi. ISBN 978-80-7380-675-0.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.

NAVRÁTIL, Pavel. MATOUŠEK Oldřich. Úkolově orientovaný přístup. In. MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTIL, Pavel. Poradenský přístup. In. MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

SCHAVEL, Milan. Sociálne poradenstvo - historický kontext a súčasnosť. Sociální práce/Sociálna práca. 2003(3), str. 76-82.

SCHNEIDEROVÁ, Anna. Základy poradenství: učební text pro distanční studium. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 81 s. Studijní texty. ISBN 978-80-7368-523-2.

SYROVÁTKOVÁ, Š. MACHALÍČEK, J. Dluhová problematika: informační brožura Člověk v tísní, o.p.s., 2008, ISBN 978-80-86961-28-6, dodatek k 1. vydání.

ŠULC, Kamil. Oddlužovací metody u akreditovaných a jiných osob. Hradec Králové, 2019. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. Studijní texty. ISBN 80-86429-36-9.

## **Právní normy**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

## **Internetové zdroje**

Aperture, 2019 [online], [cit. 2019-02-27]. Dostupné z: <https://apertureiva.com/debt-solutions/individual-voluntary-arrangement-iva>

Budget and debt advice, 2019 [online], [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <https://www.konsumentverket.se/languages/english-engelska/budget-and-debt-advice/>

BESEDOVÁ, Magda. *Metodika vytváření sítí dluhového poradenství* [online]. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování, 2014, s.83 [cit. 2019-03-15]. ISBN 978-80-7440-091-9. Dostupné z: <https://www.socialni-zacelnovani.cz/vytvareni-siti-dluhoveho-poradnestvi-metodika-a-manual-dobrych-praxi>

Consumer Financial Protection Bureau, 2019 [online], [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/what-are-debt-settlementdebt-relief-services-and-should-i-use-them-en-1457/>

Credit Counseling Organizations Q&A, 2019 [online], [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <http://www.dbo.ca.gov/Consumers/finance/CreditCounselingFAQs.asp>

Debt counselling. *Cambridge dictionary* [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z:

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/debt-counselling>

GUERIN, Lisa. *The Bankruptcy Process: Chapter 7*, 2019 [online], [cit. 2019-03-09].

Dostupné z: <https://www.thebankruptcysite.org/bankruptcy-process>

HŮLE, Daniel. 2018 [online], [cit. 2018-08-12]). Dostupné z:

<https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/dluhove-poradenstvi>

Individual voluntary arrangement, 2019 [online], [cit. 2019-02-27]. Dostupné z:

[https://en.wikipedia.org/wiki/Individual\\_voluntary\\_arrangement#Fees](https://en.wikipedia.org/wiki/Individual_voluntary_arrangement#Fees)

KRUTILOVÁ D. *Poradenský proces v sociální práci* [online]. Benepal, a.s., 2014, s.34 [cit. 2019-02-27]. Dostupné z:

[http://www.benepal.cz/files/project\\_5\\_file/Poradensky-proces.pdf](http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

MIKÁSKOVÁ, Jana. *V Trutnově nově funguje Občanská poradna*, 2019 [online], [cit. 2019-11-07]). Dostupné z: <https://www.trutnov.cz/organizace-institute/v-trutnove-nove-funguje-obcanska-poradna-1>

National Foundation for Credit Counseling, 2019 [online], [cit. 2019-03-03]. Dostupné z:

<https://www.nfcc.org/about-us/>

Občanské sdružení SPES, Formy pomoci předluženým občanům. *Manuál pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit.*

[online]. Sdružení Centrum politických analýz. 2007, s.30 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z:

<https://docplayer.cz/620120-Formy-pomoci-predluzenym-obcanum.html>

Seznam akreditovaných osob. [online]. [cit. 2019-03-23]. Dostupné z:

[https://sako.justice.cz/accredited\\_entities?utf8=%E2%9C%93&f%5Bbusiness\\_place\\_s-address-](https://sako.justice.cz/accredited_entities?utf8=%E2%9C%93&f%5Bbusiness_place_s-address-)

[region%5D=%3D%7CKr%C3%A1lov%C3%A1hradec%C3%BD+kraj&commit=Zobrazit](https://sako.justice.cz/accredited_entities?utf8=%E2%9C%93&f%5Bbusiness_place_region%5D=%3D%7CKr%C3%A1lov%C3%A1hradec%C3%BD+kraj&commit=Zobrazit)

