

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Diplomová práce**

**Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob**

**Bc. Kateřina Bauerová**

© 2021 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Kateřina Bauerová

Hospodářská politika a správa

Podnikání a administrativa

Název práce

**Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob**

Název anglicky

**Evaluation of management loans individuals and legal entities**

---

### Cíle práce

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení poskytování, vedení a správy úvěrového produktu pro fyzické a právnické osoby navrhnout optimalizaci tohoto procesu, která by vedla k jeho zkvalitnění a zrychlení.

### Metodika

Diplomová práce bude vycházet ze zpracování teoretických východisek pro vytvoření praktické části práce.

Teoretická východiska budou zpracována metodou deskripce a definice na základě samostatného studia literatury a jiných adekvátních zdrojů (česká i zahraniční odborná literatura, odborné články, zákonné normy a aktuální internetové zdroje), které se váží k dané problematice. Zpracováním literární rešerše bude upřesněn cíl práce, jehož dosažení bude předmětem vlastní práce.

Vlastní část této práce je zaměřena na porovnání správy úvěru fyzických a právnických osob. V úvodu této části je popsán objekt výzkumu. Objektem výzkumu praktické části je Raiffeisen stavební spořitelna a.s., která je zaměřena na komerční úvěry a stavební spoření. V dalším části jsou popsány detailně jednotlivé kroky správy úvěru u fyzické a právnické osoby. Závěrečná kapitola je zaměřena na porovnání rozdílů mezi těmito skupinami a návrh na zlepšení, který by pomohl zkvalitnit a zrychlit proces spravování úvěrů.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

banka, proces, správa úvěru, úvěr, žádost

---

**Doporučené zdroje informací**

RADOVÁ, Jarmila, Petr DVOŘÁK a Jiří MÁLEK, 2013. Finanční matematika pro každého. 8., rozš. vyd. Praha: Grada. Finance (Grada). ISBN 978-80-247-4831-3.

SERGE, MOULIN, 2017. Modeling the financial management of a commercial bank. United Kingdom: ALM-VISION. ISBN 9781326728359.

SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL, 2014. Osobní finance: řízení financí pro každého. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada. Finance (Grada). ISBN 978-80-247-4832-0.

ŠKVÁRA, Miroslav, 2016. Finanční gramotnost. Druhé vydání. Praha: Miroslav Škvára. ISBN 978-80-904823-3-3.

ŠOBA, Oldřich, Martin ŠIRŮČEK a Roman PTÁČEK, 2013. Finanční matematika v praxi. Praha: Grada. Partners. ISBN 978-80-247-4636-4.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2020/21 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Markéta Beranová, Ph.D.

**Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

---

Elektronicky schváleno dne 13. 10. 2020

**prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2020

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 05. 03. 2021

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 22. března 2021

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Ing. Markétě Beranové, Ph.D. za poskytnutí cenných rad při psaní diplomové práce. Dále bych poděkovala všem referentům, kteří byli ochotni poskytnout informace k praktické části.

# Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob

## Abstrakt

Diplomová práce, jejíž název zní Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob, je rozdělena na dvě části, které na sebe navazují. V teoretické části je zpracováno, které peněžní ústavy mohou úvěr poskytovat, dále je zaměřena na druhy úvěrů, a to zejména na úvěry fyzických a právnických osob včetně jejich definice. Další témata jsou obecné podmínky pro získání zajištěného úvěru právnické a fyzické osoby, jejich proces zpracování a správa.

Praktická část se zabývá zhodnocením správy úvěru fyzických a právnických osob ve vybrané společnosti. Zvolenou společností je Raiffeisen stavební spořitelna, která se zabývá poskytováním úvěrů a stavebních spoření.

Na základě porovnání správy úvěru fyzických a právnických osob je prokázáno, že správa fyzických osob je velice rozdílná od činností, které jsou prováděny na oddělení správy právnických osob. Rozdíl mezi těmito správami je hned od počátku, kdy v případě úvěru, který se týká fyzických osob, je tento úvěr předán do správy úvěru po vyčerpání finančních prostředků. Naopak oddělení správy úvěru právnických osob převezme úvěrovou složku hned při poskytnutí úvěru. Na oddělení správy fyzických osob je většina činností zpracovávána automatizovaně s podporou IT systémů a elektronicky, zatímco referenti správy právnických osob připravují většinu činností manuálně.

**Klíčová slova:** banka, proces, správa úvěru, úvěr, žádost

# Evaluation of management loans individuals and legal entities

## Abstract

The master thesis, whose title is Evaluation management loans by individuals and legal entities is divided into two parts. Theoretical part in which are processed which companies offer credit. Furthermore it is focused on types of credit and especially the natural and legal persons, including their definition. Another topic is devoted to general conditions for obtaining secured credit of legal and natural persons, their processing and administration.

The practical part deals with the evaluation of management loans by individuals and legal entities in a selected company. The chosen company is Raiffeisen stavební spořitelna, which provides loans and building savings.

On the basis of a comparison of the credit management of natural and legal entities it is shown that the management of natural persons is very different from the activities carried out in the management department of legal entities. The difference between these administrations is from the beginning when in the case of a loan involving natural persons, the loan is handed over to the credit administration as soon as the funds are exhausted. Conversely, the corporate credit management department takes over the credit component as soon as the loan is granted. In the personal administration department most activities are processed in an automated way with the support of IT systems and electronically, while legal entity management officers prepare most activities manually.

**Keywords:** bank, proces, credit management, credit, request

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>10</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>12</b>
2.1 Cíl práce .....	12
2.2 Metodika .....	12
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>15</b>
3.1 Banky a bankovní systém v ČR .....	15
3.1.1 Česká národní banka .....	16
3.1.2 Obchodní banky .....	16
3.1.3 Bankovní produkty .....	17
3.1.4 Druhy úvěru podle formy poskytnutí .....	18
3.2 Úvěry fyzických osob .....	21
3.2.1 Hypoteční úvěry.....	22
3.2.2 Druhy hypotečních úvěrů.....	22
3.2.3 Hypoteční zástavní listy.....	23
3.2.4 Refinancování .....	24
3.2.5 Předhypoteční úvěr .....	24
3.3 Úvěry právnických osob .....	25
3.4 Podmínky pro získání zajištěného úvěru.....	25
3.4.1 Fyzické osoby .....	26
3.4.2 Právnické osoby.....	27
3.5 Proces zpracování úvěru u fyzické a právnické osoby.....	27
3.5.1 Zpracování úvěru .....	29
3.5.2 Fyzické osoby .....	30
3.5.3 Právnické osoby .....	31
3.5.4 Posouzení a vyhodnocení úvěru .....	32
3.6 Správa úvěru fyzických a právnických osob.....	39
<b>4 Vlastní práce.....</b>	<b>42</b>
4.1 Charakteristika objektu zkoumání.....	42
4.2 Analýza správy úvěru.....	43
4.2.1 Správa úvěru fyzických osob.....	43
4.2.2 Správa úvěru právnických osob.....	55
<b>5 Výsledky a diskuse .....</b>	<b>74</b>
5.1 Zhodnocení správy úvěru.....	74
5.2 Návrhy na zlepšení procesů správy úvěru.....	78



<b>6 Závěr .....</b>	<b>80</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>83</b>

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1 - Výpočet úroků na základě úrokové sazby a čerpání úvěru

Tabulka 2 - Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob

### **Seznam použitých zkratk**

LTV – loan to value

# 1 Úvod

Diplomová práce je zaměřena na podrobný popis všech nezbytných činností při poskytování, vedení a správě úvěru fyzickým a právnickým osobám. U fyzických osob bude zaměření především na hypoteční úvěr a u právnických osob se zaměřením na zajištěný úvěr.

Úvěr je v dnešní společnosti často využívaným prostředkem financování. Existuje mnoho druhů úvěrů, ale mezi nejvyužívanější patří spotřebitelský, který je nabízen téměř každým peněžním ústavem. Dalším nejrozšířenějším úvěrem fyzických osob je hypoteční úvěr, který má žadatelům usnadnit realizaci vlastního bydlení.

Bydlení představuje základní lidskou potřebu a pro většinu lidí je řešení vlastního bydlení tou největší finanční investicí v životě. Ovšem málokdo má takové možnosti, aby jeho finanční rezervy pokryly investice do vlastního bydlení. Z tohoto důvodu přicházejí od obchodních bank nabídky na poskytnutí hypotečních úvěrů. Díky možnosti hypotečního úvěru lze proto dosáhnout vysněného bydlení a lidé se proto často obracejí na banku se žádostí o poskytnutí hypotečního úvěru.

V poslední době však došlo ze strany České národní banky ke zpřísnění kritérií poskytování zajištěných úvěrů, a proto je pro některé žadatele obtížné úvěr na bydlení získat.

Možnost zajištěného úvěru ale také využívají právnické osoby. Pod právnickou osobou si lze nejčastěji představit bytová družstva či společenství vlastníků jednotek. Tyto skupiny obvykle žádají o úvěr za účelem koupě nemovitosti od obce, za účelem rekonstrukce bytových domů a v neposlední řadě za účelem refinancování stávajícího úvěru, protože každá skupina obyvatel chce mít vhodné podmínky pro bydlení či refinancování z důvodu posouzení lepších parametrů úvěru.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. Teoretická část se orientuje na charakteristiku úvěru včetně dalších souvisejících aspektů.

Praktická část se zaměřuje na porovnání již poskytnutého zajištěného úvěru fyzické a právnické osobě. Obsahem je kvalitativní výzkum se zaměstnanci, kteří pracují v Raiffeisen stavební spořitelně. Hlavním cílem diplomové práce je zjistit rozdíly mezi správou úvěru fyzických a právnických osob a zpracovat návrh na zlepšení a zrychlení správy úvěru.

Diplomová práce jako celek by měla přinést co nejkompletnější přehled o rozdílech mezi úvěrem právnické a fyzické osoby. Čtenářům by měla práce umožnit pochopit jak proces tvorby úvěrového financování, tak správu úvěru.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem diplomové práce je na základě zhodnocení poskytování, vedení a správy úvěrového produktu pro fyzické a právnické osoby navrhnout optimalizaci tohoto procesu, která by vedla k jeho zkvalitnění a zrychlení. Vzhledem k tomu, že úvěry poskytované fyzickým osobám jsou v dnešní době nejvyužívanějším úvěrovým produktem na trhu, musely banky s nárůstem žádostí a tlakem na zpracování velkého množství úvěrových žádostí v krátkém časovém období přistoupit k automatizaci schvalovacího procesu. Zatímco úvěry poskytované právnickým osobám jsou peněžními ústavami zpracovávány ve větší míře manuálně.

### **2.2 Metodika**

Metodický postup práce se skládá z několika částí. Nejprve je vypracována literární rešerše, jejímž cílem je vymezit zkoumanou problematiku v širším teoretickém rámci.

Teoretická východiska budou zpracována metodou deskripce a definice na základě samostatného studia literatury a jiných adekvátních zdrojů (česká i zahraniční odborná literatura, odborné články, zákonné normy a aktuální internetové zdroje), které se váží k dané problematice. Zpracováním literární rešerše bude upřesněn cíl práce, jehož dosažení bude předmětem vlastní práce. Jak uvádějí Hendl a Remr (2017) vyhodnocení a zpracování dostupných zdrojů je důležitým krokem při zpracování každé vědecké práce.

Teoretická část je rozdělena do šesti kapitol. Úvodní část práce je zaměřena na banky a základy bankovního systému v České republice. V této kapitole je charakterizována Česká národní banka, po které následují obchodní banky, které umožňují nabízet konkrétní bankovní produkty. Následující kapitoly diplomové práce jsou zaměřeny na druhy úvěru a teoretické vymezení problematiky úvěru fyzických a právnických osob. Ve čtvrté kapitole je pozornost věnována podmínkám pro získání zajištěného úvěru pro právnické a fyzické osoby. Následně je čtenáři nastíněn proces zpracování zajištěného úvěru. Tato kapitola je rozdělena do jednotlivých

sub-kapitol, které popisují jednotlivé fáze procesu. Závěr kapitoly je věnován popisu správy úvěru fyzických a právnických osob.

Vlastní část této práce je zaměřena na analýzu správy úvěru fyzických a právnických osob, která vede k jejich zhodnocení. V úvodu této části je popsán objekt výzkumu. Objektem výzkumu praktické části je Raiffeisen stavební spořitelna a.s., která je zaměřena na komerční a zajištěné úvěry a stavební spoření. Vybraná společnost poskytuje z hlediska právnických osob zajištěné úvěry bytovým družstvům a společenstvím vlastníků jednotek. V další části jsou popsány detailně jednotlivé kroky správy úvěru. Nejprve jsou tedy charakterizované veškeré činnosti, kterými se zabývá referent oddělení správy fyzických osob. Od chvíle, kdy je úvěrová složka převedena na příslušné oddělení až po splacení úvěru a následné ukončení. Poté jsou popsány činnosti, které jsou spojené se správnou úvěru právnických osob.

Závěrečná kapitola je zaměřena na zhodnocení rozdílů mezi těmito skupinami a na základě kvalitativního výzkumu jsou jednotlivé odlišnosti i popsány. Poté jsou doporučeny návrhy na zlepšení, které by pomohly zkvalitnit a zrychlit proces spravování úvěru. Vzhledem k tomu, že fyzické osoby jsou v dnešní době zřízeny více automatizovaně, návrhy na zlepšení se týkají především právnických osob. Návrh ke zrychlení procesu na spravování úvěru je projednán se zaměstnanci vybrané společnosti.

V diplomové práci se prolínají následující vědecké metody:

- Analýza

Analýza představuje rozklad celku složitější skutečnosti na jednodušší části. Základem analýzy je tedy hodnocení jednotlivých částí celku a jejich následné rozdělení do kategorií podle společně sdílených nebo naopak rozdílných znaků. Je zjišťována struktura celku a vztahy mezi jednotlivými prvky. Analýza je součástí kvalitativního výzkumu a je neoddelitelnou složkou každého jejího jednotlivého kroku.

- Syntéza

Syntéza znázorňuje myšlenkové spojení poznatků získaných analytickými metodami v jeden celek. Syntéza je základem pro porozumění vzájemné souvislosti jevů. Smyslem syntézy je objasňování nových nebo dříve nedefinovaných vztahů a pravidel.

- Indukce

Indukce kopíruje postupy zdravého rozumu. Umožňuje dojít k podstatě jevů a stanovit jejich zákonitosti. Indukce je ovlivněna subjektivními postoji a má proto omezenou platnost. Induktivní zobecňování je vždy částečné, nevede ke spolehlivým závěrům a nedovoluje predikce platné i v budoucnosti.

- Dedukce

Dedukce představuje opačný způsob a postupuje od obecného ke zvláštnímu. Vyvozuje závěry o specifických jevech z obecných teorií. Dedukce a indukce se k sobě vztahuje, protože pomocí indukce lze dospět k teoretickým zobecněním na základě prověřování jednotlivých jevů z praxe, a naopak dedukcí je možné si teoretické závěry prověřit v praxi (Sedláková, 2014).

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Banky a bankovní systém v ČR

Bankovní systém je tvořen systémem orgánů, které poskytují bankovní služby v rámci jedné země (FINANČNÍ VZDĚLÁNÍ: Společný projekt finančních asociací, 2020).

Historie bankovního systému sahá až do starého Egypta, kde byl spojen s platidly, obchodem, platebním stykem a půjčkami. Po staletí probíhala jeho transformace v souvislosti s politickým systémem daného období až do dnešní podoby na dvojstupňový systém.

Zavedení dvojstupňového bankovního systému je důsledkem zákona č. 130/1989 Sb. Zákon o státní bance československé a zákona č. 158/1989 Sb. Zákon o bankách a spořitelnách. Podstatou změny bylo přemístění depozitní a úvěrové činnosti z centrální banky do komerční bank.

Z jednostupňového, pro který bylo typické, že centrální banka není oddělena od ostatních bank, vznikl systém dvojúrovňový. Tento systém představuje existenci jedné centrální banky – Česká národní banka jako nepodnikatelský subjekt, a na straně druhé banky obchodní (Česká národní banka, 2003–2013).

Bankovní systém lze rozdělit také podle toho, zda je či není institucionálně odděleno komerční a investiční bankovníctví. Rozděluje se tak na systémy univerzální a oddělené.

Systém univerzálního bankovníctví je vytvořen na tom, že banky mohou poskytovat jak klasické produkty komerčního bankovníctví (poskytování úvěrů, přijímání vkladů), tak i produkty investičního bankovníctví (obchody s cennými papíry, souhrn produktů bank na finančním trhu). Některé banky mají umožněno se více specializovat na určitou oblast. Zatímco v odděleném bankovníctví je nekompromisně odděleno obchodní a investiční bankovníctví. Tento druh modelu se objevoval například v USA v druhé polovině 20. století (Revenda, 2014).

### **3.1.1 Česká národní banka**

Česká národní banka je centrální bankou České republiky a hlavní institucí vykonávající dohled nad finančním trhem. Vytvořena je Ústavou České republiky a svou činnost vykonává ve shodě se zákonem č. 6/1993 SB., o ČNB a ostatními právními předpisy. Představuje veřejnoprávní subjekt se sídlem v Praze. Mezi její činnosti patří samostatné hospodaření s majetkem, které jí byl poskytnut státem.

Mezi další činnosti české národní banky patří stabilní měnová politika, vydávání bankovek, řízení peněžního oběhu, vypořádání bank, a především kontrola nad bankovním sektorem, pojišťovnictvím, družstevními záložnami, penzijním připojištěním a institucemi elektronických peněz (Škvára, 2016).

Nejvýše postaveným orgánem je bankovní rada, mezi její členy patří guvernér, dva viceguvernéři a další čtyři členové bankovní rady. Všichni členové bankovní rady jsou jmenováni prezidentem republiky na nejvýše dvě šestiletá období (Česká národní banka, 2003–2013).

### **3.1.2 Obchodní banky**

Obchodní banka je tvořena právnickou osobu se sídlem v České republice. Banky jsou založeny jako akciové společnosti, které přijímají vklady od veřejnosti a zároveň mohou poskytovat úvěry. Vykonávají i další činnosti, ke kterým mají banky udělenou bankovní licenci a na základě které organizují platební styk, provádějí směnářskou činnost, obstarávání inkasa a mnohé další (Ptatscheková, 2013). Služby, které komerční banky poskytují, jsou prospěšné pro celou komunitu a vyžadují podstatné zdroje, zejména kapitálové fondy (Serge, 2017). Zdrojem zisku pro banky představuje rozdíl mezi aktivy a pasivy v rozvaze, a to mezi úroky z poskytnutých úvěrových produktů a úroky z přijatých vkladů včetně poplatků (Kalabis, 2012).

### **Bankovní licence**

Všechny subjekty, které chtějí působit jako bankovní instituce, musí získat licenci k bankovní činnosti (Revenda, 2014). Bankovní licence jsou vydávány na základě rozhodnutí České národní banky po konzultaci s Ministerstvem financí



České republiky (Ptatscheková, 2013). Aby licence mohla být získána, je nutné splnit podmínky stanovené dle zákona. Mezi vstupní podmínky, které musí být uchazečem o bankovní licenci splněny, patří:

- minimální výše základního kapitálu
- stanovení právních norem vlastnictví a minimálního počtu zakladatelů
- odborná způsobilost a spolehlivost osob ve vedení banky
- vhodný kontrolní a účetní systém v bance
- odpovídající zabezpečení činnosti bank
- kvalitní a podrobně zpracovaný program na budoucí období
- sídlo banky na území daného státu (Revenda, 2014)

### **3.1.3 Bankovní produkty**

V bankovníctví existuje velké množství způsobů uspořádání bankovních produktů, které se odvíjejí od účelu, pro který mají být použity. Bankovní produkt je ve finanční ekonomii představován jako finanční instrument nebo může mít podobu finanční služby.

Z pohledu klienta banky lze bankovní produkty rozdělit do tří základních skupin, mezi které patří úvěrové bankovní produkty, investiční bankovní produkty a ostatní druhy bankovních produktů a služeb (Rejnuš, 2014).

#### **Úvěrové bankovní produkty**

Poskytování úvěrů je zařazeno mezi nejvýznamnější činnost bank. Úvěr představuje dočasné zapůjčení zboží nebo peněžních prostředků věřitelem. V úvěrovém vztahu platí princip návratnosti, kdy dlužník je ochoten za půjčku zaplatit v průběhu nebo po uplynutí doby splatnosti. Ke splátce se přičítá určitý úrok ve formě peněžní prémie (Škvára, 2016).

