UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

2014 Vendula Martincová

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

ÚSTAV PEDAGOGIKY A SOCIÁLNÍCH STUDIÍ

Bakalářská práce

Vendula Martincová

Význam finančních institucí jako prostředek prevence proti zadlužování domácností

Olomouc 2014

vedoucí práce: Ing. Alena Opletalová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením Ing. Aleny Opletalové Ph.D., a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s právními předpisy.

V Olomouci dne 20. 4. 2013 …….

vlastnoruční podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce Ing. Aleně Opletalové Ph.D., za velmi cenné rady a připomínky. Nakonec patří mé díky také mým blízkým za jejich trpělivost, podporu a toleranci během studia i při samotném vypracovávání bakalářské práce.

V Olomouci dne 20. 4. 2013

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Vendula Martincová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Ing. Alena Opletalová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2014

Název práce:	Význam finančních institucí jako prostředek prevence proti zadlužování domácností
Název v angličtině:	Importance of financial institutions as a means of prevention against household debt
Anotace práce:	Cílem bakalářské práce je zhodnotit, jaký význam mají finanční instituce při procesu zadlužování domácností. V teoretické části vymezuji pojem finanční instituce. Dále se zabývám preventivními programy těchto finančních institucí, jejich dostupností a část věnuji i vlivů médií na zadlužování domácností. V praktické části s pomocí rozhovorů s finančními poradci odpovídám na výzkumné otázky.
Klíčová slova:	Klient, dluh, instituce, finanční, prevence
Anotace v angličtině:	Aim of this work is to evaluate the significance of the financial institutions in the process of household debt. In the theoretical part defines the concept of financial institutions. I also deal with preventive programs such financial institutions, their availability and often engage media's influence on household debt. In the practical part with the help of interviews with financial advisors answer the research questions.
Klíčová slova v angličtině:	Client, debt, institutions, financing, prevention

Přílohy vázané v práci:	1 CD
Rozsah práce:	40 stran
Jazyk práce:	český

Obsah

Úvod 7

1 FINANČNÍ INSTITUCE 9

1.1 BANKOVNÍ INSTITUCE 9

1.2 NEBANKOVNÍ INSTITUCE 13

2 FINANČNÍ PORADENSTVÍ 14

2.1 OSOBNOST PORADCE 15

2.2 POSOUZENÍ KLIENTOVY SITUACE V PRAXI FINANČNÍCH PORADEN 16

3 PŘEDLUŽENÍ 19

4 VLIV MÉDIÍ 21

5 PREVENCE 23

5.1 SEKUNDÁRNÍ PREVENCE KRIZOVÉ INTERVENCE 24

5.2 PREVENCE V PRAXI 27

6 PŘÍPRAVA - KVALITATIVNÍ VÝZKUM 29

6.1 REALIZACE 29

6.2 VYHODNOCENÍ 30

Závěr 32

Seznam použitých zkratek 32

Seznam použitých zdrojů a literatury 32

Seznam tabulek a grafů 34

Seznam příloh 34

Úvod

Téma bakalářské práce považuji za velmi aktuální, kdy se v dnešní době všichni neustále setkáváme s nabídkami úvěrů jak od bankovních institucí, tak od různých, často pochybných, firem nebo i jednotlivců. Když se rozhlédneme kolem sebe, není problém si někde obstarat rychle finanční obnos, ovšem otázkou je za jakou cenu? Půjčit si je jednoduché, ale splácení bývá pro většinu lidí téměř nadlidským výkonem, a to také díky často až přemrštěným úrokům. Právě proto jsem stanovila za hlavní cíl bakalářské práce **zhodnotit, jaký význam mají finanční instituce při procesu zadlužování domácností.**

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část vymezuje pojem finanční instituce a zabývá se produkty, které tyto finanční instituce nabízejí a zároveň jsou velkým rizikem rostoucího zadlužování domácností. Jedna kapitola je věnována výhradně finančnímu poradenství, uvádí typy poradců. Práce se dále zabývá dostupnými preventivními programy, které mají za úkol zlepšit finanční gramotnost obyvatel. V praktické části byla použita metoda rozhovoru, jakožto metoda kvalitativní, kdy pomocí expertního rozhovoru s finančními poradci je možné odpovědět na stanovené výzkumné otázky.

Myslím, že má práce přinese užitečná zjištění, co se týká finančních institucí a jejich vlivu na stále rostoucí zadlužování domácností. Tato práce by mohla být užitečná nejen odborníkům na úvěrovou problematiku, ale i každému, kdo se o problematiku zadlužování obyvatel zajímá.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 FINANČNÍ INSTITUCE

Na českém trhu působí celá řada různých druhů společností, které nabízejí mnoho finančních produktů. Vlastní kategorie patří profesním asociacím, které zastřešují jednotlivé druhy finančních institucí. [1]

- Banky
- Družstevní záložny
- Finančně poradenské společnosti
- Investiční společnosti
- Penzijní fondy
- Pojišťovny
- Stavební spořitelny
- Zdravotní pojišťovny
- Obchodníci s cennými papíry
- Profesní asociace
- Finanční skupiny

Bankovní i nebankovní instituce mohutně využívají neznalosti finančních pojmů týkajících se úvěrů pro skupiny obyvatel s nízkými příjmy, osamělých žen, matek samoživitelek, obyvatel romských ghett, starších lidí a dalších zranitelných cílových skupin žijících v existenční nejistotě. Občané a občanky ČR jsou na každém kroku oslovování nabídkami finančního trhu, který těží z vědomí ekonomické krize a ubezpečování, že zadlužení je normální.[2] V podkapitolách se budu zabývat dvěma hlavním kategoriím a to, bankovním a nebankovním institucím. Uvádím produkty, které jsou na českém trhu nejznámější a nejvyužívanější a zároveň díky kterým se mohou klienti dostat do problémů s řádným splácením.

