

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ / PREZENČNÍ STUDIUM

2013 – 2014

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jiří Vanderka

System inkasních agentur

a

personální profil jejich pracovníků

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Stanislava Lustyková

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR / FULL-TIME STUDIES

2013 - 2014

BACHELOR THESIS

Jiří Vanderka

**The system of collection agencies
and
personal profile of their workers**

Prague 2014

Thesis Supervisor: Mgr. Stanislava Lustyková

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jiří Vanderka.....

Poděkování

Chtěl bych poděkovat Mgr. Stanislavě Lustykové za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá zmapováním současného stavu inkasních agentur a jejich pracovníků. Rozebírá obsah, formy, metody a systémy práce v inkasních a oddlužovacích agenturách a následné profilování jejich zaměstnanců. Teoretické poznatky jsou zpracovány z právních příruček, zákonů a odborných publikací. Na závěr je detailně popsán ideální pracovník a jeho klíčové předpoklady k efektivnímu odvedení práce.

Klíčové pojmy

Agentura, insolvence, platební morálka, pohledávka, profil pracovníka, zákon.

Annotation

This thesis deals with mapping the current state collection agencies and their workers. It analyzes the content, forms, methods and systems for collecting and agencies of discharge and subsequent profiling their employees. Theoretical findings are of legal manuals, codes and technical publications. Finally, in detail, describes the ideal worker and his key prerequisites for effective work.

Key words

Agency, insolvency, law, payment morality, receivable, profile worker.

Obsah

ÚVOD	9
1 Inkasní, vymáhací a oddlužovací agentury	11
2 Rozdělení inkasních agentur a společností	11
2. 1 Dělení podle nabízených služeb	12
2. 1. 1 Monitoring pohledávek	13
2. 1. 2 Mimosoudní inkaso	13
2. 1. 3 Soudní inkaso	14
2. 1. 4 Exekuce	14
2. 1. 5 Dohlížecí řízení	14
2. 1. 6 Podávání hospodářských informací	14
2. 1. 7 Ocenění portfolia a odkup pohledávek	15
2. 1. 8 Postoupení souboru pohledávek	16
2. 1. 9 Poradenství	16
2. 2 Dělení podle specializace	28
2. 2. 1 Vymáhací agentury – mimosoudní vymáhání	28
2. 2. 2 Vymáhací agentury zajišťující mimosoudní i soudní vymáhání	30
2. 2. 3 Obchodníci s pohledávkami – burzy pohledávek	31
2. 2. 4 Faktoringové a forfaitingové společnosti	32
2. 3 Dělení agentur podle struktury pracovníků	33
3 Oddlužovací agentury	34

3. 1	Poptávka a nabídka.....	34
3. 2	Posouzení skutečného stavu - analýza	34
3. 3	Podpis smlouvy	35
3. 4	Vlastní realizace	36
3. 5	Odměna agentury.....	37
4	Profil zaměstnanců inkasních a oddlužovacích agentur	40
4. 1	Odborné předpoklady	40
4. 2	Komunikační předpoklady	42
4. 3	Psychické předpoklady.....	42
4. 4	Etický kodex AIA.....	43
	ZÁVĚR.....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	50
	SEZNAM ZKRATEK	52
	SEZNAM PŘÍLOH	53

ÚVOD

Dluhy či závazky jsou nedílnou součástí lidské společnosti. Zcela souvisejí se směnou, a později i s vývojem obchodních vztahů. Formy dokumentace a záznamy o dobytosti práva úzce souvisí se stupněm rozvoje té které společnosti.

Již ve starověkých státech se stávalo společenskou nutností závazky či dluhy peněžitého či nepeněžitého charakteru zaznamenávat a evidovat ať již na papírech, hliněných deskách, nebo jako zářezy či vruby na určených sloupech či holích. Z tohoto období se do dnešní doby přeneslo rčení „...má u mě vroubek...“.

Tak jak se rozvíjely vztahy, tak se i rozvíjelo zajištění závazků či dluhů tak, aby bylo možné dosáhnout jejich vyrovnání. Nezřídka se došlo až k soudním nařízením a vynucenému vyrovnání. Také lidé zabývající se vymahatelností závazku či dluhu bývali různí, většinou se tato povinnost pojila s úřednickým stavem, šafáři a správci vůči poddaným, notáři, soudci a v obcích rychtáři či jím určením zástupci vykonávali právo. Vlastním výkonem bývali pověřováni represivní složky, biřici, výběrčí s ozbrojeným doprovodem, nezřídka i kati a jejich pacholci. Výnosem soudu nezřídka byly kromě náhrady škody i různé tresty, většinou tělesné povahy. V současné době se ve světě i u nás stále uplatňuje vězení pro dlužníky jako odstrašující trest pro ty, kdo neplní své závazky, stejně jako tomu bylo i v minulosti.

Ve své práci bych chtěl ukázat specifika práce se závazky a dluhy, a hlavně se zaměřit na činnost agentur a společností, které se touto činností zabývají. Chtěl bych se zamyslet nad strukturou jejich služeb a uvést specifika jednotlivých operací s pohledávkami, a to od prostého vymáhání až po obchod s dluhy jako vysoce odbornou činnost.

Naše společnost se nachází v době, kdy se na jedné straně banky i soukromé společnosti předhánějí v nabídce úvěrů či půjček, splátkového prodeje zboží i služeb. Současně se objevují pohledávky z podnikání, kdy ne každý kdo začal podnikat, odhadl své možnosti. Právě špatně uskutečněné projekty, u nichž byl předpoklad růstu tržeb v tom či kterém oboru mají nemalý vliv na vývoji zadlužení. Část podniků utrpěla i vývojem na světových trzích, kde dochází k cyklickým krizím. To má za důsledek nižší zaměstnanost, a tedy i méně potenciálních zákazníků, kteří

investují omezené částky do základních potřeb, a na další výrobky a služby nemají prostředky. Toto vede ve svém důsledku k nucenému útlumu výroby a služeb a dalšímu nárůstu nezaměstnanosti.

Stav naší společnosti se v současné době považuje jako předlužený. Mnoho lidí nezvládá vrátet zapůjčené peníze. Někteří to řešili dalšími půjčkami a tím se dostali do dluhové pasti. Současně s potřebou tuto krizovou situaci řešit se objevily společnosti, které nabízejí oddlužení. Jejich prací by mělo být poradenství v oblasti financí, dohoda o postupném splácení závazků dlužníka s věřiteli a uzavírání splátkových kalendářů. Za svoji činnost požadují odměnu. Mezi těmito společnostmi se vyskytují jak společnosti, jež poctivě vykonávají svoji činnost tak i ty, které naopak parazitují na neutěšené situaci svých potenciálních klientů. Svoji špatnou činností je dostávají do ještě vážnějších problémů. Mnozí dlužníci se obracejí na soudy se žádostmi o zahájení insolvenčního řízení. Bohužel, mnozí žadatelé nejsou schopni splnit podmínky nutné k vyhlášení insolvence.

V poslední části své práce se budu věnovat pracovníkům jak inkasních, tak i oddlužovacích agentur. Chtěl bych poukázat na vlastnosti, které by takový zaměstnanec měl splňovat. Také bych se chtěl věnovat etickému kodexu těchto agentur.

1 Inkasní, vymáhací a oddlužovací agentury

V naší společnosti existují agentury zabývající se pohledávkovými operacemi, a to ať v rámci dobývání plateb a plnění na straně jedné, to jsou inkasní nebo pohledávkové agentury, tak na straně druhé ty, které pomáhají dlužníkovi splnit své závazky, tedy oddlužovací agentury.

Co mají tyto agentury společné? Snahu dojít narovnaní mezi věřitelem, na jehož straně stojí inkasní a vymáhací agentury, a dlužníkem, na jehož straně stojí oddlužovací agentura.

2 Rozdělení inkasních agentur a společností

V naší společnosti existuje několik způsobů, jak jsou vymáhány pohledávky:

- Vymáhání provádí věřitel vlastními silami, a to ať sám, pokud jde o živnostníka – tedy osobu samostatně výdělečně činnou (dále jen OSVČ), nebo pomocí vyčleněného pracovníka či celého oddělení. Zvláště obchodní firmy mají vyčleněné pohledávkové oddělení, které se zabývá správou pohledávkových portfolií. Snaží se o vymáhání nezaplacených dluhů formou upomínek a urgencí. Nezřídka se snaží osobně kontaktovat dlužníka samotného nebo jeho statutární orgán. Větší společnosti mají vlastního podnikového právníka nebo právní oddělení.
- Věřitel se obrátí na specialistu či specializovanou vymáhací agenturu, která za věřitele většinou na základě mandátní smlouvy kontaktuje dlužníka. Agentura se snaží svojí odbornou činností dosáhnout vymožení dluhu, a to mimosoudně nebo soudní cestou. Poté v exekučním řízení dosáhnout výkonu rozhodnutí.

V případě, kdy je z taktických důvodů potřeba, aby do sporu o urovnání dluhu vstoupil nový subjekt, používá vymáhací agentura komisionářskou smlouvu. Svým jménem vystupuje ve prospěch věřitele. Komisionářská smlouva se nezřídka kombinuje s řízeným postoupením pohledávky.

Výhodou vymáhacích či inkasních agentur je možnost dohody na ceně. Většina agentur si nese náklady na vlastní vrub, kdy má stanovenou vyšší odměnu, ale z vymožené částky. Tedy není-li úspěšná, věřitele nic nestojí.

- Věřitel se obrátí na advokátní kancelář, která za něj vede spor o zaplacení jeho pohledávek. Nutno ovšem podotknout, že advokátní kanceláře se řídí platnými sazebníky. Náklady na vymožení pohledávky i v případě neúspěchu jdou k tíži věřitele, a prostor pro dohodu o výši odměny je tak omezen příslušným sazebníkem.
- Věřitelé se často obracejí také na exekutorské úřady. Vymáhání pohledávek provádějí jako přídatnou činnost k vlastní hlavní náplni, kterou je exekuční výkon vykonatelných pravomocných rozhodnutí.

Ve své taktice využívají exekutorské úřady svého jména k důrazu na dlužníka. Nutno je však podotknout, že exekutorský úřad je v této oblasti na stejné úrovni jako vymáhací či inkasní společnosti. Velmi problematické je používání „exekučního zápisu s doložkou vykonatelnosti“, kterou sepisuje sám exekutor. Tento titul je nezřídka použit a plnohodnotný titul pro výkon rozhodnutí soudy jen málokdy akceptují. Tento postup je však dle názoru Nejvyššího soudu ČR nesprávný, protože občanský zákoník umožňuje použít institut „uznání dluhu s doložkou vykonatelnosti“ pouze notářům, a to za přesně definovaných zákonných podmínek. U pohledávek vzniklých na základě smluvního vztahu, který obsahuje rozhodčí doložku, využívá věřitel služby rozhodce či rozhodčí soud.

Institut rozhodce a rozhodčího soudu nahradil bývalé arbitrážní řízení v ČR. Rozhodčí řízení nemá v naší zemi ve společnosti dobré jméno, protože bývá často zmanipulováno a rozhodci nerozhodují objektivně, a to ať již úmyslně či z neznalosti. K tomuto přispívá i zákonem kladený požadavek na rozhodce, kdy se u něj nevyžaduje znalost problematiky. Požadavky na rozhodce ze zákona č. 216/1994 Sb. zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

2.1 Dělení podle nabízených služeb

V následující části se věnuji nejčastěji nabízeným službám inkasních agentur. Ne všechny agentury se zabývají celou škálou těchto služeb. Většinou je kombinují dle svého zaměření.

2. 1. 1 Monitoring pohledávek

Tato služba slouží k pravidelné práci s pohledávkami. Pověřený pracovník či společnost provádí pravidelnou kontrolu platební kázně odběratelů v případě nedodržení termínů, provádí upomínání a snaží se o nápravu. Nebo v případě neúspěchu předává problematické pohledávky k dalším opatřením. Výstupem pro věřitele bývají pravidelné rešerše. Pro ilustraci uvádím v příloze pod písmenem A smlouvu o provedení rešerše.

2. 1. 2 Mimosoudní inkaso

Tato činnost je nejčastější činností agentur. Cestou upomínek, popřípadě působením pracovníků těchto agentur přímo u dlužníka se snaží tito pracovníci o dosažení dohody a postupném umoření vlastního dluhu. Většinou výsledkem tohoto snažení bývá podepsaný splátkový kalendář, který pro ilustraci uvádím v příloze pod písmenem B. Součástí těchto splátkových kalendářů bývá i institut uznání dluhu (dříve u vztahů řídicích se obchodním zákoníkem se jednalo o uznání závazku). Toto uznání má několik výhod:

- a) Možné promlčení dluhu podle nového občanského zákoníku nastává po deseti letech od data uznání dluhu.
- b) Věřitel má podklad pro soudní řízení, který mu značně zjednodušuje dokazování svého nároku.
- c) Pokud je uznání dluhu formou notářského zápisu s doložkou vykonatelnosti, má věřitel - pokud dlužník poruší podmínky, vykonatelný titul, a nemusí se tedy obracet na soud o rozhodnutí a může přistoupit přímo k exekuci.

Samotný splátkový kalendář je výhodný i pro dlužníka, protože ten, pokud dodržuje splátky ke kterým se zavázal, požívá ochrany před věřitelem, tedy nemůže věc žalovat.

Při mimosoudním vymáhání se nezřídka z pracovníka vymáhací nebo inkasní agentury stane prostředník, který urovnává nesrovnalosti mezi stranami a tak přispívá k narovnání vztahů. Toto se týká například při sporech o kvalitu díla, získání slevy za chybná plnění, odstranění tvrdosti smluvních pokut atd. Přináší většinou nový pohled na věc, o které věřitel s dlužníkem nejsou schopni racionálně hovořit.

2. 1. 3 Soudní inkaso

Zde vymáhací a inkasní agentury v zastoupení věřitele vedou soudní cestou spor za předem stanovených podmínek a cen za úkony. Tyto bývají zpravidla nižší než u advokátních kanceláří, které jsou limitovány sazebníky advokátní komory.