#### **Investiční bankovní produkty**

Investiční bankovní produkty dávají obchodním bankám možnost získávat nezbytné peněžní zdroje a klientům umožňují přeměnit své disponibilní peněžní prostředky na finanční investiční aktiva. Do této skupiny lze zařadit všechny druhy bankovních vkladů a dluhopisů (Rejnuš, 2014).

### **Ostatní druhy bankovních produktů a služeb**

Mezi všechny ostatní produkty je možné začlenit provádění platebního a zúčtovacího styku, služby obchodníka s cennými papíry, pokladní služby a celá řada dalších činností (Rejnuš, 2014).

#### **3.1.4 Druhy úvěru podle formy poskytnutí**

Obchodní banky v dnešní době poskytují rozsáhlý sortiment různých úvěrových produktů. Každý druh úvěru je specifický, určený pro odlišný účel a z toho důvodu mají i rozdílný způsob čerpání úvěru.

Úvěry a půjčky lze zařadit mezi obvyklé produkty pro domácnosti a firmy, které jsou poskytovány bankovními či nebankovními společnostmi. Firmy a domácnosti představují zájem o úvěr nejen tehdy, když nemají dostatek finančních prostředků, ale také v případě možnosti většího zhodnocení finančních prostředků. Mezi nejběžnější druhy úvěrů lze zařadit krátkodobé kontokorentní úvěry, spotřebitelské úvěry či dlouhodobé hypoteční úvěry (Šoba, 2017).

#### **Spotřebitelské úvěry**

Spotřebitelský úvěr lze obecně charakterizovat jako úvěr poskytnutý fyzické osobě na nepodnikatelské potřeby (Radová, 2013). Představuje především nákup zařízení a vybavení do domácnosti, dále slouží ke koupi spotřební elektroniky a automobilu a na splacení závazku mezi občany (Škvára, 2016). Tyto úvěry jsou definovány v Zákoně č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru (Radová, 2013). Splacení spotřebitelského úvěru je prováděno stále stejnými splátkami neboli anuitním splácením. V průběhu splacení splátky nastává nárůst úmorové části při současném snížení její úrokové části (Šoba, 2017).

U spotřebitelských úvěrů je povinné zveřejnit náklady, které se zahrnují do roční procentní sazby nákladu neboli RPSN. Roční procentní sazba úvěru se zobrazuje v procentech ročně a definuje, jak drahý je úvěr. V RPSN jsou zahrnuty nejen úroky, ale i poplatky (Srový, 2014).

Poplatky, které se začleňují do výpočtu RPSN, dle České obchodní inspekce jsou:

- poplatek za uzavření smlouvy
- poplatky za přijetí platby spotřebitelského úvěru
- poplatky za vedení účtu
- platba za pojištění či záruku
- výkupní cena předmětu leasingu, kdy je kupní cena zaplacená pronajímateli a leasingový nájemce se stane vlastníkem předmětu (Šoba, 2017)

### **Kontokorentní úvěr**

Kontokorentní úvěr je klientovi nabídnut bankou v rámci jeho běžného účtu. Znakem kontokorentu je možnost čerpání do mínusu. Principem nejsou obraty, ale saldo, dle kterého je úvěr čerpán nebo je realizován vklad u banky. Splatnost kontokorentního úvěru je ve většině případů krátkodobá, a to zpravidla do jednoho roku (Černohorský, 2011).

Další charakteristikou kontokorentního úvěru je vysoké úročení a sankční úrok v případě přesáhnutí úvěrového rámce (Rejnuš, 2014). Pokud však klient bude čerpat opakovaně, je nastaven limit, který už nelze překročit (Černohorský, 2011). Ochrana kontokorentního úvěru představuje úvěrovou linku, která je připojena k běžnému účtu (Gitman, c2014).

Kontokorentní úvěr je využíván především při financování oběžného majetku. Úvěr tedy lze zařadit mezi nejdražší úvěry z důvodu opakovaného čerpání (Černohorský, 2011).

### **Revolvingový úvěr**

Revolvingový úvěr představuje účelové financování provozních potřeb firmy. Nejčastěji je poskytován podnikatelům a vlastníkům živnostenského listu (Raiffeisen BANK: Revolvingový úvěr, 2020). Čerpání je provedeno prostřednictvím úvěrové karty, na které má klient stanoven úvěrový limit (Teplý, 2013).

### **Konsolidační úvěr**

Konsolidační úvěr představuje sjednání nového úvěru na zaplacení ostatních závazků, které jsou obecně nezajištěné. Princip konsolidace představuje sjednocení více úvěrů do jednoho většího, obvykle s výhodnějšími podmínkami. Mezi výhodné podmínky lze

zařadit nižší úrokovou sazbu, měsíční platbu či spojení obojího. Klienti mohou využít konsolidaci dluhů k řešení studentských půjček a dalších závazků. Tento druh úvěru je tedy sjednán pro klienty, kteří chtějí splatit více dluhů v co nejkratší době.

Existují dva druhy úvěrů na konsolidaci závazků, a to zajištěné a nezajištěné úvěry. Zajištění úvěru představuje krytí aktivem dlužníka, jako je dům či auto. Naopak nezajištěné úvěry nejsou zajištěny aktivy a z tohoto důvodu není jednoduché je obdržet. Nezajištěné úvěry se vyznačují vyšší úrokovou sazbou a nižší posuzovací částkou. U obou druhů úvěrů jsou ale úrokové sazby stále výhodnější a pevné, takže během doby splácení zůstávají obvykle stejné (Kagan, 2020).

### **Akceptační úvěr**

Principem akceptačního úvěru je přijetí cizí směnky, která je vyhotovena klientem za účelem poskytnutí krátkodobého úvěru. Bankovní instituce se tedy stává hlavním směnečným dlužníkem a za směnku ručí. Tento typ úvěru je využíván v případě, že klient banky není dostatečně spolehlivý (Rejnuš, 2016). V případě, že klient nedoloží finanční prostředky před lhůtou splatnosti směnky, je akceptační úvěr změněn na klasický peněžní úvěr (Moneta Money Bank, 2020).

### **Avalový úvěr**

Avalový úvěr představuje vztah mezi bankovní institucí a klientem, kdy se banka zaručuje za závazek klienta. V případě vystavení avalu je bankou inkasována avalová provize, která je vypočítána na základě výše úvěru a bonity klienta (Rejnuš, 2016).

### **Eskontní úvěr**

Princip eskontního úvěru je založen na odkoupení směnky bankou od jejího majitele před termínem její splatnosti. Pohledávka je převedena na banku a ta si sráží peněžní částku v případě, že směnka ještě není splatná. Až poté co směnka bude splatná, předloží ji banka k proplacení příslušnému dlužníkovi (Rejnuš, 2014).

Směnečný eskontní úvěr je poskytován bankou jednorázově nebo opakovaně. Náklady pro klienta jsou složeny z diskontu, úvěrové provize, případně dalších nákladů. Eskontní úvěr je však poskytován jen velice spolehlivým klientům (Černohorský, 2011).

### **Úvěr ze stavebního spoření**

Tento typ úvěru patří do skupiny účelových úvěru na řešení bytových potřeb. Bytové potřeby jsou vymezeny zákonem. Mezi nejčastější potřeby lze zařadit koupi bytu nebo stavby na bydlení, rekonstrukci a údržbu bytu či stavby. Zákon také umožňuje splacení členského vkladu nebo podílu právnické osobě, pokud je členství spojeno s nájmem bytu.

Úvěr ze stavebního spoření je poskytován stavební spořitelnou po ukončení doby spoření a splnění určitých podmínek klientem. Mezi základní podmínky patří dodržení minimální doby spoření, naspoření určitého procenta cílové částky a předložení potvrzení o dostatečné bonitě klienta (Lukáš, 2014). Uspořenou částku ze stavebního spoření je možné využít ve formě mimořádné splátky na úvěr ze stavebního spoření (Radová, 2013).

### **Překlenovací úvěr**

Překlenovací úvěr je zvláštní druh úvěru, který stavební spořitelna nabízí svým klientům, kteří potřebují získat dříve peněžní prostředky pro financování bytových potřeb (Stavebky.cz: Překlenovací úvěr, 2015). Je tedy nabízen klientům, kteří nesplnili podmínky pro přidělení cílové částky a získání úvěru ze stavebního spoření.

Tento typ úvěru ale nenabízí tak výhodné možnosti jako u úvěru ze stavebního spoření (Škvára, 2016). Úroková sazba tohoto druhu úvěru je poněkud vyšší než u úvěru ze stavebního spoření. Klient splácí pouze úroky z výše meziúvěru a dále spoří, aby dokázal splnit podmínku naspoření určitého procenta vlastních prostředků z cílové částky a mohl mu být poskytnut úvěr ze stavebního spoření. Po splnění i ostatních podmínek pro přidělení úvěru začne klient platit jistinu a úrok z přiděleného úvěru. (Lukáš, 2014).

## **3.2 Úvěry fyzických osob**

Hypoteční úvěry lze zařadit mezi nejtypičtější formu, kdy poskytovatel úvěru půjčuje peněžní prostředky fyzickým osobám. Podstatné je ale rozlišovat, zda si fyzická osoba půjčuje finanční prostředky pro své vlastní potřeby či jimi bude financovat podnikatelskou činnost (Kameník, 2014).

### **3.2.1 Hypoteční úvěry**

Hypoteční úvěr je zvláštním druhem spotřebitelského úvěru. Představuje dlouhodobý účelový úvěr. Úvěr je především využíván k účelům koupě bytu nebo rodinného domu, dále koupě stavebního pozemku či družstevního podílu s nájmem bytu. Také slouží k vypořádání dědictví, refinancování dříve poskytnutých úvěru nebo rekonstrukci (Škvára, 2016).

Hlavní charakteristický znak hypotečních úvěrů představuje zajištění zástavním právem k nemovitosti. Výše poskytnutého hypotečního úvěru je odvíjena od tržní hodnoty ceny nemovitosti sloužící jako zástava. Hodnotu ceny nemovitosti určuje banka na základě vyjádření nezávislého externího odhadce banky. Ve většině případů ale často dochází k záměně kupní ceny s cenou tržní. Cena tržní bývá obvykle nižší, ale pouze za předpokladu, že nedojde k prudkému výkyvu cen na trhu nemovitostí anebo pokud se nejedná o atraktivní lokality.

Hypoteční úvěrování je propojeno i s ostatními druhy státní finanční podpory. Státní podpora vylepšuje podmínky pro poskytování úvěru a zvyšuje tak možnost poskytnutí úvěru co nejširšímu okruhu klientů.

Pokud je hypoteční úvěr refinancován emisí hypotečních zástavních listů nebo je na něj uplatňována určitá forma státní podpory, musí splňovat podmínky vymezené zákonem. Tyto podmínky určují, že se zajištěná nemovitost musí nacházet na území státu, který je součástí Evropského hospodářského prostoru. (Radová, 2013).

### **3.2.2 Druhy hypotečních úvěrů**

#### **Účelový**

Účelový úvěr představuje přesně daný účel zapůjčených peněz. Bance se dodávají faktury na proplacení, které musí být v souladu s účelem (Šoba, 2017). Ve většině případů jsou účelové úvěry poskytovány na bydlení bez rozdílu, zda se jedná o hypotéku či úvěr ze stavebního spoření. Existují ale dva druhy účelového hypotečního úvěru, které lze rozdělit na hypoteční úvěr rezidenční a hypoteční úvěr nerezidenční. Hypoteční úvěr

rezidenční je nabízen za účelem vlastního bydlení žadatele, zatímco hypoteční úvěr nerezidenční je poskytován fyzickým osobám i k jinému účelu (Janda, 2013).

Mezi základní účely rezidenčního úvěru patří následující:

- rekonstrukce, výstavba, dostavba či modernizace předmětu financování
- koupě nemovitosti včetně stavebního pozemku, který je považován za část území určený regulačním plánem
- zaplacení za převod členských práv a povinností u družstevních bytů
- refinancování účelového hypotečního úvěru z jiného peněžního ústavu

Mezi základní účely nerezidenčního úvěru lze zařadit:

- investice do nemovitosti za účelem budoucího pronájmu
- investice do bytového domu (Janda, 2013)

### **Neúčelový**

Naopak neúčelový typ úvěru znamená, že klient není povinen bance dokládat účel využitých peněz (Šoba, 2017). Tento typ úvěru bývá často nazýván americká hypotéka (Jaknapeříze.eu, 2020). Úroková sazba neúčelového úvěru je vyšší než v případě úvěru účelového (Janda, 2013). Mezi nevýhody této skupiny úvěru by bylo možné zařadit dlouhou dobu splatnosti a povinnost ručení nemovitostí (Raiffeisen BANK: Americká hypotéka, 2020).

### **3.2.3 Hypoteční zástavní listy**

Hypoteční zástavní listy jsou dluhopisy poskytované hypotečními bankami za účelem získání finančních prostředků na poskytnutí hypotečního úvěru. Jmenovitá hodnota a hodnota poměrného výnosu je zajištěna pohledávkami z hypotečních úvěrů. Pro důkladné krytí jmenovité hodnoty jsou využity pouze pohledávky z hypotečních úvěrů, které nepřesahují 70 % ceny zastavených nemovitostí. Společně s řádným krytím se vyskytuje v hypotečním zástavních listech krytí náhradní. Náhradní krytí z hypotečních zástavních listů je možné maximálně do výše 10 % jejich jmenovité hodnoty. Mezi náhradní krytí lze zařadit hotovost, státní dluhopisy a vklady u České národní banky (Finance.cz, 2020).

### 3.2.4 Refinancování

Refinancování úvěru lze rozčlenit do dvou částí. Je možné refinancovat hypoteční úvěr, anebo spotřebitelský či jiný podobně zaměřený závazek. Refinancování představuje znovu sjednaný úvěr, kterým se zaplatí už poskytnutý úvěr.

U hypotečního úvěru proces refinancování představuje přechod z jedné banky do jiné. Tuzemské banky nabízejí stávajícím klientům po ukončení fixace mnohem vyšší úrokovou sazbu než novým klientům. Z toho důvodu často dochází k možnému přechodu k jiné instituci (Janda, 2013).

Mezi požadované dokumenty potřebné k refinancování hypotečního úvěru lze zařadit následující:

- žadatel je povinen předložit žádost o úvěr včetně údajů o příjmech a výdajích domácnosti
- dále musí doložit potvrzení o výši příjmů od zaměstnavatele nebo daňové priznání s razítkem finančního úřadu žadatele, případně spoludlužníků a ručitelů
- žadatel dokládá potřebné podklady k nemovitosti, ke které je zavedeno zástavní právo, a to originál aktuálního výpisu z katastru nemovitostí, snímek z katastrální mapy, nabývací titul k zastavěné nemovitosti, ocenění nemovitosti zpracované odhadcem
- předložení smlouvy o úvěru, která má být refinancována, včetně výpisů z bankovního účtu, ze kterého je úvěr splácen
- při refinancování hypotečního úvěru je nutné, aby byla nemovitost určena k bydlení
- v případě koupě nemovitosti je povinnost dodat kupní smlouvu a v případě rekonstrukce musí být doloženo čestné prohlášení o využití finanční zdrojů (Měšec.cz, 2020)

### 3.2.5 Předhypoteční úvěr

Předhypoteční úvěr je spotřebitelský úvěr, který slouží k budoucímu financování koupě nemovitosti, spoluvlastnického podílu v ní, při privatizaci bytového fondu nebo koupi družstevního bytu. Dlužník žádá o čerpání hypotéky v budoucnu. Tento druh úvěr bývá také využíván pro investování do realit.



Čerpání předhypotečního úvěru je možné jednorázově nebo postupně. Mezi výhody úvěru patří, že není požadován ručitel ani ručení hotovostí. Pokud ale dochází ke koupi nemovitosti a změně v klasickou hypotéku je povinná zástava ve prospěch věřitele (Janda, 2013).

### **3.3 Úvěry právnických osob**

Právnická osoba se vyskytuje na území České republiky. Má přidělené identifikační číslo neboli IČO příslušným orgánem České republiky podporu (Radová, 2013). Občanský zákoník vymezuje obecné základy vzniku, existence a fungování právnických osob (Novotný, 2014). Právnické osoby nemají nárok na žádnou státní podporu (Radová, 2013). Právnickou osobou je myšleno především společenství vlastníků jednotek či bytová družstva. Klienti využívají poskytnutí úvěru nejčastěji na koupi nebo rekonstrukci nemovitosti a na refinancování úvěru od jiného peněžního ústavu.

V případě koupě nemovitosti může být účelem úvěru vyrovnání kupní ceny bytových domů včetně souvisejících pohledávek, dále koupě pozemku, který se vztahuje k nemovitosti. Pokud je úvěr poskytnut na rekonstrukci, je účelem úvěru modernizace bytových domů, dále mimořádná splátka úvěru, refinancování vlastních zdrojů na bytové potřeby, které jsou spojené s rekonstrukcí. Účely je možné i kombinovat v souvislosti s poskytnutým úvěrem (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **3.4 Podmínky pro získání zajištěného úvěru**

Podmínky pro poskytnutí úvěrového produktu jsou odlišné u právnických a fyzických osob. Ale u obou zmíněných skupin je posuzována bonita a jsou hodnoceny v registrech, ke kterým mají bankovní instituce přístup.

#### **Bonita**

Představuje způsobilost žadatele o úvěr splnit závazky vůči bankovní instituci, od které budou poskytnuty finanční prostředky. Bonita je definována bankou či jinou institucí ve spojitosti se žádostí o úvěr. Do bonity jsou začleněny nejen příjmy, ale i výdaje žadatele (Vávrová, 2014).

## **Záznamy v registrech dlužníků**

V registrech jsou zaregistrovány všechny úvěry klientů, pořízené kreditní karty a kontokorenty (Gepard – Finance pro život, 2018). Úvěrová historie je tedy do detailu popsána u každého klienta, kde je uveden záznam o jeho každém půjčení a splácení (Murphy, 2012). Banka si tedy při žádosti o úvěr může ověřit, zda klient v minulosti už žádal o úvěr a poté řádně splácel. Pokud klient platil úvěrový produkt bez jakýkoliv problémů, zvyšuje se tak jeho důvěryhodnost. V případě opoždění splácení, je vytvořen negativní záznam, který se může projevit v posuzování žádosti o úvěr (Gepard – Finance pro život, 2018).

### **3.4.1 Fyzické osoby**

Mezi základní doklady, které jsou k získání úvěru fyzické osoby standardně požadované, patří:

- doklad o prokázání totožnosti
- potvrzení o průměrné výši čistého měsíčního příjmu za poslední tři měsíce, které musí být schváleno zaměstnavatelem
- přiznání k dani z příjmu fyzických osob
- doklad prokazující přiznání důchodu
- doložení minimálního měsíčního příjmu na účtu u banky za posledního čtvrt roku, kde bude možné zjistit původ platu (Finance.cz, 2019)

### **Žadatel o úvěr**

Osoba, která má zájem o poskytnutí úvěru. Žadatelem o úvěr může být příslušník České republiky nebo cizinec, kterému byl umožněn trvalý či přechodný pobyt. Poskytnout úvěr lze jen osobě starší 18 let (Vávrová, 2014).

### **Čistý měsíční příjem**

Při posuzování dostatečné výše příjmů se podmínky u jednotlivých bankovních institucí mohou lišit. Banky obvykle hodnotí příjem žadatele podle následných ukazatelů:

- DTI (debt to income) - vypočítání poměru celkového dluhu k ročním čistým příjmům žadatele

- DSTI (debt service to income) - tento ukazatel vyjadřuje poměr celkových ročních/měsíčních splátek úvěru včetně dalších nákladů související s úvěrem k celkovým čistým příjmům žadatele za rok/měsíc
- LTV (loan to value) - posouzení výše úvěru k zástavní hodnotě nemovitosti, která je předmětem zástavy (Hypotéky 2018: Nároky na příjmy žadatelů porostou, 2018)

### **3.4.2 Právnícké osoby**

#### **Žadatel o úvěr**

Statutární zástupci jsou ve funkci ihned po zvolení a můžou jednat, ale pro získání úvěru je důležité, aby byl schválen na členské schůzi nebo shromáždění. Podmínkou ale je tříměsíční historie právnícké osoby, nikoliv statutárního orgánu (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

Podmínky pro právnícké osoby jsou následující:

- každý klient musí vykazovat určitou výši dlouhodobé zálohy na opravy, respektive fond na splátku úvěru
- povinností je dále dokládat přehled o čerpání fondu oprav a pohledávek po splatnosti, které by měly být co nejnižší
- příjemce úvěru je povinen vést podvojně účetnictví v kvalitní, prokazatelné formě a musí splňovat požadovaný rozsah
- obsazenost nemovitosti, která bude rekonstruována a je předmětem úvěru, je vyšší než 75 %
- nemovitost musí být spravována po technické stránce, ale i z hlediska účetnictví (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **3.5 Proces zpracování úvěru u fyzické a právnícké osoby**

Aby mohl být zajištěný úvěr schválen, má každá banka povinnost si budoucího klienta prověřit a následně zhodnotit, zda je možné mu úvěr poskytnout. Hodnotí se především věk žadatele, schopnost splácení úvěru, další půjčky (Vávrová, 2014).

