

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Bakalářská práce

**Řešení neplatičů v podmínkách společnosti Profi Credit
Czech, a.s.**

Martin Habrnal

© 2019 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Martin Habrnal

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Řešení neplatičů v podmínkách společnosti Profi Credit Czech, a.s.

Název anglicky

Solution of recovery of claims in company Profi Credit Czech, a.s.

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je na základě rozboru jednotlivých fází vymáhání stanovit, zda dosavadní procesy ve společnosti jsou ekonomicky dostačující, nebo zda je prostor pro jejich zefektivnění, vyhodnocení důvodů, proč se z klientů stávají neplatiči a zda tomuto stavu předejít nebo ho alespoň snižovat.

Metodika

- shromáždění podkladů k jednotlivým fázím vymáhání
- prostudování podkladů teoretické části práce s využitím metody deskripce, analýzy relevantních právních textů
- shromažďování podkladů pro zpracování aplikační části práce
- vyhodnocení získaných dat, sumarizace výsledků a jejich zpracování za využití metody komparace a kompilace
- diskuze, závěr

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Úvěr, dluh, pohledávka, proces vymáhání, inkasní agentura, exekuční titul, exekuce, povinný, oprávněný

Doporučené zdroje informací

BREBURDA, J. *Exekuce srážkami ze mzdy 2019*. Olomouc: ANAG, 2019. ISBN 978-80-7554-194-9.

Drachovský, Ondřej *Otázky a odpovědi: dědic v exekuci / Ondřej Drachovský 2018*

Hrabalová, Rita *Exekuce společného jmění manželů a obrana manžela povinného ve světle zákona č. 139/20 2017*

Insolvence ; Exekuční řád ; Veřejné dražby [ÚZ 2019 č. 1322]. Ostrava: Sagit, 2019. ISBN 978-80-7488-356-9.

Klimeš, David, 1982- *Boj o Pelikánovu cestu z dluhového pekla / David Klimeš*

Lavický Petr, *Občanský soudní řád: Exekuční řád 2016*, ISBN 978-80-7478-988-5

Němec, Jan *Polovina dlužníků řeší přes čtyři exekuce. Úspěšnost vymáhání klesá / Jan Němec 2017*

Šulc, Jaroslav, 1948- *Kladivo na lichváře, či na dlužníky? : šedesát tisíc subjektů provozuje byznys s chudobo*

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – PEF

Vedoucí práce

JUDr. Tomáš Uzel

Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 14. 3. 2020

JUDr. Jana Borská, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 14. 3. 2020

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 22. 03. 2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Řešení neplatičů v podmínkách společnosti Profi Credit Czech, a.s." jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské 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 autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 23. 3. 2020

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval JUDr. Tomáši Uzlovi, mému vedoucímu práce, který mi byl stanoven na poslední chvíli namísto jeho kolegy a v časovém presu mi byl vždy nápomocen.

Řešení neplatičů v podmínkách společnosti Profi Credit Czech, a.s.

Abstrakt

V této práci autor čtenáře seznámí s legislativními pojmy, které jsou spojené s vymáháním pohledávek, zejména zákony České republiky. Dále je čtenář uveden do problematiky zadlužování v ČR, což je interpretováno skrze čísla v tabulkách, ale dozví se také jak si vede Česká republika v porovnání s ostatními státy. Poté je představena společnost Profi Credit Czech, a.s. Tato společnost je poskytovatelem nebankovních půjček, a proto se mimo jiné zabývá procesem vymáhání pohledávek po svých neplatičích. V této části abstraktu je tedy shrnuta teoretická část.

V praktické části je cílem autora zhodnotit jednotlivé fáze vymáhání pohledávek dané společností. Tyto fáze zahrnují vymáhání oddělením call centra, inkasními pracovníky a v poslední instanci prostřednictvím soudních exekutorů. Autor následně porovnává a vyhodnocuje získané výsledky pomocí komparace z pohledu času a výstupů konkurence. V bakalářské práci jsou vyhodnoceny nastavené procesy a je prezentována profitabilita jednotlivých fází vymáhání. Autor závěrem navrhuje případná opatření nebo hodnotí nastavené procesy jako dostatečné.

Klíčová slova: Úvěr, Dluh, Pohledávka, Proces vymáhání, Inkasní vymáhání, Exekuční titul, Exekuce, Exekutor, Povinný, Oprávněný

Solution of recovery of claims in company Profi Credit Czech, a.s.

Abstract

In this thesis, author introduces legislative concepts associated with debt collection, particularly by the laws of the Czech Republic. The reader is furthermore introduced into the problematics of getting into debts in the Czech Republic, which is interpreted through numbers in tables, the reader will also learn how the Czech Republic is doing in respect to other countries. After that the company Profi Credit Czech, a.s. is introduced. This company specializes in provision of non-bank loans and, among other things, deals with the process of debt collection from its debtors. This abstract summarises the theoretical part of the thesis.

In the practical part, author's goal is to evaluate individual phases of debt collection of this particular company. These phases include debt collection by the call center department, debt collection by collections officers and in the last instance by the court executors. The author furthermore compares and evaluates gathered results through the comparison from time perspective and outcomes of the competitors. The thesis evaluates set processes and presents the profitability of individual phases of debt collection. In conclusion author suggests possible measures or assesses established processes as sufficient.

Keywords: Loan, Debt, Open balance, Collection process, Collection stuff, Execution title, Execution, Court executors, Obligatory

Obsah

1 Úvod	12
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce.....	13
2.2 Metodika.....	13
3 Teoretická východiska	14
3.1 Pohledávka.....	14
3.1.1 Způsoby vymáhání pohledávek	16
3.2 Exekuční titul.....	20
3.2.1 Exekučním titulem může být:	21
3.3 Exekuce	23
3.3.1 Soudní exekutor	23
3.3.2 Exekuční návrh	24
3.3.3 Nařízení exekuce.....	25
3.3.4 Průběh exekučního řízení	25
3.3.5 Způsoby provedení exekuce	26
3.4 Zadlužování	28
3.4.1 Nesplacených úvěrů ubylo.....	28
3.4.2 Nesplácené půjčky podle regionů	29
3.4.3 Za co Češi dluží	30
3.4.4 Podíl neplatičů dluhů podle věřitele.....	30
3.4.5 Česko má čtvrtý nejnižší dluh v EU, ukazuje porovnání	31
3.4.6 Důvody vzniku dluhu	31
3.4.7 Důsledky vzniku zadluženosti	32
3.5 Představení společnosti Profi Credit Czech, a.s.....	32
3.5.1 Historie společnosti.....	33
3.5.2 Obchodní nástroje	33
3.5.3 Vymáhání pohledávek.....	34
3.5.4 Ekonomické údaje.....	35
4 Vlastní práce	36
4.1 Fáze vymáhání ve společnosti Profi Credit Czech, a.s.....	36
4.1.1 Interní telefonické vymáhání	36
4.1.2 Soudní řízení	38
4.1.3 Inkasní požalobní vymáhání	40
4.1.4 Exekuční řízení	42
4.2 Statistiky všech zahájených exekucí v ČR	44

5	Výsledky a diskuse.....	45
5.1	Výsledky call centra v předžalobním vymáhání.....	45
5.2	Výsledky inkasní sítě	45
5.3	Výsledky požalobního call centra.....	46
5.4	Výsledky exekučního vymáhání.....	47
6	Závěr	48
6.1	Závěr k jednotlivým fázím vymáhání	49
6.1.1	Interní call centrum.....	49
6.1.2	Inkasní síť	49
6.1.3	Požalobní call centrum.....	49
6.1.4	Exekuční oddělení.....	49
7	Seznam použitých zdrojů	51

Seznam obrázků

Obr. č. 1 Působnost finanční skupiny Profireal Group

Obr. č. 2 Grafické schéma procesu v CC

Obr. č. 3 Rozdělení lokalit inkasních pracovníků

Seznam tabulek

Tab. č. 1 Nesplácené bankovní úvěry poskytnuté domácnostem

Tab. č. 2 Nesplácené finanční půjčky za rok 2018

Tab. č. 3 Veřejný dluh jednotlivých států

Tab. č. 4 Vybrané ukazatele Profi Credit Czech, a.s.

Tab. č. 5 Celkový počet exekucí

Tab. č. 6 Celkový počet povinných v exekuci dle RČ

Tab. č. 7 Zahájené vs ukončené exekuce

Tab. č. 8 Příchozí plnění oproti stanovenému plánu v jednotlivých letech

Tab. č. 9 Příchozí plnění oproti plánu v jednotlivých letech

Tab. č. 10 Příchozí plnění oproti plánu v jednotlivých letech

Tab. č. 11 Podíl příchozího inkasa do společnosti z jednotlivých fází vymáhání

Graf č. 1 Zdroj půjček za rok 2018

Graf č. 2 Efektivita soudních exekutorů z pohledávek v letech 2015 – 2018

Grafy č. 3 Podíl příchozího inkasa v jednotlivých letech

Seznam použitých zkratk

Profi Credit Czech, a.s, dále jen Profi Credit

ČNB = Česká národní banka

Občanský soudní řád = O. s. ř.

EŘ = Exekuční řád

PUNE = Příkaz k úhradě nákladů

EP = Exekuční příkaz

MHD = Městská hromadná doprava

EU = Evropská unie

HDP = Hrubý domácí produkt

ICC = Interní call centrum

CC = Call centrum

IP = Inkasní pracovník

EN = Exekuční návrh

1 Úvod

V naší společnosti vznikly a vznikají stále nová a nová lákadla, která usnadňují člověku život, ale mohou také sloužit pouze k vytvoření určitého obrazu, který něco stojí.

V dnešní době je poměrně běžné „žít tzv. na dluh“. Lidé proto řeší nákup ať už těchto lákadel nebo opravdu potřebných věcí skrze půjčky, úvěry, hypotéky, a tedy na splátky.

Na trhu je několik firem, jejímž obchodním záměrem je poskytování financí za úplatu spolu s úrokem. Tento způsob financování je pro zákazníky oblíbený, jelikož nemusí mít na účtu ušetřené peníze a mohou si pořídit, co zrovna potřebují nebo chtějí, od movitých věcí, po zážitky typu běžné dovolené.

Každý úvěr či půjčku je však nutno splatit, a tak někteří lidé mohou po prvotním nadšení „procitnout“ a uvědomí si, že i když mají co chtěli, tak ovšem nemají dostatečné příjmy, které by stačily na splácení. Tito lidé se pak ocitnou v situaci, kdy se rozhodují, zda dlužnou splátku řešit dalším úvěrem nebo přestat splácet úplně.

Protože zpracovatel této práce je zaměstnancem jedné ze společností, která půjčky poskytuje, může čerpat informace, které zpracoval do této bakalářské práce na téma řešení neplatičů u něho ve firmě.

V teoretické části autor čerpá z dostupné literatury citující příslušnou legislativu (zejména zákon č. 120/2001 Sb. exekuční řád a 99/1963 Sb. občanský soudní řád) a informace z dotčených institucí (ČNB, Exekutorská komora ČR, atd.).

V první kapitole teoretické části autor představí právní definice a obecné popisy činností při vymáhání pohledávek.

Ve druhé kapitole jsou uvedena základní data ohledně zadlužování české společnosti.

A ve třetí kapitole je představena společnost Profi Credit Czech, a.s., jejímž procesem vymáhání pohledávek se autor zabývá.

V praktické části jsou již detailněji přestaveny jednotlivé fáze vymáhání Profi Creditu, konkrétně interní call centrum, síť inkasních pracovníků a v neposlední řadě soudní exekutoři.