Výsledkem této činnosti je získání vykonatelného titulu, tedy pravomocného platebního rozkazu nebo rozsudku.

2. 1. 4 Exekuce

Exekuční řízení náleží pouze exekučnímu úřadu a jedná se o specifickou činnost upravenou samostatným zákonem č. 120/2001 Sb. o soudních exekutorech a exekuční činnosti. Exekuční úřad při výkonu práva zastupuje příslušný soud, jeho výkon je tímto soudem nařízen a kontrolován. Při výkonu exekuce je také exekuční kancelář tomuto soudu odpovědná.

2. 1. 5 Dohlížecí řízení

Tento institut se využívá pro dohled nad již získanými vykonatelnými tituly, kdy pověřená společnost dohlíží na průběh exekučního řízení, získává poznatky o postižitelném majetku a aktivech dlužníka tak, aby oprávněná pohledávka věřitele mohla být uspokojena.

Touto činností se dosahuje maximálního zhodnocení pohledávek věřitele, který se tak nemusí intenzivně této oblasti věnovat a může se plně zapojit do svého podnikání.

2. 1. 6 Podávání hospodářských informací

Této činnosti se využívá při hledání postižitelných aktivit ať již pro výkon rozhodnutí, tak i pro možné předběžné opatření u soudu k zajištění pohledávky věřitele.

Nežádka tuto činnost provádějí vymáhací a inkasní agentury jako doplňkovou. Pro zájemce, který chce mít přehled o partnerech ať již stávajících, tak možných budoucích. Výhodou je vyhnutí se možným komplikacím v obchodním styku.

2. 1. 7 Ocenění portfolia a odkup pohledávek

Samostatnou specifickou činností v oblasti práce s pohledávkami je jejich obchodování. Agentury zaměřující se na vlastní obchod s pohledávkami jsou dostatečně obeznámeny s ekonomickou situací na trhu, a jsou schopny provést zmapování dobytosti těchto pohledávek tak, aby jejich koupí nedošlo ke ztrátám.

Pohledávky a celá pohledávková portfolia se kupují z těchto důvodů:

- a) Pro vlastní vymáhání – tedy jako investice s kalkulovaným ziskem. Ne vždy je pravidlem, že vlastník pohledávkového portfolia či balíku pohledávek je i sám vymáhá. Většinou pro to využívá dalších společností, které za něj tuto činnost vykonávají za provizi.
- b) Na objednávku zájemce – ať již k vlastnímu oddlužení či pro započtení. Nezřídka je podmínkou prodeje pohledávky to, že si ji nesmí přímo koupit sám dlužník, proto se využívá jiných společností. Odkupem vlastních závazků lze předejít nucenému úpadku a nepřímo tak dosáhnout vyrovnání. Dlužím-li sám a můj věřitel má také nezaplacené své závazky a není-li předpoklad souhlasu všech zúčastněných stran se zápočtem, mohu si koupením pohledávky vůči svému věřiteli vytvořit podmínky pro přímý zápočet, ke kterému se souhlas věřitele nevyžaduje.
- c) Celá portfolia pohledávek kupují pohledávkové burzy, jako zboží do nabídek svých obchodů. Pohledávky pak prodávají dalším zájemcům ať již přímo či prostřednictvím dražeb.

Postup týkající se problematiky postoupení pohledávek řeší nově občanský zákoník z. č. 89/2012 Sb.:

§ 1879

Věřitel může celou pohledávku nebo její část postoupit smlouvou jako postupitel i bez souhlasu dlužníka jiné osobě (postupníkovi).

§ 1880

(1) Postoupením pohledávky nabývá postupník také její příslušenství a práva s pohledávkou spojená, včetně jejího zajištění.

(2) Postupitel vydá postupníkovi potřebné doklady o pohledávce a sdělí mu vše, co je k uplatnění pohledávky zapotřebí.

2. 1. 8 Postoupení souboru pohledávek

Postoupit lze i soubor pohledávek, ať již současných nebo budoucích. Je-li takový soubor pohledávek dostatečně určen, zejména pokud se jedná o pohledávky určitého druhu vznikající věřiteli v určité době nebo o různé pohledávky z téhož právního důvodu.

2. 1. 9 Poradenství

Agentury zabývající se vymáháním či inkasem pohledávek mají většinou praktické zkušenosti z oblasti prevence vzniku dluhů, jejich rychlého vyrovnání a opatřeních vedoucích k eliminaci podvodných jednání.

Samostatnou kapitolou poradenství v oblasti pohledávek je jejich zajištění tak, aby věřitel měl více šancí dojít jejich uspokojení. Způsoby zajištění pohledávek jsou následující:

a) Zástavní právo

Princip tohoto zajišťovacího nástroje spočívá v tom, že pokud by dlužník neplnil svůj závazek, může se věřitel uspokojit na zástavě, a to prodejem této zástavy nebo jejím převzetím. V příloze pod písmenem C uvádím vzor zástavní smlouvy.

Jedná se o nejčastěji využívaný způsob. Má hlavně tu výhodu, že v případě exekučního řízení či nucené dražby nelze opomenout práva zástavce, kdy jeho pohledávka vyplývající ze zástavy musí být vyrovnána jako první. V případě nemovitostí se zástavní právo vkládá na kmenový list nemovitosti příslušným katastrálním úřadem. V případě věci movité se zástavní právo k této věci zřizuje notářským zápisem a je vedeno v notářském registru zástav. Toto zajištění má oporu v novém občanském zákoníku zákon č. 89/2012 Sb.:

§ 1346

(1) Zástavní právo se vztahuje na zástavu, na její přírůstek i příslušenství, ledaže zástavní smlouva určí něco jiného. Z plodů a užitků se zástavní právo vztahuje jen na ty, které nejsou odděleny.

(2) Je-li zastavena pohledávka, náleží zástavnímu věřiteli i každé právo, které pohledávku zajišťuje.

b) Zadržovací právo

Zadržovací právo je jednostranný nástroj věřitele, který nebývá zakotven smluvně. Jedná se o to, že věřitel zadrží věc, kterou má ve své moci, aby donutil dlužníka k plnění a aby se na této věci uspokojil v případě, že by dlužník neplnil.

Také tento nástroj bývá často využíván. Věřitel k němu přistupuje v případě, že dlužník je v prodlení a hrozí nebezpečí, že by nebyl schopen svůj závazek splnit. Nově je podle občanského zákoníku stanovena přednost v uspokojení před zástavcem. Současné znění ustanovení nového občanského zákoníku z. č. 89/2012 Sb. je následovné:

§ 1395

(1) Kdo má povinnost vydat cizí movitou věc, kterou má u sebe, může ji ze své vůle zadržet k zajištění splatného dluhu osoby, jíž by jinak měl věc vydat.

(2) Zajistit zadržovacím právem lze i nesplatný dluh,

a) nezajistí-li dlužník dluh jinak, ač jej podle smlouvy nebo podle zákona zajistit měl,

b) prohlásí-li dlužník, že dluh nespíní, nebo

c) stane-li se jinak zřejmým, že dlužník dluh nespíní následkem okolností, která u něho nastala a která věřiteli nebyla ani nemohla být známa při vzniku dluhu.

§ 1396

(1) Zadržet cizí věc nesmí ten, kdo ji má u sebe neprávem, zejména zmocnil-li se jí násilně nebo lstí.

(2) Zadržet cizí věc nesmí ani ten, komu bylo uloženo, aby s ní naložil způsobem neslučitelným s výkonem zadržovacího práva; to neplatí, měl-li věc u sebe v době zahájení insolvenčního řízení, ve kterém se řeší úpadek nebo hrozící úpadek dlužníka.

§ 1397

(1) Kdo zadržel cizí věc, vyrozumí dlužníka o jejím zadržení a jeho důvodu. Má-li věřitel věc u sebe na základě smlouvy uzavřené v písemné formě, vyžaduje i vyrozumění písemnou formu.

(2) Věřitel je povinen pečovat o zadrženou věc jako řádný hospodář a má proti dlužníku právo na náhradu nákladů jako řádný držitel. Užívat zadrženou věc může věřitel jen se souhlasem dlužníka a způsobem pro dlužníka neškodným. Není-li jiného ujednání, započte se prospěch z věci na náhradu nákladů podle odstavce 1.

§ 1398

Věřiteli, který zajistil svou pohledávku zadržovacím právem, náleží z výtěžku zpeněžení zadržené věci přednostní uspokojení před jiným věřitelem, a to i věřitelem zástavním. Pro zpeněžení zadržené věci věřitelem platí obdobně § 1359.

Vlastním předmětem zadržovacího práva mohou být pouze věci movité. Nelze jej uplatňovat na nemovitosti nebo práva. Výjimkou je situace v insolvenčním řízení, kdy může zadržovací právo vzniknout i k zajištění pohledávek dosud nesplatných.

Věřitel je povinen bez zbytečného odkladu písemně vyrozumět dlužníka o zadržení věci a uvést důvody zadržení věci.

c) Ručení

Tento zajišťovací nástroj vzniká dohodou mezi věřitelem, dlužníkem a třetí osobou (ručitelem), která ručí za splnění závazku dlužníka. Ručitel může být fyzická nebo právnická osoba a ručiteli může být i více osob.

Ručitel může ručit za celou pohledávku či pouze za její část. V případě, že dlužník neplní svůj závazek, vyzve věřitel k plnění ručitele. Splní-li ručitel závazek za dlužníka, uplatňuje jej na dlužníkovi a stává se jeho věřitelem. Tento vztah upravuje nový občanský zákoník z. č. 89/2012 Sb. takto:

„§ 2018

(1) Kdo věřiteli prohlásí, že ho uspokojí, jestliže dlužník věřiteli svůj dluh nesplní, stává se dlužníkovým ručitelem. Nepřijme-li věřitel ručitele, nemůže po něm nic žádat.

(2) Ručitelské prohlášení vyžaduje písemnou formu.

§ 2019

(1) Ručení předpokládá platný dluh dlužníka; ručení lze poskytnout i pro dluhy budoucí nebo podmíněné, jakož i za soubor dluhů určitého druhu vznikajících dlužníku v určité době nebo soubor různých dluhů z téhož právního důvodu.

(2) Platnosti ručení nebrání, je-li závazek dlužníka neplatný pro nedostatek jeho způsobilosti zavazovat se k povinnostem, pokud o tom ručitel při převzetí ručitelského závazku věděl nebo vědět musel.

§ 2020

Je-li ručením zajištěna pouze část dluhu, nesnižuje se rozsah ručení částečným plněním, zůstává-li dluh nesplněn ve výši, v jaké je zajištěn ručením.

§ 2021

(1) Věřitel má právo požadovat splnění na ručiteli, nesplnil-li dlužník v přiměřené lhůtě dluh, ač jej k tomu věřitel v písemné formě vyzval. Výzvy není třeba, nemůže-li ji věřitel uskutečnit nebo je-li nepochybné, že dlužník dluh nesplní.

(2) Bylo-li ručení ujednáno na určitou dobu, je právo věřitele zachováno i v případě, že věřitel v této době ručitele k plnění vyzval.

§ 2022

Ručitel může plnění odepřít, pokud věřitel zavínil, že pohledávka nemůže být uspokojena dlužníkem.”

d) Smluvní pokuta

Dalším zajišťovacím nástrojem je smluvní pokuta. Sjednáním smluvní pokuty se dlužník zavazuje, že v případě nesplnění svého závazku dle ujednání ve stanovené lhůtě, má věřitel nárok na uplatnění smluvní pokuty. Prostředky získané smluvní pokutou mohou alespoň částečně odčinit vzniklou majetkovou újmu. Je zde potřeba přihlížet k zákonným omezením výše a na hlediska přiměřenosti.

e) Bankovní záruka

Nástroj bankovní záruky je prakticky písemné potvrzení banky, že uspokojí závazek dlužníka věřiteli, pokud dlužník včas a za ujednaných podmínek svůj závazek nesplní sám.

Záruční listina by měla být součástí obchodní smlouvy. Dále by měla obsahovat výši částky, za kterou banka ručí a podmínky, kdy dochází k úhradě závazku bankou. Banka si pak sama, jako ručitel, zajišťuje platbu od dlužníka.

Ve své podstatě se jedná o zvláštní formu ručení, kdy ručitelem je banka. Toto zajištění je tak lukrativní, že je většinou věřitelé nejistí dalšími úkony. Bankovní záruka je uskutečňována za úplatu, jejíž výše závisí na délce záruky a míře rizika. Tento stav upravuje občanský zákoník z. č. 89/2012 Sb. následovně:

Finanční záruka

§ 2029

(1) Finanční záruka vzniká prohlášením výstavce v záruční listině, že uspokojí věřitele podle záruční listiny do výše určité peněžní částky, nesplní-li dlužník věřiteli

určitý dluh, anebo splní-li se jiné podmínky určené v záruční listině. Je-li výstavcem banka, zahraniční banka nebo spořitelní a úvěrní družstvo, jedná se o bankovní záruku.

(2) Záruční listina vyžaduje písemnou formu.

§ 2030

Při zajištění nepeněžitě pohledávky se má se za to, že je do výše určené záruční listinou zajištěna peněžitá pohledávka, která věřiteli přísluší při porušení zajištěné povinnosti plnit.

§ 2031

(1) Potvrdí-li finanční záruku jiný výstavce, může věřitel uplatnit právo z finanční záruky vůči kterémukoli z těchto výstavců.

(2) Výstavce, který potvrdil finanční záruku a na tomto základě plnil, má právo na náhradu vůči výstavci, který jej o potvrzení finanční záruky požádal.

§ 2032

Poskytl-li výstavce finanční záruku na žádost jiného výstavce, má výstavce, který záruku poskytl, vůči žádajícímu výstavci právo na náhradu, pokud z poskytnuté záruky plnil a dodržel podmínky určené v žádosti:

§ 2033

Oznámí-li výstavce další osobě, že jiný výstavce poskytl finanční záruku, nevznikne z toho oznamujícímu výstavci povinnost z finanční záruky; způsobí-li však nesprávným oznámením škodu, nahradí ji.