U každé banky není posouzení úvěruschopnosti shodné s řízením rizik u těchto úvěrů podle pravidel obezřetného podnikání a odpovídající regulace ČNB. Základním rozdílem mezi těmito dvěma skupinami je účel a odpovídající vybrané nástroje.

Každý klient je posuzován na oddělení řízení rizik, kde dochází k ošetření rizika vzniku nesplacené pohledávky a práce s konkrétními informacemi o žadateli. Následně se zpracují scoringové modely, které využívají statistická data, a klient je zařazen do jednotlivých skupin spotřebitelů.

Posouzení u každého klienta je vypracováno individuálně, kde se zkoumají nejen příjmy spotřebitele, ale také splátky předchozích závazků, životní minimum pro daný region a individuální postavení klienta (Teplý, 2013).

Klienti si vybírají peněžní ústav podle možností, které každá banka nabízí. Existuje však několik alternativ, jak se o daném produktu dozvědět co nejvíce informací. Klient se rozhoduje například na základě vlastní zkušenosti, kdy využívá u banky nějaký produkt. Dále si banku lze vybrat na základě reklamy v televizi, na doporučení rodiny a přátel nebo díky přehledným webovým stránkám dané společnosti.

Pokud tedy poté dochází ke splnění určitých podmínek pro získání zajištěného úvěru, lze zahájit proces zpracování úvěru, který je tvořen celou řadou činností a spoluprací mezi oprávněnými odděleními banky a samotným klientem.

Mezi tyto činnosti lze zařadit:

- ústní jednání klienta s bankou
- předložení písemné klientské žádosti o úvěr a určení totožnosti klienta
- prošetření klienta v bankovním a nebankovním registru klientů
- posouzení žádosti o úvěr
- odsouhlasení či zamítnutí zajištěného úvěru
- v případě odsouhlasení dochází k podepsání smluvní dokumentace s klientem (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **3.5.1 Zpracování úvěru**

Zpracování úvěru je realizováno klientským pracovníkem či osobním bankéřem, a pokud je potřeba, tak také externím odhadcem.

Instituce, která je kompetentní poskytovat úvěr, se může dotazovat na údaje či dluhy a na základě toho určit úvěruschopnost spotřebitele. Poskytovatel má povinnost se získanými údaji nakládat tak, jako by byly získány od spotřebitele samotného (Slanina, 2017).

Získat informace z externí databáze je možné jen na základě písemně podepsané klientské žádosti se souhlasem informování se z externích databází. Pokud by ale banka souhlas klienta neměla, mohla by obdržet finanční pokutu, případně i vyloučení od poskytovatele služby a v nejhorším případě ukončení licence od ČNB. Většina bankovních institucí má však tento proces zautomatizovaný a rovnou lze vyhodnotit, zda je poskytnutí úvěru reálné nebo byl klient systémem rovnou zamítnut (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

#### **CRIBIS**

Cribis je placená služba, která dokáže zjistit, zda je klient propojen u dalších ekonomických subjektů. Aplikace tedy poskytuje všechna data podnikatelských subjektů a fyzických osob v České republice. Představuje přímé propojení z databáze Cribis na data z Centrální evidence exekucí a na údaje z Katastru nemovitostí.

Pokud je tedy systémem vyhodnoceno, že je poskytnutí úvěru reálné, zašle se žádost se všemi požadovanými doklady do schvalovacího procesu (CRIBIS.cz, 2020).

#### **SOLUS**

Solus je zkratkou pro Sdružení na ochranu leasingu a úvěrů spotřebitelům. Zajišťuje poskytování informací o jedincích, kteří nesplňují své finanční závazky vůči členům tohoto sdružení (Kalabis, 2012). Klienti jsou do registru zaznamenáni, pokud mají dluh vyšší než 500 Kč a prodlení po splatnosti delší jak třicet dnů (SOLUS, 2020). Členy tohoto sdružení jsou bankovní i nebankovní firmy. Vzhledem k poskytování těchto dat si členové vzájemně

pomáhají, protože přístup do této databáze mají výhradně jen oni (Kalabis, 2012). Informace jsou v registrech uloženy po dobu tří let. Solus ale umožňuje moderním a efektivním způsobem kontrolu své platební morálky prostřednictvím SMS výpisu z registru všem osobám. Občan se tedy může dozvědět, jaké informace jsou o něm v registru uvedeny. Ke konci března 2020 bylo v registru uvedeno 560 tisíc osob s dluhem po splatnosti (SOLUS, 2020). Registr SOLUS je tedy důležitý po celém světě, nejen v České republice. Licenční registry mají podstatnou roli v systému odpovědného a bezpečného půjčování (Teplý, 2015).

### **3.5.2 Fyzické osoby**

#### **Doklady prokazující totožnost a adresu žadatele**

- **Občan České republiky**

Klient dokládá vždy dva doklady totožnosti, a to platný občanský průkaz společně s dalším dokladem totožnosti. Druhým dokladem může být cestovní pas, řidičský průkaz, rodný list nebo zbrojní průkaz. Pokud však klient má pouze potvrzení o ztrátě, odcizení nebo občanský průkaz není platný, nedochází k akceptování dokladu bankami (Finance.cz, 2020).

- **Občan jiného státu**

V případě občanů jiných států je ve většině případů požadováno doložení platného cestovního pasu a současně s tím také předložení povolení k pobytu s upřesněním, zda se jedná o pobyt přechodný/dlouhodobý nebo trvalý pobyt. Pokud je klient členem Evropské unie, je zpravidla přijímána místo cestovního pasu platná identifikační karta. Je-li však identifikační karta vyhotovena v jiném jazyce než latinka, je bankou vyžádáno předložení úředního překladu tohoto dokladu (Wüstenrot, 2020).

Ověření totožnosti je možné na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky. Podle čísla dokladu lze zjistit, zda doklad je či není platný a případně od jaké doby je evidován jako neplatný (Ministerstvo vnitra České republiky, 2020).

#### **Dotaz do bankovního registru klientských informací**

Databáze BRKI poskytuje kladné i záporné informace o bonitě a důvěryhodnosti klientů různých bank. Bankovní registr zahrnuje pouze údaje o úvěrových vztazích

mezi bankou a jejich klienty. Neobsahuje pouze pohled na současný stav zadlužení klienta, ale nabízí také pohled na historické hodnoty. Informace jsou v bankovním registru klientských informací uloženy po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu čtyř let od jeho ukončení.

Vedením bankovního registru klientských informací je společnost CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a.s., kterou vlastní pět zřizovacích bank. Uživateli jsou banky či pobočky zahraničních bank, které uzavírají s CBCB Smlouvu o účasti na projektu BRKI (CBCB, 2020). V této době již mají banky toto vyhodnocení automatizované.

### **Dotaz do nebankovního registru klientských informací**

Nebankovní registr poskytuje údaje věřitelům v odvětví leasingu a splátkového prodeje. Zabývá se nejen fyzickými, ale i právníckými osobami. Registr umožňuje poskytovat informace o platební morálce klientů. Nebankovní registr klientských informací je provozován sdružením právníckých osob CNCB – Czech Non – Banking Credit Bureau (Mejstřík, 2014).

### **3.5.3 Právnícké osoby**

#### **Ověření totožnosti klienta**

Totožnost právnícké osoby je ověřena ve Veřejném rejstříku a Sbírcе listin. Portál je spravován Ministerstvem spravedlnosti České republiky, které poskytuje zákonem určené doklady a písemnosti. Povinností subjektu je tedy předkládat doklady rejstříkovému soudu, v případě nedoložení dochází k vyžádání samotným soudem (Veřejný rejstřík a Sbírcа listin, 2015).

Ve Sbírcе listin v Obchodním rejstříku je tedy možné u každého subjektu nalézt doklady týkající se založení tohoto subjektu. Mezi základní doklady patří stanovy, statut, notářský zápis a doklady o zrušení, sloučení či přeměně subjektu. Sbírcа listin dále obsahuje poklady související se jmenováním nebo odvoláním členů statutárního orgánu. Podstatnou součástí portálu je také doložení výroční zprávy, účetní závěrky, usnesení valné hromady a zápis ze schůze (Sbírcа listin z obchodního rejstříku – obchodní rejstřík, sbírcа listin, 2020).

### **Dotaz do Centrálního registru úvěrů**

Česká národní banka v roce 2000 založila Centrální registr úvěru se záměrem posílit stabilitu bankovního sektoru (Mejstřík, 2014). Mezi účastníky Centrálního registru lze zařadit všechny banky a pobočky zahraničních bank působící na území České republiky (ČNB, 2020). Registr je orientován pouze na podnikatelskou sféru a sbírání informací o úvěrových závazcích fyzických osob podnikatelů a právnických osob podnikatelů (Mejstřík, 2014). Úvěrové informace jsou v databázi uloženy po dobu deseti let.

Dochází k poskytování dat mezi partnery za pomoci informačního systému, který musí splňovat bezpečnostní požadavky (Mejstřík, 2014). Účastník, který je součástí CRÚ je povinen vypracovávat pravidelné měsíční aktualizace, které musí být do osmnáctého dne každého měsíce zpracované. Obsahem databáze CRÚ je identifikace klienta, kterou může být IČO, evidenční číslo zahraničního subjektu, právní forma, obchodní název. V databázi jsou uloženy noví klienti, kteří získali úvěr, dále neplatiči, vymáhaní klienti a klienti, kteří mají úvěr splacený. V případě neplatičů a vymáhaných klientů jsou do databáze zaznamenány ti klienti, kteří dluží úrok nebo jistinu. Databáze CRÚ je tedy rozdělena na dvě kategorie, a to noví klienti a uzávěrková věta do které patří ostatní skupiny klientů (ČNB, 2020).

CRÚ je také zapojen do mezinárodní výměny dat v některých zemích Evropské unie v rámci úvěrových registrů a díky tomu je možné poskytovat informace o českých klientech v zahraničí a zahraničních klientech (Mejstřík, 2014). Avšak do směny úvěrových informací jsou zařazeny pouze celkové zůstatky závazků právnických osob přesahující 25 000 € (ČNB, 2020).

### **3.5.4 Posouzení a vyhodnocení úvěru**

#### **Hodnocení bonity**

- **Fyzická osoba**

Z důvodu zabezpečení úvěrového rizika je podstatné po každém klientovi požadovat vysokou pravděpodobnost úhrady poskytnutého úvěru. Na základě rozpoznané bonity klienta se poté stanoví výše úrokové sazby. Tedy čím vyšší je vyčíslena bonita žadatele dle kritérií každé banky, tím nižší má žadatel úrokovou sazbu. A naopak čím nižší bonitu má



uchazeč o úvěr, tím banka nabídne vyšší úrokovou sazbou pro úvěr. Dochází k tomu z toho důvodu, že pokud má klient nižší bonitu, banka přichází do většího úvěrového rizika, které si nahrazuje značnými úrokovými výnosy z poskytnutého úvěru (Bučková, 2018).

V situaci, kdy tedy dochází k hodnocení bonity klienta, by zprostředkovatel úvěru měl nejprve hodnotit osobní údaje žadatele:

- věk žadatele o úvěr
- získané vzdělání a profese
- rodinný stav (Teplý, 2013)

Prvním krokem při posuzování bonity fyzických osob je zhodnocení finančních toků, respektive porovnání příjmů a výdajů. Každá banka má však odlišné podmínky a od toho se také odvíjí hodnocení příjmů a následně i počítání povinných měsíčních výdajů. Banka má při posuzování k dispozici potvrzení příjmů ze závislé činnosti a eventuálně výpisy z účtu, kam je mzda pravidelně posílána. Příjmy ze závislé činnosti jsou počítány na základě průměrů za dobu od tří do dvanácti měsíců dle úvěrového produktu. Tyto příjmy lze tedy zařadit do skupiny trvalého charakteru. Od příjmů, které žadatel prokázal, se odečítá vypočtená výše životního minima. Ve většině případů se vypočítají náklady jednotlivce, počet vyživovaných dětí a domácnost. Pokud tedy uchazeč žádá o úvěr, nesmí být ve zkušební době a musí mít dostatečný příjem, aby byl způsobilý poskytnutý úvěr splácet (Bučková, 2018). Schopnost splácet úvěr závisí na více faktorech, ale zejména na následujících:

- druh úvěru a splatnost úvěru
- účel smlouvy o úvěru
- porovnání příjmu dlužníka a hodnoty úvěru
- hodnota úvěru k hodnotě zástavy
- způsobilost splácení v minulosti i budoucnosti (Teplý, 2013)

Banky ve většině případů tedy dávají přednost uchazečům, kteří pracují na dobu neurčitou, dále zaměstnaní ve státních firmách a nadnárodních společnostech. Příjmy z podnikání a příjmy z kapitálového majetku jsou hodnoceny bankami také rozdílně. Protože u příjmů z pronájmu je především posuzována lokalita nemovitosti než samotný žadatel o úvěr.

Kromě příjmů ale banky při hodnocení bonity zajímají výdaje. Jedná se o pravidelné výdaje, mezi které lze například zařadit platby pojistného a nájemného. Povinností uchazeče je bance oznámit informaci, zda nemají další úvěr u jiné bankovní instituce, půjčku či leasing (Bučková, 2018).

Příjmy osoby samostatně výdělečně činné jsou posuzovány dvěma způsoby, a to z výpočtu čistého měsíčního příjmu nebo příjmu z obratu. U OSVČ je možné k žádosti o úvěr prizvat spolužadatele. Spolužadatel může být manžel/ka, partner/ka či jiná osoba, kteří se společně se žadatelem zavazují úvěr splácet. Pokud spolu žijí v jedné domácnosti, jsou jejich příjmy sečteny dohromady.

V případě, že společně nesdílí domácnost, se příjmy nesčítají a osoba samostatně výdělečně činná musí být schopna splácet úvěr samostatně (Hypotéka pro OSVČ: jak u banky s žádostí uspět, 2019).

- **Právnícká osoba**

Povinností právnické osoby je dokázat její úvěruschopnost. Celý proces posouzení je ovšem mnohem náročnější než u fyzických osob. Právnícká osoba musí dokládat náhled do účetnictví, výroční zprávy, aby bylo možné posoudit, zda je schopna splácet poskytnutý úvěr.

Bonita právnické osoby je tedy posuzována příjmy a výdaji z fondu oprav, kdy se sleduje, zda je fond oprav krytý zůstatkem na účtu. Fond oprav je možné v závislosti s úvěrem navyšovat. Poté musí být částka do fondu stále stejná a lze ji upravovat pouze na základě doručené písemné žádosti o změnu fondu oprav. Dále se hodnotí platební morálka klienta, a zda dodané informace odpovídají skutečnosti. Rozdíl mezi fyzickými a právnickými osobami je ten, že u právnických osob se posuzuje bonita celé právnické osoby, tedy výše příspěvků a dlužníci, a nejsou vyžadovány příjmy jednotlivých fyzických osob.

Bonita klienta v rámci poskytnutého úvěru na rekonstrukci a refinancování se posuzuje stejným způsobem, kdy klient musí tvořit požadovanou minimální rezervu, kterou si určuje na základě podmínek každá banka. V případě koupě a refinancování koupě se určují podíly na úvěru, které se odvíjejí od podlahové plochy pro každou jednotku. Záleží tedy kolik

bytů, je v dané nemovitosti, a jak velká je rozloha. Pokud klient požaduje privatizaci, je každá žádost posuzována individuálně (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **Zajištění**

Zajištění zástavním právem je společné pro fyzické i právnické osoby. U obou skupin dochází k zastavení nemovitosti po celou dobu splácení úvěru.

Z pohledu banky je zástavní hodnota její dlouhodobou hodnotou. Vlastnické právo není věřitelem nijak redukováno, dlužníkovou povinností je zachovat výlučně nemovitost tak, aby nenastalo snížení její hodnoty. V případě, že by došlo k poškození zástavy, má dlužník povinnost zástavu náležitě doplnit.

Pokud dlužník nesplatí peněžní závazek řádně a včas, je zástavní věřitel oprávněn k postoupení zástavního práva. Dohoda o postoupení zástavního práva musí být doručena dlužníkovi písemnou formou. Prodej nemovitosti může být uskutečněn nejdříve po uplynutí třiceti dnů od doručení oznámení dlužníkovi. Poté dochází k uspokojení pohledávky věřitele z výtěžku prodeje (Novotný, 2014).

Mezi nejčastější případy zástavy nemovitosti lze zařadit kupovanou nemovitost nebo také jinou nemovitost, která je ve vlastnictví dlužníka. Dále je možná zástava u nemovitosti ve vlastnictví třetí osoby. Tato nemovitost nemusí být zastavena po celou dobu splácení úvěru, bankovní instituce s tím však musí souhlasit. Součástí zástavy je také rozestavená nemovitost, která musí splňovat určité podmínky. Nemovitost musí být zaznamenána v katastru nemovitostí a v případě, že se v nemovitosti nacházejí bytové jednotky, musí dojít k rozdělení na bytové/nebytové jednotky prohlášením vlastníka (Hypoteční banka, 2020).

Pro potřeby zástavy nemovitosti je nutné doložit následující doklady:

- výpis z katastru nemovitostí k zastavovanému objektu  
(kopie snímku katastrální mapy)
- znalecký posudek, který obsahuje odhad hodnoty zastavené nemovitosti

- doklad, že došlo k nabytí nemovitosti (např. kupní, darovací smlouva, kolaudační rozhodnutí)
- pojistná smlouva na nemovitost, která je v zástavě (Hypoteční banka, 2020)

Důležité také je, aby nemovitost, která je předmětem úvěru, byla oceněna. K ocenění je možné využít oceňovací metody, kterými lze zjistit konečnou tržní hodnotu nemovitosti. Mezi základní metody patří cena obvyklá, hodnota tržní a obecná. Ocenění je prováděno interním odhadcem společnosti či externím, který pracuje mimo společnost.

V případě stanovení ceny obvyklé neboli tržní hodnoty nemovitosti, jsou obvykle využívány následující metody:

- nákladová metoda
- výnosová metoda
- propojení výnosové a věcné metody
- srovnávací metoda

Tržní hodnota nemovitého majetku se určuje srovnáním s již uskutečněnými prodeji a koupěmi obdobných nemovitostí ve stejném čase a místě, a to za podmínky, že jsou k tomu přístupné informace. Pokud ale nejsou dostupná žádná data od statisticky důležitého zdroje dostatečně porovnatelných nemovitostí, je nutné využít záložní metodiku. Metoda tržního oceňování tedy nespočívá pouze na jeden zaručený výpočet, ale je orientována na argumentaci, při níž výpočty mají úlohu především podpory a testování správnosti odhadu. Pokud ale výsledek neodpovídá jen jedinému nároku definice tržní hodnoty, není možné ji za tržní cenu označit. Tržní oceňování je využíváno především v oblasti poskytování hypotečních úvěrů, soudních řízení, dědickém řízení a při prodeji majetku (Zazvonil, 2012).

Hodnota LTV představuje propojení mezi výší zajištěného úvěru a zástavní hodnotou nemovitosti. Jde ovšem o velmi podstatnou informaci, protože na základě tohoto údaje se rozhoduje, jak velký úvěr bankovní instituce může poskytnout proti zástavě na danou nemovitost. Hodnota LTV nemůže u žádné banky přesáhnout více než 100 % a dle nového zákoníku se klient musí podílet vlastními zdroji minimálně ve výši 20 %. Klient předkládá

výpis z bankovního či spořicího účtu, případně může zažádat o jiný nezajištěný úvěr (Moneta, 2020).

- **Fyzická osoba**

Z důvodu poskytování hypotečních úvěrů na celá desetiletí musí být splácení úvěru zajištěno. Banka si tímto krokem zajišťuje splacení úvěru v řádném termínu, včetně úroků, které jsou určeny dle smlouvy o úvěru. Splacení úvěru je zajištěno zastáním právem k nemovitosti a může být ještě dozajištěno třetí osobou neboli ručitelem, který se zavazuje splatit případně za dlužníka dluh. Dále může být dozajištěno pojištěním schopnosti splácet (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **Ručení**

Ručitel je osoba která se zavazuje bankovní instituci uhradit úvěr v případě, že dlužník nebude schopen úvěr splácet. Při zajištění třetí osobu je běžně prováděna kontrola bonity stejně jako u dlužníka úvěru, protože nemůže ručit člověk, který není schopen úvěr splácet. Ručení je povinné sepsat do písemné prohlášení osoby, že souhlasí s touto skutečností.

