

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Bakalářská práce

Administrativní procesy v podniku

Michaela Hudečková

© 2016 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Michaela Hudečková

Podnikání a administrativa

Název práce

Administrativní procesy v podniku

Název anglicky

Administrative processes in the business

Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je návrh a zhodnocení optimalizace pro zlepšení chodu firmy či procesu. Vedlejším cílem je analýza současného stavu procesů ve vybraném subjektu a hledání jejich slabých stránek. Dalším vedlejším cílem je zpracování teoretického základu pro danou problematiku.

Metodika

První část bakalářské práce čerpá především ze sekundárních zdrojů. Je zaměřena na analýzu teoretických poznatků získaných z odborné literatury, internetových zdrojů a článků. Objasňuje pojem proces, podnik či metody, které zvyšují kvalitu procesů v organizaci. Také vysvětluje základní procesy v podniku. Nejdříve se zaměří na popis vnitřních procesů a následně přejde k procesům vnějším.

V druhé části jsou využity zdroje primární, kde se práce zaměří na analýzu praktických znalostí. Ty se především zabývají administrativními procesy v dané organizaci. Zejména analyzování určitého postupu a následný návrh změn, popřípadě doporučení na zlepšení trasy firmou a konečné zhodnocení celé práce.

Doporučená osnova:

1. Úvod, 2. Cíl práce a metodika, 3. Lit. rešerše, 4. Vlastní zpracování, 5. Závěr, 6. Použitá literatura, 7. Přílohy.

Doporučený harmonogram:

1. Stanovení cílů a příprava metodiky – září – březen 2016
2. Studium odborné literatury – leden – duben 2016
3. Vypracování literární rešerše – duben – květen 2016
4. Konzultace s odborníky – příprava praktické části – červen – červenec 2016
5. Vypracování praktické části – červenec – září 2016
6. Finální úpravy textů – říjen 2016
7. Kompletace a odevzdání – listopad 2016

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Administrativa, postupy, procesy, podnik, audit, směrnice, dokument, trasování.

Doporučené zdroje informací

- ARMSTRONG, Michael a Tina STEPHENS. Management a leadership. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 9788024721774.
- DUCHOŇ, Bedřich a Jana ŠAFRÁNKOVÁ. Management: integrace tvrdých a měkkých prvků řízení. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2008. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788074000034.
- DVOŘÁČEK, Jiří. Audit podniku a jeho operací. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2005. ISBN 8071798096.
- KAFKA, Tomáš. Průvodce pro interní audit a risk management. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009. C.H. Beck pro praxi. ISBN 9788074001215.
- KŘÍŽ, J. – ZUZÁK, R. – KRNINSKÁ, R. *Řízení administrativních procesů v organizacích*. Praha: Alfa Nakladatelství, 2009. ISBN 978-80-87197-22-6.
- SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 9788024746449.
- SVOZILOVÁ, Alena. Projektový management. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 9788024736112.
- SYNEK, Miloslav. Manažerská ekonomika. 5., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 9788024734941.
- ŠOCHOVÁ, Zuzana a Eduard KUNCE. Agilní metody řízení projektů. Brno: Computer Press, 2014. ISBN 9788025141946.
- VÁCHAL, Jan a Marek VOCHOZKA. Podnikové řízení. Praha: Grada, 2013. Finanční řízení. ISBN 9788024746425.

Předběžný termín obhajoby

2016/17 ZS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Pavel Pánek

Garantující pracoviště

Katedra řízení

Elektronicky schváleno dne 14. 10. 2016

prof. Ing. Ivana Tichá, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 24. 10. 2016

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 27. 11. 2016

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Administrativní procesy v podniku" jsem vypracovala 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 autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28.11.2016

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala panu Ing. Pavlu Pánkovi za vedení, odborné konzultace a poskytnutí cenných rad a informací pro vypracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala společnosti Provident, s.r.o. za spolupráci a poskytnuté informace. Nakonec nesmírné poděkování patří také mé rodině za velkou psychickou podporu.

Administrativní procesy v podniku

Souhrn

Bakalářská práce se věnuje charakteristice administrativních procesů a vysvětlení významných pojmů s touto problematikou související. V teoretické části se práce zabývá vysvětlením základních pojmů, které se používají při řízení a modelování administrativních procesů. Dále charakterizuje řízení kvality administrativních procesů, nejdříve osvětlí význam kvality administrativních procesů, pak popíše několik metod zvyšování kvality a audit. Poté se bude zabývat jednotlivými administrativními procesy, které jsou rozdělené na vnitřní a vnější.

V praktické části se bakalářská práce věnuje charakteristice podniku Provident, s.r.o. a následně se zaměří na podnikový proces ve firmě. Charakterizuje proces účtování a následné procesy, které jsou s ním spojené. Veškeré popisované procesy se budou zaměřovat na administrativní oddělení pobočky Praha sever. Na základě zjištěných informací a procesní analýzy přináší práce návrhy na zlepšení tohoto procesu.

Klíčová slova: Administrativa, postupy, procesy, podnik, audit, směrnice, dokument, trasování.

Administrative processes in the business

Summary

My bachelor's thesis deals with the characteristics of administration procedures as well as with explanations of important notions in this field. In the theoretical part of my thesis I focus on basic terminology which is used in modelling of administration procedures. Next there are notions concerning the quality of administration procedures explained and consequently I describe several examples of methods how to increase the quality and audit. After this I describe individual administration procedures which are divided into two groups: inward and outward.

The practical part of my thesis deals with the characteristics of Provident company, Ltd. and its company procedures. Characterize the process of accounting for subsequent processes that are associated with it. All described processes will focus on the administrative department of the Prague branch north. On the basis of found information and procedure analysis, my thesis brings several suggestions for the improvement of such procedures in the company.

Keywords: administration, procedure, process, company, audit, regulation, document, routing

Obsah

1	Úvod	7
2	Cíl práce a metodika	8
2.1	Cíl práce.....	8
2.2	Metodika	8
3	Literární rešerše	9
3.1	Administrativní procesy v podniku.....	9
3.1.1	Procesní řízení	9
3.1.2	Administrativní procesy	10
3.1.3	Struktura administrativních procesů.....	11
3.2	Řízení administrativních procesů.....	13
3.2.1	Organizační a řídicí normy.....	13
3.3	Řízení kvality administrativních procesů	16
3.3.1	Význam kvality administrativních procesů.....	16
3.3.2	Metody zvyšování kvality	19
3.3.3	Audit.....	24
3.4	Vnitřní administrativní procesy	28
3.4.1	Rozhodovací proces.....	28
3.4.2	Podnikový proces	30
3.4.3	Personální proces.....	31
3.4.4	Kontrolní proces	34
3.5	Vnější administrativní procesy	38
3.5.1	Ekonomické prostředí.....	38
3.5.2	Daňový proces	38
3.5.3	Sociální zabezpečení	39
3.5.4	Zdravotní pojištění.....	40
4	Praktická část	42
4.1	Popis podniku	42
4.1.1	Produkt	43
4.2	Organizační struktura.....	45
4.3	Charakteristika vybraného procesu.....	45
4.4	Návrh změn procesu	53
5	Závěr	55
6	Seznam použitých zdrojů	56

7 Přílohy	60
------------------------	-----------

Seznam obrázků

Obrázek 1: Příklady administrativních dokumentů v organizaci	11
Obrázek 2: Tvorba organizačních norem	15
Obrázek 3: Hlavní znaky a porovnání Lean a Six Sigma.....	22
Obrázek 4: Metoda „5S“	24
Obrázek 5: Základní schéma podnikového procesu.....	30
Obrázek 6: Koncept a vývojové etapy personalistiky	32
Obrázek 7: Rozdíly mezi vnitřní kontrolou a auditem.....	35
Obrázek 8: Vnitřní kontrola v pojetí COSO.....	37
Obrázek 9: Staré logo	44
Obrázek 10: Nové logo.....	44
Obrázek 11: Organizační struktura administrativního oddělení.....	45
Obrázek 12: Obchodní struktura oblasti Prah sever	47
Obrázek 13: Cyklus šeků.....	49
Obrázek 14: Koloběh tašky OZ.....	51

1 Úvod

Administrativní procesy jsou přirozenou součástí každého podniku již v procesu vzniku objednávky, doprovázejí celý proces plánování a organizace výroby a končí zaplacením zákazníka za nakoupené zboží. Je pozoruhodné, že mnohem více úsilí se v podnicích věnuje zlepšování výrobních procesů a nepoměrně méně úsilí zdokonalováním administrativních procesů. V podnicích je nemalé množství zápisů z porad, pracovních postupů, neaktualizované databáze v informačních systémech jsou pouze malým důkazem toho, že množství administrativních procesů nejsou podniky schopny identifikovat, popsat, změřit a řídit.

Hlavní podstatou zlepšování administrativních procesů je dosažení plynulého chodu smysluplných pracovních úkolů. Zatímco energii člověka vrátit zpět nelze, papíry a materiály ano. Soustředění na tento moment je zásadní v procesu zlepšování administrativních procesů. Proto je úsilí primárně koncentrované na pracovníky administrativních procesů, kteří jsou často nesprávně podněcováni a motivováni pro dobrou realizaci administrativních úkolů. Buď ze strany nastaveného systému, nebo nastavení sebe sama. Sami mají přitom podle jejich zkušeností velké množství nápadů na zlepšení. Setkávají se ale s bariérami přímo u svých kolegů nebo v celkovém systému nastavení podnikových administrativních procesů.

Charakteristika procesního řízení, administrativních procesů a dalších významných termínů s touto problematikou související, je jedním z hlavních námětů pro tuto bakalářskou práci. Dále se práce zabývá charakteristikou jednotlivých procesů, které se v podnicích vykonávají.

Charakteristika vybraného procesu byla provedena ve firmě Provident, kde bylo autorce této práce umožněno pracovat jako brigádník a sledovat tak chod celé firmy v administrativním oddělení, kde se zaměřila na podnikový proces.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnocení a následných návrh změn na zlepšení chodu firmy či procesu. Vedlejším cílem je analýza současného stavu procesů ve vybraném subjektu a hledání jejich slabých stránek. Dalším cílem je zpracování teoretického základu pro danou problematiku.

2.2 Metodika

První část bakalářské práce čerpá především ze sekundárních zdrojů. Je zaměřena na analýzu teoretických poznatků získaných z odborné literatury, internetových zdrojů a článků. Objasňuje pojem proces, podnik či metody, které zvyšují kvalitu procesů v organizaci. Také vysvětluje základní procesy v podniku. Nejdříve se zaměří na popis vnitřních procesů a následně přejde k procesům vnějším.

V druhé části jsou využity zdroje primární, kde se práce zaměří na analýzu praktických znalostí. Ty se především zabývají administrativními procesy v dané organizaci. Zejména analyzování určitého postupu a následný návrh změn, popřípadě doporučení na zlepšení trasy firmou a konečné zhodnocení celé práce.

3 Literární rešerše

3.1 Administrativní procesy v podniku

Tato kapitola vysvětluje administrativní procesy, které se vykonávají v organizacích. Nejprve pojednává o procesech obecně, následně se jimi bude zabývat jednotlivě. V praktické části bude vybrán určitý zde popsáný proces, který bude analyzovat vybraný podnik.

3.1.1 Procesní řízení

V každém podniku již procesy existují, jen je třeba je nalézt, poznat, správně vymezit a dokumentovat. Pojem proces je obecně soubor činností at' chronologicky nebo logicky uspořádaný, který přeměňuje vstupy vcházející do daného procesu na výstupy z něj vycházející. Je důležité, v souvislosti s podnikáním a především procesním systémem řízení, upozornit na skutečnost, že proces zastává v organizaci tu úlohu, že poskytuje přidanou hodnotu zákazníkům (Kocourek, 2016).

Podle Zuzáka a kol. (2009) je procesní řízení maximální snaha o sjednocení činností mezi jednotlivými řídicími jednotkami, které fungují do značné míry nezávisle.

Procesní řízení je organizace firmy na procesním základě. Vše co se v podnicích dělá, musí být promítnuto v procesním přístupu:

- Vytvořit řídicí dokumentaci včetně organizační struktury na základě procesů;
- Nad procesy jsou jednotlivé cíle a měřitelné parametry pro řízení organizace;
- Nad takto vymezenými cíli a měřitelnými parametry je vytvářen motivační systém;
- Procesy jsou vzhledem ke svým cílům trvale zlepšovány;
- Na základě požadavků procesů jsou rozvíjeny dovednosti pracovníků;
- Filozofie procesního řízení vstupuje až na úroveň kultury organizace;

Procesně orientovaná společnost rozlišuje tři základní úrovně řízení, které je nutné sladit. Strategické vedení, které určuje zásadní směry vývoje podniku, cíle a jak těchto cílů dosáhnout. Ze strategických cílů podniku plyne, jaké procesy je nezbytné upravit nebo vytvořit, jaké organizační změny bude nezbytné provést, kde získat finanční zdroje atd.

Následuje úroveň řízení procesů, která pomáhá utřídit činnosti nutné pro realizaci dlouhodobých záměrů. Hledají se odpovědi na otázky, jak procesy nastavit, v jakém stavu je udržovat a jak musejí tyto procesy navzájem kooperovat.

Poslední úroveň je operativní, kde se rozhoduje o konkrétním rozmístění zdrojů v procesu (lidských, technologických, finančních). Dále o výkonu jednotlivých činností v rámci nastavených procesů (jak provést konkrétní operaci, odmítnout konkrétního zákazníka apod.). Snahou tohoto řízení je zajistit transfer znalostí a dovedností mezi pracovníky.

Významného efektu a konkurenční výhody podniku dosáhne teprve sladěním všech tří úrovní řízení (Kocourek, 2016).

3.1.2 Administrativní procesy

Výkonnost podniku ovlivňuje mimo jiné kvalita a soulad klíčových a podpůrných procesů. Administrativní činnosti jsou procesy strukturované, většinou jsou vázány na standardizované formuláře a dokumenty. Jsou to většinou čtené a opakované činnosti v podniku. Účelná úprava těchto procesů přispívá ke kvalitě klíčových procesů, k úspoře času administrativních procesů, a tím i k celkovému zefektivnění procesů v organizaci. Pro účelné uspořádání těchto procesů je výchozím teoretickým předpokladem respektování kvalitativního souladu vnějších a vnitřních ovlivňujících faktorů.

Ze vzájemného vztahu klíčových a administrativních procesů mohou vzniknout následující varianty (K – klíčové procesy, A – administrativní procesy):

- $K > A$, kdy administrativní procesy nevytvářejí dobré předpoklady pro věcnou ani formální synchronizaci klíčových i administrativních procesů, nepřispívají k celkové efektivnosti podniku;

- $K = A$, v podniku je používání systém trvalého zlepšování kvality a návaznosti administrativních a klíčových procesů, respektující soulad vnějších i vnitřních změn;
- $K < A$, administrativní procesy jsou svým rozsahem pro řízení klíčových procesů nadbytečné a tento trend směřuje k nižší efektivnosti. Nazývá se „nadbytečná administrativa“ (Zuzák, Kříž, & Krninská, 2009).

3.1.3 Struktura administrativních procesů

Účelné rozčlenění procesů do skupin je důležité pro úspěšné analyzování a řízení podpůrných procesů. Jedna z možností, jak strukturovat podpůrné procesy je rozčlenit je podle základních funkcí v organizaci. Při konstruování jednotlivých podpůrných procesů jsou užívány jako nutné výstupy různé dokumenty nebo soubory dokumentů (Zuzák, Kříž, & Krninská, 2009).

Zde jsou vybrány příklady některých vybraných nutných administrativních dokumentů užívaných v jednotlivých administrativních procesech v organizaci (viz obrázek č. 1)

Obrázek 1: Příklady administrativních dokumentů v organizaci

proces	příklady administrativních dokumentů v organizaci
informační	monitoring vybraných procesů, reporting vybraných procesů
rozhodovací	plánování porad, zápisy porad
personální	dokumentace personálních činností (výběr pracovníků, pracovněprávní dokumenty, personální spis apod.)
obchodní	obchodní korespondence, obchodní smlouvy
platební	dokumentace plateb hotovostních a bezhotovostních, plateb tuzemských a zahraničních
právní	podnikové právní dokumenty (plná moc, dokumenty při vzniku organizace apod.)
kontrolní	protokoly o kontrole, příkazy k odstranění nedostatků, dohody o náhradě škod apod.

Zdroj: (Zuzák & Kříž, & Krninská, 2009)

Řízení změn je oblast, která se zaměřuje na změny, na jejich implementaci a prosazování do života organizace. Změny jsou základní charakteristikou života podniků, které se musí umět vypořádat zejména s rychlými změnami okolního prostředí. Z toho vyplývá, že se klade vyšší důraz na řízení v proměnlivém prostředí a management se stává z velké části řízením změn.

Základní typy změn v organizacích

Rozvojové nebo strategické změny – to jsou změny, které vyvolávají další změny v procesech a zdrojích organizace, jsou součástí strategického řízení a mají delší životní cyklus. Příkladem takových změn je budování strategie podniku formou strategického řízení. To zajišťuje, že se věci nedějí náhodně, ale podle předem naplánovaných, dlouhodobých cílů a takové strategické řízení změn v organizaci zajišťuje, že je strategických cílů dosaženo.

Jedná se tedy o řízení změn, které zasahují celou firmu, a to zaváděním těchto změn (implementace změn). Takovéto změny jsou často realizovány formou projektů s využitím projektového řízení.

Provozní změny – jsou takové změny, které nemají zásadní vliv na změnu procesů, řízení či fungování organizace. Týkají se dílčí změny procesů, technologií, nebo změn v průběhu projektů (bez vlivu na výsledek projektu samotného).

Řízení změn v organizaci je jednou z manažerských dovedností, která je nepostradatelná pro úspěšný pohyb vpřed. Mimo samotného řízení procesu změny zahrnuje i schopnost změny předvídat, včas se přizpůsobit, připravit a rychle reagovat. Proto s řízením změn souvisí další oblasti, jako jsou marketingový průzkum, průzkum trhu, analýza konkurence, prognózování a další („Řízení změn“, 2016).

3.2 Řízení administrativních procesů

3.2.1 Organizační a řídicí normy

Výkonnost podniku je mimo jiné ovlivňována systémovým propojením klíčových a administrativních procesů. Zároveň je vhodné, aby administrativní procesy vytvářely ucelený systém vzájemně navazujících prvků a aby chování systému administrativních procesů mířilo k optimální podpoře procesů klíčových.

Tato cílevědomá činnost podniku musí mít vždy stanovenou formu uspořádání a realizace z hlediska bezporuchového chodu a prezentuje se vnitřními procedurálními nástroji řízení. Organizační normy zachycují formální aspekty organizace procesů, návazností činností a vymezují působnost vnitřních řídicích jednotek v dané oblasti. Hlavním záměrem vytvářených organizačních norem je formulovat závazný jednoznačný způsob řešení činností v rámci konkrétního procesu. Tím normy přispívají ke stabilizaci formální stránky řízení organizace (Zuzák, Kříž, & Krninská, 2009).

Podle rozsahu a obsahu se dají standardy řídicího procesu uvést v následujících základních skupinách:

A. Základní organizační vztahy firmy:

- Statut nebo stanovy – základní organizační normy, v nichž se definuje poslání a forma podniku;
- Organizační řád – upravuje provozní podmínky firmy, vymezuje působnost jednotlivých útvarů a vybraných funkcí s uvedením příslušných práv a odpovědností. Součástí bývají i organizační schémata, upravující vztahy nadřízenosti a podřízenosti podniku;
- Pracovní řád – upravuje práva, povinnosti a odpovědnosti pracovníků a jejich vztahy k firmě. Je vydáván na základě zákoníku práce, se kterým musí být v souladu. Platový řád může být samostatnou částí;
- Spisový řád – upravuje oběh písemných dokladů ve firmě včetně jejich archivace a skartace;

- Podpisový řád – určuje pravomoc a odpovědnost řídicích pracovníků na jednotlivých funkčních místech při podepisování vnitřních i vnějších písemností;
- Popisy pracovních funkcí – delegování povinností a práv na podřízené zaměstnance. Popřípadě i profesiogramy určitých funkcí.

B. Organizační směrnice a metodické pokyny

Jejich cílem je standardizace vztahům metod, postupů a prostředků využívaných pro výkon určitých dílčích činností a procesů v rámci podniku. Jedná se například o:

- Způsob nárokování, příjem a výdej materiálu;
- Směrnice, které souvisejí s kontrolou jakosti;
- Metodika evidence výroby (navazuje pak na evidenci materiálu, nedokončené výroby, hotových výrobků, náradí a nástrojů, zmetků a mank, ale i mezd a pracovníků apod.);
- Oběh dokladů, což zahrnuje i způsob jejich vyplňování, zpracování, archivace;
- Postup při přijímání a vystavování objednávek (zahrnuje i poptávkové a nabídkové řízení);
- Realizování změnového a odchylkového řízení;
- Organizační uspořádání provozů, dílen, pracovních skupin a pracovišť, včetně jejich označování, pokynů pro dodržování zásad logistiky atd.;
- Forma dokumentů technické přípravy výroby.

C. Principy kódování a číselníky

- Nástrojů, náradí, materiálu;
- Zařízení a strojů;
- Skladů;
- Pracovišť;
- Profesí;
- Dalšíh organizačních jednotek;

- Dílů, součástí a hotových výrobků;
- Technologických postupů (Tomek & Vávrová, 2014).

Vzhledem k závaznosti a nutnosti postihnout řadu různě významných a různě se opakujících okolností, vzniká pro podnik problém formulovat tyto normy tak, aby v konkrétních rozhodovacích situacích nevedly ke konfliktům. Tato souvislost poukazuje na dva typy norem.

První se nazývá explicitní. Jako příklad lze uvést, že nákupčímu je dán příkaz, že novou objednávku může udělat pouze tehdy, když skladový stav zásob klesne na určité množství. To znamená, že pro všechny situace, které mohou nastat, je předepsáno, jak má pracovník reagovat. Vzhledem k tomu, že dochází k mnoha specifickým situacím, ve kterých se rozhodovatel může ocitnout, je třeba řešit zejména uvedené směrnice a pokyny jako kontinuálně přizpůsobivé novým okolnostem. V podstatě se problém řeší delegováním pravomocí. Jestliže nákupčí má v rámci uvedeného předpisu určen jako cíl zajistit nákup materiálu za minimální náklady, pak nemohou platit pouze explicitní normy a nákupčí se musí rozhodovat i ve smyslu daného cíle. Tento případ má charakter implicitní směrnice.