§ 2034

(1) Výstavce ručí za splnění zajištěného dluhu do výše a za podmínek uvedených v záruční listině. Výstavce může vůči věřiteli uplatnit pouze námitky, jejichž uplatnění záruční listina připouští.

(2) Zajišťuje-li finanční záruka splnění dluhu, nemá částečné plnění dluhu účinek na rozsah finanční záruky, pokud je výše nesplněného dluhu alespoň stejná jako výše částky, na kterou zní záruční listina.

§ 2035

(1) Jsou-li podmínky uvedené v záruční listině splněny, splní výstavce povinnost z finanční záruky, pokud jej k tomu věřitel vyzve v písemné formě. Podmiňuje-li záruční listina plnění výstavce předložením určitého dokumentu, musí být předložen při výzvě nebo bez zbytečného odkladu po ní, avšak vždy za trvání finanční záruky.

(2) Nevyplývá-li ze záruční listiny něco jiného, nemůže výstavce uplatnit vůči věřiteli námitky, které by vůči němu byl oprávněn uplatnit dlužník. Předchozí výzva věřitele, aby dlužník splnil dluh, se vyžaduje, stanoví-li to záruční listina.

§ 2036

Právo na plnění ze záruky může věřitel postoupit. Připouští-li to záruční listina, může věřitel postoupit i právo uplatnit finanční záruku; tímto postoupením se převádí i právo na plnění ze záruky.

§ 2037

Je-li výstavce povinen podle záruční listiny plnit ve prospěch oprávněného jinému výstavci, je povinen plnit na účet oprávněného u tohoto výstavce.

§ 2038

Finanční záruku lze omezit na určitou dobu. Neuplatní-li věřitel vůči výstavci své právo v době určené záruční listinou, finanční záruka zanikne.“

f) Dokumentární akreditiv

Dokumentární akreditiv je instrument, který patří mezi často využívané v mezinárodním obchodě. Kupující uzavře na základě ujednání smlouvu o otevření akreditivu se svou bankou. Jedná se o bankou vystavený písemný závazek, že na základě dispozic kupujícího (příkazce) z jeho účtu zaplatí prodávajícímu (beneficientovi) za dodání zboží nebo služby a to oproti předložení určitých

dokumentů. Tyto dokumenty jsou uvedené ve smlouvě a musí splňovat podmínky akreditivu. Dále musí být dodány v určité době na určeném místě.

Tímto způsobem zajišťuje svoji pohledávku, aby se ze strany kupujícího jednalo o akreditiv neodvolatelný. Pro tento akreditiv platí, že podmínky akreditivu se mohou měnit pouze se souhlasem všech zainteresovaných stran. Nový občanský zákoník z. č. 89/2012 Sb. toto upravuje následovně:

„Dokumentární akreditiv

§ 2690

(1) Při dokumentárním akreditivu výstavce akreditivu plní oprávněnému, jsou-li mu včas předloženy dokumenty určené akreditivem v souladu s akreditivními podmínkami. To platí i v případě, jsou-li dokumenty předloženy výstavci pověřenému akreditivem.

(2) Byl-li dokumentární akreditiv potvrzen, poskytne potvrzující výstavce oprávněnému plnění, jsou-li mu, popřípadě výstavci pověřenému akreditivem, včas předloženy dokumenty uvedené v odstavci 1.

§ 2691

Výstavce akreditivu s odbornou péčí přezkoumá, zda obsah předložených dokumentů a jejich vzájemná souvislost zjevně odpovídají podmínkám určeným akreditivem.

§ 2692

Dojde-li k ztrátě, zničení nebo poškození dokumentů v době, kdy je má výstavce akreditivu u sebe, nahradí výstavce akreditivu příkazci škodu tím způsobenou. To neplatí, nemohl-li výstavce akreditivu škodu odvrátit ani při vynaložení odborné péče.“

g) Směnka

Směnka je zvláštní forma cenného, převoditelného papíru. Tento papír ukládá směnečnému dlužníkovi povinnost zaplacení svého závazku v dohodnutém čase

a místě, a směnečnému věřiteli právo vyžadovat zaplacení za těchto podmínek. Směnky jsou zpravidla využívány ze dvou důvodů:

- Směnku lze snadno převádět, a to rubopisem (indosamentem). Toto umožňuje rychlý oběh tohoto cenného papíru a lze ji použít jako prostředek k placení, kdy nový věřitel akceptuje termín platby.
- Směnka se řídí směnečným zákonem, kdy práva a povinnosti jednotlivých stran jsou striktně dány. Soudy se směnkou pracují ve zkráceném režimu. Tímto se zkracuje doba získání vykonatelnosti a tudíž i možnost vést exekuční řízení než při klasickém soudním sporu.

V závislosti na tom, kým je směnka vystavena dělíme směnky na vlastní a cizí.

Směnku vlastní vystavuje dlužník a zavazuje se, že určený obnos zaplatí v určeném datu, na určeném místě, osobě uvedené na směnce.

Směnku cizí také vystavuje dlužník, ale přikazuje třetí osobě (směnečníkovi) zaplatit věřiteli dle dispozic na směnce uvedených.

Směnka musí obsahovat:

- označení že se jedná o směnku
- bezpodmínečný příkaz zaplatit uvedenou sumu v penězích
- jméno osoby, která má platit, tedy výstavce nebo směnečníka
- možnost určení, tedy na určitý čas a určitý den
- místo zaplacení
- datum a místo vystavení směnky
- vlastnoruční podpis výstavce

h) Pojištění pohledávek

Tento zajišťovací nástroj přenáší riziko nezaplacení pohledávek na pojišťovnu. Pojištění je vedeno na situace vzniklé z nezaplacení z tak zvané „platební nevůle“,

nebo i na situace vyplývající z platební neschopnosti. Pojistné se zpravidla stanovuje jako poměr v procentech z obrátu – to podle výše rizika ze zlomků procent až pěti procent z celého obrátu. Současně pojišťovna provádí i servis prověrky odběratele – plátce. Pojištění pohledávek se zpravidla využívá hlavně v zahraničním obchodu. U nás vedle pojišťoven a velkých bank se na toto pojištění, směrem k zahraničnímu obchodu, specializuje pojišťovna EGAP a.s. U pojištění se vždy sjednává spoluúčast pojištěnce, o kterou je pak krácena případná výplata pojistného.

i) Výhrada vlastnického práva

Kupní smlouvu lze v souladu s obchodním i občanským zákoníkem doplnit o doložku výhradního vlastnictví. Také tento instrument se používá k zajištění pohledávek.

Doložka výhradního vlastnictví upravuje přechod vlastnických práv v rámci plnění uzavřených dohod či smluv. Většinou je přechod vlastnického práva vázán na zaplacení kupní ceny v plné výši. Teprve po zaplacení přechází vlastnické právo na kupujícího.

Pokud nedojde ke splnění převodu vlastnických práv - tedy zaplacení, může věřitel z titulu ochrany vlastnického práva dosáhnout vydání věci. Výhrada vlastnického práva má ještě jeden význam, a to směrem k exekučnímu řízení, kdy vrácení věci lze dosáhnout vylučovací žalobou, tak i insolventním řízením. Pokud se dlužník dostane do insolvence, nelze věci, k nimž nenabyl vlastnického práva zahrnout do majetkové podstaty v insolvenčním řízení.

j) Faktoring

Faktoring je metoda kdy se odkupuje pohledávka nedospělá - tedy před splatností, v krátké lhůtě splatnosti (do 90 dnů). Faktoringová společnost tyto pohledávky vyplácí po odečtení sjednaného diskontu.

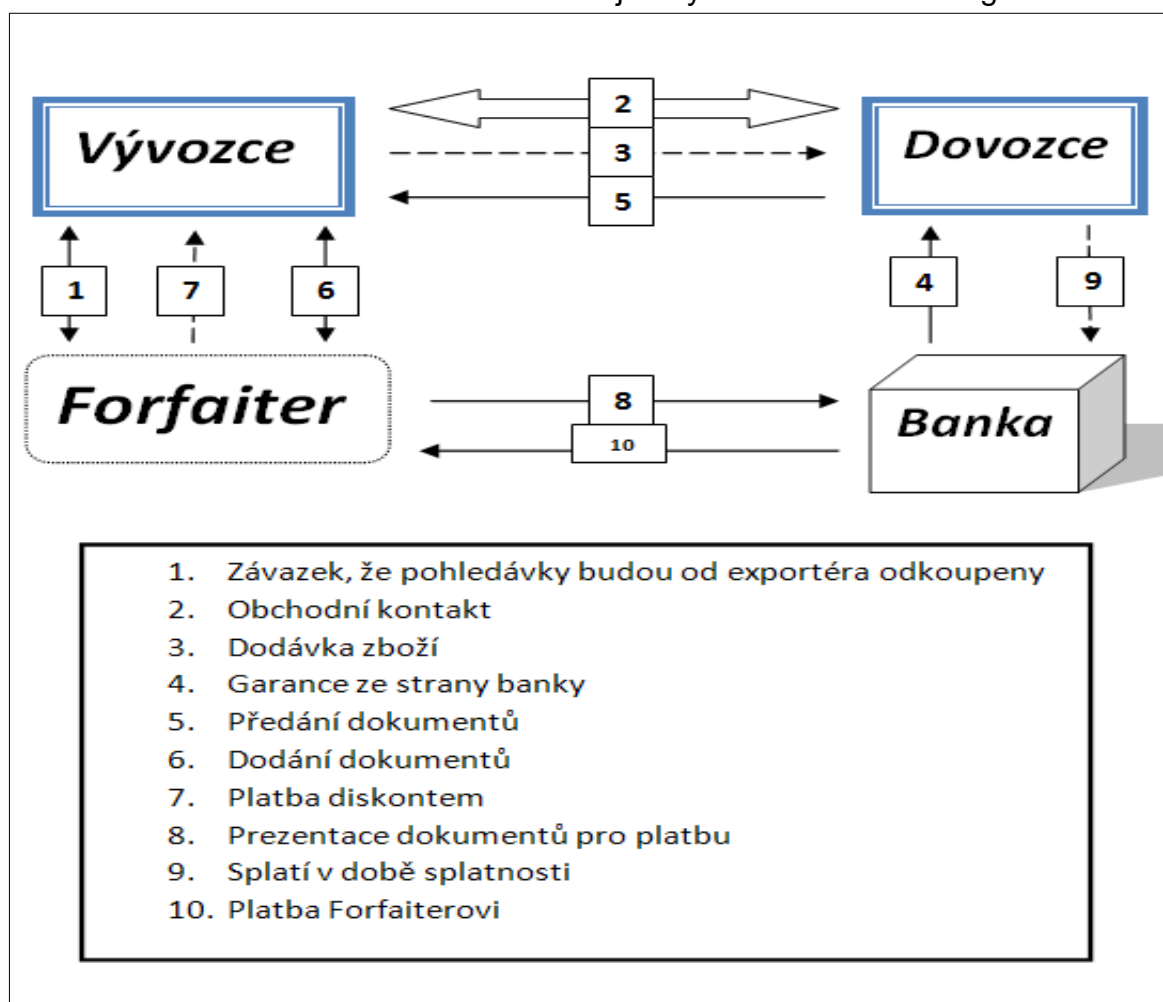
k) Forfaiting

Forfaiting je obdoba faktoringu, ale pracuje se s pohledávkami s dlouhou splatností (více jak devadesát dní až několik let). Tyto pohledávky mají zástavu směnkou s avalem, nemovitostí atd., tedy jsou zajištěné. Definice je nejlépe uvedena na stránkách Business center.cz:

„Forfaiting je odkup bezpečně zajištěných střednědobých nebo dlouhodobých exportních pohledávek splatných v budoucnosti bankou nebo specializovanou finanční institucí (forfaiterem) bez postihu na původního věřitele (vývozce). Forma financování vývozu, kdy forfaiter zpravidla uzavírá předem smlouvu s vývozcem, kde se stanoví podmínky budoucího odkupu pohledávky. Po realizaci dodávky zboží do zahraničí vývozce odprodá pohledávku forfaiterovi a získá okamžitou úhradu (sníženou o odměnu forfaiterovi).“

Zpravidla se nejedná o drobné obchodní případy. Využívá se většinou v zahraničním obchodě. Pro názornost uvádím i schéma vzájemných vztahů.

Obrázek č. 1: Schéma vzájemných vztahů – forfaiting



Zdroj: Apogeo. [online]. 2006, 2013 [cit. 2013-11-03]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p579-forfaiting.aspx>. [online]. [cit. 2013-11-03].

l) Sekuritizace

Jedná se o novou metodu, která se u nás nepoužívá, protože nemá oporu v našem právním řádu. Ten totiž nepovoluje obchodování pohledávek, které teprve vzniknou. Z pohledu našeho práva takto vznikající budoucí závazkové vztahy nelze považovat za pohledávku. K základnímu popisu této metody použijí definici pojmu ze stránek auditorské společnosti APOGEO.cz :

„Sekuritizace aktiv přitahuje stále větší pozornost podnikatelské veřejnosti, a to i v České republice. Rozumíme jí strukturovaný proces, během něhož jsou aktiva (majetek, pohledávky - například půjčky a podobně), rizika nebo jiné hodnoty seskupeny podle druhů, oceněny a následně prodány ve formě cenných papírů.“

Základním principem sekuritizace je prodej vznikajících nebo budoucích pohledávek, popřípadě úvěrů, vybranému okruhu věřitelů prostřednictvím finančního trhu. Nejčastěji bývají postupovány pohledávky z úvěrů (historicky první byly hypotéční úvěry), kreditních karet, leasingu, pronájmu věcí, budoucí pohledávky z pojistného, plateb za energie apod. Pohledávky jsou speciálně k tomuto účelu skupovány vytvořenou firmou, která nemá jiné poslání. Daná společnost emituje cenné papíry. Tato metoda se ve světě užívá pod názvem „Asset Basked Securittes“. Je zde nutné zvážit výši rizik, protože i sekuritizace aktiv z hypotéčních úvěrů se podílela na vzniku finanční krize v USA a následné celosvětové ztráty a bankovní krize. I u nás se po přijetí nového občanského zákoníku otvírá možnost této metody využívat. Při použití této metody u postupování budoucích pohledávek však musí být splněna přesná kritéria.