U bankovních institucí je povoleno mít jednoho či více ručitelů. Pokud je tedy úvěr zajištěn více ručiteli, mohou se tyto ručitelé zavazovat solidárně, kdy každý ručitel je zodpovědný za celou výši pohledávky nebo podílově za určitou část (Zajištění úvěru, 2018).

### **Pojištění schopnosti splácet**

Během splácení hypotečního úvěru může přijít situace, kdy klient nebude moci pravidelně platit splátky úvěru. Pro bankovní instituce by to představovalo riziko a z tohoto důvodu se ho snaží eliminovat například pomocí pojištění schopnosti splácet. Existují dvě možnosti získání pojištění, a to přímo při uzavírání smlouvy o hypotečním úvěru nebo sjednání nezávisle u komerční pojišťovny. Každá banka poskytuje odlišné možnosti pojištění, a klient má tedy možnost vybrat podle jeho posouzení. Pojistit je možné pro situaci ztráty zaměstnání, pracovní neschopnost, smrti či trvalé invalidity (FinExpert.cz, 2016).

- **Právnícká osoba**

### **Vinkulace pojistného plnění**

Vinkulace představuje omezení pojištění nemovitého majetku pro bankovní institut. Pokud dochází k pojistné události, pojišťovna zaplatí standardně plnění osobě, která je v pojistné smlouvě uvedena (Partners, 2013).

V případě zpracování vinkulace pojistného plnění jsou peněžní prostředky nejprve zaslány bance a poté případný zůstatek klientovi. Povinnost vinkulace platí pro majetkové pojistky a obvykle i pro pojistky životní. Vinkulace je tedy určitá ochrana, protože v případě zničení majetku, který by nebyl zavinkulovaný, by u klienta hrozila možnost neplacení úvěru (Kociánová, 2012).

Formální náležitosti vinkulace:

- předmět vinkulace
- rozhraní pojistného plnění, které by bylo vyplaceno úvěrové společnosti
- údaje pojišťovny
- základní údaje klienta
- informace o úvěrové společnosti
- číslo smlouvy pojistného plnění
- datum, od kterého bude vinkulace platná
- podpisy s razítkem (Vinkulace pojistného plnění, 2019)

### **Blankosměnka**

Blankosměnka je flexibilní zajišťovací směnka, která přináší do úvěrových vztahů určité výhody či negativa. Blankosměnka je cenný papír, který má však dlouhou historii. Dříve byla tato směnka využívána jako platební prostředek, ale postupem času se blankosměnka stávala pouze zajišťovacím instrumentem. U bankovních institucí jsou blankosměnky nejčastěji používány pro zajištění úvěrů právnických osob a podnikatelských subjektů. Blankosměnka je tedy listina, která je vyhotovena v neúplné podobě a následně potom je prezentována jako směnka (Kovařík, 2014). Charakteristickými symboly blankosměnky jsou účelná neúplnost listiny, která je podepsaná klientem, a určitost, že je směnka vyhotovena. V případě doplnění správných údajů je blankosměnka vázána na směnečné vyplňovací právo (Kotásek, 2014). Směnečné vyplňovací oprávnění je poskytnuto

výstavcem směnky, který určuje rozhraní, ve kterých může být blankosměnka vyplněna (Kotásek, 2017).

Pokud se jedná o zajištění, je blankosměnka klientovi vydána po podepsání smlouvy o úvěru. Směnka slouží jako zástava do doby, než je bankovní institucí přijat výpis z katastru nemovitostí, kde je banka zapsána v prvním pořadí. Poté je vrácena klientovi na základě protokolu, který směnku znehodnotil (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

### **3.6 Správa úvěru fyzických a právnických osob**

V případě, že byl úvěrový produkt poskytnutý, přichází na řadu vypracování smluvní dokumentace, a tedy správa úvěru. Správa úvěru je u fyzických a právnických osob rozdílná. U právnických osob jsou klienty obvykle společenství vlastníků jednotek či bytová družstva, a ne pouze jednotlivé osoby.

- **Fyzické osoby**

Ve chvíli, kdy je úvěr fyzické osoby vyčerpan a klient obdržel finanční prostředky na účelové využití v souladu s úvěrovou smlouvou, přechází složka příslušného úvěru do oddělení správy úvěru fyzických osob, kde je až do jeho úplného splacení, a dále je deset let uchována v archivu v souladu s platnou legislativou.

Úkolem oddělení správy úvěru fyzických osob je vyřizovat veškeré požadavky klienta, případně některých úřadů dotazujících se k příslušnému úvěru. Mezi nejčastěji se dotazující instituce lze zařadit Národní bezpečností úřad, jednotlivé soudy, Policie České republiky, exekuční správci či notáři.

Nejčastější agendou v tomto oddělení je však kontrola prokázání účelového použití vyčerpaných a uspořené prostředků v souladu s příslušnými úvěrovými smlouvami a v souladu se zákonem o stavebním spoření ze strany klienta. Dále pak veškeré změny smluvní dokumentace. Vyhotovují se dodatky k úvěrovým smlouvám, které jsou obvykle vypracovány na změnu sazby, splátky, změnu specifických podmínek úvěrové smlouvy a změnu zajištění. Klient může také požádat o posuny splátek a vkladů,

vyhotovení dokumentů k příslušným změnám zajištění, jako jsou zástavní smlouvy a vinkulace pojistného plnění, potvrzení o úrocích a duplikáty úvěrových smluv. Duplikáty úvěrových smluv jsou zpracovány k doložení finančnímu úřadu pro akceptaci odpočtu úroků. Výpisy z účtů jsou klientům zasílány pravidelně každý měsíc. Přičemž je nutné rozlišovat datum uzavření úvěrové smlouvy a legislativu platnou k tomuto dni. K nejvýraznější změně v tomto ohledu došlo poté, co vstoupil v platnost zákon o spotřebitelském úvěru 257/2016 Sb., který přesně definuje informace, které musí klient v úvěrové smlouvě a při sjednání dodatku k úvěrové smlouvě mít.

Pokud se klient rozhodne pro předčasné splacení poskytnutého úvěru, vyhotovuje oddělení správy úvěru Potvrzení o výši dluhu, kde je mu sdělena výše jistiny, příslušenství úvěru a další nezbytnosti pro předčasné splacení. V případě splacení a ukončení úvěru pak zabezpečuje oddělení správy úvěru ukončení poskytnutého úvěru v systému banky, dále pak vyhotovení dokumentace pro výmaz zástavního práva na katastru nemovitostí, včetně souhlasu se zrušením vinkulace pojistného plnění, pokud je tedy úvěr zajištěn zástavním právem k nemovitosti.

Mimo jiné jsou součástí agendy tohoto oddělení i věci navázané na výše uvedené, jako upomínky k nesplnění specifických podmínek, a to včetně účtování případných sjednaných smluvních pokut. Referenti připravují přihlášky do exekučních řízení, pokud exekuce byla zapsána na nemovitost, která slouží k zajištění poskytnutého úvěru. V neposlední řadě, se pak správci úvěrů starají o přihlášky do dědického řízení, a to až do úmrtí klienta, přístupitele, ručitele, či majitele zastavované nemovitosti. Správa u takových úvěrů je prováděna až do skončení dědického řízení, případně splacení úvěru (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

- **Právnícké osoby**

Smluvní dokumentace je vypracována specialistou, který na základě údajů získaných pro poskytnutí úvěru, vyhotoví smlouvu o úvěru a smlouvu o internetovém servisu v případě založení internetového bankovníctví. Informace o klientech jsou uloženy v systému bankovních institucí a také ve Veřejném rejstříku a Sběrce listin. Pokud je úvěr



zajištěn zástavou nemovitosti, je vyhotovena zástavní smlouva a návrh na vklad, který je poté předán klientem na katastrální úřad.

Po vyhotovení jsou podklady předány na obchodní oddělení, kde jsou smlouvy podepsány s klientem a poté je úvěrová složka zpět vrácena ke správě na právnické oddělení. Každý referent má přiřazený určitý počet klientů, kterým zajišťuje správu úvěru. Portfolio klientů je rozmanité, ve správě se vyskytují úvěry jak se zajištěním, tak 100 % bez zajištění.

Čerpání úvěru je tedy prvním krokem při správě úvěru právnických osob. Nejprve dochází ke kontrole smluvních podmínek, které jsou uloženy ve smlouvě o úvěru a musí být splněny pro čerpání úvěru. Poté je zkontrolován pokyn k čerpání úvěru, který musí splňovat pravidla sepsání (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

Čerpání je možné provést dvěma způsoby, a to jednorázově, a postupné čerpání zajištěného úvěru. U jednorázového čerpání jsou bankou proplaceny peníze v jedné transakci. Nejčastěji se jednorázové čerpání provádí, pokud klient kupuje nemovitost nebo při refinancování hypotéky. Postupné čerpání hypotéky je prováděno v několika transakcích v závislosti na dodaných fakturách. Je využíváno především u budování nebo větší rekonstrukce nemovitosti. V případě nedočerpání celé výše zajištěného úvěru se stále platí pouze úroky a klient začne splácet anuitní splátky až po datu ukončení čerpání. Klient musí úvěr dočerpat nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od poskytnutí úvěrového produktu (Čerpání hypotečního úvěru, 2019).

Mezi další činnosti správy úvěru lze zařadit komunikaci s klientem, vypracování podkladů pro Českomoravskou záruční a rozvojovou banku, pokud má klient nárok na dotaci. Dotace jsou poskytovány na úhradu úroků z úvěru poskytnutých na podporu oprav bytových domů. V případě, že je úvěr stále ve fázi čerpání, jsou klientovi zasílány předpisy splátek a následně dochází k inkasování úroků. Referenti se také starají, aby byly splněny všechny specifické podmínky, které jsou v souladu se smlouvou o úvěru a případně klienty upomínají (Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020).

## 4 Vlastní práce

### 4.1 Charakteristika objektu zkoumání

Praktická část je vykonávána ve vybrané společnosti, kterou je Raiffeisen stavební spořitelna.

#### **Raiffeisen stavební spořitelna**

Raiffeisen stavební spořitelna začala svou činnost 7. září 1993 jako úplně první stavební spořitelna v České republice. Její původní název byl AR stavební spořitelna.

Spořitelna se stala v roce 1998 součástí finanční skupiny Raiffeisen, která působí ve 37 zemích světa. V České republice do této skupiny patří také Raiffeisenbank, Raiffeisen Leasing a pojišťovna UNIQA. Pro své klienty spořitelna zajišťuje výhodné stavební spoření, úvěry na bydlení a komplexní finanční poradenství.

Důležitou bodem v historii společnosti bylo sloučení s HYPO stavební spořitelnou v roce 2008. V tom samém roce došlo i ke změně vlastnickým podílů obou akcionářů. V současné době 90 % akcií patří Raiffeisen Bausparkassen Holding GmbH a 10 % akcií Raiffeisenbank a.s.

Díky spokojenosti klientů a tradičnímu přístupu se společnosti podařilo opakovaně získat ocenění v soutěži Zlatá koruna v kategorii Cena veřejnosti. V roce 2019 se Raiffeisen stavební spořitelně podařilo už popáté získat první místo za nejlepší bankovní web v soutěži WebTop100 (Raiffeisen stavební spořitelna a.s., 2020).

## **4.2 Analýza správy úvěru**

Správa úvěru je důležitou činností při již poskytnutém úvěru. V případě fyzických osob je úvěr předán na oddělení správy fyzických osob až v případě, kdy jsou klientovi vynaloženy všechny finanční prostředky a úvěr je tedy dočerpán. Zatímco u právnických osob je úvěrová složka poskytnuta referentům oddělení správy úvěru právnických osob už při poskytnutí úvěru. V Raiffeisen stavební spořitelně je úvěr právnických osob poskytován především společenstvím vlastníků jednotek nebo bytovým družstvům. Referenti právnických osob se tedy starají i o čerpání již poskytnutého úvěru. Rozdíl mezi správou fyzických a právnických osob začíná hned od počátku.

### **4.2.1 Správa úvěru fyzických osob**

Správa úvěru fyzických osob je důležitou součástí při již dočerpaném úvěru. Referenti správy fyzických osob však pracují s dočerpaným úvěrem pouze v elektronické podobě. Schvalovatel úvěru je tedy po vyčerpání peněžních prostředků povinen odevzdat úvěrovou složku do oddělení archivace dokumentů.

Úvěr fyzické osoby není jednoznačně přidělen referentovi daného oddělení. Činnosti správy úvěru jsou přidělovány referentům na základě obtížnosti, a podle toho, zda už s klientem daný problém či požadavek řešili.

Mezi činnosti správy úvěru fyzických osob lze zařadit následující:

#### **Prověření přístupitele**

Možnost zajištění přístupitele je určeno pro fyzické osoby, které nemají dostatečnou bonitu či mají příliš vysoký věk. Přístupitel je tedy osoba, která se stává dlužníkem vedle původního dlužníka podepsáním Dohody o přistoupení k závazku. Za závazek ručí s dlužníkem společně a nerozdílně.

Pokud tedy klient doloží doklady přístupitele, je nutné nejprve prověřit jeho bonitu. Bonita je posuzována na základě potvrzení o výši příjmu, a toho, zda je rozdíl mezi příjmy a výdaji dostatečně velký, aby mohla být zaplácena splátka úvěru. Poté je tedy systémem společnosti vyhodnoceno, zda se daná osoba může stát přístupitelem.

V případě schválení přístupitele je vyhotoven dodatek ke smlouvě o úvěru a smlouva o přistoupení k závazku. Ve smlouvě o přistoupení závazku jsou uvedeny údaje přístupitele, dále prohlášení přístupitele a přistoupení k dluhu.

Poté referent odešle klientovi dodatek ke smlouvě o úvěru a přístupiteli smlouvu o přistoupení závazku dohromady s ilustračním splátkovým kalendářem a evropským standardizovaným informační přehledem.

Evropský standardizovaný informační přehled neboli ESIP obsahuje předmluvní informace k úvěru na bydlení. V ESIP jsou uvedeny všechny podstatné informace o již poskytnutém úvěru, zejména výše úvěru, případná změna výše úvěru, výše splátky, RPSN a celkové náklady s hypotečním úvěrem, ale také poznámky o důležitých právních aspektech. Dle zákona o úvěrech pro spotřebitele je povinnost tento dokument klientovi či přístupiteli poskytnout.

V případě zrušení přístupitele dochází k vyvázání přístupitele na základě dohody o zrušení přístupitele. Jeden výtisk dodatku ke smlouvě o úvěru, smlouvy o přistoupení dluhu nebo dohody o zrušení přístupitele musí být s ověřeným podpisem vždy vrácen zpět referentovi.

### **Doklady prokazující účelovost**

Klient má povinnost po čerpání úvěru doložit doklady prokazující účel úvěru.

#### *Rekonstrukce*

V případě, že má klient poskytnutý úvěr na rekonstrukci, je povinen doložit všechny faktury k zálohovému čerpání. Referent má tedy za úkol zkontrolovat datum vystavení, protože datum nesmí předcházet smlouvě o stavebním spoření, jak je uvedeno v zákoně o stavebním spoření. Dále musí být zkontrolováno, že faktury k účelu nejsou vystaveny na IČO, protože pak už by klient na ně nemohl uplatnit daňovou slevu. Referent také musí posoudit, zda předložené dokumenty odpovídají účelu poskytnutého úvěru.

### *Koupě bytu nebo pozemku*

Pokud je však účelem úvěru koupě bytu či pozemku, musí klient poskytnout výpis z katastru nemovitostí a kopie kupních smluv. Při koupi bytu je nutné dále doložit dohody o převodu vlastnictví, a pokud je byt veden v domě, kde je založeno bytové družstvo, je povinnost doložit také dohody o převodu podílu v družstvu. Referent tedy musí na základě doložených dokumentů zkontrolovat kupní cenu a výpis z katastru nemovitostí, kde by měla být kupní smlouva specifikována. Pokud je vše v pořádku, je tedy účel úvěru splněn.

### *Refinancování úvěru*

Účelem úvěru může být také refinancování úvěru od jiného peněžního ústavu. Klient tedy musí doložit doklad o splacení úvěru, případně výpis z účtu, kde bude zobrazena splacená jistina bankovní instituci. Referent poté doklad zkontroluje, a pokud je vše v pořádku, tak klienta informuje o splnění specifické podmínky účelu.

Žádné doklady k účelu úvěru nejsou však archivovány. Z tohoto důvodu referenti ani nepožadují dokumenty v originále. V případě, že klient ale nedoloží požadované dokumenty ve stanovený termín, bude mu zaslána upomínka ke specifickým podmínkám. Upomínka je zatím pouze upozornění na nedoložení dokladů, kde je však uvedeno nové datum, do kterého má všechny potřebné podklady doložit. Pokud i tak klient nedoloží dokumenty, bude mu zaúčtována smluvní pokuta, která je blíže specifikována ve smlouvě o úvěru.

### **Vyhotovení zástavní smlouvy a návrhu na vklad**

V případě, že má klient úvěr zajištěn nemovitostí, musí příslušný referent vyhotovit zástavní smlouvu. Zástavní smlouva slouží jako doklad k zajištění úvěru nemovitostí.

Referent tedy na základě šablony vyhotoví smlouvu o zřízení zástavního práva k pohledávce, ve které už budou vygenerovány všechny povinné náležitosti. V zástavní smlouvě jsou uvedeny nejprve základní údaje o klientovi, jako je jméno klienta a trvalé bydliště. Poté je referentem zkontrolována nejdůležitější část zástavní smlouvy, kterou je zřízení zástavního práva. Zřízení zástavního práva obsahuje nemovitost, která je zástavcem zřízena ve prospěch zástavního věřitele. V zástavní smlouvě je také uvedena výše peněžitě

pohledávky a jejího příslušenství, včetně veškerých nákladů, úhrad a poplatků. Dále jsou v zástavní smlouvě uvedeny odstavce, které obsahují prohlášení zástavce a povinnosti zástavce.

Návrh na povolení vkladu zástavního práva do katastru nemovitostí je licence předpřipravená od katastru nemovitostí, kde jsou uvedeny požadované náležitosti. Referent při vyhotovení zástavní smlouvy tedy rovnou ze systému nemovitostí vygeneruje už vyplněný návrh na vklad, který klientovi odesílá se zástavní smlouvou. V návrhu na vklad je uvedena nemovitost, která je úvěrem zajištěna. V případě dozajištění nebo požadavku na změnu zajištění je klientovi znovu vyhotoven referentem návrh na vklad, který si klient odevzdá sám na katastrální úřad.

### **Vrácená korespondence**

Povinností referenta je také řešit vrácenou korespondenci. V případě obdržení oznámení o nedoručené korespondenci a vrácení dopisu zpět do společnosti je nutné tuto skutečnost prověřit referentem, který poštu klientovi odesílal. Novou adresu lze určit ze stávajících údajů o klientovi, kde je zveřejněn účel úvěru. Případně lze klienta kontaktovat podle komunikačních kanálů, které jsou uloženy v systému. Pokud klient adresu změnil, je povinen tuto skutečnost oznámit, aby i nadále mohla fungovat písemná komunikace mezi klientem a spořitelnou. Po sdělení kontaktní adresy klientem je nutné adresu zaevidovat a následně dopis odeslat na novou adresu.

### **Požadavky call centra**

U fyzických osob je možné dotazy a požadavky řešit prostřednictvím zřízeného call centra. Pracovníci call centra mohou některé dotazy zodpovědět přímo klientovi či obchodnímu zástupci. V případě, že nelze odpověď sdělit, jsou přepojeni přímo na referenta správy úvěru fyzických osob.

Klienti a obchodní zástupci také mohou zasílat své požadavky na emailovou adresu call centra, kde jsou pak předány příslušným referentům. Referentům jsou emaily přidělovány rovnoměrně, pouze v případě předchozího jednání je požadavek či dotaz předán určitému referentovi.

Mezi nejčastější požadavky lze zařadit:

- žádost o vyčíslení úvěru k určitému datu
- žádost o zaslání potvrzení na výmaz pohledávky
- individuální posouzení specifické podmínky
- požadavky na úpravy od stavebního úřadu
- vytvoření souhlasu zástavního věřitele kvůli kanalizaci
- změna vlastnictví
- zaslání kvitance z důvodu refinancování hypotéky

### **Datové zprávy**

Datovou schránku si mohou založit fyzické osoby a podnikající fyzické osoby, které jsou schváleny Ministerstvem vnitra. Jediný doklad, který je potřebný pro podání žádosti o datovou schránku, je doklad totožnosti.

