

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

**ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ
PŘEDLUŽENÝM KLIENTŮM V ČESKÝCH
BUDĚJOVICÍCH**

bakalářská práce

Autor práce: Markéta Cábová
Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Koubová

Datum odevzdání práce: 25.7.2012

Abstrakt:

V současnosti stoupá počet zadlužených lidí a narůstá i počet lidí, kteří nejsou schopni své závazky splácet a dostávají se do dluhové spirály. Ve chvílích, kdy již těmto lidem hrozí exekuce, se obracejí na organizace poskytující sociální služby zaměřené na dluhovou problematiku v naději, že jim pomohou. Záměrem této práce je popsat dluhovou problematiku v mikroregionu Českých Budějovic. Cílem této práce je zmapovat systém odborného poradenství a metodický procesní postup při poskytování služeb předluženým klientům u organizací poskytujících dluhové poradenství v Českých Budějovicích. V rámci této výzkumné práce byly definovány následující výzkumné otázky: 1) Jaká je osobní a rodinná anamnéza klienta v době řešení dluhové situace?, 2) Jak klient řeší svoji dluhovou situaci vlastními silami?, 3) Jak vypadá metodický procesní postup při poskytování poradenství ve sledovaných organizacích? a 4) Jak klient vnímá spolupráci s poradenskou organizací?

V teoretické části se komplexně věnuji problematice předlužení, možnostem příčin vzniku předlužení, důsledkům, otázce prevence atd. Výzkumná část vychází z kvalitativní metodologie za aplikace techniky strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Data byla zpracována metodou rámcové analýzy. Bylo osloveno 5 sociálních pracovníků z 5 organizací poskytujících dluhové poradenství v Českých Budějovicích a 5 klientů dluhového poradenství.

Výsledky výzkumu ukázaly, že řešení problémů s předlužením se v Českých Budějovicích věnuje 9 organizací. 4 z 5 těchto organizací poskytují služby bezplatně, tudíž jsou dostupné i nízkopříjmovým skupinám, kdy tito klienti vykazovali určitou finanční negramotnost a nezodpovědnost. Jejich rodiny se distancují od pomoci při řešení dluhové situace. Někteří klienti bezplatného dluhového poradenství se na smluvené schůzky nedostavují, což je plně v kontrastu s přístupem klientů placené služby, kteří vždy chodí řádně připraveni. Doporučuji posílit public relations těchto organizací. Mé další doporučení spočívá v určitém zpoplatnění služeb dluhového poradenství, které by mohlo vést ke zvýšení efektivity spolupráce dlužníků s organizacemi poskytujícími odborné dluhové poradenství.

Abstract:

The number of indebted people has been increasing recently, as well as the number of people who are not able to settle their debts falling into the debt spiral. When directly threatened by execution they turn to social service organizations dealing with debt issues hoping for their help. The goal of the thesis is to describe the issues of indebtedness in České Budějovice micro region. The aim of the work was to map the system of expert consultancy and the methodological process procedures in providing services to indebted clients in organizations providing debt consultation in České Budějovice. The following research questions were defined within the research work: 1) What is the personal and family anamnesis of a client in the time of solving indebtedness situation?; 2) How does a client deal with his/her debt situation on his/her own?; 3) What does the methodological process procedure of providing consultation in the monitored organizations look like? and 4) How does a client perceive cooperation with a counselling organization?

The theoretical part deals thoroughly with the issues of indebtedness, the possibilities of its occurrence, impacts, questions of prevention etc. The research part is based on qualitative methodology applying the technique of structured interview with open questions. Framework analysis was applied to data processing. 5 social workers from 5 social organizations providing debt consultation in České Budějovice and 5 debt counselling clients were addressed.

The research results have shown that 9 organizations are involved in solving problems with indebtedness in České Budějovice. 4 of 5 of these organizations provide free services, i.e. they are affordable to low-income groups where the clients show some financial illiteracy and irresponsibility. Their families reject their help in solving their debt problems. Some clients of free debt counselling fail to keep their appointments, on the other hand those of the paid services always come well prepared. I recommend strengthening public relations of these organizations. I also recommend that certain fee should be imposed on debt counselling services as it might motivate debtors to more effective cooperation with organizations providing debt counselling.

Prohlášení:

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

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

V Českých Budějovicích dne 25.7.2012

Markéta Cábová

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat Mgr. Šárce Koubové za vedení mé bakalářské práce. Děkuji rovněž celé své rodině za pomoc, podporu a trpělivost, kterou mi poskytovali během celého studia. V neposlední řadě děkuji také všem sociálním pracovníkům, kteří se zúčastnili mého výzkumu.

Obsah

I. TEORETICKÁ ČÁST	9
1.1 Vysvětlení pojmů spojených s předlužením	9
1.2 Vývoj a příčiny zadlužení českých domácností.....	11
1.2.1 Instituce poskytující úvěry a půjčky.....	14
1.3 Sociální vyloučení jako důsledek špatného hospodaření.....	15
1.4 Řešení problematiky předlužení a finanční gramotnosti na evropské úrovni.....	16
1.5 Problematika předlužení a finanční gramotnost v ČR.....	17
1.6 Sociální služby v kontextu dluhové problematiky.....	19
1.6.1 Sociální poradenství.....	19
1.6.2 Dluhové poradenství	21
1.6.3 Situace v oblasti dluhového poradenství v ČR.....	22
1.6.4 Situace v oblasti dluhového poradenství v Českých Budějovicích	25
1.6.5 Dluhový poradce – Profesionální poradna při finanční tísní	27
1.6.6 Jak by měl klient postupovat na začátku řešení předlužení	28
1.6.7 Splátkový kalendář	29
1.6.8 Osobní bankrot pohledem odborného sociálního poradenství	29
1.6.9 Klient, který nesplňuje podmínky pro oddlužení.....	32
II. VÝZKUMNÁ ČÁST	33
1. Cíl práce	33
2. Metodika	34
2.1 Výzkumná strategie – východiska.....	34
2.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	35
3. Výsledky a jejich interpretace	37
3.1 Interpretace výsledků indexovaných dat ve vztahu k výše položeným výzkumným otázkám.....	37
4. Diskuse.....	46

5. Závěr	54
6. Seznam použitých zdrojů	56
7. Klíčová slova.....	60
8. Přílohy.....	61

ÚVOD

Téma Odborné sociální poradenství předluženým klientům v Českých Budějovicích jsem si pro svoji bakalářskou práci vybrala po absolvování praxe v Občanské poradně při Jihočeské rozvojové, o.p.s. Byla jsem velmi překvapená, jak velký počet lidí má problémy se splácením svých dluhů a neví si s řešením své situace rady. Často nejprve před svými problémy utíkají, nepřebírají si poštu a do poradny přijdou až v okamžiku, kdy jim exekutor klepe na dveře. Jednou z příčin, které k předlužení vedou je kult spotřeby, jenž ovládá naši společnost již několik let. Spoření je v posledních letech všeobecně považováno za staromódní. Lidé dnes chtějí všechno a hned, na dluh. Této logice podléhá také čím dál více lidí. Mnozí z nich však mají nízké příjmy a díky úvěrům si mohou alespoň na chvíli připadat bohatí. To však trvá pouze do doby, než jim splátky přerostou přes hlavu.¹ Teprve poté začínají zjišťovat, jak lze jejich špatnou finanční situaci řešit.

Zde hrají svoji nezastupitelnou úlohu organizace poskytující odborné poradenství na poli dluhové problematiky, jež poskytují dlužníkům cenné rady jak tyto problémy řešit. Chtěla bych proto ve své práci popsat fenomén předlužení, jeho příčiny a důsledky a zjistit, které organizace v Českých Budějovicích poskytují poradenství klientům s dluhy. Dále bych chtěla zjistit, jakým způsobem dluhové poradenství poskytují, jaká je kapacita služeb těchto zařízení, zkušenosti pracovníků v oblasti dluhové problematiky, s jakými dalšími institucemi spolupracují a další faktory, které jejich práci ovlivňují. U dlužníků mne zajímá, co vedlo ke vzniku jejich tíživé finanční situace a jak se snažili ji řešit, než využili poradenské instituce a jak ji řeší s pomocí poradce. Dále bych chtěla zjistit, co jim eventuálně brání ve vyřešení jejich dluhů.

Teoretická část se skládá ze šesti kapitol členěných do podkapitol. V první kapitole popisují a vysvětlují pojmy spojené s fenoménem předlužení. Ve druhé kapitole se zabývám vývojem a příčinami zadlužení českých domácností. Třetí kapitola popisuje důsledky života na dluh, čtvrtá kapitola nastiňuje jak je řešena problematika předlužení a finanční gramotnosti na evropské úrovni, pátá kapitola informuje o řešení dluhové problematiky a finanční gramotnosti v Česku a šestá kapitola popisuje odborné sociální poradenství, dluhové poradenství, způsoby práce s klientem a možnosti řešení předlužení.

¹ STUHLÍK, Jan. *Na kult spotřeby doplácení ti nejméně majetní*. *Rodina&Finance*. 2009, 2, s. 22-23

I. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Vysvětlení pojmů spojených s předlužením

Dlužníkem je dle §494 Občanského zákoníku osoba, jež je povinna z platného závazku něco dát, konat, něčeho se zdržet nebo něco trpět a věřitel je oprávněn to od ní požadovat.² Pokud hovoříme o dlužníkovi, neznamená to automaticky, že má potíže se splácením.

Věřitel je osoba mající právo na plnění určitého dluhu.³ Věřitel však může svoji pohledávku postoupit jinému subjektu, což se také stává. Postoupení pohledávky upravuje Občanský zákoník rovněž v § 524, kdy věřitel může svou pohledávku i bez souhlasu dlužníka postoupit písemnou smlouvou jinému. S postoupenou pohledávkou přechází i její příslušenství a všechna práva s ní spojená⁴ (Např. banka postoupí svoji pohledávku exekutorské firmě a klient se vše doví až v okamžiku, kdy tato firma podává návrh na zabavení majetku).

Dluh vyjadřuje povinnost uhradit smlouvenou částku. V České republice zatím neexistuje žádné oficiální členění dluhů. Ve Velké Británii například rozlišují mezi dluhy prioritními a ostatními, přičemž prioritní dluhy je nutno řešit jako první. Jedná se o dluhy se starším datem splatnosti představující pro dlužníka větší ohrožení jeho existence. Naopak dluhy s nejmladším datem splatnosti a nejnižší mírou ohrožení základních životních potřeb jsou považovány za neprioritní.⁵

Pohledávkou rozumíme právo věřitele na plnění určitého dluhu ze strany dlužníka.⁶

Předlužení je na rozdíl od zadlužení stav, kdy člověk není schopen včas plnit své závazky. Jedná se o formu úpadku. „Podnikající fyzická osoba a právnická osoba je v úpadku i tehdy, jestliže má více věřitelů a jestliže její splatné závazky jsou vyšší než její majetek, do jehož ocenění se zahrne i očekávaný výnos z pokračující podnikatelské činnosti, lze-li příjem převyšující náklady při pokračování podnikatelské činnosti důvodně předpokládat.“⁷ Bývají jím postiženi hlavně sociálně znevýhodnění jedinci

² ČESKO. Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1964. Částka 19. Dostupný z <http://www.novyobcanskyzakonik.cz>

³ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 389

⁴ ČESKO. Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1964. Částka 19. Dostupný z <http://www.novyobcanskyzakonik.cz>

⁵ SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka a kol. *Dluhová problematika*. 2008. s. 57

⁶ HUBÁLEK, M., A. KRÍSTEK a L. ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. 2011. s. 90.

⁷ Slovníček pojmů. *Asociace občanských poraden* [online]. 2011 [cit. 2012-07-16]. Dostupné z: <http://www.dluhy.obcanskeporadny.cz/images/dokumenty/slovnicek.pdf>

nebo skupiny obyvatel a patří mezi významné faktory, jež způsobují sociální vylučování z života majoritní společnosti. Tito lidé se pak začleňují zpět do společnosti s velkými obtížemi.⁸

Dluhová past neboli *dluhová spirála* je situace, kdy člověk již nezvládá splácet své závazky a splacení jedné půjčky řeší uzavřením nové půjčky, kterou použije na splacení té předchozí, resp. vytlouká klín klínem, čímž svoji finanční situaci jen zhoršuje a dostává se do začarovaného kruhu, z něž není snadná cesta ven. Pokud nezačne své dluhy splácet, končí jeho případ u soudu a přichází zpravidla o svůj majetek.⁹

RPSN – neboli roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr představující veškeré náklady, včetně úroků, provizí, daní a všech dalších poplatků, jež spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a jež jsou mu známy, vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové výše spotřebitelského úvěru, upravuje §3 odst. d, zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů.¹⁰

Finanční gramotnost je definována jako soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb.¹¹

Exekuce je nucený výkon pravomocného rozhodnutí. Provádějí je soudy a jejich vykonavatelé nebo exekutorské úřady. Přichází na řadu v případě, že dlužník nedostojí svým závazkům a dluh nevyrovná ani když je mu jeho zaplacení soudně uloženo.¹²

Insolvence je forma úpadku. Dlužník je v úpadku v případě, že má alespoň dva věřitele a není schopen po delší dobu své závazky splácet.¹³ Pokud bychom vycházeli z dostupné judikatury, co se rozumí pojmem „delší doba“, je třeba odkázat na rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 24.9.2003, v němž soud vyslovil názor, že „neschopnost dlužníka po delší dobu plnit své splatné závazky se obecně pojí s nejkratší možnou lhůtou, tj. lhůtou tří měsíců, nicméně soud se přiklání k závěru, že má-li být úpadek ve formě platební neschopnosti osvědčen najisto, měly by být dlužníkovy závazky po lhůtě splatnosti po dobu nejméně šesti měsíců“¹⁴.

⁸ VYBÍHAL, Václav a kol.. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 51.

⁹ VYBÍHAL, Václav a kol.. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 314

¹⁰ ČESKO. Zákon č. 145/2010 Sb., Zákon o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2010. Dostupný z: <http://www.mfer.cz>

¹¹ VYBÍHAL, Václav a kol.. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 18

¹² HUBÁLEK, M., A. KRÍSTEK a L. ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. 2011. s. 97.

¹³ VYBÍHAL, Václav a kol.. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 382

¹⁴ Judikatura Nejvyššího soudu České republiky ze dne 24.9.2003. In: Rozhodnutí a stanoviska Nejvyššího soudu.2003.

Konkurz je jeden ze způsobů řešení majetkového úpadku nebo předlužení firmy. Jde o soudní řízení, v němž je zpeněžen dlužníkův majetek a výtěžek rozdělen mezi jeho věřitele. Dlužník se v tomto případě nazývá úpadce.¹⁵

Sociální vyloučení je proces, kdy je jednotlivci nebo skupině obyvatel znesnadněn či zcela zamezen přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti.¹⁶

Registr dlužníků je databáze, v níž jsou shromažďovány údaje o platební morálce dlužníků. Existují dva typy registrů – pozitivní a negativní. V pozitivních registrech jsou uváděni i dlužníci, kteří bezproblémově splácí a v negativních registrech bývají uváděni jen „problémoví“ dlužníci, kteří v minulosti nezaplatili. V případě negativního záznamu v registru nemá pak takovýto klient šanci uzavřít úvěr u bankovní instituce.