Ve výsledkové části autor prezentuje dosažené výsledky pomocí efektivity jednotlivých oddělení a pomocí komparace v čase a také s konkurencí, jak si daná oddělení stojí.

Na závěr je zhodnocena každá fáze vymáhání a autor buďto navrhuje opatření nebo shledává proces z pohledu rentability jako dostačující.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je na základě rozboru jednotlivých fází vymáhání stanovit, zda dosavadní procesy ve společnosti jsou ekonomicky dostačující, nebo zda je prostor pro jejich zefektivnění.

2.2 Metodika

- Shromáždění podkladů k jednotlivým fázím vymáhání.
- Prostudování podkladů teoretické části práce s využitím metody deskripce, analýzy relevantních právních textů.
- Shromáždění podkladů pro zpracování aplikační části práce.
- Vyhodnocení získaných dat, sumarizace výsledků a jejich zpracování za využití metody komparace a kompilace.
- Diskuze, závěr.

3 Teoretická východiska

Jelikož autor píše svou bakalářskou práci na katedře práva na téma spotřebitelských úvěrů a následného vymáhání dluhu, čerpá ze zákonů ČR, kdy nejpodstatnějším je zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád. Velké množství dlužníků skončí v exekuci, která je definována zákonem č. 120/2001 Sb., exekuční řád, v platném znění, ve kterém je také charakterizován institut soudního exekutora.

Bankovní i nebankovní společnosti provozují svoji činnost na základě bankovní licence a podléhají doзору České národní banky. Činnost bank podléhá zákonu 21/1992 Sb. o bankách. V roce 2016 vešel v platnost nový zákon č. 257/2016 Sb. Zákon o spotřebitelském úvěru.

Při podpisu úvěrové či jiné smlouvy může být historicky sjednána také rozhodčí doložka, tj. dohoda o tom, že případné spory budou řešit strany prostřednictvím rozhodce v rozhodčím řízení. To je upraveno zákonem č. 216/1994 Sb. o rozhodčích řízeních.

Posledním krokem před podáním žaloby k soudu bývá tzv. předžalobní výzva, zakotvená v § 142a OSŘ. Vykonávací řízení je jako součást občanského soudního řízení realizací práva na soudní ochranu, zakotveném v čl. 36 Listiny základních práv a svobod.

3.1 Pohledávka

Pohledávka je v právním výkladu chápána jako právo, které vzniká jednomu z účastníků („věřiteli“) požadovat určitou formu plnění na druhém účastníku (dlužníkovi), a to na základě daného závazkového vztahu.

Pohledávka musí tedy nejprve vzniknout, to znamená, že musí být dán určitý důvod jejího vzniku. Účastníky v právním vztahu jsou nazýváni jako věřitel a dlužník.

Existuje celá řada právních důvodů, jak vzniká pohledávka. Nejčastějším důvodem je vznik smluvního vztahu.

Obě smluvní strany jsou tedy na jedné straně věřitelé a na straně druhé dlužníci. Aby mohlo být právo plněno, musí existovat splatnost pohledávky.

Pokud není závazek plněn dobrovolně, a tudíž není ani pohledávka dobrovolně uspokojena, vzniká věřiteli nárok vůči dlužníkovi vymáhat plnění u soudu nebo v minulosti u tzv. rozhodčího soudu.¹

Na základě novely zákona o spotřebitelském úvěru s platností od 1. 12. 2016 již nelze u spotřebitelských smluv institut rozhodčího soudu využívat. Avšak v současnosti stále existuje mnoho závazků, respektive exekucí, jejichž titul má původ právě z rozhodčího soudu.²

Obecnou úpravu vzniku závazku lze najít v ustanovení § 488 až § 498 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Občanský zákoník).

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Obchodní zákoník) uvedená ustanovení nemá, a proto je možné použít citované ustanovení Občanského zákoníku i pro vztahy, které se řídí Obchodním zákoníkem.

Dále také podle § 495 Občanského zákoníku platí to, že platnosti závazku nebrání, není-li vyjádřen důvod, na základě kterého, je dlužník povinen plnit. Věřitel má však povinnost prokázat důvod, na základě kterého, má dlužník povinnost plnit, s výjimkou cenných papírů hromadně vydávaných nebo jiných cenných papírů, pro které je zákonem stanoveno, že věřitel tuto povinnost nemá. Causa závazku neboli důvod musí být tedy zásadně prokázán věřitelem. Pouze u cenných papírů vydávaných hromadně (zejména akcie nebo zatímní listy) a dále u jiných cenných papírů, jako jsou směnky, nemusí být důvod vzniku závazku prokázán.³

V obchodních vztazích dále platí podle § 293 Obchodního zákoníku to, že v případě, kdy je zavázáno k témuž plnění společně několik osob, má se za to, že jsou zavázány společně a nerozdílně. Věřitel může požadovat plnění po kterémkoli z nich, avšak každé plnění nabídnuté jiným společným dlužníkem je povinen přijmout.⁴

¹ POHL, Tomáš. *Vymáhání pohledávek*. 1. vyd. Praha : IFEC s.r.o., 2002. ISBN 80-86412-16-4

² Zákon č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru

³ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

⁴ Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

3.1.1 Způsoby vymáhání pohledávek

1) Soudní vymáhání pohledávek

„Občanský soudní řád upravuje postup soudu a účastníků v občanském soudním řízení tak, aby byla zajištěna spravedlivá ochrana soukromých práv a oprávněných zájmů účastníků, jakož i výchova k dodržování smluv a zákonů, k čestnému plnění povinností a k úctě k právům jiných osob.“⁵

Než věřitel přistoupí k soudnímu vymáhání pohledávek, je dobré, mít alespoň základní představu, jak takové soudní vymáhání probíhá. Soudní vymáhání pohledávek lze rozdělit do dvou fází. První fází je samotné soudní řízení, v němž má být pohledávka přiznána. Druhou fází je vykonávací nebo také exekuční řízení.

Soud může následně rozhodnout bez nařízeného jednání, což se nazývá zkrácené řízení. Pokud je patrné, že rozhodnutí vychází ze skutečností, které žalobce uvedl, výsledkem je exekuční titul.

Soudní řízení je vcelku složitý proces, v němž se věřitel, který není erudovaný v právnickém vzdělání, neobejde bez právních rad nebo ještě lépe bez právního zastoupení.

Soudní řízení se řídí zákonem č. 99/1963 Sb., Občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen O. s. ř.).

Dle zákona musejí účastníci soudního sporu doložit všechny významné skutečnosti, které jsou pro rozhodnutí soudu významné. Tato tvrzení dokládá v průběhu jednání především žalobce, pokud je neobsáhl v samotné žalobě. Zákon také nařizuje procesní a důkazní povinnosti. Jestliže je kterýkoliv účastník v řízení nečinný, nebrání to soudu, aby v řízení pokračoval. Soud jedná i v případech, kdy jakýkoliv z účastníků nepožádá z vážných důvodů o odročení nebo se bez řádné omluvy nedostaví k jednání.

V takovýchto případech soud může v kauze jednat nebo spor i rozhodnout. To vše bez přítomnosti účastníků. K jednání nebo rozhodnutí vychází soud z přítomných důkazů a z obsahu spisu.

Důležitá podmínka je řádné obeslání účastníka, který si poštu převzal nebo mu byla doručena alespoň fikcí tedy náhradním doručením.

⁵ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, část první, obecná ustanovení hlava první, základní ustanovení § 1, dostupný také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1963-99>

Zákon také stanovuje, že ve výzvách soudů účastníkům platí, aby se o určitém návrhu týkající se postupu a řízení účastníci vyjádřili. Soud v usneseních nebo výzvách může také oznámit, že v případně nevyjádření se ve stanovené lhůtě předpokládá, že účastník nemá žádné námitky. Toto platí pro procesní postup, nikoliv však pro řízení ve věci samé.

Pokud se například žalovaný ve stanovené lhůtě nevyjádří k samotné žalobě, neznamená to, že s žalobou souhlasí.

Soud může také přizvat soudního znalce a účastník se může k jeho otázkám vyjádřit. Pokud toto účastník neudělá ve stanovené lhůtě, soud má za to, že souhlasí s předloženými otázkami.

Jako další možný procesní prostředek lze použít předběžné opatření.⁶

Předběžné opatření dle § 74 o. s. ř.

- 1) *Před zahájením řízení může předseda senátu nařídit předběžné opatření, je-li třeba, aby zatímně byly upraveny poměry účastníků, nebo je-li obava, že by výkon soudního rozhodnutí byl ohrožen.*
- 2) *Účastníky řízení jsou navrhovatel a ti, kteří by jimi byli, kdyby šlo o věc samu.*
- 3) *Příslušným k nařízení předběžného opatření je soud, který je příslušný k řízení o věci, nestanoví-li zákon jinak.⁷*

Příslušnost soudu

Před podáním žaloby si také musí věřitel zjistit, kterému soudu žalobu adresovat, tedy, který soud je místně příslušný adrese dlužníka. Dle vyjádření zákona zde hovoříme o pravomoci a příslušnosti.

„V občanském soudním řízení projednávají a rozhodují soudy spory a jiné právní věci vyplývající z občanskoprávních, pracovních, rodinných a obchodních vztahů, pokud je podle zákona neprojednávají a nerozhodují jiné orgány.“⁸

⁶ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

⁷ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, § 74 odst. 1, dostupný také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1963-99>

⁸ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, část první obecná ustanovení, hlava druhá Soudy, pravomoc základní ustanovení § 7, dostupný také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1963-99>

- Věcná příslušnost = který soud rozhoduje věc v prvním stupni (okresní nebo obvodní)

- Funkční příslušnost = který druh soudu rozhoduje o případných odvoláních co do rozhodnutí soudu vydaným v prvoinstančním řízení (základním článkem jsou krajské soudy, které přezkoumávají a rozhodují o věcech nepravomocně rozhodnutých okresními soudy, a vrchní soud o rozhodnutích vydaných krajskými soudy).

Obecné náležitosti podání k soudu

Dle §42 odst. 1 O. s. ř. je možné podání učinit písemně nebo ústně, v elektronické podobě podepsané elektronicky.⁹

Základní náležitosti podání:

- Soud musí být řádně označen správným názvem. Toto je podstatný aspekt, pokud totiž například uvede podatel nesprávnou adresu, není to na závadu. Doručovatel doručuje dle sídla soudů.

Pokud však podatel své podání adresuje soudu, který není místně nebo věcně příslušný, soud postoupí danou věc soudu věcně nebo místně příslušnému.

- Správné vlastní označení. Například fyzická osoba – podnikatel by se měl označit jménem a příjmením. Právnícká osoba se musí označit tak, jak je zapsaná v obchodním rejstříku nebo v jiném registru.

- Podání musí být věcné a stručné. Podpis a datum podání se většinou uvádí na zadní straně.

- Jestliže účastník řízení má zastoupení advokátem, je zvykem, že advokát nepodepisuje podání na poslední straně, ale už na straně první.

- Velice podstatná věc, je tzv. žalobní petit, ve které žalobce nebo navrhovatel vyjádří, čeho se vlastně domáhá.

- Počet podání se podává v takovém počtu, kdy jeden stejnopis zůstane u soudu a po jednom obdrží každý účastník. Jestliže navrhovatel zašle stejnopisů málo, je soudem vyzván k doplnění, případně dokumenty vyhotoví soud, avšak na náklady účastníka.