1.1 BANKOVNÍ INSTITUCE

[1] JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 8024771667., s. 17
[2] KUBÁKOVÁ, Petra and WENNERHOLM ČÁSLAVSKÁ, Tereza. *Ženy a česká společnost: Hodnocení implementace Pekingské akční platformy na národní a mezinárodní úrovni (Peking + 15*). První. Praha: Otevřená společnost, o.p.s., 2010. ISBN 8087110196., s. 7

Banka je neznámějším typem finanční instituce. Banka je akciovou společností [3], která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry a vykonává další zákonem stanovené činnosti. K provozování žadatel musí získat bankovní licenci od ČNB. Svoji činnost může banka vykonávat pouze v rozsahu přidělené licence. [4] Mezi nejčastější druhy úvěrů, které lze v ČR sjednat patří:

- *Povolené přečerpání účtu (kontokorent)* – tzn., že klient může přečerpat peníze ze svého osobního účtu i v okamžiku, kdy na něm nemá žádné finanční prostředky. Zřízení kontokorentu je většinou zdarma, stejně tak i vedení tohoto produktu. Banky žijí především z čerpání úvěru.
- *Kreditní karty* – klientům slouží pro bezúčelové čerpání úvěrů. Jejich velkou výhodou je bezúročné období, po které si lze půjčit peníze, aniž by klient musel platit úrok. Největší výhoda je však i největší slabinou. Častým prohřeškem je, že zkrátka klient zapomene na expiraci bezdlužného období. Toto chování kreditní kartu klientovi náležitě prodraží.
- *Spotřebitelské úvěry* – pro řadu lidí jsou spotřebitelské úvěry nejsnazším způsobem, jak se dostat k penězům. Spotřebitelské úvěry spolu s úvěry na kreditních kartách představují první linii pro lidi, kteří mohou spadnout do dluhové pasti. Spotřebitelský úvěr si klient banky nemusí sjednávat pouze na krátkodobé uspokojení snů nebo třeba na financování koupě automobilu, ale v některých případech je vhodným produktem i pro ty, kteří potřebují vypořádat dědictví. Nejdůležitějšími parametry, které by klient měl sledovat, jsou RPSN a poplatky za předčasné splacení či mimořádnou splátku. Spotřebitelské úvěry však nejsou jen o tom, jestli si je vzít, či ne. Důležitou otázkou je také u jaké instituce a v jaké výši.
- *Hypoteční úvěr* – aby klient získal hypotéku, musí splnit relativně přísná kritéria. I přes ostražitost bank se někdy stane, že se s hypotečním úvěrem a potažmo i nemovitostí, která je předmětem financování, musí klient rozloučit. U hypoték je nutné umět dobře počítat a zároveň mít naspořený dostatek finančních prostředků. Ve většině případů banka půjčí méně peněz, než kolik klient potřebuje na nákup

[3] Zákon č. 21/1992 Sb, o bankách, ve znění pozdějších předpisů

[4] KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. První. Praha: C H Beck, 2006. ISBN 8071793817., s. 62

vytoužené nemovitosti. Proto je vhodné mít dostatečně velkou finanční rezervu, a to jak na pořízení samotné reality, tak i financování v případě výpadku příjmů.[5]

V souvislosti s financováním majetku je ještě třeba zmínit *leasing*, který v mnohém připomíná úvěr, ale má některé zásadní odlišnosti. Leasing znamená pronájem majetku (automobil, stroj, zařízení) od leasingové společnosti. Vlastníkem věci se stává klient leasingové společnosti až ve chvíli, kdy ji zcela zaplatí. V případě neschopnosti klienta hradit domluvené splátky si tedy leasingová společnost může vzít pronajímanou věc nazpátek.[6]
V podstatě lze bankovní obchody rozdělit do tří základních oblastí, a to:

- Přijímání vkladů za účelem získání finančních zdrojů k podnikání, což na konci roku 2010 tvořilo 67,2 % všech zdrojů bank. Za tyto zdroje banka platí úroky, které tvoří hlavní druh jejich nákladů.
- Investování disponibilních finančních zdrojů, zejména formou poskytování úvěrů, což na konci roku 2010 představovaly úvěry klientům 50,6 % hodnoty celkových aktiv bankovního sektoru. Tento podíl je tvořen úvěry nefinančním podnikům ve výši 181 mld. Kč a domácnostem ve výši 81 mld. Kč. Z poskytnutých úvěrů (a dalších investic) získává banka výnosové úroky (případně jinou formu výnosů podle typu investice), které tvoří hlavní položku jejich výnosů. Zisk z úroků a operace s klienty (tj. rozdíl mezi výnosovými a nákladovými úroky) se podílel na celkovém zisku bankovního sektoru 67 %.
- Uskutečňování platebního styku, směnárenská a poradenská činnost. Z těchto činností získává banka fixní poplatky, případně provize. Podíl zisku z poplatků a provizí na celkovém zisku bankovního sektoru neustále roste a v roce 2010 tvořil přibližně 25 %.[7]

<u>*Základní finanční údaje za rok 2013 jedné z největších českých bank:*</u>

Celkový hrubý objem úvěrů poskytnutých Skupinou KB se meziročně zvýšil o 4,8 % na 491,5 miliardy Kč, a to převážně díky hypotékám, úvěrům poskytnutých velkým podnikům a zlepšení spotřebitelského úvěrování, ke kterému došlo v průběhu roku.