2. 2 Dělení podle specializace

2. 2. 1 Vymáhací agentury – mimosoudní vymáhání

Jedná se o nejčastější způsob vymáhání pohledávek. Využívají je agentury i OSVČ. Na vymáhání pohledávek se nevyžaduje speciální živnostenské oprávnění či koncese. Vymáhání se děje většinou v rámci mandátní smlouvy, kdy mandant - věřitel, je zastoupen vymáhací agenturou či osobou která vystupuje jménem věřitele a snaží se dospět k mimosoudní dohodě. Pro ilustraci přikládám do příloh pod písmenem D mandátní smlouvu. Tato dohoda má většinou formu splátkového kalendáře. Ten mnohdy i zakládá neplněním splátek sankční úroky. Je třeba vědět, že pokud dlužník splátky platí včas a řádně, nelze po něm požadovat nad dohodnuté splátky další platby, či jednostranně splátky navyšovat. Splátkový kalendář má fakticky funkci písemného smíru smluvních stran.

Speciální kapitolou je uzavření splátkového kalendáře u notáře s doložkou vykonatelnosti. Tato doložka má ten význam, že takto uzavřený splátkový kalendář má hodnotu smíru před soudem, a pokud dlužník neplní své splátky je v prodlení. Celá pohledávka se pak stává vykonatelnou a lze ji vymáhat exekučně.

Dalším výstupem této činnosti jsou „dohody o narovnání vztahů“, kdy se jednotlivé strany dohodnou na smírném řešení. Mnohdy součástí takovéto dohody bývají i zápočty vzájemných pohledávek. Při vstupu více stran je třeba písemný souhlas se zápočty. Pokud se jedná pouze o dvě strany, je nutný pouze takzvaný jednostranný zápočet. Zákon souhlas druhé strany nevyžaduje, a je tedy vyžadována pouze písemná forma. Nový občanský zákoník z. č. 89/2012 Sb. toto upravuje následovně:

„Započtení

§ 1982

(1) Dluží-li si strany vzájemně plnění stejného druhu, může každá z nich prohlásit vůči druhé straně, že svoji pohledávku započítává proti pohledávce druhé strany. K započtení lze přistoupit, jakmile straně vznikne právo požadovat uspokojení vlastní pohledávky a plnit svůj vlastní dluh.

(2) Započtením se obě pohledávky ruší v rozsahu, v jakém se vzájemně kryjí; nekryjily se zcela, započte se pohledávka obdobně jako při splnění. Tyto účinky nastávají k okamžiku, kdy se obě pohledávky staly způsobilými k započtení.

§ 1983

K prohlášení o započtení učiněném pod podmínkou nebo s doložením času se nepřihlíží.

§ 1984

(1) Dluží-li dlužník společně a nerozdílně s jinými, může proti věřiteli započíst pohledávku svého spoludlužníka jen do výše podílu spoludlužníka na společném dluhu.

(2) Dlužník věřitelů oprávněných společně a nerozdílně může vůči některému ze spoluvěřitelů započíst to, co mu spoluvěřitel dluží, jen do výše jeho podílu na společné pohledávce.

§ 1985

Ten, kdo vede pro druhou stranu účet, může započíst peněžní prostředky na něm uložené na úhradu vzájemné pohledávky vzniklé na základě smlouvy o účtu.

§ 1986

Byla-li pohledávka postupně převedena na několik osob, může dlužník použít k započtení jen pohledávku, kterou měl v době převodu vůči prvnímu věřiteli, a pohledávku, kterou má vůči poslednímu věřiteli.

§ 1987

(1) K započtení jsou způsobilé pohledávky, které lze uplatnit před soudem.

(2) Pohledávka nejistá nebo neurčitá k započtení způsobilá není.

§ 1988

(1) Zakazuje se započtení proti pohledávce výživného pro nezletilého, který není plně svéprávný.

(2) Zakazuje se započtení proti pohledávce na náhradu újmy způsobené na zdraví, ledaže se jedná o vzájemnou pohledávku na náhradu téhož druhu, a proti pohledávce mzdy, platu, odměny ze smlouvy o výkonu závislé práce zakládající mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem obdobný závazek a náhradě mzdy nebo platu ve výši přesahující jejich polovinu.“

Další specialitou jsou společnosti vymáhající na základě komisionářské smlouvy. Tento způsob jsem poznal u společnosti e-pohledávky s. r. o. v rámci praxe. Tam jej používali v případech, kdy dlužník fakturu a plnění převzal, ale pod různými záminkami se jí snažil neplatit či získat slevu. Princip celé akce spočívá v tom, že věřitel uzavře s vymáhající agenturou „komisionářskou smlouvu“ - viz příloha E, tedy že komitent (agentura) bude vystupovat ve prospěch komisionáře tedy (věřitele) svým jménem. Současně s tímto bývá pohledávka postoupena z komisionáře na komitenta a její platnost. Nakládání s pohledávkou je upraveno právě v rámci komisionářské smlouvy.

Tímto způsobem se komitent vyhne sporům a námitkám dlužníka vztahující se ke vzniku a průběhu fakturace, kterou dlužník převzal, a je tak řešena pouze finanční část sporu. U případného dalšího sporu, například o kvalitu díla, nedodělcích, nárokování slev atd., zůstávají v rovině původní – věřitel a dlužník.

2. 2. 2 Vymáhací agentury zajišťující mimosoudní i soudní vymáhání

Tyto agentury vykonávají obdobnou činnost jako výše uvedené, ale jsou na základě mandátní smlouvy a zmocnění oprávněné vést soudní řízení, a po získání pravomocného rozsudku, který je vykonatelný, zastupovat mandanta i v exekučním řízení.

Ani zde se nežadá o činnost, na kterou je třeba mít speciální živnost či koncesi, ale předpokládá se, že pracovníci takovýchto institucí mají nezbytné právní vzdělání. V soudním procesu, pokud se nejedná o advokáty, vystupují jako obecní zmocněnci.

„§ 27 Občanského soudního řádu

(1) Účastník se může dát zastoupit také kteroukoliv fyzickou osobou, která má způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu. Tento zástupce může jednat jediné osobně.

(2) Soud rozhodne, že zastoupení podle odstavce 1 nepřipouští, jestliže zástupce zřejmě není způsobilý k řádnému zastupování, anebo jestliže jako zástupce vystupuje v různých věcech opětovně.“

2. 2. 3 Obchodníci s pohledávkami – burzy pohledávek

Obchodování s pohledávkami se stalo samostatnou obchodní činností. Pokud se chce obchodník vyhnout možným problémům, musí věnovat pozornost prověrce nabízených pohledávek. Co je třeba u pohledávky prověřit?

- Zda se jedná o pohledávku skutečnou a doloženou příslušnými doklady. Je třeba vyloučit pohledávky domnělé, nedoložené či promlčené.
- V jaké právní kondici je pohledávka nabízená k obchodování. Zda ji dlužník uznává, je-li zajištěná nebo zda je ve stavu soudního sporu, odsouzená a pravomocná tedy vykonatelná.
- Jaké příslušenství se k pohledávce váže, má-li zákonné úroky z prodlení či smluvní úroky a sankce.
- Jak je pohledávka zajištěna, zda se k ní vztahuje zástavní právo k movitým či nemovitým věcem. Dále může být pohledávka jištěna směnkou. Často k pohledávce přistupuje i další dlužník nebo ručitel.

Po vlastní prověrce následuje výzva dlužníka k dobrovolnému plnění s upozorněním, že pohledávka bude obchodována. Poté se pohledávka nabízí k prodeji, právně se jedná o postoupení pohledávky za úplatu. Nakonec je zařazena mezi pohledávky na burzu pohledávek. Na burze agentury nabízejí pohledávky mající ve vlastnictví, nebo prodej zajišťují na základě smlouvy - viz příloha F.

2. 2. 4 Faktoringové a forfaitingové společnosti

Tyto společnosti jsou většinou součástí bankovních skupin a investičních fondů. Nejznámější firmou poskytující kompletní servis byla společnost Oberheller a. s. – dnešní ČSOB Faktoring a.s. Faktoring i forfaiting provozuje i sdružení společností kolem fondů PPF a.s. a skupiny společností pana Kelnera.

V dnešní době, kdy ročně zanikají stovky společností po insolvenčním či konkurzním řízení, je tato služba dostupná pouze TOP společností, kdy se vždy vyžaduje záruka či zástava.

Při své činnosti na praxi jsem se setkal s malým faktoringem, kdy společnost poskytuje určeným firmám zálohové plnění na činnost. Na společnost je směřována fakturace uvedením účtu společnosti jako inkasního účtu, a jednou měsíčně je provedeno doučtování a vyrovnání. V rámci tohoto vyrovnání dochází i k odprodeji nezaplacených pohledávek, tedy postoupení na faktoringovou společnost. Ve společnosti e-pohledávky s.r.o. tento postup nazývají kombinovaný faktoring, viz příloha G.

2.2.5 Exekuční a advokátní kanceláře

Advokátní kanceláře mají vymáhání pohledávek, jakož i vedení soudních a rozhodčích řízení, v základní náplni práce. Také podávání návrhů a zahájení exekučního řízení u vykonatelných soudních rozsudků patří do náplně všech advokátních kanceláří.

U advokátní kanceláře má věřitel záruku právního postupu, erudovanosti svého zástupce a vedení celého řízení. Bohužel ne vždy tomu tak je, ale jedná se o excesy pouze jedinců. Většina advokátních kanceláří má dobrou pověst podloženou výsledky své práce.

Exekuční kanceláře jsou určeny pro provádění výkonu rozhodnutí. Pro vlastní výkon jsou pověřené řadou pravomocí, vstupem do míst kde se dlužník zdržuje, či kde je podezření že svůj majetek skrývá. Exekutor provádí dražbu majetku dlužníka. V současnosti se rozmohla praxe, kdy exekuční kanceláře provádějí i vymáhání pohledávek. Naneštěstí se vžila praxe, kdy exekuční kanceláře uzavíraly u nesouzených pohledávek exekuční zápis s doložkou vykonatelnosti, a na tomto

základě prováděly vlastní exekuční řízení. V minulém roce probíhal spor, zda exekuční zápis může exekutor opatřit doložkou vykonatelnosti. Svoji oprávněnost exekutoři opírali o zákon č. 120/2001 Sb. o soudních exekutorech a exekuční činnosti. Oproti tomuto namítali právníci, že toto právo náleží pouze notářům. Nejvyšší soud, jako garant výkladu jim dal za pravdu. Doložku vykonatelnosti má právo vystavit pouze notář.

2. 3 Dělení agentur podle struktury pracovníků

Společnosti zabývající se pohledávkovými či inkasními službami můžeme rozdělit následovně:

- a) Agentura bez zaměstnanců či s jedním zaměstnancem.
Jedná se většinou o podnikání na živnostenský list OSVČ, kdy osoba vykonává činnost pouze sama či s osobou spolu-podnikající. U forem společností se vyžaduje zaměstnanecký poměr zpravidla jednatele.
- b) Agentura zaměstnávající zaměstnance. Tuto strukturu má většina agentur a inkasních společností. Zaměstnanci těchto společností vykonávají jednotlivé činnosti podle svého zařazení a specializace. Tyto agentury jsou schopny nabízet větší škálu služeb i kapacitního zpracování.
- c) Agentury pracující na základě dodavatelských společností. Tyto agentury využívají dodavatelských služeb specializovaných společností a zaměřují se na koordinační činnost. Mnohdy tak nahrazují kapacitní pokrytí např. regionů, pro které nemají dostatek vlastní kapacity či erudice. Klasickým příkladem je například činnost společnosti Intrum Justitia s.r.o.. Tato společnost má základní kmenové pracovníky, kteří vymáhají administrativní cestou. V regionech organizují svoji činnost tzv. „inspektoři“, což jsou zpravidla OSVČ či společnosti vykonávající činnost za Intrum Justitia s.r.o na základě mandátní smlouvy.

3 Oddlužovací agentury

Oddlužovací agentury začaly vznikat koncem devadesátých let. Většinou se jejich pracovníci rekrutovali z finančních poradců a pracovníků zabývajících se vymáháním pohledávek. O služby oddlužování začala být velká poptávka. Spouštěcím impulzem byly i pořady typu „Krotitelé dluhů“. Zadlužení lidé, kteří se dostali do bezvýchodné situace, získali nový impuls jak řešit své problémy. Rozeberme činnost těchto agentur podrobněji.

3.1 Poptávka a nabídka

Klient – dlužník se dostal do situace, kdy není schopen vlastními silami řešit své závazky bez odborných rad a vedení. Hledá si tedy odbornou pomoc s tím, že je ochoten za ni zaplatit.

Společnosti zabývající se oddlužováním nabízejí odbornou činnost svých erudovaných pracovníků. Tito na svých nabídkových stránkách nezřídka vytvářejí dojem, že řešení této situace není problém.

3.2 Posouzení skutečného stavu - analýza

Následuje vzájemné setkání, kdy by měl být řádně posouzen stav závazků dlužníka a řešitelnost situace. Jaké podmínky by měly být pro řádné posouzení splněny?