Stepchange Debt Charity, 2019 [online], [cit. 2019-02-27]. Dostupné z:

<https://www.stepchange.org/how-we-help/bankruptcy.aspx>

KRAJSKÝ ÚŘAD KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE, ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Střednědobý plán sociálních služeb Královéhradeckého kraje 2018 až 2020,

2017 [online], [cit. 2019-03-21]. Dostupný z: <http://www.kr->

[kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategicke-dokumenty/soc-sluzby/Plan-socialnich-sluzeb\\_revize-4-NA-WEB-V-ZK-BYLA-JAKO-3.pdf](http://kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/strategicke-dokumenty/soc-sluzby/Plan-socialnich-sluzeb_revize-4-NA-WEB-V-ZK-BYLA-JAKO-3.pdf)

Socialtjänstlag 2001:453, 2019 [online], [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: [http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)

ŠPILÁČKOVÁ, Marie; NEDOMOVÁ, Eva. *Metody sociální práce s jednotlivcem* [online]. Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. s.81 ISBN 978-80-7464-434-4 [cit. 2019-03-21]. Dostupné z: [http://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS\\_Spilackova\\_Nedomova\\_Metody.pdf](http://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS_Spilackova_Nedomova_Metody.pdf)

TRYGGED, Sven. *Embedded counselling in advisory work with clients in debt* [online]. Journal of Social Work Practice. 2012, vol. 26, issue 2, p. 245-258 [cit. 2019-03-20]. DOI: 10.1080/02650533.2011.610594. ISSN 0265-0553. Dostupné z: <https://www.scribd.com/document/246949080/Embedded-Counselling-in-Advisory-Work>

## **Přílohy**

- Příloha A: Analýza funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018
- Příloha B: Analýza funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci únoru 2019
- Příloha C: Inzerát ve skupinách na Facebooku
- Příloha D: Dopis
- Příloha E: Potvrzení o odeslání dopisů
- Příloha F: Oslovení lidé
- Příloha G: Přepis rozhovoru s informantem I1

**Analýza funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci listopadu 2018**

Měsíc	Dlužní k číslo	Trvalé bydliště v okrese	Sepisovatel	Sídlo sep.	Provozovna a sep.	Výzva soudu k doplnění/opravě návrhu
Listopad 2018	1.	Hradec králové	Advokát	Praha	-	-
	2.	Trutnov	Advokát	České Budějovice	-	-
	3.	Jičín	advokát	Rovensko p/Troskami	-	-
	4.	Náchod	Nezisková organizace	Hradec Králové	Náchod	-
	5.	Trutnov	Advokát	Dvůr Králové n.L.	-	-
	6.	Trutnov	Soudní exekutor	Trutnov	-	Ano- doplnění příloh
	7.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové n. L.	-	-
	8.	Hradec Králové	Advokát	Ostrava	Frýdlant nad Ostravicí	-
	9.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-
	10.	Hradec Králové	Advokát	Týniště nad Orlicí	-	-
	11.	Hradec Králové	advokát	Praha	Hradec Králové	-
	12.	Trutnov	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-
	13.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
	14.	Náchod	Advokát	Plzeň	-	Ano-doplnění příloh
	15.	Trutnov	Advokát	Brno	-	Ano-doplnění přílohy
	16.	Jičín	Advokát	Praha	-	Zastavení řízení-



						nedoplnění přílohy
17.	Náchod	Advokát	Praha	-	-	-
18.	Jičín	Advokát	Liberec	-	-	Ano-doplnění příloh
19.	Jičín	Nezisková organizace	Praha	-	-	-
20.	Jičín	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-	Ano-doplnění příloh
21.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-	-
22.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-	-
23.	Jičín	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-	-
24.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Vysoké Mýto	-	-	Ano- Doplnění příloh
25.	Rychno v nad Kněžnou	Soudní exekutor	Praha	-	-	-
26.	Náchod	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-	-
27.	Hradec Králové	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-	-
28.	Trutnov	Advokát	Praha	Trutnov	-	-
29.	Jičín	Advokát	Praha	Svinařov	-	-
30.	Trutnov	Advokát	Náchod	-	-	-
31.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-	-
32.	Náchod	Advokát	Praha	Svinařov	-	Ano-doplnění příloh
33.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-	-
34.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-	-
35.	Rychno v nad Kněžnou	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-	-
36.	Hradec Králové	advokát	Praha	-	-	-
37.	Rychno v nad Kněžnou	Insolvenční správce	Jaroměř	-	-	Ano- doplnění příloh
38.	Náchod	Advokát	Brno	-	-	-