Datové zprávy jsou zasílány na obecnou datovou schránku patřící oddělení správy úvěru. Poté jsou jednotlivé zprávy rozděleny sekretariátem mezi určité referenty. Referent datovou zprávu přijme a může na ní odpovídat nebo konzultovat s jinou osobou, které umožní dočasný náhled na informace obsažené ve zprávě.

Do registru jsou zasílány zprávy od katastrálního úřadu a notářů, kteří zasílají informace o úmrtí či exekuci klienta. Datové zprávy jsou přijímány také od klientů, kteří mají zřízenou datovou schránku. Zprávy, které jsou zasílány katastrem nemovitostí, jsou změny na nemovitostech, které má spořitelna v zajištění. Změny mohou obsahovat následující informace:

- exekuce
- vklad zástavního práva
- nová plomba
- zápis jiného zástavního práva
- obnova katastrálních operátů
- rozdělení pozemků
- sloučení pozemků

### **Komunikace přes datovou zprávu s orgány činnými v trestním řízení**

V případech, kde se jedná o komunikaci s orgány činnými v trestním řízení lze využívat datové zprávy. Tento druh komunikace je pro referenty správy úvěru i činný orgán nejlepší způsob pro předávání informací.

Datové zprávy jsou zasílány od soudů, pokud je klient v rozvodovém řízení a je potřeba vypořádání společného majetku. Rozvod však nemá vůbec vliv na změnu smluvní dokumentace. Pokud je manžel/manželka u smlouvy veden jako přístupitel na základě smlouvy o přistoupení k dluhu (dohody o přistoupení k závazku), platí jeho povinnosti dané touto smlouvou i po rozvodu. Pokud by se však chtěl jeden z manželů, který je přístupitelem, z úvěru vyvázat, je třeba znovu posoudit bonitu klienta. Nejprve tedy musí doložit doklady o rozvodu, aby se rozvázala ekonomická jednotka. Dále musí klient doložit potvrzení o příjmu, výpisy a výši výdajů na bydlení, pojištění, spoření.

Dále jsou zprávy přijímány od policie, která podává například informace o klientech, kteří jsou v trestním řízení. Policie tedy potřebuje všechny dokumenty, které jsou k dispozici k úvěru. Referenti správy úvěru fyzických osob v této situaci fungují jako informátoři, kteří policii sdělují požadované údaje.

Národní bezpečnostní úřad se na referenty správy úvěru obrací s žádostí klienta o prověrku. Aby mohla být bezpečnostní prověrka klientovi udělena, je nutné, aby byl bezpečnostně spolehlivý, a to znamená, že u něj není objeveno žádné bezpečnostní riziko, které by znamenalo, že utajované informace nejsou u něho v bezpečí. Národní bezpečnostní úřad tedy pracuje nejen s informacemi, které jsou klientem doloženy, ale zajímá se o všechny důležité skutečnosti, které jsou s klientem spojeny. Z tohoto důvodu se obrací i na vybranou společnost, která klientovi poskytuje úvěr. Národnímu bezpečnostnímu úřadu jsou poskytovány všechny údaje o klientovi, které si vyžádají.

### **Pojištění úvěru**

V případě zajištění pojistné smlouvy je klient povinen tuto skutečnost oznámit vybrané společnosti poskytující úvěr z důvodu vinkulace pojistné smlouvy. Úvěr fyzické osoby lze tedy pojistit pro případ vzniku nepříznivých situací, které mohou mít vliv na finanční



stránku klienta a nemožnost splácet úvěrové závazky. Pojistit si klient může také nemovitost, která bude řádně u pojišťovny pojištěna pro výskyt nepříznivých živelných událostí.

Společnost může také obdržet od pojišťovny informaci o změně či ukončení pojistné smlouvy, která je u úvěru zavinkulovaná. Poté musí referent zaslat dopis na příslušnou pojišťovnu s dotazem na změnu či zrušení pojistné smlouvy.

Pokud dojde k zániku pojištění, musí příslušný referent nastavit v systému společnosti ukončení dané pojistné smlouvy. Dále na základě údajů ze systému vyhotoví pomocí šablony vinkulaci nové pojistné smlouvy, která je zaslaná klientovi. Klient je povinen do formuláře vyplnit:

- název a adresu pojišťovny
- číslo pojistné smlouvy
- datum uzavření pojistné smlouvy
- druh uzavřeného pojištění
- jméno a příjmení pojištěného
- trvalý pobyt pojištěného
- datum a místo vyplnění
- podpis pojištěného

V žádosti o provedení vinkulace pojistného plnění je dále uveden předpřipravený text, kterým klient udává souhlas s vinkulací ve prospěch vybrané společnosti. Je tam také uvedena daná nemovitost, ke které se pojistná smlouva vztahuje v případě, že muselo být vyplaceno pojistné plnění. Dále se klient zavazuje, že bude platit pojistné včas a v řádné výši.

V případě uzavřeného životního pojištění se referenti dotazují pouze na jeho ukončení. Životní pojištění zahrnuje pojištění trvalých následků a smrt. Klient je z tohoto důvodu požádán o novou pojistnou smlouvu, aby mohla být provedena kontrola, že nová smlouva pokryje úvěr. Pokud jsou podmínky na zajištění úvěru splněny, je klientovi odeslán vinkulační formulář, který je vyhotoven dle systému do příslušné šablony.

Po splacení úvěru referent zasílá příslušné pojišťovně souhlas se zrušením vinkulace pojistného plnění. Je tam uvedeno číslo pojistné smlouvy, majitel pojištění a trvalé bydliště pojištěného.

### **Uniqa pojistky**

Raiffeisen stavební spořitelna měla založenou rámcovou pojistnou smlouvu s UNIQA pojišťovnou a.s.. Pojistná smlouva začala nabývat účinnosti 21. prosince 2012, kdy se uzavírala na dobu 3 let, avšak její platnost se prodlužuje dále automaticky vždy o období jednoho roku, pokud nedojde z jedné či druhé strany k oznámení o zrušení pojistné smlouvy. UNIQA pojištění se ale nabízí dále, jen je podepsán mezi společnostmi dodatek k rámcové smlouvě, který nabyl účinnosti 23. října 2018.

UNIQUA pojišťovna, a.s. zajistila pro klienty Raiffeisen stavební spořitelny tři druhy pojištění:

- *Typ pojištění Standard* zahrnuje pojištění proti riziku smrti z jakékoliv příčiny a riziku vzniku trvalých následků úrazu s rozsahem alespoň 50 % poškození
- *Typ pojištění Standard plus* obsahuje předchozí pojištění Standard a dále úrazové pojištění a pojištění proti riziku dlouhodobé pracovní neschopnosti
- *Typ pojištění Premium* zahrnovala dvě předchozí pojištění společně s pojištěním proti riziku nedobrovolné ztrátě zaměstnání

Za sjednané pojištění je nabízeno klientům snížení úrokové sazby. Z tohoto důvodu je vyhotoven dodatek k úvěrové smlouvě na změnu úrokové sazby, splátky a zajištění. Dodatek je v systému nasimulován a poté je převeden do šablony pro vytvoření dodatků.

### **Dědictví**

Informaci o úmrtí klienta je možné zjistit ze situace, že je korespondence vrácena zpět do spořitelny a referent začne zjišťovat, z jakého důvodu nebylo možné poštu klientovi doručit. Další možností je doručení úmrtního listu, který zašle člen rodiny anebo je přijata datová zpráva s informací o úmrtí od notáře.

V případě zjištění úmrtí musí tedy referent nastavit tuto skutečnost v systému organizace a pozastavit splácení splátek. Referent dále musí vyhotovit přihlášku k dědictví, kde je uvedena vypočtená nesplacená jistina a další náležitosti přihlášky. Společně s přihláškou jsou odesílány potřebné dokumenty příslušnému notáři. Až bude celé dědictví vyřešené a uzavřené je přijato usnesení, které je rozebráno.

Při vyhodnocení usnesení je nejprve určeno, zda bude úvěr dědicem splacen nebo bude odepsán. V případě splacení má dědic na výběr ze dvou možností, a to splatit úvěr jednorázovou úhradou nebo navrhnout splátkový kalendář. Splátkový kalendář dědic navrhne ve chvíli, kdy nemá dostatek finančních prostředků na splacení úvěru jednorázově. Pokud referent souhlasí s navrhnutým splátkovým kalendářem, je možné zahájit splácení úvěru dědicem a pokud ne, je prokonzultována jiná výše splátky, který by vyhovovala oběma stranám. Po splacení celé výše nesplacené jistiny je úvěr ukončen.

V případě že je tedy vyhlášena likvidace k úvěru neboli je úvěr odepsán, je zpracována referentem přihláška do likvidace a následně je přijato další usnesení. Likvidace pohledávky nastává ve chvíli, kdy je dědictví předlužené a není dědic. Předlužené dědictví znamená, že je spousta pohledávek a málo plusů.

Příslušný notář, který řeší likvidaci, vezme tedy malé plusy a rozdělí je mezi všechny věřitele. Tím ale samozřejmě nepokryje celé dluhy, a dědictví tedy končí likvidací a přihláškou do likvidace. Protože není tedy nikdo, kdo by dluh platil, je po skončení likvidace většinou úvěr předán referentem na oddělení vymáhání pohledávek k odpisu.

Od vydání usnesení je pět let na promlčení úvěru, poté už se případ uzavírá a stává se promlčeným.

## **Exekuce**

Exekuce je zjistitelná z katastru nemovitostí, protože úkolem katastru je hlídat všechny zastavěné úvěry. Pokud je tedy vyhlášena exekuce na nemovitost, která je zastavěná úvěrem, měl by katastr o této skutečnosti spořitelnu informovat. Katastr nemovitostí zasílá datové zprávy, kde je příslušná exekuce zaznamenána.

Referent po zjištění exekuce musí vyhotovit přihlášku do exekuce, kde jsou rozepsány jednotlivé úhrady. Přihláška do exekuce je podepsána členy představenstva. K přihlášce je přiložena úředně ověřená kopie zástavní smlouvy. Zástavní smlouvu musí referent ověřit na poště z důvodu zaznamenání vybrané společnosti na prvním místě při prodeji. Všechny potřebné dokumenty jsou odesílány příslušné osobě. Na výpisu z katastru nemovitostí, kde je uveden exekuční příkaz k prodeji, je i uvedena pověřená osoba s adresou zpětného zaslání. Pověřenou osobou může být exekuční správce, soudní exekutor či notář.

V případě exekuce jsou většinou tři případy řešení. První možností je, že se zajištěná nemovitost prodá. Dále je možnost, že se klient vzpamatuje a úvěr doplatí. A nejhorší variantou je, že je exekuce řešena příliš dlouho a stává se promlčenou.

### **Dodatky k úvěrovým smlouvám**

Dodatek ke smlouvě o úvěru je vyhotoven referentem na základě žádosti klienta nebo změny fixace úvěru. Fixace u fyzických osob je tříletá a pětiletá, poté je klientovi navrhována nová úroková sazba. V případě snížení úrokové sazby klienti většinou vždy souhlasí s novou úrokovou sazbou a dochází k dohodě klienta a stavební spořitelny. Pokud jde o navyšování úrokové sazby, měla by stavební spořitelna tři měsíce před koncem fixačního období klienta oslovit na základě smlouvy o úvěru. Referent by klientovi měl sdělit, kolik bude úroková sazba na další fixační období, a pokud klient s vyšší úrokovou sazbou souhlasí, je mu vyhotoven dodatek ke smlouvě o úvěru. Klient má samozřejmě právo také s vyšší úrokovou sazbou nesouhlasit, ale tím pádem musí být úvěr předčasně splacen. Na žádost klienta je dále zpracován dodatek na změnu specifických podmínek, posuny termínu splácení, změny zajištění a přístupitele.

Dodatek je vytvořen v interním systému a poté je na základě jeho modelace zadán do šablony dodatků. Při vyhotovení dodatku šablona hlídá a případně oznámí, že splatnost úvěru přesáhne třicet let nebo úvěr bude splacen po dosažení sedmdesáti dvou let věku klienta. Věk klienta je upravován dle metodiky.

Pokud tedy dochází k jednomu ze dvou oznámení, je nutné vymodelovat dodatek znovu, a to zvýšením dospořování. Dospořování pro klienta znamená vyšší splátku úvěru, aby mohly být splněny podmínky. Referent tedy v systému zadá novou výši dospořování a informace vyexportuje do šablony, kde je dodatek znovu vytvořen dle zadaných nových parametrů.

Dodatek je poté referentem, který ho vyhotovuje, vytisknut, zkontrolován a podepsán. Klientovi je zaslán ve dvou výtiscích, přitom jeden originál zůstává klientovi a jeden musí vrátit zpět po podepsání referentovi. Zajímavostí dodatků je, že u fyzických osob obsahuje dodatek QR kód, který pomocí čtečky dokáže načíst základní údaje o poskytnutém úvěru a sepsaném dodatku.

### **Vyčíslení úvěru**

Klient požádá o vyčíslení úvěru na základě zasláné žádosti. U fyzických osob lze žádost zaslat pomocí elektronické komunikace a není tedy nutné dokládat originál s vlastnoručním podpisem. Klienti zasílají žádost o vyčíslení v průběhu splácení nejčastěji z důvodu refinancování úvěru k jiné společnosti. Je však dáno vnitřní metodikou, které úvěry klientů mohou být osloveni s nabídkou snížení úrokové sazby, aby klienti nerozvážali spolupráci se stavební spořitelnou. V metodickém listu je také uvedena míra snížení. Pokud daný úvěr tedy splňuje podmínky a je možnost mu snížit úrokovou sazbu, požádá referent oddělení call centra o zavolání klientovi. V případě, že klient souhlasí, je mu vystaven dodatek k úvěrové smlouvě. Pokud má však klient našetřené finanční prostředky a rád by jednorázový úvěr splatil, je to v pořádku a vyčíslení je bez problému zpracováno referentem.

Vyčíslení úvěru je vyhotoveno pomocí modelu, který je zpracován v systému spořitelny. Poté je referentem vyexportována smlouva, kde jsou zadány údaje do šablony. Ve vyčíslení je tedy referentem uveden zůstatek úvěru k určitému datu a z toho je vyčíslena výše jistiny a příslušenství. Dále je v dopise uvedena informace, že klient by měl spořitelnu informovat o úhradě vyčíslené částky telefonicky, emailem nebo písemně. Klient musí po zaplacení úhrady zaslat písemné oznámení s podpisem, kde bude uvedeno bankovní spojení pro vyplacení případného přeplatku. V případě, že oznámení nezašle,

bude přeplatek vyplacen na bankovní spojení, ze kterého byla realizována poslední splátka. Ve vyčíslení je také uvedena informace, zda bylo potvrzení o vyčíslení vyhotoveno bezplatně či nikoliv. Vyčíslení je podepsané vedoucím oddělení správy úvěru fyzických osob a příslušným referentem, který vyčíslení vyhotovil.

### **Zánik zástavní smlouvy**

V případě, že je úvěr klientem splacen a je úvěr je zajištěn nemovitostí, je na příslušný katastrální úřad zasláno potvrzení o zániku pohledávky zajištěné zástavním právem k nemovitosti. Referent vyhotoví dopis, ve kterém spořitelna potvrzuje, že došlo k zániku peněžité pohledávky. Dále jsou tam uvedeny základní údaje o klientovi, jako je jméno, rodné číslo a číslo smlouvy o úvěru.

Klientovi by měl být také odeslán návrh na vklad zániku zástavního práva, který potvrzuje, že je vlastnické právo převedeno na kupujícího.

### **Ukončení úvěru**

K ukončení úvěru dochází po uplynutí doby splatnosti vypočtené na základě splátek k úvěru. Další variantou je splacení celého úvěru předčasně klientem, kterému je však za předčasné splacení účtován poplatek.

Referent však musí sám natipovat ukončení úvěru v rámci systému a poté je až úvěr převeden noční dávkou do stavu ukončeného. V případě, že je úvěr zajištěn nemovitostí, je nutné vyhotovit doklad pro výmaz zástavního práva, který slouží pro katastrální úřad jako doklad o splaceném úvěru. Dále referent musí sepsat návrh na vklad zániku zástavního práva, které potvrzuje, že je vlastnické právo převedeno na kupujícího, a potvrzení o zrušení vinkulace pojistného plnění.

Referent musí nakonec zkontrolovat obrat kont, a zda byl úvěr opravdu systémem převeden a splacen. V případě fyzických osob je vyhotoveno potvrzení o splacení systémem v rámci dávky jednou týdně. Společně s potvrzením je vygenerován konečný výpis ukončeného úvěru. Referent poté zašle klientovi potvrzení s výpisem, aby měl klient doloženo, že je úvěr splacený.

#### **4.2.2 Správa úvěru právnických osob**

Správa úvěru právnických osob je důležitá při již uzavřeném úvěru. Poté, co obchodní zástupci podepíší se společenstvím vlastníků jednotek nebo bytovým družstvem smlouvu, je úvěrový spis předán na oddělení správy právnických osob. Vedoucí oddělení přiřadí danou úvěrovou složku jednomu z referentů oddělení. O úvěr se tedy od té chvíle stará výhradně jen určitý referent, který má obvykle ve správě ještě další úvěry. Činností, které referent u úvěru vykonává je několik, proto budou v této kapitole popsány.

Mezi činnosti správy úvěru právnických osob lze tedy zařadit následující:

##### **Přidělení úvěrové složky referentovi**

První povinností referenta při přidělení úvěrové složky do správy je zkontrolovat, zda jsou všechny doložené dokumenty v pořádku a žádný z nich nechybí. Společně s úvěrovou složkou je ve většině případů dokládán první pokyn k čerpání úvěru.

Poté je tedy důležité prověřit, zda jsou dle Smlouvy o úvěru splněny všechny specifické podmínky před čerpáním úvěru. Specifické podmínky před čerpáním úvěru, které jsou uvedeny ve smlouvě o úvěru, mohou být následující:

- zaplacení úhrady za uzavření smlouvy o úvěru
- uzavřená smlouva o dílo nebo oboustranně podepsaná objednávka včetně položkového rozpočtu dle účelu
- faktura/faktury dodavatele, které musí obsahovat název dodavatele (právnická osoba), resp. jméno a příjmení (fyzická osoba), číslo účtu dodavatele s kódem banky, variabilní symbol, fakturovanou částku, datum splatnosti
- zálohová faktura/faktury ve výši maximálně % z výše úvěru či z výše ceny díla vč. DPH
- souhlas členů samosprávy s odsouhlasením měsíčního příspěvku do fondu oprav
- stavební povolení s doložkou nabytí právní moci, ohlášení či prohlášení stavebního úřadu nebo klienta, že stavební práce nepodléhají stavebnímu povolení
- předložení zápisu se schůze s odsouhlasením parametrů úvěru

Pokud by některá z podmínek nebyla splněna, je nutné klienta oslovit, aby potřebné dokumenty co nejdříve dodal, aby mohl být pokyn k čerpání proplacen. V případě, že jsou v pořádku všechny specifické podmínky k čerpání úvěru, lze prověřit pokyn k čerpání společně s doloženou fakturou či fakturami. Pokyn k čerpání musí být doložen především v originálu, kopie není akceptována. Poté jsou zkontrolovány podpisy, zda jsou shodné s podpisovým vzorem, který je klientem poskytnut. Pokud klient používá při podepisování razítko, je nutné ho uvádět na každý dokument, který je na oddělení správy úvěru právnických osob zasílán. Je nutné také prohlédnout, zda jsou podepsáni oprávnění lidé. Dle stanov družstva či společenství vlastníků jednotek, které jsou zveřejněny ve veřejném rejstříku, podepisuje ve většině případů předseda společně s místopředsedou či členem orgánu.

Pokyn k čerpání úvěru lze vyčerpat jednorázově, pokud už není potřeba proplácet další faktury. Záleží to však na smlouvě o úvěru, kde si referent zkontroluje konec čerpání úvěru, dále účel úvěru a smlouvu o dílo s položkovým rozpočtem, kterou má klient povinnost doložit. Pokud bude klient chtít na základě faktury zaplatit celou smlouvu o dílo, je klient povinen doložit předávací protokol, aby faktura mohla být v pořádku proplacena.