1.2 Vývoj a příčiny zadlužení českých domácností

Vývoj průměrné hrubé mzdy v České republice od roku 2000 do roku 2010 zaznamenal nárůst ze 13.219,- Kč na 23.797,- Kč.¹⁷ Z výše uvedených údajů vyplývá, že průměrná hrubá mzda v České republice vzrostla za posledních 10 let zhruba o 80%. Pokud však přepočteme údaje z níže uvedeného grafu zpracovaného na základě podkladů Ministerstva práce a sociálních věcí, zjistíme, že výše úvěrů narostla o téměř 852%. Již zde je na první pohled vidět, že zadlužování v porovnání s příjmy neúměrně narůstá a tento trend pravděpodobně bude pokračovat i do budoucna.¹⁸

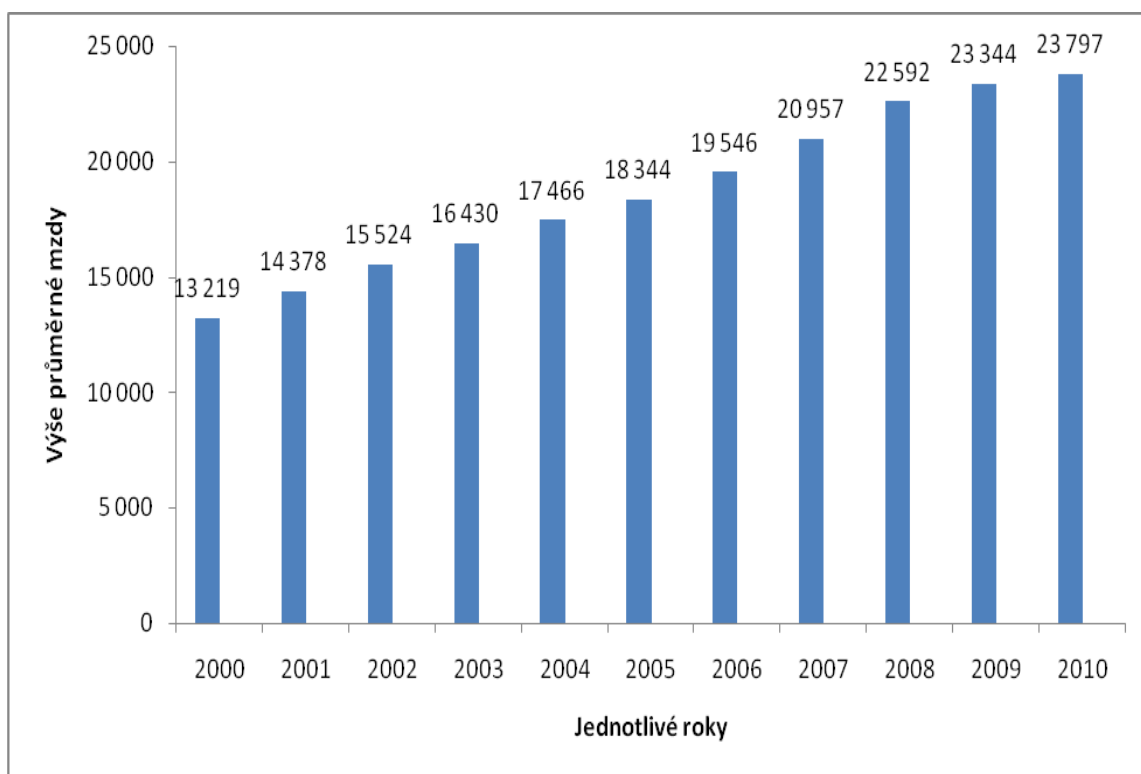
¹⁵ *Časopis Sociální práce*. 2009(2). Dostupný také z: <http://www.socialniprace.cz>

¹⁶ VYBÍHAL, Václav a kol.. *Slabikář finanční gramotosti*. 2011. s. 51

¹⁷ Průměrná hrubá měsíční mzda 2000-2010. *Český statistický úřad* [online]. 2011, [cit. 2011-11-28]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/>

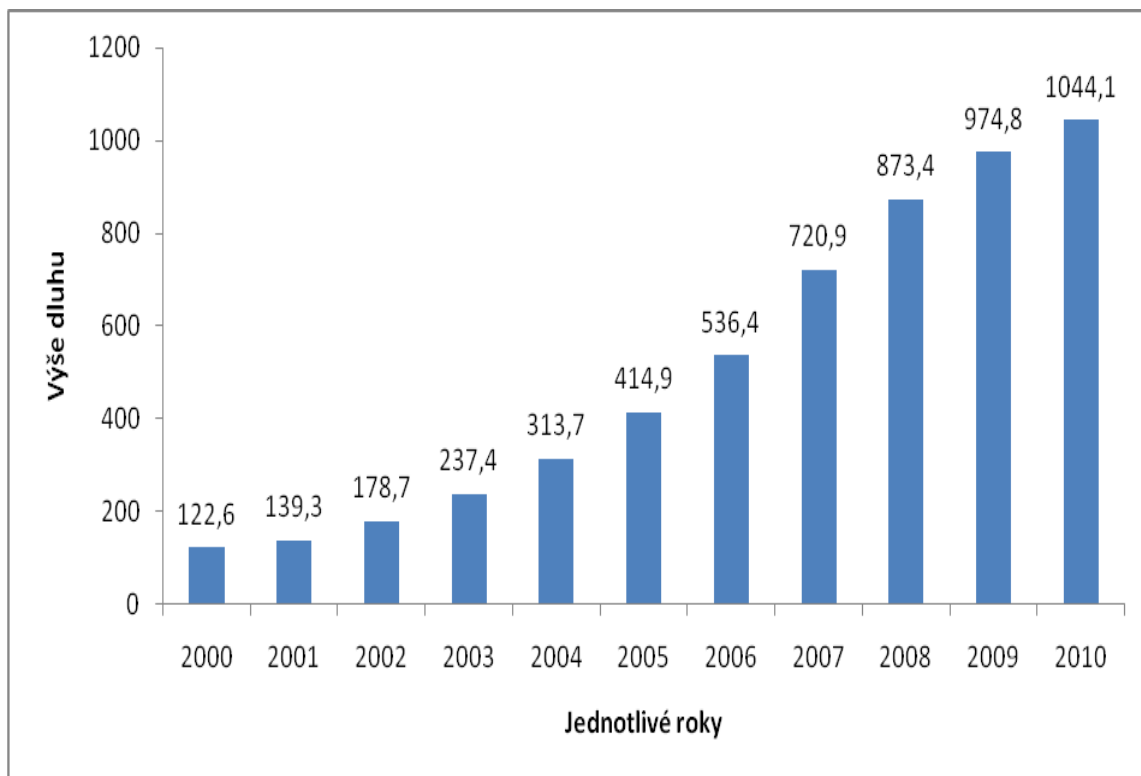
¹⁸ ČESKO. Ministerstvo práce a sociálních věcí. MPSV [online]. 2012.[cit. 2011-12-09] *Vývoj vybraných ukazatelů životní úrovně v České republice v letech 1993-2010*. Dostupný z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11231/CZ-A5.pdf>

Tabulka č. 1: Vývoj průměrné mzdy v letech 2000-2010



Zdroj: Český statistický úřad

Tabulka č. 2: Výše zadlužení domácností v letech 2000-2010



Zdroj: Český statistický úřad

Zadlužení českých domácností je však pravděpodobně mnohem vyšší než uvádějí oficiální statistiky, protože kromě bankovních institucí, jež mají povinnost vkládat do Centrálního registru úvěrů informace o dlužnících, jejich bonitě a platební morálce, existuje na trhu mnoho nebankovních institucí, jež tuto povinnost nemají, takže tato čísla statistikám unikají. Tyto společnosti nabízí „výhodné“ půjčky bez doložení jakýchkoli příjmů. Nevadí jim dokonce ani zápisy v registrech dlužníků.¹⁹

Neuváženým zadlužováním jsou ohroženy zvláště nízkopříjmové skupiny obyvatel, poněvadž jsou to často právě tito lidé, jež v případě hospodářského útlumu přijdou o práci a novou si hledají vzhledem k nedostatečnému vzdělání velmi obtížně. Nemají pak tudíž příjem, ze kterého by své dluhy spláceli. V mezinárodním srovnání jsou na tom Češi sice s úsporami ve výši 5% z příjmu relativně dobře, avšak ze zprávy ČNB o finanční stabilitě vyplývá, že přes 40% českých domácností není schopno z rezerv pokrýt jednorázový náhlý výdaj ve výši šest tisíc korun. U nízkopříjmových skupin to je však 60-78 % domácností, přičemž až 90 % lidí s nízkým příjmem dokáže jen obtížně s takovým příjmem vyjít. Přesto jsou tyto domácnosti nejčastějšími žadateli o spotřebitelský úvěr. Nechtějí vypadat jako chudí, protože mít málo peněz se v dnešní společnosti „nenosí“. Proč by si tedy nepůjčili, když jim banky a další instituce ve všech reklamách slibují snadné půjčky pro všechny.²⁰

„V minulosti bývali Češi k půjčkám dost nedůvěřiví a lidé se na dlužníky dívali „skrz prsty“. Ve starší generaci tento pocit přetrvává stále, avšak pro mladší generace již život na dluh není nic neobvyklého, ba naopak. Je to věc samozřejmá. Zřejmě také proto vzrůstá v posledních letech počet lidí, kteří se dostávají do problémů se splácením svých úvěrů.“²¹

Za hlavní příčiny vzniku předlužení lze považovat především nedostačující příjmy, výdaje neúměrné vůči příjmu a nedostatečnou právní ochranu spotřebitele.²²

Do problémů se splácením svých závazků se však lidé dostávají i z různých dalších příčin jako jsou iracionální zadlužování, ztráta zaměstnání, následek úrazu nebo nemoci, rozvod atp.

¹⁹ SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka a kol. *Dluhová problematika*: Informační brožura. 2008. s. 12

²⁰ STUHLÍK, Jan. *Na kult spotřeby doplácí ti nejméně majetní*. *Rodina&Finance*. 2009, 2, s. 22-23

²¹ TŮMOVÁ, Věra. *Spotřebitelské úvěry nastavují krásnou tvář, ale vždy vás potrestají*. *Rodina&Finance*. 2011, č. 2, s. 22-23.

²² LOVRITŠ, Veronika. *Dluhy a předlužení* [online]. Brno: IQ Roma servis, 2009 [cit. 2011-11-30]. Dostupné z <http://www.iqrs.cz/>.

1.2.1 Instituce poskytující úvěry a půjčky

Ať už úvěr poskytuje kdokoli, jeho cílem je získat co největší množství klientů a maximalizovat tak své zisky. Úvěrové firmy mají k dispozici velmi propracované strategie jak klienta získat. Bohužel však marketing neřeší to, zda klient bude schopen své závazky splácet, ale jen to, jak klienta získat.

Společnosti, jež úvěry poskytují, dělíme na bankovní a nebankovní. Jednotlivé společnosti přistupují ke klientům rozdílně, pokud jde o způsob poskytování informací ohledně přiznání úvěru, jeho čerpání a splácení. Jedni veškeré informace včetně RPSN, poplatků a úroků uvádějí ve svých informačních materiálech, jiné doporučují osobní kontakt klienta s pracovníkem banky, který sestaví nabídku úvěru přímo na míru.

Bankovní instituce poskytují úvěry dle přísnějších kritérií, avšak zpravidla jsou levnější než půjčky od nebankovních institucí. Banka požaduje podle výše úvěru doložení výše příjmu, popřípadě ručitele. Při vyřizování žádosti postupují banky individuálně a není též výjimkou, že jeden a tentýž klient dostane pro čerpání úvěru od různých bank různé podmínky. Banky rovněž zjišťují v registrech dlužníků, zda již klient čerpá nějaké úvěry a jak je splácí. V případě špatné platební morálky nemá klient na přiznání úvěru šanci.²³

Nebankovní ústavy naproti tomu poskytují úvěry zpravidla všem. Dokonce není třeba se obávat, že by někdo prověřoval pravdivost údajů, jež jsou na smlouvě uvedeny. K tomu dochází bohužel až v případě, když dlužník své závazky přestane splácet. Pro nebankovní instituci je totiž prioritní získat klienta, aby ho náhodou nezískala jiná nebankovní instituce. Mezi největší a neznámější úvěrové společnosti na českém trhu patří například Home Credit, a.s., Cofidis, s.r.o., Cetelem, a.s., Profireal, s.r.o., Essox, s.r.o., Provident Financial, s.r.o. a mnoho dalších.

Pro porovnání nabízím příklad úvěru na 50 000,- Kč. Zatímco Česká spořitelna tuto sumu půjčí klientovi při splnění podmínek s ročním úrokem od 8%²⁴, Provident Financial nám stejnou sumu půjčí s RPSN ve výši 63,91%.²⁵

²³ Půjčky a úvěry - Základní informace o půjčkách a úvěrech. *Finance.cz* [online]. 2012. 1.1.2002 [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/uvetry-a-pujcky/informace/uvetry-a-pujcky/zakladni-informace/>

²⁴ Česká spořitelna [online]. *Úvěrové produkty v Kč pro soukromou klientelu*. [cit. 2011-12-26]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/uverove-produkty-v-kc-pro-soukromou-klientelu-d00014589>

²⁵ Provident [online]. *Online žádost o půjčku*. [cit. 2011-12-26]. Dostupné z: http://www.provident.cz/pages/Vypocet_09

1.3 Sociální vyloučení jako důsledek špatného hospodaření

Předlužení, resp. „destruktivní zadlužování“ je považováno za jednu z příčin sociálního vyloučení. Ministerstvo vnitra České republiky toto dokládá ve svém materiálu nazvaném *Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení*. Uvádí se zde, že zadlužováním sociálně slabých rodin a jejich rozpadem vznikají vysoké náklady celé společnosti, mezi něž patří například náklady na prevenci a řešení kriminality související s řešením situace akutního zadlužení, náklady na ústavní výchovu nezletilých dětí odebraných z rodin ze sociálněekonomických důvodů a další, náklady na sociální dávky, ztráty na povinných platbách vzniklé nelegální prací osob postižených exekucí. Komplexní projekt ochrany společnosti před následky destruktivního zadlužování by proto měl být jednou z priorit státní politiky.²⁶

Předlužení postihuje především sociálně znevýhodněné jedince nebo skupiny obyvatel a patří k významným faktorům způsobujícím sociální vyloučení ze společnosti, přičemž výše dluhů některých jedinců či rodin závislých na sociálních dávkách narostla do výše, jež je reálně nesplacitelná. Spadají tak do uzavřeného kruhu dluhové pasti, z něhož se sami neumí dostat. Jsou ohroženi sociálním vyloučením, protože jejich přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem majoritní společnosti je omezen. Tito lidé jsou rovněž ohrožováni sociálně patologickými jevy, jako jsou rizikový životní styl, závislosti na návykových látkách, exekuce majetku, odebrání dětí do ústavní péče a vzhledem k možnosti uvalení exekuce na mzdu se jim mnohdy nechce nebo nevyplatí legálně pracovat a preferují pobírání sociálních dávek.²⁷

²⁶ ČESKO. Ministerstvo vnitra. MVČR. [online]. 2012. [cit. 2011-12-13]. *Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení*. Dostupný z <http://www.mvcr.cz/soubor/extremismus-identifikace-zasadnich-problemu-pdf.aspx>

²⁷ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 51

1.4 Řešení problematiky předlužení a finanční gramotnosti na evropské úrovni

Již v roce 2000 byl v Evropě zahájen proces společného „boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení“, jenž byl později nazván procesem sociálního začleňování znevýhodněných jedinců či znevýhodněných skupin obyvatelstva do života společnosti. V prosinci roku 2000 byly na zasedání Evropské rady přijaty společné cíle v boji proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Každá členská země EU vypracovává Národní plán sociálního začleňování obsahující opatření k dosažení těchto společně přijatých cílů. Součástí této otevřené metody koordinace se stalo rovněž společné vyhodnocení úspěšných opatření přijatých na úrovni členských zemí. Takto dochází k vzájemnému předávání zkušeností pomocí tzv. příkladů „dobré praxe“. Tyto dvouleté plány jsou sestavovány členskými zeměmi již od roku 2001 a patří mezi ně i příklady zaměřené na prevenci sociálního vylučování v důsledku předlužení domácností.²⁸

Na první pohled by se mohlo zdát, že problematika předlužení například ve vyspělých západních zemích, kde lidé nebyli odříznuti od tvrdé ekonomické reality, není aktuální, avšak jak ukazují např. statistiky regionu Horní Rakousko, což je kraj sousedící s Jihočeským krajem, i zde je počet osob využívajících služeb dluhového poradenství poměrně vysoký. Organizace Schuldnerberatung Oberösterreich uvádí ve své výroční zprávě pro rok 2010, že se na ni s žádostí o radu obrátilo 2 511 nových klientů, z nichž byl každý pátý mladší 25 let. 26% uvádí jako problém nezaměstnanost, snížení příjmu a nemoc. 18% uvádí jiné důvody a 16% absenci rozpočtu a konzumní styl života. Jako vhodný nástroj pro udržení optimální finanční situace dává za příklad Schuldnerberatung Österreich osobní/rodinný rozpočet.²⁹

Jedním ze způsobů, jak předcházet problémům se zadlužováním, předlužováním a potažmo také sociálním vyloučením je především dlouhodobé a systematické zvyšování finanční gramotnosti občanů. Počátky systémového přístupu k finančnímu vzdělávání se v Evropě datují rokem 2003, kdy Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj vytvořila Projekt finančního vzdělávání. V tomto směru jsou na tom dobře státy jako Velká Británie, Rakousko a Německo.³⁰

²⁸ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 53

²⁹ *Schuldnerberatung Oberösterreich* [online]. 2010 [cit. 2011-11-29]. Zahlen und Fakten. Dostupné z: <<http://www.ooe.schuldnerberatung.at>>.