39.	Rychno v nad Kněžno u	Advokát	Praha	Svinařov	-
40.	Trutnov	Advokát	Praha	Svinařov	-
41.	Rychno v nad Kněžno u	Advokát	Praha	-	-
42.	Rychno v nad Kněžno u	Advokát	Praha	-	Zastaveno řízení- zpětvzetí návrhu
43.	Trutnov	Advokát	Tábor	-	Ano-doplnění příloh
44.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
45.	Náchod	Advokát	Praha	Svinařov	-
46.	Náchod	Advokát	Brno	-	-
47.	Rychno v nad Kněžno u	Advokát	Praha	Pardubice	-
48.	Trutnov	Advokát /insolvenčn í správce	Lanškroun	-	-
49.	Rychno v nad Kněžno u	Advokát	Brno	-	-
50.	Trutnov	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-
51.	Náchod	Advokát	Hradec Králové	-	-
52.	Hradec Králové	Soudní exekutor	Trutnov	-	Ano-doplnění příloh
53.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
54.	Trutnov	Advokát	Praha	Trutnov	Ano-doplnění příloh
55.	Jičín	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-
56.	Trutnov	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-
57.	Jičín	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-
58.	Trutnov	Insolvenčn í správce	Jaroměř	-	-
59.	Náchod	Advokát	Náchod	-	-
60.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
61.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
62.	Trutnov	Advokát	Trutnov	-	-
63.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-

64.	Jičín	Advokát	Rožnov pod Radhoštěm	-	-
65.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
66.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-
67.	Hradec Králové	Advokát	Ostrava	Frýdlant na Ostravicí	-
68.	Hradec Králové	Advokát	Brno	-	-
69.	Náchod	Advokát	Praha	Hradec Králové	Ano- doplnění příloh
70.	Náchod	Advokát	Hradec Králové	-	-
71.	Jičín	Advokát	Praha	-	-
72.	Hradec Králové	Advokát	Praha	Pardubice	-
73.	Jičín	Advokát	Praha	Trutnov	-
74.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-
75.	Hradec Králové	Advokát	Praha	Hradec Králové	-
76.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-
77.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	Ano- doplnění informací a příloh
78.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Brno	-	-
79.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
80.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
81.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	Skončené řízení
82.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
83.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
84.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Praha	Svinařov	-
85.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
86.	Rychno v nad	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-

		Kněžno u				
	87.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	Ano- doplnění informací a příloh
	88.	Rychno v nad Kněžno u	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	-
	89.	Náchod	Advokát	Náchod	-	Ano- doplnění příloh
	90.	Rychno v nad Kněžno u	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	Jaroměř	Ano- doplnění příloh
	91.	Náchod	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	Jaroměř	Ano- doplnění příloh
	92.	Náchod	Advokát	Hradec Králové	-	-

**Analýza funkčních subjektů poskytující dluhové poradenství vztahující se k soupisu a podání návrhu na povolení oddlužení v Královéhradeckém kraji v měsíci únoru 2019**

Měsíc	Dlužník číslo	Trvalé bydliště v okrese	Sepisovatel	Sídlo sep.	Provozovna a sep.	Výzva soudu k doplnění/opravě návrhu
Únor 2019	1.	Trutnov	advokát	Praha	Trutnov	-
	2.	Náchod	Advokát	Náchod	-	-
	3.	Náchod	Advokát	Náchod	-	Ano-doplnění přílohy
	4.	Trutnov	Advokát	Praha	Svinařov	-
	5.	Trutnov	Advokát	Praha	Svinařov	-
	6.	Hradec Králové	Advokát	Praha	-	-
	7.	Jičín	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-
	8.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	Ano- přílohy doplnění
	9.	Trutnov	Nezisková organizace	Broumov	-	-
	10.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
	11.	Náchod	Advokát	Náchod	-	-
	12.	Hradec Králové	Advokát	Ostrava	-	-
	13.	Hradec Králové	advokát	Krnov	-	-
	14.	Náchod	Advokát	Náchod	-	-
	15.	Hradec Králové	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-
	16.	Hradec Králové	Insolvenční správce	Trutnov	-	-
	17.	Jičín	Nezisková organizace	Hradec Králové	Jičín	-
	18.	Trutnov	Nezisková organizace	Hradec Králové	-	Ano- doplnění příloh
	19.	Náchod	Advokát	Hradec Králové	-	-
	20.	Hradec Králové	Advokát	Pardubice	-	-
	21.	Náchod	Nezisková organizace	Praha	-	-
	22.	Trutnov	Advokát	Brno	Pardubice	-
	23.	Náchod	Nezisková organizace	Hradec Králové	Náchod	Ano- oprava příloh