[5] JANDA, Josef. *Jak žít šťastně a na dluh*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. ISBN 8024748339., s. 61-78
[6] SLAVÍK, Jakub. *Finanční průvodce nefinančního manažera*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. ISBN 8024745933., s. 27
[7] REŽŇÁKOVÁ, Mária. Efektivní financování rozvoje podnikání. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2012. ISBN 8024718359, s. 82

V segmentu úvěrů občanům narostlo portfolio hypoték meziročně o 9,7 % na 146,2 miliardy Kč. Tento růst byl částečně kompenzován nižší poptávkou po úvěrech ze stavebního spoření. Objem úvěrů poskytnutých Modrou pyramidou poklesl o 11,6 % na 43,6 miliardy Kč. Poptávka po spotřebitelských úvěrech začala od poloviny roku opatrně růst. V meziročním srovnání objem spotřebitelských úvěrů (KB a společnosti ESSOX) vzrostl o 3,8 % na 28,5 miliardy Kč. Celkový objem úvěrů poskytnutých Skupinou KB podnikům vzrostl o 4,9 % na 268,3 miliardy Kč. Celkový objem úvěrů poskytnutých (středním a velkým) korporátním klientům KB v České republice a na Slovensku, včetně financování od společnosti Factoring KB, vzrostl o 5,7 % na 218,4 miliardy Kč. Poptávka korporátních klientů po financování exportu a akvizic byla obzvláště vysoká. Úvěrování podnikatelů a malých podniků kleslo o 2,0 % na 28,3 miliardy Kč. Zůstatek úvěrového a leasingového financování společnosti SGEF rostl meziročně o 6,7 % na 21,6 miliardy Kč.

Konsolidované údaje (mil. Kč)	**2013**	**2012**
Finanční výsledky		
Celkové provozní výsledky	30 894	32 664
Z toho: čisté úrokové výnosy	21 207	21 969
Z toho: čisté poplatky a provize	7 077	6 971
Provozní náklady celkem	-13 148	-13 485
Čistý zisk náležející akcionářům	12 528	13 954
Rozvaha		
Bilanční suma	863 980	786 836
Úvěry klientům (čisté)	473 089	451 547
Vklady klientů	649 158	579 067
Vlastní kapitál celkem	96 538	100 538

Tabulka č. 1: Finanční výsledky a rozvaha KB v letech 2012 a 2013[8]

[8] Základní finanční údaje. [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-financni-udaje.shtml

1.2 NEBANKOVNÍ INSTITUCE

Z hlediska ochrany spotřebitele jsou nejproblematičtěji vnímány spotřebitelské úvěry poskytované nebankovními institucemi. Obecně lze konstatovat, že cena úvěrování nebankovní instituce převyšuje náklady spojené s úvěrem poskytovaným bankou. Nebankovní půjčky čerpají především ti, kteří by si požadované zdroje u bank vzhledem ke svému finančnímu profilu nebyli schopni opatřit. Tito klienti jsou pro poskytovatele úvěru mnohem rizikovější, a proto úvěrová společnost požaduje v jejich případě rizikovou prémii – úvěr je pak dražší, neboť společnost počítá s menší návratností půjčených peněz, s vyšší delikvencí a složitějším vymáháním peněz od dlužníků. Vyšší cena úvěru však logicky zvyšuje nároky na rodinný rozpočet. Nutnost splácet takto sjednané úvěry nutí spotřebitele vyhledávat další drahé úvěrové zdroje, což dále zhoršuje jejich finanční pozici a schopnost naakumulované dluhy splácet. Výsledkem pak může být insolvence dlužníka a exekuce na jeho majetek. V těchto situacích bývají problémy často zapříčiněny i nedostatečnou finanční gramotností klienta úvěrové společnosti. [9]

[9] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Finanční vzdělávání pro střední školy – se sbírkou řešených příkladů na CD*. První. Praha: C H Beck, 2011. ISBN 8074000087., s. 282

2 FINANČNÍ PORADENSTVÍ

Finančně poradenské společnosti provozují sítě finančních poradců a dalších specialistů. Jejich konkurenční výhoda například oproti konkrétní bance nebo pojišťovně je ta, že nabízejí celou řadu finančních produktů. Poradenské společnosti často používají dovětek privátní nebo nezávislý. Má to symbolizovat nezávislost na konkrétní bankovní skupině. Nabídka průměrně velké finančně poradenské společnosti by měla několikanásobně převyšovat nabídku průměrné finanční skupiny. V praxi by tak měla svým klientům nabízet finanční produkty třeba pěti bank, tří pojišťoven a sedmi penzijních fondů. Nezávislost finančně poradenských společností je deklarována ještě prostřednictvím tzv. provizního systému. Poradci jsou odměňováni na základě provizí, které získávají za uzavření konkrétní smlouvy s klientem. Aby nedocházelo ze strany poradců k preferování jednoho produktu, má řada společností bodový systém, kdy poradce získává stejný počet bodů za uzavření shodného finančního produktu. Body mají též motivační úlohu. Za jeden bod získává poradce předem daný objem peněz.