³⁰ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 17

1.5 Problematika předlužení a finanční gramotnost v ČR

Pojem finanční gramotnost není pro občany České republiky nijak nový. Vyjadřuje schopnost jedince hospodařit se svým majetkem a penězi. „Na pracovitosti a schopnosti hospodařit a šetřit byla již v první republice založena prosperita celé československé společnosti. Konzumní trendy představované různými subjekty, které nyní válčují celý svět, u nás našly nepřipravenou a v pravém slova smyslu finančně negramotnou společnost, která jim umožňuje vytvářet obrovské zisky bez ohledu na osobní, sociální i celospolečenské dopady.“³¹

V České republice můžeme počátky nalézt v roce 1995 na základě vydání usnesení vlády České republiky č. 1594, jež usilovalo o zlepšení podmínek pro spotřebitele na finančním trhu, ale především o vybudování systému finanční gramotnosti na základních a středních školách. Na základě toho vznikla meziresortní skupina Ministerstva financí ČR, Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Tato skupina vypracovala dokument s názvem „Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách“.³²

„Finanční vzdělávání je jedním ze tří pilířů přístupu Ministerstva financí k ochraně spotřebitele na finančním trhu. Informovaný, vzdělaný občan jako spotřebitel se zajištěným postavením ve smluvním vztahu, je plnohodnotným účastníkem na finančním trhu a je schopen přijímat odpovědná rozhodnutí. Finanční vzdělávání v rychle se rozvíjející oblasti finančních produktů a služeb podporuje aktivní roli občana jako spotřebitele a vede k pochopení a přijetí osobní odpovědnosti za finanční zajištění sebe i své rodiny. V širším kontextu rovněž vede k uvědomění si důsledků socioekonomického vývoje společnosti, zejména s ohledem na prevenci předlužení a zajištění se na stáří. V konečném důsledku přispívá finanční vzdělávání k rozvoji české ekonomiky, společnosti jako takové a k udržitelnému rozvoji.“³³

Zvyšování finanční gramotnosti však je důležité také jako součást celoživotního vzdělávání dospělých. V některých evropských zemích mají veřejnoprávní média povinnost vzdělávat své diváky a posluchače v otázkách finanční gramotnosti. Ve spolupráci s nevládními organizacemi a finančními institucemi vyrábějí pořady zaměřené na finanční gramotnost a ty bývají vysílány často v zajímavých vysílacích časech. Jinde zase probíhá toto vzdělávání v centrech pro rodinu. V České republice je

³¹ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 15

³² VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 18

³³ ČESKO. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2007 [cit. 2011-11-28]. *Strategie finančního vzdělávání*. Dostupný z <http://www.mfcr.cz>

finanční vzdělávání prováděno jednak za podpory některých bankovních institucí a také formou lokálních projektů vzešlých z iniciativy a aktivity soukromého neziskového sektoru.³⁴ Např. nestátní nezisková organizace Finanční gramotnost, o.p.s., která jednak pořádá semináře a konference zaměřené na zvyšování finanční gramotnosti dospělých, ale pro děti například pořádá divadelní představení.³⁵

Ivan Noveský ze společnosti COFET jasně specifikuje, proč je nutné učit se finanční gramotnosti. „Protože právě chybějící základy finanční gramotnosti způsobují, že si lidé neumějí ani sestavit domácí rozpočet. Protože netuší, jak hospodařit s penězi, jak peníze získat, jak je udržet. Protože se lidé zadlužují a předlužují, což následně končí osobními, pracovními a rodinnými tragédiemi. Protože lidé bez základních znalostí vůbec nemají šanci pochopit reformy. Protože mnohdy stačí velmi málo, např. aby lidé věděli, na co si mají dát pozor, co nemají podepisovat pod vidinou rychlé půjčky „bez záruky, „s dárkem“ apod., aby se vyhnuli velkým osobním a rodinným tragédiím plynoucím z předlužení.“³⁶

Výsledky průzkumu agentury STEM/MARK, jenž si Ministerstvo financí nechalo zpracovat v roce 2007, nejsou nijak povzbudivé: „Vypovídají o velmi nízké finanční gramotnosti v ČR; nevypovídají však o situaci v případě sociálně vyloučených domácností a jedinců. Lze ale důvodně předpokládat, že výsledky by byly vzhledem k obecně nižší úrovni vzdělání daleko horší, neboť se často nejedná o „standardní spotřebitele“. Kvalifikované a odpovědné rozhodnutí na základě dostupných informací je v takovýchto případech téměř vyloučeno. A právě tady vzniká nejčastěji prostor pro lichvu a dluhovou past.“³⁷

³⁴LOVRITŠ, Veronika. *Dluhy a předlužení* [online]. Brno: IQ Roma servis, 2009.[cit.2011-11-30]. Dostupné z <http://www.iqrs.cz/>.

³⁵ Poznámka: Společnosti FINANČNÍ GRAMOTNOST a COFET uvedly za podpory ČSOB ve školním roce 2010/2011 celkem 79 divadelních představení s tématem finanční gramotnosti pro 1 700 dětí z dětských domovů a žáků ZŠ a SŠ po celé ČR.

³⁶NOVESKÝ, Ivan. Předmluva. In: VYBÍHAL Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. s. 12

³⁷DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Marek STRÍTESKÝ. *Finanční gramotnost jako prevence předlužení občana* [CD-ROM]. 2010.

1.6 Sociální služby v kontextu dluhové problematiky

Sociální službu lze v ČR až na výjimku uvedenou v § 83 a 84 zákona 108/2006 Sb. poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění subjekt získá na základě rozhodnutí o registraci, jež vydává místně příslušný krajský úřad. Ten potom také vede dle §85 listinný i elektronický registr poskytovatelů sociálních služeb. Zákon dále specifikuje podmínky registrace, jež je nutné splnit, jako je například bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby nebo zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných služeb.³⁸

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a upravuje také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. §2 tohoto zákona upravuje základní zásady a říká, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejímu předcházení.³⁹

1.6.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství zahrnuje dle § 37 zák. 108/2006 Sb.:

Základní sociální poradenství, jež poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé těchto služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. § 3 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. vymezuje zajištění sociální služby v tomto rozsahu:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče

³⁸ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>

³⁹ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>

- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kde se spolupodílejí na péči o osobu.⁴⁰

Odborné sociální poradenství, jež je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin, osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je také půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné sociální poradenství zahrnuje 3 základní činnosti, jež jsou dále rovněž upraveny v prováděcí vyhlášce č. 505/2006. Sb.

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve dvou z těchto oblastí,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Patří mezi ně pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.⁴¹

⁴⁰ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>

⁴¹ ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>

1.6.2 Dluhové poradenství

Za průkopníky v oblasti poskytování dluhového poradenství jsou považovány občanské poradny. Těch v současnosti funguje v České republice celkem 55, z nichž je 42 sdruženo v Asociaci občanských poraden (dále uváděna jako AOP). K členům Asociace občanských poraden patří také českobudějovická Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s. (dále jen občanská poradna).⁴² Mezi klienty občanských poraden patří mnohdy sociálně znevýhodněné skupiny obyvatelstva jako jsou dlouhodobě nezaměstnaní, příslušníci etnických menšin, osoby předlužené, migranti, osoby s nízkou kvalitací, osoby pro které se stal život „na sociálních dávkách“ běžným životním stylem, osoby s různými druhy závislostí, děti žijící v ohrožených rodinách (nefunkčních, chudých, mnohopočetných, s nezaměstnanými rodiči, nebo v nichž dochází k domácímu násilí) a osoby žijící ve znevýhodněných oblastech s vysokou nezaměstnaností, špatnou kvalitou bydlení nebo špatnou dopravní obslužností.⁴³

Specializované dluhové poradenství začaly poskytovat občanské poradny AOP v rámci pilotního projektu v roce 2006. Na počátku to však byly pouze dvě pobočky. Ze vskutku pionýrských podmínek, kdy se podpurné materiály pro práci s dlužníky překládaly z originálů převzatých ze sítě anglických a skotských poraden, se postupně některé materiály uzpůsobily pro práci s českými dlužníky. K většímu rozvoji dluhového poradenství pak docházelo od roku 2007, kdy se za pomoci sponzorských darů podařilo odstartovat úspěšný projekt zaměřený na dluhové poradenství, jenž trvá do teď. S jeho pomocí se dluhové poradenství rozšířilo do všech krajů a občanské poradny pořádají ve spolupráci s AOP semináře týkající se dluhové problematiky a její prevence.⁴⁴ V Českých Budějovicích například proběhl na podzim roku 2010 první seminář zaměřený na dluhovou problematiku s názvem „Společně proti dluhům“. Tohoto prvního semináře se zúčastnili převážně sociální pracovníci a to nejen z Jihočeského kraje. Z řad běžných občanů se dostavila pouze jedna osoba. Na podzim roku 2011 proběhlo již čtvrté pokračování. Vzhledem k tomu, jak je dluhová

⁴² Seznam občanských poraden. Poradna pro občanství, občanská a lidská práva [online]. 2009 [cit. 2012-01-21]. Dostupné z <http://www.zamestnanost.poradna-prava.cz/adresar-instituci/seznam-obcanskych-poraden.html>

⁴³ VYBIHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011. s. 52

⁴⁴ *Časopis Sociální práce*. 2009(2). ISSN 1213-6204. s. 5 Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz>

problematika obsáhlá, bývají na takovéto semináře přizváváni i další odborníci jako například zástupci exekutorského úřadu, insolvenčního soudu, probační a mediační služby atd.

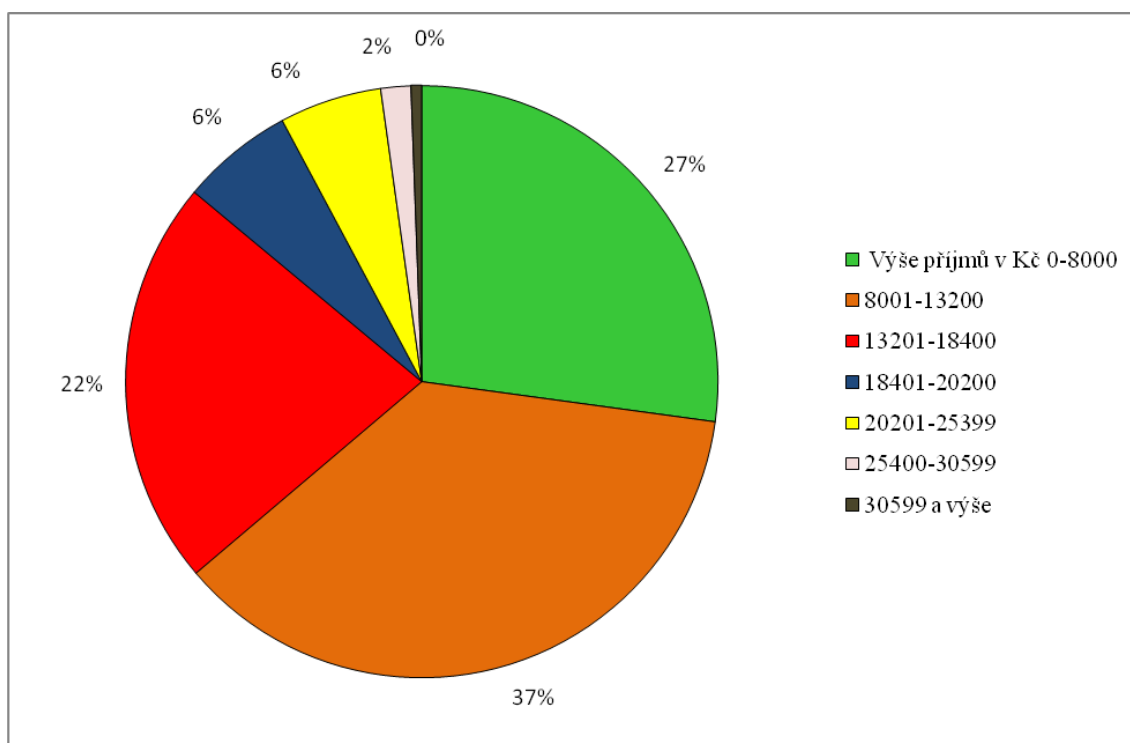
Dluhové poradenství má svá specifika především ve své náročnosti na znalosti poradce a dále pak také v tom, že problém s dluhy zpravidla nelze vyřešit během jedné konzultace. Klienti často nemají přehled o svých závazcích, mnohdy ani neví, jakou sumu přesně dluží, protože za dobu neplacení jim narůstají penále. Mnozí ze strachu, co se stane, ani neotvírají obálky nebo se svým věřitelům vyhýbají v domnění, že tak před svými dluhy utečou.

1.6.3 Situace v oblasti dluhového poradenství v ČR

Statistiky týkající se oblasti dluhové problematiky dlouhodobě zpracovává Asociace občanských poraden. Ta získává data od svých členských poraden. Pro zpřehlednění situace v oblasti dluhového poradenství proto budu vycházet z těchto statistik. V nich jsou zahrnuti pouze ti, kteří vyhledali pomoc u občanských poraden. Lze tudíž předpokládat, že celkový počet lidí, jež mají problémy se svými dluhy, je mnohem vyšší.

Jak je patrné z následujícího grafu vycházejícího ze statistik Asociace občanských poraden pro oblast celé České republiky, problém s dluhy nejvíce trápí občany s nízkými příjmy. Z grafu je však rovněž zřejmé, že ani lidé s poměrně vysokými příjmy mnohdy nejsou schopni své dluhy splácet a přicházejí do poraden žádat o pomoc při řešení jejich situace.

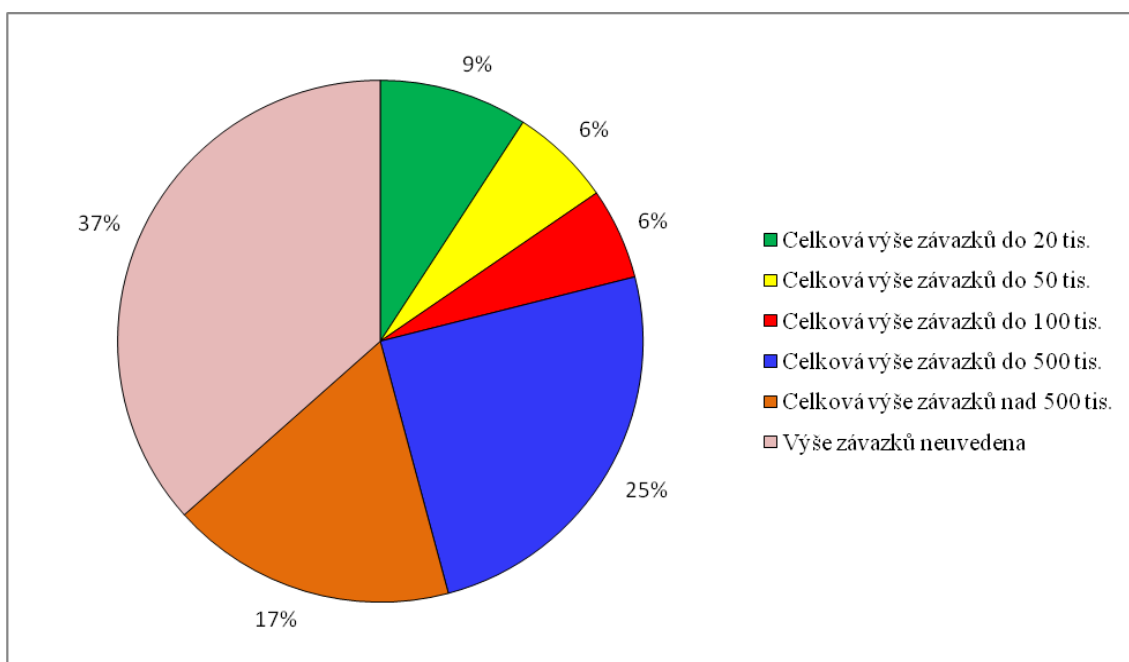
Graf č. 1: Klienti občanských poraden dle výše příjmů v roce 2010



Zdroj dat: Souhrnná zpráva k projektu Dluhové poradenství za období leden 2008 - prosinec 2010

Z následujícího grafu, jenž opět zahrnuje problematiku v měřítku celé České republiky, je patrné, pokud pomineme klienty, jež nevedli výši svých dluhů, že nejvíce klientů přichází do poraden řešit své závazky, které jsou vyšší než 100 000,- Kč. Relevantní informací je rovněž počet dlužníků, kteří nevědí jaká je výše jejich dluhu. Takovýchto dlužníků je totiž více než 1/3 z celkového počtu.

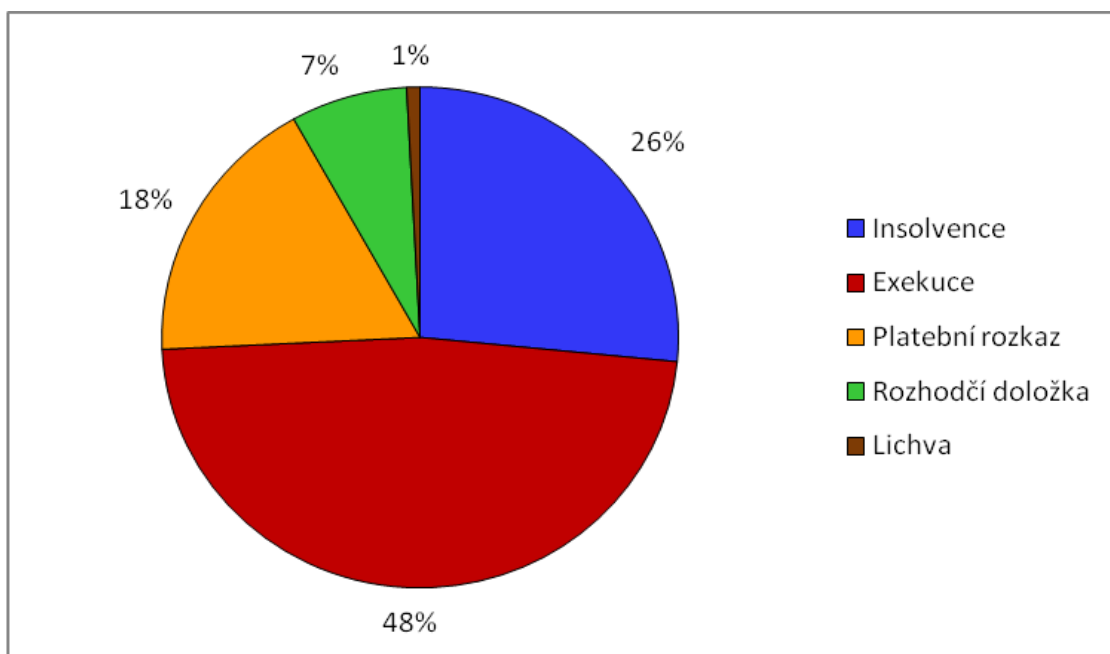
Graf č. 2: Spektrum dlužníků dle výše závazků v roce 2010



Zdroj dat: Souhrnná zpráva k projektu Dluhové poradenství za období leden 2008 - prosinec 2010

Následující graf ukazuje míru zastoupení dluhů v ČR dle povahy v roce 2010. Poradenství nejčastěji vyhledávají klienti, kterým hrozí exekuce, insolvence nebo platební rozkaz.