- a) Ze strany dlužníka:
- Klient uvádí pravdivě veškeré své závazky.
 - Je třeba předložit veškeré písemnosti vztahující se k těmto závazkům.
 - Klient pravdivě uvádí své příjmy a nutné platby pro zajištění chodu domácnosti a životní náklady.
 - Klient by měl uvést také svůj majetek, jehož prodejem lze uhradit alespoň tu část pohledávek, kde není možná dohoda o zaplacení (např. exekuční řízení).

b) Ze strany agentury:

- Agentura by měla posoudit skutečný stav na základě předložených materiálů od klienta.
- V případě, že je problém řešitelný zpracovat finanční plán k celkovému oddlužení klienta.
- V případě, že závazky klienta jsou tak velké, že nejsou řešitelné, je třeba toto klientovi pravdivě sdělit a současně mu sdělit výši finančních příjmů nutných k řešení situace.
- Splňuje-li klient podmínky, navrhnout mu insolvenční řízení. V případě, že se insolvenčním řízením zabývá, nabídnout mu spolupráci.
- V situaci, kdy je případ neřešitelný, oznámit toto klientovi.

Bohužel, zde se většinou stává většina chyb, které vedou k tomu, že oddlužení klienta selže.

Chyby na straně klienta

- Klient nesdělí agentuře plnou pravdu, část svých závazků zamlčí.
- Nedodá smlouvy, které omezují jeho majetek, ručení za půjčku či další skutečnosti, které nelze postihnout do finančního plánu.

Chyby na straně agentury

- Ve vidině uzavřené smlouvy a tím vstupní provize řádně neprovede posouzení klientovy situace.
- Neověří si skutečné finanční možnosti klienta, postaví tedy nereálný finanční plán.

3.3 Podpis smlouvy

Agentury pracují většinou na základě mandátní smlouvy, kdy v zastoupení klienta jednájí s věřiteli. Snahou je uzavřít splátkové kalendáře, které, jsou-li plněny, zaručují ochranu klienta. Součástí této mandátní smlouvy je poměrně široká plná moc, která opravňuje agenturu k sjednávání a podepisování klientovým jménem splátkových kalendářů a uzavírání dohod a smírů. Agentura je povinna poskytnout

klientovi možnost si smlouvu řádně prostudovat, odnést domů a popřípadě ji zkonzultovat s právníkem. Toto se bohužel většinou neděje. Byl jsem svědkem uzavírání smluv u společnosti STERIA s.r.o., kde v sídle společnosti seděli desítky klientů – zájemců na schodech s návrhem neúplné smlouvy, kterou podepisovali bez náležitého vysvětlení a posouzení. Základním předpokladem takto podepsané smlouvy bylo složení vstupního poplatku.

Solidní agentura průběžně informuje o stavu jednání s věřiteli a uzavřených splátkových kalendářích a dohodách. Bohužel těchto agentur je málo a nepatří k těm bohatým. Mediálně zveřejňované agentury platící nemalé částky za reklamu většinou takto nepostupují. Pro ilustraci uvádím část analýzy organizace Člověk v tísni: „Analýza praktik vybraných oddlužovacích společností“ (2010, s. 3):

„Vždy se jedná o širokou plnou moc (její znění máme jen od jedné společnosti – NO STRESS consulting), ve 3 případech ze 4 o mandátní smlouvu, v 1 případě se místo mandátní smlouvy uzavírá smlouva o finanční asistenci, jejíž součástí je vyplňovací právo k blankosměnce, kterou dlužník vystavuje spolu s podpisem smlouvy (NO STRESS consulting). V 1 případě (FL Consult) dlužník uzavírá povinně spolu s mandátní smlouvou „pojištění IŽP k zabezpečení jeho pohledávek a na částku odpovídající jeho pohledávkám, vůči věřitelům“, splátka IŽP je zahrnuta do měsíční splátky na oddlužení.“

3. 4 Vlastní realizace

Vlastní realizace oddlužení se odvíjí od toho, jaká je finanční kondice klienta. Tato skutečnost by se měla projevit i ve zpracovaném finančním plánu na oddlužení a to následujícími možnostmi:

- a) **Klient přišel včas** a má finanční příjmy takové, že mu umožňují jeho závazky uhradit vlastními silami. Nyní je na agentuře, aby vstoupila do intenzivního vyjednávání s věřiteli, a tak uzavřela včas splátkové kalendáře. Obecně lze říci, že na splátkové kalendáře nechtějí přistupovat exekutoři, ale těm tento pokyn mohou dát sami věřitelé. Za ideální situace se klient může dostat z dluhové pasti v reálném čase.

V případě, že dlužník vlastní nemovitost, lze tuto situaci řešit i půjčkou, za kterou bude ručit nemovitostí. Bohužel většina klientů má záznam v registru

dlužníků, a tak nelze věc řešit konsolidací úvěrů či získáním nového úvěru u banky. Proto je klient odkázán na nebankovní půjčku, kde se úroky pohybují mezi šesti až dvanácti procenty ročně. Většina agentur zná osvědčené zdroje financování, s těmito většinou spolupracuje.

- b) **Klient přišel pozdě, ale má stabilní příjmy**, které umožňují splátky v průběhu pěti let alespoň 31% současné výše dluhů. Tento klient má možnost se úspěšně ucházet o insolvenční řízení či „osobní bankrot“.

Je třeba ve spolupráci s agenturou nebo advokátem připravit návrh na insolvenční řízení, a za spolupráce příslušným soudem pokračovat v insolvenčním řízení. Po schválení insolvence soudem splácí klient své závazky insolventnímu správci.

- c) **Klient přišel pozdě a nemá dostatečné příjmy**, které by mu umožnily vstoupit do insolvence. Má však příjmy, které mu umožňují splácet část svých závazků. Lze navrhnout svým věřitelům splátkový kalendář a získat tak čas na řešení problému a současně ponížovat své závazky. Pokud tato situace potrvá určitou dobu, sníží se částka a klient může být schopen plnit podmínky insolvenčního řízení.

Klient získá aktivního ručitele, který za něj hradí částku či její část nutnou k řádnému placení insolvence. Toto náhradní plnění musí v rámci insolvence schválit soud. Po zaplacení insolvenční částky a prominutí zbytku dlužné částky mu zůstává dluh u ručitele.

3.5 Odměna agentury

Vlastní odměna agentury se většinou odvíjí ve dvou rovinách:

- 1) **Vstupní poplatek** – jedná se většinou o jednorázovou platbu, která má pokrýt náklady spojené s analytickým rozbořením a prvotními úkony. Tato částka se pohybuje v rozmezí 3 000,- Kč až 15 000,- Kč.
- 2) **Paušální částka správy případu** – tedy správy klientova účtu, z tohoto se hradí uzavřené splátkové kalendáře, popřípadě další náklady spojené s případem

klienta. Tato částka se pohybuje od paušálů ve výši 300 Kč až několika tisíc Kč. Některé agentury ji stanovují procentním podílem z oddlužované částky.

- 3) **Smluvní pokuty** – nástroj smluvních pokud je využíván k tlaku na klienta k řádnému plnění povinností spojených s plněním splátek. Bohužel tento nástroj bývá agenturami zneužíván.

K tomuto se přiklánějí ty největší agentury na trhu a ničí tak práci těch odpovědných pracovníků, kteří chtějí své služby a znalosti nabízet. Pro ilustraci uvádím část analýzy organizace Člověk v tísni: „**Analýza praktik vybraných „oddlužovacích“ společností** (2010, s. 7)

Tabulka 1: Přehled hlavních poplatků a sankcí u jednotlivých společností

<i>společnost</i>	<i>finanční analýza</i>	<i>poplatek z každé splátky</i>	<i>výše sankce</i>	<i>úrok z prodlení</i>
<i>Asterie, s.r.o.</i>	<i>6.000 Kč</i>	<i>30 %</i>	<i>10.000 Kč</i>	<i>0,025 %</i>
<i>NO STRESS consulting, s.r.o.</i>	<i>7.000 Kč</i>	<i>17 %</i>	<i>15.000 Kč</i>	<i>0,050 %</i>
<i>FL Consult, s.r.o.</i>	<i>4.500 Kč</i>	<i>15 %</i>	<i>x</i>	<i>0,025 %</i>
<i>„Finanční oddělení Nymburk“</i>	<i>0 Kč</i>	<i>cca 500 Kč</i>	<i>x</i>	<i>0,500 %</i>

Zdroj: ANALÝZA: Praktiky vybraných oddlužovacích agentur. [online]. [cit. 2014-02-25]. Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=713

Nejrizikovější nákladem uvedeným v tabulce 1 jsou však jednorázové sankce, které jsou značně vysoké a zároveň mohou být uděleny za každý jednotlivý případ porušení smlouvy. Příklad takového porušení, které umožňuje společnosti Asterie účtovat dlužníkovi pokutu ve výši 10.000 Kč je uvedeno v následujícím citátu z mandátní smlouvy:

„Článek V. Práva a povinnosti Mandanta

Mandant je povinen poskytnout Mandatáři nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné vyřízení záležitosti, která je předmětem této smlouvy a to do 3 pracovních dnů od vyzvání Mandatářem...

Článek VII. Smluvní pokuty

1. V případě porušení povinností uvedených v čl. V. odst. 1) 2) a 3) se mandant zavazuje uhradit Mandatáři mluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.“

Jak je vidět z citovaného dokumentu, že nemají oddlužovací agentury dobrou pověst. Mnohé společnosti parazitují na svízelné situaci klientů, ač garantují oddlužení a dostávají je do neřešitelné situace.

Mám za to, že dokud bude převládat honba za ziskem nad přístupem solidní služby klientovi, budou oddlužovací agentury označovány za podvodné. Přitom existuje spousta slušných a poctivých společností, které za přiměřený zisk jsou svému klientovi oporou.

4 Profil zaměstnanců inkasních a oddlužovacích agentur

Je zřejmé, že poskytování služeb inkasa pohledávek a oddlužování je významnou oblastí ekonomického života naší společnosti. Jedná se o specializovanou pracovní činnost, která vyžaduje zvláštní odbornou přípravu a současně i psychickou odolnost. I přes tento fakt žije ve veřejnosti představa o hrubých vymahatelích, kteří pod pohrůzkou násilí vytloukají z dlužníka peníze nebo majetek. Z vlastní zkušenosti a pětileté praxe u společnosti e-pohledávky s.r.o. mohu říci, že je to více mravenčí práce s hledáním možností, jak za aktivní účasti dlužníka dojít k narovnání vztahů a uspokojit věřitele.

Jaký by měl být ideální pracovník, a co by měl splňovat a umět?

4.1 Odborné předpoklady

Pracovník vymáhací, inkasní i oddlužovací agentury využívá znalosti z oblasti práva, finanční analýzy a účetnictví:

a) Práva občanského hmotného

Základním předpokladem je orientace v novém občanském zákoníku platném od 1. 1. 2014. Dále musí být srozuměn s náležitostmi v obchodních společnostech, právech a povinnostech jejich statutárních orgánů, vědět, kdo je oprávněn za společnost jednat a podepisovat. Vyžaduje se schopnost sepsání základních dokumentů, splátkových kalendářů, dohod o narovnání, uznání dluhů, návrhů smíru, mandátní a komisionářské smlouvy, zástavní smlouvy na věci movité či nemovité a dohody o ručení. Samozřejmostí je znalost promlčecích lhůt.

Určitě je také výhodou základní znalost v pracovním a sociálním právu, protože zde se generují pohledávky z titulu neoprávněných výpovědí, nezaplacených nároků a náhrad.

b) Práva směnečného a cenných papírů

Právo směnečné je oblast sama o sobě. V inkasních agenturách se jim většinou věnují specialisté. Zvláště jde-li o směnky bankovní, cizí či podmíněné. Pracovník musí být schopen připravit a sepsat směnku k zajištění pohledávky.

Bankovní cenné papíry i nebankovní, dluhopisy, akcie a jejich hodnocení a obchodování je také samostatnou kapitolou.

c) Práva občanského procesního

Pracovník inkasní, vymáhací a oddlužovací agentury musí využívat občanský soudní řád. Musí být schopen sepsat žalobu, návrh na předběžné opatření, odvolání či odpor. I když touto oblastí bývá pověřen podnikový právník, v jasných a jednoduchých případech návrh připravují pracovníci za využití podnikových vzorů. Každý pracovník je obeznámen se správním řádem a správním řízením. Zcela určitě se věnuje exekučnímu řízení, exekučnímu řádu a se zákonem o nucených a dobrovolných dražbách je bezvýhradně obeznámen. V neposlední řadě je důležitá znalost průběhu rozhodčího řízení.

d) Zákon insolvenční a zákon o konkurzu a vyrovnání

Orientovat se v těchto zákonech, a to u pracovníků inkasních a vymáhacích agentur v základní míře, např. aby věděli, jak dochází ke krácení plnění pohledávek nebo nezapočitatelnosti pohledávek. U pracovníků oddlužovacích agentur jsou tyto zákony alfou a omegou jejich práce, protože uplatnění těchto zákonů tvoří velkou část jejich náplně. Každý pracovník je schopen spočítat, zda jsou splněny podmínky pro podání návrhu, a tento návrh sepsat. Výhodami pracovníka vymáhací, inkasní i oddlužovací agentury jsou znalosti i z oblasti ekonomické.

e) Základní znalost účetnictví

Pracovník má alespoň základní znalosti ze zákona o účetnictví. Avšak určitě by měl znát rozdíly mezi jednoduchým a podvojným účetnictvím. Je schopen vypočítat úrok z prodlení, či smluvní úroky nebo penalizace.

V neposlední řadě je určitě obeznámen s aktuální výší daně z přidané hodnoty (dále jen DPH). Dále by měl alespoň informativně znát mechanismus odpisu pohledávek, protože to mnohdy bývá účinný argument při vyjednávání o smíru mezi věřitelem a dlužníkem. Do této oblasti patří i specifika mezinárodní dopravy, kde k dokládání pohledávky z uskutečněné dopravy je třeba dodat specifické listiny např. přepravní a nákladní listy.

4. 2 Komunikační předpoklady

Pracovníci inkasních, vymáhacích i oddlužovacích agentur jsou schopni komunikovat i ve vypjatých situacích. Vzhledem k tomu, že jednájí o nepříjemných situacích, musí často vést jednání racionálně a neemotivně. Měli by mít pochopení pro druhou stranu a racionálně rozebrat všechny argumenty. Pokud se jednání ubírá emotivním směrem, dovedou jednání přerušit, popřípadě odložit, provést prověrku argumentů a vrátit se k novému jednání s konstruktivním návrhem. Samozřejmostí je také odolnost vůči nátlakovému jednání. Oproti tomu je nutné působit rozhodně, sebevědomě a věcně.