Zvláštní skupina ve finančnictví patří tedy poradcům. Úlohou poradců je poskytnout klientovi co nejlepší servis, provést ho úskalími jednotlivých finančních produktů, vysvětlit mu jejich funkci. V neposlední řadě vyřizuje veškerou smluvní dokumentaci a podepsání smlouvy s klientem. Nejčastěji se poradci rozdělují na:

- Bankovní
- Hypoteční
- Finanční
- Investiční
- Pojišťovací
- Úvěroví
- Firemní
- Makléři, zprostředkovatelé, prodejci
- bouchači[10]

Finanční poradce a klient – není pravdou, že finanční instituce jako banky, pojišťovny, investiční společnosti atd. jsou tu proto, aby nám sloužily. Jsou zakládány proto, aby svým

[10] JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 8024771667., s. 18-21

akcionářům produkovaly zisk. Uspokojování potřeb klientů je pouze prostředkem k dosažení tohoto zisku.

Finanční poradci klientů - poradce dává klientovi k dispozici své znalosti a zkušenosti, aby jej ochránil před nástrahami finančního trhu. Od poradce klient očekává objektivní doporučení, zda si nabízený produkt má či nemá sjednat, nikoli pouze kvalifikované sjednání tohoto produktu. Finanční poradce používá produkty jako nástroje pro dosažení klientova cíle, samo jejich sjednávání ale není jeho cílem. Poradce, v případě potřeby, produkty sjednává, ale také již sjednané upravuje, případně je i vypovídá. Rozhodující je potřeba klienta, nikoli odbytové zájmy finanční instituce. Poradce musí být schopen říci klientovi, že tento produkt pro něj není vhodný, případně, že jej vůbec nepotřebuje, a to i v případě, že tím přichází o provizi.

Finanční poradci institucí - Člověk zastupující zájmy instituce (banky, pojišťovny, apd.) nemůže zároveň hájit i zájmy klienta ve vztahu k této instituci. Nemůže tedy naplňovat to, co klient od svého finančního poradce oprávněně očekává.[11]

2.1 OSOBNOST PORADCE

1.Občanský poradce je nezávislý:

- při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem klienta a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,
- pokud je jeho nezávislost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

2. Občanský poradce je nestranný,

- při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřípustná diskriminace,
- nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,
- pokud je jeho nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

3. Občanský poradce je diskrétní,

[11] Finanční poradenství od finančních institucí?.[online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://www.triman.cz/prezentace/n14-instituce.php

- zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,
- mlčenlivosti poruší pouze na základě výslovného souhlasu klienta, či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost klienty předem upozorňuje.

4. Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch,

- výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny.

5. Občanský poradce respektuje klienty,

- uvědomuje si, že účelem poradenství je splnit zakázku klienta a nikoliv očekávání poradce a proto respektuje právo klienta na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
- respektuje lidskou důstojnost klienta a poskytuje službu způsobem, který odpovídá klientovým schopnostem a možnostem.

6. Občanský poradce usiluje o svůj odborný růst,

- uvědomuje si, že klienti spoléhají na odbornou úroveň služby a proto samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných kurzech i dalšími vhodnými formami neustále prohlubuje a rozšiřuje své odborné znalosti.

7. Občanský poradce dbá o to, aby nepoškodil klienta,

- poradce si uvědomuje limity svých možností a schopností, navzdory případným očekáváním klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec.[12]

2.2 POSOUZENÍ KLIENTOVY SITUACE V PRAXI FINANČNÍCH PORADEN

Z dostupných pramenů existují tři způsoby posouzení dluhové situace klienta:

- Zjištění stavu dluhu - Uživatelům služby je nabízena pomoc při zjišťování jejich dluhů. Sami často rezignují na svou situaci a neevidují počet svých pohledávek u věřitelů. V tomto ohledu jim pracovník služby může pomoci prostřednictvím

[12] Etický kodex občanský poradců. [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/

kontaktování věřitelů a na základě zjištěných pohledávek potom s klientem dále pracovat.

- Konzultace priorit jednotlivce či rodiny v dluhové oblasti - Na základě zjištění stavu dluhu je s klientem sestaven seznam splátek a zkonzultovány prioritní závazky.
- Konzultace a doporučení možností zvýšení příjmů.

Pracovník služby pomáhá uživateli s hledáním variant možností zvýšení příjmu – např. zaměstnání na částečný úvazek, zvýšení úvazku, pokud uživatel pracuje na kratší úvazek. Tyto prostředky následně slouží k umořování pohledávek věřitelů.

Poradenská praxe v dluhové problematice se shoduje na následujících bodech:

- Sestavení rozpočtu, zjišťování možností lepšího hospodaření s financemi - Základní metodou je sestavování tzv. rodinného rozpočtu a hledání variant, jak ušetřit a následně z volných finančních prostředků umořovat pohledávky vůči věřitelům.
- Zpracování splátkového kalendáře - pomoc při zpracování a domlouvání splátkového kalendáře u věřitele.
- Kontakt s věřiteli, úřady, exekutory.