Graf č. 3: Zastoupení dluhů v ČR dle povahy v roce 2010

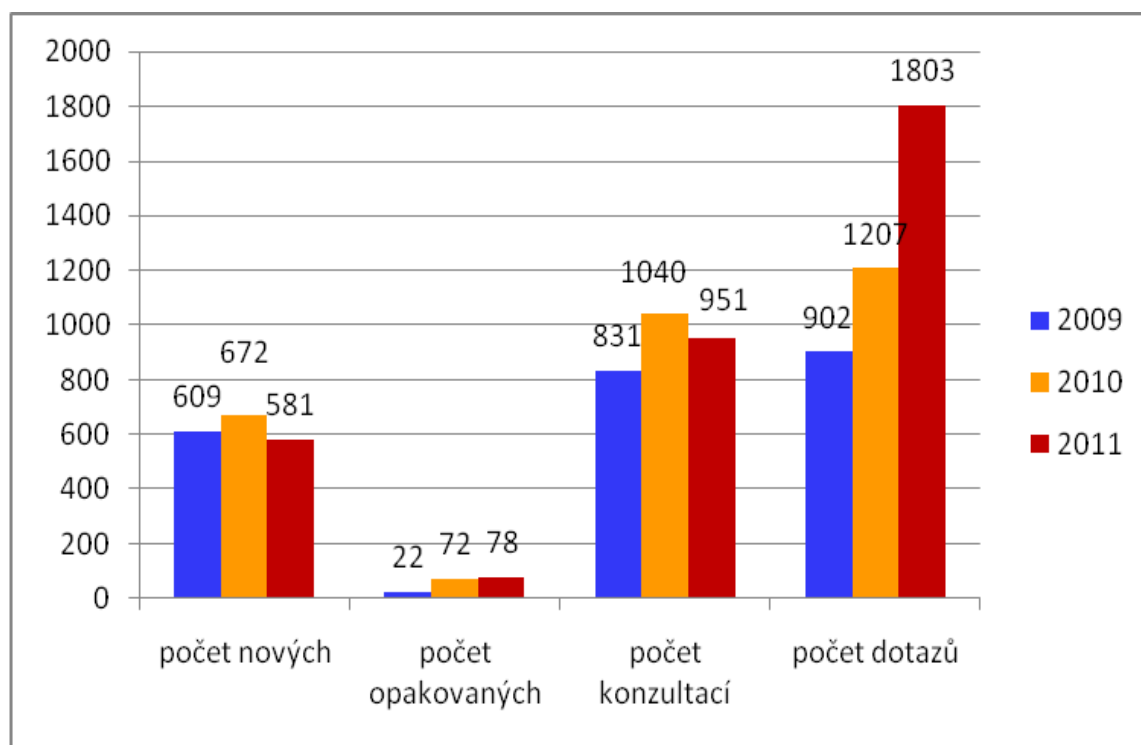


Zdroj dat: Souhrnná zpráva k projektu Dluhové poradenství za období leden 2008 - prosinec 2010

1.6.4 Situace v oblasti dluhového poradenství v Českých Budějovicích

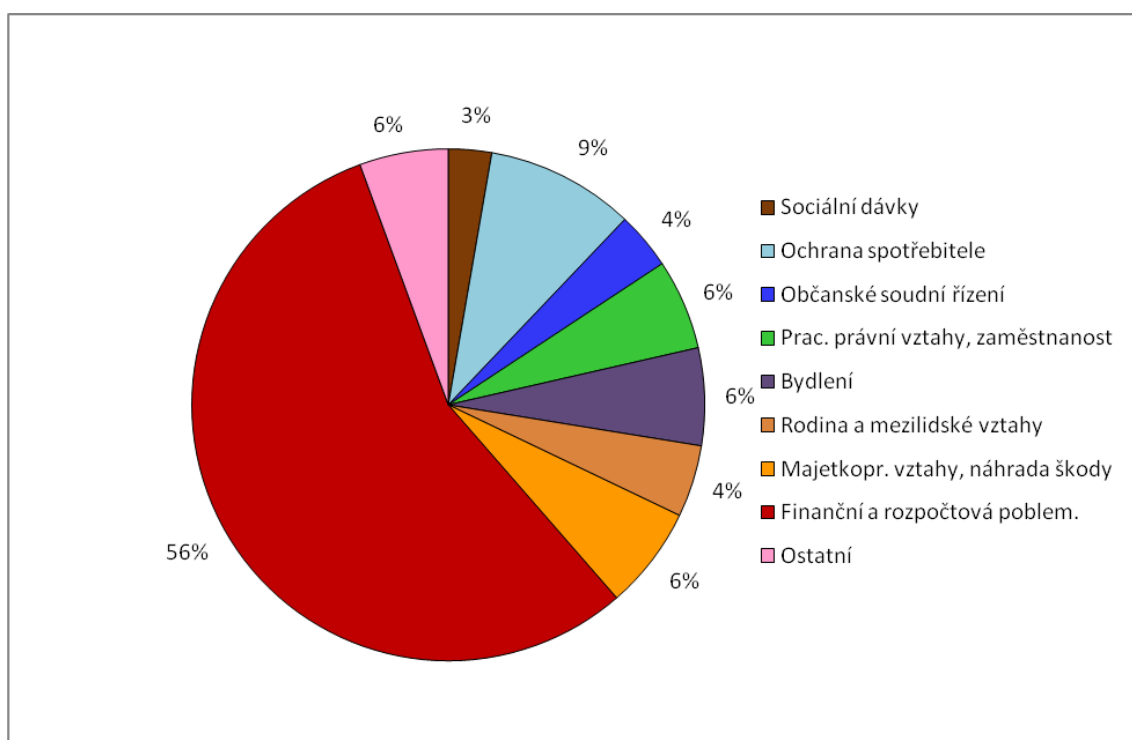
Pokud jde o oblast Českých Budějovic a okolí, vycházím ze statistiky českobudějovické občanské poradny, která tyto dluhové statistiky již několik let zpracovává, předává Asociaci občanských poraden a rovněž zveřejňuje na svých internetových stránkách. I z těchto analytických statistik je patrné, že její služby vyhledává stále více občanů a stále více jich přichází pro rady ohledně řešení jejich špatné finanční situace, resp. předlužení. Co se týče zastoupení počtu klientů dle pohlaví, vyplývá ze statistiky za roky 2009-2011, že se přichází poradit o 62% více žen než mužů. Dochází také k nárůstu průměrného věku klientů. V roce 2009 a 2010 byl průměrný věk 45 let. V roce 2011 však došlo k nárůstu na 49 let.

Graf č. 4: Počet klientů, kteří se na občanskou poradnu obrátili v letech 2009-2011



Zdroj dat: Statistika Občanské poradny při Jihočeské rozvojové, o.p.s.

Graf č. 5: Počet dotazů týkajících se jednotlivých oblastí v roce 2011

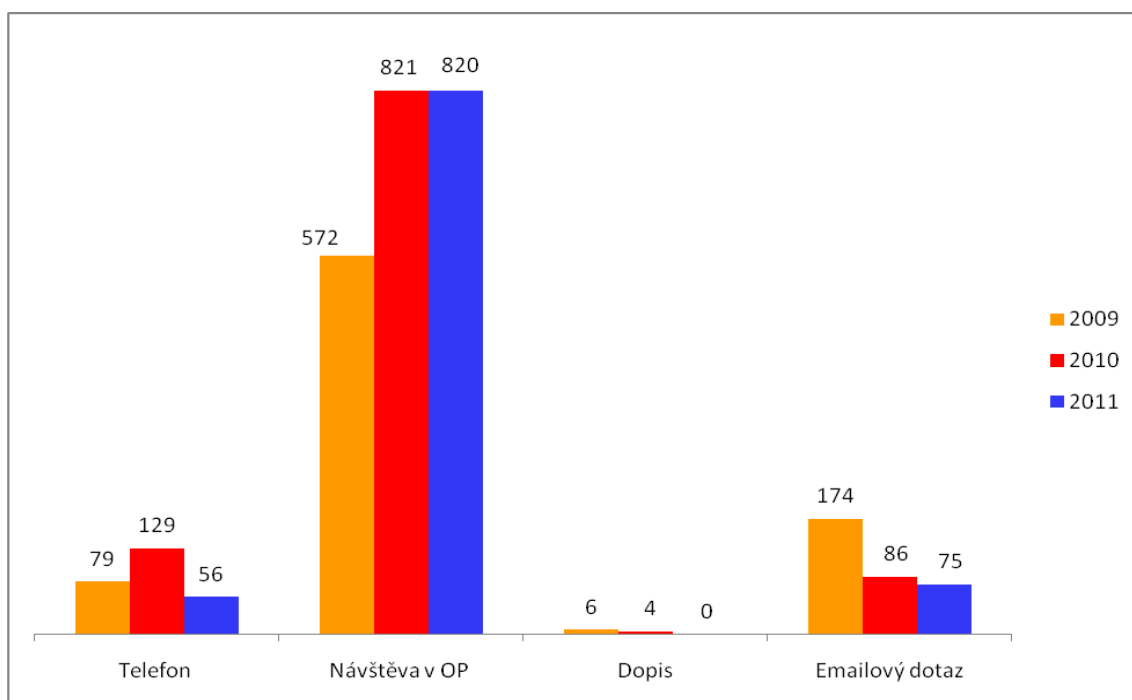


Zdroj dat: Statistika Občanské poradny při Jihočeské rozvojové, o.p.s.

Z výše uvedeného grafu, jenž zobrazuje četnost dotazů z jednotlivých oblastí poradenství, vyplývá, že problémy týkající se financí, resp. dluhová problematika, tvoří více než polovinu veškerých konzultací a stávají se tak hlavní náplní činnosti poradny. Oblast „ostatní“ zahrnuje dotazy týkající se problematiky pojištění (starobní důchody, nemocenská, zdravotní pojištění), zdravotnictví, činnosti veřejné správy, trestního a ústavního práva, základů práva ČR, školství a vzdělávání, ekologie a sociálních služeb.

Z následujícího grafu je zřejmé, že drtivá většina občanů přichází žádat o radu formou osobní návštěvy. Někteří však žádají o radu prostřednictvím e-mailu nebo do poradny zatelefonují. Řešení dluhové problematiky je však časově i obsahově náročné, a proto předlužení klienti zpravidla přicházejí do poradny osobně. Jak je rovněž patrné, postupně klesal počet klientů, kteří kontaktovali občanskou poradnu prostřednictvím dopisu, až na nulu.

Graf č. 6: Způsob kontaktu sociálního poradenství v letech 2009-2011



Zdroj dat: Statistiky Občanské poradny při Jihočeské rozvojové, o.p.s.

1.6.5 Dluhový poradce – Profesionální poradna při finanční tísní

Od ledna 2012 Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s. zavedla novou placenou službu: „Dluhový poradce“. Předlužený klient zde dostane profesionální, diskrétní a „rychlou“ pomoc při řešení své tíživé finanční situace. Objednací doba oproti 3 týdnům v bezplatné občanské poradně zde činí maximálně 2 dny a poradce je připraven klientovi nabídnout profesionální pomoc spočívající například v detailním rozboru situace, nastavení harmonogramu spolupráce, objasnění dokumentů, pojmů a situací, vyjednávání s věřiteli a exekutory, v případě insolvenčního řízení pak sledování procesu schvalování a především vyplnění návrhu na povolení oddlužení tzv. na klíč. Dluhový poradce pracuje s každým klientem v čase, který je pro něj nejvýhodnější, bez zbytečného čekání a protahování procesu řešení. Je mu k dispozici kdykoli na mobilním telefonu. Cena jednotlivé konzultační hodiny je 500,- Kč. V případě, že klient chce podat návrh na povolení oddlužení a sám si jej vyplňuje (poradce jen vysvětluje), je cena stanovena podle počtu konzultací na 1.900,- Kč - 2.600,- Kč. Varianta návrhu na povolení oddlužení „na klíč“ přijde klienta na 5.000,- Kč, avšak klient je zodpovědný za dodání všech potřebných podkladů a tiskopisů

v řádném termínu. Tato placená služba by měla přinést chybějící finanční prostředky na provoz bezplatného občanského poradenství osobám v tíživé finanční situaci.⁴⁵

1.6.6 Jak by měl klient postupovat na začátku řešení předlužení

Pokud klient chce začít řešit svůj problém s předlužením, je nejprve nutné vytvořit aktuální přehled závazků – tedy kde a kolik si klient půjčil, kolik již splatil a kolik mu zbývá. Je třeba mít na paměti, že závazky, s jejichž placením je klient v prodlení, zpravidla narůstají o úroky. Ty nakonec mohou být vyšší, než byla původní dlužná částka. Dále by si měl rozdělit závazky dle důležitosti zaplacení. Za nejdůležitější je považováno zaplacení nájmu za bydlení a energie, aby klient nepřišel o střechu nad hlavou. V České republice vymezuje pojmy přednostní a nepřednostní pohledávka zákon č. 99/1963 Sb. Občanský soudní řád. Mezi přednostní pohledávky patří placení výživného a zde je důležité zmínit, že porušením této povinnosti dochází ke spáchání trestného činu. Dlužník by si měl vypracovat rodinný rozpočet a snažit se najít eventuelní možné úspory, z nichž by se dal dluh platit. Pokud zaměstnání nemá, je důležité, aby si jej co nejdříve opět našel a mohl tak jeho prostřednictvím své závazky začít splácet.

V případě, že má klient k dispozici zpracované výše uvedené informace, mohou s poradcem pokračovat v řešení klientovy situace. Způsobů řešení může být několik a je úkolem poradce, aby pomohl klientovi rozhodnout se, jakou cestou se vydá. Jednou z možností je prodej majetku, jenž klient vlastní, a následné použití utržených peněz na splacení dluhů. Mnoho klientů, především z nízkopříjmových skupin, však tuto možnost nemá, a proto je v takovém případě třeba postupovat jiným způsobem. Další možností je požádání věřitele o povolení splátkového kalendáře.

⁴⁵ Dluhový poradce. *Profesionální poradna při finanční tísní* [online]. 2011 [cit. 2012-01-21]. Dostupný z: <http://www.dluhovyporadce.cz>

1.6.7 Splátkový kalendář

V případě, že se klient rozhodne požádat věřitele o splátkový kalendář, je dobré se na jednání s ním připravit. To znamená vyvodit si ze sestaveného rozpočtu, jakou celkovou sumu může měsíčně na uhrazení svých závazků splácet. Poradci Občanské poradny při Jihočeské rozvojové ve svém Průvodci návrhem na povolení oddlužení uvádějí, že tato částka by měla být ve výši přednostních srážek z příjmu. V případě více věřitelů je třeba pamatovat na všechny a tuto částku mezi ně rozdělit v poměru k výši dlužné částky. Poradci jsou připraveni poradit klientovi, jak takovýto splátkový kalendář sestavit.⁴⁶

Je třeba, aby si klient uvědomil, že dohodnutý splátkový kalendář bude muset dodržovat a nenechal se proto tlačit věřitelem k placení vyšších částek. V případě, že se s věřitelem na splátkách dohodne, je důležité nechat si vše písemně potvrdit, aby věřitel později tuto dohodu nezapřel. Pokud dojde ke schválení, přestávají k dluhu nabíhat další úroky a penále.

Často se však stává, že věřitelé o nějakém splátkovém kalendáři nechtějí ani slyšet nebo požadují po klientovi placení vyšších částek, než na jaké může přistoupit. V takovém případě lze přemýšlet o takzvaném osobním bankrotu.⁴⁷

1.6.8 Osobní bankrot pohledem odborného sociálního poradenství

Možnost vyhlášení osobního bankrotu fyzických osob byla v České republice zavedena od 1.1.2008, kdy vešel v platnost Insolvenční zákon č. 182/2006 Sb. Ten nahradil dřívější zákon o konkurzu a vyrovnání, jenž neobsahoval úpravu finančního úpadku člověka jako jednotlivce, resp. nepodnikatele. Od roku 2008 tedy návrh na povolení oddlužení může podat nejen právnická osoba, ale rovněž fyzická osoba (nepodnikatel). Na rozdíl od konkurzu může návrh na povolení oddlužení podat jen dlužník sám, což má význam především v případech, kdy se dlužník není schopen se svými věřiteli domluvit na splácení dluhu, na splátkových kalendářích, atp. Podstatou oddlužení je uspokojit všechny věřitele, jež se přihlásí o své dluhy. Splacení dluhů je

⁴⁶ HANOUSKOVÁ, M., Š. KOUBOVÁ a L. NĚMEČEK. *Praktický průvodce návrhem na povolení oddlužení*. 2010. s. 5

⁴⁷ HANOUSKOVÁ, M., Š. KOUBOVÁ a L. NĚMEČEK. *Praktický průvodce návrhem na povolení oddlužení*. 2010. s. 5

však pouze částečné, a aby dlužník mohl institutu oddlužení využít, musí splnit všechny tři níže uvedené podmínky:

- Musí mít minimálně 2 věřitele (nezaměňovat se 2 závazky u jednoho věřitele).
- Musí být v prodlení se splácením svých závazků po dobu delší než 30 dní po lhůtě splatnosti
- Není schopen tyto závazky plnit – je v tzv. platební neschopnosti⁴⁸

Pro splnění platební neschopnosti stačí splnit jedno z následujících kritérií:

- Zastavení platby podstatné části dlužníkových peněžitých závazků
- Neplnění těchto závazků po dobu delší než 3 měsíce po lhůtě splatnosti
- Nemožnost dosažení uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníkovi výkonem rozhodnutí nebo exekucí.⁴⁹

Soud však může návrh na povolení oddlužení zamítnout v případě, že předpokládá nepoctivý záměr dlužníka (dlužník v návrhu na povolení oddlužení například uvedl nepravdivé údaje) nebo v případě, že plnění, jež věřitelé obdrží při oddlužení, bude nižší než 30% jejich pohledávek, ledaže by tito věřitelé s nižším plněním souhlasili. K zamítnutí soudem dochází také v případech, kdy návrh na povolení oddlužení obsahuje formální chyby, resp. když žadatel nedoloží všechny potřebné přílohy. Na povolení oddlužení neexistuje právní nárok a rozhodnutí o povolení či zamítnutí je vždy na konkrétním soudci.⁵⁰

Zde hrají svoji nezastupitelnou úlohu instituce, jež pomáhají dlužníkům zorientovat se v jejich složité finanční situaci a radí jim dle jejich konkrétní situace, jak postupovat dále, resp. provázejí je i procesem příprav návrhu na oddlužení. Takto sestavený návrh na povolení oddlužení má velkou šanci na povolení soudem, protože pracovníci těchto institucí mají s vyplňováním návrhů na povolení oddlužení zkušenosti a upozorní klienta na případné nedostatky a chyby, díky nimž by návrh mohl být zamítnut.