Formulování směrnic upravujících vztahy v rámci vnitropodnikový, respektive mimopodnikových postupů, by mělo vycházet ze zásad znázorněných na obrázku č. 2. (Tomek & Vávrová, 2014)

Obrázek 2: Tvorba organizačních norem



Zdroj: (Tomek, & Vávrová, 2014)

3.3 Řízení kvality administrativních procesů

3.3.1 Význam kvality administrativních procesů

Soustavné zlepšování je filozofií řízení, která říká, že lze věci dělat lépe. Je to soubor pojmů, metod a principů vytvořených na základě zásad kvality. Soustavné zlepšování je definováno jako celopodnikový proces cílených a neustálých postupných inovací trvajících po určité časové období. Hlavními slovy této definice jsou:

- Cílený – soustavné zlepšování je zaměřeno na určité problémy, kde je třeba vylepšit efektivnost operací a procesů, kde je třeba zajistit vyšší kvalitu výrobků nebo služeb, a zejména kde je potřeba zvýšit úroveň služby zákazníkům a jejich spokojenost;
- Neustálý – hledání zdokonalení nikdy nekončí, není to jen nějaká jednorázová kampaň zabývající se izolovanými problémy;
- Postupný – uplatňování trvalého, krok za krokem postupujícího přístupu k vylepšování cest, jimiž se firma při své činnosti ubírá;
- Inovace – soustavné zlepšování se zabývá vytvářením a rozvíjením nových nápadů a přístupů za účelem vypořádání se s novými a někdy i starými problémy a požadavky.

Soustavné zlepšování přímo souvisí s řízením a zajišťováním kvality, ale ty se více starají o prevenci a léčení než o pozitivní postupná zlepšování. Nicméně je tento pojem důležitý pro filozofii komplexního řízení kvality TQM, neboli Total Quality Management, o kterém pojednává následující text (Armstrong & Stephens, 2008).

Total Quality Management

Je jedním z celosvětově nepoužívanějších přístupů k řízení jakosti v podnicích.

- Total – jde o úplné zapojení všech zaměstnanců organizace, jak ve smyslu zahrnutí všech aktivit od marketingu až po servis, tak zapojení všech pracovníků včetně administrativy, ostrahy apod.;

- Quality – jde o pojetí jakosti, jak ve směru splnění očekávání kupujících, tak jako vícerozměrný pojem zahrnující nejen výrobek či službu, ale i proces a činnost;
- Management – řízení je zahrnuto jak z pohledu strategického, taktického i operativního, tak z pohledu manažerských aktivit, jako je například plánování, motivace, vedení či kontrola.

Komplexní řízení jakosti neboli TQM je nejkomplexnější a neúčinnější systém řízení vycházející z filozofie, že kvalitu výstupů určuje a lze ji tedy nejlépe zajistit zvýšením kvality všech činností v o podniku prováděných. Cílem Total Quality Managementu je tedy dodání produktů či služeb v kvalitě uspokojující zákazníka ve správném čase a za správnou cenu (Total Quality Management, 2016).

Koncepce TQM celkově dává přednost orientaci na kvalitu systémů řízení před kvalitou samotných produktů organizací a vychází z logiky, že kvalitní produkty jsou vždy efektem skutečně kvalitních systémů řízení organizací. Komplexní řízení jakosti prosazuje všeobecné používání obecných principů managementu, uplatnění moderního procesního či na služby orientovaného řízení, zapojování vrcholových manažerů formou vedení, prosazuje angažovanost všech zaměstnanců, silně prosazuje orientaci na zákazníka a kvalitu výrobků a služeb, efektivní využívání zdrojů organizace, eliminaci zbytečných nákladů a prosazuje úsilí o trvalé zlepšování na základě jasných faktů a ukazatelů.

Filozofie TQM zahrnuje a vzájemně spojuje řadu různých dimenzí – marketing, vedení, inovace, strategii i uspokojení zájmových skupin. TQM je tedy celostní přístup ke kvalitě podobný přístupu řady ISO 9000. Zavedení této filozofie do firemní praxe obvykle bývá časově náročnější záležitostí, než tomu je v případě zavádění ISO 9000, neboť ve struktuře dobře zavedeného firemního systému TQM je vyšší poměr tzv. měkkých prvků než tvrdých prvků. Použití tvrdých prvků zavádí do řízení každé firmy jistý řád, základní řídicí struktury i nezbytná formalizovaná pravidla, která jsou pro každého zaměstnance podniku směrodatná. Také záleží na managementu, aby dostupnými řídicími nástroji prosadil tyto momenty do praxe a kontrolou podpořil jejich dodržování (Komplexní metody jakosti, Plzeň).

- Tvrdé prvky – jsou hmotné, hmatatelné, představitelné veličiny. Například výrobky, technické vybavení, zásoby, finance, organizační struktury, stimulační nástroje, hygienické zázemí;
- Měkké prvky – jsou nehmotné, neviditelné akty, ke kterým dochází při jednání, chování, vystupování lidí uvnitř podniku i vně. Například podniková kultura, chování, komunikační kanály. Dnes nabývají na významu, jsou výrazný zdroj konkurenční výhody, dají se hůře okopírovat (Úroveň managementu, 2016).

Implementovat TQM se může v podniku, který je přiměřeně stabilizován. Jako vysloveně nevhodné se projevilo zavedení toho systému v procesu velkých organizačních změn. Doba implementace se pohybuje v intervalu od jednoho do tří let, v závislosti na velikosti organizace. Relativně delší doba zavedení souvisí s výraznou změnou organizační kultury spočívající v přijetí nových hodnot a přístupů. Zvláště je třeba zdůraznit iniciativu a odpovědnost každého pracovníka, za neustálé zlepšování kvality vlastní práce a práce týmu, jehož je členem. Vnitřní hnací silou tohoto trvalého postupného procesu změny celého podniku jsou zlepšovateľské skupiny TQM a kroužky jakosti.

Cílem zavedení TQM do organizace je zabezpečení dlouhodobé ekonomické prosperity díky jakosti. Jedná se o systémový způsob řízení. Total Quality Management pomáhá zlepšit služby zákazníkům, snižovat náklady a podílí se na něm každý zaměstnanec. Vedoucí pozici na trhu lze získat jedině nahrazením dobrých výrobků ještě lepšími. Tato filozofie se odráží například v japonském přístupu ke zdokonalování (Kaizen).

Zásady TQM

Podstatou komplexního řízení jakosti je budování kvality od začátku až do konce a existuje více zásad od různých autorů. Zvyšování jakosti je provázáno s celou organizací.

- Zaměření na zákazníka – je třeba porozumět potřebám a přáním současným i budoucím zákazníkům je východiskem k zajištění oboustranné spokojenosti;

- Princip „příkladu“ vedoucích pracovníků – vedení firmy musí mít jasně definované poslání, stanovenou vizi, strategické cíle a zajištěné potřebné zdroje k naplnění těchto činností;
- Zapojování pracovníků – základem podniku jsou zaměstnanci a využití jejich schopností také vede ke zvyšování jakosti v organizaci;
- Procesní přístup – pouze aktivity, které jsou ve společnosti řízeny, přispívají k lepšímu využití a snížení chybovosti výstupů (Komplexní metody jakosti, Plzeň).

3.3.2 Metody zvyšování kvality

Metoda Six Sigma

Tato metoda představuje celostní a flexibilní systém zaměřený na dosahování, udržování a maximalizaci podnikatelského úspěchu. Využívá k tomu řadu dílčích metod, které jsou v řízení časté, a zapojení všech zaměstnanců včetně jejich vzdělání. Využití těchto metod předvádí kvalitativně vyšší hodnotu. Princip je založen na porozumění potřeb zákazníků a splnění jejich očekávání na základě disciplinovaného využívání faktů, dat a statistické analýzy a zároveň při pečlivém přístupu k řízení podniku zaměřeném především na podnikové procesy (Zuzák, & Königová, 2009).

Jedna z metod Six sigma je známá pod zkratkou DMAIC - define, measure, analyse, improve, control. V překladu definovat, měřit, analyzovat, zlepšit a kontrolovat. Tento postup určuje kroky, které se mají neustále opakovat, aby bylo dosaženo uspokojení zákazníka. Z hlediska měření je Six Sigma zaměřená na statistické odchylky a definování přijatelné minimální chyby výrobku.

Vzhledem k tomu, že jde o statistiku, je metodu Six Sigma možné uplatnit při sériové výrobě a v průmyslu, kde každá sebemenší odchylka od plánované velikosti může způsobovat další obtíže. Využívá se tedy tam, kde se vyrábí velké množství výrobků (Janišová, & Křivánek, 2013).

Využití metody má mnohostranný dopad nejen na zvyšování konkurenceschopnosti organizace, ale také je preventivním nástrojem před vznikem neshod mezi podnikem a zákazníky, což vede k zamezení vzniku nerovnováh mezi podnikem a jeho okolím. Six Sigma jako ukazatel říká, jaký je potenciál neshod, a koncentruje se v něm množství faktorů působících na podnikové procesy. Pokud firma využije tuto metodu pro porozumění

systemů svých procesů a vzájemnému vztahu klíčových proměnných, naučí se pozorovat zpětnou vazbu a pružně reagovat na měnící se prostředí, to znamená, že okamžitě identifikovat symptomy z vlastních procesů, od zaměstnanců, zákazníku, dodavatelů a konkurentů. To vede k dosažení rovnováhy, růstu výkonnosti a konkurenceschopnosti a ke snížení pravděpodobnosti výskytu podnikové krize (Zuzák, & Königová, 2009).

Implementace metody Six Sigma probíhá v pěti krocích:

- Identifikace hlavních procesů a klíčových zákazníků,
- Definice potřeb zákazníka,
- Změření současného výkonu,
- Analýza, určení priorit a implementace zlepšení,
- Rozvoj a integrace Six Sigma metody.

Zatímco v prvním a druhém kroku se metoda soustřeďuje na popis procesu a vytvoření cíle procesu z pohledu zákazníka, ve třetím kroku se věnuje pozornost naplánování a provedení měření výkonu společnosti a následné porovnání s požadavky zákazníků. Čtvrtý krok zjišťuje podstatu vzniklých problémů, což znamená, že analyzuje měření na výstupu i na vstupech. Zaměřuje se na skutečné kořeny problému, přičemž používáme známé nástroje jako Paretovu analýzu, histogramy či analýzu rozptylu. V tomto kroku se také určí aktivity nebo projekty, které by měly vést ke zlepšení procesu, a navržené změny se prověřují v pilotním režimu. Teprve ve chvíli, kdy je jisté, že nově nastavený proces zajistí lepší kvalitu, zavádí se do praxe. Nakonec v pátém kroku se usiluje o to, aby se měření pravidelně provádělo a aby se situace nevrátila zpět do původního stavu. Přiřazením zodpovědnosti za proces a jeho dílčí části se zajistí, že je pravidelná zpětná vazba nejen o kvalitě procesu, ale i o produktu (Janišová, & Křivánek, 2013).

Metoda lean

Lean je proces převzatý z tovární výroby. Tento pojem v překladu znamená štíhlý. Myslí se tím, že je potřeba dělat věci jen když jsou potřeba. Často se využívá i výraz „systém tahu“. Tato metoda je spíše o přístupu než striktním procesu. Lean je založen na následujících principech:

- Odstranit vše, co nepřináší hodnotu – tedy zbavit se odpadu. Pracovat na něčem, co se ve finále vyhodí, je škoda času, když se podaří tento čas investovat do věcí, které mají smysl, bude to jistě efektivnější;
- Rozhodovat se co nejpozději – čím později rozhodnutí padne, tím více je informací. Takže jak už bylo řečeno, nemá smysl vyrábět zásoby na sklad jen proto, že je zrovna volná linka;
- Dodávat práci, jak nejrychleji to jde – čím dříve se něco dokončí, tím dříve se dostaví zpětná vazba, která se dá hned v další iteraci zohlednit;
- Dát týmu důvěru a zodpovědnost;
- Zaměřit se na celkový výsledek – jednotlivé chyby a selhání nejsou podstatné, jestliže se z nich firma poučí. Je důležité přemýšlet dopředu, začít u malých věcí, ty vyhodnotit a rychle se z nich poučit (Šochová & Kunc, 2014).

Podle Andersona (2012) se metody Lean a Six Sigma zabývají zvyšováním kvality procesů. Rozdíl mezi těmito dvěma metodami se často vysvětluje takto: Metoda Lean se věnuje zlepšení toku procesu či jeho rychlosti, zatímco Six Sigma snižuje procesní odchylky či zvýšení kvality. Je zřejmé, že metoda Lean Six Sigma spojuje oba zmíněné postupy dohromady, a to ve jménu postupujícího neustálého zlepšování.

Obrázek 3: Hlavní znaky a porovnání Lean a Six Sigma

	Lean	Six Sigma
Záměr	Efektivní vytvoření hodnoty, která je definována na základě znalosti požadavku zákazníka.	Efektivní zajištění kvality, která je vymezena kritickými vlastnostmi předmětu (CTs) podle definice zákazníka.
Cesta	Odstranění plýtvání.	Snižování variability.
Předmět zkoumání	Horizontální pohled na zkoumání a souhru procesních toků.	Vertikální pohled na vyhledávání a eliminaci problémových míst v procesech.
Hlavní předpoklady	<ul style="list-style-type: none"> • Odstranění plýtvání ovlivní celkovou výkonnost procesu. • Opakovaná malá zlepšení přinášejí jistější úspěchy a méně rizik než jedna rozsáhlá změna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Odstranění variability procesu zvýší celkovou kvalitu jeho výstupů. • Poznání vycházející z faktů je obrovskou hodnotou.
Nejvýraznější přínos	Zkrácení doby trvání procesu.	Zvýšená uniformita výstupů procesu.
Další přínosy	<ul style="list-style-type: none"> • Omezení plýtvání. • Zrychlený průchod. • Snížení provozních zásob. • Řízení prostřednictvím měření procesů. • Zvýšená kvalita zajištěná prostřednictvím zlepšování toku činností. 	<ul style="list-style-type: none"> • Omezení variability výstupů. • Stabilita kvality výstupů. • Snížení provozních zásob. • Řízení prostřednictvím měření chybovosti. • Zvýšená kvalita zajištěná prostřednictvím odstraňování rušivých vlivů.
Organizace cyklu projektu	Cyklický/iterativní PDCA/PDSA, <i>Naplánuj-Udělej-Zkontroluj-Zasáhni</i> .	Přímý DMAIC, <i>Definuj-Měř-Analyzuj-Zlepši-Kontroluj</i> .
Organizace týmů	Integrované zlepšovateľské týmy.	Integrované zlepšovateľské týmy s doporučenou strukturou rolí.
Klíčové metody	<ul style="list-style-type: none"> • Mapování a měření procesních toků. • Optimalizace procesních toků. 	<ul style="list-style-type: none"> • Měření výskytů a četností. • Analýzy příčin a důsledků.

Zdroj: (Svozilová, 2011)

Metoda kaizen

Podle Popeska (2009) je metoda kaizen velmi často používaná japonskými organizacemi jako mechanismus řízení a snižování nákladů. Tato japonská metoda se využívá pro provádění malých, průběžných změn namísto rozsáhlých inovačních projektů. Zaměřuje se na výrobní proces a redukce nákladů je zde dosažena pomocí zvyšování efektivnosti výrobního procesu formou dílčích změn konstrukce a výrobních postupů.

Metoda kaizen, neboli metoda kontinuálního snižování nákladu se vyznačuje některými, od evropské praxe odlišnými rysy:

- Japonské firmy dávají přednost mnoha malým zlepšením, aby se dosáhlo změny;

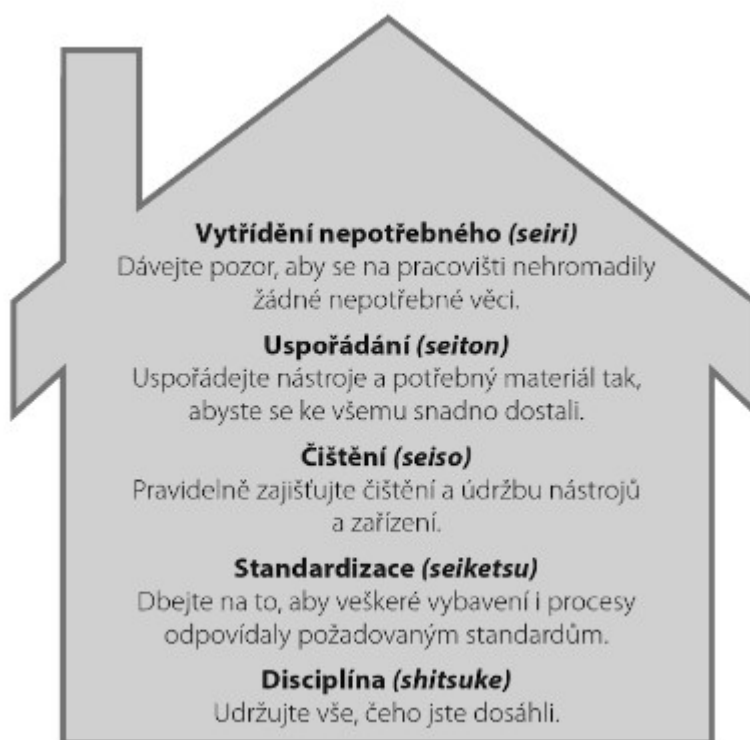
- Japonští manažeři podporují výkonnou úroveň při vykonávání procesů;
- Filozofie metody kontinuálního snižování nákladů zatahuje do tohoto procesu všechny pracovníky podniku.

V japonských podnicích se sestavují dva druhy projektů metody kaizen, a to jeden pro podnik nebo jeho část, především s využitím technik výrobně neutrálních, druhý pro výrobek s těžištěm v hodnotové analýze. Cílům této metody pak odpovídají i používané nástroje řízení, především hodnotového (Hradecký, Lanča, & Šiška, 2008).

Metoda „5S“

Tato metoda sdružuje aktivity zlepšování kvality do logických kroků Třídění, Seřazení, Naleštění, Standardizace a Údržby, neboli anglicky Sort, Set in Order, Shine, Standardize, Sustain. Jedná se o běžný postup, který většina lidí využívá při kterémkoliv důsledném úklidu. Je to strukturovaný přístup k uspořádání pracovních procesů, dokumentů, prostor fyzických i logických úložišť meziproductů a ostatních pracovních položek. Jednou z hlavních výhod je to, že seznámí všechny účastníky pracovního procesu s tím, co je žádáno, co je přijatelné a co je mimo hranice plánu zajištění kvality (Svozilová, 2011).

Obrázek 4: Metoda „5S“



Zdroj: (McGrath, & Bates, 2015)

Metoda „5S“ přináší:

- Vylepšení pracovního prostředí;
- Zjednodušení a ulehčení práce;
- Přehlednost v materiálovém a informačním chodu;
- Vylepšení vizualizace;
- Odstranění zbytečných činností, které nepřinášejí hodnotu (Bauer, 2012).

3.3.3 Audit

Interní audit

Interní audit se definuje jako „nezávislá“, objektivně ujišťovací a konzultační činnost, která je zaměřená na přidávání hodnoty a zdokonalování procesů v organizaci. Napomáhá firmě dosahovat jejich cílů tím, že přináší systematický metodický přístup k hodnocení a zlepšení efektivnosti řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů (Kafka, 2009).

Podle Dvořáčka (2003) je interní audit definován jako činnost, kterou specializovaný personál ve vlastní organizaci, přičemž jeho činnost se vztahuje na všechny druhy operací, které se v podniku uskutečňují tak, aby byla zajištěna vnitřní kontrola a efektivnost řízení, a to nezávisle na výkonu funkce a odpovědnosti vedoucích pracovníků uvedené organizace.

V interním auditu se klade především důraz na šest významných prvků:

- Nezávislá a objektivní činnost;
- Ujištění a konzultace;
- Přidaná hodnota a zdokonalování;
- Vnímání podniku jako celku;
- Definování hranic;
- Jedinečná forma franchisingu (Kafka, 2009).

Nezávislost je základním předpokladem úspěšného interního auditu. Interní auditoři jsou nezávislí, když mohou vykonávat svou práci svobodně a nezávisle. Nezávislost umožňuje interním auditorům vynášet nestranné a nezaujaté závěry, důležité pro řádné vedení auditů (Dvořáček, 2003).

Velmi významné je také slovo „objektivní“ a vyjadřuje, že interní auditoři nesou přímou odpovědnost za výstupy své práce a že jejich práce musí být podložena nejen jejich znalostmi a dovednostmi, ale také dostatečnou auditní dokumentací. Vyskytují se dva klíčové faktory, které musí interní auditoři dodržovat, aby si do budoucna zachovali svou objektivitu a nezávislost. Zaprvé auditoři nemohou přebírat odpovědnosti managementu. Tím se myslí, že by neměli schvalovat postupy, pravidla či operace a rozhodovat o finančních transakcích, pokud ty jsou součástí managementu. A za druhé interní auditoři nemohou auditovat své vlastní činnosti. Tím se myslí, že by neměli poskytovat ujišťovací služby v oblastech, kde v organizaci dříve poskytovali služby konzultační (Kafka, 2009).

Audit v příslušné oblasti by měl poskytnout ujištění, že:

- Postupy operací jsou přiměřené, autorizované a zdokumentované;

- Jsou všechny používané techniky přiměřené a používané pro získání konkurenční výhody a zabezpečují pro zákazníka nezbytnou hodnotu;
- Management zodpovědný za danou oblast dodržuje vybranou strategii;
- Náklady na realizaci dané operace jsou vhodně posouzeny a monitorovány;
- Jsou navržena a používána vhodná a měřitelná kritéria výkonnosti;
- Jsou výstižně vymezeny požadavky zákazníka na produkty a služby;
- Při určování požadavků na průběh činnosti a její výsledky byly získány potřebné národní a mezinárodní akreditace, respektive činnost požadavkům těchto akreditací splňuje;
- Je neustále sledována a řízena současná výkonnost a je porovnávána s určenými standardy;
- Zaměstnanci v náležející oblasti jsou vhodně motivováni, aby se pozitivně podíleli na efektivním průběhu dané operace, a pro realizaci operace měli potřebnou kvalifikaci;
- Jsou aktuálně dosahovány určené cíle a prokazatelný prospěch;
- Program pro řízení stanovené oblasti je pravidelně monitorován, prověřován a aktualizován (Dvořáček, Audit podniku a jeho operací, 2005).

Přidaná hodnota není sledována v mnoha podnicích. Manažeři mají často snahu poptávat nejrůznější funkce, které by ukazovaly přidanou hodnotu. Řada auditů, včetně auditů souladu, přináší hodnotu organizaci tím, že sděluje či hodnotí management a s ohledem na statut výboru pro audit hodnotí účinnost a efektivnost struktury řídicích a kontrolních mechanismů v organizaci nastavených. Tím, že interní auditoři vložili do definice „přidanou hodnotu a zdokonalování“, poskytli možnost uspokojování další potřeby vrcholového managementu podniku (Kafka, 2009).

Externí audit

Je nejčastěji spojován s auditem finančních výkazů akciové společnosti. V této době se však záběr externího auditu rozšiřuje a zahrnuje i další oblasti, například audit jakosti, managementu, ekologický audit a podobně. Externí auditorská činnost může být definována jako veřejná služba poskytovaná kvalifikovanými odborníky v oboru účetnictví, která spočívá v provádění revize finančního stavu organizace, a to podle

zvláštních norem a pomocí speciálních technik. Cílem této revize je vyjádřit objektivní názor na to, zda stav hospodaření společnosti odpovídá ekonomické a finanční situaci organizace v daném okamžiku. Zda jsou výsledky hospodaření a změny v určitém období v souladu s obecně přijatými účetními zásadami (Dvořáček, 2003).