Uživatelé služby mnohdy nemají přístup ke komunikačním a informačním mediím, případně neví, jak správně komunikovat s věřiteli. Z toho důvodu poradce pomáhá klientovi získávat kontakty na věřitele, úřady, exekutory a společně hledají komunikační nástroje pro vyjednávání splátek pohledávek.

- Pomoc uživateli s orientací v legislativě potřebné při exekučních řízeních a následném oddlužování.

Výklad zákonů je pro mnoho lidí velmi obtížný. Pracovník služby proto nabízí klientovi podporu při orientaci v legislativě, která souvisí s oddlužováním. Jedná se především o zákony spojené s exekučním řízením, insolvenčním řízením, spotřebitelskými vztahy a nároky na dávky vyplácenými subjekty státní správy.

- Pomoc při sepsání Návrhu na povolení oddlužení a vyřízení záležitostí při tzv. „osobním bankrotu“.

Klienti mohou zkusit využít oddlužení jako jeden ze způsobů řešení svých dluhů. Zpracování návrhu na oddlužení však často není v jejich silách. Poradce jim proto může

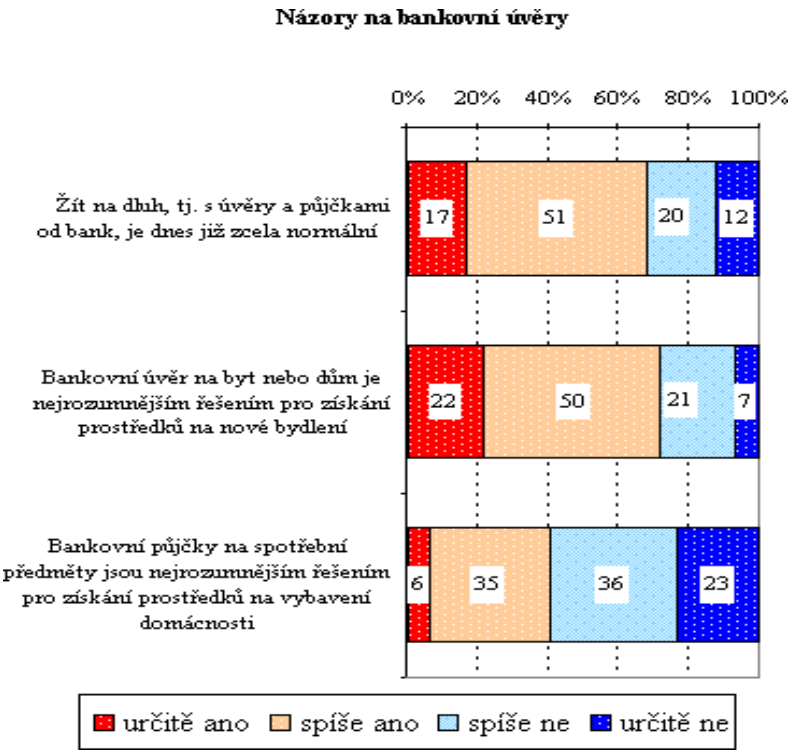
nabídnout pomoc při sepsání návrhu na povolení oddlužení i podporu při insolvenčním řízení. V případě klientova zájmu o tento způsob řešení mu poradce poskytuje i informace o náležitostech tzv. „osobního bankrotu“, zejména o rizicích spojených s tímto způsobem oddlužení.

3 PŘEDLUŽENÍ

Předlužení znamená pro mnoho lidí tíživou životní situaci, kdy se lidé nejprve zadluží (často nadměrně, neuváženě a nezodpovědně) a následně nejsou schopni své dluhy splácet. Nemají dostatek vlastních peněžních prostředků nebo majetku na splácení dluhů. Splátky dluhů řeší dalšími dluhy. Dostávají se do dluhové pasti a trvalé neschopnosti dluhy splácet. Problémem nadměrného, neuváženého a nezodpovědného zadlužení a následného předlužení je průvodním jevem a jistým důsledkem moderního životního stylu. Žít na dluh a půjčovat si na cokoliv, počínaje vysněným bydlením a praktickým vybavením domácností přes nezbytný automobil a vytouženou dovolenou a konče módní spotřební elektronikou a dalšími více či méně potřebnými statky krátkodobé a dlouhodobé spotřeby, není v současné době zdánlivě neomezených možností ničím výjimečným a také mnoho lidí si na tento způsob typický pro vyspělé tržní ekonomiky velmi rychle zvyklo. Živo na dluh však nepřináší jen radosti, ale často také starosti. Zvláště pokud dlužník není schopen své dluhy splácet. V takovém případě se dlužník vystavuje značnému riziku v podobě trvalého předlužení. Nesplácení úvěrů a půjček vede k zastavování a prodeji majetku nebo dokonce k exekucím majetku a dosažených příjmů (zejména mzdy nebo platu). Neplacení nájemného, energií a služeb souvisejících s bydlením vede k vystěhování z bytu. Citelný nedostatek finančních prostředků k zajištění chodu domácností vede k výraznému a nechtěnému poklesu životní úrovně. Zoufalá snaha překonat všechny tyto problémy vede k zoufalým rozhodnutím. Rychlá půjčka za vysoký úrok však problémy nevyřeší, ale naopak výrazně prohloubí. Neúnosná životní situace vede osoby na scestí závislostí a kriminality. Upadají do stavu marnosti života, přicházejí o práci, rodinu, přátele, ocitají se na okraji společnosti, ve stavu hmotné nouze. Jsou odkázáni na pomoc státu a výplatu sociálních dávek. Tato pomoc však není účinná, pokud lidé sami neusilují o dosažení a zvýšení vlastního příjmu vlastním přičiněním, a to především vlastní prací a vlastním uplatněním na trhu práce. Předlužení lidé se ale často vyhýbají legálnímu zaměstnání, protože by jim na část mzdy nebo platu mohla být uvalena exekuce. Proto raději žijí ze sociálních dávek a dodatečný příjem získávají prostřednictvím nelegálního zaměstnání. A právě z tohoto důvodu je nutné věnovat zvýšenou pozornost prevenci, řešit problémy nezaměstnanosti a předlužení. [13]