⁴⁸ HANOUSKOVÁ, M., Š. KOUBOVÁ a L. NĚMEČEK. *Praktický průvodce návrhem na povolení oddlužení*. 2010. s. 6-7

⁴⁹ HUBÁLEK, M., A. KRÍSTEK a L. ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. 2011. s. 50-51

⁵⁰ HUBÁLEK, M., A. KRÍSTEK a L. ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. 2011. s. 52

Výhody oddlužení:

- Pokud dlužník dodrží veškeré zákonem stanovené povinnosti, může být oddlužen. Dochází k prominutí zbývajících dluhů, jež v rámci oddlužení neuhradil.
- Dlužník musí splatit minimálně 30% svých dluhů. Celková částka, kterou při oddlužení zaplatí, vychází z jeho příjmů.
- Dlužník nemusí mít obavy ze svých věřitelů. Může bez obav chodit do zaměstnání a užívat si bezpečí domova.
- Dlužník ví, že pokud bude v následujících 5 letech řádně splácet, resp. dodržovat podmínky stanovené soudem, splatí tak své závazky a bude moci zase začít s čistým štítem. V této době je rovněž chráněn před svými věřiteli.⁵¹


Ke zjištění, zda dlužník splní povinnost splatit během 5 let alespoň 30% svých dluhů, je k dispozici také internetový kalkulačtor, který po zadání potřebných údajů spočítá částku, jíž bude dlužník v případě oddlužení muset měsíčně splácet. Z celkové výše splátek pro oddlužení za 5 let si lze snadno spočítat, zda tato suma přesahuje požadovaných 30% celkových dluhů.⁵²

Obrázek č. 1: Kalkulačtor splátek pro oddlužení plněním splátkového kalendáře

Kalkulačtor splátek pro oddlužení plněním splátkového kalendáře

Výše měsíčních splátek pro **oddlužení** plněním splátkového kalendáře je vymezena jako rozdíl mezi příjmem dlužníka a finanční částkou ve výši nezbytných finančních prostředků sloužících k zajištění základních životních potřeb dlužníka a jeho rodiny, přičemž způsob výpočtu výše těchto nezbytných finančních prostředků je stanoven právními předpisy.

Čistá mzda (měsíční)	<input type="text" value="11000"/>
Manžel/ka	<input type="button" value="ano"/> ▼
Děti a další vyživované osoby	<input type="text" value="1"/>
	<input type="button" value="Přepočítat"/>
Měsíční splátka pro oddlužení	1 491
Mzda k výplatě	9 509
Celková výše splátek pro oddlužení za 5 let	89 460
Vypočet je platný ke dni	01.01.2012



Zdroj: www.insolvenni-zakon.justice.cz/kalkukator-splatek.html.

⁵¹ HANOUSKOVÁ, M., Š. KOUBOVÁ a L. NĚMEČEK. *Praktický průvodce návrhem na povolení oddlužení*. 2010. s.7

⁵² Kalkulačtor splátek pro oddlužení plněním splátkového kalendáře. *Insolvenční zákon* [online]. 2012 [cit. 2012-01-16]. Dostupné z: <http://www.insolvenni-zakon.justice.cz/kalkukator-splatek.html>.

1.6.9 Klient, který nesplňuje podmínky pro oddlužení

Klient, který má dluh a nemá zaměstnání, nemá na čem stavět a nemůže být tím pádem oddlužen. Zbývá mu tedy pouze vyjednávat s věřiteli splátkové kalendáře a snažit se zvýšit si příjem, aby měl z čeho dluhy splácet, eventuálně mohl s vyšším příjmem podat žádost o oddlužení.

Značné problémy mohou navíc zoufalým dlužníkům přivodit společnosti, jež nabízejí oddlužení komukoli, přestože institut oddlužení nelze aplikovat na všechny případy. Tyto firmy si za svoji mnohdy velmi nekvalitní práci nechají zaplatit i deset tisíc korun a dlužníkům stejně nepomohou.⁵³

Školení pracovníci poradenských institucí však s klientem konzultují jeho konkrétní situaci a nabídnou mu pro něj nejvhodnější způsoby řešení. K tomu však potřebují naprosto pravdivé informace a přiznání všech klientových problémů, což je mnohdy pro dlužníky tvrdým oříškem.⁵⁴

⁵³ SVÍTILOVÁ. Jednou nezaplatíte a míříte k bankrotu: Cestu z dluhové pasti ukazuje Budějovickým bezplatná poradna. *ČeskoBudějovický deník*. 2010, 19(271), s. 1-2. (uvedl poradce Ladislav Němeček)

⁵⁴ SVÍTILOVÁ. Jednou nezaplatíte a míříte k bankrotu: Cestu z dluhové pasti ukazuje Budějovickým bezplatná poradna.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

1. Cíl práce

Pro výzkumnou část práce byl stanoven tento **výzkumný cíl**:

Zmapovat systém odborného poradenství a metodický procesní postup při poskytování služeb předluženým klientům u organizací poskytujících dluhové poradenství v Českých Budějovicích.

V rámci této výzkumné práce ve vztahu k výše definovanému výzkumnému cíli byly definovány **následující výzkumné otázky**:

1. Jaká je osobní a rodinná anamnéza klienta v době řešení dluhové situace?
2. Jak klient řeší svoji dluhovou situaci vlastními silami?
3. Jak klient vnímá spolupráci s poradenskou organizací?
4. Jak vypadá metodický procesní postup při poskytování poradenství ve sledovaných organizacích?

2. Metodika

2.1 Výzkumná strategie – východiska

S ohledem na sledovanou problematiku a pro hlubší pochopení složitosti vztahů a signifikantních proměnných, které hrají významnou roli ve složitosti tohoto sledovaného výzkumného tématu, jsem se rozhodla pro **metodika kvalitativního přístupu**. Byl definován hlavní cíl práce a 4 výzkumné otázky.

Přestože si uvědomuji sílu metodologické triangulace, zvolila jsem pro uchopení a zodpovězení výzkumných otázek pouze jednu stěžejní techniku sběru dat a to **strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je tvořen předem definovanými otázkami, které jsou respondentovi kladeny v pořadí a priori určeném. Výhodami je možnost ujištění, zda jedinec otázce správně rozuměl, možnost zcela vyjádřit své pohledy a názory, zmírnění efektu tazatele, snadnější vyhodnocování dat a jejich vhodnost pro srovnání.⁵⁵

Výzkum je rozdělen na dvě části, přičemž **první část výzkumu** je zaměřena na rozhovory s 5 sociálními pracovníky poskytujícími odborné sociální poradenství předluženým klientům. Tyto strukturované rozhovory jsou rozčleněny do 3 baterií otázek a to identifikace organizace, odborné sociální poradenství předluženým a práce s klientem. Vzor tohoto strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami je obsahem Přílohy č. 1.

Ve druhé části výzkumu jsem se zaměřila na 5 klientů, kterým je poskytováno dluhové poradenství. Zde je strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami rozdělen také do 3 baterií otázek a to osobní a rodinná anamnéza klienta, klientovo řešení předlužení vlastními silami a řešení klientova předlužení s pomocí odborného poradenství. Vzor tohoto strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami je obsahem Přílohy č. 2. Všechny strukturované rozhovory provedené v rámci této práce, byly realizovány na anonymní bázi.

Zda je výzkum vůbec možný, jsem zjišťovala v rámci **pilotní studie**, která probíhala v prosinci 2011. Vycházela jsem ze seznamu organizací uvedených v Průvodci sociální oblastí města České Budějovice pro rok 2011 a Registru poskytovatelů sociálních služeb. Během prosince 2011 jsem telefonicky kontaktovala organizace, které poskytují odborné sociální poradenství, a zjišťovala jsem,

⁵⁵ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 2005. s 173.

zda poskytují dluhové poradenství. Tato pilotní studie prokázala, že na území Českých Budějovic působí celkem 9 organizací, které se řešení dluhové problematiky ve větší či menší míře věnují, a výzkum lze tudíž realizovat.

Vhodnost zvolené techniky sběru dat a srozumitelnost kladených otázek jsem zjišťovala **předvýzkumem**, provedeným před prvními rozhovory. Předvýzkum přinesl podstatné podněty, které jsem do strukturovaného rozhovoru zakomponovala, provedla následně retest, jehož výsledky byly zakomponovány do finální verze rozhovorů.

S ohledem na kvalitativní sběr dat bylo pro zpracování, systematizaci a vlastní interpretaci dat využito „kódování“ v rámci metody **rámcové analýzy** dle Ritchie a Spencer. Cílem tohoto postupu je **indexace primárních dat**.⁵⁶ V rámci vlastní interpretace dat jsou v této práci představeny dílčí rámcové analýzy, které přináší indexovaná data ve vztahu k výše položeným výzkumným otázkám.

Jako u většiny výzkumných šetření dochází k určitému nezáměrnému zkreslení, i zde v tomto výzkumu je nutné počítat s určitou lehkou mírou **zkreslení časem**, neboť jsou u klientů mapována data, kde může toto zkreslení hrát určitou roli. Zároveň je třeba počítat s faktem, že kvalitativní typy výzkumu vykazují nízkou reliabilitu a vysokou validitu dat. V rámci této bakalářské práce je cílem dodržet kritéria validity dle Lincolna a Guby. Podstatou tohoto konceptu je důvěryhodnost, přenositelnost, hodnověrnost a potvrditelnost dat.⁵⁷

2.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor v rámci této studie byl tvořen dvěma skupinami respondentů. První skupina respondentů byla tvořena 5 sociálními pracovníky poskytujícími dluhové poradenství. Druhá skupina byla tvořena 5 klienty, kterým bylo toto dluhové poradenství poskytováno.

⁵⁶ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 2005. s 217-221.

⁵⁷ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 2005. s 338.

Definice 1. výzkumného souboru pro aplikaci strukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami:

Z každé organizace poskytující dluhové poradenství byl osloven jeden sociální pracovník, kdy základní podmínkou byl jeho souhlas se vstupem do výzkumu a předchozí zkušenosti při práci s klienty v dluhovém poradenství. Jednalo se o 5 sociálních pracovníků ve věkovém intervalu 24-42 let. Kontakt s respondenty proběhl osobní cestou. Rozhovory byly uskutečněny v důvěrném a bezpečném prostředí. Před poskytnutím rozhovorů všichni respondenti podepsali písemný souhlas se zařazením do výzkumu, aby byla zachována etika výzkumné práce.

Definice 2. výzkumného souboru pro aplikaci strukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami:

Pro zahrnutí klientů, kterým je poskytováno dluhové poradenství, bylo vzato v potaz signifikantní kritérium a to dosažitelnost jednotlivých klientů/respondentů ve sledovaných organizacích. Občanská poradna patří v této problematice mezi dominantní poskytovatele tohoto servisu a na základě velmi dobré spolupráce s tímto zařízením mi bylo umožněno získat pro tento výzkum 5 klientů, kteří se vstupem do výzkumu souhlasili. Jednalo se o 4 ženy a 1 muže ve věkovém intervalu 24-65 let. Ostatní 4 organizace, které v této práci zmiňuji, spatřovaly určité překážky v poskytnutí rozhovoru s jejich klienty (např. klienti byli obtížně dostupní, nebyli ochotni hovořit o svých osobních dluhových záležitostech s neznámými lidmi atd.)

Od všech respondentů, kteří byli součástí tohoto výzkumu, je k dispozici písemný souhlas, jehož vzor je součástí Přílohy č. 3, a audiozáznamy rozhovorů.

3. Výsledky a jejich interpretace

Pro zpracování získaných dat **byla využita metoda rámcové analýzy**, která spočívá v indexaci primárních dat získaných ze strukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami provedenými s 5 sociálními pracovníci v organizacích poskytujících dluhové poradenství a 5 klienty, kterým je toto dluhové poradenství poskytováno. Jejím výsledkem jsou tématické tabulky, které umožňují přehledné zobrazení získaných indexovaných dat a jejich vzájemné porovnávání. Tyto dílčí rámcové analýzy přináší data, jež sytí výše položené výzkumné otázky.

3.1 Interpretace výsledků indexovaných dat ve vztahu k výše položeným výzkumným otázkám

Následující rámcové tabulky předkládají souhrnná indexovaná data z rámcových analýz, viz tabulky na str. 37-43, s následným shrnutím těchto výzkumných dat.

Interpretace 1. výzkumné otázky „Jaká je osobní a rodinná anamnéza klienta v době řešení dluhové situace?“

	Pohlaví, věk, rodinný stav	Jaká je celková výše Vašeho dluhu?	Jaký je Váš měsíční příjem?	Na co jste si půjčoval/a?	Čeho se v současné chvíli nejvíce obáváte?
Klient č. 1	žena, 45 let rozvedená (žije s přítelem)	asi 500 000,- Kč (spíše ale víc)	plat 13 000,- Kč	Nejprve půjčka na renovaci bytu, ta nestačila, tak následovaly další a další	„Nejvíc se bojím exekutorů. Stále volají a vyhrožují. Mám strach, že nám seberou všechny peníze a nebudeme mít z čeho žít.“
Klient č. 2	muž, 65 let vdovec (žije s přítelkyní)	asi 90 000,- Kč	starobní důchod 12 000,- Kč	„Vnučka mě připravila o úspory – takže jsem neměl hotovost, ale problémy nastaly až po uzavření půjčky na předražené nádobí.“	Strach z neochoty snížit splátky na úvěr za nádobí
Klient č. 3	žena, 64 let původně invalidní/ nyní starobní důchodkyně (žije v domě se synem)	asi 400 000,- Kč	Starobní důchod 9 000,- Kč. „Když zaplatím poplatky a půjčky, zbývá mi 600-700,- Kč na měsíc.“	„Na rekonstrukci domu, na nové zařízení a pro syna, na něhož jsem dům v minulosti přepsala.“	„Největší starost mi dělá, abych měla na jídlo a měla jsem kde bydlet.“
Klient č. 4	žena, vdaná 62 let (žije v domku s manželem, ale každý sám a za své peníze)	asi 600 000,- Kč	12 000,- / po zaplacení poplatků zbývá 500,- Kč na měsíc	„Půjčovala jsem si peníze pro dceru, která má také problémy s dluhy.“	„Exekuce, a také abych nepřišla o svoji polovinu domu a aby se to nedozvěděl manžel, který má by-pass.“
Klient č. 5	žena, 24 let, samozivitelka s 3- letým synem.	asi 350 000,- Kč	14 500,- Kč / nájem činí 9 500,- Kč	„Před lety jsem si na sebe brala půjčky pro přítele, který zmizel a půjčky nesplácí.“	„Nejvíc se bojím, že mi seberou výplatu a nebudu mít z čeho živit kluka.“

Zdroj: Vlastní výzkum

Shrnutí indexovaných dat k rámcové analýze k otázce č. 1: „Jaká je osobní a rodinná anamnéza klienta v době řešení dluhové situace?“

Z výše zpracované rámcové analýzy vyplývá, že věk klientů navštěvujících službu odborného sociálního poradenství se pohybuje v rozmezí 24 – 65 let. Věkový průměr respondentů je 52 let. Rozhovorů se zúčastnil 1 muž a 4 ženy. Jejich měsíční příjem se pohybuje v rozmezí od 9 000,- Kč do 14 500,- Kč. Výše jejich dluhů se však, až na výjimku muže, kterého do akutních problémů se splácením dostal úvěr na předražené nádoby, pohybuje v rozmezí od 350 000,- Kč do 600 000,- Kč. Průměrná výše dluhů všech respondentů je 388 000,- Kč. Jejich měsíční splátky jsou tak vysoké, že jim po jejich zaplacení nezbývá na živobytí ani částka existenčního minima. Dále je zřejmé, že ačkoli si klienti půjčili značné finanční částky, 3 z 5 v současnosti nedisponují žádnou hotovostí vzešlou z úvěru a kromě klientů č. 1 a 2 ani nevlastní nic z toho, kvůli čemu se zadlužili, tudíž nemohou zpeněžit žádný majetek a zbavit se tak svých dluhů. Toto vše má velmi negativní vliv na jejich psychický stav. Všichni respondenti žijí ve strachu, resp. nejistotě, jak budou dál žít. (Pozn. autora: V podstatě neví, že jim exekutor nemůže sebrat všechny peníze a nechat je bez prostředků.)