4. 3 Psychické předpoklady

Psychické předpoklady jsou každému dány. Někdo je impulsivní, jiný při jednání vystupuje flegmaticky. Praxí a cvičením se však lze naučit asertivnímu jednání. Definici takového chování uvádím z učebnice Psychologie pro Střední policejní školu PhDr. Jonák a kolektiv (2004, s. 47) :

„Asertivní jednání zpravidla se definuje jako jednání, které není pasivní ani agresivní. Může být naší strategií v jednání. Asertivně jednající člověk dokáže přímo vysvětlit, o co mu jde a jaké jsou jeho cíle. Co si o čem myslí a jak situaci prožívá. Má pozitivní přístup k lidem a má přiměřené sebevědomí. Umí naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Není mu trapné požádat sám o laskavost nebo ji někomu poskytnout.

Asertivní člověk umí kolem sebe vytvořit pohodovou atmosféru. Je si ve svém jednání jistý. Pokud se mu však něco nepovede, neobviňuje za své jednání druhé, ale přiznává neúspěch. Umí rozpoznat a dokáže věcně čelit a ubránit se:

- *manipulaci*
- *neoprávněné kritice*
- *afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu.“*

Je třeba si uvědomit, že činnosti jako vymáhání pohledávky, vedení soudního sporu nebo jednání o oddlužení je pro dlužníka vysoce stresující. Pracovník agentury by měl být schopen pochopit dlužníka a jeho argumentaci. Nemůže hned v dlužníkovi

vidět nezodpovědného člověka, který okrádá věřitele. Agenturní pracovník si sice musí udržet odstup, ale musí posuzovat člověka – dlužníka, s nímž jedná, podle jeho reakcí tak aby udělal vše pro nalezení dohody. Výbušný rozchod a následné soudní jednání je vlastně prohra agentury.

Také i pro připraveného pracovníka - byť je to jeho práce, je takové jednání značně zátěžové. Proto je třeba se na toto jednání řádně připravit. Není od věci jít do takového jednání takticky připraven. Nejeftektivnější jednání probíhá v relativním soukromí nejlépe v kanceláři, je vhodné nabídnout nápoj. Alespoň chvíli společensky konverzovat, než se začnete věnovat řešením samotných problémů.

Pracovník, který pracuje v takto stresujícím prostředí, je náchylný k nemocem. Proto je nejvhodnější věnovat čas relaxaci, sportu a zájmovým činnostem. Workoholik v této oblasti obvykle končí s diabetem, infarktem nebo syndromem vyhoření (burn-out) jak ve své publikaci Manažerská psychologie píše Mikulaščík (2007, s. 76):

„Syndrom vyhoření je extrémní forma projevu reakce na workoholismus a na stres, projevuje se nezájmem, apatií a vnitřním pocitem bezcennosti a vyčerpání mohou se objevit stavy úzkosti a deprese vnitřní neklid a nervozita.“

4. 4 Etický kodex AIA

Negativní vnímání inkasních a vymáhacích agentur vedly odpovědné agentury k deklaraci etického kodexu asociace inkasních agentur. Ten by měl upravovat základní principy chování pracovníků těchto agentur. I když jsou v asociaci registrovány jen ty největší inkasní agentury, ostatní se k tomuto etickému kodexu připojují a berou jej za vlastní. Proto zde uvádím z oficiálních stránek aia.cz jeho podstatný výňatek:

„Z pohledu Etického kodexu AIA je nepřípustné:

- *Dlužníka jakkoliv osobně ponižovat.*
- *Vydávat se za exekutory, advokáty, konkurzní správce, notáře, policii nebo jiné osoby s činností jasně vymezenou zákonem nebo takový dojem vyvolávat nebo podporovat.*
- *Vstupovat do domu nebo bytu domnělých nebo skutečných dlužníků bez jejich souhlasu či dokonce přes jejich odpor.*
- *Domáhat se osobního jednání s dlužníky v době nočního klidu.*
- *Informovat spolupracovníky, sousedy či další třetí osoby, které s dluhem nemají nic společného či k jednání nebyli zmocněni jak o existenci dluhu, tak o jeho podrobnostech.*
- *Pokud je dlužník fyzickou osobou, zveřejňovat údaje o dlužníkovi či poskytovat jakékoliv další detaily týkající se dluhu třetím osobám, vylepovat či jinak oznamovat fakt, že dotyčná osoba je dlužníkem.*
- *Po úhradě částky komunikované dlužníkovi jako dluh dodatečně vymáhat další příslušenství pokud jeho výpočet (například v závislosti na datu úhrady dlužníkem) není vymezen v komunikaci k dlužníkovi. Například je nepřípustné vymáhat úroky z prodlení poté, co byl dlužník upomínán pouze o výši jistiny dluhu.*
- *Pokud bude dluh věřitelem zveřejněn v registru dlužníků, do kterého nemá inkasní agentura přístup, vytvářet dojem, že sama inkasní agentura zajistí zveřejnění dluhu.*
- *Pokud bude v dalším kroku pohledávka řešena soudní cestou žalobou věřitele nebo právní kanceláře, vytvářet dojem, že sama inkasní agentura zažaluje dluh či vykoná exekuci.*
- *Uzavírat jakékoliv kartelové či podobné dohody napříč trhem.*
- *Nepodloženě pomlouvat konkurenční inkasní agentury.*
- *Jakékoli korupční jednání.*
- *Neúměrně zdržovat či uměle protahovat mimosoudní řízení.*

- *Fakturovat věřiteli náklady nebo odměnu inkasní agentury pokud na takovou možnost nebyl předem zřetelně upozorněn a částku nelze jednoznačně vypočítat ze smlouvy.*

Z pohledu Etického kodexu AIA je přípustné, vhodné a žádoucí:

- *Zdůrazňovat odpovědnost dlužníka za vznik nesplácené pohledávky, která je vždy větší, než případná spoluzodpovědnost věřitele; například z nepřesného posouzení bonity dlužníka věřitelem.*
- *Upozornit dlužníka na hrozící nebezpečí formou oznámení o možnosti zahájení soudního řízení a s tím souvisejícím nárůstem nákladů za soud či exekuci.*
- *Upozornit dlužníka na riziko poškození jeho dobrého jména kvůli špatné platební morálce.*
- *Inkasovat od dlužníka přiměřené náklady věřitele nebo inkasní agentury, neboť jeho platební nevůlí či neschopností vznikla na straně věřitele prokazatelná škoda z prodlení.*
- *Individuální či automatizované volání (call-centra) mimo pracovní dobu, maximálně do 22:00 hod. večerní.*
- *Automatizované zasílání SMS zpráv či připomínek, využití všech dalších komunikačních nástrojů.*
- *Osobní návštěvy dlužníků včetně přímého inkasa dlužných částek, samozřejmě vždy proti dokladu o zaplacení.*
- *Provádění terénních inspekcí a osobních návštěv v sídle či bydlišti dlužníka.*
- *Dotazování u zaměstnavatelů nebo sousedů v aktuálním bydlišti dlužníka za předpokladu zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích.*
- *Pokud je inkasní agentura sama věřitelem (například po odkupu pohledávek), vyměňovat údaje o takových dlužnících v rámci registrů dlužníků.*
- *Pokud je dlužník právníčkou osobou, sdělovat třetím stranám (a to i za úplaty), že je dlužníkem, pokud tím nebudou porušeny platné zákony a nařízení.*

Z pohledu Etického kodexu inkasní agentura musí:

- *Nést plnou zodpovědnost za znalost a dodržování všech zákonů, nařízení a vyhlášek souvisejících s její činností.*

- *Plnit zákonnou informační povinnost zveřejněním účetních výkazů do 1 roku od konce příslušného účetního období.*
- *Vést průhledné a pravdivé účetnictví.*
- *Dbát na své dobré obchodní jméno a vlastní pověst, hájit zájmy klientů a věřitelů a v konkurenčním prostředí a v cenové politice zachovávat principy fair play.*
- *Vést oddělené bankovní účty pro inkaso pohledávek svých klientů.*
- *Prostředky inkasované na bankovní účty agentury bez zbytečného prodlení vyúčtovat a převést věřiteli, pokud tato agenda není smluvně ošetřena jinak.*
- *V komunikaci s dlužníkem zřetelně oddělovat úkony, které provede sama a úkony, které doporučí nebo se domnívá, že provede věřitel nebo jiná třetí osoba.*
- *Být řádně nahlášena u Úřadu na ochranu osobních údajů jako zpracovatel a uchovatel osobních dat.*
- *Pokud realizuje výměnu dat o dlužnících, provádět ji vždy v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.*
- *Vyvíjet maximální snahu o co nejrychlejší řešení pohledávek klientů.*
- *Na žádost klienta poskytnout informace o vykonaných inkasních úkonech.*
- *Jednoznačně smluvně definovat cenu za své služby pro klienta. Standardem odměňování za inkasní činnost je procento z vymožené pohledávky pro věřitele. Pokud se inkasní agentura s klientem dohodne i na jiné formě úhrady jejích služeb (například na ceně za inkasní úkon), musí být toto jednoznačně stanovené ve smlouvě písemnou formou.*
- *Dbát na řádné proškolení zaměstnanců a snažit se maximálně podporovat své klienty a věřitele.*
- *Nést plnou zodpovědnost za chování svých zaměstnanců v otázkách upravených Etickým kodexem a rovněž spoluzodpovědnost za naplňování Etického kodexu jejími subdodavateli.“*

Z tohoto etického kodexu jsou zřejmé základní etické principy, jak by se měla chovat inkasní agentura. Bohužel v praxi je to jinak, i když se jedná o členy AIA. Společnost MBA s.r.o. toto obchází, obvolává sousedy dlužníka a zasílá po nich vzkazy o nutnosti kontaktovat operátora. Intrum Justitia zasílá generované SMS v čase od 2 hod. do 4hod. ráno, KSI má na svých obálkách červený nápis EXEKUCE atd.

Je zřejmé, že situace není společnosti lhostejná. V současné době je avizována a projednávána zákonná úprava, která bude limitovat náklady na vymáhání tak, aby byly dostatečné a nelikvidovali dlužníka svojí výší.

Proto personalisty těchto agentur čeká nelehká práce, kdy musí vybrat pro inkasní a oddlužovací agentury vzdělané, psychicky odolné zaměstnance. Jen poctivá a odborná činnost je schopna zlepšit pohled na tyto agentury.

ZÁVĚR

Zamýšlel jsem se nad stávajícím stavem společnosti - nutno podotknout, že nebývale zadlužené společnosti, pohledem praktikanta v inkasní agentuře. Mým záměrem bylo poukázat na některé metody práce, které jsou používány inkasními agenturami. Snažil jsem se o rozčlenění jednotlivých problematik.

Inkasní agentury jsou společnosti, které si nemohou stěžovat na nedostatek práce. Je pouze na nich a na jejich pracovnících, jak odborně a erudovaně zvládnou svoji práci. Za úspěchem vždy stojí přístup k dlužníkovi, nabídka řešení jeho závazku. Sama práce není pouze o tom, zda je dlužník schopen zaplatit, ale mnohdy o hledání cest jakým způsobem jej nechat vydělat prostředky na úhradu jeho závazků. Nezřídka je dlužník v druhotné platební neschopnosti, pak se lze dohodnout na převzetí jeho pohledávek k vymáhání či uplatnění do zápočtu tak, aby získal prostředky na zaplacení svých závazků. V tomto případě se ctí přednostní právo prvního věřitele.

Problematika oddlužovacích agentur zažívá velké zvraty. Po prvotním nadšení a přijetí společností se objevily velké agentury, které se místo služby pro klienta věnují tomu, jak získat z problému klienta jen svůj zisk. Jejich jednání se pohybuje na hranici trestné činnosti. Ve víře, že klientům někdo pomůže z pro ně neřešitelné situace, podepíší cokoliv, i když si mají na první splátku vypůjčit. Pak nabydou dojmu, že se jejich situace řeší, ale opak je pravdou. Vyjma těchto společností jsou ale i jiné, které se skutečně snaží klientovi pomoci. Vzhledem k mediálnímu obrazu však naráží na neochotu věřitelů k uzavření splátkových kalendářů. Banky již veřejně avizovali v tisku, že s oddlužovacími společnostmi spolupracovat nebudou. Oddlužovací agentury dělají jistě prospěšnou činnost, a až z jejich středu zmizí „zlatokopové“ určitě se dočkají opětovného rozkvětu.

Pracovníci těchto agentur jsou si v mnohém podobní. Je nutné, aby byli odborně na výši, psychicky odolní a komunikativní. Jejich zaměstnání předpokládá kreativní přístup a jejich práce je pro společnost prospěšná. Bohužel tato profese nepatří mezi oblíbené povolání. Snad je to i tím, že se s nimi setkáváme ve složitých

životních situacích. Ani policisté nebo soudci nepatří mezi oblíbené profese, ale pro správný chod společnosti jsou nutné.