24.	Hradec Králové	Advokát	Praha	-	-
25.	Náchod	Advokát	Praha	-	Ano-doplnění příloh
26.	Náchod	Nezisková organizace	Praha	-	Ano-doplnění příloh
27.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
28.	Jičín	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
29.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-
30.	Trutnov	Advokát	Hradec Králové	-	-
31.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
32.	Hradec Králové	Advokát	Praha	Svinařov	-
33.	Trutnov	Advokát	Hradec Králové	-	-
34.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Brno	-	-
35.	Rychno v nad Kněžnou	Insolvenční správce	Holice	-	-
36.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-
37.	Jičín	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-
38.	Hradec Králové	Advokát	Rovensko p. Troskami	-	-
39.	Hradec Králové	Nezisková organizace	Hradce Králové	-	-
40.	Hradec Králové	Advokát	Praha	-	Ano-doložení příloh-zamítnuto nedoloženo
41.	Náchod	Advokát	Praha	Krásná Lípa	-
42.	Trutnov	Advokát	Praha	Svinařov	-
43.	Náchod	Nezisková organizace	Hradec Králové	Náchod	-
44.	Náchod	Insolvenční správce	Trutnov	-	-
45.	Náchod	Advokát	Náchod	-	-
46.	Jičín	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	Hořice	-

47.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
48.	Trutnov	advokát	Praha	Svinařov	-
49.	Náchod	Advokát	Hostivice	-	-
50.	Trutnov	Advokát	Brno	-	-
51.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Praha	Svinařov	-
52.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Praha	-	-
53.	Rychno v nad kněžnou	Advokát	Rožnov pod Radhoštěm	-	-
54.	Trutnov	Nezisková organizace	Dvůr Králové nad Labem	-	-
55.	Náchod	Advokát	Praha	Svinařov	-
56.	Náchod	Insolvenční správce	Trutnov	-	-
57.	Rychno v nad Kněžnou	Advokát	Hradec Králové	-	-
58.	Hradec Králové	Advokát	Hradec Králové	-	-
59.	Trutnov	Nezisková organizace	Praha	-	-
60.	Trutnov	Advokát	Praha	Trutnov	Ano-přílohy doložit

## **Inzerát ve skupinách na Facebooku**

Dobrý den,

hledám lidi, kterým byl v posledních 30 dnech sepsán návrh na povolení oddlužení, mají trvalé bydliště v Královéhradeckém kraji a byli by ochotni mi poskytnout anonymní rozhovor k účelu výzkumu v diplomové práci. Předem moc děkuji. Budu ráda i za případné sdílení.



## **Dopis**

Dobrý den,

omlouvám se, že Vás kontaktuji tímto způsobem, ale bohužel jsem jiný způsob nenašla.

Jsem studentka oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové a píši diplomovou práci na téma dluhové poradenství. Z důvodu výzkumu hledám lidi, kterým byl v posledních 30 dnech sepsán návrh na povolení oddlužení, mají trvalé bydliště v Královéhradeckém kraji a byli by ochotni mi poskytnout **anonymní rozhovor**. Výzkum bude sloužit ke zmapování situace v poskytování dluhového poradenství v kraji. Rozhovor bude trvat asi 30minut. Rozhovor lze provést: osobně, přes Skype, Facebook nebo po telefonu.

Nemusíte se obávat nikde se neukáží vaše osobní údaje.

Pakliže budete ochotní mi rozhovor poskytnout, moc mi to pomůže.

Kontakt na mě: 

Předem moc děkuji.