Interpretace 2. výzkumné otázky „Jak klient řeší svoji dluhovou situaci vlastními silami?“

	Jak jste kontaktoval věřitele a informoval je, že nemáte na splátky?	Snažil jste si s věřitelem domluvit splátkový kalendář? Jak?	Jak Vám pomáhá v této situaci Vaše rodina?	Je ještě někdo jiný ve Vašem okolí, kdo Vám pomáhá?	Co konkrétně děláte pro zlepšení Vaší špatné finanční/ dluhové situace?
Klient č. 1	Nekontaktovala nikoho.	„Ne, myslela jsem si, že když nebudu platit, tak se na to časem zapomene.“	Nepomáhá	Ne	Pouze krčení ramen
Klient č. 2	Telefonicky ihned při prvním zpoždění s platbou.	Ano, telefonicky – snížení splátky a to mu bylo povoleno.	„Nepomáhá. Přítelkyně nemá zájem a synovec, kterého jsem poprosil, rovněž odmítl.“	Ne	Hledání brigády – zatím bezúspěšně
Klient č. 3	Písemně a i osobně	„Ano, ale vůbec mi nevyšli vstříc. Ani splátkový kalendář mi nepovolili.“	„Syn a dcera mi přidávají na jídlo a bratr ze Slovenska mi taky poslal nějaké peníze na jídlo.“	Ne	„Nemůžu nic, sama se nevydávám ani na nákup a na cestu sem jsem si musela vzít prášky na bolest, abych to zvládla.“
Klient č. 4	„Nijak, až do ledna jsem to zvládala. Nebýt toho, že mi onemocněl pes a musela jsem s ním na veterinu, platila bych dál.“	Ne	Nepomáhá. „Manžel nemá o dluzích ani potuchy, kdyby se to dozvěděl, tak by mě zabil.“	„Občas jsem si půjčila na jídlo od známých, ale vždycky jsem jim to vrátila.“	„Měla jsem 2 roky brigádu při práci. Bylo to hrozný – hned po noční 8 hodin na brigádě, ale vydržela jsem to. Tu už ale bohužel nemám.“
Klient č. 5	Telefonicky	„Snažila, ale věřitel vyžadoval splátky alespoň 1 500,- měsíčně a tolik jsem neměla.“	Distance rodiny od pomoci	Ne	„Dříve jsem roznášela letáky, ale několikrát nezaplatili, tak jsem s tím přestala.“

Zdroj: Vlastní výzkum

Shrnutí indexovaných dat k rámcové analýze k otázce č. 2: „Jak klient řeší svoji dluhovou situaci vlastními silami?“

Nové okolnosti ve smyslu schopnosti řádně splácet své závazky, až na klientku č. 3, žádný respondent neřešil s věřitelem písemnou formou. Klientka č. 1 za celou dobu nekontaktovala jakýmkoli způsobem žádného ze svých věřitelů a klientka č. 4 rovněž neoznámila problémy se splácením, přestože téměř neměla z čeho žít. Je přesvědčená, že kdyby její pes neonemocněl a nemusela s ním navštívit veterináře a uhradit jeho léčení, splácela by úvěry řádně dál. Z výše provedené rámcové analýzy k otázce č. 2 rovněž vyplývá, že věřitelé většinou nejsou ochotni se s dlužníky domlouvat na splátkovém kalendáři nebo jako v případě klientky č. 5 požadují příliš vysoké měsíční splátky, které dlužník není schopen platit. Markantní při řešení dluhové situace klientů je především absence pomoci rodiny jako základního pilíře. Pouze syn klientky č. 3 se snaží alespoň minimálně pomoci. Dlužníci tedy nemají ve své rodině de facto žádnou psychickou ani finanční podporu. 4 z 5 dlužníků nepomáhá ani žádný známý nebo přítel. S žádostí o pomoc jim tedy zbývá pouze obrátit se na službu odborného sociálního poradenství. Svoji špatnou finanční, resp. dluhovou situaci řešily pouze 2 klientky aktivně prostřednictvím přivýdělku brigádou. Jedna z nich však nedostala zapláceno, tak skončila a další přivýdělek nehledala. Zdravotní stav klientky č. 3 je tak špatný, že u ní tato forma zlepšení finanční situace nepřipadá v úvahu. Podobně, ale o trochu lépe, je na tom klient č. 2. Tomu se však zatím žádný přivýdělek nepodařilo sehnat. Klientka č. 1 pro řešení své situace kromě návštěvy poradny nepodnikla žádné kroky a pravděpodobně čeká, že situaci vyřeší poradce.

Interpretace 3. výzkumné otázky „Jak klient vnímá spolupráci s poradenskou organizací?“

	Co Vás přimělo k tomu, že jste přišel do poradny?	Jak dlouho poradnu navštěvujete?	Jaké možnosti řešení Vám poradce nabídnul?	Jak dodržujete to, na čem se s poradcem domluvíte?	Jak jste spokojený se službami organizace?
Klient č. 1	„Psychicky jsem na tom velmi špatně. Věřitelé nás pronásledují a vyhrožují. Už to chci vyřešit a mít klid.“	4. kontakt	Podání žádosti o osobní bankrot	„Snažím se, ale ty smlouvy se mi bohužel obstarat nepodařilo.“	Velká spokojenost „Je to pro mě obrovská psychická podpora.“
Klient č. 2	Neschopnost platit úvěr za předražené nádoby	3. kontakt	„Chtěl jsem oddlužení, ale to prý nesplňuju podmínky, takže budeme znovu žádat o splátkový kalendář.“	„Všechny požadované smlouvy a dokumenty jsem přinesl.“	Spokojenost
Klient č. 3	Neschopnost splácet dluhy. „Nezbývají mi téměř žádné peníze na jídlo a nejnnutnější věci.“	2. kontakt	Podání žádosti o osobní bankrot	„Všechny smlouvy mám, schraňuju je, ale ještě jeden doklad mi chybí.“	„Jsem moc spokojená a udělám všechno pro to, aby se oddlužení podařilo.“
Klient č. 4	„No to, že mi onemocněl pesek a musela jsem zaplatit léky a nezbylo mi na jídlo“.	Prvokontakt	Podání žádosti o osobní bankrot	„Přinesu všechno, hlavně abych už to měla za sebou.“	„Jsem spokojená. Nebýt mojí známé, která mi to poradila, ani bych nevěděla, že taková možnost existuje.“
Klient č. 5	Z podnětu syna „..... abych měla finanční prostředky na jeho výživu a zabezpečení.“	Prvokontakt	Podání žádosti o osobní bankrot	„Slibuji, že na další konzultaci vše potřebné přinesu.“	„Jsou hodní, všechno mi vysvětlili.“

Zdroj: Vlastní výzkum

Shrnutí indexovaných dat k rámcové analýze k otázce č. 3:

„Jak klient vnímá spolupráci s poradenskou organizací?“

Z vypracované rámcové analýzy k této otázce vyplývá, že klienti přicházejí do organizace v okamžiku, kdy si již s řešením situace nevědí sami rady. 2 z 5 klientek se snažily za každou cenu platit svoje dluhy a jejich situace v době sběru dat výzkumu byla natolik vážná, že jim měsíčně zbývalo na veškeré jejich potřeby pouze několik set korun. Klientku č. 1 k návštěvě poradny motivoval strach z věřitelů a exekutorů a klientku č. 5 starost o výchovu malého dítěte. Z celkového počtu 5 respondentů navštívili poradnu 2 klientky poprvé a 3 klienti již opakovaně. 4 z 5 klientů poradce nabídnul možnost vypracování návrhu na povolení oddlužení. Klient č. 2 nesplňoval podmínky pro podání tohoto návrhu, tudíž mu poradce nabídl jiné řešení, a sice opětovné žádání věřitele o povolení splátkového kalendáře. Z celkového počtu 5 respondentů pouze klient č. 2 obstaral všechny potřebné dokumenty. Klientka č. 3 uvedla při druhé návštěvě, že jí schází ještě jeden doklad a klientka č. 1 nebyla schopná ani při 4. návštěvě poradny přinést všechny potřebné dokumenty. Klientky č. 4 a 5, které navštívily poradnu poprvé, prohlašují, že do příští konzultace vše potřebné přinesou. Všichni respondenti vyjádřili spokojenost se službami dluhového poradenství. Pro klientku č. 1 služba představuje rovněž značnou psychickou podporu.

Interpretace 4. výzkumné otázky „Jak vypadá metodický procesní postup při poskytování poradenství ve sledovaných organizacích?“

	Jaké je personální zajištění služby?	Jaká je cílová skupina klientů (parametry klienta)?	Jaká je prahovost služby? (otevírací hodiny, finanční náročnost)	S jakou zakázkou klient přichází?	Jaká je součinnost klienta při řešení dluhu?
Občanská poradna	1 pracovník na 1,0 úvazek, 2 pracovníci na 0,5 úvazek, + 1 externí právník 4 konzultace měsíčně	Není vymezena, službu může využívat každý občan.	Služba je bezplatná. Měsíční kapacita služby je 96 konzultací + 4 právní konzultace v délce 45 minut. Objednací doba je zhruba 3-4 týdny.	Žádost o oddlužení	„Někteří spolupracují, ale někteří jsou líní a čekají, že za ně vše uděláme my.“
Poradna Eva	2 pracovníci ambulantní služby na 1,0 úvazek, 1 pracovník terénní služby na 1,0 úvazek	Ženy a dívky v nepříznivé životní situaci (Většinou se jedná o Romky ze sociálně vyloučených lokalit, na MD nebo nezaměstnané.)	Služba je bezplatná. Kapacita je zhruba 60 klientek měsíčně. Čekací doba na konzultaci je 1-2 týdny (např. při dovolené).	Pomoc při řešení dluhů nebo exekucí.	„1x nebo 2x třeba zaplatí dle domluveného splátkového kalendáře, ale pak platit přestanou a problém řešíme znovu.“
Koniček	3 pracovníci na částečný úvazek	Romská menšina a obyvatelé sociálně vyloučených lokalit v Českých Budějovicích	Služba je bezplatná. Po a St – ambulantně bez objednání Út a ČT – terénní služby. Objednací doba max. 1 týden	„Primárně chtějí najít zaměstnání. Když nějaké najdou, tak pak přijdou s platebním rozkazem nebo exekučním příkazem a chtějí je řešit.“	„Při akutní hrozbě zabavení majetku spolupracují, párkrát zaplatí a pak opět platit přestanou. Když mají obstarat nějaký dokument, tak jej většinou přinesou.“
Městská charita – terénní programy	Celkem 7 lidí, ale dluhové problematice se věnuje pouze 1 pracovník.	Bezdomovci, osoby s duševním onemocněním, děti, mládež a mladí dospělí od 16-26 let, osoby v krizi a žáci praktických škol.	Služba je bezplatná. Týdně službu kontaktuje zhruba 5-10 lidí, čekací doba na konzultaci je max. 3 dny.	Touha řešit dluhy „Mají toho moc a neví, co dřív splácet.“	„Domluvené úkoly většinou plní. Pokud ne, jsou upozorněni, že je třeba je plnit, jinak s nimi bude ukončena spolupráce.“
Dluhový poradce	1 pracovník	Není vymezena, službu může využívat kdokoli.	Služba je zpoplatněna. Cena je buď 500,- Kč za konzultaci, nebo 5 000,- Kč při tzv. oddlužení „na klíč.“ Objednání kdykoli.	Žádost o oddlužení	„Klienti poskytují maximální součinnost a na konzultaci vždy přichází připravení.“

Zdroj: Vlastní výzkum

Shrnutí indexovaných dat k rámcové analýze k otázce č. 4:

„Jak vypadá metodický procesní postup při poskytování poradenství ve sledovaných organizacích?“

Z provedeného průzkumu vyplývá, že v každé organizaci (N=5) se dluhovému poradenství věnují 1-3 sociální pracovníci na 1,0 úvazek. Pouze jedna organizace nabízí služby externího právního zástupce. Jejich počet je však omezen na 4 měsíčně. Je tedy pravděpodobné, že kapacita právního poradenství je nedostatečná a mohla by být navýšena. 3 organizace nabízí své služby vymezeným cílovým skupinám. Zbylé 2 organizace nemají v tomto smyslu žádné omezení. 4 z 5 organizací poskytují své služby bezplatně, tudíž jejich služby jsou dostupné i občanům nízkopříjmových skupin. Zbylá 1 organizace poskytuje dluhové poradenství „za peníze“. Oproti organizacím poskytujícím toto poradenství bezplatně, však nabízí svým klientům dostupnost na mobilním telefonu kdykoli a čekací doba se v závislosti na konkrétních dnech, resp. možnostech klienta, pohybuje v řádu hodin nebo maximálně dní. Klient se může objednat i na několik konzultací jdoucích ihned po sobě, takže může s poradcem návrh na oddlužení vypracovat (nebo si nechat vypracovat) mnohem dříve, než kdyby se musel objednávat na konzultace jednotlivě a mezi nimi čekat i několik týdnů. 4 z 5 dlužníků chtějí prostřednictvím organizací poskytujících dluhové poradenství nějak řešit své dluhy, přičemž 2 z nich při první konzultaci žádali poradce přímo o pomoc s povolením oddlužení. Pouze do Koníčku klienti zpravidla nejprve přicházejí hledat zaměstnání. I zde se však ukazuje, že klienti jsou předlužení a ihned, jakmile si s pomocí organizace najdou stálý příjem, dostanou se do zorného pole exekutorů. Potřebují pak tudíž pomoci s vyjednáváním s exekutory nebo věřiteli. V případě akutní hrozby exekuce atp., klienti s organizací spolupracují a poskytují potřebnou součinnost. Jakmile však akutní hrozba nebezpečí pomine, někteří z nich opět přestávají platit a celý proces se opakuje. Pouze pracovník organizace poskytující placenou službu jednoznačně prohlásil, že klienti vždy maximálně spolupracují a doloží všechny požadované dokumenty.

4. Diskuse

Tato práce si klade za cíl zmapovat dluhovou problematiku v mikroregionu Českých Budějovic. Jedná se o téma velmi aktuální, protože **počet předlužených lidí**, kteří nejsou schopni řádně splácet své dluhy, **stále narůstá**. Tito lidé uzavírají další a další půjčky, aby splatili předchozí, a dostávají se tak do dluhové spirály, ze které se sami nedokážou vymanit.

Bohužel **reklamy** společností poskytujících půjčky jsou tak **masivní** a často až **agresivní**, že mnoho lidí podlehe pod tlakem hesel typu: „Peníze až do domu“ „Máte dluhy? Nevadí, my je za Vás zaplatíme!“ „Stačí zavolat a peníze jsou vaše“ atd. a tyto nevýhodné půjčky si uzavřou. Na druhé straně je až zarážející, jak malou pozornost lidé věnují smluvním podmínkám. Ty totiž většinou také obsahují spoustu záludností, zejména pro případ, že klient úvěr nebude řádně splácet. **Podpisem se tak klient zaváže k dodržení podmínek, o nichž nemá ani tušení** a později je pak značně zaskočen negativními důsledky svého neuváženého jednání. Jedním z důvodů, proč klienti smluvním podmínkám nevěnují téměř pozornost, je fakt, že smlouvu často uzavírají ve spěchu. Smluvní podmínky jsou napsané velmi drobným písmem, někdy až nečitelným, čítají několik stran a tak se klienti často spokojí s tím, co jim ústně potvrdí pracovník sjednávající úvěr. K jejich pečlivému přečtení často dochází až při návštěvě služeb odborného dluhového poradce.

Důležitou úlohu v tomto výzkumu sehrála **pilotní studie**, která samotnému výzkumu předcházela. Při kontaktování jednotlivých institucí bylo vycházeno ze seznamu organizací poskytujících odborné dluhové poradenství v Českých Budějovicích uvedených v Průvodci sociální oblastí města České Budějovice pro rok 2011 a Registru poskytovatelů sociálních služeb. Na jejich základě a telefonickém rozhovoru potvrzujícím a upřesňujícím data z výše uvedených seznamů bylo zjištěno, že problematika je v rámci mikroregionu řešena, že práce má opodstatnění a data jsou k dispozici. V příloze č. 4 jsou vyjmenovány všechny organizace, které se spolupodílejí na řešení dluhové problematiky klientů v Českých Budějovicích.

Pro uchopení sledované problematiky dluhového poradenství **byla zvolena metodika kvalitativního výzkumu** jako nejlepší cesta pro analýzu dat. U kvalitativních typů výzkumu je nutno zvážit hledisko, že i přes relativně malou reliabilitu přinášejí data zpracovaná kvalitativním přístupem vysokou validitu, pro kterou může být tato práce ceněna. Dílčí rámcové analýzy přinášejí přehledná indexovaná data, která mají ucelenou provázanost a i díky uvedení mnohých citací autentických výpovědí od klientů/respondentů získávají vysokou hodnověrnost a pravdivost.

Nyní se věnuji diskusi k jednotlivým výzkumným otázkám, které byly v této studii kladeny.

Diskuse k 1. výzkumné otázce:

„Jaká je osobní a rodinná anamnéza klienta v době řešení dluhové situace?“

Zjištěná data ukázala, že z celkového počtu klientů vyhledávajících služby odborného dluhového poradenství **převažují ženy nad muži**. V tomto výzkumu v poměru 4 : 1, přičemž souhrnná statistika Občanské poradny při Jihočeské rozvojové, o.p.s. za roky 2009-2011 rovněž vykazuje, že mezi klienty dluhového poradenství převažují ženy nad muži.

Pokud jde o celkovou výši dluhů, ta se u zjišťovaného souboru pohybuje **v průměrné výši 388 000,- Kč**. Rovněž tato data odpovídají celorepublikové statistice zpracované Asociací Občanských Poraden v letech 2008-2010, kde specifikované závazky klientů pohybující se ve výši od 100 000,- Kč do 500 000,- Kč představují 25% z celkového spektra dlužných částek, což je největší podíl.