V případě, že v následující době budou zaslány další pokyny k čerpání, protože se jedná o práce, které budou postupně propláceny, je k tomu uzpůsobena i smlouva o úvěru. Pokud jsou tedy později zaslány pokyny k čerpání s fakturami, je nutné zkontrolovat, zda je k faktuře připojen soupis prací či položkový rozpočet, aby bylo možné provést kontrolu prací se smlouvou o dílo. Mohou být také na základě faktury sděleny vícepráce nebo je částka celého díla navýšena. V tom případě je nutné si vyžádat dodatek ke smlouvě o dílo. Referent dále musí hlídat, kolik bylo už proplaceno finančních prostředků na základě smlouvy o úvěru a smlouvy o dílo. Pokud je zjištěno, že dle smlouvy o dílo je zaplacené celé dílo, je klient povinen doložit protokol o předání díla společně s konečnou fakturou. V případě, že budou práce na základě účelu úvěru prodlouženy a není možné úvěr vyčerpat v požadovaném termínu, má klient dle smlouvy o úvěru dva měsíce na dočerpání úvěru.





## **Blankosměnka**

Blankosměnka je směnka, u které nebyly záměrně některé údaje doplněny (suma, datum splatnosti). Pokud má tedy klient již poskytnutý úvěr, ale nemá prozatím vyrozumění o provedeném vkladu do katastru nemovitostí, kde bude spořitelna zapsána v prvním pořadí, je úvěr prozatím zajištěn blankosměnkou. Blankosměnka slouží jako druh zajištění nemovitosti a je vyplněna už s obchodním zástupcem, který klientovi zajišťoval úvěr.

Referent tedy po získání úvěrového spisu do správy si musí tuto situaci zaevidovat a případně si průběžně kontrolovat na katastru nemovitostí, zda už změna vlastníka nevznikla. Ve specifických podmínkách je uvedeno předběžné datum doručení výpisu z katastru nemovitostí. Až tedy klient zašle do spořitelny list vlastnictví, může se referent domluvit s klientem, zda si bude chtít směnku odnést nebo má být provedena skartace směnky na žádost klienta.

V interním systému referent poté zruší zajištění směnkou a zaeviduje přijatý výpis z katastru nemovitostí, který slouží jako zajištění úvěru nemovitostí.

## **Vinkulace pojistného plnění**

Vinkulace je důležitým dokumentem pro případ zbourání nemovitosti nebo jejího zničení z důvodu přírodní katastrofy, aby měl věřitel nárok na finanční náhradu. Vinkulace pojistného plnění se tedy realizuje v případě, že je úvěr zajištěn nemovitostí. Z tohoto důvodu je referent oprávněn si od klienta vyžádat doklad prokazující pojištění nemovitosti.

Klient tedy referentovi zasílá pojistnou smlouvu, kde je uvedena i splátka pojistného. Referent na základě toho vyhotoví žádost o provedení vinkulace pojistného plnění. V žádosti jsou uvedeny nejprve základní údaje, a to číslo pojistné smlouvy, pojištěný a sídlo pojištěného. Dále je referentem vyhotoveno, jakých objektů se vinkulace týká, to je zjištěno ze smlouvy o úvěru či z interního systému. Ve vinkulaci musí být také především uvedena věta, že je vinkulováno ve prospěch Raiffeisen stavební spořitelny a.s.

Zpracované potvrzení je zasláno klientovi, který je povinen se na vinkulaci podepsat a předat ho k podpisu příslušné pojišťovně, že s touto situací souhlasí. Poté je žádost o provedení vinkulace zaslána zpět referentovi, který pojištění zavinkuluje do systému. Povinností klienta je na základě sjednaného splatného období zasílat pravidelně doklad o úhradě pojistného. Referentem je nastavena v systému specifická podmínka pro případ upozornění, že klient nedoloží doklad o zaplacení včas. Po doložení potřebného dokladu k pojistnému je specifická podmínka referentem splněna, aby klientovi nebyla zasílána upozornění na neplnění specifických podmínek.

Pokud v průběhu doby splácení přijde od pojišťovny oznámení o ukončení smlouvy nebo nezaplaceném pojištění, je nutno klienta ihned kontaktovat. Je možné, že klient jen opravdu zapomněl zaplatit pojistné, v tom případě ho referent upozorní, ať ho urychleně zaplatí. Pokud je ale klientem sděleno, že u konkrétní pojišťovny už nebude dále mít pojistnou smlouvu, je nutné se s ním dohodnout na sepsání nové žádosti o provedení vinkulace. Klient tedy musí zaslat pojistnou smlouvu, ovšem u jiné pojišťovny, s dokladem o zaplacení. Referent na základě toho znovu vyhotoví klientovi nový vinkulační formulář, který musí podepsat společně s pojišťovnou. Po obdržení žádosti o provedení vinkulace pojistného plnění je opraven v interním systému název pojišťovny s číslem pojistné smlouvy a opět je pojištění zavinkulováno.

### **Vyhotovení zástavní smlouvy**

V případě, že má klient úvěr zajištěn nemovitostí, musí referent vyhotovit zástavní smlouvu. Zástavní smlouva slouží jako doklad k zajištění úvěru. Dále smlouva zajišťuje:

- jistinu úvěru ve výši poskytnutého úvěru
- úroky úvěru, které jsou sjednané ve smlouvě o úvěru
- náklady, které jsou vyjádřeny ve smlouvě o úvěru

Referent tedy zpracuje zástavní smlouvu na základě předpřipravené šablony, do které musí doplnit požadované údaje. V zástavní smlouvě jsou uvedeny nejprve základní údaje o klientovi, jako je jméno klienta, sídlo a zastupující osoby. Poté je referentem vyplněna nejdůležitější část zástavní smlouvy, kterou je zřízení zástavního práva. Zřízení zástavního práva obsahuje nemovitosti, které jsou zástavcem zřízeny ve prospěch zástavního věřitele.

Referent nemovitosti doplní z výpisu z katastru nemovitostí, kde je uvedeno číslo parcely a katastrální území.

Dále jsou v zástavní smlouvě uvedeny odstavce, které obsahují prohlášení zástavce, povinnosti zástavce, výkon zástavního práva a katastr nemovitostí. V článku, který obsahuje katastr nemovitostí, se klient zavazuje k podání návrhu na vklad zástavního práva u příslušného katastrálního pracoviště. Návrh na vklad je licence předpřipravená od katastru nemovitostí, kde jsou uvedeny požadované náležitosti. Referent při vyhotovení zástavní smlouvy tedy rovnou ze systému nemovitostí vygeneruje už vyplněný návrh na vklad, který klientovi odesílá se zástavní smlouvou. Předností návrhu na vklad je, že už se do něho nemusí nic vyplňovat, jen se pouze zkontrolují všechna vyplněná pole.

### **Zánik zástavního práva**

Klientovi je vyhotoveno potvrzení o zániku pohledávky zajištěné zástavním právem k nemovitosti v případě, že určitá jednotka či jednotky budou na základě podílu splaceny mimořádnou splátkou. Poté bude bytová jednotka patřit pouze účastníkům, kteří si splatili svůj dluh, a jejich bytová jednotka už nebude v zajištěném úvěru figurovat.

Referent tedy potvrzení o zániku zástavního práva musí zpracovat ve formě dopisu, který je podepsaný výhradně vedoucím oddělení správy právnických osob. V potvrzení musí tedy referent uvést následující informace:

- datum zániku pohledávky
- výše zaniknuté peněžité pohledávky
- registrační číslo smlouvy o úvěru společně s názvem klienta a jeho IČO
- číslo vkladu zástavního práva na základě vystavené zástavní smlouvy
- jednotky, u kterých došlo k zániku, a budou z úvěru vymazány

U každé bytové jednotky, která bude vymazána, je nutné uvést číslo popisné, pozemek s číslem parcely a podíl na společných částech pozemku. V dopisu je dále uvedeno, že v případě vyhotovení potvrzení o zániku pohledávky je klient povinen si návrh na vklad vyhotovit sám.

## **Zpracování podkladů pro registr centrálních úvěrů**

Vypracování podkladů pro registr centrálních úvěrů do České národní banky se provádí každý měsíc, nejpozději však do osmnáctého dne každého měsíce. Zpracovávat informace pro centrální registr úvěrů může však pouze referent, který získá příslušný certifikát a přihlašovací údaje.

Aplikace CRÚ je rozdělena na dvě skupiny, a to klienti a uzávěrka. Skupina klienti je vygenerována ze systému, který je využíván referenty spořitelny. Lze tedy dohledat nově uzavřené smlouvy za předchozí měsíc. Skupina uzávěrka obsahuje neplatiče, vymáhané pohledávky a ukončené smlouvy. Mezi neplatiče se řadí ti klienti, kteří dluží jistinu či úrok v rámci minulého měsíce.

Obě skupiny jsou uloženy ve formátu XML v interním programu, a poté se přes dálkový vstup generují do aplikace CRÚ. V aplikaci CRÚ je nutné u každého klienta vyplnit následující informace:

- úvěrový limit
- způsob zajištění
- stav pohledávky
- charakter pohledávky
- měna CZK

Po vyplnění údajů se každému klientovi přiřazuje jedinečná ID identifikace. V případě, že má klient více poskytnutých úvěrů, identifikace je stejná pro všechny úvěry. Po kontrole celé vložené dávky dochází k odeslání údajů do České národní banky.

## **Účetní výkazy**

Účetní výkazy jsou dodávány klienty pravidelně každý rok. Požadované datum dodání dokladů je každoročně do 31.03. V případě, že má klient daňového poradce, je možné účetní výkazy doložit do 30.06. Začátkem března je tedy všem klientům zasílán dopis se žádostí o předložení účetních výkazů za daný rok. V žádosti jsou uvedeny všechny výkazy, které musejí klienti dodávat. Od roku 2020 není povinností dokládat vyplněný formulář RATING pro společenství vlastníků jednotek, pouze bytová družstva mají povinnost tento

formulář doložit. Rating je nutné zaslat v elektronické i listinné podobě s podpisy oprávněných osob. Mezi další podklady, které musí klient zaslat, patří:

- kopie daňového přiznání a dokladu o zaplacení daně, v případě, že klientovi vznikla povinnost podávat daňové přiznání a zaplatit daň
- rozvaha, výkaz zisku a ztrát
- přehled pohledávek po splatnosti
- měsíční předpis plateb platný ke konci daného roku
- bankovní informace, pokud klient má poskytnutý úvěr ještě u jiného peněžního ústavu

Poté, co jsou účetní výkazy klientem zaslány, je nutná jejich kontrola. U ratingu je kontrolována požadována verze dokumentu, která je uložena na stránkách společnosti. Dále je nutné zkontrolovat, zda se aktiva a pasiva rovnají a zda řádek dlouhodobých úvěrů je vyplněn dle stavu dluhu k datu 31. 12. předchozího roku. Pokud má klient poskytnutý další úvěr, je nutné podle výpisu z účtu částky sečíst, jestli odpovídají částce v ratingové tabulce. Ostatní doložené dokumenty musí být správně vyplněné a podepsané. Pokud jsou tedy všechny výkazy v pořádku, je možné splnit specifickou podmínku na doložení účetních výkazů.

### **Mimořádné splátky**

Mimořádné splátky mohou mít podobu jednorázových vkladů od klienta nebo dotací ze státního rozpočtu. Mimořádnou splátku ze státního rozpočtu poskytuje integrovaný regionální operační program od Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Dotace musí být uvedena už v úvěrové smlouvě a lze ji akceptovat v každé výši.

Podmínky pro získání dotace IROP u Ministerstva pro místní rozvoj jsou:

- statutární zástupci jsou trestně bezúhonní
- realizace projektu je odůvodněná
- projekt je v souladu s pravidly veřejné podpory
- projekt respektuje minimální a maximální hranici celkových výdajů
- jsou doloženy všechny potřebné dokumenty

V případě, že chce klient uložit jednorázovou finanční částku na úvěrový účet, je nutné zkontrolovat podmínky mimořádných splátek v úvěrové smlouvě. Mimořádnou splátku lze provést do výše 20 % nesplacené jistiny, pokud by však vklad byl vyšší, bude účtován poplatek dle konkrétní úvěrové smlouvy. Splátku lze u většiny úvěrových smluv provést dvakrát v průběhu jednoho roku.

Pokud je od klienta zaslaná žádost o provedení mimořádné splátky, je nutné, aby byly splněny následující podmínky:

- žádost zaslaná v originálu a písemně
- uvedeno datum provedení mimořádné splátky
- částka mimořádné splátky
- podpisy dle rejstříku a podpisových vzorů, případně razítko
- peníze jsou zaslány na úvěrový účet

Klient má také možnost vložit jednorázový vklad a splatit celou nesplacenou jistinu během doby poskytnutého úvěru, ale pouze za poplatek, který je strhnut z mimořádné splátky. V době ukončení fixace úvěru lze splatit zdarma celou nesplacenou jistinu mimořádnou splátkou, a to v případě, že klient nebude souhlasit s novou navrhnutou úrokovou sazbou.

#### **Potvrzení zasílané Českomoravské záruční a rozvojové bance**

Potvrzení je vystaveno v případě, že má právnická osoba uzavřenou smlouvu o dotaci nebo záruku od Českomoravské záruční a rozvojové banky.

Potvrzení o splácení úvěru na opravy bytových domů postavených panelovou technologií je vystavováno dvakrát ročně. Do Českomoravské a rozvojové banky je potvrzení zasíláno v originálu společně s průvodním dopisem. Klientovi je odeslána kopie potvrzení, za které je účtován poplatek. Poplatek je klientovi zaúčtován dohromady se splátkou úvěru na konci měsíce.

V potvrzení jsou uvedeny následující údaje:

- výše poskytnutého úvěru
- čerpaná výše úvěru k datu vystavení potvrzení

- nesplacená jistina úvěru
- informace, zda klient má zaplacenou jistinu a úroky z úvěru k datu vystavení potvrzení

Českomoravská záruční a rozvojová banka má pět poboček, na které je potvrzení zasíláno podle sídla klienta. Hlavní pobočka je v Praze, dále v Brně, Ostravě, Hradci Králové a Plzni.

Dále je vyhotoveno potvrzení na poskytnutí záruky. Záruka zajišťuje splacení již poskytnutého úvěru v případě, že klient nebude ochoten splatit úvěr. Je tedy nutné dvakrát v průběhu roku zaslat do Českomoravské záruční a rozvojové banky oznámení o všech klientech, kteří mají poskytnutou záruku. V seznamu klientů, kteří mají poskytnutou záruku od Českomoravské záruční a rozvojové banky musí být uvedeno číslo záruční listiny, název právnické osoby, IČO, úvěrové konto, výše úvěru a splacené jistiny.

### **Creditreview**

Creditreview představuje celkové hodnocení poskytnutého úvěru za delší časové období, které slouží pro účely oddělení řízení rizik a poté pro interní a externí audit. Creditreview lze zařadit mezi nejdůležitější testy spolehlivosti vnitřních kontrol banky, a je tedy ze systému generováno jednou či dvakrát ročně. Na začátku nového roku je creditreview vygenerováno u všech klientů, které má referent ve správě. V průběhu roku je vyžádáno od oddělení řízení rizik už pouze několik úvěrů, u kterých je potřeba jej vypracovat.

Referenti musí tedy do předpřipravené šablony vložit číslo úvěru a poté je creditreview vystaveno. Jsou tam uvedeny základní údaje o klientovi, jako je název právnické osoby, IČO, sídlo a platební morálka klienta. Dále je tam zobrazena celková nesplacená jistina úvěru, která musí být doplněna ze systému. Na základě poskytnutí více úvěrů klientovi musí být vypočtena celková úvěrová angažovanost, která představuje výši nesplacené jistiny u všech poskytnutých úvěrů. Do creditreview musí být dále doplněno, kdy byly doloženy účetní výkazy za uzavřený rok a zda byla klientovi zasílána během určitého časového období upomínka. Největší část je v creditreview věnována hodnocení komunikace s klientem včetně informací a data.



## **Monitoring**

Monitoring stejně jako creditreview představuje posouzení již poskytnutého úvěru. Rozdíl mezi nimi je však v tom, že monitoring je intenzivnější a je vyhotovován na základě nařízení od České národní banky. Generován je tedy jednou za čtvrtletí a dohromady by se dalo říct, že popisuje vystavené creditreview. V monitoringu jsou uvedeny základní informace o klientovi. Dále je tam vyčíslena vyčerpaná výše úvěru a aktuální dlužná částka. Hodnocení klienta a komunikace jsou popisovány za období tří měsíců. V monitoringu je také doplněno, zda proběhla prohlídka na místě, kde je úvěr poskytnut.

## **Vytvoření dodatku ke smlouvě o úvěru**

Dodatek ke smlouvě o úvěru je zpracován referentem, který má úvěr ve správě. Podepsání dodatku u úvěru právnických osob je zajišťováno dvojicí představenstva nebo ředitelů odborů. Kompetence podepisování je odvozena na základě výše poskytnutého úvěru.

Dodatek je možné vyhotovit na základě zaslané písemné žádosti od klienta nebo v případě nastavení nové fixace úvěru. Fixace u právnických osob je pětiletá nebo má klient individuální nastavení fixace a z toho důvodu je tři měsíce před ukončením fixace klientovi zaslán formulář na změnu fixace. Ve formuláři je uvedena nová úroková sazba, s možností souhlasu nebo odmítnutí. V případě souhlasu je vystaven dodatek na novou úrokovou sazbu a současně s tím na přepočtenou výši splátky, která se v důsledku změny sazby změnila. Pokud však nebude klient souhlasit, musí na základě podmínek smlouvy o úvěru splatit úvěr jednorázově. Než je nová úroková sazba sdělena klientovi, je nutné, aby byla schválena představenstvem společnosti.

Možností, kdy je vyhotoven dodatek na základě klientovy žádosti, je několik. Žádost musí být zaslána písemnou formou a podepsána oprávněnými osobami. Klient může požádat o ukončení čerpání, změnu zajištění, změnu výše úvěru a přepočet anuity na základě provedené mimořádné splátky. V případě, že klient žádá o něco neobvyklého, je nutné předat žádost klienta na oddělení podpory prodeje, kde je projednáno schválení či odmítnutí požadavku na změnu.

### *Ukončení čerpání*

V případě žádosti o ukončení čerpání úvěru jsou v dodatku uvedeny články očíslované dle smlouvy o úvěru s názvem čerpání a splácení. Pokud klient žádá o ukončení čerpání úvěru, dochází k dřívějšímu zahájení splácení, a tudíž i zkrácení doby splatnosti úvěru. Je možné také zažádat o prodloužení čerpání úvěru a pak je na základě dodatku prodlouženo zahájení splácení a doba splatnosti úvěru. U obou možností ale zůstává stejná výše měsíční splátky úvěru.

### *Změna zajištění*

Klientem může být v případě rozdělení bytového domu na jednotky zasláno prohlášení vlastníka, kde jsou jednotlivé bytové jednotky uvedeny. Z tohoto důvodu musí být i klientem doručen nový výpis z katastru, kde budou bytové jednotky rozepsány. Referent na základě toho zpracuje dodatek, kde bude uvedena změna zajištění na příslušné jednotky.

Dále referent musí požádat stavebního technika o vyhotovení supervize, kde stavební technik ocení nejen celý bytový dům, ale i jednotlivé jednotky dle výpisu z katastru nemovitostí. Referent po přijetí supervize musí v interním systému nemovitostí zadat bytové jednotky a k nim příslušné ocenění.

Klient má právo v průběhu splácení zažádat o provedení mimořádné splátky z důvodu splacení podílu určité bytové jednotky a přepočet anuity. Referent na základě doručené písemné žádosti a zaslaných finančních prostředků na úvěrový účet mimořádnou splátku provede. Poté je referentem vypracován dodatek, kde bude vyvázána určitá bytová jednotka, a tedy dojde ke změně kapitoly zajištění. Povinností referenta je vymazat bytovou jednotku a provést ocenění bytového domu a jednotek do systému. Pokud je ale supervize starší než jeden rok, musí referent požádat stavebního technika o znovuoценění nemovitosti.

### *Změna výše úvěru*

V případě refinancování úvěru je výše úvěru odvozena na základě výše nesplacené jistiny u refinancované bankovní instituce. Pokud má ale klient s Českomoravskou

záruční a rozvojovou banku sepsanou smlouvu na dotaci, instituce, od které se refinancuje úvěr, zasílá do Českomoravské záruční a rozvojové banky doklad o splacení veškerých pohledávek ze smlouvy o úvěru. Pokud je částka na potvrzení od Českomoravské záruční a rozvojové banky menší, než je celková výše poskytnutého úvěru od spořitelny, je situace řešena.

Referent projedná tuto situaci s oddělením podpory prodeje, a pokud dojde ke schválení, je klientovi nabídnuta možnost vystavení dodatku na změnu výše úvěru. Pokud je smlouva o úvěru novějšího charakteru, je tomu přizpůsoben i dodatek. V dodatku budou tedy v hlavičce základní údaje o klientovi a poté článek předmět smlouvy o úvěru, kde bude vyčíslena nová výše úvěru. Dále se změní článek splácení, aby byla upravena výše splátky dle nové výše úvěru. Zda je dodatek za poplatek či ne, je upraveno ve smlouvě o úvěru.