S pozdravem a přáním hezkého dne Bc. Kristýna Dubová

## Potvrzení o odeslání dopisů

Česká pošta, s.p.  
IČ 47114983  
**CESKÁ POŠTA**

**POTVRZENÍ** č. 39  
na Kč 210,- h ..... , tj. slovy

Dědvačovice Kč 210,- h

zaplacených v hotovosti na poště za:

cenu služby uhrazenou v hotovosti  
 poštovní ceniny  
 kolkové známky

Vydal: [Signature]

Potvrzení není dokladem o podání zásilky k poštovní dopravě.  
Uvedené údaje se nesmějí opravovat nebo přepisovat, jinak je potvrzení neplatné.

Potřebný údaj označte křížkem

11-040



Česká pošta, s.p.  
IČ 47114983  
**CESKÁ POŠTA**

**POTVRZENÍ** č. 40  
na Kč 150,- h ..... , tj. slovy

Jednohrovec Kč 150,- h

zaplacených v hotovosti na poště za:

cenu služby uhrazenou v hotovosti  
 poštovní ceniny  
 kolkové známky

Vydal: [Signature]

Potvrzení není dokladem o podání zásilky k poštovní dopravě.  
Uvedené údaje se nesmějí opravovat nebo přepisovat, jinak je potvrzení neplatné.

Potřebný údaj označte křížkem

11-040



## Oslovení lidé

Číslo	Pohlaví	Využití poradenství	Způsob kontaktování
1.	Žena	Ozvala se sama-	nevyhovovala kritériím na základě inzerátu
2.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
3.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
4.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
5.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
6.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
7.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
8.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
9.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
10.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
11.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
12.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
13.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
14.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
15.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
16.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
17.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
18.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
19.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
20.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
21.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
22.	žena	Ozvala se sama-	nevyhovovala kritériím na základě inzerátu
23.	Muž	Ozval se sám-	nevyhovovala kritériím na základě inzerátu
24.	Žena	Ozvala se sama-	nevyhovovala kritériím na základě inzerátu
25.	Žena	placené	Soukromá zpráva na FB
26.	Žena	Placené	Ozvala se sama na základě inzerátu- nedovolila jí rozhovor rodina
27.	Žena	Placené	Ozvala se sama na základě inzerátu- požadovala finanční odměnu
28.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
29.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
30.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
31.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
32.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
33.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
34.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
35.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
36.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB

37.	Muž	Placené	Soukromá zpráva na FB
38.	Muž	Placené	dopis
39.	Muž	Placené	dopis
40.	Žena	Placené	dopis
41.	Žena	Placené	dopis
42.	Žena	Placené	dopis
43.	muž	Neplacené	dopis
44.	Muž	Placené	dopis
45.	Muž	Neplacené	dopis
46.	Muž	Placené	dopis
47.	Muž	Placené	dopis
48.	Žena	Neplacené	dopis
49.	Muž	Placené	dopis
50.	Muž	Placené	dopis
51.	Žena	Placené	dopis
52.	Žena	Placené	dopis
53.	Muž	Placené	dopis
54.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
55.	Žena	Placené	Soukromá zpráva na FB
56.	Muž	Neplacené	dopis
57.	Žena	Placené	dopis
58.	Žena	Placené	dopis
59.	SJM	Placené	dopis
60.	Žena	Placené	dopis
61.	Žena	Neplacené	dopis
62.	Žena	Placené	dopis
63.	Muž	Placené	dopis
64.	Žena	Placené	dopis
65.	Žena	Placené	dopis
66.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
67.	Žena	neplacené	Soukromá zpráva na FB
68.	Žena	neplacené	Soukromá zpráva na FB
69.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
70.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
71.	Muž	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
72.	Žena	Neplacené	Soukromá zpráva na FB
73.	Žena	Neplacené	Přes organizaci poskytující neplacené poradenství

## Přepis rozhovoru s informantem I1

*„Dobrý den, jmenuji se Kristýna Dubová. Než přejdeme k rozhovoru chtěla bych Vám vysvětlit účel dnešní schůzky. Jsem studentkou oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové a píšu diplomovou práci na téma dluhové poradenství. Součástí této práce je výzkum, který se zaměřuje na dluhové poradenství poskytované při soupisu návrhu na povolení oddlužení. Do tohoto výzkumu mohou být zahrnuti lidé, kteří mají trvalé bydliště v Královéhradeckém kraji a návrh na povolení oddlužení jim byl sepsán v posledních 30 dnech. Což splňujete. Nemusíte se obávat rozhovor je anonymní. Rozhovor bych si s Vaším dovolením nahrála, abych ho mohla poté lépe analyzovat. Rozhovor bude trvat přibližně 20 až 30 minut a skládá se z 15 otázek. V případě potřeby se na něco doptám. Kdyby Vám nebylo něco jasné, ráda Vám to vysvětlím. Kdybyste měla zájem mohu Vám výsledky z výzkumu poskytnout. Pokud jste připravena můžeme přejít k první otázce. Můžete mi popsat, jak probíhaly schůzky se sepisovatelem návrhu na povolení oddlužení?“*