Průměrný měsíční příjem respondentů činí 12 100,- Kč. Respondenti tak spadají do nejčteněji zastoupené skupiny dlužníků mapovaných Asociací občanských poraden v souhrnné zprávě k projektu dluhového poradenství za období leden 2008 - prosinec 2010. Jde o skupinu dlužníků s příjmy od 8 001,- Kč do 13 200,- Kč. Ta je v celkovém počtu dlužníků zastoupena 37%. Data z tohoto výzkumu vykazují souhlasnou tendenci se Stuchlíkem⁵⁸, že neuváženým zadlužováním jsou ohroženi především občané z nízkopříjmových vrstev. Na dotaz: „ Jaký je Váš měsíční příjem

⁵⁸ STUHLÍK, Jan. *Na kult spotřeby doplácení ti nejméně majetní*. Rodina&Finance. 2009, 2, s. 22-23

a kolik splácíte měsíčně? “ klientka č. 3 odpověděla: „*Když zaplatím poplatky a půjčky, zbývá mi 600-700,- Kč na měsíc.*“

Jak vyplývá z provedeného výzkumu, 3 z 5 klientů smlouvy o půjčkách uzavírali, **aby pomohli svým dětem nebo blízkým**. Nyní však nemají de facto žádný majetek, který by mohli zpeněžit a zbavit se tak svých dluhů. Klientka č. 1 si sice uzavřela relativně racionální půjčku na renovaci bytu, avšak špatně odhadla svoje finanční a rozpočtové možnosti a to jí způsobilo nynější problémy s exekutory. Klienta č. 2 sice o úspory připravila jeho vnučka, avšak i tento má uzavřeno několik spotřebitelských úvěrů, přičemž ten poslední mu přivodil velké problémy a musí měsíčně vyžít s minimem finančních prostředků. Zde data potvrzují názory Noveského⁵⁹, který upozorňuje na to, že chybějící základy finanční gramotnosti způsobují, že si lidí neumějí sestavit ani domácí rozpočet. Tím pádem neumí hospodařit s penězi, neví jak peníze získat a jak je udržet. Zadlužují se, a to následně končí osobními, pracovními a rodinnými tragédiemi. Respondentka č. 4, jejíž manžel nemá o jejich dlužích ani problémech s jejich splácením tušení, spontánně reagovala na informaci, že se to nyní díky soudnímu řízení o povolení oddlužení určitě dozví, slovy: „*Pane Bože, jen to ne! Ten kdyby se to dověděl, tak mě zabije. On je strašně na peníze. To si nedovedete představit, co ten vyvádí, když má za něco platit. Navíc má ten by-pass, tak mám strach, aby se mu něco nestalo.*“

Bylo rovněž zjištěno, že **strach** provází dlužníky na každém kroku. Bojí se exekuce, bojí se, že jim věřitelé nepřistoupí na splátkové kalendáře nebo že nebudou mít na zajištění každodenních existenčních potřeb. Zde jednoznačně data ukazují souhlasný názor s Lovritš⁶⁰, že zvyšování finanční gramotnosti je důležité také jako součást celoživotního vzdělávání dospělých.

⁵⁹ NOVESKÝ, Ivan. Předmluva. In: VYBÍHAL Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. s. 12

⁶⁰ LOVRITŠ, Veronika. *Dluhy a předlužení* [online]. Brno : IQ Roma servis, 2009 [cit. 2011-11-30].

Diskuse k 2. výzkumné otázce:

„ Jak klient řeší svoji dluhovou situaci vlastními silami “?

Z dat získaných provedeným výzkumem vyplývá, že drtivá většina dlužníků **neví, jak** má správně **postupovat** při jednání s věřiteli. Pouze 1 klient z 5 informoval své věřitele o svých problémech se splácením písemně. Ostatní buď věřitele nekontaktovali nijak, nebo mu pouze zatelefonovali. Šokující pro mne bylo zjištění odpovědi klientky č. 1, která na dotaz: „Snažila jste se s věřitelem domluvit nějaký splátkový kalendář, a pokud ano, jak? “ odpověděla: „*Ne, myslela jsem si, že když nebudu platit, tak se na to časem zapomene.*“ Ostatní klienti buď splátkový kalendář s věřiteli rovněž nevyjednávají buď vůbec, nebo záležitosti řeší po telefonu. I zde získaná data potvrzují názor Noveského, že finanční gramotnost občanů je třeba zvyšovat.⁶¹

Na základě informací od respondentů bylo zjištěno, že jim s jejich problémy se splácením dluhů téměř nikdo nepomáhá. U 4 z 5 dlužníků se **rodina od pomoci úplně distancuje**. Pouze klientce č. 3 syn přidává trochu peněz na jídlo. Domnívám se však, že vzhledem k tomu, že si klientka půjčovala na rekonstrukci domu, jenž následně na svého syna nechala přepsat, měl by tento syn splácení dluhu nebo jeho části převzít na sebe. Stejná situace panuje u klientky č. 4, která si půjčovala peníze pro svoji dceru. V tomto případě však je v předlužení i dcera. Kromě klientky č. 4, která si občas půjčila na jídlo od svých známých, nepomáhají dlužníkům ani přátelé či známí. Zde se ukazuje, že princip subsidiarity, resp. že nejprve by měla pomoci rodina a posléze přátelé, selhává. Poslední a tudíž jedinou institucí, na kterou se dlužníci mohou obrátit je odborné sociální poradenství. Potvrzuje se zde tedy nezastupitelná úloha organizací poskytujících odborné sociální poradenství předluženým v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, který stanovuje, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejímu předcházení.⁶²

Při zjišťování, jak konkrétně se dlužníci snaží vyřešit své problémy s dluhy, se ukázalo, že pouze 1 z 5 klientů (klientka č. 4) aktivně dlouhodobě zvyšoval svůj příjem, aby mohl dluhy splácet. Klientka uvádí: „*Měla jsem 2 roky brigádu při práci. Bylo to hrozný – hned po noční 8 hodin na brigádě, ale vydržela jsem to. Tu už ale bohužel*

⁶¹ NOVESKÝ, Ivan. Předmluva. In: VYBÍHAL Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. s. 12

⁶² ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>

nemám.“ I přes svoji snahu však nakonec své dluhy splácet nedokázala a musela navštívit poradenskou službu. Klientka č. 5 měla krátce brigádu, avšak další nemá. Ostatní klienti o zvýšení svého příjmu buď neusilují, nebo to kvůli věku, resp. zdravotnímu stavu není možné. U těchto sociálně znevýhodněných klientů data vykazují souhlas s názory Vybíhala, že zejména oni jsou ohroženi sociálním vyloučením.⁶³

Diskuse k 3. výzkumné otázce:

„Jak klient vnímá spolupráci s poradenskou organizací?“

Výzkumná data ukazují, že klienti poradenskou organizaci **zpravidla vyhledávají až v okamžiku, kdy svoji špatnou finanční situaci přestali mít pod kontrolou a je třeba urychleně jednat.** Klientka č. 1 uvádí: *„Psychicky jsem na tom velmi špatně. Věřitelé nás pronásledují a vyhrožují. Už to chci vyřešit a mít klid.“* Klientka č. 3, rovněž v akutní platební neschopnosti, říká: *„Nezbývají mi téměř žádné peníze na jídlo a nejnnutnější věci.“* Klient č. 2, ač jeho dluh vůči věřiteli, kterému nezaplatil, je poměrně nízký, je však také předlužený, protože kdyby neměl půjček tolik kolik má, nezpůsobil by mu tento úvěr žádné větší těžkosti. Že jsou klienti v této vyhrocené situaci schopni učinit cokoli, dokládá mj. fakt zjištěný během rozhovoru s klientkou č. 4. Ta zaplatila jisté soukromé organizaci 10 000,- Kč za vypracování návrhu na oddlužení. Návrh, který od firmy dostala, však měl takové formální nedostatky, že nemohl být soudem přijat. Tato zjištěná data korespondují s názorem Němečka, který tvrdí, že některé soukromé firmy si za svoji práci nechají zaplatit desetitisíce korun a dlužníkovi stejně nepomohou.⁶⁴ Jsem přesvědčená, že tyto firmy by měly za návrhy na oddlužení ručit a v případě nepřijetí návrhu soudem dlužníkovi platbu za takovýto neprofesionálně zpracovaný návrh vrátit. Jak však dokládá tvrzení klientky č. 4: *„Nebýt mojí známé, která mi to poradila, ani bych nevěděla, že taková možnost existuje.“* (Pozn. autora – klientka má na mysli službu odborného sociálního poradenství), mnoho lidí vůbec netuší, že existují organizace, které by jim v této tíživé situaci mohly bezplatně pomoci.

⁶³ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. 2011.s.51

⁶⁴ SVÍTILOVÁ. Jednou nezaplatíte a míříte k bankrotu: Cestu z dluhové pasti ukazuje Budějovickým bezplatná poradna. *Českobudějovický deník*. 2010, 19(271), s. 1-2. (uvedl poradce Ladislav Němeček)

Z dat získaných výzkumem je rovněž zřejmé, že **všichni klienti vědí o institutu oddlužení neboli osobním bankrotu** a ze zkoumaného souboru respondentů (N=5) všichni po poradci požadovali oddlužení. Jeden z pracovníků poskytujících odborné sociální poradenství vyjádřil při rozhovoru rovněž domněnku, že někteří klienti si již berou úvěry s úmyslem neplatit a požádat následně o osobní bankrot.

Pokud jde o součinnost klientů při spolupráci na vypracovávání žádosti o povolení oddlužení, 4 z 5 klientů shodně prohlašují, že všechny potřebné dokumenty buď mají, nebo příště přinesou. Zde by bylo v rámci výzkumu jistě zajímavé mít zpětnou vazbu od poradců, zda klienti, kteří slibovali, že vše přinesou, svůj slib opravdu splnili. Pouze klientka č. 1 nebyla ani na 4. poradenskou konzultaci schopna přinést všechny potřebné doklady. Vzhledem k tomu, že rozhovor s klientkou proběhl ihned po skončení konzultace s poradcem, mohla jsem se následně zeptat poradce, kolik dokladů klientka ještě musí obstarat. Poradce odpověděl: „ *Chybí jí dvě smlouvy a nebyla schopná je přinést už na minulé 2 konzultace, takže za 2 měsíce neudělala vůbec nic.* “ Domnívám se tedy, že existují klienti, kteří se ze začarovaného kruhu dluhové spirály nedokážou dostat ani v případě, že jim poradenská organizace poskytuje veškerou možnou pomoc.

Všichni klienti ze zkoumaného souboru (N=5) **vyjadřují upřímně spokojenost** se službami organizace. Klientka č. 1 dodává: „*Je to pro mě obrovská psychická podpora.*“ I z ostatních rozhovorů s klienty však je zřejmé, že jim konzultace problému s odborníkem přináší kromě cenných rad týkajících se oddlužení a jeho řešení také značnou psychickou úlevu.

Diskuse k 4. výzkumné otázce:

„Jak vypadá metodický procesní postup při poskytování poradenství ve sledovaných organizacích?“

Výzkum přinesl informaci, že v každé organizaci poskytuje dluhové poradenství minimálně 1 sociální pracovník na 1,0 úvazek. Maximální počet sociálních pracovníků v jedné organizaci na 1,0 úvazek je 3. V organizacích, kde pracují dluhová poradci na zkrácený úvazek z důvodu, že instituce nemá dostatek finančních prostředků a z toho důvodu jsou čekací doby příliš dlouhé se domnívám, že by bylo vhodné navýšit finanční dotaci těmto organizacím.

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové a Dluhový poradce nemají cílovou skupinu přesně vymezenou a poskytují své služby kterémukoli klientovi, jenž se na ně obrátí. Ostatní instituce se specializují na určité cílové skupiny. I zde však každý klient dostane informaci, na kterou instituci se může obrátit v případě, že nespadá do vymezené cílové skupiny. Nemyslím si tedy, že by docházelo k situacím, kdy klient nedostane potřebné informace sloužící k řešení jeho problému.

Bylo zjištěno, že **4 z 5 organizací poskytují své služby bezplatně** a jsou tudíž dostupné i občanům, kteří například čerpají dávky hmotné nouze atp. 1 organizace poskytuje službu dluhového poradenství za úhradu. Je tudíž pravděpodobné, že pro některé občany je tato služba nedostupná. Jako jediná z 5 je však dostupná non-stop prostřednictvím mobilního telefonu a schůzku si lze domluvit dle aktuální situace poradce téměř okamžitě. Jejím prostřednictvím tudíž lze řešit i akutní dluhové problémy, u kterých je několikátýdenní čekací doba příliš dlouhá. Domnívám se, že tato **vysokoprahovost** na jedné straně zvyšuje motivaci klientů ke spolupráci, na druhé straně pro některé klienty snižuje dostupnost služby.

Další organizace mají objednávací doby v rozmezí od 3 dnů do 4 týdnů. Osobně se domnívám, že optimální by byla čekací doba zhruba 1 týden a objednávací dobu občanské poradny v rozmezí 3-4 týdnů tudíž považuji za extrémně dlouhou. Je třeba zmínit, že předlužení klienti zpravidla organizace nevyhledávají při začínajících problémech se splácením, kdy je ještě čas jednat, ale až v akutní fázi předlužení, kdy je třeba situaci řešit co nejrychleji. Na základě vlastní sociální práce s těmito klienty mám zkušenosti, že po tak dlouhé objednávací době klient na schůzku vůbec nepřijde a většinou to ani předem neoznámí. Takováto konzultace tak přichází nazmar, ač by ji mohl využít jiný klient. Zde by tudíž bylo vhodné se zamyslet, jestli by nemělo **smysl zavést určitý**

rezervační poplatek na konzultaci, který by ve výše uvedeném případě propadl ve prospěch občanské poradny. Organizace by tak mohla získat určité finanční prostředky na navýšení úvazku poradcům.

Výzkum dále ukázal, že všichni **dlužníci si** od organizací poskytujících dluhové poradenství **slibují pomoc v řešení svých dluhů**. 2 klienti již při první konzultaci žádali poradce přímo o pomoc s povolením oddlužení. Pouze do Koníčku klienti zpravidla nejprve přicházejí hledat zaměstnání. I tito klienti však jsou předlužení, a jakmile si s pomocí organizace najdou stálý příjem, stávají se terčem exekutorů a potřebují pak tudíž pomoci při vyjednávání s nimi nebo věřiteli. Zde se bohužel rovněž potvrzuje názor Vybíhala, že předlužení postihuje především sociálně znevýhodněné jedince nebo skupiny obyvatel, přičemž výše dluhů některých jedinců či rodin závislých na sociálních dávkách narostla do výše, jež je reálně nesplacitelná. Ocítají se v dluhové pasti a jsou navíc značně ohrožováni patologickými jevy. Často se jim nechce nebo nevyplatí legálně pracovat a preferují pobírání sociálních dávek.⁶⁵

Ze zjištěných dat vyplývá, že klienti, jejichž dluhová situace vyžaduje akutní řešení, zpravidla spolupracují s poradci velmi dobře a na schůzky chodí připraveni a s potřebnými dokumenty. **Jakmile však akutní hrozba exekuce** nebo jiného nebezpečí **pomine, polevuje i úsilí klientů** při řešení jejich dluhů. Výjimku tvoří klienti placené služby Dluhového poradce, kteří dle vyjádření poradce „...*poskytují maximální součinnost a na konzultaci vždy přichází připraveni.*“ Jsou však i klienti, kteří čekají, že za ně jejich problémy vyřeší poradce sám.

Na základě získaných dat, která přinesl tento výzkum, **doporučuji zavést určité zpoplatnění služeb dluhového poradenství, které by zefektivnilo spolupráci dlužníků s organizacemi poskytujícími odborné dluhové poradenství.**“

⁶⁵ VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotosti*. 2011. s.51

5. Závěr

Tato práce si klade za cíl „Zmapovat problematiku poskytování odborného sociálního poradenství předluženým klientům v Českých Budějovicích“. Na základě tohoto výzkumu provedeného metodikou kvalitativního přístupu s 5 sociálními pracovníky a 5 klienty dluhového poradenství se podařilo zjistit významná fakta ovlivňující poskytování, podmínky a dostupnost těchto služeb a další důležité informace při řešení problémů s předlužením z pohledu sociálních pracovníků i klientů. Mimoto se prostřednictvím výzkumu podařilo získat mnoho cenných informací týkajících se pocitů, názorů a domněnek klientů a sociálních pracovníků, což by kvantitativní metodika výzkumu neumožnila zjistit.

Pro naplnění cíle byly položeny 4 výzkumné otázky, na které v rámci dílčích rámcových analýz přináším zpracovaná primární data v podobě indexovaných dat. Z těchto dat vyplynulo, že odborné dluhové **poradenství vyhledávají více ženy** než muži. Dále bylo zjištěno, že **výše dluhů** zkoumaných klientů činí v **průměru cca 388 000,- Kč**, což zdaleka neodpovídá výši jejich příjmů, přičemž všichni **žijí ve strachu** z exekutorů a obavách o zajištění jejich každodenních existenčních potřeb. Výzkum rovněž přinesl velmi zajímavé zjištění, že až na jednu výjimku, klientům v jejich špatné životní a finanční situaci jejich **rodina vůbec nepomáhá**. Klienti však svoje dluhy zpravidla začínají řešit až v okamžiku akutní hrozby exekuce. Do té doby, i když jsou předlužení, mají pocit, že svou situaci nějak zvládnou. Tato zjištění potvrzují, jak významnou roli na tomto poli hrají organizace poskytující dluhové poradenství.