Podle Váchala a Vochozky (2013) je externí audit proces, kdy nezávislá, odborně způsobilá osoba ověřuje věrný a poctivý obraz účetních výkazů.

„Působení externích auditorů v oblasti účetnictví je v podmínkách České republiky upraveno zákonem č. 524/1992 Sb., o auditorech a Komoře auditorů. Tento zákon byl novelizován a doplněn zákony č. 63/1996 Sb. a č. 165/1998 Sb. V roce 2000 byla provedena zásadní právní úprava auditorské činnosti v České republice tak, aby byl v souladu s příslušnými směrnicemi EU. Úprava posiluje odpovědnost státu za to, že auditorskou činnost budou vykonávat pouze osoby, které splňují zákonem stanovené podmínky.“ (Dvořáček, 2003)

Rozdíly mezi interním a externím auditem

Interní audit se zpravidla uskutečňuje prostřednictvím vlastních zaměstnanců společnosti, zatímco externí audit požaduje jako hlavní podmínku své existence a důvěryhodnosti, aby odborníci, kteří jej provádějí, nebyli zaměstnanci auditované společnosti. To značí, aby byli zcela nezávislí na určité společnosti a jeho vedoucích pracovnících.

Cílem externího auditu je vyjádřit názor na finanční stav auditované společnosti, a to v určitém daném období. Cíle interní auditorské činnosti jsou však početnější a rozmanitější a neomezují se pouze na oblast ekonomickou a finanční, protože interní audit zahrnuje celou oblast operací a aktivit dané společnosti. Nakonec je třeba uvést, že externí audit se provádí v souladu s normami a postupy, jež byly mezinárodně homologovány a nelze je podstatně měnit ani upravovat, zatímco provádění interního auditu je více pružnější a závisí vždy na společnosti, na vedení společnosti a na zaměstnancích, kteří řídí útvar interního auditu (Synek, 2011).

Přínosy ze spolupráce interního a externího auditora pro obě strany plynou především:

- Z úspor nákladů a času při výkonu příslušných auditorských činností;
- V dokonalejším pochopení auditovaných oblastí a předkládání kvalitnějších zpráv vedení organizace;
- V identifikování rizikových oblastí v začátečním stádiu prací externího auditu odkazováním na zjištění interního auditu;
- V získání dodatečné pomoci pro interní audit s využitím závěrů externího auditu;
- V odstraňování duplicit;
- V informovanosti o určitých technikách auditu, rozvíjeným interními auditory (Dvořáček, 2003).

3.4 Vnitřní administrativní procesy

3.4.1 Rozhodovací proces

Podle Anny Staňkové (2007) je rozhodovací proces, podle kterého se vybírá jedna z variant k realizaci. Nastává všude tam, kde je možnost alternativně řešit situaci objektivní reality. Rozhodovací proces představuje uvědomělý, ucelený myšlenkový proces impulzu, přípravy, vynesení a ověření rozhodnutí.

Rozhodovací proces je ovlivněn řadou faktorů. Ku příkladu je podmíněna rozdílným stupněm vzdělání, odpovědnosti, poznání, citu a různě se v něm promítá osobnost člověka a jeho současné fyzické i psychické rozpoložení. Některé faktory při rozhodování působí pozitivně, ale mohou mít i negativní vliv. Třeba u dat a informací, které patří mezi objektivní faktory, záleží na jejich správnosti a stupni účelnosti. Na druhé straně u subjektivních faktorů (intuice, rozpoložení, žebříček hodnot atd.) pak hraje roli naturel a cítění rozhodovatele, které nelze dostatečně dobře kvantitativně vyjádřit. Při rozhodování se mohou všechny tyto faktory doplňovat (Duchoň & Šafránková, 2008).

Rozhodovací proces začíná vždy objevením situace, o jejíž řešení je třeba rozhodnout. Důležitým předpokladem pro přijetí správného hospodářského rozhodnutí je

včasná identifikace problému. Rozhodování nástává zpravidla na základě přijaté informace, která zde vystupuje jako impulz.

Impulzy přicházejí v zásadě:

- Ze vnějšku, z podstatného okolí systému (od dodavatelů, zákazníků, obecně od hospodářské politiky státu);
- Nebo z vnitřního fungování systému – to vzniká odchylkou od běžného nebo plánovaného stavu (Staňková, 2007).

Rozhodovací postup je proveden účastníky rozhodování neboli subjektem rozhodování. Objektem rozhodování je množina alternativ předpokládaných budoucích strategií, která zahrnuje řadu situací s předem určenými cíli. Podle předpokládaných konsekvencí, je třeba určit pravidlo preference strategií. Toto pravidlo se jmenuje kritériem rozhodování a daná strategie podle tohoto pravidla je optimální strategií daného rozhodovacího procesu. Výběr optimální strategie je ovlivněn tím, jak bude subjekt rozhodování schopen zhodnotit předpokládané důsledky (Duchon & Šafránková, 2008).

Podle toho se dá rozhodovací proces rozdělit do tří skupin:

- Rozhodování za jistoty;
- Rozhodování za rizika;
- Rozhodování za nejistoty.

Podle Dědiny a Odcházela (2007), jsou jistotou míněny takové podmínky, při kterých pro každé rozhodnutí existuje jedna varianta následné reakce. Rizikem jsou míněny podmínky, při kterých jsou známy všechny alternativy a pravděpodobnost, že k těmto alternativám dojde. Což znamená, že rozhodovatel nemůže s jistotou vědět, která alternativa nastane. A nakonec rozhodování za nejistoty. Ta se nejvíce blíží k reálnému světu. Subjekt, který rozhoduje, neví, které alternativy po rozhodnutí nastanou a nedokáže určit ani pravděpodobnost, s jakou tyto možnosti nastanou.

Dokumentace rozhodovacího procesu

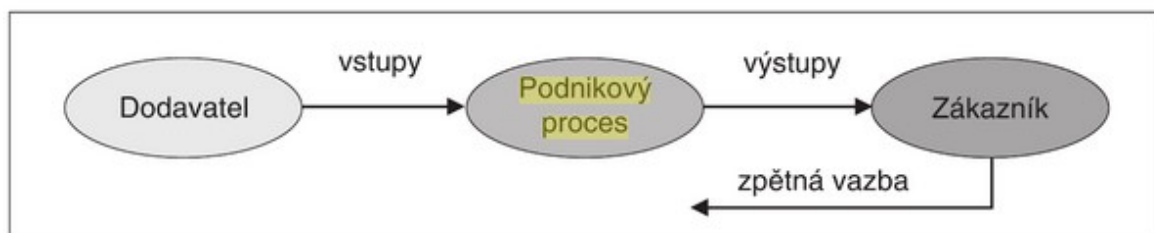
Uskutečnění rozhodovacího procesu probíhá v různých organizačních formách. Jednou s běžných organizačních prvků rozhodování jsou porady a jednání. Tento proces se dá rozdělit na dvě fáze, které zejména zahrnují fázi podpůrných činností pro odborná jednání a porady a fázi vlastního rozhodování nastolených odborných problémů. Zde je pro představu uveden příklad struktury zápisu porady:

- Číslo zápisu porady;
- Datum konání porady;
- Seznam účastníků porady;
- Program jednání;
- Stručný obsah jednotlivých jednání porady;
- Charakteristika rozhodnutí, která se uskutečnila na poradě;
- Postup uskutečnění úkolů a stanovené termíny plnění zadaných úkolů (Kříž, 2012).

3.4.2 Podnikový proces

Tímto procesem se rozumí postup vyřízení požadavku zákazníka, jehož účelem je zabalení a předání zboží a přijetí platby. Jednotlivými kroky procesu jsou ty činnosti, které musí vykonat personál obchodu, ale i zákazník k dokončení celé transakce. Příklady podnikových procesů mohou být: dodávání zakázkového oblečení zásilkovými společnostmi, požadování nové telekomunikační sítě od vybraného operátora, vývoj zbrusu nového produktu, vyřízení agendy sociální podpory, stavba nového domu a podobně. Podnikový proces je jednoduše řečeno souhrn výstupů (zboží nebo služeb) pro jiné lidi nebo procesy, používající k tomu lidi a nástroje (Řepa, 2007).

Obrázek 5: Základní schéma podnikového procesu



Zdroj: (Řepa, 2007)

Podle Janíčka a Marka (2013) je podnikový proces cílevědomá, logická (obvykle opakující se) a organizovaná posloupnost vzájemně souvisejících subprocesů procházejících jedním nebo více organizačními útvary firmy, který na vstupu vyžaduje abstraktní, hmotné, energetické, lidské a informační zdroje, dále prostředky na svou realizaci, takže výsledkem je definovaný a předvídatelný výstupní produkt mající příslušnou hodnotu pro interního nebo externího zákazníka.

Základní kostrou procesů je tvorba hodnoty nebo užítku pro zákazníky firmy. Nejobvyklejší dělení procesů je podle toho, kdo je jejich zákazníkem a podle přidané hodnoty kterou mu dávají. Zákazníkem procesu může být zákazník firmy, její pracovník, manažer nebo jiný stakeholder.

- Hlavní procesy – ty vytvářejí hodnotu nebo užitek pro zákazníka firmy, vytvářejí výrobek nebo službu;
- Podpůrné procesy – to jsou všechny procesy, jejichž jediným cílem je zajistit fungování hlavních procesů a organizace;
- Řídící procesy a činnosti jsou všechny aktivity, které řídí, organizují, koordinují a plánují vše ostatní (1)

Dokumentace obchodního procesu

Při řízení obchodního procesu se využívají obchodní dokumenty, jako jsou například obchodní dopisy, obchodní smlouvy či obchodní faktury. Uvedené obchodní dokumenty jsou zahrnuty do obchodních listin (Kříž, 2012).

3.4.3 Personální proces

Personální práce, personalistika, personální administrativa, personální řízení nebo nejnověji řízení lidských zdrojů, to jsou termíny, které se dají nalézt v praxi či v odborné literatuře. Často se stává, že se tyto termíny příliš často nerozlišují. V praxi může být zcela lhostejné, jak se tato činnost nazývá, ale v teorii je tomu jinak. Termíny personální administrativa, personální řízení a řízení lidských zdrojů se používá spíše k charakterizování vývojové úrovně a koncepce personální práce, zatímco termíny

personální práce či personalistika se používají spíše pro nejobecnější označení této činnosti.

Nejmodernější pojetí personální práce je nazýváno jako řízení lidských zdrojů. Značí se především tím, že klade důraz na strategický aspekt personální práce, zajímá se o vnější podmínky formování a fungování pracovní síly firmy a to především v bezprostředním zázemí organizace. Stále větší část konkrétní personální práce je delegována na vedoucí pracovníky všech úrovní, především na liniové manažery, a personální práce se tak stává součástí jejich každodenní práce. Dokonce se čím dál více tvrdí, že řízení lidí je ústřední manažerskou rolí. Mimořádný důraz se klade na vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů. Firmy se orientují na kvalitu pracovního života, rovnováhu mezi pracovním a mimopracovním životem a spokojenost pracovníků, a věnují tedy velikou pozornost participativnímu stylu řízení, pracovním podmínkám a personálnímu a sociálnímu rozvoji pracovníků a vůbec vytváření zdravých pracovních vztahů. Takže se dá říct, že personální práce se stává páteří celého řízení firmy (Koubek, 2011).

Ve vyspělých zemích se personalistika vyvíjí přibližně od počátku 20. století v dílčích vývojových obdobích, v odborné literatuře se nazývají jako personální administrativa, personální řízení a řízení lidských zdrojů [viz obrázek č. 6] (Šikýř, 2012).

Obrázek 6: Koncept a vývojové etapy personalistiky

	Personální administrativa	Personální řízení	Řízení lidských zdrojů
Období	Od desátých až dvacátých let 20. století	Od čtyřicátých až padesátých let 20. století	Od osmdesátých až devadesátých let 20. století
Lidé	Pracovní síla	Konkurenční výhoda	Unikátní bohatství
Personalistika	Jak zaměstnávat?	Jak využívat?	Jak rozvíjet?

Zdroj: (Šikýř, 2012)

Personalista je profese nazývaná také HR specialista, neboli „Human Resources“, tj. lidské zdroje. Jeho náplní práce je vše, co souvisí s personální agendou ve firmách. Personalista zajišťuje přípravu smluv ohledně pracovněprávních vztahů, konkurzy, výběr nových zaměstnanců, další vzdělávání zaměstnanců, stanovuje kvalifikační požadavky pro jednotlivé pozice apod. (2).

Hlavním úkolem řízení každé organizace je, aby plnila své cíle, byla výkonná, konkurenceschopná a úspěšná na trhu, dosahovala potřebného zisku a aby se její výkon a postavení na trhu neustále zlepšovaly. Tomuto úkolu samozřejmě slouží i personální proces tím, že:

- Hledá nejvhodnější spojení člověka s pracovními úkoly a neustále toto spojení zdokonaluje;
- Usiluje o optimální využívání zaměstnanců;
- Formuje pracovní týmy, usiluje o efektivní způsob vedení lidí a zdravé pracovní a mezilidské vztahy;
- Zajišťuje personální a sociální rozvoj zaměstnanců;
- Stará se o to, aby se dodržovaly všechny zákony a pravidla slušnosti týkající se oblasti práce, zaměstnávání lidí a lidských práv (Koubek, 2011).

Podle Šikýře (2012) je úkolem personalistiky zabezpečit organizaci dostatek schopných a motivovaných zaměstnanců a jejich pomocí dosahovat strategických cílů organizace.

K zajištění úkolů personální práce je třeba uskutečňovat řadu personálních činností. Následující přehled poskytuje představu, o jaké úkony se jedná. Sled jednotlivých činností má přitom určitou logiku:

- Vytváření a analýza pracovních pozic;
- Personální plánování, což znamená odhadování a plánování potřeby pracovníků ve firmě a jejího pokrytí a plánování personálního rozvoje pracovníků;
- Získávání, výběr a následné přijímání zaměstnanců;
- Hodnocení zaměstnanců;
- Zařazení zaměstnanců a ukončování pracovního poměru;
- Odměňování a další hmotné i nehmotné nástroje ovlivňování pracovního výkonu a motivování zaměstnanců, včetně organizace a poskytování zaměstnaneckých výhod;
- Pracovní vztahy, tím se myslí především organizace jednání mezi vedení firmy a představiteli pracovníků, zpracování informací o tarifních jednáních,

pořizování a uchovávání zápisů z jednání, dohodách, zákonných ustanoveních apod.;

- Péče o zaměstnance;
- Personální informační systém, což obnáší zjišťování, uchovávání, zpracování a analýza informací týkajících se zaměstnanců, práce, mezd a sociálních záležitostí, dále poskytování odpovídajících informací příslušným příjemcům vedení, uchovávání a aktualizace všech potřebných osobních materiálů zaměstnanců apod. (Koubek, 2011).

Dokumenty personálního procesu

Personální dokumentací se myslí soubor zcela nebo částečně standardizovaných dokumentů odpovídajících právním normám a zaznamenávající průběh a výsledky jednotlivých personálních činností. Tento proces se dá rozčlenit do fází, v nichž jsou zpracovávány následující soubory personálních dokumentů o:

- Výběru zaměstnance;
- Vzniku pracovního poměru;
- Po dobu trvání pracovního poměru;
- Skončení pracovního poměru (Kříž, 2012).

3.4.4 Kontrolní proces

Vnitřní a vnější kontrola

Kontrola zahrnuje veškeré činnosti, jimiž je zjišťováno, zda dosahované výsledky odpovídají výsledkům plánovaným. V prvních fázích existence se vnitřní kontrola, tedy kontroloři zabývají dohlížením na výrobu případně na oběh peněz. Následně dochází k rozšiřování chápání vnitřní kontroly na všechny procesy v organizaci, jakož i na chování podniku navenek. Cílem vnitřní kontroly je odhadovat v určitém čase jakékoliv podstatné odchylky od cílů stanovených organizací a minimalizovat nepříjemná překvapení v podobě neočekávaného vývoje. Kontrola dovoluje managementu čelit rychlému vývoji ekonomického prostředí a konkurence, stejně tak jako měnícím se nárokům a prioritám, a adaptovat svou strukturu pro zajištění budoucího růstu. Vnitřní kontrola podporuje

účinnost, redukuje riziko ztrát hodnoty aktiv a pomáhá zaručovat spolehlivost finanční situace a dodržování platných právních předpisů.

Vnější kontrola může plnit podobné úkoly, jako kontrola vnitřní na bázi externího dodavatele, ale může být i specializovaná, nebo ve formě stálého dohledu, obvykle ze strany určitého orgánu státu. Hlavní rozdíly mezi vnitřní kontrolou a interním auditem jsou uvedeny v následující tabulce (Smejkal, & Rais, 2013).

Obrázek 7: Rozdíly mezi vnitřní kontrolou a auditem

	Vnitřní kontrola	Interní audit
Zařazení	součást všech úrovní řízení	nástroj vrcholového vedení společnosti
Spočívá	ve zjišťování odchylek stavu skutečného od stavu žádoucího	v nezávislém ověřování všech činností společnosti
Provádí	všichni řídicí pracovníci	pracoviště interního auditu
Cíl	odstranění zjištěných nedostatků	zvyšování efektivnosti, vytváření přidané hodnoty

Zdroj: (Smejkal, & Rais, 2013)

Pro zabezpečení kontrolní činnosti je zapotřebí zajistit následující kroky:

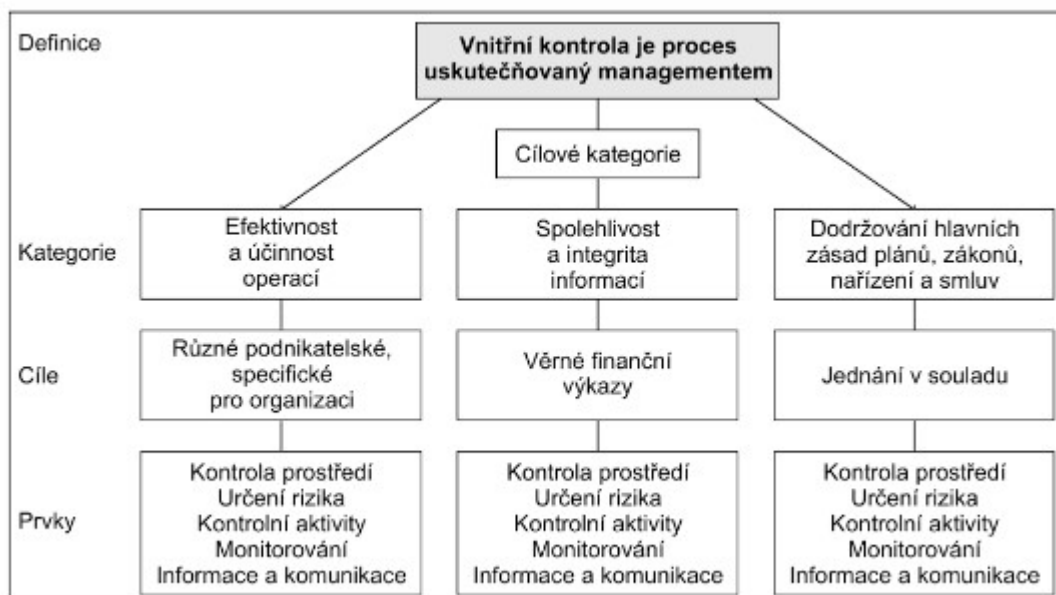
- Určit standardy výkonu. Na základě určité strategie jsou formulovány operační cíle pro jednotlivé pracovní skupiny nebo pracovní činnosti. Tyto cíle vyjadřují standardy pro daný výkon a slouží pro porovnání s výsledky činností podniku. Standardy musí být vymezeny přesně tak, aby umožnily měření a aby byly jasně srozumitelné těm pracovníkům, kteří odpovídají za dosažení cílů;
- Určit současný výkon, současný cíl. Řadu veličin či ukazatelů výkonu lze vyjádřit kvantitativně. Měřitelnosti těchto ukazatelů pak umožňuje skutečný stav pozorovat v různých časových intervalech. Řadu cílů je ovšem nutno sledovat i kvalitativně. Jako například zajištění bezpečnosti při pracovních činnostech;
- Porovnat skutečný stav s určeným standardem. Zde je nutné si uvědomit, že srovnání obou hodnot a vyhodnocení odchylky není pokaždé jednoduché. Pokud jde o ryze technická data, situace bude lehčí, než např. u vyhodnocení poklesu prodeje. V posledním případě na odchylku může mít vliv celá řada faktorů, které je třeba vyhodnotit, jako např. subjektivní posouzení faktorů a objektivní vyhodnocení údajů;
- Vyhodnocení odchylky a provedení změn v náležející pracovní činnosti tak, aby probíhala podle stanovených standardů. V tradiční, vertikálně orientované

organizaci takový zásah plyne z formální pravomoci manažera na vyšší hierarchické úrovni. Organizace založené na organických architekturách provádějí zásahy podle zásad laterálních přístupů – participativní postupy pracovníků a manažerů, týmově orientované přístupy kontroly apod. (Duchon, & Šafránková, 2008).

Podle Synka (2011) je kontrola založena na pěti elementech:

- Kontrolní prostředí, které zahrnuje integritu, etické hodnoty a kompetence zaměstnanců podniku, manažerskou filozofii a styl řízení, jimiž se prosazuje autorita a odpovědnost, organizují a rozvíjejí pracovníci podniku a činnosti realizované vedením podniku;
- Určení rizika, zde se jedná o identifikaci a analýzu rizik spojených s dosahování stanovených cílů a určením, jak může být riziko řízeno;
- Kontrolní aktivity, ty pomáhají zabezpečit nezbytné akce k dosažení podnikových cílů. Provádí se v celé organizaci na všech úrovních a u všech funkcí;
- Informace a komunikace, musí být identifikovány, podchyceny a sděleny potřebné informace v potřebné formě oprávněným osobám. Informační systém pracuje jak s interním, tak i externími informacemi, jako jsou například dodavatelé, zákazníci, legislativa či akcionáři;
- Monitorování, vnitřní kontrolní systém musí být monitorován vzhledem ke sledovaným aktivitám a hodnocení jejich významu.

Obrázek 8: Vnitřní kontrola v pojetí COSO



Zdroj: (Smejkal, & Rais, 2013)

Dokumentace kontrolního procesu

Dokumentace kontrolního procesu obsahuje rozhodující subsystémy zaměřené na řízení kontrolního procesu v podniku, na provádění kontrolní činnosti a výstupy z kontrolní činnosti – řešení nápravných opatření zjištěných nedostatků.

Systém řízení kontrolního procesu je v podniku zpracováván obvykle ve formě následujících dokumentů:

- Plán kontrolní činnosti;
- Kontrolní řád podniku;
- Směrnice pro řízení kontrolní činnosti.

Výsledky provedené kontrolní akce jsou vytvořeny obvykle v následujících dokumentech:

- Zpráva o provedené kontrole
- Protokol o provedené kontrole (Kříž, 2012).