V samém závěru mé práce bych chtěl poděkovat za vstřícný přístup společnosti e-pohledávky s.r.o., kde jsem vykonával praxi, a která mi umožnila mimo jiné použít jejich smlouvy do příloh mé práce. Praxe mi byla přínosná především v tom, že jsem nahlédl do dříve tabuizované části společenského života a zjistil, že se nejedná o žádnou ilegální činnost, ale o odbornou a náročnou profesi.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použité literatury

- 1) DRBOHLAV, Josef a Tomáš POHL. *Pohledávky z právního, účetního a daňového pohledu*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011, ISBN 978-80-7357-599-1.
- 2) JONÁK Jaroslav. *Psychologie pro Střední policejní školu*. Praha: SPN, 2004. ISBN: 978-80-265-0006-3
- 3) KASÍKOVÁ, Martina. *Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti: (exekuční řád)*. Praha: C. H. BECK, 2010, ISBN 978-80-7179-582-7.
- 4) KOVAŘÍK, Zdeněk. *Směnka jako zajištění*. Praha: C. H. BECK, 2010, ISBN 978-80-7400-182-6.
- 5) KRÁČALÍKOVÁ, Gabriela. *Zajištění a vymáhání pohledávek: v rámci konkurzního řízení kapitálových společností v právních, daňových a účetních souvislostech*. Praha: VOX, 2004, ISBN 978-80-8632-437-1.
- 6) MIKULAŠTÍK Milan, *Manažerská psychologie*. Praha: Granda Publishing a.s 2007. ISBN 978-80-247-1349-6
- 7) NESNÍDAL, Jiří. *Kladivo na dlužníky*. Ostrava: Sagit, 2002, ISBN 80-7208-312-0.
- 8) SCHELLEOVÁ, Ilona. *Jak vymáhat dluhy právní cestou*. Brno: Computer press, 2002, ISBN 80-7226-607-1.
- 9) VAIGERT, Dalibor, Tomáš PHILIPPI a Pavol RIŠKO. *Pohledávky: Právní příručka věřitele*. Brno: Computer Press, 2006, ISBN 80-251-0881-3.

Seznam použitých legislativních dokumentů

- 1) ČESKO. Zákon č. 216 ze dne 1. listopadu 1994 o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 67. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-216> . ISBN: 978-80-7208-920-8. ISBN: 978-80-7201-874-1

- 2) ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: Sbírnka zákonů České republiky. 2014, částka 33. Dostupné také z: <http://zakony.penize.cz/89-2012-sb-zakon-obcansky-zakonik>. ISBN: 978-80-7208-920-8
- 3) ČESKO. Zákon č. 120 ze dne 28. února 2001 o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). In: Sbírnka zákonů České republiky. 2001, částka 48. Dostupné také z: <http://zakony.penize.cz/120-2001-sb-zakon-o-soudnich-exekutorech-a-exekucni-cinnosti>. ISBN: 978-80-87576-54-0

Seznam použitých internetových zdrojů

- 1) AIA: Etický kodex. [online]. [cit. 2014-01-04]. Dostupné z: <http://www.aiacz.z/pravidla-a-stanovy/eticky-kodex/>.
- 2) ANALÝZA: Praktiky vybraných oddlužovacích agentur. [online]. [cit. 2014-02-25] Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=.
- 3) Apogeo: Sekuritizace. [online]. [cit. 2013-11-03] Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p579-forfaiting.aspx>.
- 4) Business center: Forfaiting. [online]. [cit. 2013-12-14]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p579-forfaiting.aspx>.
- 5) Centrální registr dlužníků České republiky. [online]. [cit. 2013-12-1]. Dostupné z: <http://www.centralniregistrdluzniku.cz/>.

SEZNAM ZKRATEK

AIA	-	Asociace inkasních agentur
atd.	-	A tak dále
a.s.	-	Akciová společnost
ČR	-	Česká republika
ČSOB	-	Československá obchodní banka
DPH	-	Daň z přidané hodnoty
IZP	-	Investiční životní pojištění
Kč	-	Korun českých
např.	-	Například
OSVČ	-	Osoba samostatně výdělečně činná
PPF	-	První privatizační fond
PhDr.	-	Philosophiae doctor (doktor filozofie)
s.	-	Strana
Sb.	-	Sbírka
SMS	-	Short message service (Služba krátkých textových zpráv)
s.r.o.	-	Společnost s ručením omezeným
tzv.	-	Takzvaný
USA	-	United States of America (Spojené státy americké)
z. č.	-	Zákon číslo

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Smlouva o provedení rešerše a správy portfolia pohledávek	I
Příloha B - Dohoda o úhradě závazku	VI
Příloha C - Zástavní smlouva	VIII
Příloha D - Mandátní smlouva	X
Příloha E - Komisionářská smlouva	XIV
Příloha F - Smlouva o užívání elektronické burzy pohledávek	XVII
Příloha G - Dohoda o poskytnutí faktoringových služeb	XX

Příloha A - Smlouva o provedení rešerše a správy portfolia pohledávek



Fmool CZ, s.r.o., za níž jedná jednatel Bohumír Graman

Rektorská 149/9 108 00 Praha 10 IČ:26112493, DIČ: CZ26112493

Zapsána MS Praha C/160847

(dále jen „Dodavatel“)

a

IHL TRANSPORT, s.r.o., jejímž jménem jedná její jednatel p. Roman Ihl

se sídlem Holíkova 469, 254 01 Jílové u Prahy IČ: 46354956, DIČ: CZ46354956,

společnost je zapsána u MěS Praha,C/115221

(dále jen „Objednavatel“)

uzavřeli dne následující ujednání:

Smlouva o provedení rešerše a správy portfolia pohledávek

I.

Účastníci se dohodli, že dodavatel provede pro objednatele rešerši a správu pohledávek dle této smlouvy a objednatel se zavazuje zaplatit mu za ni odměnu.

I

II.

Rešerše

1. Dodavatel se zavazuje provést rešerši v rozsahu dle odst. 2 tj. ohledně právnické či fyzické osoby dle elektronického zadání, kterou zamýšlí Objednatel navázat obchodní spoluprací či dále v ní pokračovat či z jiného titulu s ní vstoupit do majetkoprávního vztahu.
2. Rozsah rešerše :
 - zjištění stavu majetku a stavu plnění závazků zkoumanou osobou,
 - zjištění soudních řízení týkajících se zkoumané osoby a jejich stavu včetně řízení vykonávacích,
 - zjištění, zda na majetek zkoumané osoby byl prohlášen konkurz či povoleno vyrovnání a zjištění stavu konkurzního řízení či vyrovnávacího řízení,
 - zjištění, zda má zkoumaná osoba k dispozici techniku nezbytnou ke splnění zamýšleného závazku (zakázky) vůči objednateli.
3. Dodavatel prohlašuje a zavazuje se při získávání podkladů a provádění rešerše postupovat pouze legální cestou v souladu s platnými právními předpisy, respektovat při jejím provádění osobnost zkoumané osoby chráněné Obč. zák.

Správa pohledávek

1. Dodavatel bude provádět pravidelnou správu pohledávek a to urgencemi ať elektronickou poštou či telefonicky jménem Objednavatele na účet Dodavatele.

III.

Splnění závazku

Dodavatel splní svůj závazek provést rešerši předáním elektronické zprávy obsahující rešerši objednateli. Objednatel je povinen tuto elektronickou zprávu

převzít. Odmítne-li ji převzít, považuje se závazek Dodavatele provést rešerši za splněný třetím dnem po odeslání uvedené

elektronické zprávy na emailovou adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo na jinou adresu oznámenou písemně Objednatelem zhotoviteli jako nová adresa pro doručování.

V oblasti správy pohledávek je doručením elektronického vyhodnocení splněním závazku.

IV.

Odpovědnost dodavatele za obsah rešerše

Dodavatel neodpovídá za to, že v některých případech nemusí údaje v rešerši zcela odpovídat skutečnosti, zejména proto, že informace mají původ ve veřejných rejstřících ale také v běžně dostupných informacích a v analýze takto získaných informací.

Dodavatel odpovídá za způsob urgencí za nezaplacené pohledávky, které zachovají zásady slušnosti a korektnosti jednání v rámci právního systému.

V.

Součinnost objednatele

Objednatel je povinen poskytnout dodavateli o zkoumané osobě minimálně údaje o jejím jménu a příjmení, (*bydliště a datum narození*) u fyzické osoby a obchodní firmu (*sídlo a IČ*) u osoby právnické. Je rovněž povinen poskytnout Dodavateli o zkoumané osobě všechny ostatní jemu známé údaje.

Taktéž ke správě pohledávek je Objednatel povinen dodat všechna známá spojení na dlužníka tak, aby činnost Dodavatele mohla být účinná a bezprostřední.

VI.

Odměna

1. Za provedení rešerše se Objednatel zavazuje zaplatit Dodavateli dohodnutou odměnu ve výši **3120,00 Kč bez DPH** za každý jednotlivý případ.
2. Za provedení správy pohledávek náleží Dodavateli měsíční paušál ve výši **9500,-Kč bez DPH**

3. Odměna dle odst. 1. a 2. je splatná takto :

- odměna je splatná proti ročnímu zúčtování a vystavenému daňovému dokladu v základní části od 1.ledna 2014 do 31.10.2014 s tím, že zbytek roku bude doúčtován samostatným dokladem za období od 1.11.2014 do 31.12.2014

VII.

Utajení rešerše

Rešerše je určena pouze pro potřeby Objednatele. Dodavatel se zavazuje neseznámit s jejím obsahem třetí osoby, ani ji jakýmkoliv způsobem zneužít. V případě porušení této povinnosti odpovídá Objednateli za veškerou škodu a jiné závazky, které z tohoto titulu vzniknou.

IX.

Doba provedení rešerše

Dodavatel se zavazuje provést prověrku dle elektronického zadání do 30 dnů od převzetí.

X.

Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu, účinnosti počínaje dnem 1.1.2014 a uzavírá se do 31.12.2014. Po tomto datu ji lze prodloužit písemným dodatkem.

Všechny změny této smlouvy lze měnit pouze písemně, číslovaným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami.

Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle projevů jejich svobodné, pravé a vážné vůle a jako takovou ji na důkaz toho podepisují.

V Praze dne

Objednavatel

Dodavatel

Příloha B - Dohoda o úhradě závazku

e – pohledávky, s.r.o., internetová burza pohledávek sídlem: Administrativní centrum, Limuzská 8/2110, 100 00 Praha 10,
email: epohledavky@email.cz, telefon od 9,00 – 15,00, 773 521 717

Splátkový kalendář č. 2009013001

Věřitel:

e – pohledávky, s. r. o.

zastoupený: jednatelem společnosti

sídlem: Limuzská 8, 100 00 Praha 1

IČO: 27195422 datum

Dlužník:

Jarmila NEDOMOVSKÁ

osobně

adresa: Příčná 227/34, 66453 Brno

narození: 25. 9. 1952

I. Specifikace pohledávky

Pohledávka vznikla na základě smlouvy o půjčce ze dne 1. 2. 2014 s tím, že celá částka byla splatná ke dni 31. 12. 2014. Na dluh bylo plněno pouze částečně. Pohledávka byla postoupena na společnost e-pohledávky s.r.o. na základě smlouvy o postoupení pohledávek dnem 6. 1. 20014, kdy toto bylo dlužníkovy oznámeno doporučeným dopisem. Proběhlo uznání pohledávky s notářskou doložkou vykonatelnosti a po porušení splátky bylo zahájeno exekuční řízení. Současná výše pohledávky činí:

Základ: 18603,-Kč příslušenství 14926,- Kč právní zastoupení: 5840,-Kč celkem: 39369,- Kč

II. Prohlášení dlužníka

Dlužník prohlašuje, že po dohodě s věřitelem a v návaznosti na prohlášení věřitele, svůj dluh uznává co do důvodu a výše a chce jej uhradit. Také se zavazuje, že jeho závazek umožní pomocí 20 splátek, ve výši 1000,-Kč splatné vždy k 25. dni v měsíci. První splátka je stanovena na den 25. února 20014.

Dlužník se dále zavazuje, že splátku bude splácet pravidelně, úplně a včas, jak je výše ujednáno, v případě porušení splátkového kalendáře věřitel dlužníka vyzve a stanoví mu náhradní lhůtu. Nedojde-li k úhradě ani v této náhradní lhůtě, stává se celá pohledávka splatnou včetně příslušenství.

III. Prohlášení věřitele

Věřitel prohlašuje, že pokud dlužník uhradí ve smyslu článku II. tohoto splátkového kalendáře částku ve výši: 20 000,-Kč ve výše uvedeném splátkovém režimu, vzdá se zbývající části pohledávky.

Toto prohlášení se netýká částky odměny exekutora. Dohodu o náhradě exekučních nákladů si uzavře dlužník s exekutorem samostatně. Pokud bude věřitel požádán, zprostředkuje uzavření dohody mezi dlužníkem a exekutorem.

Tento splátkový kalendář je vyhotoven ve dvou výtiscích. Po podpisu jeden exemplář zašle dlužník věřiteli zpět.

Věřitel:

Dlužník:

Příloha C - Zástavní smlouva

ZÁSTAVNÍ SMLOUVA č.:/2014

1. SMLUVNÍ STRANY

Dnešního dne uzavřeli

e-pohledávky, s.r.o.

se sídlem: Praha 10, Limuzská 8/2110, PSČ 100 00

IČO: **271 95 422**

společnost zapsaná v OR MS v Praze, oddíl C, vložka 103558

zastoupena Bohumírem Gramanem – jednatelem společnosti

(dále jen „**Zástavní věřitel**“)

a

Luboš BORKA.

bytem: Hostavská 273, Praha 9, PSČ 193 00

r. č. **391213/0075**

(dále jen „**Zástavní dlužník**“)

(společně dále také „**smluvní strany**“)

tuto

zástavní smlouvu

uzavřenou dle ustanovení § 1346 a násl. zákona č.89/2012 :

, v platném znění, Občanský zákoník (dále také „**Občanský zákoník**“).

2. ÚVODNÍ PROHLÁŠENÍ

2.1 Zástavní dlužník je výlučným vlastníkem těchto nemovitostí:

budovy č.p., nacházející se na pozemku parc. č., o výměře

2.2 Zástavní dlužník hodlá k nemovitostem zřídit zástavní právo ve prospěch Zástavního věřitele.

3. ZAJIŠŤOVANÁ POHLEDÁVKY

3.1 Zástavní věřitel má vůči Zástavnímu dlužníkovi pohledávky ve výši,- Kč, vyplývajících ze smlouvy o půjčkách ze dne

4. ZÁSTAVA

4.1 K zajištění pohledávek uvedených v článku 3. 1 této smlouvy Zástavní dlužník zastavuje nemovitosti specifikované v článku 2. 1 této smlouvy (dále také „Zástava“) a zřizuje tím zástavní právo Zástavního věřitele k zástavě. Zástavní věřitel toto právo přijímá.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č.89/2012., Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími předpisy.