Výzkum přinesl rovněž informaci, že **na území Českých Budějovic** se poskytování dluhového poradenství věnuje celkem **9 organizací**. Předlužení klienti tak mají možnost obrátit se na odborníky, kteří jsou stále vzděláváni a mohou tak občanům nabídnout nejnovější informace a konkrétní řešení jejich problému. Bezesporu existuje celá řada občanů, kteří se ocitají v dluhových problémech a nemají o existenci těchto poradenských institucí ani tušení. Toto se týká především občanů žijících v okolí Českých Budějovic jako například klientky č. 4, která tento problém i přímo zmínila v rozhovoru. Domnívám se, že jedna z cest, jak těmto občanům pomoci je ze strany organizací nezbytné **posílit public relations** i přesto, že všechny zkoumané organizace dávají v současné době občanům k dispozici letáky či o nich bývají uveřejněny informace v tisku.

Ukázalo se, jaké těžkosti klientům jejich dluhy přinášejí, ale bohužel také to, že **většina klientů si tyto problémy způsobila sama svým nezodpovědným a neuváženým chováním.** Tím byla potvrzena důležitost celoživotního vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti, potažmo dluhové problematiky, jako cesta k předcházení budoucím problémům s neúměrným zadlužováním.

Výzkum ukázal, že každý člověk, byť i se základním vzděláním, by měl znát alespoň základní principy hospodaření s domácím rozpočtem, aby tak získal jakousi **osobní a morální odpovědnost za svoji finanční situaci.** Vzhledem k tomu, že žádný z klientů zkoumaného souboru (N=5) nečetl při uzavírání půjček všeobecné smluvní podmínky, měl by být při prohlubování finanční gramotnosti kladen velký důraz i na fakt, že nelze podepsat něco, co si člověk nepřečte nebo tomu nerozumí. Jsem přesvědčená o tom, že znalost těchto několika základních výše uvedených faktů, by mohla preventivně předejít mnoha osobním a rodinným tragédiím vzešlým z předlužení.

V Občanské poradně při Jihočeské rozvojové, o.p.s. jsou vykazovány nejen dlouhé čekací lhůty ale i velký počet klientů žijících mimo České Budějovice, což klade velké nároky na personální zajištění a tudíž i ekonomické hospodaření organizace, proto doporučuji, že by bylo vhodné **navýšit finanční dotace** ze strany donátorů. Toto navýšení dotací je naprosto opodstatněné.

Na základě získaných dat, která přinesl tento výzkum, **doporučuji zavést určité zpoplatnění služeb dluhového poradenství, které by zefektivnilo spolupráci dlužníků s organizacemi poskytujícími odborné dluhové poradenství.**“

Závěrem mohu konstatovat, že problematika dluhového poradenství v Českých Budějovicích byla zmapována a domnívám se, že cíl této práce byl naplněn. Výše definovaná doporučení, která byla indukována z výzkumných dat, jsou jednoznačně přínosem pro organizace zabývající se řešením dluhové problematiky a to nejen v mikroregionu Českých Budějovic.

6. Seznam použitých zdrojů

1. BAJER, Pavel. *Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství*. Sociální práce. 2009, č. 2, ISSN 1213-6204, Dostupné z [www: <http://www socialniprace.cz/soubory/socprac0209web-090708113458.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/socprac0209web-090708113458.pdf)
2. *Časopis Sociální práce*. 2009(2). ISSN 1213-6204. Dostupný také z: <http://www.socialniprace.cz>
3. Česká spořitelna [online]. *Úvěrové produkty v KČ pro soukromou klientelu*. [cit. 2011-12-26]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/uverove-produkty-v-kc-pro-soukromou-klientelu-d00014589>
4. ČESKO. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2007 [cit. 2011-11-28]. *Strategie finančního vzdělávání*. Dostupný z <http://www.mfcr.cz>
5. ČESKO. Ministerstvo práce a sociálních věcí. MPSV [online]. 2012. [cit. 2011-12-09] *Vývoj vybraných ukazatelů životní úrovně v České republice v letech 1993-2010*. Dostupný z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/11231/CZ-A5.pdf>
6. ČESKO. Ministerstvo práce a sociálních věcí. MPSV.[online]. 2012. [cit. 2012-02-17] *Standardy kvality sociálních služeb*. Dostupný z <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
7. ČESKO. Ministerstvo vnitra. MVČR. [online]. 2012. [cit. 2011-12-13] *Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení*. Dostupný z [http:// www.mvcr.cz/soubor/extremismus-identifikace-zasadnich-problemu-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/soubor/extremismus-identifikace-zasadnich-problemu-pdf.aspx)
8. ČESKO. Zákon č. 101/2000 Sb., Zákon o ochraně osobních údajů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000. Dostupný také z: <http://www.cz-museums.cz>
9. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Částka 37. Dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>
10. ČESKO. Zákon č. 145/2010 Sb., Zákon o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2010. Dostupný z: <http://www.mfcr.cz>
11. ČESKO. Zákon č. 182/2006 Sb., Insolvenční zákon. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupný z: <http://www.insolvencni-zakon.cz>
12. ČESKO. Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1964. Dostupný také z: <http://www.novyobcanskyzakonik.cz>

13. ČESKO. Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1963. Dostupný také z: <http://www.business.center.cz>
14. Český statistický úřad [online]. 2011, [cit. 2011-12-05]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/>
15. Dluhový poradce. *Profesionální poradna při finanční tísní* [online]. 2011 [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://www.dluhovyporadce.cz>
16. DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Marek STRÍTESKÝ. *Finanční gramotnost jako prevence předlužení občana* [CD-ROM]. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1633-2.
17. Exekutorská komora České republiky [online]. 2010. [cit. 2011-11-29]. *Statistiky exekucí*. Dostupné z www: <<http://ekcr.cz.gds97.active24.cz/1/statistiky/87-statistiky?w=>>>.
18. HANOUSKOVÁ, M., Š. KOUBOVÁ a L. NĚMEČEK. *Praktický průvodce návrhem na povolení oddlužení*. České Budějovice: Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, 2010. 42 s. ISBN 978-80-254-8509-5 (brož.).
19. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
20. HUBÁLEK, M., A. KŘÍSTEK a L. ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. Vydání 1. Praha: Poradna pro občanství/občanská a lidská práva, 2011. 108 s. ISBN 978-80-254-9535-3.
21. Judikatura Nejvyššího soudu České republiky ze dne 24.9.2003. In: *Rozhodnutí a stanoviska Nejvyššího soudu*. 2003. Dostupný z http://www.nsoud.cz/JudikaturaNS_new/judikatura_prevedena2.nsf/WebSearch/B0C0F881F1C45D74C12575EF0038B9DE?openDocument
22. Kalkulátor splátek pro oddlužení plněním splátkového kalendáře. *Insolvenční zákon* [online]. 2012 [cit. 2012-01-16]. Dostupné z: <http://www.insolvencni-zakon.justice.cz/kalkukator-splatek.html>.
23. LOVRITŠ, Veronika. *Dluhy a předlužení* [online]. Brno: IQ Roma servis, 2009.[cit.2011-11-30]. Dostupné z <http://www.iqrs.cz/>.
24. MICHALÍK, Jan a kol. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 1.vyd. Pardubice: Silueta, 2008. 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
25. MIOVSKÝ, Michal, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. Vydání. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

26. MÜLLEROVÁ, Lucie. *Češi se stále více zadlužují a mnohdy nesplácí*. In: *Ekonomika*. Živé vysílání, ČT24, 4.11.2011. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/ekonomika/141894-cesi-se-stale-vice-zadluzuji-a-mnohdy-nesplaci/>
27. Občanské poradny [online]. 1998 [cit. 2011-10-24]. *Definice občanských poraden*. Dostupné z http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni-verejne/Definice_OP/Definice_OP.pdf>.
28. Občanské poradny.cz [online]. 2011 [cit. 2011-10-24]. *Dluhové desatero*. Dostupné z <http://www.dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/dluhove-desatero>>.
29. PLHÁKOVÁ, Kateřina. *Přehledová zpráva k projektu dluhové poradenství*. Asociace občanských poraden [online]. 2011, [cit. 2011-11-05]. Dostupný z <http://www.dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky/34-clanky/89-pehledova-zprava-k-projektu-dluhove-poradenstvi>>.
30. *Prováděcí vyhláška č. 505/2006*. Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
31. Provident [online]. *Online žádost o půjčku*. [cit. 2011-12-26]. Dostupné z: http://www.provident.cz/pages/Vypocet_09
32. PŘIKRYLOVÁ, Blanka, et al. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2006. 90 s. ISBN není uveden.
33. Půjčky a úvěry - Základní informace o půjčkách a úvěrech. *Finance.cz* [online]. 2012. 1.1.2002 [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/uvery-a-pujcky/informace/uvery-a-pujcky/zakladni-informace/>
34. Registr poskytovatelů sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2011-12-31]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz>.
35. RICHTROVÁ, Michaela. *Občanské poradenství*. Praha: Sociopress, 2002. 54 s. ISBN 80-86484-02-5.
36. *Rodina&Finance*. 2011, č.2, s. 22-23.
37. Seznam občanských poraden. *Poradna pro občanství, občanská a lidská práva* [online]. 2009 [cit. 2012-01-21]. Dostupné z <http://www.zamestnanost.poradna-prava.cz/adresar-instituci/seznam-obcanskych-poraden.html>
38. *Schuldnerberatung Oberösterreich* [online]. 2010 [cit. 2011-11-29]. Zahlen und Fakten. Dostupné z: <<http://www.ooe.schuldnerberatung.at>>.

39. Slovníček pojmů. *Asociace občanských poraden* [online]. 2011 [cit. 2012-07-16]. Dostupné z: <http://www.dluhy.obcanskeporadny.cz/images/dokumenty/slovnicek.pdf>
40. Statistiky a historie. *Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s.* [online]. 2011. 2011 [cit. 2012-01-29]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadenstvi.cz>
41. STUHLÍK, Jan. *Na kult spotřeby doplácet ti nejméně majetní*. *Rodina&Finance*. 2009, 2.
42. STUHLÍK, Jan. *Učitelé se učí, jak vychovat finančně gramotné děti*. *Rodina&Finance*. 2010, 1.
43. SVÍTILOVÁ, Hana. *Cestu z dluhové pasti ukazuje Budějovickým bezplatná poradna*. *Českobudějovický deník*. 2010, č. 271. ISSN 1802-0798.
44. SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka, et al. *Dluhová problematika*: Informační brožura. Dod. k 1. vyd. Plzeň: Člověk v tísni, 2008. 111 s. ISBN 978-80-86961-28. Dostupné také z <http://www.spotřebitelskyudel.cz/wp-content/dluhova_problematika.pdf>.
45. TŮMOVÁ, Věra. *Spotřebitelské úvěry nastavují krásnou tvář, ale vždy vás potrestají*. *Rodina&Finance*. 2010, 1.
46. VRÁNA, Tomáš. *Zůstane vám 6 252 Kč: Exekucí v poslední době přibývá*. *Peníze a život*. 2009, č. 11, ISSN 1213-7405.
47. VYBÍHAL, Václav a kol. *Slabikář finanční gramotnosti*. Vyd. 2. Praha: COFET, 2011. 416 s. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

7. Klíčová slova

- Dluhové poradenství
- Exekuce
- Oddlužení
- Předlužení
- Půjčka

8. Přílohy

Příloha č. 1 - Okruhy otázek pro sociální pracovníky

Příloha č. 2 - Okruhy otázek pro klienty dluhového poradenství

Příloha č. 3 - Informovaný souhlas

Příloha č. 4 - Seznam českobudějovických organizací poskytujících dluhové poradenství

Příloha č. 1 – Otevřené otázky pro strukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky

<p>Identifikace organizace</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolik pracovníků poskytuje dluhové poradenství? 2. Jaká je kapacita služby ? 3. Jaký typ klienta do organizace nejčastěji přichází? 4. Jakým způsobem probíhá vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti dluhové problematiky?
<p>Odborné sociální poradenství předluženým</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak postupujete s klientem při řešení předlužení? 2. Jaké možnosti řešení klientům nabízíte? 3. Pomáháte klientům také s návrhy na oddlužení? (Pokud ano, jaká je vaše úspěšnost) ? 4. Pokud ne, odkazujete klienty na další organizace zabývající se řešením předlužení – na jaké? 5. Přicházejí k Vám klienti opakovaně (Kolik konzultací je zapotřebí k vyřešení problému) ? 6. Jaké jsou čekací doby na konzultaci? 7. Jak narůstá počet klientů dluhových konzultací? 8. Myslíte si, že narůstající počet předlužených má s něčím souvislost?
<p>Práce s klientem</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. O co vás klienti nejčastěji žádají? 2. Jaké příčiny dle dlužníků vedly k tomu, že nejsou schopni splácet své závazky? 3. Co jsou klienti ochotni udělat pro vyřešení předlužení? (Resp. plní domluvené úkoly nebo počítají klienti s tím, že za ně problém vyřešíte vy?) 4. Co považujete za největší překážky v řešení předlužení klientů? 5. Jak vnímáte finanční gramotnost klientů? Zlepšuje se? 6. V jakém preventivním opatření týkajícím se předlužení spatřujete největší význam?

Příloha č. 2 – Otevřené otázky pro strukturovaný rozhovor s klienty dluhového poradenství

<p>Osobní a rodinná anamnéza klienta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Můžete mi prosím popsat situaci, v níž se nacházíte? 2. Jaké jsou Vaše příjmy? 3. Co vás ovlivnilo k tomu, že jste si vzal první půjčku? 4. Kdy to bylo? 5. Na co jste si půjčoval? 6. Kde všude dlužíte a kolik? 7. Přemýšlel jste nad tím, zda budete mít dluhy z čeho platit? 8. Kdy jste poprvé nezaplatil a z jakého důvodu? 9. Které dluhy Vám dělají největší potíže? 10. Čeho se v současné chvíli nejvíce obáváte? 11. Co Vás nejvíce motivuje k vyřešení Vašich dluhů?
<p>Jak klient řeší předlužení vlastními silami?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak jste kontaktoval věřitele a informoval je, že nemáte na splátky? 2. Snažil jste se domluvit si s věřitelem splátkový kalendář? Pokud ano – jakým způsobem? 3. Co ještě jste udělal pro vyřešení vašich dluhů? 4. Jak Vám pomáhá Vaše rodina nebo přátelé? 5. Pomáhá Vám ještě někdo jiný z vašeho okolí? 6. Co by se muselo stát, aby se Vaše situace radikálně změnila k lepšímu? 7. Co konkrétně pro to děláte?

<p>Jak klient řeší předlužení s pomocí odborného poradenství?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Co Vás přimělo k tomu, že jste přišel do poradny? 2. Kde jste se o poradně dověděl? 3. Jak dlouho již poradnu navštěvujete? 4. Co jste po poradci požadoval? 5. Jaké možnosti řešení Vám poradce nabídnul? 6. Na co všechno se vás poradce ptal / jaké dokumenty po vás požadoval? 7. Byl jste schopen mu odpovědět / obstarat tyto dokumenty? 8. Jak jste se službami poradců spokojený? 9. Dodržujete, na čem se s poradcem domluvíte?
--	---

Příloha č. 3 – Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Souhlasím s poskytnutím a nahráváním rozhovoru vedeného za účelem výzkumu, jenž bude popsán v bakalářské práci „Odborné sociální poradenství předluženým klientům v Českých Budějovicích“. Rozhovor vede Markéta Cábová, studentka 3. Ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Sociální práce ve veřejné správě.

V Českých Budějovicích dne:

Podpis respondenta:

Příloha č. 4 – Seznam organizací poskytujících dluhové poradenství v Českých Budějovicích

Název organizace	Charakteristika dluhového poradenství
Centrum na podporu integrace cizinců, Jihočeský kraj	Poskytují cílové skupině pouze okrajově v rámci právního poradenství. Složitější případy odkazují na Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové, o.p.s.
Diecézní charita České Budějovice, Poradna Eva pro ženy a dívky v nouzi	Poskytují komplexní dluhové poradenství, umí zpracovat návrh na povolení oddlužení.
Diecézní charita České Budějovice, Poradna pro cizince a migranty	Poskytují cílové skupině a pouze okrajově.
Jihočeská RŮŽE	Poskytují, ale není to hlavní náplň jejich činnosti. Složitější případy odkazují na Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové, o.p.s.
KONÍČEK, občanské sdružení	Poskytují komplexní dluhové poradenství obyvatelům vyloučených lokalit a příslušníkům romské menšiny.
Městská charita České Budějovice – Dům sv. Pavla	Poskytují cílové skupině v rámci denního centra a azylového domu. Klienty žádající o oddlužení odkazují na Občanskou poradnu při Jihočeské rozvojové, o.p.s. Žádost o oddlužení jsou schopni předpřipavit.
Městská charita České Budějovice – Terénní programy	Poskytují komplexní dluhové poradenství. Umí zpracovat návrh na povolení oddlužení, avšak jejich klienti nesplňují požadované podmínky, takže obvykle návrhy na povolení oddlužení nepodávají.
Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s.	Poskytují komplexní dluhové poradenství. Řeší komplikované případy. Často zpracovávají návrhy na povolení oddlužení.
Dluhový poradce při Jihočeské rozvojové, o.p.s.	Poskytují placené komplexní dluhové poradenství. Řeší velmi komplikované případy. Často zpracovávají návrhy na povolení oddlužení.