*„No víte co, já jsem ještě neměla vůbec žádnou, protože to všechno zatím bylo vedený po telefonu. Já jsem hledala někoho, kdo by mi sepsal návrh na insolventci a tam jsem našla nadaci pro oddlužení xxx. A bylo tam to číslo 0800xxxxxxx, tak jsem tam zavolala. No a řekla jsem jakej mám problém. Nebo jako co bych potřebovala. A oni jako sami ihned ee jako po, jako že mi s tím pomůžou. Že mi pošlou papíry. No a jako já jsem říkala, že to potřebuji docela urgentně, protože sem měla dva hodně nepříjemný exekutoři, kteří po mě šlapali, že mě dostali na psychiatrii, že se léčím s nervama. No, takže mi s tím hodně pomohli. Jeden den jsem s nimi mluvila a druhý den mi přišel dopis s papírama. Co mám jako všechno udělat. Nechala jsem si vlastně trestní výpis z rejstříku, ověřit plnou moc. Jo všechno jsem si udělala na poště a odeslala jsem jim to nazpátek a tím to končilo. No pak mi přišel dopis od mé správkyne. S tou jsem také hovořila, a to bylo všechno. A když jsem potřebovala s něčím poradit a zavolala jsem tam, tak oni okamžitě, že se poradí se svou právníčkou, co tam maj a co jsem potřebovala vědět, ale než mi odpověděli odpoledne, což oni pracovali odpoledne mi volali, tak já už jsem věděla, co mám dělat od mé správkyne. „**Druhá otázka, jaká byla čekací doba na první schůzku? Tak to bylo v rámci pár hodin. Nebo spíše na ten telefonát.**“ „No, všechno telefonicky a byla to opravdu rychlost, že já jsem jim zavolala a oni to hned semnou řešili. Mluvili jsme spolu asi 20 minut nebo půl*

hodiny. Mezi tím to všechno semnou udělali, co já jsem se zeptala se mnou probrali. Druhý den jsem měla dopis tady jo a ten jsem hned vyplnila, co po mě chtěli a došla jsem to ověřit, to bylo v pondělí. No v pátek mi přišel dopis v pondělí jsem dopis odeslala a v úterý už to měli a v pátek jsem měla už podaný návrh. Už jsem byla uvedena v tom eee na internetu.“ „**To souvisí se třetí otázkou. Jak dlouho od první schůzky jste čekali na soupis a podání návrhu k soudu?**“ „Já jsem to posílala 1x a 2x už jsem byla na internetu. Takže to bylo hodně rychlý. Já jsem je poprosila, že mi dávají exekutoři strašně na frak, protože já se léčím psychicky. Oni za mnou jezdili a třeba jděte na ulici, ať vám někdo půjčí. Jo, jako bylo to šílený. Že oni mě dotlačili k tomu, že jsem každý měsíc posílala plno peněz, i když jako jsem bez příjmů. Mi pomáhaj dětska, já mám šest dětí. Takže každý dětsko mi dává peníze, aniž bych to po nich chtěla. Mami nech to bejt, ty ses o nás starala, když jsme tady byli do 20 let, tak teď se bude starat mi. Jo jako, já mám hodně nemocí za sebou a operací a všeho. Takže dětska mi s tím pomáhaj. Takže to bylo tak strašně rychlý. Jo a ty exekutoři na mě šlapali, tak jsem volala na tu nadaci. Jo, že další peníze posílat oni mi řekli, že jako už to neposílejte. My vám to do 20 vyřešíme. 20 už budete tam. Tak jsem tam nic neposlala. No a teďkom mi volal exekutor zrovna včera, že mu ještě nepřišla pohledávka. Ani vám nepřijdou. Koukněte se na internet tam mě najdete v insolventi. Tím to skončilo a položila jsem telefon. Vlastně mi řekl, jak si to představuji, že ho okrádám. Tak jsem mu řekla, že o tom okrádání by de dalo povídat. Jo protože, dnes mi přišel dopis od toho exekutora. Co to po mě chtěl. Tak on mi říkal, že mám pohledávku 80tis. a dneska mi najednou přišlo, že mám dlužnou částku 1740,-. Takže jsem z toho byla úplně zblblá. Tak jsem to říkala té mojí správkyňi. A ona říkala, ať vezmu všechny dopisy, složenky, že to je nějaká levárna. No a pak se taky našlo, že byli tři exekutoři na jednu částku. Takže jako mazec.“ „**Jaká byla dojezdová vzdálenost k sepisovateli návrhu?**“ „Tu jsem neřešila. Probíhalo to po telefonu a dopisy.“ „**Jak jste se o sepisovateli dozvěděla?**“ „Na internetu z Facebooku.“ „**Proč jste si právě toho sepisovatele vybrala?**“ „No, já vám to řeknu takhle. No, protože jsem na Facebooku našla i já ji nebudu jmenovat jistou právníčku, že taky sepisuje insolventi. Tak jsem jí volala. A ona jako, že ano. A, že mi to sepíše, ale že jí musím do 4 dnů poslat 4.860kč. Jo, a já dobře, že to zaplatím. A ona, at si to promyslím, že mi druhý den zavolá. Takže mi volala druhý den. Ano, dobře. Ona, že mi pošle smlouvy, jako na email. Kterou si mám jako podepsat, vytisknout a, že mi sepíše návrh a pošle mi ho k soudu, ale že předem musím zaplatit 4.800,-. Jo. Ano. Ona říkala, že to pošle. No a