Výše popsany návrh se ve sporech před soudem označuje jako žaloba, z navrhovatele se stává žalobce a proti komu se žaloba vztahuje, se nazývá žalovaným. Žalobce k žalobě musí také připojit veškeré důkazy, jichž se domáhá.

⁹ Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)

Takovouto žalobu žalobce doručuje pouze soudu, který ji následně doručí všem účastníkům řízení do vlastních rukou, a to skrze datovou schránku nebo poštou.¹⁰

2) Rozhodčí řízení

„Rozhodčí řízení se zahajuje žalobou a je zahájeno dnem, kdy žaloba došla stálému rozhodčímu soudu nebo rozhodci uvedenému v odstavci 2. Podání žaloby má tytéž právní účinky, jako kdyby byla v této věci podána žaloba u soudu.“¹¹

Tento úkon může substituovat soudní řízení. Aby mohlo být rozhodčí řízení vůbec zahájeno, musí existovat tzv. rozhodčí smlouva nebo rozhodčí doložka. Tato listina musí být v písemné formě a podepsána oběma stranami.

Cílem rozhodčího řízení, je stejně jako řízením před soudem, rozhodování majetkovým sporů rozhodci, kteří jsou nezávislí a nestranní vůči oběma stranám. Výsledkem takového rozhodnutí je rozhodčí nález, který má stejnou váhou jako by ho pravomocně vydal soud.

Rozhodčí řízení se však může týkat pouze některých sporů dle zákona č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení. Rozhodčí smlouvu nebo doložku lze aplikovat u sporů, které vznikly nebo teprve vzniknou. V rámci úspory času tyto dokumenty předkládají úvěrovanému bankovní i nebankovní instituce.¹²

Rozhodce

„Rozhodcem může být občan České republiky, který je zletilý, bezúhonný a plně svéprávný, pokud zvláštní předpis2) nestanoví jinak.“¹³

Počátek rozhodčího řízení

Počátečním úkonem rozhodčího řízení je podání žalobního návrhu. Dnem zahájení podání žaloby je považován den, kdy byla žaloba doručeno rozhodci.

¹⁰ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

¹¹ Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, část třetí Rozhodčí řízení, § 14, dostupný také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-216>

¹² Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

¹³ Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, část druhá Rozhodci, § 4, dostupný také z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-216>

Žalobní návrh musí splňovat stejné právní podmínky jako žaloba podaná k soudu. Rozhodci mají kompetenci rozhodnout o tom, zda jsou pravomocní o žalobním návrhu rozhodovat. O svém rozhodnutí vydají usnesení, ve kterém rozhodnou, zda mají pravomoc rozhodovat v řízení.

Uplatní-li žalobce nebo žalovaný svůj nárok v promlčení lhůtě nebo je rozhodnuto, že rozhodce neměl pravomoc k rozhodnutí řízení, nebo dojde-li ke zrušení rozhodčího nálezu a žalobce/žalovaný svou žalobu či návrh znovu podá k obecnému soudu, a to ve lhůtě 30 dnů, kdy obdržel rozhodnutí o zrušení rozhodčího nálezu nebo se dozvěděl, že rozhodce neměl pravomoc k rozhodnutí, účinky žaloby zůstanou zachovány.¹⁴

3.2 Exekuční titul

„Exekučním titulem je

- a) vykonatelné rozhodnutí soudu nebo exekutora, pokud přiznává právo, zavazuje k povinnosti nebo postihuje majetek,*
- b) vykonatelné rozhodnutí soudu a jiného orgánu činného v trestním řízení, pokud přiznává právo nebo postihuje majetek,*
- c) vykonatelný rozhodčí nález,*
- d) notářský zápis se svolením k vykonatelnosti sepsaný podle zvláštního právního předpisu,*
- e) vykonatelné rozhodnutí a jiný exekuční titul orgánu veřejné moci,*
- f) jiná vykonatelná rozhodnutí a schválené smíry a listiny, jejichž výkon připouští zákon.“¹⁵*

Exekuční titul musí mít jednoznačné označení osoby oprávněné a povinné.

Dále musí titul obsahovat vymezení rozsahu práva odpovídající povinnosti, na kterou se vztahuje a která má být vymáhána.

V exekučním titulu musí být stanoveny lhůty k plnění. Pokud titul neobsahuje určení lhůty ke splnění povinnosti, má se za to, že povinnost, která je uložena exekučním titulem, musí být splněna do 3 dnů od nabytí právní moci.

¹⁴ Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

¹⁵ Zákon č. 120/2001 exekuční řád, část první, hlava třetí Exekuční titul dle § 40

3.2.1 Exekucním titulem může být:

Platební rozkaz

Platební rozkaz je vydán pouze v těch případech, jedná-li se o žalobu, jíž předmětem je úhrada peněžité částky. V jiných případech nelze vydat takto nazvaný exekucní titul.

Nelze ho vydat v případě, kdy se pobyt žalovaného nachází mimo území ČR nebo jeho pobyt není znám.

Co se týče výše pohledávky, která je v žalobě uplatňována, a lze u ní rozhodnout platebním rozkazem, tak tato není v O. s. ř. omezena.¹⁶

„V platebním rozkazu žalovanému uloží, aby do 15 dnů od doručení platebního rozkazu žalobci zaplatil uplatněnou pohledávku a náklady řízení nebo aby v téže lhůtě podal odpor u soudu, který platební rozkaz vydal.“¹⁷

Žalobce, který navrhuje vydání platebního rozkazu, musí k žalobě přidat potřebné dokumenty, na základě, kterých uplatňuje své právo v žalobě. Tímto se žaloba stává způsobilou k projednání.

Doručování platebního rozkazu se provádí do vlastních rukou bez možnosti náhradního doručení.

Pokud žalovaný nesouhlasí s povinností obsaženou v platebním rozkazu, co se týče hradit náklady řízení žalobci, může proti tomuto podat odvolání.

Směnečný platební rozkaz

Další možností je směnečný platební rozkaz, což je druhá možná forma uplatnění práva ve zjednodušeném řízení. Podmínkou pro samotnou realizaci směnečného platebního rozkazu je existence směnky. Na návrh žalobce soud poté vydá směnečný platební rozkaz, který doručí žalovanému. I v případě směnečného platebního rozkazu platí, že pokud žalovaný námitky nepodá, má směnečný platební rozkaz účinky pravomocného rozsudku.

Žalobce tedy musí soudu předložit originál směnky.

Oproti platebnímu rozkazu je zásadní rozdíl ten, že rozkaz se vydává pouze na návrh žalobce.

Směnečné řízení u soudu je tedy pro věřitele rychlejší než klasické soudní řízení. Neexistuje povinnost prokazovat vznik závazku, na jehož podkladě byla směnka

¹⁶ Zákon č. 120/2001 exekucní řád

¹⁷ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, část třetí, hlava čtvrtá § 172

vystavena. Směnečný platební rozkaz je oprávněn vydat samosoudce, a to bez nařízení jednání. Směnečný platební rozkaz musí být stejně jako platební rozkaz doručen do vlastních rukou žalovaného. Nepodaří-li se směnečný platební rozkaz doručit, zruší soud směnečný platební rozkaz, aniž by nařizoval jednání.

Důkazní břemeno je přeneseno v převážné části na žalovaného. Směnečné řízení je koncentrované a po uplynutí lhůty k podání námitek nelze uplatňovat již obranu, která nebyla v námitkách již uvedena, lze uvádět pouze nové skutečnosti významné pro posouzení důvodnosti obrany v námitkách řádně uplatněné.

Soud v platebním rozkazu uloží žalovanému uhradit požadovanou částku spolu s náklady řízení do tří dnů nebo aby v této lhůtě podal námitky.

Oproti platebnímu rozkazu je ten rozdíl, že žalovaný v případných námitkách uvádí vše, co namítá proti směnečnému platebnímu rozkazu.

Není-li soud z návrhu přesvědčen o vydání platebního rozkazu, může nařídit ústní jednání. Další rozdíl je ten, že doručení směnečného platebního rozkazu je možné i náhradním způsobem a také doručením do ciziny.

Vydaný směnečný platební rozkaz se následně stává pravomocným a vykonatelným.¹⁸

Rozhodčí nález

Jedná se o písemné rozhodnutí, které vypadá jako rozsudek soudu, ale nenazývá se „rozsudek“, nevydal jej ani soud, jak již bylo zmíněno v kapitole "Rozhodčí řízení“, ale rozhodce. Rozhodčí nález povinnému příkazuje zaplatit dlužnou částku spolu s příslušenstvím nějakému svému věřiteli. Většinou je zde zakotvena i povinnost hradit náklady rozhodčího řízení. Pokud není ve stanoveném termínu (obvykle tři dny) dlužná částka uhrazena, věřitel neboli oprávněný se obrátí na soudního exekutora, po kterém žádá vymožení dlužné částky. Exekutor následně žádá soud o pověření a tímto je zahájena exekuce viz kapitola „Exekuce“.¹⁹

Další exekuční tituly

Za zmínku určitě stojí elektronický platební rozkaz, notářský zápis, schválené smíry a listiny jejichž výkon zákon připouští.

¹⁸ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

¹⁹ Zákon č. 216/1994 o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

Právní moc a vykonatelnost

Právní moc správního rozhodnutí je vlastnost tohoto rozhodnutí, která má dvě stránky. První je formální stránka právní moci, což znamená, že rozhodnutí je konečné a nelze jej napadnout řádným opravným prostředkem. Druhou materiální stránkou je, že rozhodnutí je závazné a nezměnitelné jak pro všechny účastníky, tak pro správní orgány. Vykonatelnost znamená, že správní rozhodnutí je schopné vyvolat důsledky, které jsou v něm předvídané. Pokud se jedná o správní rozhodnutí ukládající povinnost, může po nabytí vykonatelnosti dojít k nucenému výkonu rozhodnutí – např. exekuci, pokud nebude plněno dobrovolně.²⁰

3.3 Exekuce

Kapitola „Exekuce“ bezprostředně navazuje na předchozí kapitolu o vymáhání pohledávek a jejím cílem je přiblížit a analyzovat proces vymáhání exekuce po právní stránce. Zejména bude analyzována činnost soudního exekutora, průběh exekuce a její způsoby vymáhání. Zmíněné informace navazují na další kapitoly této bakalářské práce, a to hlavně na následující kapitoly o dopadech exekuce a jejím řešení. Získané informace jsou také nezbytné pro analýzu výzkumného šetření v praktické části, a to zejména na průběh exekuce, její způsoby provedení a pravomoci samotného exekutora.²¹

Institut soudního exekutora byl schválen zákonem č. 120/2001 Sb. (exekuční řád). Za jeho zavedením stálo především neefektivní vymáhání prostřednictvím soudního výkonu rozhodnutí a také vleklá časová náročnost vykonávacího řízení.

Exekuční řízení se proto stalo pro mnoho věřitele využívaným a cenným prostředkem k vymáhání pohledávek.²²

3.3.1 Soudní exekutor

Dle zákona je soudní exekutor úřední osobou, tedy orgánem veřejné moci, kterou exekuční a další činností pověřil stát. Soudní exekutor si však na provoz svého úřadu musí

²⁰ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

²¹ Zákon č. 120/2001 exekuční řád

²² Klimeš, David, 1982- Boj o Pelikánovu cestu z dluhového pekla / David Klimeš

vydělat sám. Tím se liší například od soudních vykonavatelů, zaměstnaných u okresních soudů, vykonavatelů finančních úřadů a celních úřadů, kteří jsou v plném pracovním poměru.