#### *Přepočet anuity*

Pokud klient na základě zaslané žádosti provedl mimořádnou splátku a žádá o přepočet anuity, je mu v tomto případě také vystaven dodatek. V dodatku je uveden článek splácení, kde je pomocí interního systému přepočítána anuita. Splátka se tedy sníží a doba splatnosti zůstane stejná. Bez požádání o přepočet je přirozenou cestou zkrácena doba splatnosti, protože se sníží dlužná jistina, ale zároveň splátka úvěru zůstane ve stejné výši.

Referent na oddělení právnických osob negeneruje dodatek pomocí šablon, ale všechny údaje jsou doplňovány do dodatku pomocí referenta. Na základě smlouvy o úvěru je přizpůsobena i struktura dodatku. Pro starší verzi smlouvy o úvěru je vyhotoven dodatek, který má delší formu. Naopak pro novější smlouvy se používá dodatek, který je mnohem stručnější.

V dodatku jsou tedy vyplněny základní informace o klientovi, které referent získá z interního systému či justice. Je tam uveden název družstva či společenství, sídlo, bankovní spojení, statutární zástupci a číslo datové zprávy, pokud ji klient vlastní. Poté je tam uvedena část, kvůli které byl dodatek vyhotoven.

Dodatek má účinnost od podpisu dodatku nebo od určitého data. V případě nové úrokové sazby nabývá dodatek účinnosti od určitého data, ve všech ostatních případech dodatek platí od podpisu statutárních orgánů a následného ověření podpisu. Důležitým bodem pro klienta a referenta je také to, zda je dodatek vyhotoven za úhradu či ne. Zda je dodatek za úhradu, je uvedeno ve smlouvě o úvěru nebo ve schvalovacím protokolu, které jsou dodány od oddělení podpory prodeje. Pokud je dodatek zpoplatněn, je nutné, aby referent zaúčtoval částku do systému a klientem byla částka následně uhrazena jednorázově či inkasem, pokud má dostatečný limit. Dodatek je klientovi zasílán na začátku měsíce s prosbou o zaslání jednoho výtisku zpět do 25. dne měsíce, aby bylo možné upravit inkaso dle nového dodatku.

### **Vyčíslení úvěru**

Pokud klient žádá o vyčíslení úvěru, je nutné nejprve zjistit důvod jeho žádosti. Povinností referenta je tedy klienta kontaktovat. V případě, že klient oznámí odchod k jiné společnosti, je mu navrženo, že jeho žádost bude ještě projednána. Pokud klient i tak nebude s nabídkou projednání souhlasit, bude mu vystaveno vyčíslení úvěru. Druhou možností vystavení formuláře je skutečnost, že společenství vlastníků jednotek či družstvo mají naspořené finanční prostředky, kterými by rádi splatili poskytnutý úvěr a neměli žádný dluh. V takovém případě je vyčíslení zpracováno bez výhrad. Klient je však upozorněn, aby byla pohledávka zaslána minimálně dva pracovní dny před datem splatnosti.

Referent do formuláře vyčíslení úvěru musí vypočítat s pomocí interního systému všechny částky, které slouží ke splacení úvěru.

Ve vyčíslení úvěru je tedy uvedeno:

- nesplacená jistina úvěru
- výše úroků k datu ukončení
- úhrada za vedení účtu
- úhrada za výpis z úvěrového účtu
- úhrada za vystavení potvrzení o výši dluhu
- případný přeplatek

- celková výše dluhu k datu splacení úvěru

Vyčíslení úvěru je zařazeno mezi dokumenty, které jsou klientovi vyhotoveny za poplatek. Výše poplatku je uvedena v sazebníku úhrad a liší se podle druhu poskytnutého úvěru. U stavebního úvěru je úhrada za vyčíslení úvěru nižší než u úvěru komerčního.

### **Plán splátek na celý rok**

Klient může referenta na začátku roku požádat o zaslání plánu splátek na celý rok z důvodu přehledu budoucích plateb. Předpis splátek slouží pro vlastní účely klienta nebo pro předání účetní či správcovské firmě, která klientovi hospodaří s finančními prostředky.

Plán splátek je možné také zaslat klientovi v průběhu roku, kdy byla dodatkem ke smlouvě o úvěru přepočtena anuita. Klientovi je tedy plán splátek vystaven bezplatně na základě jeho žádosti zasláné v podobě emailu nebo sdělení po telefonu.

Referent musí z interního systému dle čísla úvěru vyexportovat model. Pokud má klient poskytnuto více úvěrů, je nutné vyexportovat plán splátek pro každý úvěru zvlášť.

V plánu splátek, který je zasílán klientovi, je tedy uvedeno:

- datum splátky
- jistina před splátkou
- splátka
- splátka jistiny
- splátka úroků
- úroková sazby
- jistina po splátce

### **Překlopení komerčního úvěru na stavební úvěr**

V případě, že má klient poskytnutý překlenovací úvěr, platí prozatím pouze úroky společně s dospořováním částky na stavební spoření. Jistina úvěru u překlenovacího úvěru zůstává zatím stejná.

Na stavební spoření je možné vkládat kromě pravidelných vkladů také mimořádné vklady. Cílová částka u stavebního spoření je stejná jako výše překlenovacího úvěru. Aby byl ale překlenovací úvěr překlopen na stavební úvěr, musí klient splnit následující podmínky:

- naspořeno 40 % cílové částky
- ukazatel zhodnocení musí mít 64 bodů, které klient sbírá na základě výše a délky splácení
- délka spoření musí být minimálně dva roky

Až budou tedy splněny všechny potřebné podmínky, bude úvěr automaticky systémem převeden na stavební úvěr. Referent si ale může vyhledat, které úvěry se v nejbližší době překlopí na stavební, a na základě toho si zkontrolovat splnění podmínek.

Poté, co se tedy úvěr stane stavebním úvěrem, musí referent klientovi zaslat konečný výpis z překlenovacího úvěru a stavebního spoření, které jsou vytisknuty ze systému. Současně s tím referent musí vyhotovit klientovi nový předpis splátek, kde je uvedena výše splátky. Výše splátky je odvozena od přepočítané výše stavebního úvěru. Výše stavebního úvěru se tedy odvíjí od výše naspořené částky u stavebního spoření, kdy je od překlenovacího úvěru odečtena částka na stavebním spoření a tím je vypočítán stavební úvěr.

### **Sestavy**

Aplikace s názvem sestavy napomáhá referentovi nalézt v celkovém počtu klientů, které má ve správě, potřebné informace o nich. Pokud tedy referent potřebuje vygenerovat určité informace, tak pomocí sestav lze tuto akci provést. V sestavách lze tedy najít:

- klienty, kteří mají nesplněné specifické podmínky k určitému datu, a referent by je rád upozornil na doložení určitých podkladů k úvěru
- smlouvy PO podle IČO, a to v případě potřeby nalezení všech úvěrů, které má klient u Raiffeisen stavební spořitelny poskytnuté
- celkovou úvěrovou angažovanost u klienta, který má více poskytnutých úvěrů
- uzávěrkovou dávku do Centrálního registru úvěru
- klienty, kteří se stali neplatiči

## **Hromadné akce**

Referent jednou za čtvrtletí vygeneruje v systému sestavy účtů fyzických osob, které jsou vinkulované ve prospěch obce. Podle IČA obce si referent vygeneruje všechny smlouvy k zadanému datu, kde je uvedeno:

- číslo smlouvy
- datum narození fyzické osoby
- cílová částka
- tarif
- saldo celkem
- rodné číslo fyzické osoby
- jméno a příjmení fyzické osoby
- trvalá adresa fyzické osoby

Poté je obci zaslán dopis s oznámením, kde jsou uvedeny fyzické osoby, které mají stále platné stavební spoření. Obec je požádána o kontrolu údajů, a pokud do jednoho měsíce nevznese námitku, je to považováno za schválené.

Smyslem hromadné akce bylo, že si konkrétní fyzické osoby vzaly v minulosti stavební spoření, které se zhodnocovalo, a poté mohla obec použít stavební spoření na opravu vodovodu či kanalizace. Další možností bylo, že si obec vzala úvěr, který byl zajištěný stavebními spořeními. Pokud tedy chtějí zbylé fyzické osoby stavební spoření ukončit je nutný souhlas obou stran, jak fyzické osoby, tak samotné obce.

## **Změna periodicity výpisu**

Pokud má klient zvoleno zasílání výpisů poštou, jsou mu výpisy zasílány v závislosti na poskytnutém úvěru. Výpis u komerčního úvěru je zasílán 1x měsíčně a u překlenovacího úvěru je výpis odesílán klientovi čtvrtletně. V případě stavebního úvěru je klientovi zaslán výpis 1x ročně.

Pokud chce ale klient změnit periodicitu zasílání výpisu z úvěru, je nutné o tuto službu požádat. Klient zašle písemnou žádost, kde uvede, v jakém intervalu bude chtít dále výpisy

zasílat. Žádost musí být podepsána dle podpisových vzorů. Poté referent provede změnu zasílání výpisů v interním systému, kde změní periodicitu výpisu.

V dnešní době ale mají klienti u poskytnutých úvěrů zřízenou ve většině případů smlouvu o internetovém servisu, a tedy tolik změnu periodicity výpisu nevyužívají. Smlouvu o internetovém servisu je možné založit pouze na jednu osobu, nejčastěji předsedu, kde jsou do příslušného formuláře vyplněny všechny požadované údaje. Poté oprávněná osoba obdrží přihlašovací údaje, pod kterými se může přihlásit do aplikace. Záleží tedy na majiteli smlouvy o internetovém servisu, zda budou přihlašovací údaje sděleny všem členům statutárního orgánu nebo bude s aplikací disponovat jen oprávněná osoba. Poté je možné si výpis tisknout kdykoliv samostatně a opakovaně. Dále klient ve smlouvě o internetovém servisu může nalézt:

- detail smlouvy
- modelování stavebního spoření nebo úvěru
- provedené transakce

### **Ukončení úvěru**

K ukončení úvěru dochází při splacení úvěru a dodržení doby splatnosti, nebo pokud klient požádá o zaplacení celé výše úvěru v průběhu splácení. Klient na základě smlouvy o úvěru může splatit úvěr jednorázově, ale pouze za určitých podmínek. Při předčasném splacení je účtován za tuto službu poplatek, který je vypočítán na základě momentální nesplacené jistiny a určitých procent, které jsou uvedeny v konkrétní smlouvě o úvěru.

Žádost o předčasném splacení musí být zaslána v písemné podobě, kde musí být uvedeno, k jakému datu chce klient úvěr splatit, v jaké přesné výši a na jaké bankovní spojení má být zaslán případný přeplatek úvěru. Výši úvěru k doplacení si může klient na základě výpisu vypočítat sám a poté zaslat finanční prostředky na úvěrový účet. Případně klient ví přesnou částku z vyhotoveného vyčíslení o úvěru. Žádost o ukončení úvěru musí být hlavně podepsána oprávněnými statutárními zástupci dle podpisových vzorů. Pokud je tedy žádost referentem schválena a peníze jsou na účtu, je možné ukončení úvěru nastavit do systému.



V případě přirozeného ukončení úvěru dostane referent daného úvěru informaci od svého nadřízeného, že byl úvěr splacen, a jeho povinností je tedy zkontrolovat ukončený úvěr. Pokud na úvěrovém účtu vznikl při kontrole přeplatek, je nutné o tom klienta informovat.

Referent tedy v obou případech provádí kontrolu již ukončeného úvěru a zasílá klientovi dopis, ve kterém uvádí, že byl úvěr splacen a zda mu je případný přeplatek zaslán na účet. Přílohou dopisu je konečný výpis z účtu, který je vytisknut ze systému. Pokud má klient smlouvu s Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou na záruční listinu nebo dotaci, musí být referentem zaslán dopis s informací o ukončeném úvěru i do této společnosti. S dopisem je také zasíláno originálně podepsané potvrzení, které je pomocí šablony vygenerováno. Potvrzení je vystaveno za úhradu stejně jako potvrzení, které bylo vystavováno během doby splácení úvěru. Klientovi je zasílána už pouze kopie potvrzení, která slouží jako informační.

Referent si nakonec musí odebrat ukončený úvěr ze svého seznamu evidovaných klientů ve správě, aby měl přehled o aktivních a ukončených úvěrech.

### **Archivace**

Archivace úvěrové složky je umožněna až po splacení a následném ukončení poskytnutého úvěru. V úvěrové složce jsou uloženy všechny dokumenty v originále, případně dokument, který je referent povinen zachovat i v ověřené kopii. Dokumenty musí být uchovány v centrální registratuře ze zákona dalších deset let od ukončení úvěru. Referent tedy musí rozlišit, jaké dokumenty musí být uloženy dále ve složce a které podklady lze uchovat pouze v elektronickém systému organizace.

Mezi dokumenty, které musí být archivovány ve složce, lze zařadit:

- doklady v souvislosti s podáním žádosti o úvěr
- úvěrové smluvní dokumentace
- dokumentace k zajištění
- doklady k čerpání úvěru
- spořicí smluvní dokumenty

## 5 Výsledky a diskuse

### 5.1 Zhodnocení správy úvěru

Práce porovnávala vedení a správu úvěrového produktu pro fyzické a právnické osoby ve vybrané společnosti. Na základě komparace lze tvrdit, že správa právnických osob je velice odlišná od činností, které jsou vykonávány na oddělení správy úvěru fyzických osob. V souladu s interními pravidly Raiffeisen stavební spořitelny nebyly zveřejněny osobní údaje klientů ani konkrétní výstupy z interních systémů, které jsou pečlivě utajovány před třetími osobami.

Hlavním a důležitým rozdílem mezi správou úvěru fyzických a právnických osob je to, že úvěr fyzické osoby je předán na oddělení správy úvěru fyzických osob až v případě vynaložení všech finančních prostředků klientovi a převedení úvěru do stavu dočerpaného. Referent tedy zajišťuje celou správu úvěru společně s kontrolou dokladů prokazující účel úvěru. Naopak úvěr právnických osob je předán referentovi oddělení správy fyzických osob hned po podepsání smlouvy a před čerpáním úvěru. Referent tedy zajišťuje jak proplácení finančních prostředků, tak poté i celou správu úvěru.

Referenti správy úvěru právnických osob mají také své portfolio klientů, o které se starají. Referent tedy zajišťuje všechny potřebné činnosti klientům, které má ve správě, a v případě potřeby s nimi i rovnou komunikuje. Oproti tomu referenti na oddělení správy úvěru fyzických osob nemají přímo přidělené klienty, kterým by zajišťovali správu úvěru. Ke správě fyzických osob je z tohoto důvodu zřízen sekretariát, kde příslušní zaměstnanci rozdělují práci referentům na základě složitosti, rozsáhlosti a případného předchozího řešení s klientem. Klienti fyzických osob také mohou pro komunikaci využívat zřízené call centrum, kde buďto dochází rovnou k dořešení problému nebo je požadavek předán pomocí emailu na správu fyzických osob, kde už se příslušný referent s klientem spojí a problém vyřeší.

Rozdíl mezi správou úvěru fyzických osob vzniká také při dokazování, že byl splněn účel úvěru. U fyzických osob jsou dokládány potřebné doklady k rekonstrukci, koupi bytu či pozemku a refinancování, ale žádný z dokumentů není potřeba doložit v originále,

protože referenti fyzických osob pracují v dnešní době převážně s elektronickými dokumenty. Naopak referenti právnických osob požadují v případě refinancování, rekonstrukce či koupě bytového domu zaslat podklady v originále. Proplacení finančních prostředků je realizováno pouze na základě zaslání pokynu k čerpání, kde musí být vyplněny všechny povinné náležitosti a podpisy dle podpisových vzorů. Pokyny k čerpání s příslušnými fakturami či výpisy z účtu jsou po celou dobu uloženy v úvěrové složce a poté i archivovány.

Správa úvěru fyzických osob umožňuje klientům, kteří o něco žádají, zasílat skoro veškeré požadavky pomocí elektronické komunikace. Referenti tedy nevyžadují podpis dle podpisových vzorů či zaslání oznámení v písemné podobě, protože je u nich zřízena elektronická archivace a většina dokumentů je uložena pouze v elektronické formě. Oproti tomu referenti správy právnických osob požadují při prosbě o nějakou službu zaslat oznámení v písemné podobě. Dokument musí být podepsaný dle podpisových vzorů a musí tam být přesné náležitosti, které si dokument vyžaduje, jinak není dokument akceptován a musí být zaslán znovu.

Další podstatnou činností správy úvěru právnických osob je hodnocení úvěru, protože úvěry jsou právnickým osobám poskytovány ve většině případů na mnohem vyšší částky než fyzickým osobám. Referent správy úvěru právnických osob musí udělat jednou za čtvrtletí monitoring u vybraných klientů nebo u nově přiřazených do správy. Dále musí každý referent na začátku roku vyhotovit posouzení úvěru u všech klientů, které má ve správě. V případě, že je úvěr zajištěn nemovitostí, žádají referenti právnických osob každý rok klienta o doložení fotodokumentace pro další kontrolu a posouzení oddělením řízení rizik.

Za odlišnost mezi správnou úvěru fyzických a právnických osob se dá také považovat způsob podepisování dokumentů. Dodatek ke smlouvě o úvěru je v případě fyzických osob podepsán pouze referentem, který dokument vyhotovil. V případě oddělení právnických osob je dodatek ke smlouvě o úvěru podepsán dvojicí představenstva nebo řediteli odborů. Kompetence podepisování je odvozeno na základě výše poskytnutého úvěru.

V případě že je úvěr zajištěn nemovitostí, je k zástavní smlouvě vyhotoven návrh na vklad jak u fyzických, tak u právnických osob. Pokud ale v průběhu splácení dochází k dozajištění nebo požadavku na změnu zajištění, je pouze klientovi fyzických osob znovu vyhotoven referentem návrh na vklad, který si klient ale odevzdá sám na katastrální úřad. Klient právnických osob si musí v případě změny zajištění zpracovat návrh na vklad sám a současně s tím i odevzdat na katastrální úřad.

Mezi činnosti referentů správy úvěru fyzických osob lze zařadit i dědictví, kdy dochází k úmrtí klienta a následnému řešení. U právnických osob se ale úmrtí člena statutárního orgánu takovým způsobem neřeší, protože členové bytového domu si sami zvolí nového člena, který převezme funkci a poté je statutární orgán povinen referenta správy úvěru právnických osob o této skutečnosti informovat. Na základě zaslaných dokumentů ze schůze je referentem zaslán formulář na podpisový vzor, kde budou vyplněny všechny požadované údaje o novém členovi společně s podpisovým vzorem.

Exekuce také patří mezi činnosti, které zajišťuje referent správy úvěru fyzických osob. Exekuce je zjiitelná z katastru nemovitostí, protože úkolem katastru je hlídat všechny zastavěné úvěry. Oproti tomu správa úvěru právnických osob se s exekucí setkává velice výjimečně.

Další diferencí mezi správou úvěru fyzických a právnických osob je to, že vzhledem k velkému množství úvěrů fyzických osob došlo k větší automatizaci, a tím pádem je většina činností vyhotovena pomocí šablon. Referentům to tedy ušetří čas a při tak velkém množství požadavků od klientů je to obrovskou výhodou. Naopak referenti právnických osob zpracovávají velkou část činností pouze manuálně, kdy musí jednotlivé dokumenty individuálně vyhotovit na základě úvěrových informací. Samozřejmě ale existuje pár šablon, které jim ulehčují práci, ale nejsou zatím v takovém množství jako na oddělení správy úvěru fyzických osob.

V případě správy úvěru fyzických osob referenti zpracovávají denně velké množství datových zpráv. Datové zprávy jsou přijímány od klientů, notářů a katastru nemovitostí, ale i od orgánů činných v trestním řízení. Naopak referenti správy právnických osob se

setkávají s datovými zprávami velmi zřídka, ale zase mají možnost připravovat podklady pro centrální registr úvěrů, který je zřízen Českou národní bankou. Dále komunikují s Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou z důvodu bankovní záruky a dotace, kterou klient má poskytnutou.