V Praze dne

Zástavní věřitel:

e-pohledávky, s.r.o., IČO: 271 95 422

zastoupena Bohumírem Gramanem – jednatelem společnosti:

.....

...

Zástavní dlužník:

Luboš BORKA, r. č.: 391213/0075:

.....

...

Příloha D - Mandátní smlouva



MANDÁTNÍ SMLOUVA

AR2014/O1O/B/MS

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,

SMLUVNÍ STRANY:

MANDATÁŘ:

ARLO s.r.o., jednatelem Mgr. Bc. Martinem Gramanem

Terronská 517/70, Praha 6

Kancelář Limuzská 8, 100 00 Praha 8,

IČ: 49285211,

společnost je zapsána u MěS Praha,C/166105

MANDANT:

StavoProjekto s.r.o

Dobřanská 180, 300 00 Plzeň

IČ: 48335932

Smluvní strany po vzájemné dohodě a zralé úvaze uzavírají předmětnou

MANDÁTNÍ SMLOUVU:

Článek I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Mandatář se zavazuje uplatnit a zajistit jménem mandanta a na jeho účet splacení pohledávek mandanta za jeho dlužníky specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy z nezaplacených splatných faktur.
2. Mandant se zavazuje zaplatit mandatáři za činnost uvedenou v předchozím bodě odměnu uvedenou v článku V.

Článek II.

TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od podpisu této smlouvy.

Článek III.

PRÁVA A POVINNOSTI MANDATÁŘE

1. Mandatář je povinen zařizovat záležitosti dle této smlouvy s odbornou péčí, pracovat na profesionální úrovni v souladu se zájmy mandanta. Přitom je povinen řídit se jeho pokyny.
2. Mandatář je oprávněn plnit svůj závazek ze smlouvy prostřednictvím třetích osob.
3. Při plnění smlouvy je mandatář povinen upozorňovat mandanta na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech mandanta. Pokud mandant i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá mandatář za případnou škodu tím vzniklou.
4. Mandatář je povinen oznámit mandantovi bez zbytečného odkladu všechny skutečnosti, které zjistil při zařizování záležitosti dle této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů mandanta.
5. Mandatář je povinen zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech, které mandant považuje za předmět obchodního tajemství.

Článek IV.

PRÁVA A POVINNOSTI MANDANTA

1. Mandant je povinen současně s podpisem této smlouvy vystavit mandatáři písemnou plnou moc a poskytnout mu veškeré dostupné podklady, pokyny a informace potřebné k plnění této smlouvy.
2. Mandant má právo, aby jej mandatář průběžně alespoň jedenkrát čtvrtletně informoval o stavu vyřizování záležitosti dle této smlouvy, a to písemně podáním stručné zprávy.
3. Mandant je povinen informovat neprodleně mandatáře o došlých platbách z uplatněných pohledávek, které jsou předmětem závazku mandatáře.
4. Mandant je povinen platit mandatáři odměnu sjednanou v čl. V.

Článek V.

ODMĚNA MANDATÁŘE

1. Odměna mandatáře za zařizování záležitosti dle čl. I této smlouvy se sjednává dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Mandant zaplatí mandatáři odměnu ve výši 12 % z obdržené částky na svůj účet, či inkasované hotově. Obdobně se postupuje, pokud bude provedena úhrada zápočtem či jiným nepeněžitým plněním.
3. Náklady vynaložené na vymožení pohledávky jdou na vrub mandatáře.

Článek VI.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, včetně možnosti výpovědi smlouvy kteroukoli ze smluvních stran se řídí obchodním zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
2. Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze oboustranně podepsaným písemným dodatkem.
3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1, která musí obsahovat číselný výčet předmětných faktur.

V Praze dne:

mandatář:

mandant:

k mandátní smlouvě č. AR2012/OO9/B/MS

Dlužník	IČ	adresa	stav	částka
TOGETOLA s.r.o.	27716384	Pelclova 180, 198 00 Praha 9 Hostavice	po splatnosti	237856,00. Kč

Vznik a výše pohledávky je doložena kopií dokladů, na jejichž základě vznikla.
V Praze dne

mandant:



Z m o c n ě n í

Zmocněnec:

ARLO s.r.o., jednatelem Mgr. Bc. Martinem Gramanem
Terronská 517/70, Praha 6
Kancelář Limuzská 8, 100 00 Praha 8,
IČ: 49285211,
společnost je zapsána u MěS Praha,C/166105

Zmocnitel:

StavoProjekto s.r.o

Dobřanská 180, 300 00 Plzeň
IČ: 48335932

Na základě uzavřené mandátní smlouvy č. **EP2012/O1O/B/MS** zmocňuje zmocnitel zmocněnce ke všem právním úkonům vedoucím k vymožení pohledávek od dlužníka:

Dlužník	IČ	adresa	stav	částka
TOGETOLA s.r.o.	27716384	Pelclova 180, 198 00 Praha 9 Hostavice	po splatnosti	237 856,00 Kč

V Praze dne:

Zmocněnec zmocnění přijímá.

V Praze dne :

Zmocnitel:

Zmocněnec:

KOMISIONÁŘSKÁ SMLOUVA

Č. ročník

I. Uzavřená podle Občanského zákoníku 89/2012 Sb.

II. Smluvní strany

Komitent:

Sídlem:

IČO/RČ:

Komisionář: **e-pohledávky, s.r.o.**

Limuzská 8/2110, 100 00 Praha 10

Zastoupená jednatelem Bohumírem Gramanem

IČ: 27195422

/dále jen komitent a komisionář/

III. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je správa pohledávkového portfolia specifikovaného v příloze č. 1, a to cestou postoupení pohledávek za podmínek uvedených v této smlouvě.

IV. Povinnosti komitenta

a/Komitent se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost komisionáři tak, aby mu umožnil plné posouzení věci a zvolení optimálních postupů a prostředků k realizaci pohledávek.

b/Komitent se zavazuje, že po dobu platnosti této smlouvy nebude předmět této smlouvy realizovat s jiným subjektem než komisionářek.

c/Komitent uhradí komisionáři odměnu stanovenou v článku V. této smlouvy.

V. Povinnosti komisionáře

a/ Komisionář má povinnost zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se během naplňování této smlouvy dozví před třetími osobami.

b/ Komisionář je povinen věnovat splnění předmětu této smlouvy veškerou odbornou péči tak, aby bylo dosaženo optimálního výsledku.

VI. Odměna komisionáře

Komitent se s komisionářem dohodli na následující výši odměny:

a/ Komisionáři náleží 20% z celkové získané částky. V případě, že dojde k nepeněžitému plnění, postupuje se obdobně, jakoby proběhla platba či částečná platba podle výše plnění.

b/Vyjma výše uvedeného provádí plnění smlouvy komisionář na svůj vrub, vyjma poplatků za soudní či exekuční řízení.

VII. Omezení nakládání z postoupenými pohledávkami

Komisionář je oprávněn vyžadovat plnění proti postoupeným pohledávkám na svůj účet. O plněních proti pohledávkám či částečných plněních vede přehled a obdržená plnění převádí na určený účet komitenta ve lhůtě 10 dnů po připsání na svůj účet či převzetí v hotovosti.

Komisionář bez souhlasu komitenta není oprávněn k postoupení pohledávky na jinou osobu. Souhlas musí mít písemnou formu, musí vyjadřovat jednoznačně vůli komitenta, podmínky, za nichž lze pohledávku postoupit.

Po uplynutí platnosti této smlouvy je komisionář povinen do sedmi dnů provést zpětné postoupení neinkasovaných pohledávek.

VIII. Doba trvání smlouvy

Doba trvání smlouvy je stanovena od doby podpisu do:..... Po uplynutí této doby lze smlouvu prodloužit a to písemným dodatkem s podpisy obou smluvních stran.

Výpovědní podmínky se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku v platném znění ke dni podpisu této smlouvy.

IX. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva je výrazem oboustranné vůle smluvních stran a může být měněna písemnými dodatky podepsanými smluvními stranami.

Vztahy, které nejsou řešeny touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku v platném znění ke dni podpisu této smlouvy.

V Dne
roku:.....

Komitent:

Komisionář:

ke komisionářské smlouvě č.

Soupis pohledávek tvořící portfolio:

Dlužník	sídlo	IČO

Kopie dokladů, na jejichž základě pohledávky vznikly, jsou připojeny k jednotlivým smlouvám o postoupení pohledávky. V případě potřeby originálů je vydá proti písemnému potvrzení komitent komisionáři.

V Dne roku
.....

Komitent:

Komisionář:

Příloha F - Smlouva o užívání elektronické burzy pohledávek

e – pohledávky, s.r.o., internetová burza pohledávek Administrativní centrum Limuzská
8/2110, 108 00 Praha 10 Kontakty: www.e-pohledavky.cz, email: office@e-pohledavky.cz, telefon od 9,00
– 15,00 733 254 354, 733 254 353

Smlouva o užívání elektronické burzy pohledávek

I. Smluvní strany

Poskytovatel: **e- pohledávky, s. r. o.**

Limuzská 8/2110, 108 00 Praha 10

Zastoupená:

Zapsaná v OR MěS Praha oddíl C vložka 103558

IČ: 27195422, DIČ: CZ27195422

/ dále jen poskytovatel/

Zájemce:

/ dále jen zájemce/

II. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je zajišťování zveřejnění pohledávek na internetové burze poskytovatele. Jedná se o pohledávky zájemce určených k postoupení za úplatu třetím osobám.

III. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel zajišťuje zájemci zveřejnění jím dodaných pohledávek po předběžném ověření náležitostí.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout řádný servis spojený s postoupením pohledávek za úplatu, uzavření smlouvy o postoupení, vyrozumění dlužníka a inkaso úplaty.

Poskytovatel se zavazuje řídit platnými ustanoveními Občanského popřípadě Obchodního zákoníku ve svých postupech a manipulacích se svěřenými pohledávkami.

IV. Povinnosti zadavatele

Zadavatel ručí za to, že nabízené pohledávky jsou skutečné a poskytnuté informace k pohledávce jsou správné a úplné.

Zadavatel souhlasí s ověřením, které provede poskytovatel, u dlužníka před zveřejněním na burze pohledávek.

Zadavatel se zavazuje k zaplacení odměny poskytovateli dle ustanovení této smlouvy.

V. Odměna poskytovatele

Poskytovatel provádí zveřejnění pohledávek zadavatele na svůj vrub, to znamená, že od zadavatele nepožaduje žádný paušální poplatek.

Poskytovateli náleží odměna ve výši 5 % z výše úplaty poskytnuté zadavateli za postoupenou pohledávku či pohledávky. Tato odměna je základem pro vyúčtování, které provede poskytovatel, jež je plátce DPH a k této odměně připočte i platnou sazbu DPH.

Poskytovateli náleží propadlé rezervační poplatky.

VI. Doba platnosti smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od podpisu této smlouvy smluvními stranami. Prodloužení platnosti této smlouvy je možné písemným dodatkem.

VII. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva je oboustranným výrazem vůle smluvních stran, nezakládá jednostrannou výhodu žádné z těchto stran. Smlouva nebyla sepsána pod nátlakem.

Vztahy, které nejsou řešené touto smlouvou, se řídí platnými ustanoveními příslušných právních norem, platných v den podpisu smluvních stran.

Případné změny a doplnění této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou, kterou podepíše obě smluvní strany.

V Dne
.....

Poskytovatel:

Zájemce:

Příloha G - Dohoda o poskytnutí faktoringových služeb

Dohoda o poskytnutí faktoringových služeb

Článek 1. strany dohody

Poskytovatel služby: **RB spol. s r. o.**

Ve Střešovičkách 41

169 00 Praha 6

IČ: 48 02 40 58

Zájemce o službu:

/dále jen poskytovatel a zájemce/

Článek 2. Předmět dohody

Předmětem dohody je poskytnutí faktoringových služeb poskytovatelem zájemci pro urychlení plateb, a to zálohovým plněním a konečným měsíčním vyúčtováním proti vystaveným fakturám. Platby se budou provádět na účet poskytovatele, který je vedený u Ge Money a.s. číslo účtu: 183048348/0600 variabilní symbol č. faktury.

Článek 3. Odměna poskytovateli

Odměna poskytovateli činí jedno procento z inkasované faktury, kdy splatnost není delší než 30 dní od vystavení. Takto stanovená částka je konečná.

Článek 4. Prodlení dlužníka zájemce

Bude-li dlužník, od něhož má inkasovat poskytovatel platbu za fakturu, ve skluzu s platbou delším jak 120 dní, vrací si poskytovatel se zájemcem vzájemná plnění po provedeném vyúčtování. Další vymáhání pohledávky bude řešit poskytovatel pro zájemce na základě samostatné smlouvy.

Článek 5. Vyúčtování

Na každou inkasovanou fakturu a zálohové plnění provedou strany samostatné měsíční vyúčtování. Poskytovatel vystaví zájemci fakturu na odměnu dle čl. 3. této smlouvy. Případné přeplatky si navzájem vrátí.

Článek 6. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta je třicet dní od doručení druhé straně smlouvy. Výpověď této smlouvy mohou učinit obě strany s tím, že je zaslána v písemné formě druhé straně a do 15 dní provede poskytovatel vyúčtování. Po vzájemném vyrovnání podepíší dohodu o ukončení smlouvy.

V Praze dne:.....

Zájemce:

Poskytovatel:

RB spol. s r. o.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jiří Vanderka

Obor: Manažerská studia - řízení lidských zdrojů

Forma studia: prezenční studium

Název práce: Systém inkasních agentur a personální profil jejich pracovníků

Rok: 2013/2014

Počet stran textu bez příloh: 41

Celkový počet stran příloh: 21

Počet titulů českých použitých zdrojů: 9

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 5

Počet ostatních zdrojů: 3

Vedoucí práce: Mgr. Stanislava Lustyková