Soudním exekutorem se po složení exekutorské zkoušky a úspěšném výběrovém řízení může stát bezúhonný občan České republiky, který má úplné vysokoškolské vzdělání a vykonal zpravidla tříletou exekutorskou praxi. Stěžejní úkolem soudního exekutora je provedení exekuce podle exekučního titulu. Pokud není tento exekuční titul dobrovolně plněn povinným, může oprávněný podat exekuční návrh a domáhat se nařízení exekuce. Právě v tomto okamžiku nastupuje soudní exekutor, aby vymáhal nároky oprávněného, resp. aby tuto exekuci provedl.

V praxi bývá označení exekutor vztahováno také na zaměstnance exekutora, avšak exekuční řád hovoří o vykonavatelích exekutora (§ 27 EŘ). Jiná osoba, než soudní exekutor nemá oprávnění toto označení užívat.²³

3.3.2 Exekuční návrh

„Exekuci lze vést jen na návrh oprávněného nebo na návrh toho, kdo prokáže, že na něho přešlo nebo bylo převedeno právo z rozhodnutí podle § 36 odst. 3 a 5.

Oprávněný může podat exekuční návrh podle tohoto zákona, nesplní-li povinný dobrovolně to, co mu ukládá exekuční titul podle tohoto zákona“.

„V exekučním návrhu musí být označen exekutor, který má exekuci vést, s uvedením jeho sídla. Z návrhu musí být dále patrné, kdo ho činí, které věci se týká a co sleduje, a musí být podepsán a datován. Kromě toho musí exekuční návrh obsahovat jméno, popřípadě jména, a příjmení účastníků, místo jejich trvalého pobytu, popřípadě místo pobytu na území České republiky podle druhu pobytu cizince, a popřípadě rodné číslo nebo datum narození účastníků, nebo obchodní firmu nebo název, sídlo a identifikační číslo, přesné označení exekučního titulu, uvedení povinnosti, která má být exekucí vymožena, a údaj o tom, zda, popřípadě v jakém rozsahu povinný vymáhanou povinnost splnil, popřípadě označení důkazů, kterých se oprávněný dovolává.“²⁴

Oprávněný musí k exekučnímu návrhu připojit originál, případně úředně ověřenou kopii exekučního titulu.

²³ Zákon č. 120/2001 exekuční řád

²⁴ Zákon č. 120/2001 exekuční řád, část první, hlava třetí, § 37 a 38

3.3.3 Nařízení exekuce

Podle § 44 odst. 2 EŘ soud nařídí exekuci a jejím provedením pověří exekutora do 15 dnů, pokud jsou zákonem splněny všechny stanovené podmínky pro nařízení exekuce. Pakliže nejsou, tak soud návrh zamítne. Soud exekuci nařídí ale nestanoví způsob, jakým způsobem má exekuci provádět.

Oprávněnému i povinnému se usnesení o nařízení exekuce doručuje do vlastních rukou.

Dalším osobám a institucím se doručuje běžným způsobem. Exekutorovi a oprávněnému je usnesení zasíláno dříve než povinnému. Je tak činěno z prostého důvodu, aby se povinný účelově nezbavil svého majetku, který by mohl exekutor postihnout. Exekutor spolu s vyrozuměním o zahájení exekuce pátrá po majetku povinného a tento ihned zastavuje skrze exekuční příkazy.

3.3.4 Průběh exekučního řízení

Hlavními účastníky tohoto řízení jsou oprávněný a povinný, případně manžel povinného, pokud má exekuční řízení vliv na jeho majetek nebo majetek ve společném jmění manželů.

Stěžejní podmínkou pro zahájení exekučního řízení je existence exekučního titulu, který je pravomocný a vykonatelný.

Exekuční řízení je zahájeno na návrh oprávněného, činí tak ve chvíli, kdy povinný nesplnil nebo neplní povinnosti uložené exekučním titulem.²⁵

Oprávněný má stále doposud možnost zvolit si exekutora, který exekuci povede. Již několik posledních let je stěžejním tématem zavedení místní příslušnosti soudních exekutorů, tzv. teritoriality. Tento návrh má své příznivce a odpůrce. Řada bankovních domů a také věřitelů z oblasti nebankovních poskytovatelů půjček je zásadně proti a argumentují významným snížením dosavadní efektivity vymáhání (mezi ně patří také společnost Profi Credit Czech).²⁶

²⁵ Zákon č. 120/2001 exekuční řád

²⁶ Web ceska-justice.cz, Vydavatelem zpravodajských portálů Ekonomický deník © 2018 Všechna práva vyhrazena [22. 3. 2020]

Exekuce je následně zapsána do Centrální evidence exekucí, což je institut zavedený Ministerstvem spravedlnosti. Zde se nachází veřejně dostupné informace o zahájených exekučních řízeních.

Jakmile soud pověří exekutora vedením exekuce, tak tento následně rozhodne o způsobu provedení exekuce. Spolu s vyrozuměním o zahájení exekuce jsou tak povinnému doručeny i případné první exekuční příkazy, které zakazují povinnému nakládat s jeho majetkem, a to jak movitým, tak nemovitým a také finančním majetkem s výjimkou běžných obchodní a provozních činností a uspokojování svých základních životních potřeb a osob ke kterým má vyživovací povinnost.

Povinný má tu možnost, že v případě dobrovolného splnění vymáhané povinnosti do 30 dnů od vyrozumění exekuce, je mu účtováno pouze 50 % nákladů exekuce. Exekuce může být ukončena úspěšným vymožením a tím pádem i spokojením oprávněného, případně zastavena pro nemajetnost či jiným zastavením exekuce.

3.3.5 Způsoby provedení exekuce

Způsoby provedení exekuce jsou zakotveny v uvedeném zákoně (§ 58 EŘ). Způsob provedení exekuce je čistě v kompetenci exekutora, který však respektuje zásadu přiměřenosti. Jestliže nestačí k uspokojení pohledávky jeden způsob, exekutor může použít další a tyto může kombinovat.

O nákladech exekuce rozhoduje exekutor samostatným dokumentem, tzv. příkazem k úhradě nákladů exekuce (v praxi označováno jako PUNE). Tyto náklady se vymáhají současně s pohledávkou oprávněného.²⁷

Exekuce srážkami ze mzdy a jiných příjmů

Exekuce srážkami ze mzdy a jiných příjmů je nejčastější typ exekučního příkazu (EP) a provádí se doručením EP plátcí mzdy dlužníka, a to do vlastních rukou. Plátce mzdy musí mít právní subjektivitu a za srážené částky nese svou odpovědnost. Pokud srážky nejsou včas poukázány oprávněnému a ve stanovené výši, má oprávněný možnost podat tzv. poddlužnickou žalobu a domáhat se zaplacení částky po plátcí mzdy. Při uspokojování

²⁷ Zákon č. 120/2001 exekuční řád

více pohledávek se stanovuje pořadí, a to chronologicky dle data doručení. Pohledávky mohou mít stejné pořadí, a to za předpokladu stejného data doručení.

V případě změny plátce mzdy povinného se EP vztahuje i na nového plátce mzdy se všemi povinnostmi, které z toho vyplývají, kdy pořadí pohledávek musí být zachováno. Výše srážky ze mzdy jsou omezeny do výše pohledávky, která je uvedena v EP. Do této dlužné částky se zahrnují i náklady řízení.²⁸

Příkázání pohledávky z účtu u peněžního ústavu

V tomto případě exekutor nařídí peněžnímu ústavu, aby od okamžiku doručení usnesení o nařízení exekuce nevyplácel povinnému finanční prostředky, a to do výše vymáhané pohledávky ani s nimi nijak nenakládal. Povinnému však ze zákona náleží tzv. nezabavitelné minimum, se kterým hospodáří a zajišťuje mu pokrýt běžné náklady na životní minimum. Nutno dodat, že nezabavitelné minimum se v průběhu času stále navyšuje. Povinný má vícero finančních prostředků k vlastnímu využití, avšak o to déle se mu prodlužuje samotná exekuce.

Exekuce prodejem movitých a nemovitých věcí

„Podle § 69 nestanoví-li tento zákon jinak, použijí se na provádění exekuce prodejem movitých věcí a nemovitostí přiměřeně ustanovení občanského soudního řádu upravující výkon rozhodnutí prodejem movitých věcí a nemovitostí.“

a) Prodej movitých věcí

Prodej movitých věcí je upraven § 66 EŘ a § 321 O. s. ř. Tento postup se také nazývá jako mobiliární exekuce, a hlavním cílem je sepsat movitý majetek dlužníka a jeho případný prodej v dražbě.

Vykonavatel, což je zaměstnanec soudního exekutora, má ze zákona umožněn vstup jak na místo trvalého bydliště, tak na další místa (např. kontaktní adresa dlužníka), kde se domnívá, že se nachází majetek dlužníka.

Občanský soudní řád v § 322 odst. 2 stanoví také věci, které jsou z exekuce/výkonu

Rozhodnutí, vyloučeny. Vykonavatel, také nemůže do soupisu zahrnout věci, které jsou zákone z exekuce vyloučeny a slouží např. povinnému k podnikatelské činnosti.

²⁸ BREBURDA, J. Exekuce srážkami ze mzdy 2019. Olomouc: ANAG, 2019. ISBN 978-80-7554-194-9

b) Prodej nemovitých věcí

Pakliže povinný disponuje vlastnictvím nemovitého majetku, je tento způsob vysoce pravděpodobný k úspěšnému vymožení nároku oprávněného. Exekutor však k dražbě nemovitého majetku může přistoupit až po určitém marném pokusu o vymožení dlužné částky jiným způsobem. Jde o to, aby vymáhaná částka byla poměrem adekvátní k hodnotě nemovitosti.

Následně po úspěšné dražbě a usnesení o rozvrhované podstatě vyplatí částky přihlášeným věřitelům.

Výše zmíněné byly nejčastější, případě nejzásadnější EP, které exekutor může vydat. Existují ještě další minoritní typy EP.^{29 30}

3.4 Zadlužování

V této kapitole se autor věnuje rozboru míry zadlužování a vývojem v jednotlivých letech a dále důvody, které k trendu zadlužování vedou.

Česká ekonomika několik let roste a tomu odpovídá i to, že Češi zpravidla zvládají splácet své dluhy. Například nesplácených hypoték bylo na konci roku 2018 poměrově nejméně od roku 2008. Když už Češi své dluhy neuřídí, nejčastěji jde o závazky vzniklé nedoplatky na telekomunikačních či pojišťovacích službách.

3.4.1 Nesplacených úvěrů ubylo

Úvěry na bydlení patří k půjčkám, které nejméně často končí v úpadku. I koncem roku 2012, kdy byl počet nesplácených dluhů poměrně největší, činily nesplácené úvěry na bydlení 3,4 procenta. Vedle hypoték do této kategorie patří například i úvěry ze stavebního spoření.

²⁹ Zákon č. 120/2001 exekuční řád

³⁰ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Tab. č. 1 Nesplácené bankovní úvěry poskytnuté domácnostem

Období	Nesplácené úvěry celkem v %	Nesplácené spotřební úvěry v %	Nesplácené úvěry na bydlení v %
2008	2,9	6,7	1,6
2009	4	8,4	2,5
2010	5,1	11,7	3,2
2011	5	11,3	3,2
2012	5,2	12,3	3,4
2013	5	12,2	3,3
2014	4,7	12	3,1
2015	4,1	11,1	2,6
2016	3,2	8,9	2
2017	2,5	6	1,8
2018	2,2	5	1,6

3.4.2 Nesplácené půjčky podle regionů

Nejčastěji své půjčky přestávají zvládat splácet lidé z Moravskoslezského a Olomouckého kraje, nejlépe jsou na tom obyvatelé Vysočiny. Nejvyšší je průměrná výše nesplácené půjčky v Praze, což odpovídá i vyšším příjmům a nákladům na život.