**Tabulka 2 - Zhodnocení správy úvěru fyzických a právnických osob**

<b>Správa úvěru fyzických osob</b>	<b>Správa úvěru právnických osob</b>
úvěr předán do správy úvěru po vyčerpání finančních prostředků	úvěr předán do správy úvěru před čerpáním finančních prostředků
referent nemá konkrétní portfolio klientů ve správě	přirazené portfolio klientů do správy úvěru
doložení účelu možné v elektronické podobě	doložení účelu úvěru pouze v originále
většina požadavků akceptována pomocí elektronické komunikace	žádost o službu či požadované dokumenty zasílány pomocí písemné komunikace
neprobíhá žádné hodnocení úvěru	hodnocení úvěru pomocí monitoringu a posouzení úvěru u všech klientů na začátku nového roku
není potřeba doložit fotodokumentaci v případě zajištění úvěru nemovitostí	doložení fotodokumentace v případě zajištění úvěru nemovitostí
podepisování dodatku ke smlouvě o úvěru referentem správy úvěru fyzických osob	podepisování dodatku ke smlouvě o úvěru řediteli odborů nebo představenstvem
zpracování návrhu na vklad při dozajištění nebo změně zajištění referentem správy úvěru fyzických osob	zpracování návrhu na vklad při dozajištění nebo změně zajištění samotným klientem
vyřizování dědictví a exekuce	dědictví si řeší statutární orgán sám a poté doloží jen požadované dokumenty, exekuce se řeší velice výjimečně
většina činností vyhotovena pomocí šablon	většina činností prováděna manuálně, existuje jen malé množství šablon
velké množství přijatých datových zpráv	datové zprávy od klientů zasílány velmi zřídka
nespolupracují s ČNB a Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou	spolupráce s ČNB a Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou z důvodu bankovní záruky a dotace

Zdroj: Vlastní zpracování na základě získaných informací z Raiffeisen stavební spořitelny,

2020

## 5.2 Návrhy na zlepšení procesů správy úvěru

Byly navrženy přístupy, které umožní zlepšit správu úvěru jak u fyzických, tak u právnických osob.

Společným návrhem pro zrychlení a zkvalitnění procesu správy fyzických a právnických osob je využití biometrických podpisů a podpisů pomocí SMS zpráv. Fyzické osoby sice už používají tento typ podepisování, ale jen pro pár dokumentů. Proto by biometrický podpis a SMS podpis mohl být více využit pro podepisování úvěrových smluv, dodatků ke smlouvě o úvěru a mnohých dalších jak u fyzických, tak právnických osob. Protože právnické osoby nemohou zatím tuto službu využívat vůbec a klienti by to jistě uvítali. Navíc v době Covidu 19, kdy lidé mohou být v karanténě nebo není možné podpis ověřit na poště, by biometrické podepisování bylo velkým pomocníkem.

Návrh na zlepšení u správy úvěru fyzických osob by bylo okamžité oznámení, že došlo u klienta k exekuci. Interní systém by byl automaticky propojen s katastrem nemovitostí a ihned poté, co by katastrem byla zřízena exekuce, by sekretariát úvěru dostal upozornění společně s výpisem z katastru nemovitostí, kde by byl uveden exekuční příkaz k prodeji. Poté by zaměstnanec ze sekretariátu předal oznámení o exekuci příslušnému referentovi, kde by situaci začal řešit. Současně s tím by i tato skutečnost byla propsána přímo do interního systému nemovitostí.

Na základě konzultace s příslušnými referenty by tedy v případě správy úvěru právnických osob pomohlo navrhnutí automatických šablon. Referentům by to pomohlo v práci a mohli by se přiblížit automatizaci na oddělení správy úvěru fyzických osob. Šablona by mohla být zřízena v případě vyhotovování dodatků ke smlouvě o úvěru, kde by referent zadal číslo úvěru a interní systém by sám vyhodnotil, zda bude dodatek vyhotoven v novější či starší verzi a zadal tam základní údaje o klientovi. Poté by šablona nabídla možnosti, ze kterých by si referent vybral podle potřebného obsahu dodatku ke smlouvě o úvěru. Dodatek by byl následně vygenerován a referent by měl povinnost vše zkontrolovat a doplnit tam pouze číselné údaje, které by šablona nemohla doplnit. Dále by šablony mohly být vytvořeny metodickým oddělením na zástavní smlouvy a vyčíslení úvěru.

Ve vyčíslení úvěru by na základě zadaného čísla smlouvy o úvěru byly přímo z interního systému vygenerovány příslušné částky k určitému datu.

Na základě analýzy může ke zlepšení činnosti u správy právnických osob dojít v případě zrealizování větší digitalizace dokumentů. Díky tomu by určitá část dokumentů od klientů mohla být zasílána v elektronické podobě, a tím pádem by referent měl požadované doklady rychleji k dispozici vzhledem k velkým zpožděním české pošty. Dokument by tedy byl klientem podepsán, naskenován a zaslán emailovou komunikací, která by byla dostatečně chráněna a referent by to akceptoval. V dnešní době, kdy se svět posouvá stále dopředu a vše se řeší online, by to klienti jistě uvítali.

Do budoucna by také mohlo být umožněno zasílat pokyn k čerpání nejen v papírové podobě, ale i pomocí webové aplikace, která by byla zřízena na stránkách Raiffeisen stavební spořitelny. Klient by dostal příslušné údaje jako ke smlouvě o internetovém servisu a v aplikaci na pokyny k čerpání by vyplnil příslušné údaje jako číslo účtu, variabilní symbol, specifický symbol a identifikaci klienta, kterou představuje číslo faktury. Na základě toho by fungovalo i elektronické podepsání pokynu. Jako přílohy by bylo možné vložit faktury, smlouvy o dílo, soupis prací a předávací protokol. Klientům i referentům by to pomohlo, protože pokud by něco bylo v elektronickém pokynu špatně, byla by možnost rychlejšího opravení klientem a poté samozřejmě rychlejší proplacení finančních prostředků.

## 6 Závěr

Cílem diplomové práce bylo na základě popsání a zhodnocení poskytování, vedení a správy úvěrového produktu pro fyzické a právnické osoby zjistit rozdíly mezi oběma skupinami a navrhnout optimalizaci tohoto procesu, která by vedla k jeho zkvalitnění a zrychlení.

V teoretické části je nejdříve charakterizována oblast bank a bankovního systému v České republice. Následující kapitoly diplomové práce jsou zaměřeny na druhy úvěru a teoretické vymezení problematiky úvěru fyzických a právnických osob. Poté jsou vymezeny podmínky pro získání zajištěného úvěru a proces jeho zpracování. Poslední kapitola je věnována správě úvěru fyzických a právnických osob. Poznatky z teoretické části jsou následně použity ke zpracování praktické části.

Praktická část je zaměřena na porovnání již poskytnutého zajištěného úvěru fyzické a právnické osobě. Obsahem je kvalitativní výzkum se zaměstnanci, kteří pracují v Raiffeisen stavební spořitelně.

Z kvalitativního výzkumu je tedy zjištěno, že správa úvěru fyzických a právnických osob je rozdílná hned od počátku. Mezi oběma správami úvěru existují rozdíly jak v určitých činnostech, tak ve způsobu zpracování všech činností. Vzhledem k velkému množství klientů, kteří mají poskytnutý úvěr, nemá správa fyzických osob zřízené své portfolio klientů, o které by starala. Činnosti jsou přiřazovány na základě obtížnosti a toho, zda už referent s klientem o dané věci jednal. Je to z toho důvodu, že i přes zpřísnění podmínek ze strany České národní banky je zájem o zajištěné úvěry fyzickými osobami stále větší než v případě právnických osob. Právnické osoby v případě vybrané společnosti představují bytová družstva či společenství vlastníků jednotek, které je složeno ze členů statutárního orgánu. Úvěry právnických osob jsou tedy přiřazeny referentům, které mají ve správě i další úvěry a zajišťují správu úvěru a veškeré činnosti s ní spojené.

Na základě posouzení a díky stále se rozšiřujícím informačním technologiím využívají referenti správy fyzických osob především elektronický způsob komunikace. Komunikace je rychlejší, efektivnější a pro obě strany přijatelnější. A pokud je nutné u fyzických osob



prokázat doložení účelu úvěru, jsou všechny potřebné doklady zasílány v kopii. Oproti tomu právnické osoby využívají pro většinu doručovaných oznámení a dokumentů stále písemnou formu, která musí být zaslána v originále.

Vzhledem k tomu, že proces schvalování úvěru je automatizován, byly už v minulosti zřízeny automatické šablony u správy fyzických osob. Referenti mohou tedy své činnosti vypracovávat na základě šablon díky, kterým je proces všech činností mnohem rychlejší. Z důvodu vyhlášení vládního moratoria na odklad splátek úvěru byla automatizace procesu u fyzických osob velkou úlevou pro všechny referenty. Referent musel po přijetí žádosti o odklad splátek úvěru vyhotovit klientovi dodatek ke smlouvě o úvěru. Vládní moratorium bylo zřízeno Ministerstvem financí z důvodu výskytu Covidu 19 v březnu 2020. Lidé, kteří byli na nemocenské, v karanténě nebo na ošetřovačce si mohli odložit splátky úvěru a hypoték až na půl roku.

Pro zkvalitnění a zrychlení procesu správy fyzických a právnických osob je doporučen společný návrh na zlepšení. Klienti obou skupin by mohli využívat biometrické podpisy a podpisy pomocí SMS zpráv u většího množství dokumentů. Díky tomu by došlo ke zrychlení procesu a větší spokojenosti klientů.

U správy úvěru fyzických osob je návrhem na zlepšení procesu okamžité oznamování, že došlo u klienta k exekuci. V případě správy úvěru právnických osob je doporučeno několik návrhů na zlepšení, které jsou zkonzultovány se zaměstnanci vybrané společnosti. Vzhledem k tomu, že referenti své činnosti zpracovávají ve většině případů manuálně, jsou automatické šablony prvním návrhem na zlepšení. Referentům by pomohli při práci a současně s tím by se ušetřil čas na další potřebné činnosti správy úvěru právnických osob.

Dalším zrychlením procesu je větší digitalizace dokumentů, která by urychlila komunikace mezi klientem a referentem. V dnešní době, kdy se svět posouvá stále dopředu a vše se řeší online, by to klienti jistě uvítali.

Třetím návrhem pro zkvalitnění procesu právnických osob je webová aplikace, která by umožňovala zasílání pokynů k čerpání v elektronické podobě. Vzhledem k tomu, že se někdy může stát chyba při vyplňování pokynu k čerpání s klientem a musí být zaslán znovu, trvá proplacení finančních prostředků déle, než by se očekávalo z důvodu velkých prodlev české pošty.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

1. ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ, 2011. *Základy financí*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3669-3.
2. GITMAN, Lawrence J. a Randall S. BILLINGSLEY, c2014. *Personal financial planning*. 13th ed. Australia: South-Western Cengage Learning. ISBN 978-1-111-97164-9.
3. HENDL, Jan a Jiří REMR, 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.
4. JANDA, Josef. 2013. *Jak žít šťastně na dluh*. Praha : Grada. Finance pro každého, 2013. 978-80-247-4833-7.
5. KALABIS, Zbyněk, 2012. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika*. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-265-0001-8.
6. KAMENÍK, Petr, 2014. *Živnostenský zákon: Zákon o živnostenských úřadech: komentář*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-471-2.
7. KOCIÁNOVÁ, Helena, 2012. *Finanční gramotnost v kostce, aneb Co Vás neměl kdo naučit*. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-767-6.
8. KOTÁSEK, Josef, 2014. *Právo cenných papírů*. V Praze: C.H. Beck. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 978-80-7400-515-2.
9. KOTÁSEK, Josef, 2017. *Zákon směnečný a šekový: komentář*. 2., aktualizované vydání s překladem zákona do angličtiny a němčiny. Praha: Wolters Kluwer. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-543-7.
10. KOVAŘÍK, Zdeněk, 2014. *Zákon směnečný a šekový: komentář*. 6., dopl. vyd. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-361-5.
11. LUKÁŠ, Vojtěch a Petr KIELAR, 2014. *Stavební spoření a stavební spořitelny*. Vyd. 2. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-05-7.
12. MEJSTRÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ, 2014. *Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2870-7.
13. MURPHY, Robert Patrick, 2012. *Lessons for the Young Economist*. Ludwig von Mises Institute. ISBN 9781610164108.

14. NOVOTNÝ, Petr. 2014. *Nový občanský zákoník*. Praha : Grada. Právo pro každého, 2014. 978-80-247-5163-4.
15. Produktové listy Raiffeisen stavební spořitelny a.s., 2020
16. PTATSCHEKOVÁ, Jitka a Jaroslava DITTRICHOVÁ. 2013. *Dvacet let české koruny: na pozadí vývoje obchodního bankovníctví v České republice*. Praha : Grada, 2013. Sv. 978-802-4746-814. 978-80-247-4681-4.
17. RADOVÁ, Jarmila, Petr DVOŘÁK a Jiří MÁLEK. 2013. *Finanční matematika pro každého*. Praha : Grada, 2013. 978-80-247-4831-3.
18. REJNUŠ, Oldřich. 2014. *Finanční trhy. 4., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha : Grada, 2014. 978-80-247-3671-6.
19. REJNUŠ, Oldřich, 2016. *Finanční trhy: učebnice s programem na generování cvičných testů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5871-8.
20. REVENDA, Zbyněk, Martin MANDEL, Jan KODERA, Petr MUSÍLEK a Petr DVOŘÁK, 2014. *Peněžní ekonomie a bankovníctví. 5., aktualiz. vyd.* Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-240-6.
21. SEDLÁKOVÁ, Renáta, 2014. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3568-9.
22. SERGE, MOULIN. 2017. *Modeling the financial management of a commercial bank*. United Kingdom : ALM-VISION, 2017. 9781326728359.
23. SLANINA, Jan, 2017. *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-645-6.
24. SYROVÝ, Petr a Tomáš TYL. 2014. *Osobní finance: řízení financí pro každého. 2., aktualiz. vyd.* Praha : Grada (Finance), 2014. 978-80-247-4832-0.
25. ŠKVÁRA, Miroslav. 2016. *Finanční gramotnost*. Praha : Miroslav Škvára, 2016. 978-80-904823-3-3.
26. ŠOBA, Oldřich a Martin ŠIRŮČEK, 2017. *Finanční matematika v praxi. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing. Partners. ISBN 978-80-271-0250-1.
27. TEPLÝ, Petr, 2015. *Consumer lending in theory and practice*. Prague: Charles University in Prague, Karolinum Press. ISBN 978-80-246-3236-0.
28. TEPLÝ, Petr. 2013. *Navigátor bezpečného úvěru*. Praha : Karolinum, 2013. 978-80-246-2287-3.

29. VÁVROVÁ, Eva, 2014. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4662-3.

30. ZAZVONIL, Zbyněk, 2012. *Odhad hodnoty nemovitostí*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-88-0.

### Internetové zdroje

1. BUČKOVÁ, Veronika. *Finance.cz: Jak banka rozhodne, jestli vám dá, nebo nedá půjčku?* [online]. 2018 [cit. 2020-06-16]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/zpravy/finance/208678-bonita-klienta-jak-a-proc-ji-banky-zjistuji/>

2. CBCB: *Bankovní Registr Klientských Informací* [online], 2020. [cit. 2020-06-04]. Dostupné z: <https://www.cbcb.cz/o-cbcb/>

3. CRIBIS.cz: *Klíčové výhody produktu Cribis* [online], 2020. [cit. 2020-06-05]. Dostupné z: <https://www.mcribis.cz/o-aplikaci-cribis/>

4. ČNB: *Centrální registr úvěrů* [online], 2020. [cit. 2020-06-10]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/centralni-registr-uveru/>

5. *Čerpání hypotečního úvěru* [online], 2019. [cit. 2020-06-04]. Dostupné z: <https://www.banky.cz/hypotecni-slovník/cerpani-hypotecniho-uveru/>

6. *Česká národní banka: Historie ČNB* [online], 2003–2013. [cit. 2020-03-80]. Dostupné z: <https://www.historie.cnb.cz/cs/>

7. *Česká národní banka: O ČNB* [online], [cit. 2020-05-27]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/](https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/)

8. *Finance.cz: Hypoteční zástavní listy* [online], 2020. [cit. 2020-03-30]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/bydleni/hypoteky/abeceda-hypotek/hypotecni-zastavni-listy/>

9. *Finance.cz: Jaké jsou k žádosti o úvěr či půjčku potřeba doklady* [online], 2019. [cit. 2020-06-12]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/uvery-a-pujcky/hotovostni-pujcky/abeceda-hotovostnich-uveru/doklady/>

10. *FinExpert.cz: Pojištění schopnosti splácet: užitečná věc, nebo zbytečnost?* [online], 2016. [cit. 2020-05-28]. Dostupné z: <https://finexpert.e15.cz/pojisteni-schopnosti-splacet-uzitecna-vec-nebo-zbytecnost>

11. *FINANČNÍ VZDĚLÁNÍ: Společný projekt finančních asociací* [online], 2020. [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/bankovnictvi/co-je-to-bankovni-system>

12. *Gepard - Finance pro život* [online], 2018. [cit. 2020-06-01]. Dostupné z: <https://www.gpf.cz/nejste-si-jisti-zaznamem-v-registru-dluzniku-zazadejte-si-o-vypis>
13. *Hypotéky 2018: Nároky na příjmy žadatelů porostou* [online], 2018. [cit. 2020-06-15]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/507495-posouzeni-hypoteky/>
14. *Hypotéka pro OSVČ: jak u banky s žádostí uspět?* [online], 2019. [cit. 2020-06-16]. Dostupné z: <https://www.chytryhonza.cz/hypoteka-pro-osvc-jak-u-banky-s-zadosti-uspjet>
15. *Hypoteční banka: Zástava nemovitosti* [online], 2020. [cit. 2020-06-03]. Dostupné z: <https://www.hypotecnibanka.cz/jak-na-hypoteku/zastava-nemovitosti/>
16. *Jaknapenize.eu* [online], 2020 [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <http://www.jaknapenize.eu/typy-uveru>
17. KAGAN, Julia, 2020. *Debt Consolidation* [online]. [cit. 2020-07-02]. Dostupné z: <https://www.investopedia.com/terms/d/debtconsolidation.asp>
18. *Měšec.cz: Jak a proč refinancovat hypoteční úvěr* [online], 2020. [cit. 2020-03-19]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/jak-a-proc-refinancovat-hypotecni-uver/>
19. *Ministerstvo vnitra České republiky: Neplatné doklady ve formátu XML* [online], 2020. [cit. 2020-06-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/neplatne-doklady-ve-formatu-xml.aspx>
20. *Moneta: Co je LTV u hypotéky?* [online], 2020. [cit. 2020-06-01]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/co-je-ltv-u-hypoteky>
21. *Moneta Money Bank: Co je akceptační úvěr* [online], 2020. [cit. 2020-07-02]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/slovník-pojmu/detail/akceptacni-uver>
22. *Partners: Historie hypotečních úvěrů* [online], 2013. [cit. 2020-06-03]. Dostupné z: <http://www.partners.cz/cs/produkty/hypoteky/historie-hypotecnich-uveru/>
23. *Raiffeisen BANK: Americká hypotéka* [online], 2020. [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/hypoteky/nabidka-hypotek/americka-hypoteka>
24. *Raiffeisen BANK: Revolvingový úvěr* [online], 2020. [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/firmy/financovani/provozni-financovani/revolvingovy-uver>
25. *Raiffeisen stavební spořitelna a.s.* [online], 2020. [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.rsts.cz>

26. *Sbírka listin z obchodního rejstříku – obchodní rejstřík, sbírka listin* [online], 2020. [cit. 2020-06-15]. Dostupné z: <https://rejstrik-firem.kurzy.cz/obchodni-rejstrik/sbirka-listin/>
27. *SOLUS* [online], 2020. [cit. 2020-06-01]. Dostupné z: <https://www.solus.cz/6-dospelych-obcanu-cr-ma-dluh-po-splatnosti-v-negativnim-registru-solus-dalsi-vyvoj-platebni-moralky-ovlivni-rychlost-restartu-ceske-ekonomiky/>
28. *Stavebky.cz: Překlenovací úvěr* [online], 2015. [cit. 2020-03-09]. Dostupné z: <https://www.stavebky.cz/preklenovaci-uver/>
29. *Stavebky.cz: Zajištění úvěru* [online], 2018. [cit. 2020-06-18]. Dostupné z: <https://www.stavebky.cz/zajisteni-uveru-2>
30. *Veřejný rejstřík a Sbírka listin* [online], 2015. [cit. 2020-06-15]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/napoveda>
31. *Vinkulace pojistného plnění* [online], 2019. [cit. 2020-06-05]. Dostupné z: <https://www.chytryhonza.cz/vinkulace-pojistneho-plneni>
32. *Wüstenrot: Doklady potřebné k vyřízení úvěru – hypoteční banka* [online], 2020. [cit. 2020-06-05]. Dostupné z: <https://www.wuestenrot.cz/dokumenty/doklady-potrebne-k-vyrizeni-uveru-hypotecni-banka>