3.5 Vnější administrativní procesy

3.5.1 Ekonomické prostředí

Podnik není při své činnosti izolován, ale je obklopen podstatným prostředím. Prostředí určuje cíle a chování organizace. Vnější prostředí organizace je tvořeno řadou subsystémů např. geografického, ekologického, technologického, ekonomického charakteru.

Ekonomické prostředí lze definovat jako prostředí, které je součástí ekonomických vztahů ovlivňujících charakter ekonomického rozvoje organizace.

Do podstatného prostředí lze zařadit vybrané vnější procesy organizace realizované se správou sociálního zabezpečení, zdravotními pojišťovnami, finančními úřady, komerčními bankami a komerčními pojišťovnami. Vztah mezi subjekty je prováděn tvorbou a užitím dokumentů, které vzájemný vztah formálně upravují. Z tohoto hlediska jsou vybrané vnější procesy blíže popisovány (Kříž, 2012).

3.5.2 Daňový proces

Daň platí ten, který je podle určitého zákona povinen platit daň nebo určitou a sraženou daň odvádět. Pod termínem placení daně je přitom chápáno jak placení daně, tak i placení záloh na daň, zajištění daně, poplatků, odvodů a příslušenství daně, to jsou např. úroky penále, pokuty a náklady daňového řízení. Daňovou povinnost je možno platit bezhotovostním převodem z účtu vedeného u banky nebo v hotovosti:

- Prostřednictvím banky nebo pošty;
- Na finančním úřadě v pokladnách;
- Šekem, jehož proplacení je zajištěno bankou;
- Daňovému exekutorovi, jedná-li se o platbu při daňové exekuci;
- Oprávněné úřední osobě, jedná-li se o platbu pořádkové pokuty;

Některé typy poplatků lze zaplatit i formou kolkových známek. Daňovou povinnost je možné uhradit i přeplatkem na jiné dani („Placení daní na účet finančního úřadu“, 1997-2016)

Finanční správa České republiky zajišťuje správu daní, ale zároveň vykonává široké spektrum dalších agend. Je podřízena Ministerstvu financí. Organizační struktura Finanční správy České republiky se skládá ze soustavných orgánů finanční správy – Generální finanční ředitelství a jemu podřízeno Odvolací finanční ředitelství a finanční úřady (Finanční správa ČR, 2016).

Daň platí právnické nebo fyzické osoby, kterými mohou být:

- Plátce daně jako daňový subjekt;
- Poplatník jako daňový subjekt;
- Právní nástupce fyzické či právnické osoby;
- Ručitelé, pokud jim zákon povinnost ručení ukládá a pokud jsou k plnění této platební povinnosti správcem daně vybídnuti;
- Zákonný zástupce osoby, která není způsobilá k samostatnému jednání před správcem daně.

Poplatníkem se myslí osoba, jejíž příjmy, majetek nebo úkony jsou přímo podrobeny dani. Plátcem daně se myslí osoba, která pod vlastní majetkovou odpovědností odvádí správci daně daň vybranou od poplatníků nebo daň sraženou poplatníkům (Placení daní na účet finančního úřadu, 2016).

3.5.3 Sociální zabezpečení

Strukturu sociálního pojištění upravuje zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Zahrnuje tři složky:

- Důchodové pojištění – to je upravené zákonem č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů;
- Nemocenské pojištění – to je upravené zákonem č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů;
- Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti;

Platí ho zaměstnanci i OSVČ (osoby samostatně výdělečně činné). Za zaměstnance odvádí část sociálního pojištění také zaměstnavatel, OSVČ se pojišťují sami. Pro zaměstnance je účast na všech třech složkách sociálního pojištění povinná, pro OSVČ je nemocenské pojištění dobrovolně, příspěvek na státní politiku zaměstnanosti a důchodové pojištění platí povinně. Osoby bez zdanitelných příjmů nemusí platit sociální pojištění. Sociální pojištění se u zaměstnance počítá z hrubé mzdy. Pro výpočet sociálního pojištění u osob samostatně výdělečně činných je vyměřovacím základem 50 % příjmů z podnikání a jiné samostatné výdělečné činnosti po odpočtu výdajů. Konečný vyměřovací základ se přepočítává na měsíce. Podobně jako u zdravotního pojištění je i u sociálního pojištění stanoven minimální vyměřovací základ, ale u tohoto pojištění také maximální vyměřovací základ, který se rovná 48násobu průměrné mzdy. Sociální pojištění se z výdělků nad uvedený limit neplatí. Příjmem státního rozpočtu je pojistné (Müllerová, & Šindelář, 2016).

Elektronické zpracování listin pro SSZ a jejich podání je možné např. v oblasti:

- Přihlášek a odhlášek zaměstnanců k nemocenskému pojištění;
- Evidenčních listů důchodového pojištění;
- Přehledu o příjmech a výdajích osoby samostatně výdělečně činné (Kříž, 2012).

3.5.4 Zdravotní pojištění

Zdravotní pojištění je potřebné pro případ nemoci, z něhož se občanovi hradí potřebná zdravotní péče v rozsahu stanoveném zákonem. V ČR je postaveno na principu solidarity, principu svobodné volby pojišťovny a principu povinnosti být pojištěn, upravuje to zákon č. 280/1992 Sb., zákon č. 592/1992 Sb. a zákon č. 48/1997 Sb. V České republice je plátcem zdravotního pojištění jak zaměstnanec, tak i zaměstnavatel. Výše zdravotního pojištění se vypočítává z vyměřovacího základu. Zaměstnavatel i zaměstnanec mají jako vyměřovací základ pro platbu zdravotního pojištění hrubou mzdu. Osoby samostatně výdělečně činné si platí zdravotní pojištění samy. U OSVČ je vyměřovacím základem 50 % z rozdílu mezi příjmy a výdaji na dosažení, udržení a zajištění příjmů ze samostatné výdělečné činnosti. Systém určí minimální vyměřovací základ, ten se odvíjí od průměrné mzdy, kterou každoročně určuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tento systém

si mohou pojištěnci doplnit zdravotním připojištěním, které je nepovinné. U osob bez zdanitelných příjmů je vyměřovacím základem suma odpovídající výši minimální mzdy. Těmto lidem stát hradí zdravotní pojištění ze státního rozpočtu. Zákon o pojistném na zdravotní pojištění upravuje výši pojistného, evidenci plátců pojistného, penále a vedení zvláštního účtu všeobecného zdravotního pojištění. Pojistné je příjmem příslušné zdravotní pojišťovny, u které je pojištěn plátcem zdravotního pojištění (Müllerová, & Šindelář, 2016).

Dokumenty spojené se zdravotním pojištěním jsou např.:

- Registrace – přihláška a evidenční list zaměstnavatele a přihláška a evidenční list pojištěnce;
- Platby pojistného – Platba pojistného zaměstnavatele a platba pojistného OSVČ;
- Komunikace se zdravotními pojišťovnami – nový správní řád platný od 1. ledna 2006 stanovuje rozšířené uplatnění elektronické komunikace, tím se myslí, že úřady mohou přijímat podání v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Taktéž úřad musí být schopen, na požádání účastníka, doručit písemnost na jeho elektronickou adresu (Kříž, 2012).

4 Praktická část

4.1 Popis podniku

Provident Financial je britská finanční společnost poskytující spotřebitelské půjčky, dceřinou firmou je International Personal Finance. Tato firma působí již ve 13 zemích. Od roku 1997 v České republice a Polsku, od roku 2000 v Maďarsku, od roku 2001 na Slovensku, od roku 2003 v Mexiku, od roku 2006 v Rumunsku, od roku 2013 v Litvě a Bulharsku, od roku 2015 ve Španělsku, Finsku, Estonsku, Lotyšsku a Austrálii a poslední zemí je Velká Británie, ta je ale pouze centrálou.

Na českém trhu působí společnost Provident Financial s.r.o. již od roku 1997. Od té doby využili jejich produkty více než 1 000 000 zákazníků. Transparentně nabízejí bezúčelové hotovostní i bezhotovostní půjčky, bez ručitele a bez skrytých poplatků.

Roku 1880 založil Sir Joshua A. Waddilove společnost Provident Financial a uvedl v anglickém Bradfordu na trh nový produkt, který nesl název „Šek od Providentu“. V roce 1962 byly přijaty akcie společnosti k obchodování na londýnské burze. Do roku 1997 Provident Financial působil dosud pouze ve Velké Británii a v Irsku, ale tento rok vzniká i mezinárodní skupina, včetně pobočky v České republice pod jménem Provident Financial s.r.o. Roku 2006 se oddělila mezinárodní divize od britského Providentu vznikla mezinárodní skupina International Personal Finance, která působí mimo britské ostrovy. Roku 2007 vstupuje na londýnskou burzu cenných papírů.

Mateřská společnost českého Providentu International Personal Finance je kotována na londýnské burze cenných papírů od svého vzniku. Podléhá tedy proto přísnému dohledu britských regulačních orgánů. Jejich akcie a dluhopisy jsou na sekundárním trhu obchodovány také na varšavské burze. International Personal Finance je od založení dlouhodobě v zisku. Ten dosáhnul za rok 2015 na 116,1 milionu liber, společnost vyplatila roční dividendu ve výši 12,4 penci na akcii.

Podle Evropské komise vydělávají ženy v České republice stále asi jenom 70 % toho co muži. To u Provident Financial neplatí. Jako první velká společnost v České republice dvakrát úspěšně absolvovala Audit rovných příležitostí od Gender Studies. Zajímavým

zjištěním z auditu je, že Provident vyplácí ženám i mužům úplně stejné mzdy. Nedochozí tedy k platové diskriminaci.

Kodex je postaven na hodnotách společnosti, kterými jsou otevřenost, odpovědnost a respekt. Upravuje vztahy například se zákazníky, vládními i nevládními organizacemi nebo s jejich obchodními partnery. Kodex mimo jiné říká, že Provident vždy své zákazníky informuje o všech podmínkách půjčky včetně práva na odstoupení od smlouvy a garantuje, že informace jejich zákazníků zůstanou důvěrné (3).

4.1.1 Produkt

Do července 2016 se v Providentu nabízely tyto smlouvy:

- Týdenní černá smlouva – hotovostní/bezhotovostní, jejich výše nepřesahuje 80 tisíc korun, doba splatnosti je 45, 60 a 100 týdnů, splácení se týdně;
- Měsíční zelená smlouva – hotovostní/bezhotovostní, doba splatnosti je 10, 15 a 22 měsíců, splácení se měsíčně.

Od srpna 2016, ale Provident přichází s novým produktem:

- Zelená v hotovosti [viz příloha č. 1] – sjednání a splácení od 6000 Kč až do 90 000 Kč, týdenní splácení 45,60 a 100 týdnů, nebo měsíční splácení 12, 18 a 24 měsíců
- Modrá na účet [viz příloha č. 2] – sjednání a splácení od 10 000 Kč do 130 000 Kč, měsíční splácení 12, 24 nebo 36 měsíců

Hlavní konkurenční výhody společnosti spočívají v dobrém porozumění potřebám zákazníků. Většina klientů využívá unikátní hotovostní inkasní službu, což znamená, že hotovost je doručena zákazníkovi domů a splátky jsou vybírány opět u zákazníka doma.

Také od tohoto data společnost změnila své logo viz obr. 9 a 10.

Obrázek 9: Staré logo



Zdroj: (3)

Obrázek 10: Nové logo



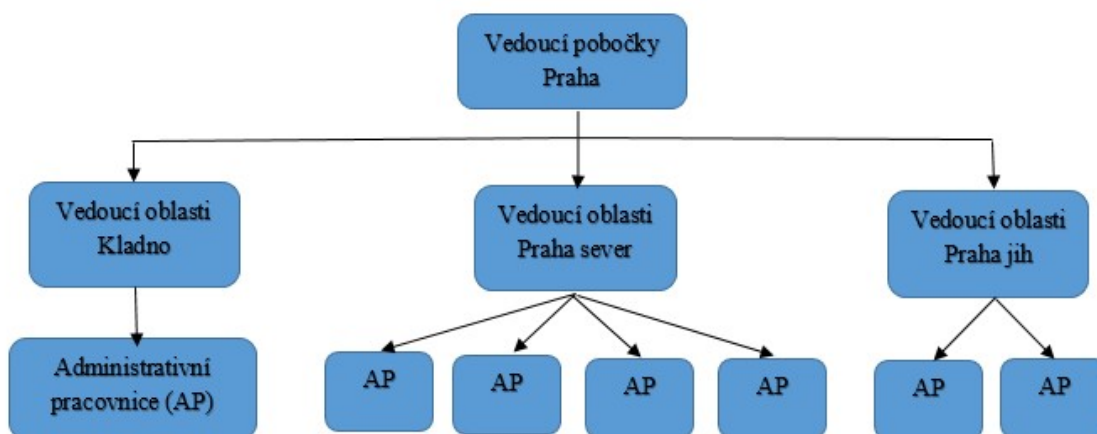
Zdroj: (3)

Cílem společnosti je zvýšit počet zákazníků i zvětšit podíl na domácím trhu. Toho chce společnost dosáhnout prostřednictvím různých specializovaných marketingových aktivit, zvýšením produktivity a zavedením nových produktů a služeb.

4.2 Organizační struktura

V roce 2015 měla společnost v průměru 592 zaměstnanců. V roce 2014 měla 642 zaměstnanců. Flexibilní, kvalifikovaná a motivovaná pracovní síla je pro plnění obchodních cílů velmi důležitá. Mezi priority společnosti Provident proto patří zapojení zaměstnanců a vytváření pozitivního pracovního prostředí, které zaměstnance motivuje k tomu, aby dosahovali pracovních výsledků na vysoké úrovni.

Obrázek 11: Organizační struktura administrativního oddělení



Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Charakteristika vybraného procesu

Společnost Provident sídlí v Praze a zabývá se poskytováním půjček. Pod tuto pobočku spadají tři oblasti:

- Pobočka Praha Sever;
- Pobočka Praha Jih;
- Pobočka Kladno.

Každá z těchto poboček má své vlastní zaměstnance, kteří spadají pod svou oblast. Tedy obchodní zástupce (OZ) a jejich nadřízení Business relationship manager (BRM). Každé BRM má svou sekci a ta je označena písmeny z abecedy. V oblasti Praha sever je 15 sekcí označených písmeny A-O a každá sekce má 10-20 obchodních zástupců. Dále

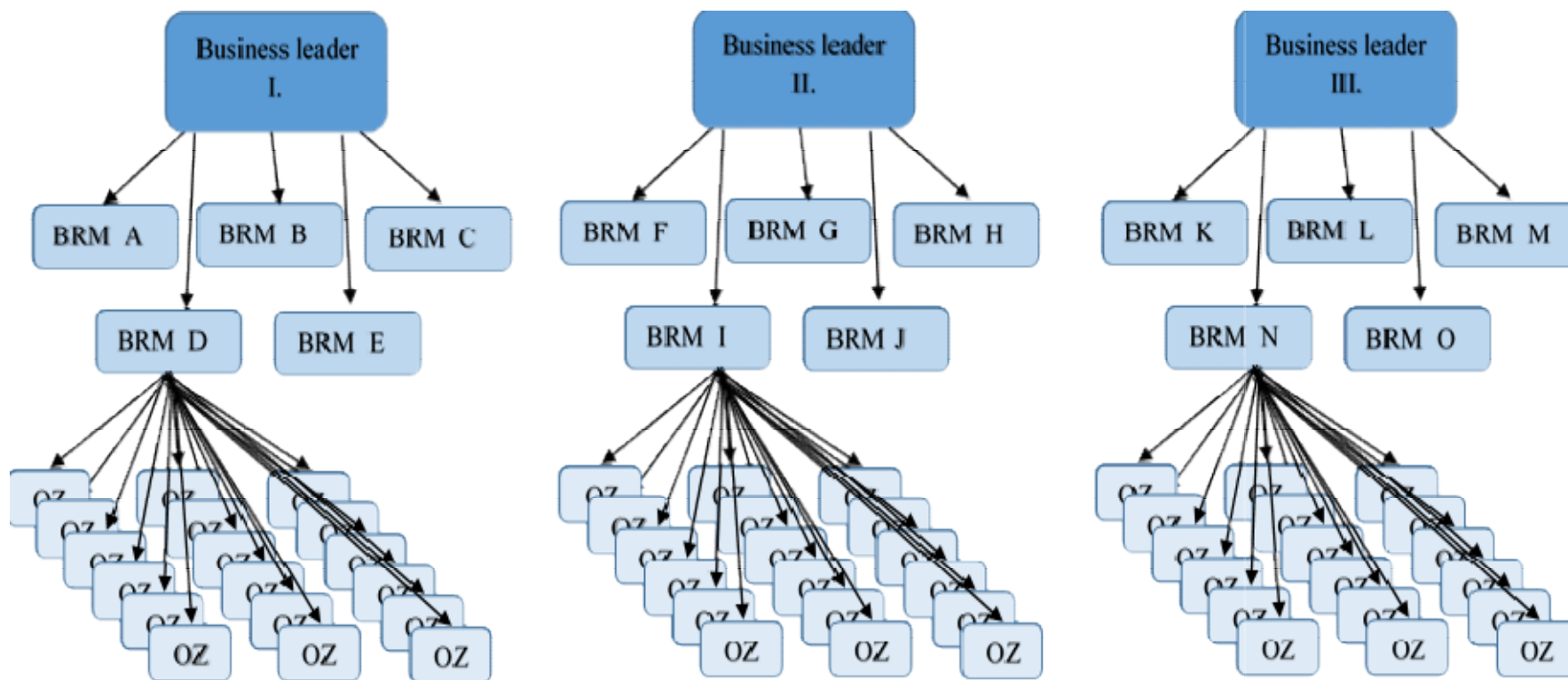
jsou v obchodním oddělení Business Leader (BL), kteří jsou nadřizenými pro BRM. Pro upřesnění sekci A-E, řídí jeden určený BL.

BL a BRM mají svá osobní čísla. Ta se skládají z předvolby, ta je určena podle oblasti, a z šestimístného čísla. Předvolba je tvořena podle oblasti, do které zaměstnanec spadá, na této pobočce mají předvolby tři:

- Praha sever má předvolbu 1005,
- Praha jih má předvolbu 6,
- Kladno má předvolbu 1004.

Dále tu jsou obchodní zástupci. Ti mají také své osobní číslo, ale navíc i číslo agentury. Číslo agentury se také skládá z předvolby, ale druhá část obsahuje jen čtyřmístné číslo. I zákazníci mají svá osobní čísla, ta se skládají z předvolby a šestimístného čísla. A nakonec administrativní pracovnice, i ty mají svá osobní čísla, ale každá má tři osobní čísla, aby mohla pracovat na všech třech pobočkách ve firemním programu Focus. Každé číslo je odlišné od těch ostatních, tedy neexistují dvě stejná čísla

Obrázek 12: Obchodní struktura oblasti Prah sever



Zdroj: vlastní zpracování

Na začátku týdne, tedy v pondělí začínají přípravy na účtování v úterý. Úterý je nejdůležitějším dnem celého pracovního týdne. Nejprve se musí zadat provize obchodním zástupcům do firemního programu. Stahují se z intranetu, následně se vytisknou a administrativní pracovníce je zadá do systému. Na dokumentu je napsáno jméno obchodního zástupce, název sekce, pod kterou spadá, jeho osobní číslo a výše jeho provize, kterou za týden dosáhl. Výše provize se vypočítává z toho, kolik za týden uzavřel půjček, kolik peněz vybral od zákazníků apod.

Potom se musí zadat čísla šeků a jejich hodnota do systému. Zadávají se podle formulářů z minulého týdne [viz příloha č 3.], tzv. požadavky na šeky, kde má BRM zapsáno, které šeky požadoval a které obdržel. Formulář na obdržené šeky obsahuje následující náležitosti:

- Název sekce,
- Jména obchodních zástupců,
- Jméno BRM,
- Osobní čísla,
- Datum vyhotovení šeku,
- Číslo šeku,
- Částka šeku.

Formulář musí být podepsaný od BRM dané sekce, popřípadě podpis obchodního zástupce, který šek převzal.

Obrázek 13: Cyklus šeků



Zdroj: vlastní zpracování

Dále se tisknou dokumenty, které se další den dávají do tašek obchodních zástupců. Například týdenní zprávy obchodních zástupců, karty splátek, úroky zpět, přeplatky či různá oznámení, která jsou pro určitý týden důležitá.

V úterý ráno postupně přivázejí BRM či jejich kurýři tašky obchodních zástupců do kanceláře. Taška musí být zaplombována, to znamená, že se do ní nikdo nesmí během převozu na pobočku dostat. Každá plomba má své číslo, které by mělo být zapsáno na týdenní zprávě.

Administrativní pracovnice má předem určené sekce, které v daný den bude účtovat. Každá zaměstnankyně průměrně vyúčtuje za den dvě sekce. Nejprve si AP převezme své tašky. Následně začíná proces účtování. V systému Focus se musí potvrdit šeky, které byly předešlý den zadány do systému. Potvrdit šeky může až tehdy, když od BRM převezme stvrzenky o předání šeků jednotlivým obchodním zástupcům, kteří musí být na stvrzence podepsáni. Může se také stát, že BRM vrátí šek zpět, to znamená, že si ho obchodní zástupce nepřevzal. Musí se tedy zrušit v systému a do formuláře na šeky zapsat, že šek nebyl převzat a škrtně se. Nejdříve se jako první musí vyúčtovat BRM. BRM předá

veškeré dokumenty, které AP potřebuje k vyúčtování. Když administrativní pracovnice vyúčtuje BRM, přechází na tašky obchodních zástupců. Začíná se tím, že se do systému zadají takzvané „kolektřáky“, to jsou seznamy výběrů, které obchodní zástupce za týden vybral od svých zákazníků. Na konci tohoto dokumentu je součet hotovosti, která by se měla shodovat s týdenní zprávou a se systémem, do kterého byly údaje zadány. Vyúčtování za týden se zapisuje do týdenní zprávy, kde se zachycují veškeré položky potřebné k vyúčtování. Tento dokument obsahuje příjmy a výdaje, které určitá osoba za uběhlý týden měla. Týdenní zprávu musí každý obchodní zástupce i BRM podepsat, jinak by se mu musela zadržet provize. Dále se mezi dokumenty nachází potvrzení o bankovním vkladu, které může být od Komerční banky, ČSOB či České pošty. Stvrzenkou dokládá, že peníze opravdu uložil do banky. Potom se mezi dokumenty také objevuje stvrzenka na přijetí nebo přidělení hotovosti. To znamená, kolik peněz BRM či obchodní zástupce dal jinému obchodnímu zástupci. Požadavky OZ [viz příloha č. 4] jsou také důležitým dokumentem, který se nachází ve vyúčtování obchodního zástupce, do kterých OZ zapisuje své požadavky (například nové smlouvy, stvrzenky, poštovní složenky, změny údajů u zákazníka). Nejdůležitější pro účtování jsou smlouvy, které obchodní zástupce uzavřel. U smluv se musí zkontrolovat jméno a příjmení zákazníka, podpis OZ a zákazníka, výši poskytnuté částky a jejich splátky. Je-li vše správně, může se pokračovat v účtování. Když jsou zadány všechny informace do systému, musí sedět výdaje s příjmy. V případě, že se tyto dvě strany neshodují, tak mohou nastat dvě situace:

- $P > V$, vychází přebytek;
- $V > P$, vychází schodek.