Tab. č. 2 Nesplácené finanční půjčky za rok 2018

Kraj	% případů	Průměrná výše nesplácené půjčky
Moravskoslezský	13,7	15 811 Kč
Olomoucký	12,8	17 452 Kč
Ústecký	12	12 788 Kč
Středočeský	11,8	18 654 Kč
Hlavní město Praha	8,5	56 268 Kč
Jihomoravský	8,4	12 667 Kč
Plzeňský	5,3	11 121 Kč
Královéhradecký	5	9 270 Kč
Liberecký	4,7	16 280 Kč
Karlovarský	4,3	20 521 Kč
Jihočeský	4,3	12 727 Kč

Zlínský	3,9	13 699 Kč
Pardubický	3,2	18 367 Kč
Vysočina	2,1	16 488 Kč

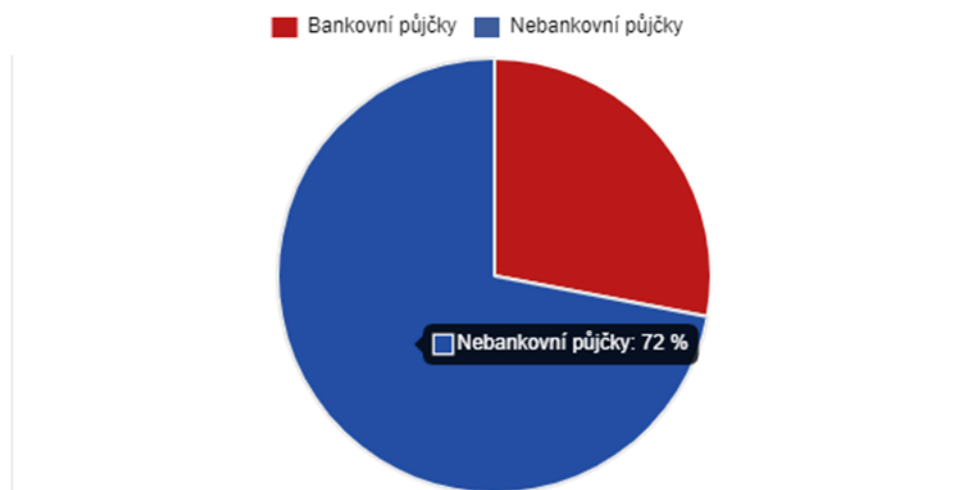
3.4.3 Za co Češi dluží

Ačkoliv největší částky dluží Češi v průměru na finančních službách, v celkovém počtu nesplacených dluhů tvoří největší podíl nedoplatky u MHD, pojišťoven a telekomunikačních společností. Je ale třeba vzít v potaz, že už samotný vznik dluhu u pojišťovny či telekomunikační společnosti je důsledkem problému = vzniká teprve ve chvíli, kdy už klient má s placením za službu potíže. U bank a nebankovních společností je dluh naopak poptávanou službou.

3.4.4 Podíl neplatičů dluhů podle věřitele

Častěji přestávají své dluhy splácet klienti, kteří si peníze půjčují u nebankovních společností.

Graf č. 1 Zdroj půjček za rok 2018



31

³¹ Hospodářské noviny [13. 3. 2019]

3.4.5 Česko má čtvrtý nejnižší dluh v EU, ukazuje porovnání

Největší zadlužení na konci loňského roku vykazovalo Řecko, nejlépe je na tom Estonsko.

Česká republika měla v rámci Evropské unie čtvrtý nejnižší poměr vládního dluhu k výkonu ekonomiky. Vyplývá to z údajů statistického úřadu Eurostat.

Zadlužení Česka v roce 2017 kleslo na 34,6 procenta hrubého domácího produktu (HDP) z 36,8 procenta na konci roku 2016. Největší zadlužení na konci roku 2017 vykazovalo Řecko, kde poměr dluhu k HDP dosahoval téměř 179 procent. Naopak nejlepší situace panovala v Estonsku, jehož zadlužení činilo pouze devět procent HDP.

Tab. č. 3 Veřejný dluh jednotlivých států

Stát	Podíl veřejného dluhu na HDP
Řecko	179 %
Itálie	132 %
Portugalsko	126 %
Belgie	103 %
Španělsko	98 %
...	...
Dánsko	36 %
Rumunsko	35 %
Česká republika	35 %
Bulharsko	25 %
Lucembursko	23 %
Estonsko	9 %

3.4.6 Důvody vzniku dluhu

Důvody vzniku lze rozdělit z těchto důvodů:

- Otevřené možnosti spotřeby
- Stále se zlepšující životní úroveň
- Změna náhledu na zadluženost

- Snadná dostupnost financí od bankovních a nebankovních společností a dále společností splátkového prodeje
- Síla vlivu marketingu finančních institucí
- Touha po vlastním bydlení
- Ochota bank ponížít své zisky a marže

3.4.7 Důsledky vzniku zadluženosti

Z ekonomického pohledu každá domácnost představuje subjekt s omezenými rozpočtovými možnostmi, a proto lze důsledky zadluženosti vnímat i z tohoto hlediska. Většina domácností po vyplacení různého typu úvěru omezuje své úspory ale také spotřebu, jelikož každý úvěr je nutné v budoucnu splatit.³²

3.5 Představení společnosti Profi Credit Czech, a.s.

Jak již auto uvedl stručně v úvodu, společnost PROFI CREDIT je předním poskytovatelem nebankovních půjček. Společnost patří do nadnárodní finanční skupiny PROFIREAL Group, která mimo České republiky působí i v zahraničí a to v Polsku, Rusku, Bulharsku a Filipínách.

Obr. č. 1 Působnost finanční skupiny PROFIREAL Group



³² Hospodářské noviny [23. 4. 2018]

3.5.1 Historie společnosti

Vznik společnosti PROFIREAL Group byl ve svých začátcích spojen především s podnikáním v nemovitostech a datuje se rokem 1994.

Na trh finančních půjček a úvěrů poskytovaným soukromým nepodnikajícím osobám firma vstoupila v roce 2000 pod názvem PROFI CREDIT Czech, a. s. V dalším textu této bakalářské práce je zmiňován již po většinou název PROFI CREDIT, což je název společnosti působící v ČR. V roce 2003 byla nabídka služeb rozšířena i úvěry a půjčky pro podnikatelské subjekty. Společnost tedy uspokojuje potřeby jak spotřebitelů tak podnikatelů.

Dalším významným milníkem je rok 2007, kdy společnost poskytla za rok půjčky v celkové výši necelých dvou miliard Kč a zároveň získala klienta s pořadovým číslem 100.000. Jubileum 10 let dosáhla společnost v roce 2010, když do této doby poskytla úvěry v nominální hodnotě lehce 10 miliard korun.

V roce 2015 se PROFI CREDIT stal jedním z hlavních partnerů organizace UNICEF a rok nato společnost poprvé expandovala mimo evropské hranice, a to, když rozšířila své aktivity v Rusku.

Za následující dva roky použila společnost PROFI CREDIT svůj kapitál na to, aby mohla majetkově vstoupit do společnosti Flexi Finance, která byla jedna z největších „hráčů na trhu s půjčkami“ na Filipínách. Později zde navýšila svůj podíl na 76 %. Co se týče Polska, tak zde společnost zaznamenala velice dobrých výsledku a posílala svou pozici na tamním trhu, čímž si upevnila místo mezi nejsilnějšími hráči zdejšího finančního trhu.

3.5.2 Obchodní nástroje

Základní filozofií společnosti PROFI CREDIT je proklientský přístup. Nebankovní půjčky jsou proto nabízeny skrze školené úvěrové poradce, kteří disponují kvalifikací prověřenou ČNB, dále finanční služby poskytuje i v kamenných pobočkách. V nedávné minulosti firma také začala využívat systém online půjček.

V České republice dosahuje od roku 2014 do roku 2018 objem poskytnutých úvěrů v hodnotě okolo 2 miliard ročně.

K datu 31. 12. 2018 pracuje ve společnosti zhruba 200 zaměstnanců, z nichž většina sídlí v Pardubicích.³³

3.5.3 Vymáhání pohledávek

Jak bylo zmíněno v úvodu, zpracovatel se v této práci nebude zabývat klienty, kteří řádně plní své měsíční splátky ale těmi, který se řadí do skupiny neplatičů.

Společnost PROFI CREDIT má kvůli těmto klientům zřízené tzv. oddělení pohledávek, kde jsou zaměstnáni pracovníci, kteří neplatiče řeší.

Společnost PROFI CREDIT disponuje vlastním call centrem, rozsáhlou sítí inkasních pracovníků, kteří zajišťují správu vymáhání pohledávek po celé republice a v neposlední řadě spolupracuje s exekutory, kterým firma předává klienty, se kterými nelze najít společnou řeč ohledně úhrady jejich dluhu.

K evidenci své činnosti firma využívá svůj informační systém, který má vytvořený na míru a zajišťuje veškeré potřebné informace.

Strategickým, avšak sekundárním cílem je kvalita a efektivita zpracování pohledávek. Primárním cílem společnosti je vzájemná spolupráce spolu s klientem, kterému je poskytnut úvěr a tento je v řádném termínu a dle smluvených podmínek splácen.

Nic z toho by nebylo možné bez potřebné investice do IT vybavení ale především do lidského potenciálu. Proto lze ve společnosti najít mnoho zaměstnanců, kteří zde pracují několik let, a tudíž také disponují potřebnou kvalitou a zkušenostmi.

³³ Web společnosti PROFI CREDIT a výroční zprávy

3.5.4 Ekonomické údaje

Tab. č. 4 Vybrané ukazatele Profi Credit Czech, a.s.

Období	2018	2017	2016
Poskytnuté půjčky			
Počet poskytnutých půjček	17 024	16 950	24 945
Nominální hodnota poskytnutých půjček v tis Kč.	2 204 503	2 204 741	2 396 481
Vyplaceno celkem v tis Kč.	825 763	826 272	961 918
Zaměstnanecké úvěry = podíl	79,69 %	79,66 %	83,32 %
Půjčky pro podnikatele = podíl	20,31 %	20,34 %	16,68 %
Lidské zdroje			
Počet externích úvěrových pracovníků	462	654	609
Počet externích inkasních pracovníků	49	53	57
Počet zaměstnanců	262	228	211
Finanční ukazatele v tis Kč			
Aktiva celkem	3 553 554	3 783 137	4 058 533
Výnosy celkem	1 295 488	1 414 875	1 671 194
Náklady celkem	1 069 424	1 229 191	1 497 261
HV před zdaněním	328 892	214 748	171 276
Daň z příjmu	102 828	29 064	-2 657
HV po zdanění	226 064	185 684	173 933

³⁴

³⁴ Výroční zpráva společnosti PROFI CREDIT.

4 Vlastní práce

4.1 Fáze vymáhání ve společnosti Profi Credit Czech, a.s.

Zde zpracovatel seznámí čtenáře s tím, jak jsou ve společnosti vymáhány pohledávky od prvního dne prodlení až po úplně splacení.

Ve společnosti jsou dvě časové fáze a to tzv. předžalobní vymáhání a požalobní vymáhání. Autor této práce se ve společnosti primárně podílel na vypracování procesů v požalobní fázi, V detailu pak navrhl proces exekučního vymáhání.