*já na druhý den jsem našla na Facebooku, tuhle tu nadaci pro oddlužení xxx. Ty psali, že se neplatí nic. Mě to předtím zarazilo. Já jsem četla nějaký informace o insolventci, bankrot a tyhle ty věci. A tam psali, že sepsání je zdarma, že věřitelé. Že ten, kdo to sepisuje se přihlašuje do, jako věřitel do insolvence. Tak tady ta právnička to po mě chtěla zaplatit hned. Tak potom jsem narazila na tu nadaci, tak jsem tam volala. Jako kolik budu platit. Oni mi řekli, že nic. Že když projdu, tak se přihlásej. A když neprojdou, tak že po mě nic chtít nebudou. Což bylo uvedeno i v té smlouvě. Tamta paní právnička se mi ještě dvakrát ozvala. Jestli jsem už poslala peníze. Tak jsem jí napsala, že nepotřebuji její služby. Že jsem si našla někoho, kdo po mě hned nevyžadoval peníze. Na to už nebyla žádná reakce.“*

**„Jaké pro Vás nejdůležitější informace vám sepisovatel poskytl?“**

*„, No o průběhu. Jak to bude probíhat. Jako všechny. Jak to bude odesílat, co potom bude. Že budu mít schůzku s tím správcem. Že tam budeme probírat ty pohledávky, který jsou k insolventci k tomu dluhu. A co, bude něco i neoprávněný, že tam je nějaký dozorce. Něco takovýho. Jsou tam některý exekutoři neoprávněný.“*

**„Upozornil Vás na rizika, která jsou spojena se vstupem do oddlužení?“**

*„Jako říkal mi. Říkali mi z té nadace, že, co jako se může stát. Když projdu neprojdou. Co všechno mě čeká ohledně majetku, dětí, jakože dědictví, kdybych někdy měla. Movitosti, nemovitosti. I když já jsem nemovitej člověk, auto nemám, že jo takhle. Jako upozornili mě. Probírali jsme to ze všech stran. Jo. Takže to byly ty otázky, ze kterých jsem se já hroutila a potřebovala jsem všechno vědět. Tyhle ty věci ohledně dárcovský smlouvy a tak dále a tak dále.“*

**„Vyžadoval po Vás něco sepisovatel?“**

*„Podklady. Ta právnička mi to chtěla poslat na mejla, ať si to vytisknu. No tihle ti mi to poslali opravdu jako do ruky ty papíry, že jsem to jen podepsala a nechala ověřit. Vytiskla výpis no trestní“*

**„Výpis z trestního rejstříku.“**

*„Ano, ano. No a potom. A mezitím byl i nějaký papír abych si jako prostudovala jako probrala, co všechno je. Co může bejt a co nemusí. Jo jako pro a proti. No, takže jako tohle to bylo, jak se říká průvodce, jako po lopatě.“*