Nejčastější příčinou toho, že vyjde schodek nebo přebytek je, že si obchodní zástupce zapomene do týdenní zprávy zapsat poštovní poplatek, který zaplatil, když ukládal peníze na poštu. Druhou nejčastější příčinou je, že má chybu v seznamu výběrů.

Po vyúčtování jedné sekce se musí administrativní pracovnice podívat, jsou-li všichni obchodní zástupci v systému překlopení do dalšího týdne. Konec vyúčtování zahrnuje tisk potřebných dokumentů, závěrečné sčítání šeků a balancingu. Balancing je dokument, ve kterém se průběžně zapisuje počet uzavřených smluv obchodních zástupců, jejich výše, provize, převedená hotovost a schodky nebo přebytky.

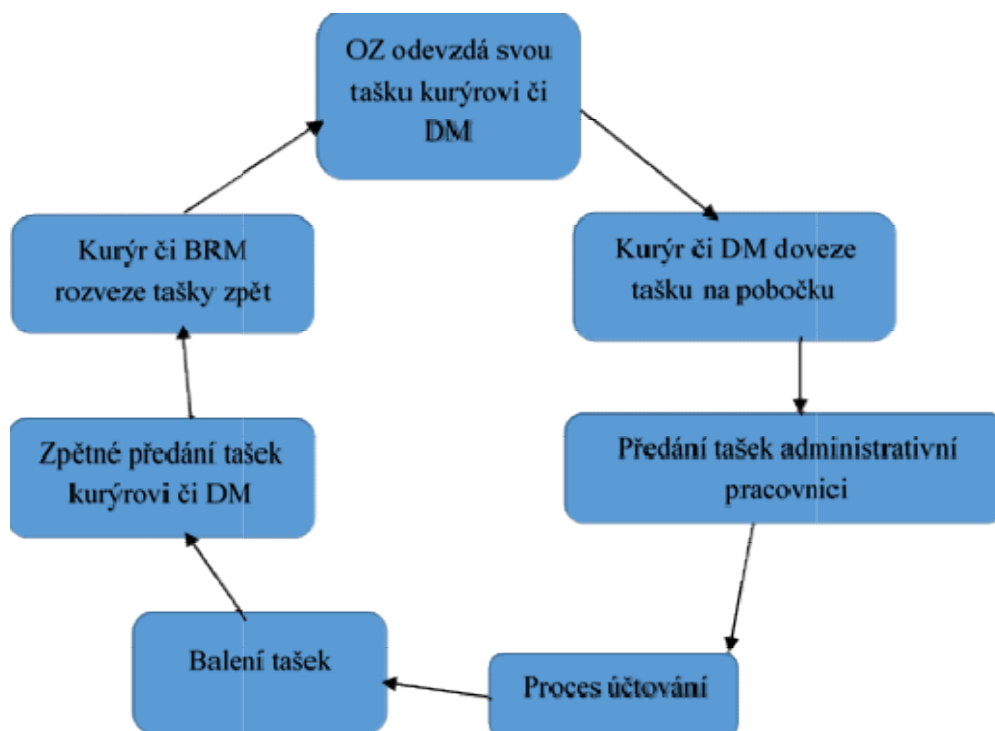
Je-li vše sečtené, může administrativní pracovnice začít s tisknutím dokumentů.

Mezi tyto dokumenty patří:

- Obchodní výsledky BRM;
- Sestava smluv, které byly uzavřeny;
- Souhrnné výsledky BRM;
- Seznamy výběrů.

V průběhu tisku dokumentů se připraví šeky na další týden, které BRM požaduje. Vytisknuté šeky se musí zapsat do výše zmíněného formuláře na obdržené šeky. Když je vše vytisknuto, je potřeba udělat kopie obchodních výsledků a balancingu. Jedna kopie patří BRM a druhá BL. Nové seznamy výběrů se musí dát do tašek obchodních zástupců, společně s novou týdenní zprávou, případně se do tašek dávají karty splátek, přeplatky, oznámení či dokumenty, které obchodní zástupce požadoval v obchodních požadavcích. Proces účtování končí, když jsou tašky s veškerými dokumenty připraveny pro předání kurýrům.

Obrázek 14: Koloběh tašky OZ



Zdroj: vlastní zpracování

Ve středu probíhá kontrola zákaznických karet [viz příloha č. 5]. Ty se nacházejí uvnitř smlouvy, spolu se standardními informacemi. Nejdříve se kontroluje počet smluv, který musí souhlasit s údaji na sestavě. Sestava obsahuje tyto údaje:

- Název sekce;
- Jméno a číslo BRM;
- Jméno a číslo zákazníka;
- Datum narození zákazníka;
- Číslo smlouvy a výše zápůjčky;
- Frekvence splácení a platbu, kterou si vybral (hotovostní/bezhotovostní).

Zákaznická karta musí souhlasit se všemi údaji v systému, takže se musí vše opravit podle této karty. Začíná se kontrolou jména, příjmení a rodného čísla, poté se kontroluje adresa výběru a trvalé bydliště zákazníka. Když je nějaký z těchto údajů špatně, tak následující týden přijde dokument s anomáliemi. Administrativní pracovnice musí vyhledat smlouvu a zákaznickou kartu a zkontrolovat, zda se jednalo o chybu zaměstnance nebo byly údaje zadány správně. V zákaznické kartě se dále kontroluje náhradní kontaktní adresa, počet nezaopatřených dětí, údaje o zaměstnání či výše příjmů a výdajů.

Ve čtvrtek je hlavní náplní dne zadávání souhlasů zákazníků do aplikace Credit Bureau. Kontroluje se, zda zákazník vše správně podepsal na zákaznické kartě a souhlasí se smluvními podmínkami ve smlouvě a také se znovu kontroluje jeho jméno, příjmení, rodné číslo a datum, kdy smlouvu podepsal. V případě, že souhlasí zaklikne se v aplikaci „Ano“. Stane se však, že nějaký z podpisů chybí, v takovém případě se zaklikne „Ne“. Smlouvy na přepis jsou další náplní tohoto pracovního dne. Jsou to smlouvy, které byly špatně vyplněny. Jedná se například o špatně zapsanou částku, nesprávný typ smlouvy, či černě vyplněné smlouvy. Smlouva se okopíruje, předepíše se hlavička nové smlouvy a posílá se zpět zákazníkovi, aby ji znovu spolu s obchodním zástupcem znovu podepsal. Originál smlouvy se zakládá zpět do kartotéky.

Pátek je dnem, kdy se dodělává práce, která se nestihla během týdne. Zadávání kontaktů, vyhledávání smluv pro BRM a BL. V pátek se kompletují nové smlouvy, tzn. Do prázdných smluv se zakládá zákaznická karta, standardní informace a informační dokument. Všechny tyto dokumenty se zasílají na pobočku v baleních po 500 kusech zvlášť.

4.4 Návrh změn procesu

Ve společnosti Provident probíhá většina procesů v papírové podobě, tzn. velká spotřeba papíru, tonerů. Pro příklad tištění seznamů výběrů, který pro jednu sekci tvoří přibližně 500 stránek papíru velikosti A5. Když se předpokládá, že 500 ks balení papíru velikosti A5 stojí 60 Kč, přičemž v účtovací den se vytiskne zhruba 13 500 stránek, tak náklady na tento proces činí okolo 1 600 Kč na den. Měsíčně by se tedy dalo ušetřit 7 200 Kč. Tisknutí obchodních výsledků pro BL a BRM je také zbytečné, když se mohou sami podívat do systému. V současné moderní době se očekává, že podnik bude automatizovat své procesy. Na druhou stranu, v listopadu roku 2016 probíhá přechod z papírových seznamů výběrů do elektronické aplikace MyProvi, což by mohlo přinést alespoň částečnou úsporu v rozpočtu. Aplikace je zatím, jen ve zkušební verzi u vybrané sekce, která byla proškolená na práci s touto aplikací. S přechodem na novou aplikaci by mohlo přijít několik problémů. Hlavním problémem bude náročnost na ovládání aplikace postaršími obchodními zástupci, kterých je ve firmě většina.

Ve firmě se používá zastaralý informační systém Focus, Triton a evidence šeků. Tyto systémy neumožňují import dat z intranetu, proto se veškerá data, musí zadávat ručně do všech třech uvedených informačních systémů. Je to časově náročné a spojení systémů do jednoho funkčního celku by znamenalo zlepšení administrativních procesů. Když se například kontroluje výše maximální hodnoty šeku u obchodních zástupců, BRM a BL, tak se musí zkontrolovat ve všech systémech zvlášť. Vzhledem k tomu, že se kontrola provádí čtvrtletně, by to ušetřilo v přepočtu 3 hodiny času.

Při pracování v systému Focus, poměrně často dochází k výpadku systému. V případě, že výpadek systému nastane, tak se chyba musí nahlásit centrále ve Velké Británii a čeká se na odpověď a napravení chyb i několik hodin. Když tato situace nastane v úterý, je to velký problém, protože mnoho obchodních zástupců či kurýrů dojíždí a očekávají, že bude vyúčtováno včas. Bylo by dobré, kdyby pobočka měla vlastního IT zaměstnance, který by to vyřešil a nemuselo se čekat na vyřízení až z Velké Británie.

Dalším problémem je doručování dokumentů ke smlouvě jednotlivě. Zákaznická karta, standartní informace, informační dokument i smlouva chodí na pobočku zvlášť

v balících po 500 kusech. Úkolem administrativním pracovníc je kompletace čtyř dokumentů dohromady. Kdyby smlouvy chodily z tiskárny už zkompletovány, ušetřilo by to firmě další čas. Podle zjištěných informací, by bylo možné, aby smlouvy byly zkompletovány již při převzetí na pobočku, ale znamenalo by to výrazný nárůst nákladů a proto se firma rozhodla, že zůstane u postupu, který využívali doposud.

System plombování tašek při převozu je také velice neefektivní. Jedná se o nákladnou činnost, která nesplňuje svůj účel. Tašky se plombují z důvodu, aby během přepravy do doby účtování do tašek nikdo nedostal. Často se stává, že tašky nejsou zaplombované nebo DM si vyžádá do tašky přístup, který je mu následně umožněn a plombování ztrácí veškerý význam. Hlavním důvodem proč firma tento proces zavedla, bylo zvýšení bezpečnosti při převozu tašek. Tento postup byl zaveden nedávno a dalo by se říci, že je spíše ve zkušební verzi. Zrušením plombování tašek by se výrazně snížili náklady firmy. Firma neposkytla informace o nákladech plombování tašek, jelikož je to interní záležitost, ale podle zjištěných informací plomba stojí okolo 3,10 Kč za kus. Vzhledem k tomu, že je ve firmě zhruba 405 obchodních zástupců, tak plombování vychází na 1300 Kč týdně. To znamená, že měsíčně to dělá skoro 6000 Kč. Takže doporučením autorky by bylo nejlepší proces plombování úplně zrušit, což se může stát, protože jak už bylo řečeno tento postup je ve zkušební verzi a po nějaké době sledování tohoto procesu bude rozhodnuto, zda se zruší či ne.

5 Závěr

Bakalářská práce se zabývala administrativními procesy v podniku, ty vyžadují nepřetržité zlepšování a zdokonalování, protože hlavním cílem organizace je nejenom zisk, ale i plynulý chod firmy.

Literární rešerše byla sestavena na základě prostudované literatury a odborných internetových zdrojů. Literární rešerše obsahovala základní popis fungování administrativních procesů, nejdříve objasnila procesy obecně, postupně přešla k normám, kterými se musí řídit každý podnik. Dále zde byly popsány některé metody, které pomáhají ke zlepšení administrativních procesů, jako například Six Sigma, či Lean. Další kapitola se věnovala charakteristice jednotlivých procesů, které byly rozděleny na vnitřní a vnější procesy.

V praktické části byla charakterizována firma Provident, ve které autorka měla umožněno několik měsíců pracovat. Na charakteristiku dané firmy navazuje organizační struktura. Nejdůležitější částí této práce bylo analyzovat vybraný administrativní proces. Vybraným administrativním procesem byl proces podnikový, kde byl popsán chod firmy na administrativním oddělení v oblasti Praha sever. Byl zde charakterizován každý jednotlivý pracovní den v týdnu od příprav na účtování přes účtování až k výsledným kontrolám. Postupně se práce dostala k návrhům na zlepšení chodu firmy. V dnešní době se očekává, že podniky modernizují své procesy, ale ve firmě Provident mají poněkud zastaralé informační systémy, které nejsou synchronizované a často nepracují správně. Doporučením tedy je, že by firma měla investovat peníze do informačních systémů, aby byli více integrované a dalo se v nich lépe pracovat.

Téma bakalářské práce bylo pro autorku velmi přínosné a poučné. Pomocí bakalářské práce se autorka seznámila s jednotlivými administrativními procesy, které se v podniku vykonávají a analyzovala vybraný podnikový proces dané firmy. Každá firma má určité problémy, se kterými se musí potýkat, tak jako i ve firmě Provident, nastanou situace, kde by se problém dal vyřešit lépe. To bylo podnětem pro napsání této bakalářské práce a návrh na zlepšení snad dovede firmu k určitým závěrům, z kterých si vezmou inspiraci pro zlepšení chodu firmy.

Seznam použitých zdrojů

ANDERSON, George W. *Naučte se SAP za 24 hodin*. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 9788025136850.

ARMSTRONG, Michael a Tina STEPHENS. *Management a leadership*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 9788024721774.

BAUER, Miroslav. *Kaizen: cesta ke štíhlé a flexibilní firmě*. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 9788026500292.

BUREŠ, Vladimír. *Znalostní management a proces jeho zavádění: průvodce pro praxi*. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 9788024719788.

DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Praha: GRADA Publishing, 2007. Expert. ISBN 9788024721491.

DUCHOŇ, Bedřich a Jana ŠAFRÁNKOVÁ. *Management: integrace tvrdých a měkkých prvků řízení*. Praha: C.H. Beck, 2008. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788074000034.

DUCHOŇ, Bedřich a Jana ŠAFRÁNKOVÁ. *Management: integrace tvrdých a měkkých prvků řízení*. Praha: C.H. Beck, 2008. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788074000034.

DVOŘÁČEK, Jiří. *Audit podniku a jeho operací*. Praha: C. H. Beck, 2005. ISBN 8071798096.

DVOŘÁČEK, Jiří. *Interní audit a kontrola*. 2. přepr. a dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 8071798053.

HRADECKÝ, Mojmír, Jiří LANČA a Ladislav ŠIŠKA. *Manažerské účetnictví*. Praha: Grada, 2008. Účetnictví a daně (Grada). ISBN 9788024724713.

JANÍČEK, Přemysl a Jiří MAREK. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 9788024741277.

JANIŠOVÁ, Dana a Mirko KŘIVÁNEK. *Velká kniha o řízení firmy*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 9788024743370.

KAFKA, Tomáš. *Průvodce pro interní audit a risk management*. Praha: C.H. Beck, 2009. C.H. Beck pro praxi. ISBN 9788074001215.

KOCOUREK, Zdeněk. Procesní řízení v organizaci. In: *Moderní řízení* [online]. Praha: Economia, a.s., ©1996-2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://modernirizeni.ihned.cz/c1-22611310-procesni-rizeni-v-organizaci>

KOUBEK, Josef. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 9788024738239.

KŘÍŽ, Josef. *Řízení administrativních a správních procesů*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2012. ISBN 9788021323155.

MCGRATH, James a Bob BATES. *89 nejdůležitějších manažerských teorií pro praxi*. Přeložil Hana ŠKAPOVÁ. Praha: Management Press, 2015. ISBN 9788072613823.

MÜLLEROVÁ, Libuše a Michal ŠINDELÁŘ. *Účetnictví, daně a audit v obchodních korporacích*. Praha: Grada Publishing, 2016. Účetnictví a daně (Grada). ISBN 9788024758060.

POPESKO, Boris. *Moderní metody řízení nákladů: jak dosáhnout efektivního vynakládání nákladů a jejich snížení*. Praha: Grada, 2009. Prosperita firmy. ISBN 9788024729749.

ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 9788024722528.

SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 9788024746449.

STAŇKOVÁ, Anna. *Podnikáme úspěšně s malou firmou*. V Praze: C.H. Beck, 2007. C.H. Beck pro praxi. ISBN 9788071799269.

SVOZILOVÁ, Alena. *Projektový management*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 9788024736112.

SYNEK, Miloslav. *Manažerská ekonomika*. 5., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 9788024734941.

ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada, 2012. Management (Grada). ISBN 9788024741512.

ŠOCHOVÁ, Zuzana a Eduard KUNCE. *Agilní metody řízení projektů*. Brno: Computer Press, 2014. ISBN 9788025141946.

TOMEK, Gustav a Věra VÁVROVÁ. *Integrované řízení výroby: od operativního řízení výroby k dodavatelskému řetězci*. Praha: Grada, 2014. Expert (Grada). ISBN 9788024744865.

VÁCHAL, Jan a Marek VOCHOZKA. *Podnikové řízení*. Praha: Grada, 2013. Finanční řízení. ISBN 9788024746425.

ZUZÁK, Roman a Martina KÖNIGOVÁ. *Krizové řízení podniku*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 9788024731568.

ZUZÁK, Roman, Josef KRŽÍŽ a Růžena KRNINSKÁ. *Řízení administrativních procesů v organizacích*. Praha: Alfa Nakladatelství, 2009. Management praxe (Alfa Nakladatelství). ISBN 9788087197226.

Internetové zdroje:

Úroveň managementu. In: *Ekonomika, management* [online]. Ekonomika, management, 2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://ekonomika-managment.studentske.cz/2009/02/urovne-managementu.html>

Business Process. In: *Managementmania* [online]. Praha: ManagementMania.com, 2016 [cit. 2016-11-24]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/business-process-podnikovy-proces>

[online]. In: . [cit. 2016-11-07].

[online]. [cit. 2016-11-12].

Komplexní metody jakosti. In: *CIE* [online]. 2013: cie-plzen.cz, Plzeň [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://www.cie-plzen.cz/index.php/cz/lexikon-metod/komplexni-metody-jakosti-total-quality-management-tqm>

Personalista. In: *Kdo je to?* [online]. Praha: Superia.cz, 2014 [cit. 2016-11-24]. Dostupné z: <http://kdojeto.superia.cz/profese/personalista.php>

Provident. *Provident* [online]. Praha: Provident Financial, 2016 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <http://www.providentfinancial.cz/>

[online]. [cit. 2016-11-12].

Total Quality Management. *Equica* [online]. Praha: Equica, a.s., 2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://www.equica.cz/total-quality-management>

Finanční správa ČR. In: *Ministerstvo financí ČR* [online]. Praha: Ministerstvo financí, 2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/zakladni-informace/primo-rizene-organizace/financni-sprava-cr>

Provident. *Provident* [online]. Praha: Provident Financial, 2016 [cit. 2016-11-25]. Dostupné z: <https://www.provident.cz/>

Řízení změn. In: *Management mania* [online]. Plzeň: Managementmedia.com, 2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/rizeni-zmen>

Placení daní na účet finančního úřadu. *Business.Info.cz* [online]. CzechTrade, 2016 [cit. 2016-11-12]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/placeni-dani-financni-urad-8449.html>

[online]. [cit. 2016-11-25].

6 Přílohy

Příloha 1: Smlouva zelená

Příloha 2: Smlouva modrá

Příloha 3: Formulář na šeky

Příloha 4: Požadavky OZ

Příloha 5: Zákaznická karta

Příloha 1: Zelená smlouva



SMLOUVA O ZÁPŮJČCE – ZELENÁ v hotovosti

Provident Financial s.r.o., IČO: 25621351, DIČ: CZ25621351, se sídlem v Praze 4, Olbrachtova 9/2006, PSČ: 140 00, Telefonní číslo: 800 660 666, www.provident.cz, e-mail: zakaznický.servis@provident.cz. Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložce 55523. dále jen „Provident“ a

Kód smlouvy: NZ OBNE OBN REF SOU Týdenní 45 60 100
Měsíční 12 18 24

Jméno: _____ Příjmení: _____
 Adresa: _____
 Obec: _____ PSČ: _____ Rodné číslo: _____

(dále jen „Zákazník“)

tímto uzavírají Smlouvu o zápůjčce ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „Smlouva“) za dále stanovených podmínek. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Smluvní podmínky Smlouvy o zápůjčce uvedené na zadní straně tohoto formuláře (dále jen „Smluvní podmínky“).

Zákazníkovi byla na základě Providentem provedeného posouzení schopnosti zákazníka splácet zápůjčku nabídnuta a tímto se sjednává smlouva o zápůjčce:

ZELENÁ v hotovosti s týdenním režimem splátek ZELENÁ v hotovosti s měsíčním režimem splátek

Zaškrtněte a vyplňte pouze v případě zákazníka, kterému byla na základě Providentem provedeného posouzení schopnosti zákazníka splácet zápůjčku nabídnuta smlouva o zápůjčce MODRÁ na účet MODRÁ na účet Premium, ale tento si dobrovolně zvolil a tímto se sjednává smlouva o zápůjčce ZELENÁ v hotovosti s měsíčním režimem splátek, jejíž podmínky jsou sjednány níže.

Datum: _____ 2, 0, 1 _____

Podpis Zákazníka

Provident touto Smlouvou poskytuje zápůjčku (celkovou výši spotřebitelského úvěru) v částce _____ Kč.

Zákazník se zavazuje zaplatit Providentovi za tuto zápůjčku poplatek (dále též jen „Poplatek“) v částce _____ Kč.

Poplatek je vypočten jako součet následujících kalkulačních položek:

a) úrok _____ Kč, b) částka za zpracování a doručení _____ Kč, c) částka za komfortní a flexibilní splácení _____ Kč.

Celková částka splatná Zákazníkem, kterou je Zákazník na základě této Smlouvy povinen zaplatit Providentovi (jistina zápůjčky + Poplatek, dále též jen „celková dlužná částka“), činí _____ Kč.

Zaškrtněte a vyplňte pouze v případě Zákazníka, který žádá, aby příslušná část poskytnuté zápůjčky dle Smlouvy byla použita na splacení dosud nezaplacených dlužných částek dle dřívější smlouvy o zápůjčce (dále též jen „refinancování zápůjčky“).

Smluvní strany se dohodly, že odpovídající částka zápůjčky dle Smlouvy bude použita na splacení dosud nezaplacených dlužných částek vyplývajících ze smlouvy o zápůjčce č. _____ uzavřené mezi smluvními stranami (dále jen „dřívější Smlouva o zápůjčce“), které po zohlednění případného snížení nákladů představují souhrnnou částku ve výši _____ Kč (dále jen „zůstatek celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce“).

Částka zápůjčky dle Smlouvy po odečtení zůstatku celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce tak činí _____ Kč. Tato částka bude při uzavření této Smlouvy vyplacena Zákazníkovi.