Cílem těchto dat bylo pomocí komparace a grafů ukázat, zda a jak vysoce je vymáhání dlužných částek ve společnosti efektivní. Toto je primárně znázorněno v části kapitole výsledků.

4.1.1 Interní telefonické vymáhání

ICC pokrývá vymáhání případů v prodlení 11 – 30 dní po splatnosti, dále případy v prodlení 31 – 60, toto je tedy fáze předžalobního vymáhání a dále ICC zpracovává případy, přidělené i do požalobního vymáhání.

V obou předžalobních fázích je cílem co nejdříve klienta zkontaktovat a domluvit s ním úhradu celého dluhu po splatnosti tak, aby nebyl v prodlení a předešlo se penalizacím/zesplatnění smlouvy.

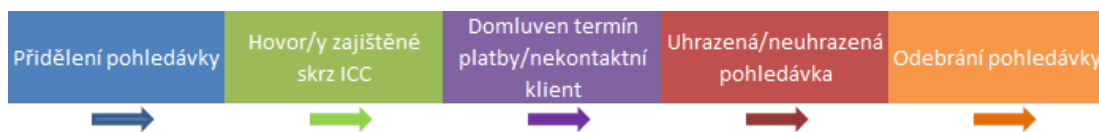
V požalobní fázi je primárním cílem domluva na uhrazení celého dluhu po splatnosti ideálně před žalobou, případně domluva na pravidelném umořování v měsíčních splátkách.

Definování začátku a konce procesu

Proces začíná přidělením pohledávky na ICC, kde následují:

- tel. pokusy o zkontaktování klienta s cílem domluvit úhradu závazku v prodlení
- kontroly přislíbených plateb
- případně následující hovory
- odebrání pohledávky z ICC

Obr. č. 2 Grafické schéma procesu v CC:



Základní popis fungování ICC

ICC slouží jako prostředek pro vymáhání pohledávek ve standardních vymáhacích procesech společnosti. Má zodpovědnost za celý proces, operátor zpracovává úkoly jemu přidělené, tj. primárně: kontaktovat telefonicky přidělené klienty PCC za účelem dosažení dohody na úhradu dlužné částky dle stanovených pravidel. Základním ukazatelem pro hodnocení je efektivita procesu měřená poměrem vymoženého inkasa vůči přidělené částce, důležitým ukazatelem je také nákladovost, tedy poměr celkových nákladů vůči vymoženému inkasu.

Příchozí/odchozí/zmeškané hovory

- Odchozí hovory – operátor vždy vytáčí sám ve virtuální ústředně
- Zmeškané hovory = každý příchozí hovor, který není operátory ICC přijat, je evidován ve frontě zmeškaných hovorů. Fronta je zpracována (obvolána) zvoleným operátorem ihned v případě zjištění zmeškaného hovoru po ukončení předchozího hovoru
- Příchozí hovory = „přepadávají“ na operátora dle interních klíčů.

Povinnosti operátora

- OP vždy jedná tak, aby nepoškodil jméno společnosti
- OP musí být vždy přihlášen do systému v plánovaný čas začátku jeho směny
- OP plní pokyny od manažera
- OP se řídí platnými předpisy a směrnicemi společnosti
- V případě, že je hovor nečekaně ukončen, OP klienta znovu kontaktuje
- OP dodržuje stanovený call skript
- OP dodržuje základy slušného chování:
 - Nepůsobí arogantně
 - Nepoužívá vulgarismy
 - Používá přiměřený tón hlasu

4.1.2 Soudní řízení

Zde je nasnadě vysvětlit pár pojmů:

Směnka = cenný papír, který je zajišťovacím prostředkem. Musí být vystavena v zákonem předepsané formě a se stanoveným obsahem, tj. pokud některá z nutných náležitostí chybí, jedná se o směnku neplatnou.

Směnka vlastní = výstavce směnky se bezpodmínečně zavazuje subjektu uvedenému na směnce, že mu zaplatí v určité době na určeném místě určitou finanční sumu. Společnost PROFI CREDIT Czech, a.s. (dále jen společnost) využívá tento instrument v případech, kdy to zákon připouští.

Blankosměnka = listina, která ještě není směnkou úplnou, ale má se jí teprve stát. Je vystavena potenciálním dlužníkem před uzavřením smlouvy, resp. její vystavení je podmínkou uzavření a vyplacení smlouvy. Odevzdáním blankosměnky výstavcem majiteli dochází k propůjčení práva k jejímu vyplnění, tj. výstavce současně s blankosměnkou propůjčuje majiteli právo ji vyplnit v souladu se směnečným vyplňovacím prohlášením. Teprve vyplněním se stává blankosměnka skutečnou směnkou a vznikají z ní skutečná směnečná práva

Rozhodčí řízení = Tento způsob nalézacího řízení je již minulostí, jelikož novela zákona o spotřebitelském úvěru neumožňuje úvěrovým společnostem tímto způsobem řešit situaci svých neplatičů.

Předžalobní výzva = úkon věřitele, jímž vyzývá dlužníka k zaplacení dluhu, před podáním žaloby. Je specifikována v novele občanského soudního řádu a exekučního řádu, která je účinná od 1. 1. 2013.

Interním rozhodnutím z nedávné doby se primárně nežaluje ze směnky, ale ze smlouvy. Tento postup lze aplikovat u všech smluv, které disponují rozhodčí doložkou/rozhodčí smlouvou. Blankosměnka se ponechává jakožto další zajišťovací dokument k případnému soudnímu řízení. Vnitřní postup je upraven v tomto smyslu, jelikož primární proces je žaloba ze smlouvy.

Od 1.12.2016 nabyla účinnosti Novela zákona o spotřebitelském úvěru (Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru). Tato změna se týká pouze spotřebitelských smluv. Podnikatelských smluv se netýká.

Popis procesu

Účelem tohoto procesu je získání pravomocného rozhodnutí rozhodce/soudu, proti klientům/spoludlužníkům, kteří se nacházejí v odpovídajícím prodlení s úhradou splatného závazku dle splátkového kalendáře, a to v podobě zesplatnění všech závazků a uplatnění nároku u soudu/rozhodce v případě neuhrazení závazku na základě předžalobní výzvy.

Zesplatnění smlouvy

Zesplatněním smlouvy se stává splatná celá nezaplacená jistina úvěru, veškeré úroky za poskytnutí úvěru přirostlé ke dni zesplatnění úvěru a náklady za vymáhání. Ke dni zesplatnění úvěru se celá dosud nezaplacená jistina úvěru a veškeré dosud nezaplacené úroky za poskytnutí úvěru přirostlé ke dni zesplatnění stávají součástí Nové jistiny.

Žaloba smlouvy

Po uplynutí 30 dní od odeslání předžalobní výzvy pracovník žalob vygeneruje žaloby ze smlouvy, příp. žaloby ze směnky. Důvodem je, že společně s předžalobní výzvou je odeslána výzva klientovi/ spoludlužníkům k výběru rozhodce.

V případě, že je celá dlužná částka uhrazena, smlouvu vůbec nezažaluje a smlouvu předá k ukončení. V případě, že došlo pouze k částečné úhradě, probíhá proces žaloby dále, ale počítá se již s žalovanou sumou, poníženu o platby, které byly uhrazeny po vystavení oznámení o zesplatnění závazků.

Ukončení rozhodčího/soudního řízení

Po proběhlém rozhodčím řízení vydá rozhodce exekuční titul = rozhodčí nález nebo rozhodčí řízení ukončí jiným meritorním rozhodnutím. Pokud tento rozhodčí nález není napaden žádostí o přezkum, stává se pravomocným a následně vykonatelným.

V případě soudního řízení vydá věcně a místně příslušný soud rozsudek, směnečný platební rozkaz nebo jiné meritorní rozhodnutí, kterým řízení končí. Pokud není napaden žádostí o opravný prostředek, stává se pravomocným a následně vykonatelným.

Jakmile pracovník žalob obdrží pravomocné exekuční tituly ze soudního/rozhodčího řízení, zaznamená je do informačního systému a zajistí vyznačení doložky právní moci a vykonatelnosti v případě, že exekuční titul, ještě není pravomocný nebo vykonatelný.

4.1.3 Inkasní požalobní vymáhání

Tento postup definuje inkasní síť společnosti PROFI CREDIT a stanovuje proces tvorby a schvalování závazných pravidel pro práci Inkasních pracovníků (dále jen IP).

Popis procesu

Tento postup slouží k inkasu pohledávek po lhůtě splatnosti v maximální výši s využitím inkasní sítě.

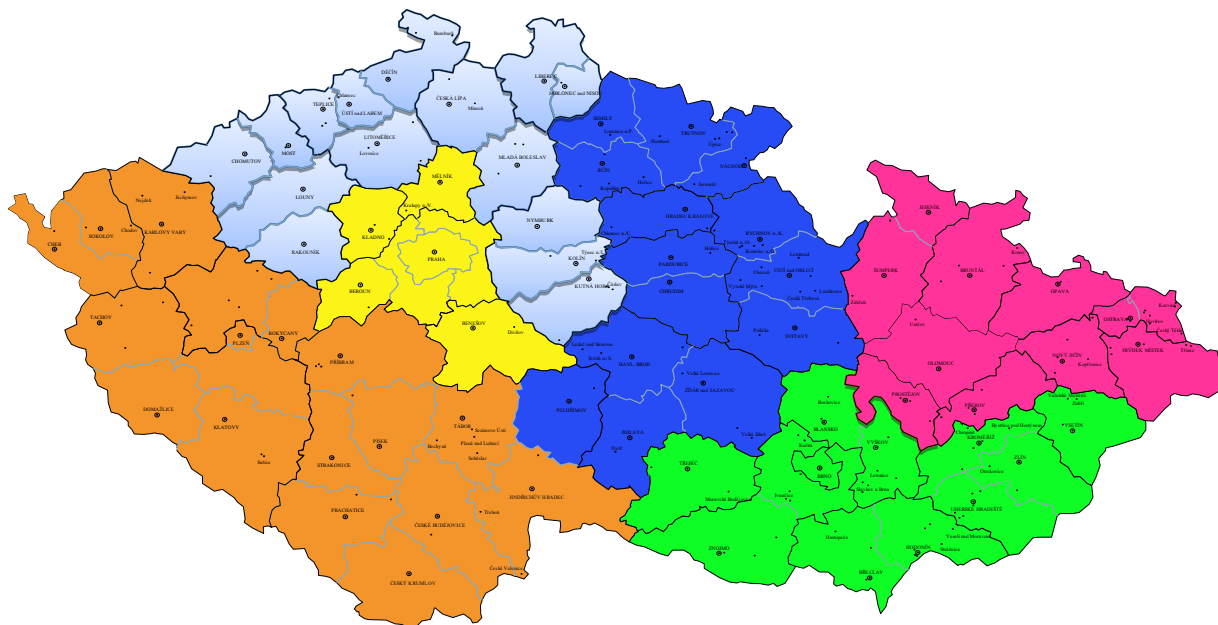
Inkasní síť společnosti Profi Credit Czech, a. s.

Inkasní síť tvoří inkasní pracovníci, kteří jsou rozděleni do šesti regionů spravujících příslušné okresy po celé ČR

Region:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Pardubice – <i>modrá barva</i> | 4. Ostrava – <i>růžová barva</i> |
| 2. Praha – <i>žlutá barva</i> | 5. Mladá Boleslav – <i>šedá barva</i> |
| 3. Brno – <i>zelená barva</i> | 6. České Budějovice – <i>oranžová barva</i> |

Obr. č. 3 Rozdělení lokalit inkasních pracovníků



IP se podílí se na vymáhání pohledávek řešených příslušným soudem/rozhodcem; je mandatářem/příkazníkem a vykonává inkasní činnost na základě uzavřené mandátní/příkazní smlouvy a plné moci udělené společností.