**„Cítila jste podporu ze strany sepisovatele?“**

*„Jo, velikou. Já, když jsem s nimi mluvila a byla jsem zrovna pod tím tlakem toho exekutora, tak jsem se tady zase hroutila. Já beru prášky na nervy, že jo a tak. A mám za sebou těžký období a tyhle mě opravdu podrželi. Nebojte se ničeho. Opravdu se mnou jednali jako v rukavičkách. Opravdu to bylo velice příjemný. Konečně jsem spala. Já mám chronický nooo. No vidíte, vypadává mi to z hlavy. Prostě nespím. Mám chronický nedostatek spánku. A konečně jsem měla takovej klid po dlouhý době. Potom jak mi bylo zle. Já jsem se konečně najedla. Tohle byly úplně super. Ta ženská byla opravdu.*

Byla skvělá. Udělali pro mě úplně všechno a o všem mě informovali 4x denně. Když to přišlo na ten soud, tak oni mi volali, že to tam je. Jo, mi spadl kámen ze srdce. Že mám povolený oddlužení, že ovšem mě informovali. Velice ochotní, příjemní, ženský. Od té doby mám klid. Zrovna včera mi volali, že mi to sledují. Že mi přijde dopis od mé správkyně. On opravdu přišel, že jo. Že oni mi říkali, že se mám spojit se svou správkyní. Jako zavolat jí a domluvit se na osobní schůzce. A tak dále. Všetcko. Přišel mi dopis a já věděla už dopředu, co mám dělat. Bylo to supr. “ **„Ocenil Vás za něco sepisovatel?“** „Prosím. Ocenil.“ **„Jestli jste třeba zodpovědná?“** „Jo takhle, to mi řekla, že je to fajn, že to nenechávám takhle. Tahle já už jsem jednou v insolventci byla, ale byla jsem hodně nemocná a pak jsem měla dárcovskou smlouvu, ale můj dárce mi zemřel. Jo, takže jsem psala na soud a žádala jsem o zrušení insolvence. Jako o zastavení, ale do konkurz. Abych do toho mohla jít znovu, až jako budu v pořádku. Oni brali i v potaz, že jsem byla na dně a, že jsem to chtěla řešit. Já jsem čekala, že bude prvního června, protože předtím bych do toho nešla, protože tam byli jiné podmínky. Takže jsem čekala. Jo jako já měla vydřenou duši od těch exekutorů a čekala, až bude prvního června a já do toho mohla jít. Opravdu. To byl můj vymodlený datum. Byla jsem oceněná.“ **„Jaké rady Vám sepisovatel poskytl?“** „No, dotedka mě informují. Já jsem jim říkala, že mám strach, že semnou sepišou jen návrh a nazdar bazar. Jako. Jo. Starej se dál sama. A vono to bylo úplně jinak. Paní mi říkala, že mi to bude sledovat. Tak mi volala, že se mi přihlásil další věřitel. Volala mi, že mi přijde dopis, že tam budu mít tohle, tohle..jo. Že tam bude dárcovská smlouva, ale osobní data budou podle nový vyhlášky zaškrtnány. Jakože se kvůli tomu budeme bavit s insolvenční správkyní. To měla pravdu. To jsme doplnili po telefonu. Opravdu říkala, že to tam je zaškrtnány černou barvou, protože jsou to ty chráněný osobní data. Jako provází mě. Já jí říkám holky, protože jsou určitě mladý žáby. Mně je 56let.“ **„Jednal s Vámi ohledně soupisu návrhu na povolení oddlužení člověk, který je podepsaný pod návrhem?“** „To je ten advokát x x. On za mě podávala tu žádost.“ **„A on s Vámi jednal?“** „Ne asi jeho asistent, no. Ale na jeho jméno jsme dávala plnou moc. Jemu to pak dali. Ono to řešilo jejich právní oddělení tu moji žádost. A voni to předali tomu advokátovi a ten to zpracoval a pod svojí hlavičkou to dal soudu a tam to schválili, to oddlužení.“ **„To byla poslední otázka. Já Vám moc děkuji. Nemusíte se bát, je to anonymní.“** „Když o mě budete chtít něco vědět, tak si otevřete justici a tam si to přečtete. Tady jde o to povolení. O tohle jde.“ **„Ještě jednou moc děkuji. Mějte se hezky ať se Vám daří.“** „Snad Vám to pomůže.“ **„Určitě. Mějte se. Neshledanou.“** „Nashle.“