Podpis Zákazníka

V případě, že je se Zákazníkem sjednává zápůjčka ZELENÁ v hotovosti s týdenním režimem splátek (tento případ dále též označován jako „týdenní režim“)

Zákazník splatí Providentovi celkovou dlužnou částku (jak je definována výše) v hotovosti, a to vždy do rukou osoby uvedené v článku 15 Smluvních podmínek v _____ týdenních splátkách následovně. Výše každé týdenní splátky od první po předposlední činí _____ Kč, když první týdenní splátku je Zákazník povinen zaplatit 7. kalendářní den od data uzavření Smlouvy a každou další týdenní splátku až po předposlední vždy posledního dne dalšího následujícího týdenního (sedmidenního) období. Poslední týdenní splátka činí _____ Kč a je splatná posledního dne dalšího následujícího týdenního (sedmidenního) období.

V případě, že je se Zákazníkem sjednává zápůjčka ZELENÁ v hotovosti s měsíčním režimem splátek (tento případ dále též označován jako „měsíční režim“)

Zákazník splatí Providentovi celkovou dlužnou částku (jak je definována výše) v hotovosti, a to vždy do rukou osoby uvedené v článku 15 Smluvních podmínek v _____ měsíčních splátkách následovně. Výše každé měsíční splátky od první po předposlední činí _____ Kč, když první měsíční splátku je Zákazník povinen zaplatit v den, kdy uplyne měsíc od data uzavření Smlouvy, a každou další měsíční splátku až po předposlední vždy posledního dne dalšího následujícího měsíčního období. Poslední měsíční splátka činí _____ Kč a je splatná posledního dne dalšího následujícího měsíčního období.

Zákazník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že při uzavření Smlouvy od Providentovi v místě jeho bydliště převzal v hotovosti celou výše uvedenou částku zápůjčky (v případě, že se Zákazníkem bylo sjednáno refinancování zápůjčky, obdrží Zákazník částku zápůjčky sníženou o zůstatek celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce).

Zákazník se podpisem Smlouvy zavazuje splatit Providentovi výše uvedenou celkovou dlužnou částku, a to za podmínek Smlouvou stanovených. Zákazník dále potvrzuje, že mu bylo s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy poskytnuty Standardní informace o spotřebitelském úvěru, že byl seznámen s návrhem textu této Smlouvy a bylo mu poskytnuto náležité vysvětlení, tak aby byl schopen posoudit, zda navrhovaná Smlouva o zápůjčce odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Náležitým vysvětlením se rozumí především vysvětlení předmluvních informací poskytnutých ve Standardních informacích o spotřebitelském úvěru, včetně důsledků prodloužení a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech na Zákazníka. Zákazník rovněž potvrzuje, že Provident před uzavřením Smlouvy s odbornou péčí posoudil jeho schopnost splácet spotřebitelský úvěr, a to na základě dostatečných informací získaných i od Zákazníka – tyto jsou obsahem Zákaznické karty. Zákazník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že si je vědom všech rizik s ní a zápůjčkou spojených, že jim porozuměl a že vzájemná plnění z této Smlouvy nepovažuje za plnění v hrubém nepoměru.

b) **Hotovostní režim splátek** zahrnuje činnost bezprostředně související se splácením zápůjčky dle této Smlouvy:

- výběry řádných i mimořádných splátek zápůjčky v hotovosti v místě bydliště zákazníka a jejich zápis do karty splátek zákazníkov;
- převoz hotovosti od zákazníka (řádne i mimořádné splátky zápůjčky);
- návštěvy zákazníka v místě bydliště zákazníka v termínech všech řádných i mimořádných splátek zápůjčky;
- telefonické či osobní sjednání času návštěvy zákazníka zástupcem.

Nárok na uhrazení částky za hotovostní režim splátek vzniká Providentu i v případě, kdy tato činnost nebude provedena z důvodu nesoučinnosti zákazníka.

c) **Garance celkové ceny**

Provident se zavazuje neuplatňovat zpoplatněné upomínky, zákonný úrok z prodlení a smluvní pokuty za prodlení zákazníka, a to za dále stanovených podmínek. Provident se tímto za níže uvedených podmínek vzdává nároku na uvedené finanční nároky vzniklé v důsledku prodlení zákazníka.

Garance celkové ceny je poskytována od počátku prodlení zákazníka s placením splatných splátek celkové dlužné částky až do doby, než zákazník dosáhne:

- nedoplatku v souhrnné výši dvanáctinásobku první týdenní splátky v případě týdenního režimu,
- nedoplatku v souhrnné výši trojnásobku první měsíční splátky v případě měsíčního režimu,

vždy však nejdéle do doby, kdy uplynou 3 měsíce od doby ukončení účinnosti Smlouvy sjednané (ve smyslu článku 18 věta první Smluvních podmínek Smlouvy o zápůjčce) při uzavření Smlouvy.

Případně uplatnění nároku na splátkové prázdniny dle bodu ad d) níže nemá dopad na podmínky pro uplatnění garance celkové ceny (podáním žádosti o splátkové prázdniny není nikterak prodloužena doba, do kdy se na zákazníka vztahuje garance celkové ceny). Od okamžiku, kdy je ve smyslu výše uvedeného ukončena garance celkové ceny, je Provident oprávněn uplatnit zpoplatněné upomínky a stejně tak smluvní pokuty v případě prodlení zákazníka s úhradou celkové dlužné částky. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy dojde k ukončení garance celkové ceny, není možno již tuto garanci celkové ceny pro danou zápůjčku obnovit (a to ani při doplacení celkové výše splatného nedoplatku).

Zákazníkova povinnost hradit splatné splátky celkové dlužné částky podle Smlouvy zůstává i při garanci celkové ceny nezměněna.

d) **Splátkové prázdniny**

Splátkovými prázdninami se rozumí právo zákazníka požádat za níže uvedených podmínek o prodloužení splatnosti splátek celkové dlužné částky.

Na základě žádosti zákazníka o splátkové prázdniny se (při splnění podmínek stanovených Smlouvou níže) splatnost splátky celkové dlužné částky, ve vztahu k níž byla žádost o splátkové prázdniny podána, a stejně tak všech následujících splátek, prodloužuje o 1 týden (v případě týdenního režimu)/1 měsíc (v případě měsíčního režimu), přičemž zákazník obdrží od Providentu informaci o datu splatnosti odložené splátky. S prodloužením původní splatnosti splátek na základě žádosti o splátkové prázdniny nevznikají Providentu vůči zákazníkovi žádné nároky, které jsou spojeny dle této Smlouvy s prodlením zákazníka při placení splatné splátky.

Pro vznik nároku na splátkové prázdniny musí být současně splněny tyto podmínky:

- zákazník má zaplacenou minimálně částku ve výši 12 týdenních splátek (u týdenního režimu)/3 měsíčních splátek (u měsíčního režimu);
- od poskytnutí zápůjčky dle této Smlouvy uplynulo 12 týdenních období (u týdenního režimu splácení)/3 měsíčních období (u měsíčního režimu);
- žádost zákazníka o platební prázdniny musí být doručena Providentu nejpozději 7 kalendářních dní před splatností splátky, u které zákazník požaduje prodloužení splatnosti, a to prostřednictvím emailu na emailovou adresu: zakaznickyservis@provident.cz, nebo telefonicky na linku zákaznického servisu: 800 660 666. Zákazník bude informován prostřednictvím emailu a/nebo SMS, zda splnil podmínky pro vznik nároku na splátkové prázdniny ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení žádosti;
- v případě týdenního režimu je zákazník oprávněn požádat o splátkové prázdniny maximálně u dvou po sobě následujících splátek celkové dlužné částky (zákazník není oprávněn požádat o splátkové prázdniny ve vztahu ke třetí po sobě následující splátce celkové dlužné částky). V případě měsíčního režimu nelze žádat o splátkové prázdniny u dvou po sobě následujících splátek celkové dlužné částky;
- počet splátkových prázdnin nepřekročí v případě týdenního režimu:
 - 4 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 45 týdnů;
 - 6 splátkových prázdnin u sjednané doby trvání zápůjčky na 60 týdnů;
 - 10 splátkových prázdnin u sjednané doby trvání zápůjčky na 100 týdnů;
- počet splátkových prázdnin nepřekročí v případě měsíčního režimu:
 - 1 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 12 měsíců;
 - 2 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 18 měsíců;
 - 2 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 24 měsíců.

V případě, že dojde k ukončení garance celkové ceny, jak je výše specifikováno pod písm. c) v tomto článku Smlouvy, zanikne též právo zákazníka požádat o splátkové prázdniny. Uvedené nic nemění na trvání splátkových prázdnin, na něž vznikl nárok před ukončením garance celkové ceny.

e) **Garance neuplatnění pohledávky Providentu v případě smrti zákazníka**
Provident se pro případ, kdy dojde ke smrti zákazníka, vzdává svých nároků za zákazníkem z titulu této Smlouvy a zákazník s tímto souhlasí.

Zákazník bere na vědomí, že v případě, že budou činnosti dle článku 2 této Smlouvy, příp. jiná činnost dle této Smlouvy poskytována vadně, je oprávněn uplatnit reklamaci písemně nebo ústně v kterékoli pobočce Providentu, případně prostřednictvím zákaznické infolinky 800 660 666, které jsou zákazníkovi k dispozici v úředních hodinách uvedených na webových stránkách Providentu www.provident.cz.

Článek 3

Zákazník má kdykoliv po dobu trvání závazku z této Smlouvy právo bezplatně obdržet výpis z účtu v podobě tabulky umoření. O tabulku umoření může zákazník požádat pouze písemně na adresu Providentu uvedenou na straně 1 této Smlouvy. Provident zašle tabulku umoření zákazníkovi do 20 pracovních dnů od obdržení/doručení jeho žádosti. Tabulka umoření bude vyhotovena ke dni zpracování žádosti.

Článek 4

Zákazník se zavazuje platit Providentu splátky celkové dlužné částky včas a v souladu s podmínkami Smlouvy.

Výběr splátek

Zákazník se zavazuje platit splátky v hotovosti k rukám oprávněného zástupce Providentu, a to v místě bydliště zákazníka. O každé splátce celkové dlužné částky bude Providentem proveden záznam v Kartě splátek (jak je definováno níže), případně bude Providentem vystaveno zákazníkovi písemné potvrzení o převzetí této splátky (dále jen „Potvrzení Providentu o převzetí hotovosti“). V případě, že se oprávněný zástupce Providentu nedostaví k zákazníkovi v dohodnutém termínu pro výběr splátky, je zákazník povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Provident, a to emailem na emailovou adresu: zakaznickyservis@provident.cz, a nebo telefonicky na linku zákaznického servisu: 800 660 666.

Článek 5

Zákazník bere na vědomí, že není oprávněn uzavřít smlouvu o zápůjčce ve prospěch třetí osoby, ani použít částku zápůjčky na úhradu nákladů vzniklých zákazníkovi v souvislosti s insolvenčním řízením zahájeným insolvenčním návrhem zákazníka jako dlužníka.

Článek 6

Každá jednotlivá částka zaplacená zákazníkem bude započtena na níže uvedené položky (resp. její příslušné části, jež mají být hrazeny v rámci dané splátky) v následujícím pořadí:

- 1) splatný Poplatek;
- 2) splatná část jistiny zápůjčky;
- 3) splatné sankční poplatky ve smyslu článku 16 Smlouvy;
- 4) nesplacená část jistiny zápůjčky.

Článek 7

V případě, že je mezi zákazníkem a Providentem uzavřeno vícero smluv o zápůjčce a tyto trvají, bude jakákoliv splátka celkové dlužné částky zaplacená zákazníkem v daném období použita na úhradu splatných splátek všech jednotlivých zápůjček, a to poměrně v závislosti na souhrnné výši zůstatků celkových dlužných částek jednotlivých zápůjček.

Článek 8

Zákazník je oprávněn zápůjčku zcela nebo zčásti splatit kdykoli před termínem splatnosti. V případě předčasného částečného či úplného splacení zápůjčky má zákazník nárok na snížení celkových nákladů zápůjčky o výši úroku a dalších nákladů zápůjčky, které by byl zákazník povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení zápůjčky, a to způsobem stanoveným v § 15 zákona č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon“).

Zákazník bere na vědomí, že nárok na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru se nikterak nedotýká jeho povinnosti k úhradě té části Poplatku, která se stala splatnou před datem, kdy zákazník zápůjčku předčasně úplně či částečně splatil.

S ohledem na výše uvedené zákazník bere na vědomí, že plnění, které je hrazeno částkou za zpracování a doručení zápůjčky, je vynaloženo Providentem bezprostředně po uzavření Smlouvy a v případě předčasného splacení zápůjčky zákazník nemá nárok na snížení této částky.

V případě předčasného splacení zápůjčky nebo její části zůstává výše sjednaných splátek celkové dlužné částky zachována. Nároky zákazníka z předčasného splacení zápůjčky nebo její části se vypovídají započtením oproti zbývajícím, dosud nezaplaceným, splátkám celkové dlužné částky v pořadí od splátky splatné nejpozději. K započtení dochází vždy ke dni splatnosti dané zbývající, dosud nezaplacené, splátky celkové dlužné částky. V případě předčasného splacení zápůjčky vzniká Providentu nárok na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které Providentu vzniknou v souvislosti s tímto předčasným splacením podle ustanovení § 15 Zákona. Výše náhrady nákladů dle předchozí věty se určí jako součin předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru a čísla 0,005 s tím, že bude-li takto stanovená výše náhrady nákladů přesahovat částku úroku, kterou by zákazník zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení zápůjčky, stanoví se náhrada nákladů ve výši takto zjištěné částky úroku.

Článek 9

Zákazník a Provident se v souladu s ustanovením § 630 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dohodli, že práva zákazníka a Providentu vzniklá na základě této Smlouvy, a to včetně práv z porušení této Smlouvy, se promlčují ve lhůtě 6 let, počítané ode dne, kdy práva mohla být uplatněna poprvé.

Článek 10

Zákazník a Provident se dohodli, že v případě, kdy zákazník včas nesplní povinnost uhradit příslušnou splátku celkové dlužné částky, má Provident právo na vyrovnání celé zbývajících dosud neuhrazené částky celkové dlužné částky. Toto právo může Provident uplatnit nejpozději do splatnosti nejbližší příští splátky.

Článek 11

Zákazník tímto prohlašuje, že poskytli úplné, přesné a pravdivé údaje nezbytné pro posouzení schopnosti zákazníka splácet poskytnutou zápůjčku. Dále zákazník prohlašuje, že je schopen Providentu splatit celkovou dlužnou částku v souladu s touto Smlouvou.

Článek 12

Zákazník se zavazuje, že nepoužije na splátky celkové dlužné částky peníze pocházející z prostředků účtů.

Článek 13

Pokud je zákazník v prodlení se zaplacením splátky celkové dlužné částky, zavazuje se Providentu uhradit, v souladu s příslušnými právními předpisy, případně náklady řízení spojené se soudním vymáháním jeho závazku.

Článek 14

Provident poskytne zákazníkovi pomůcky k vedení záznamů o platbách podle této Smlouvy (dále jen „Karta splátek“). Karta splátek slouží zákazníkovi jako potvrzení o přijetí splátek Providentem. Karta splátek je v držení zákazníka a zákazník se zavazuje uchovávat Kartu splátek bezpečným způsobem a zavazuje se, že nebude do Karty splátek nic vписovat, nebude ji měnit, poškozovat, škrtnat nebo činit nečitelnou. Provident je oprávněn Kartu splátek kontrolovat a za tím účelem je zákazník povinen dát Providentu Kartu splátek k dispozici. V případě odstoupení od Smlouvy dle článku 17 těchto Smluvních podmínek, je zákazník povinen předat Kartu splátek Providentu v souladu s ustanovením článku 17 těchto Smluvních podmínek.

Článek 15

Zákazník souhlasí s tím, že práva Providentu z této Smlouvy včetně výběru splátek mohou být jménem Providentu vykonávána jakýmkoli oprávněným zástupcem Providentu nebo oprávněným zaměstnancem Providentu. Zákazník souhlasí s tím, že byl zástupcem Providentu, který zprostředkoval uzavření Smlouvy, informován o rozsahu jeho oprávnění ve smyslu § 17 odst. 1 Zákona, a to s dostatečným předstihem před zprostředkováním zápůjčky (tj. byl informován o skutečnosti, že oprávněný zástupce je na základě smluvního vztahu s Providentem oprávněn vyvíjet činnost směřující k uzavírání Smluv o zápůjčce a uzavírat tyto Smlouvy jménem, na účet a na odpovědnost Providentu a že tento oprávněný zástupce vykonává zprostředkovatelskou činnost na daném území výhradně pro Provident.

Článek 16

Sankčními poplatky se ve smyslu této Smlouvy rozumí zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta za prodlení, poplatek za upomínku, poplatek za osobní upozornění na výši nedoplatku a poplatek za zahájení vymáhání dluhu oddělením Centrálního vymáhání pohledávek Providentu, jak jsou tyto specifikovány níže v tomto článku Smluvních podmínek.

Úrok z prodlení

Zákazník bere na vědomí, že Providentu v případě prodlení zákazníka s placením splátky celkové dlužné částky vzniká nárok na zákonný úrok z prodlení, jehož výše odpovídá ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o osm procentních bodů. Právo Providentu na náhradu škody způsobené prodlením zákazníka s placením splátky celkové dlužné částky není dotčeno, náhradu škody lze však požadovat, jen pokud není kryta úroky z prodlení a jsou-li splněny zákonné podmínky pro její vznik.

Smluvní pokuta za prodlení

Zákazník a Provident se dohodli, že v případě prodlení zákazníka s placením splátek celkové dlužné částky vzniká Providentu dále nárok na smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty činí 0,1 % denně ze splátek celkové dlužné částky, ohledně nichž je zákazník v prodlení.

Právo Providentu na zaplacení smluvní pokuty není dotčen nárok Providentu na náhradu škody vzniklé z prodlení zákazníka s placením splátek celkové dlužné částky.

Poplatek za upomínku

V případě, že dojde u zákazníka k ukončení garance celkové ceny (jak je výše specifikováno v článku 2 těchto Smluvních podmínek) a současně souhrnný nedoplatek celkové dlužné částky dosáhne minimálně částky 500 Kč, bude zákazníkovi zaslána zpoplatněná upomínka, prostřednictvím které bude zákazník upozorněn na výši nedoplatku evidovaného k datu odeslání této upomínky. Zákazník bere na vědomí, že za každé zaslání upomínky mu může být účtována částka ve výši 300 Kč představující účelně vynaložené náklady, které Providentu vznikly v souvislosti s jeho prodlením a odesláním předmětné zpoplatněné upomínky. V příslušném kalendářním měsíci může být zákazníkovi zaslána (při splnění podmínek výše stanovených) pouze jedna zpoplatněná upomínka, přičemž maximální počet takto zaslanych zpoplatněných upomínek po dobu účinnosti Smlouvy činí:

Doba zápůjčky sjednaná při uzavření smlouvy v případě týdenního režimu	Maximální počet zpoplatněných upomínek	Doba zápůjčky sjednaná při uzavření smlouvy v případě měsíčního režimu	Maximální počet zpoplatněných upomínek
45 týdnů	9	12 měsíců	10
60 týdnů	12	18 měsíců	15
100 týdnů	20	24 měsíců	20

Poplatek za osobní upozornění na výši nedoplatku

V případě, že zákazník bude v prodlení s placením splátek celkové dlužné částky v souhrnné hodnotě vyšší než dvanáctinásobek první týdenní splátky (v případě týdenního režimu) nebo trojnásobek první měsíční splátky (v případě měsíčního režimu), může být zákazník osobně kontaktován zástupcem Providentu, kterým bude zákazník upozorněn na výši nedoplatku evidovaného k datu uskutečnění této návštěvy. Takováto návštěva zástupcem Providentu může být uskutečněna pouze jednou za každý kalendářní měsíc trvání prodlení zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že za každou návštěvu zástupce Providentu mu může být účtována částka ve výši 500 Kč (dále též jen „poplatek za osobní upozornění na výši nedoplatku“) představující účelně vynaložené náklady, které Providentu vznikly v souvislosti s jeho prodlením a vykonáním návštěvy ze strany zástupce Providentu.

Poplatek za zahájení vymáhání dluhu oddělením Centrálního vymáhání pohledávek Providentu

V případě, kdy souhrnná výše splátek celkové dlužné částky, s nimiž je zákazník v prodlení, bude vyšší než dvanáctinásobek první týdenní splátky (v případě týdenního režimu) nebo trojnásobek první měsíční splátky (v případě měsíčního režimu), může být zákazníkovi (prostřednictvím zpoplatněné upomínky) zaslána výzva Providentu k úhradě dlužných částek s poučením, že pokud v následujících čtyřech týdnech nebude ze strany zákazníka uhrazena částka odpovídající minimálně hodnotě první splátky celkové dlužné částky, bude Provident oprávněn zahájit vymáhací postup spočívající v předání pohledávek do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu a zahrnující další související kroky k vymození dlužné částky od zákazníka. V případě, že zákazník v uvedené lhůtě nezaplátí částku odpovídající minimálně hodnotě první splátky celkové dlužné částky, dojde k předání pohledávek do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu a zákazník bude povinen uhradit Providentu náklady spojené se zahájením vymáhacího procesu (dále též jen „poplatek za zahájení vymáhání dluhu“). Poplatek za zahájení vymáhání dluhu činí 1.000 Kč a představuje účelně vynaložené náklady spojené se zahájením vymáhání dluhu ze strany oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu. Splatnost poplatku za zahájení vymáhání dluhu nastává v okamžiku předání pohledávek k vymáhání do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu. Zákazník bere na vědomí, že vznikem nároku Providentu na poplatek za zahájení vymáhání dluhu zůstává nedotčen nárok Providentu na smluvní pokutu za prodlení, nárok na zaplacení poplatku za upomínku, nárok na poplatek za osobní upozornění na výši nedoplatku, které jsou považovány za samostatné nároky.

Zákazník současně bere na vědomí, že v případě, kdy dojde k předání pohledávek existující za zákazníkem na základě Smlouvy do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu, služba hotovostního režimu splátek přestane být okamžikem předání pohledávek ze strany Providentu poskytována a účtována a o tomto bude Zákazník písemně informován. Zákazník tak bere na vědomí, že od uvedení okamžiku bude povinen platit splatné splátky a poplatek za zahájení vymáhání dluhu dle nového (aktualizovaného) splátkového kalendáře, který obdrží od Providentu, a to převodem/složením na: BANKOVNÍ ÚČET Providentu č. 223372119 / 0300 vedený u Československé obchodní banky, a.s.

Článek 17

Zákazník je oprávněn od této Smlouvy písemně odstoupit do 14 kalendářních dnů od jejího uzavření, a to bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od této Smlouvy je potřeba, aby zákazník o svém rozhodnutí odstoupit od této Smlouvy informoval Provident formou jednoznačného prohlášení, např. pomocí formuláře Odstoupení na straně 2 této Smlouvy, doručeného osobně na pobočku Providentu či zasláného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, pokud je odstoupení odesláno Providentu na adresu kterékoli pobočky v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, nejpozději poslední den lhůty. Při odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen (pokud mu již byla vyplacena částka zápůjčky) vrátit Providentu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, jistinu zápůjčky v plné výši. V případě, že zákazník do doby odstoupení od Smlouvy již uskutečnil splátky celkové dlužné částky, je oprávněn snížit vrácenou jistinu zápůjčky Providentu o tuto splátku(y), přičemž je povinen tuto skutečnost prokázat Kartou splátek či Potvrzením Providentu o převzetí hotovosti. Provident nepožaduje v případě odstoupení zákazníka od Smlouvy uhrazení úroku přirostlého k vrácené částce zápůjčky a částka úroku splatného za den, jež je Providentem v daném případě požadována, činí 0 Kč.