Zahájení inkasního řízení

Manažer inkasní sítě vygeneruje sestavu žalovaných smluv ze systému pro IP. Pohledávky, které jsou určeny pro přidělení do inkasní sítě, splňují následující podmínky:

- smlouva je žalována, resp. došlo k zesplatnění veškerých závazků.
- smlouva je předána soudu/rozhodci,
- u smlouvy je ukončena předchozí fáze vymáhání,
- smlouva není předána exekučnímu řízení,
- není aktivní záznam v insolvenčním rejstříku, tj. nebyla podána přihláška do insolvenčního řízení se všemi smluvně vázanými osobami či povoleno oddlužení na všechny smluvně vázané osoby,
 - nebyl zjištěn podvod – zaškrtnut parametr „zjištěn podvod“
 - není zaškrtnutý parametr „nesvéprávný“
 - není zaškrtnutý parametr „klient zemřel“ a není zde jiná smluvně vázaná osoba

Průběh inkasního řízení

Při inkasním řízení postupují IP podle Metodiky pro práci požalobních IP, která je nedílnou přílohou všeobecných obchodních podmínek.

V průběhu inkasního řízení mohou nastat tyto varianty řešení žalované pohledávky:

- Klient nebo jiná osoba uzavře dohodu o uznání dluhu se splátkovým kalendářem
- Klient nebo jiná osoba splácí žalovaný závazek bez uzavření dohody o uznání dluhu, tento „ústní splátkový kalendář“ bude potvrzen IP kontrolním protokolem
- Klient nebo jiná osoba uzavře dohodu o narovnání spočívající v jednorázovém doplacení závazku s jeho částečným prominutím
- Klient ani jiná ze smluvně vázaných osob nehradí, nekomunikuje, pohledávka je předána k exekučnímu řízení.

Ukončení inkasního řízení

K ukončení inkasního řízení dochází:

- Manažer inkasní sítě provede dotaz na odebrání smluv z inkasní sítě. IP se vždy v určeném termínu vyjádří ke smlouvám určeným k odběru, následně je zadán požadavek na IT k provedení samotného odběru

- pokud dojde k úmrtí klienta bez existence zavázané třetí osoby (aval, přístupitel, ručitel, spoludlužník apod.) nebo všech smluvně vázaných osob, je zapsáno datum úmrtí klienta, nebo je povoleno oddlužení na klienta nebo u všech smluvně vázaných osob, smlouva se automaticky odebere z inkasní sítě.

Inkasní řízení je ukončeno doplacením veškerých závazků klienta, příp. odebráním smlouvy z inkasního řízení za výše uvedených podmínek.

4.1.4 Exekuční řízení

Tento postup stanovuje závazná pravidla pro činnosti vykonávané v rámci exekučního řízení = od okamžiku obdržení exekučního titulu a podání exekučního návrhu do okamžiku ukončení exekuce.

Popis procesu

Účelem tohoto procesu je popis činností při vymáhání veškerých závazků klienta provedením exekuce.

Zahájení procesu

Zaměstnanec exekučního oddělení vygeneruje sestavu smluv možných k vytvoření exekučního návrhu (EN), které jsou vykonatelné, odebrané z předchozí formy vymáhání a mají neuhrazený aktuální dluh. Dále vyžádá z oddělení žalob ty exekuční tituly, které nemá v elektronické podobě, případně zapůjčí ze spisovny ty exekuční tituly, které nemá k dispozici v elektronické formě ani je nelze do elektronické podoby převést.

Vyhotovení EN a zahájení exekučního řízení

V případě, že smlouva vyhovuje podmínkám kap. [Soudní řízení](#) a existuje k ní i exekuční titul, pracovník tyto podklady předá spolupracující advokátní kanceláři.

Nedisponuje-li zaměstnanec elektronickým exekučním titulem, vyzvedne exekuční titul (originál) ze spisovny a případně předá notáři k vyhotovení ověřené kopie, která slouží jako důkaz k EN. V případě existence elektronického exekučního titulu, je tento zasílán elektronicky.

V případě, že je soudem schváleno oddlužení (insolvence), nepodává se na takového dlužníka exekuční návrh. Pokud je soudem schváleno oddlužení v průběhu exekučního řízení, všechny úkony spojené s vymáháním pohledávky jsou v kompetenci samotného exekutorského úřadu.

Exekuční návrhy se vyhotovují každý měsíc s právním zastoupením. EN se exekutorským úřadům předávají hromadně každý měsíc. Následně exekutoři zasílají potvrzení o převzetí EN, které pracovník oddělení uschovává jako důkaz pro další potřebu.

Vedení exekučního řízení

Exekutorský úřad má dle zákona č. 120/2001 Sb., exekučního řádu, paragrafu 43a povinnost požádat exekuční soud o udělení pověření a nařízení exekuce. Příslušný soud vydá v zákonné lhůtě „Pověření soudního exekutora“, kterým pověří soudního exekutora vedením exekuce.

Po doručení pověření exekutor v zákonné lhůtě zašle na centrálu společnosti Vyrozumění o zahájení exekuce, vydané EP a další související dokumenty.

V případě plánované dražby, exekutor pošle usnesení s informací o chystané dražbě. Pracovník společnosti vypracuje přihlášku do dražby, kterou zasílá danému exekutorovi. Po skončení dražby exekutor zasílá usnesení o rozvrhované podstatě, kde vyčíslí peněžní plnění pro každého přihlášeného věřitele.

Ukončení exekučního řízení

Exekuční řízení může být ukončeno vymožením pohledávky, zastavením exekuce, zamítnutím EN, zpětvzetím exekučního návrhu, v ojedinělých případech postoupením pohledávky.

Přidělování pohledávek dle výkonnosti jednotlivých exekutorských úřadů

V souladu se zefektivněním celého procesu v rámci exekučního řízení je manažer exekučního řízení povinen sledovat měsíční výkonnost jednotlivých exekutorů, na základě které stanovuje mimo jiné pro nadcházející období poměr přidělení pohledávek mezi jednotlivé exekutory.

4.2 Statistiky všech zahájených exekucí v ČR

Tab. č. 5 Celkový počet exekucí

Rok	Nařízené pravomocné exekuce
2018	4 679 200
2017	4 670 000
2016	4 460 000

Statistické listy exekutorské komory vč. přehledu, www.ekcr.cz [22. 12. 2019]

Tab. č. 6 Celkový počet povinných v exekuci dle RČ

Rok	Nařízené pravomocné exekuce
2018	822 000
2017	863 000
2016	834 000

Statistické listy exekutorské komory vč. přehledu, www.ekcr.cz [22. 12. 2019]

Z porovnání tabulky č. 5 a 6 vyplývá, že na jednoho dlužníka je nařízené čtyři a více exekučních řízení.³⁵

Tab. č. 7 Zahájené vs ukončené exekuce

Rok	Nařízené exekuce	Ukončené exekuce
2018	499 512	540 000
2017	597 412	506 900
2016	680 543	547 810
2015	733 807	475 781
2014	847 424	436 136

Statistické listy exekutorské komory vč. přehledu, www.ekcr.cz [22. 12. 2019]

V poslední tabulce stojí za to, rozšířit data i další roky nazpět, aby byl jasně patrný trend, který nám říká, že nařízené exekuce ubývají, a naopak ukončené exekuce přibývají.

Toto jsou čísla exekutorské komory, a především argumenty pro tu část odborné veřejnosti, která říká, že neplaticů přibývá a je potřeba legislativních změn v tom smyslu, aby se misky vah ještě více převážily na stranu dlužníka oproti věřiteli.

³⁵ Němec, Jan Polovina dlužníků řeší přes čtyři exekuce. Úspěšnost vymáhání klesá / Jan Němec 2017

5 Výsledky a diskuse

Zde autor představí výsledky jednotlivých fází vymáhání, a to chronologicky od počátku vymáhání.

5.1 Výsledky call centra v předžalobním vymáhání

Zde jsou zahrnuty obě fáze předžalobního vymáhání, tedy neuhrazené splátky po splatnosti od 11 do 60 dne prodlení. Aby měla společnost PCC srovnání s trhem, spolupracuje s dalšími dvěma call centry, kterým předává pohledávky k telefonickému vymáhání, s nimiž porovnává své výsledky.

Tab. č 8 Příchozí plnění oproti stanovenému plánu v jednotlivých letech

CC	2018	2017	2016
PROFI CREDIT	95,68 %	96,70 %	95,75 %
CC 1	95,74 %	93,99 %	97,05 %
CC 2	92,31 %	100,90 %	97,44 %

V té tabulce je srovnáno plnění příchozích plateb oproti plánu. Nelze tedy z ní vyčíst obecně efektivitu call centra oproti jinému způsobu vymáhání. Tato komparace je však pro společnost důležitá v tom, aby věděla, jak si vede její vlastní call centrum oproti konkurenci.

Výsledkem je, že interní call centrum je konkurence schopné, jelikož rozdíly jsou minimální.

5.2 Výsledky inkasní sítě

Tento způsob vymáhání se řadí již do fáze požalobní. Inkasní vymáhání společnost PROFÍ CREDIT provozuje z prozaického a ekonomického důvodu. Jelikož řízení u soudu, kde se čeká na vydání exekučního titulu nějakou dobu trvá (řád několika měsíců), společnost PROFÍ CREDIT dává dlužníkovi ještě další šanci v tom, že než bude vydán exekuční titul, má možnost se s inkasním pracovníkem domluvit a svůj dluh uhradit.

V níže uvedené tabulce jsou uvedeny opět výsledky plnění oproti plánu v jednotlivých letech. Jak již bylo zmíněno v teoretické části této práce, na vymáhání pohledávek se podílí velké množství inkasních pracovníků, proto zde není uvedena podrobnější tabulka.

Tab. č. 9 Příchozí plnění oproti plánu v jednotlivých letech

Inkasní síť	2018	2017	2016
PROFI CREDIT	101,21 %	106,41 %	101,07 %

Z této tabulky je patrné, že nejsilnějším rokem byl rok 2017. Dalším důležitým výstupem je to, že inkasní pracovníci plní, respektive přeplňují své plány a je zde prostor k diskuzi, zda plány na základě dalších podkladů v následujících letech nenavýšit.

5.3 Výsledky požalobního call centra

V této fázi má klient poslední možnost uhradit svůj dluh, aniž by na něho byla nařízena exekuce.