[13] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Finanční vzdělávání pro střední školy – se sbírkou řešených příkladů na CD*. První. Praha: C H Beck, 2011. ISBN 8074000087., s. 93-94

Společnost STEM, která dlouhodobě sleduje otázky spojené s finanční situací našich domácností, se podobně jako na konci roku 2004 zajímala i o postoje veřejnosti k půjčování peněz. Statistické údaje přinášejí v posledních letech informace o růstu zadlužení českých domácností včetně problémů, do kterých se řada lidí v souvislosti se svou neschopností splácet dostává. Většina veřejnosti se v současné době domnívá, že žít na dluh je dnes již zcela normální. Brát si úvěry či půjčky od bank tak připadá v současné době běžné dvou třetinám (68 %) obyvatel. Téměř tři čtvrtiny veřejnosti (72 %) to pokládají současně za nejrozumnější řešení, jak získat prostředky na nové bydlení. Naopak, pokud jde o vybavení domácnosti, jen menšina (41 %) vnímá bankovní půjčku na spotřební předměty jako tu nejrozumnější cestu, jak získat prostředky na vybavení domácnosti.



Graf č. 1: Názory na bankovní úvěry [14]

[14] STEM, Trendy 2007/1, 1272 respondentů. *Názory na bankovní úvěry.* [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: http://www.stem.cz/clanek/1212

4 VLIV MÉDIÍ

Neosobní komunikační kanály jsou média, která přenášejí sdělení bez osobního kontaktu či zpětné vazby. Patří sem hlavní média, atmosféra a akce. Mezi důležitá média patří tištěná média (noviny, časopisy, direct mail), vysílaná média (rádio, televize), obrazová média (billboardy, tabule, plakáty) a on-line a elektronická média (on-line služby, webové stránky, CD,DVD). Atmosféra uměle vytvořené prostředí kanceláře, které vytváří či posiluje u kupujícího inklinaci koupit si produkt. Proto jsou banky navrhovány tak, aby dávaly najevo sebedůvěru a další hodnoty, jichž si mohou klienti cenit. Akce jsou události inscenované tak, aby k cílovému publiku nějak promlouvaly. Mezi významné nástroje patří *reklama.* Reklama má mnoho forem, a proto není jednoduché její jedinečné kvality generalizovat. Lze však zdůraznit několik vlastností:

- Reklama dokáže zasáhnout masy potencionálních klientů na nejrůznějších místech světa, s nízkými náklady na jednu osobu. Například televizní reklama dokáže zasáhnout obrovské publikum.
- Rozsáhlá reklama vypovídá také něco pozitivního o velikosti, popularitě a úspěšnosti (banky, společnosti).
- Kvůli veřejnému charakteru reklamy mají spotřebitelé tendenci vnímat inzerované produkty jako standardní a legitimní.
- Reklama umožňuje sdělení mnohokrát opakovat a umožňuje potencionálnímu klientovi přijímat a porovnávat sdělení různých konkurentů.
- Reklama je také velice výmluvná a umožňuje dramatizovat produkty pomocí důmyslného využití vizuálních prvků, tisku, zvuku a barev.[15]

Mezi hlavní prostředky reklamy zahrnujeme: inzerci v tisku, televizní spoty, rozhlasové spoty, venkovní reklamu, reklamu v kinech, audiovizuální snímky.

Jako velmi silný nástroj úvěrových společností ať už bankovních či nebankovních patří *osobní prodej*. Osobní prodej využívá psychologické poznatky z verbální i neverbální interpersonální komunikace. Osobní kontakt umožňuje lépe poznat potřeby druhé strany a

[15] KOTLER, Philip, WONG, Veronicka, SAUNDERS, John and ARMSTRONG, Gary. *Moderní marketing*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 8024715457. s. 830-835

podle toho zaměřit prodejní argumentaci. Při osobním kontaktu získáváme informace o možnostech spolupráce či o konkurenci, které umožňují optimalizovat vlastní nabídku klientovi.[16]

[16] VYSEKALOVÁ, Jitka. *Psychologie reklamy – 3., rozšířené a aktualizované vydání*. Třetí. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 8024721961. s. 21