Při odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen vrátit jistinu zápůjčky, případně sníženou o již splacené splátky, na kterékoli provozovně Providentu.

V případě odstoupení obdrží zákazník od Providentu potvrzení o převzetí vrácené jistiny zápůjčky, případně snížené o již zaplacené splátky, které bude obsahovat údaje o datu poskytnutí a výši zápůjčky, datu a výši případných zaplacených splátek(y), datum převzetí a výši vrácené jistiny.

Článek 18

Tato Smlouva je uzavírána na dobu určitou, její účinnost trvá ode dne podpisu této Smlouvy oběma stranami do dne splatnosti poslední splátky celkové dlužné částky (jak je specifikováno na straně 1 Smlouvy). Bude-li však zákazník v okamžiku splatnosti poslední splátky celkové dlužné částky v prodlení se zaplacením některé ze splátek nebo neuhradí-li poslední splátku celkové dlužné částky řádně a včas, prodlouží se účinnost Smlouvy do doby uhrazení celkové dlužné částky. Stejně tak v případě, že splatnost splátek celkové dlužné částky bude prodloužena na základě žádosti zákazníka o splátkové prázdny, dojde k prodloužení účinnosti Smlouvy v rozsahu odpovídajícím takto prodloužené splatnosti. Ukončení účinnosti Smlouvy nemá vliv na nároky, práva a povinnosti, které vznikly za dobu jejího trvání.

Článek 19

Tato Smlouva se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, nestanoví-li Zákon jinak. Zákazník a Provident se dohodli, že úprava obsažená v ustanovení § 1816 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, se na jejich smluvní vztah nebude aplikovat.

Článek 20

Orgánem vykonávajícím dohled nad dodržováním povinností stanovených Zákonem, kterému je Smlouva podřízena, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Na tento orgán se zákazník může obrátit s případnými stížnostmi na postup Providentu.

Článek 21

Zákazník bere na vědomí, že spory vzniklé při plnění této Smlouvy je oprávněn řešit finanční arbitř (www.finarbitr.cz). Bližší podmínky a způsob vyřizování těchto sporů je upraven v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, v platném znění.

Článek 22

Tato Smlouva je podepsána ve dvojím vyhotovení, z nichž jedno obdrží Provident a jedno vyhotovení obdrží zákazník.

Příloha 2: Modrá smlouva



SMLOUVA O ZÁPŮJČCE – MODRÁ na účet/MODRÁ na účet Premium

Provident Financial s.co., IČO: 25621351, DIČ: CZ25621351, se sídlem v Praze 4, Olbrachtova 9/2006, PSČ: 140 00.
Telefonní číslo: 800 660 666, www.provident.cz, e-mail: zakaznický.servis@provident.cz.
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu C, vložce 55523.
...dále jen „Provident“ a

Kód smlouvy: NZ OBN6 OBN REF SOU Měsíční 12 24 36

Jméno: _____ Příjmení: _____
 Adresa: _____
 Obec: _____ PSČ: _____
 Rodné číslo: _____ Číslo osobního bankovního účtu _____
 zákazníka a kód jeho banky: _____

(dále jen „Zákazník“)

tímto uzavírají Smlouvu o zápůjčce ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „Smlouva“) za dále stanovených podmínek. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Smluvní podmínky Smlouvy o zápůjčce uvedené na zadní straně tohoto formuláře (dále jen „Smluvní podmínky“).

Zákazníkovi byla na základě Providentem provedeného posouzení schopnosti zákazníka splácet zápůjčku nabídnuta a s tímto se sjednává smlouva o zápůjčce:

MODRÁ na účet MODRÁ na účet Premium

Provident touto Smlouvou poskytuje zápůjčku (celkovou výši spotřebitelského úvěru) v částce _____ Kč.
 Zákazník se zavazuje zaplatit Providentovi za tuto zápůjčku poplatek (dále též jen „Poplatek“) v částce _____ Kč.
 V případě sjednané zápůjčky MODRÁ na účet je Poplatek vypočten jako součet následujících kalkulačních položek:
 a) úrok _____ Kč, b) částka za zpracování _____ Kč, c) částka za administrativní činnost a flexibilitu splácení _____ Kč.
 V případě sjednané zápůjčky MODRÁ na účet Premium je Poplatek vypočten jako součet následujících kalkulačních položek:
 a) úrok _____ Kč, b) částka za zpracování _____ Kč, c) částka za administrativní činnost _____ Kč.
 Celková částka splatná Zákazníkem, kterou je Zákazník na základě této Smlouvy povinen zaplatit Providentovi (jistina zápůjčky + Poplatek, dále též jen „celková dlužná částka“), činí _____ Kč.

Zaškrtněte a vyplňte pouze v případě Zákazníka, který žádá, aby příslušná část poskytnuté zápůjčky dle Smlouvy byla použita na splacení dosud nezaplacených dlužných částek dle dřívější smlouvy o zápůjčce (dále též jen „refinancování zápůjčky“).

Smluvní strany se dohodly, že odpovídající částka zápůjčky dle Smlouvy bude použita na splacení dosud nezaplacených dlužných částek vyplývajících ze smlouvy o zápůjčce č. _____ uzavřené mezi smluvními stranami (dále jen „dřívější Smlouva o zápůjčce“), které po zohlednění případného snížení nákladů z důvodu předčasného splacení zápůjčky představují souhrnnou částku ve výši _____ Kč (dále jen „zůstatek celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce“).

Částka zápůjčky dle Smlouvy po odečtení zůstatku celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce tak činí _____ Kč. Tato částka bude zaslána bezhotovostně na osobní bankovní účet Zákazníka vedený v České republice, uvedený v záhlaví této Smlouvy do 3 pracovních dnů od podpisu Smlouvy a Providentem bezodkladně provedeného telefonického ověření správnosti osobních údajů Zákazníka a parametrů zápůjčky uvedených ve Smlouvě.

Podpis Zákazníka

Zákazník splatí Providentovi celkovou dlužnou částku (jak je definována výše) v _____ měsíčních splátkách následovně. Výše každé měsíční splátky od první po předposlední činí _____ Kč, když první měsíční splátku je Zákazník povinen zaplatit v den, kdy uplyne měsíc ode dne připsání zápůjčky na účet Zákazníka uvedený v záhlaví této Smlouvy. Pro účely této Smlouvy se přitom má za to, že částka zápůjčky bude na osobní bankovní účet Zákazníka připsána 5. kalendářní den od podpisu Smlouvy. Každou další měsíční splátku až po předposlední vždy posledního dne dalšího následujícího měsíčního období. Poslední měsíční splátka činí _____ Kč a je splatná posledního dne dalšího následujícího měsíčního období.

Zákazník se zavazuje platit splátky převodem/složením na:

BANKOVNÍ ÚČET Providentovi č. **2,2,3,3,7,2,1,1,9** / **0,3,0,0** vedený u Československé obchodní banky, a.s.
 VARIABILNÍ SYMBOL (číslo smlouvy): _____ SPECIFICKÝ SYMBOL (číslo pobočky): _____

Zákazník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že od Providentovi obdržel specifikaci variabilních a specifických symbolů, které je povinen používat pro identifikaci plateb placených na základě této Smlouvy Providentovi. Zákazník podpisem této Smlouvy bere na vědomí, že částku zápůjčky obdržel na osobní bankovní účet Zákazníka vedený v České republice, uvedený v záhlaví této Smlouvy do 3 pracovních dnů od podpisu Smlouvy a Providentem bezodkladně provedeného telefonického ověření správnosti osobních údajů Zákazníka a parametrů zápůjčky uvedených ve Smlouvě (v případě, že se Zákazníkem bylo sjednáno refinancování zápůjčky, obdržel Zákazník částku zápůjčky sníženou o zůstatek celkové dlužné částky dle dřívější Smlouvy o zápůjčce).

Zákazník se podpisem Smlouvy zavazuje splatit Providentovi výše uvedenou celkovou dlužnou částku, a to za podmínek Smlouvou stanovených. Zákazník dále potvrzuje, že mu byly s dostatečným předstihem před uzavřením Smlouvy poskytnuty Standardní informace o spotřebitelském úvěru, že byl seznámen s návrhem textu této Smlouvy a bylo mu poskytnuto náležitě vysvětlení, tak aby byl schopen posoudit, zda navrhovaná Smlouva o zápůjčce odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Náležitým vysvětlením se rozumí především vysvětlení předmluvních informací poskytnutých ve Standardních informacích o spotřebitelském úvěru, včetně důsledků prodloužení a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech na Zákazníka. Zákazník rovněž potvrzuje, že Provident před uzavřením Smlouvy s odbornou péčí posoudil jeho schopnost splácet spotřebitelský úvěr a to na základě dostatečných informací získaných i od Zákazníka – tyto jsou obsahem Zákaznické karty. Zákazník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že si je vědom všech rizik s ní a zápůjčkou spojených, že jím porozuměl a že vzájemná plnění z této Smlouvy nepovažuje za plnění v hrubém nepoměru.

143

CZ 572/04 – platnost verze od 24. 8. 2016

V případě, že byla sjednána zápůjčka za výše uvedených podmínek, činí RPSN _____ %.

Zákazník tímto prohlašuje, že byl Providentem seznámen s výší roční procentní sazby nákladů (dále jen „RPSN“) zápůjčky poskytnuté zákazníkovi Providentem na základě této Smlouvy. Počet splátek celkové dlužné částky je uveden na straně 1 této Smlouvy. RPSN nebude Providentem v průběhu účinnosti této Smlouvy upravována, nedohodnou-li se strany jinak. Výpočet RPSN je založen na předpokladu, že Smlouva bude trvat po dobu dohodnutou při uzavření Smlouvy (ve smyslu článku 17 věta první Smluvních podmínek Smlouvy o zápůjčce) a že Provident a zákazník splní řádně a včas své povinnosti. Výpočet RPSN je založen na předpokladu, že částka zápůjčky bude na osobní bankovní účet zákazníka uvedený v záhlaví této Smlouvy připsána 5. kalendářní den od podpisu Smlouvy.

Výpůjční úroková sazba je stanovena jako pevná pro celou sjednanou dobu trvání Smlouvy (ve smyslu článku 17 Smluvních podmínek Smlouvy o zápůjčce) a uplatňuje se jako roční úroková sazba. Úroková sazba není navázána na žádný index ani referenční úrokovou sazbu.

V případě, že byla sjednána zápůjčka MODRÁ na účet s úhradou celkové dlužné částky ve 12 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 27,80 % p.a., ve 24 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 23,00 % p.a., ve 36 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 18,00 % p.a.

V případě, že byla sjednána zápůjčka MODRÁ na účet Premium s úhradou celkové dlužné částky ve 12 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 18,20 % p.a., ve 24 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 10,01 % p.a., ve 36 splátkách činí výše výpůjční úrokové sazby 8,65 % p.a.

ČÍSLO SMLOUVY: _____

Datum: _____ 2,0,1, _____

Datum: _____ 2,0,1, _____

Za Provident Financíal s.r.o.

Jméno a Příjmení
obchodního zástupce:

Doručovat adresa obchodního zástupce a IČO:

Provident Financíal s.r.o., Olbrachtova 9/2006, 140 00 Praha 4

IČO:

Podpis obchodního zástupce

Podpis Zákazníka

Pobočka číslo

Agentura číslo

Zákazník číslo

Týden/rok

1

Další ustanovení

Zákazník tímto ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, dává Providentovi, a stejně tak i ostatním osobám, které tvoří s Providentem koncern (holding), souhlas k tomu, aby zpracovávali osobní údaje o zákazníkovi za účelem jejich využití k posuzování schopnosti (bonity) zákazníka splácet zápůjčku od Providentem (včetně údajů o splácení předchozích zápůjček poskytnutých zákazníkovi Providentem), za účelem nabízení obchodu a služeb, pro potřeby šíření obchodních sdělení majících charakter reklamy, za účelem podpory služeb poskytovaných Providentem a pro účely průzkumu mínění/spokojenosti se službami Providentem, a to též při využití elektronického kontaktu zákazníka.

Souhlas zákazníka se vztahuje na osobní údaje Zákazníka uvedené v této Smlouvě, ve Standardních informacích o spotřebitelském úvěru, v Zákaznické kartě a na ty, které budou Zákazníkem Providentem sděleny v průběhu trvání právního vztahu s Providentem a v souvislosti s ním.

Tento souhlas Zákazník uděluje na dobu neurčitou. Zákazník se tímto zavazuje neprodleně písemně oznámit Providentovi jakoukoli změnu výše uvedených osobních údajů. Provident a zákazník se dohodli, že zákazník může tento svůj souhlas odvolat kdykoli po doplacení výše uvedené zápůjčky.

Zákazník si je vědom svého práva přistupu k osobním údajům poskytnutým Providentovi, tj. svého práva na informaci a zpracování svých osobních údajů, jakož i práva na opravu osobních údajů a dále svého práva požadovat při splnění zákonem stanovených podmínek od Providentem vysvětlení a odstranění případného závadného stavu, a to zejména blokováním, provedením opravy, doplněním nebo likvidací osobních údajů. Zákazník si je dále vědom toho, že jim poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány dalšími subjekty – zpracovateli, vždy však na základě smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené se správcem, a bere na vědomí, že jim poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány automatizovaně, ale i jinými způsoby (zejména manuálně). Zákazník současně prohlašuje, že byl informován Providentem o dobrovolnosti poskytnutí výše uvedených osobních údajů.

Datum: _____ 2,0,1, _____

Místo podpisu smlouvy: _____

Podpis Zákazníka

Smluvní podmínky Smlouvy o zápůjčce

Článek 1

Předmětem této Smlouvy je (nedohodnou-li se smluvní strany na refinancování zápůjčky) poskytnutí neúčelové zápůjčky s pevně stanovenou výpůjční úrokovou sazbou. V případě, že se smluvní strany dohodnou na refinancování zápůjčky, je předmětem této Smlouvy poskytnutí zápůjčky s pevně stanovenou výpůjční úrokovou sazbou, jež bude použita (částečně) k refinancování zápůjčky dle dřívější smlouvy o zápůjčce.

Článek 2

Zpracování zápůjčky

Částka za zpracování je součástí celkových nákladů spotřebitelského úvěru a zahrnuje:

- administrativní činnosti související s uzavřením Smlouvy; zavedení zákazníka do evidenčního systému Providentem; zpracování nezbytných podkladů a dokumentace.

Administrativní činnost/Administrativní činnost a flexibilní splácení

Administrativní činnost zahrnuje níže specifikovanou administrativní činnost. Flexibilní splácení zahrnuje níže specifikované splátkové prázdny. Částka za administrativní činnost/Částka za administrativní činnost a flexibilní splácení je součástí celkových nákladů spotřebitelského úvěru.

Částka za administrativní činnost a flexibilní splácení je součástí celkových nákladů spotřebitelského úvěru.

a) **Administrativní činnost** poskytovaná na základě Smlouvy ze strany Providentem zahrnuje:

- zpracování splátek zákazníka a aktualizace účtu;
- činnost prevence kumulace neuhrazených splátek celkové dlužné částky prostřednictvím telefonického upozornění a/nebo písemného upozornění/a nebo SMS upozornění na prodloužení s úhradou splátky celkové dlužné částky splatné podle Smlouvy, a to včetně upozornění předtím, než bude zaslána zpoplatněná upozornění a/nebo účtována smluvní pokuta za prodloužení;
- podporu prostřednictvím zákaznické infolinky 800 660 666, která je zákazníkovi k dispozici v úředních hodinách uvedených na webových stránkách www.provident.cz za účelem poskytování informací o zápůjčce a právech a povinnostech zákazníka podle Smlouvy;

text pokračuje na straně 3

OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY _____

Vypíšte, oddělte a doručte/zašlete toto oznámení o odstoupení do kterékoliv pobočky Provident Financíal s.r.o.

POUZE V PŘÍPADĚ, ŽE CHCETE ODSTOUPIT OD SMLOUVY O ZÁPŮJČCE v souladu s Článkem 16 Smluvních podmínek Smlouvy o zápůjčce.

Oznařuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o zápůjčce uzavřené mezi mnou a společností Provident Financíal s.r.o. dne _____ 2,0,1, _____

Jméno a příjmení zákazníka _____

Adresa trvalého pobytu zákazníka _____

Datum: _____ 2,0,1, _____

Podpis

- činnost vyhotovení kopie příslušné smluvní dokumentace poskytnuté při uzavření Smlouvy a jejím plnění v případě jejich ztráty nebo poškození;
- mimoládně přijetí a zpracování splátky celkové dlužné částky na pobočce Providentu.

b) Splátkové prázdniny:

Splátkové prázdniny se uplatní pouze v případě zápůjčky MODRÁ na účet. Splátkovými prázdninami se rozumí právo zákazníka požádat za níže uvedených podmínek o prodlení splatnosti splátek celkové dlužné částky.

Na základě žádosti zákazníka o splátkové prázdniny se (při splnění podmínek stanovených Smlouvou níže) splatnost splátky celkové dlužné částky, ve vztahu k níž byla žádost o platební prázdniny podána, a stejně tak všech následujících splátek, prodlužuje o 1 měsíc, přičemž zákazník obdrží od Providentu informaci o datu splatnosti odložené splátky. S prodloužením původní splatnosti splátek na základě žádosti o splátkové prázdniny nevznikají Providentu vůči zákazníkovi žádné nároky, které jsou spojeny dle této Smlouvy s prodlením zákazníka při placení splátek.

Pro vznik nároku na splátkové prázdniny musí být současně splněny tyto podmínky:

- zákazník má zaplacenou minimálně částku ve výši 3 měsíčních splátek;
- od poskytnutí zápůjčky dle této Smlouvy uplynula 3 měsíční období;
- žádost zákazníka o splátkové prázdniny musí být doručena Providentu nejpozději 7 kalendářních dní před splatností splátky, u které zákazník požaduje prodloužení splatnosti, a to prostřednictvím emailu na emailovou adresu: zakaznický.servis@provident.cz, nebo telefonicky na linku zákaznického servisu: 800 660 666. Zákazník bude informován prostřednictvím emailu a/nebo SMS, zda splnil podmínky pro vznik nároku na splátkové prázdniny ve lhůtě 3 pracovních dnů od podání žádosti;
- nelze žádat o splátkové prázdniny u dvou po sobě následujících splátek celkové dlužné částky;
- počet splátkových prázdnin nepřekročí:
 - 1 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 12 měsíců;
 - 2 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 24 měsíců;
 - 3 splátkové prázdniny u sjednané doby trvání zápůjčky na 36 měsíců.

Zákazník bere na vědomí, že v případě, že budou činnosti dle článku 2 této Smlouvy, příp. jiná činnost dle této Smlouvy poskytovány vadně, je oprávněn uplatnit reklamaci písemně nebo ústně na kterémkoliv pobočce Providentu, případně prostřednictvím zákaznické infolinky 800 660 666, které jsou zákazníkovi k dispozici v úředních hodinách uvedených na webových stránkách Providentu www.provident.cz.

Článek 3

Zákazník má kdykoliv po dobu trvání závazku z této Smlouvy právo bezplatně obdržet výpis z účtu v podobě tabulky umoření. O tabulku umoření může zákazník požádat pouze písemně na adresu Providentu uvedenou na straně 1 této Smlouvy. Provident zašle tabulku umoření zákazníkovi do 20 pracovních dnů od obdržení/doručení jeho žádosti. Tabulka umoření bude vyhotovena ke dni zpracování žádosti.

Článek 4

Zákazník se zavazuje platit Providentu splátky celkové dlužné částky včas a v souladu s podmínkami Smlouvy. Splátka celkové dlužné částky se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání na účet Providentu uvedený na straně 1 této Smlouvy.

Článek 5

Zákazník bere na vědomí, že není oprávněn uzavřít smlouvu o zápůjčce ve prospěch třetí osoby, ani použít částku zápůjčky na úhradu nákladů vzniklých zákazníkovi v souvislosti s insolvenčním řízením zahájeným insolvenčním návrhem zákazníka jako dlužníka.

Článek 6

Každá jednotlivá částka zaplacená zákazníkem bude započtena na níže uvedené položky (resp. jejich příslušné části, jež mají být hrazeny v rámci dané splátky) v následujícím pořadí:

- 1) splatný Poplatek;
- 2) splatná část jistiny zápůjčky;
- 3) splatné sankční poplatky ve smyslu článku 15 Smlouvy;
- 4) nesplatná část jistiny zápůjčky.

Článek 7

V případě, že je mezi zákazníkem a Providentem uzavřeno vícero smluv o zápůjčce a tyto trvají, bude jakákoliv splátka celkové dlužné částky zaplacená zákazníkem v daném období použita na úhradu splatných splátek všech jednotlivých zápůjček, a to poměrně v závislosti na souhrnné výši zůstatků celkových dlužných částek jednotlivých zápůjček.

Článek 8

Zákazník je oprávněn zápůjčku zcela nebo zčásti splatit kdykoliv před termínem splatnosti. V případě předčasného či částečného či úplného splacení zápůjčky má zákazník nárok na snížení celkových nákladů zápůjčky o výši úroku a dalších nákladů zápůjčky, které by byl zákazník povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení zápůjčky, a to způsobem stanoveným v § 15 zákona č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon“).

Zákazník bere na vědomí, že nárok na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru se nikterak nedotýká jeho povinnosti k úhradě té části Poplatku, která se stala splatnou před datem, kdy zákazník zápůjčku předčasně úplně či částečně splatí.

S ohledem na výše uvedené zákazník bere na vědomí, že plnění, které je hrazeno částkou za zpracování, je vynaloženo Providentem bezprostředně po uzavření Smlouvy a v případě předčasného splacení zápůjčky zákazník nemá nárok na snížení této částky. V případě předčasného splacení zápůjčky nebo její části zůstává výše sjednaných splátek celkové dlužné částky zachována. Nároky zákazníka z předčasného splacení zápůjčky nebo její části se vypořádají započtením oproti zbývajícím, dosud nezaplaceným, splátkám celkové dlužné částky v pořadí od splátky splacené nejpozději. K započtení dochází vždy ke dni splatnosti dané zbývajcí, dosud nezaplacené, splátky celkové dlužné částky. V případě předčasného splacení zápůjčky vzniká Providentu nárok na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které Providentu vzniknou v přímé souvislosti s tímto předčasným splacením podle ustanovení § 15 Zákona. Výše náhrady nákladů dle předchozí věty se určí jako součin předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru a čísla 0,005 s tím, že bude-li takto stanovená výše náhrady nákladů přesahovat částku úroku, kterou by zákazník zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení zápůjčky, stanoví se náhrada nákladů ve výši takto zjištěné částky úroků.