Tab. č. 10 Příchozí plnění oproti plánu v jednotlivých letech

CC	2018	2017	2016
PROFI CREDIT	74,44 %	84,59 %	97,43 %
CC 1	98,75 %	101,32 %	102,31 %
CC2	49,84 %	68,84 %	71,45 %

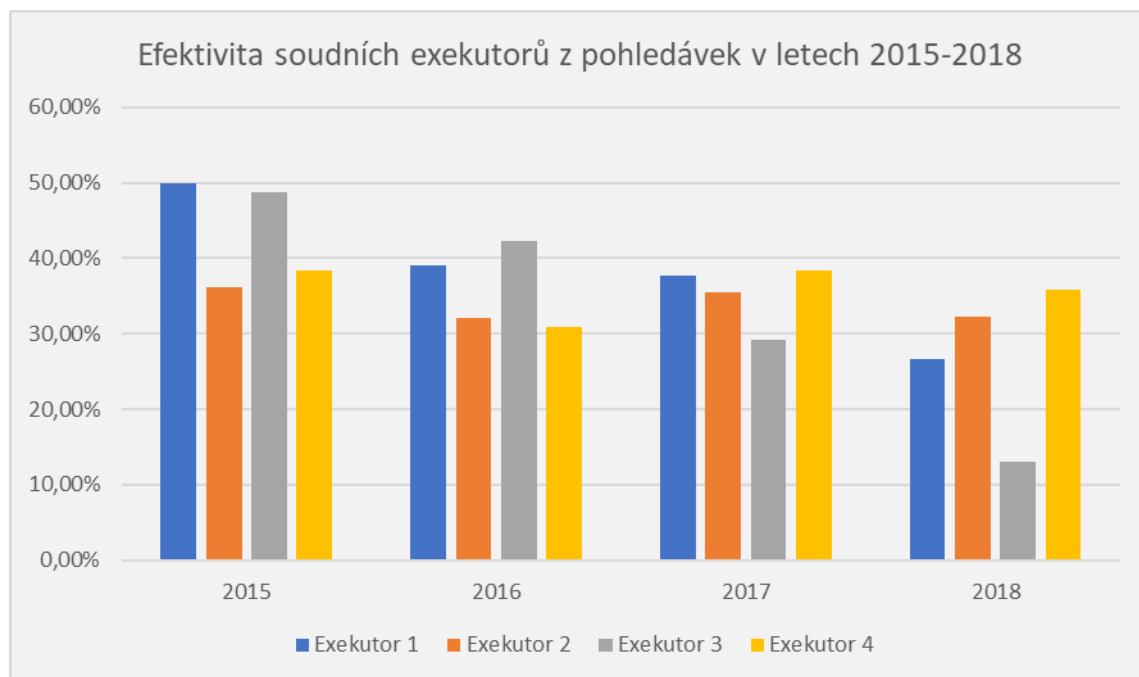
Zde jsou pro čtenáře vidět dva jasné výstupy:

- 1) ICC si drží střední pozici v porovnání se zbývajícími dvěma CC. Oproti fázi předžalobní jsou zde však vidět výrazné rozdíly.
- 2) Výsledky ICC mají z hlediska efektivnosti sestupnou tendenci, což je zapříčiněno jak jeho restrukturalizací, tak také nedostatkem kvalitních pracovníků. Následkem je slabá efektivita vymoženého plnění.

5.4 Výsledky exekučního vymáhání

Stejně jako u CC, společnost PROFÍ CREDIT používá komparaci také v této fázi vymáhání. V současnosti společnost PROFÍ CREDIT aktivně spolupracuje se čtyřmi exekutorskými úřady.

Graf č. 2 Efektivita soudních exekutorů z pohledávek v letech 2015 – 2018



k datu 31. 12. 2018

Jelikož příchozí inkaso od soudních exekutorů chodí v řádech milionů korun měsíčně, tak znázorněné rozdíly mají významný vliv na cash flow společnosti. Platby od soudních exekutorů totiž tvoří ve společnosti největší podíl z celkového inkasa dlužných splátek.

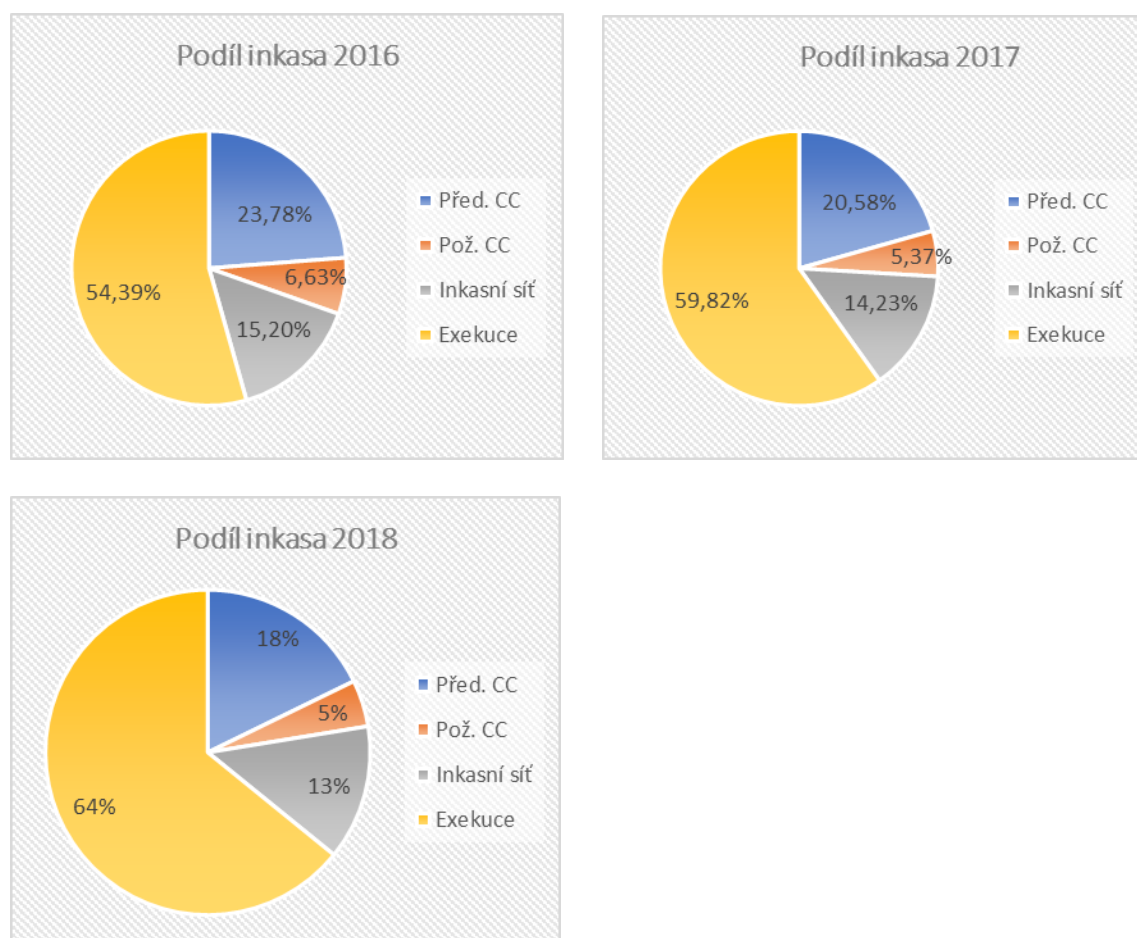
Takovéto transparentní srovnání dostávají v pravidelném měsíčním reportu také exekutoři a mají tak zpětnou vazbu, jak si u svého oprávněného vedou.

6 Závěr

Tab. č. 11 Podíl příchozího inkasa do společnosti z jednotlivých fází vymáhání.

Fáze vymáhání	2018	2017	2016
Před. CC	17,78 %	20,58 %	23,78 %
Pož. CC	4,65 %	5,37 %	6,63 %
Inkasní síť	13,42 %	14,23 %	15,20 %
Exekuce	64,16 %	59,82 %	54,39 %

Grafy č. 3 Podíl příchozího inkasa v jednotlivých letech



6.1 Závěr k jednotlivým fázím vymáhání

6.1.1 Interní call centrum

Předžalobní CC přináší do společnosti zhruba 20 % inkasa z celku dlužného inkasa a dosahuje očekávaných výsledků a je konkurenceschopné.

6.1.2 Inkasní síť

Plnění stanovené plány společnosti, dokonce je i drobně přeplňuje. Zde je patrné, že inkasní oddělení má smysl využívat v období, kdy se čeká na vydání exekučního titulu a s neplatičem by nebyl udržován žádný průběžný kontakt.

6.1.3 Požalobní call centrum

Výsledky v hodnocených letech mají sestupnou tendenci. Zde je na místě věnovat hlavně z personálního hlediska čas operátorům a snažit se vyrovnat konkurenci. Na druhou stranu podíl příchozího inkasa je ze všech fází nejmenší.

6.1.4 Exekuční oddělení

Platby od exekutorských úřadů tvoří přes 60 % příchozího inkasa, což je největší část ze všech fází. Efektivita vymáhání je sledována na čtyřech exekutorech. V této fázi je ze strany oprávněného nejdůležitějším proces včasné podání EN a pak „spoléhat“ na efektivitu práce soudního exekutora.

Nutno dodat, že legislativa se nevyvíjí kladně k zájmům oprávněného ale spíše naopak.

Zde autor uvádí několik témat k diskuzi:

- 1) Neustálé zvyšování nezabavitelného minima = dlužníkovi zůstane více finančních prostředků, ale o to déle trvá exekuční vymáhání, což je negativní důsledek jak pro oprávněného, tak pro povinného.
- 2) Zastavování exekučních řízení z důvodu uzavření rozhodčí doložky a s tím spojené povinnosti, hradit náklady povinného oprávněným. Exekuční soud v minulosti pověřil exekutora k vedení exekuce a o několik let později ten stejný soud judikuje, že exekuce byla zahájena na základě neplatného

exekučního titulu. Toto je dáváno k tíži oprávněného, takže ten nejenže kolikrát nedostane zpět ani vyplacenou jistinu poskytnutou dlužníkovi ale ještě hradí náklady řízení.

- 3) Zastavování již v minulosti vymožených exekucí.
- 4) Aktivity jistých advokátů, kteří aktivně vyhledávají dlužníky s vidinou zisku v případě zastavené exekuce. Zde je nutno podotknout, že zastavená exekuce neznamena že by snad dluh zanikal, jen je potřeba dlužnou částku opět žalovat k soudu. Netřeba asi dodávat, že tyto své aktivity mediálně prezentují jako pomoc čistě pro lidi.
- 5) Poslední téma je možnost zavedení tzv. teritoriality soudních exekutorů, což je již několik let omílané téma v odborné veřejnosti, které by samo o osobě vydalo na seminární práci. Zde se autor jednoznačně přiklání k nezavedení místní příslušnosti exekutorů, a to z jasného ekonomického hlediska, které je patrné v grafu č. 2 kapitoly 5.4. Je velký rozdíl, pokud exekutor z dlužné částky 100 milionů přines za rok věřiteli 20 milionů nebo 14 milionů nemluvě o tom, že v dalších letech se nůžky efektivity vymáhání jednotlivých exekutorů ještě více rozevírají.

7 Seznam použitých zdrojů

POHL, Tomáš. *Vymáhání pohledávek*. 1. vyd. Praha : IFEC s.r.o., 2002. ISBN 80-86412-16-4

Zákon č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)

Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

Zákon č. 120/2001 exekuční řád

Klimeš, David, 1982- *Boj o Pelikánovu cestu z dluhového pekla* / David Klimeš

Web ceska-justice.cz, Vydavatelem zpravodajských portálů Ekonomický deník © 2018

Všechna práva vyhrazena [22. 3. 2020]

BREBURDA, J. *Exekuce srážkami ze mzdy 2019*. Olomouc: ANAG, 2019. ISBN 978-80-7554-194-9

Hospodářské noviny [13. 3. 2019]

Hospodářské noviny [23. 4. 2018]

Web společnosti PROFI CREDIT a výroční zprávy 2016, 2017, 2018

Němec, Jan *Polovina dlužníků řeší přes čtyři exekuce. Úspěšnost vymáhání klesá* / Jan Němec 2017