5 PREVENCE

Předpokladem prevence je především individuální odpovědnost každého jedince za vlastní rozhodování, jednání a s tím i schopnost nést důsledky za každé své rozhodnutí. Velmi mne zaujal článek vydaný Agenturou pro sociální začleňování, kde z celostátního hlediska uvádí jako návrhy opatření v problematice zadlužení následující opatření:

- regulace reklamy na spotřebitelské úvěry – povinnou součástí reklamy na spotřebitelské úvěry by mělo být varování před neuváženým zadlužováním a odkazy na certifikované programy finančního vzdělávání a finančně právního poradenství
- regulace aktivního zadlužení – např. zavedení jednotného dozoru bank a nebankovních společností při provozování živnosti poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru koncentrovaného pod ČNB
- Zákaz takových rozhodčích doložek ve smlouvách o spotřebitelském úvěru, které upírají spotřebiteli právo na nestranné a nezávislé rozhodnutí jeho sporu
- Odstranění nedostatků identifikovaných v platné úpravě soudních sporů a exekucí (např. zamezení zbytečným násobným exekucím u jednoho věřitele)
- Odstranění nedostatků identifikovaných v platné právní úpravě tzv. osobního bankrotu (např. součástí procesu zákonného oddlužení podle insolvenčního zákona by mělo být absolvování certifikovaného programu finančního vzdělávání, zákon by měl stanovovat povinnost konzultovat svůj rodinný rozpočet v pravidelných intervalech s neziskovým certifikovaným finančně právním poradcem pod hrozbou zrušení oddlužení apd.)
- Efektivnější upozorňování na pohledávku orgánem veřejné správy či samosprávy, nebo jimi vlastněných organizací a společností, kde má určitý vliv stát.

Další vhodná opatření pro řešení případů zadluženosti:

- Intenzivní monitoring zadlužování v sociálně vyloučených lokalitách
- Vytvoření systému vzdělávání ve finanční gramotnosti - vzdělávání ve finanční gramotnosti by mělo být součástí každého rekvalifikačního kurzu, vzděláváni by měli být i úředníci a sociální pracovníci, kteří pracují s obyvateli sociálně vyloučených lokalit

- Vznik a podpora terénní sociální práce – zajištění dostatečného počtu terénních pracovníků a jejich alespoň základní vzdělání v oblasti dluhového poradenství (poskytnutí finančního a dluhového poradenství na základní úrovni přímo v místě bydliště dotčených osob)
- Podpora poskytování bezplatného finančně právního poradenství – zajištění kvalitního bezplatného finančního poradenství, ideálně navazující na terénní práci spojenou se základním finančním a dluhovým poradenstvím, zajištění dostatečné informovanosti obyvatel žijících v sociálně vyloučených oblastech a obyvatel, kterým sociální vyloučení hrozí, o možnosti bezplatného dluhového poradenství
- Podpora alternativních modelů řešení problému zadlužování a zmírnění následků předlužení
- Protidluhové poradenství a vzdělávání ve finanční gramotnosti coby součást strategických plánů v sociálně vyloučených lokalitách.[17]

V případě dluhového poradenství se sekundární a terciární prevence z velké části překrývají. Sekundární i terciární prevence v tomto případě již pracuje s lidmi, u kterých je normální vývoj nějakým způsobem narušen. Ve většině případů totiž dluhové poradenství vyhledají, až když jim hrozí některé z důsledků předlužení. Navíc hranice, kdy jde ještě o selhávání, u kterého se zatím pouze nedá indikovat míra, a kdy už se jedná o pouhé zmírnění následků předlužení, je velmi tenká.

5.1 SEKUNDÁRNÍ PREVENCE KRIZOVÉ INTERVENCE

Hoskovcová uvádí, že krizová intervence je činnost preventivního charakteru, dále uvádí, že všude, kde se nějakým způsobem zasahuje do nežádoucího vývoje, by bylo namístě aplikovat spíše pojem intervence.[18] Pro účely této práce při charakteristikách sekundární prevence tedy využiji obecné charakteristiky krizové intervence, které přizpůsobím na situaci dlužníka. Intervence je obecně definována jako cílený, předem promyšlený zásah, který je

[17] Agentura pro sociální začleňování.[online]. [cit. 2014-04-19]. Dostupné z: http://www.socialni-zaclenovani.cz/prevence-zadluzovani-a-reseni-predluzenosti-v-socialne-vyloucenych-lokalitach

[18] HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. První. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 9788024616261. s. 14

zpravidla zaměřený na zmírnění tíživé životní situace. Jedná se v podstatě o jakýkoli postup nebo techniku směřující k přerušení, zamezení nebo úpravě právě probíhajícího procesu.[19]

Nejdůležitější cíle z hlediska sekundární prevence:

- Stabilita klienta.
- Poskytnutí podpory.
- Zabránění zhoršení stavu.
- Mobilizace klientových psychických i fyzických sil.
- Podpora klienta při hledání možných východisek z náročné životní situace.