Článek 9

Zákazník a Provident se v souladu s ustanovením § 630 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dohodli, že práva zákazníka a Providentu vzniklá na základě této Smlouvy, a to včetně práv z porušení této Smlouvy, se promlčují ve lhůtě 6 let, počítané ode dne, kdy práva mohla být uplatněna poprvé.

Článek 10

Zákazník a Provident se dohodli, že v případě, kdy zákazník včas nesplní povinnost uhradit příslušnou splátku celkové dlužné částky, má Provident právo na vyrovnání celé dosud nesplacené jistiny zápůjčky. Toto právo může Provident uplatnit nejpozději do splatnosti nejbližší příští splátky.

Článek 11

Zákazník tímto prohlašuje, že Providentu před uzavřením této Smlouvy poskytl úplné, přesné a pravdivé údaje nezbytné pro posouzení schopnosti zákazníka splácet poskytnutou zápůjčku. Dále zákazník prohlašuje, že je schopen Providentu splatit celkovou dlužnou částku v souladu s touto Smlouvou.

Článek 12

Zákazník se zavazuje, že nepoužije na splátky celkové dlužné částky peníze pocházející z trestné činnosti.

Článek 13

Pokud je zákazník v prodlení se zaplacením splátky celkové dlužné částky, zavazuje se Providentu uhradit, v souladu s příslušnými právními předpisy, případné náklady řízení spojené se soudním vymáháním jeho závazku.

Článek 14

Zákazník souhlasí s tím, že práva Providentu z této Smlouvy mohou být jménem Providentu vykonávána jakýmkoli oprávněným zástupcem Providentu nebo oprávněným zaměstnancem Providentu. Zákazník současně potvrzuje, že byl zástupcem Providentu, který zprostředkoval uzavření Smlouvy, informován o rozsahu jeho oprávnění ve smyslu § 17 odst. 1 Zákona, a to s dostatečným předstihem před zprostředkováním zápůjčky (tj. byl informován o skutečnosti, že oprávněný zástupce je na základě smluvního vztahu s Providentem oprávněn vyvíjet činnost směřující k uzavření Smlouvy o zápůjčce a uzavřít tyto Smlouvy jménem, na účet a na odpovědnost Providentu a že tento oprávněný zástupce vykonává zprostředkovatelskou činnost na daném území výhradně pro Provident.

Článek 15

Sankčními poplatky se ve smyslu této Smlouvy rozumí zákonný úrok z prodlení, smluvní pokuta za prodlení, poplatek za upomínku a poplatek za zahájení vymáhání dluhu oddělením Centrálního vymáhání pohledávek Providentu, jak jsou tyto specifikovány níže v tomto článku Smluvních podmínek.

Úrok z prodlení

Zákazník bere na vědomí, že Providentu v případě prodlení zákazníka s placením splátky celkové dlužné částky vzniká nárok na zákonný úrok z prodlení, jehož výše odpovídá

ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o osm procentních bodů. Právo Providentu na náhradu škody způsobené prodlením zákazníka s placením splátky celkové dlužné částky není dotčeno, náhradu škody lze však požadovat, jen pokud není kryta úroky z prodlení a jsou-li splněny zákonné podmínky pro její vznik.

Smluvní pokuta za prodlení

Zákazník a Provident se dohodli, že v případě prodlení zákazníka s placením splátek celkové dlužné částky vzniká Providentu nárok na smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty činí 0,1 % denně ze splátek celkové dlužné částky, ohledně nichž je zákazník v prodlení. Právo Providentu na zaplacení smluvní pokuty není dotčeno nárok Providentu na náhradu škody vzniklé z prodlení zákazníka s placením splátek celkové dlužné částky.

Poplatek za upomínku

V případě, že zákazník bude v prodlení s placením splátky celkové dlužné částky a celkový nedoplatek dosáhne 1,5 násobku výše první měsíční splátky (minimálně však částky 500 Kč), bude Zákazníkovi zaslána zpoplatněná upomínka, prostřednictvím které bude zákazník upozomen na výši nedoplatku evidovaného k datu odeslání této upomínky. Zákazník bere na vědomí, že za každé zaslání zpoplatněné upomínky mu může být účtována částka ve výši 300 Kč představující účelné vynaložené náklady, které Providentu vznikly v souvislosti s jeho prodlením a odesláním předmětné zpoplatněné upomínky. V příslušném kalendářním měsíci může být Zákazníkovi zaslána (při splnění podmínek výše stanovených) pouze jedna zpoplatněná upomínka, přičemž maximální počet takto zasláných zpoplatněných upomínek po dobu účinnosti Smlouvy činí:

Doba zápočty sjednaná při uzavření Smlouvy	Maximální počet zpoplatněných upomínek
12 měsíců	10
24 měsíců	20
36 měsíců	30

Poplatek za zahájení vymáhání dluhu oddělením Centrálního vymáhání pohledávek Providentu

V případě, kdy souhrnná výše splátek celkové dlužné částky, s nimiž je zákazník v prodlení, bude vyšší než trojnásobek první měsíční splátky, může být Zákazníkovi (prostřednictvím zpoplatněné upomínky) zaslána výzva Providentu k úhradě dlužných částek s poučením, že pokud v následujících čtyřech týdnech nebude ze strany Zákazníka uhrazena částka odpovídající minimálně hodnotě první splátky celkové dlužné částky, bude Provident oprávněn zahájit vymáhací postup spočívající v předání pohledávek do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu a zahrnující další související kroky k vymožení dlužné částky od Zákazníka.

V případě, že Zákazník v uvedené lhůtě nezaplátí částku odpovídající minimálně hodnotě první splátky celkové dlužné částky, dojde k předání pohledávek do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu a Zákazník bude povinen uhradit Providentu náklady spojené se zahájením vymáhacího procesu (dále též jen „poplatek za zahájení vymáhání dluhu“). Poplatek za zahájení vymáhání dluhu činí 1.000 Kč a představuje účelné vynaložené náklady spojené se zahájením vymáhání dluhu ze strany oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu. Splátnost poplatku za zahájení vymáhání dluhu nastává v okamžiku předání pohledávky k vymáhání do oddělení Centrálního vymáhání pohledávek Providentu.

Zákazník bere na vědomí, že vznikem nároku Providentu na poplatek za zahájení vymáhání dluhu zůstává nedotčen nárok Providentu na smluvní pokutu a nárok na zaplacení poplatku za upomínku, které jsou považovány za samostatné nároky.

Článek 16

Zákazník je oprávněn od této Smlouvy písemně odstoupit do 14 kalendářních dnů od jejího uzavření, a to bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od této Smlouvy je potřeba, aby Zákazník o svém rozhodnutí odstoupit od této Smlouvy informoval Provident formou jednoznačného prohlášení, např. pomocí formuláře Odstoupení na straně 2 této Smlouvy, doručeného osobně na pobočku Providentu či zasláného prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, pokud je odstoupení odesláno Providentu na adresu kterékoliv pobočky v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, nejpozději poslední den lhůty. Při odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen (pokud mu již byla vyplacena částka zápočty) vrátit Providentu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, jistinu zápočty v plné výši. V případě, že Zákazník do doby odstoupení od Smlouvy již uskutečnil splátky celkové dlužné částky, je oprávněn snížit vrácenou jistinu zápočty Providentu o tuto splátku(y), přičemž je povinen tuto skutečnost prokázat kopií dokladu o převodu/složení splátky na bankovní účet Providentu. Provident nepožaduje v případě odstoupení Zákazníka od Smlouvy uhrazení úroku přirostlého k vrácené částce zápočty a částka úroku splatného za den, jež je Providentem v daném případě požadována, činí 0 Kč.

Při odstoupení od Smlouvy je Zákazník povinen vrátit jistinu zápočty případně sníženou o již splacené splátky bezhotovostně na bankovní účet Providentu č. 223372119/0300 a identifikovat platbu variabilním a specifickým symbolem uvedenými na straně 1 Smlouvy.

V případě odstoupení obdrží Zákazník od Providentu potvrzení o převzetí dokumentu, který potvrzuje Zákazníkovi převod vrácené jistiny zápočty, případně snížené o již splacené splátky, na účet Providentu, které bude obsahovat údaje o datu poskytnutí a výši zápočty, datu a výši případných zaplacených splátek(y), datum převzetí dokladu o převodu/složení splátky na bankovní účet Providentu, případně (pokud v okamžiku odstoupení od Smlouvy Zákazník dosud neobdržel částku zápočty) obdrží tento od Providentu potvrzení, že částka zápočty nebyla Zákazníkovi vyplacena. V případě, že Zákazník obdrží částku zápočty až po odstoupení od Smlouvy, je povinen jistinu zápočty bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, vrátit Providentu, který o tomto vrácení vydá pro Zákazníka písemné potvrzení.

Článek 17

Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, její účinnost trvá ode dne podpisu této Smlouvy oběma stranami do dne splatnosti poslední splátky celkové dlužné částky (jak je specifikováno na straně 1 Smlouvy). Bude-li však Zákazník v okamžiku splatnosti poslední splátky celkové dlužné částky v prodlení se zaplacením některé ze splátek nebo neuhradí-li poslední splátku celkové dlužné částky řádně a včas, prodlužuje se účinnost Smlouvy do doby uhrazení celkové dlužné částky. Stejně tak v případě, že u zápočty MODRA na účet bude splatnost splátek celkové dlužné částky prodloužena na základě žádosti Zákazníka o splátkové prázdniny, dojde k prodloužení účinnosti Smlouvy v rozsahu odpovídajícím takto prodloužené splatnosti. Ukončení účinnosti Smlouvy nemá vliv na nároky, práva a povinnosti, které vznikly za dobu jejího trvání.

Článek 18

Tato Smlouva se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, nestanoví-li Zákon jinak. Zákazník a Provident se dohodli, že úprava obsažená v ustanovení § 1816 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, se na jejich smluvní vztah nebude aplikovat.

Článek 19

Orgánem vykonávajícím dohled nad dodržováním povinností stanovených Zákonem, kterému je Smlouva podřízena, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Na tento orgán se Zákazník může obrátit s případnými stížnostmi na postup Providentu.

Článek 20

Zákazník bere na vědomí, že spory vzniklé při plnění této Smlouvy je oprávněn řešit finanční arbit (www.finarbit.cz). Bližší podmínky a způsob vyřizování těchto sporů je upraven v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.

Článek 21

Tato Smlouva je podepsána ve dvoujím vyhotovení, z nichž jedno obdrží Provident a jedno vyhotovení obdrží Zákazník.

POŽADAVKY OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE NA TÝDEN č.: _____

Jméno OZ: _____ číslo agentury: _____ sekce: _____

Nezapomeňte prosím VŽDY vyplnit své jméno, č. agentury a sekce!

Duplikáty KS:

číslo zák.	poslední 3 čísla smlouvy	jméno a příjmení	důvod

Překontrolovat KS, které přikládám:

číslo zák.	jméno a příjmení	poznámka

FORMULÁŘE (počet kusů):

Požadavky OZ: <input type="text"/>	Stvrzenky: <input type="text"/>	Pokl. složka KB: <input type="text"/>
Týdenní zpráva: <input type="text"/>	Změny v řazení zákazníků: <input type="text"/>	Pokl. složka ČSOB: <input type="text"/>
Potvrzení o převz. hotovosti: <input type="text"/>	Nálepky S2, S3: <input type="text"/>	Poštovní složka: <input type="text"/>
Potvrzení o převzetí KS: <input type="text"/> <input type="text"/>	
Návrh Smlouvy o půjčce: <input type="text"/> <input type="text"/>	

prosím otočte

CZ181_10_bus

Příloha 5: Zákaznická karta



Provident Financial s.r.o., IČO: 25621351, DIČ: CZ25621351, Sídlo: Praha 4, Olbrachtova 9/2006, PSČ 140 00
 tel. číslo: 800 660 666, www.provident.cz, e-mail: zakaznický.servis@provident.cz
 zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55523

ZÁKAZNICKÁ KARTA

Požadovaná výše zápůjčky (€) CZK Ohleduplná zápůjčka Týdenní splatnost
 Zápůjčka na pobočce Měsíční splatnost SMS kód:

OSOBNÍ ÚDAJE – identifikace žadatele podle zákona č. 253/2008 Sb.

Jméno (#) Příjmení (#)
 jiné jméno na schránce a zvonku ANO NE Pokud zvolíte ANO vyplňte kolonku C / O
 Rodné číslo (#) Datum narození Státní občanství
 Žena Muž Místo narození
 Politicky exponovaná osoba nebo vztah k ní: ANO NE
 Totožnost a shoda podoby žadatele byla ověřena dle občanského průkazu (OP) nebo povolení k pobytu (PP)* (#)
 OP PP Číslo dokladu (#) Platnost do Vydáno (úřad)
*tíží státní příslušník s povolením trvalým nebo dlouhodobým pobytem v ČR

ADRESA VÝBĚRU – v případě, že je odlišná od adresy trvalého pobytu	ADRESA TRVALÉHO POBYTU
Číslo bytu <input type="text"/> Poschodí <input type="text"/>	Číslo bytu <input type="text"/> Poschodí <input type="text"/>
Ulice <input type="text"/>	Ulice <input type="text"/>
Číslo popisné <input type="text"/> Číslo orientační <input type="text"/>	Číslo popisné <input type="text"/> Číslo orientační <input type="text"/>
Městská část <input type="text"/>	Městská část <input type="text"/>
Obec / Město <input type="text"/>	Obec / Město <input type="text"/>
PSČ <input type="text"/>	PSČ <input type="text"/>

Telefon domů / Email
 Mobil (#) /

DRUH BYDLENÍ (#) Vlastník (VL) Spoluvlastník (SVL) Nájemník (NAJ) Spolubydílčí (SPO)
 Žije s rodiči (ZSR) Ubytovna (UBY) Pečovatelský dům (DD) Jiné (JNE)

MARKETINGOVÝ ZDROJ Aktivní telemarketing Letáky (příloha) Tisk TV reklama
 Direct mail Jiné Rozhlas Internet
 Letáky (do schránky) Plakát Doporučení

DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ (#) Bez vzdělání (BV) Základní (ZAK) Učňovské (UC) Středoškolské (STR) Vyšší odborní (VO) Vysokoškolské (VS)

RODINNÝ STAV (#) Svobodný/á (SV) Ženatý/Vdaná/Reg. partnerství (ZVR) Rozvedený/á (RO) Vdovec/Vdova (VD) Partner/ka (PAR)

DŮVOD ZÁPŮJČKY Nákup automobilu Výdaje na zdraví Děti Běžné výdaje domácnosti
 Vzdělání Vybavení domácnosti Opravy / Rekonstrukce Neočekávané výdaje
 Rodinné události Dovolená Svátky Jiné

NÁHRADNÍ KONTAKTNÍ ADRESA ŽADATELE

Číslo bytu <input type="text"/> Poschodí <input type="text"/>	Městská část <input type="text"/>
Ulice <input type="text"/>	PSČ <input type="text"/>
Číslo popisné <input type="text"/> Číslo orientační <input type="text"/>	Obec / Město <input type="text"/>
Telefon <input type="text"/> / <input type="text"/>	Mobilní telefon <input type="text"/> / <input type="text"/>

Počet vyživovaných osob (#) Majitel auta (#) ANO NE

strana 1 z 2

(*) Povinný údaj do skóringu

CZ 04022, platnost od: 24. 8. 2016

ÚDAJE O ZAMĚSTNÁNÍ (#)

Plný pracovní úvazek (PU) Částečný pracovní úvazek (CU) Invalidní důchod (ID) V domácnosti (MD)

Nezaměstnaný (NE) Starobní důchod (DO) OSVČ (PO) DPČ/DPP (DPC/DPP)

Zaměstnání ověřeno: Pracovní smlouva Potvrzení o příjmu Výplatní pásky Výpisy z bank. účtu Daňové přiznání

Pracovní zařazení: _____

Zaměstnavatel: _____ IČO: _____

Adresa: _____

Telefon: _____ / _____ Jste dosažitelný/á na uvedeném čísle? ANO NE

FINANČNÍ ÚDAJE V CZK

PRAVIDELNÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM (průměr za poslední 3 měsíce)

Čistý příjem žadatele (#): _____ Počet zdrojů příjmu: _____

Další čisté příjmy domácnosti: _____

Celkem (#): _____

BĚŽNÉ MĚSÍČNÍ VÝDAJE

Externí splátky zápůjček dle žadatele (#): _____

Interní splátky PF: _____

Odhadované měsíční výdaje žadatele (#): _____

Výplatní den (1-31): _____ Kreditní karta ANO NE Zápůjčka u jiné společnosti ANO NE Bankovní účet na jméno žadatele (#) ANO NE

OVĚŘENÉ DOKUMENTY uvést, za které období jsou dokumenty poskytovány (měsíc a rok)

Pracovní smlouva/ŽL _____ 3 Výplatní pásky _____ Daňové přiznání _____

Potvrzení o příjmu _____ Výměr důchodu, podpory nebo rozhodnutí o přiznání dávky _____ Jiné, upřesněte: _____

3 Výpisy z bank. účtu _____

Tímto potvrzuji, že mi byly s dostatečným předstihem před uzavřením či mým rozhodnutím o neuzavření Smlouvy o zápůjčce poskytnuty Standardní informace o spotřebitelském úvěru a bylo mi poskytnuto náležité vysvětlení tak, abych mohl/-a posoudit, zda navrhovaná Smlouva o zápůjčce odpovídá mým potřebám a finanční situaci. Náležitým vysvětlením se rozumí především vysvětlení předmluvních informací poskytnutých ve Standardních informacích o spotřebitelském úvěru, včetně důsledků prodloužení a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech na žadatele.

V _____ dne _____ 201____ (Jméno a Příjmení) _____ (Podpis)

Souhlasím s tím, aby společnost Provident Financial s.r.o. zpracovávala mé osobní údaje v rozsahu, způsobem a za podmínek uvedených v Informačním dokumentu, v Poučení o registrech Sdružení SOLUS a dále v Informačním Memorandu Bankovního registru klientských informací a Nebankovního registru klientských informací. S tímto dokumentem jsem měl/-a možnost se detailně seznámit před udělením tohoto souhlasu. (#)

V _____ dne _____ 201____ (Jméno a Příjmení) _____ (Podpis)

Tímto dávám dobrovolně společnosti Provident Financial s.r.o., se sídlem Praha 4, Olbrachtova 9/2006, PSČ 140 00, IČO: 256 21 351, (dále jen „Provident“), a stejně tak i ostatním osobám, které tvoří s Providentem koncern (holding), souhlas k tomu, aby zpracovávaly moje osobní údaje v rozsahu poskytnutém v této Zákaznické kartě, a to za účelem jejich využití k posuzování mé schopnosti (bonity) splácet zápůjčku od Providentu (včetně údajů o splácení předchozích zápůjček poskytnutých zákazníkem Providentem), při nabízení zápůjček a jiných služeb Providentu a při úkonech s tím souvisejících, při poskytování zápůjček a jiných služeb Providentu a při úkonech s tím souvisejících, ke vstupování do právních vztahů s Providentem, pro potřeby šíření obchodních sdělení majících charakter reklamy či jiné podpory zboží a služeb Providentu, a to při využití elektronického kontaktu zákazníka. Tento souhlas uděluji na dobu neurčitou s tím, že jsem oprávněn tento svůj souhlas odvolat kdykoli po zániku veškerých závazků ke společnosti Provident z titulu jakékoli smlouvy o zápůjčce uzavřené se společností Provident.

Jsem si vědom práva přístupu k osobním údajům, práva na opravu osobních údajů a práva požadovat vysvětlení a odstranění případného závadného stavu podle § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Jsem si dále vědom toho, že poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány dalšími subjekty - zpracovatelé, a to na základě smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené se správcem a beru na vědomí, že poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány automatizovaně, ale i jinými způsoby (zejména manuálně).

Jako zákazník/žadatel o zápůjčku potvrzuji, že:

- ze strany společnosti Provident mi bylo poskytnuto náležité vysvětlení ve smyslu § 5 odst. 5 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů,
- informace obsažené v této kartě poskytl společnosti Provident mj. pro účely posouzení mé schopnosti splácet spotřebitelský úvěr,
- jsem byl zástupcem společnosti Provident, který mi nabídl možnost uzavřít smlouvu o zápůjčce s předmětnou společností informován o rozsahu jeho oprávnění ve smyslu § 17 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru (tj. o skutečnosti, že oprávněný zástupce je na základě smluvního vztahu s Provident oprávněn vyvíjet činnost směřující k uzavírání smluv o zápůjčce a uzavírat tyto smlouvy jménem, na účet a na odpovědnost Provident a že tento oprávněný zástupce vykonává zprostředkovatelskou činnost na daném území výhradně pro Provident),
- jsem byl seznámen s definicí politicky exponované osoby ve smyslu § 4 odst. 5 písm. a), b) zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Podpisem smlouvy prohlašuji, že pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, nejsem a v minulosti jsem nebyl politicky exponovaná osoba. Při jakékoli změně tohoto stavu budu neprodleně o tomto Provident informovat.

Jako zákazník/žadatel o zápůjčku čestně prohlašuji, že:

- jsem k datu podpisu této karty nepodal návrh na zahájení insolvenčního řízení a v souvislosti s mou osobou nebylo insolvenční řízení zahájeno,
- proti mně není veden výkon rozhodnutí dle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ani proti mně není vedeno exekuční řízení dle zákona č. 120/2001 Sb., exekučního řádu a ani si nejsem vědom toho, že by mi výkon rozhodnutí či exekuce hrozily,
- reálně disponuji příjmem, který jsem uvedl výše, že tento údaj je k datu podpisu této karty pravdivý tak, aby Provident mohl s odbornou péčí posoudit, zda budu schopen zápůjčku splácet. Současně prohlašuji, že jsem nezamířel žádný údaj podstatný v souvislosti s mou žádostí o zápůjčku. Jsem si vědom své povinnosti k náhradě škody způsobené společností v důsledku nepravdivosti tohoto prohlášení, stejně jako možnosti trestního stíhání pro podvod ve smyslu ustanovení § 209 trestního zákoníku,
- pokud se v době podání žádosti o zápůjčku a před uzavřením smlouvy o zápůjčce nacházím v úpadku či v hrozícím úpadku, nebo chci podat insolvenční návrh, jsem si vědom toho, že takové jednání může být soudem shledáno jako nepoctivý záměr a je důvodem pro zamítnutí návrhu na povolení oddlužení podle § 395 insolvenčního zákona (v takovém případě bude Provident iniciovat zamítnutí oddlužení).

Já, zákazník/žadatel o zápůjčku, svým podpisem na této kartě stvrzuji úplnost, přesnost a pravdivost veškerých údajů uvedených na obou stránkách této karty.

Datum _____ 201____ Podpis žadatele _____

Svým vlastnoručním podpisem stvrzuji, že veškeré mnou vyplněné údaje na této zákaznické kartě plně souhlasí s doklady, které mi byly předloženy zákazníkem/žadatelem o zápůjčku.

Jméno a příjmení OZ (manažera) _____

Datum _____ 201____ Podpis OZ (manažera) _____