Intervenci je pokud možno vhodné zakončit rekapitulací a vyjasněním, jaké má klient možnosti v blízké budoucnosti.[20]

V současné době zastřešuje AOP 42 samostatných poraden působících v 56 městech České republiky. V této souvislosti je vhodné doplnit, že kromě asociačních poraden je v České republice registrováno ještě třináct dalších subjektů poskytujících odborné sociální poradenství pod názvem občanská poradna. Charakteristikou služeb pro předlužené, o které Asociace občanských poraden usiluje, je zajištění komplexního poradenství řízeného formalizovaným systémem práce s podporou pravidelného zvyšování kvalifikace poradců a poradkyň. Nechybí složky prevence a propagace vybraných problémů souvisejících s dluhovou problematikou. Tyto oblasti staví zejména na seminářích pro širokou veřejnost, od kterých se očekává osvěta stran zodpovědného řízení osobních či rodinných financí, návody, jak zvládat úskalí nezodpovědného osobního předlužování či jak nepodceňovat práva a povinnosti smluvních stran. Stejně tak mohou semináře nabídnout dostatek prostoru pro bližší seznámení se spotřebitelskými smlouvami, pro pochopení jejich struktury, klíčových ustanovení apd.

Existuje i tzv. dluhové desatero, kterým by se měl řídit každý, kdo nechce být ohrožen předlužením:

1)Kupujte si to, co skutečně potřebujete. Půjčujte si např. na ochranu a péči o zdraví, nebo na zboží a služby, které budete užívat i po zaplacení poslední splátky.

2) Kupujte zboží, které odpovídá Vaším skutečným potřebám. Nezapomeňte, že značka a

[19] HARTL, Pavel and HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Čtvrté. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676865.
[20] HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. První. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 9788024616261. s. 14

vzhled často tvoří polovinu ceny.

3) Za určitých podmínek může být výhodnější si půjčit od banky i přesto, že vyřízení žádosti zpravidla trvá déle.

4) Pokud je v reklamě, že úrok je např. od 9 %, zpravidla Vy budete splácet větší úrok.
Ptejte se na všechny poplatky, povinná pojištění a cenu úvěrového účtu a porovnejte konečnou cenu v případě, že se rozhodujete mezi více spotřebními úvěry.

5) Zjistěte si smluvní pokuty, které mohou být nepřiměřeně vysoké – jste si jistá/ý, že nebudete mít skutečně problémy se splácením?

6) Po odečtení všech nákladů (nájem, telefon, měsíční jízdenky jídlo, aj.) a všech splátek by Vám mělo zbýt ještě 20 % - nikdy nevíte, co se může stát.

7) Smlouvu čtěte i se smluvními podmínkami a nepodepisujte, pokud je psána drobným písmem nebo jsou v ní slova, kterým nerozumíte.

8) Nepodepisujte smlouvu, pokud je podmínkou povolení inkasa na vašem účtu obsahuje nevyplněnou směnku, kterou může později věřitel vyplnit.

9) Neberte si žádnou půjčku ani nákup na splátky, pokud ručíte za půjčku známému, jehož finanční situaci neznáte dobře.
Taktéž rozvažte nákup na splátky nebo půjčku v případě, když v době splátek nejsou ve Vašem rozpočtu žádné výdaje, který je možné uhradit až po skončení nových splátek.

10) Život s dluhy nepodceňujte, mějte dluhy pod kontrolou, v případě problémů se splácením jste v ohrožení nejen Vy, ale také Vaše rodina.
Před podpisem smlouvy o půjčce nebo nákupu na splátky se jděte poradit do občanské poradny.[21]

[21] Desatero nákupů na splátky. [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/

5.2 PREVENCE V PRAXI

Při pátrání po preventivních programech jsem nalezla různé semináře, kurzy a přednášky, které se zaměřovaly na dluhovou problematiku. Některé byly zaměřeny na prevenci, jiné se zabývaly přímo řešením dluhových problémů. Každopádně měly za úkol zvýšit finanční gramotnost. Velké mínus jsem objevila především v poplatcích za účast takovýchto programů. Z toho vyplývá, že takovéto preventivní programy nejsou dostupné široké veřejnosti.

Jak už jsme se mohli přesvědčit v předchozí kapitole, média mají velký vliv na potencionální zájemce o úvěry, ale mají i kladný vliv, o kterém jsme se mohli přesvědčit díky pořadu Krotitelé dluhů, který se vysílal do roku 2012. Pořad reagoval na stále rozšířenější jev naší současnosti – zadlužování osob a domácností. *Krotitelé dluhů*, ukazovali, kde lidé dělají často zbytečné chyby. A když už se chyba stala, hledali cestu, jak z toho ven a s co nejmenšími ztrátami. Autentické rodiny, autentické problémy, autentická řešení. Aby se autoři pořadu vyhnuli neosobnímu tónu a nezahltili pozornost diváků přívalem nestravitelných informací, sledovali osudy lidí, kteří se dostali do finanční tísně. Potíže aktéra příběhu pak přímo před kamerou řešil tým finančních poradců. Divák mohl sledovat, jestli se expertům podařilo zvrátit jeho neradostnou ekonomickou situaci. Některé díly končily happy-endem, jiné tragicky. Z každého si však divák mohl vzít ponaučení i pro své rodinné peníze.[22]

[22] Krotitelé dluhů. [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.ceskatelevize.cz/porady/10213556322-krotitele-dluhu/3809-o-poradu/

II PRAKTICKÁ ČÁST

6 PŘÍPRAVA - KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Výzkumné téma a podoba jeho zadání v sobě již v jakési zárodečné formě nesou základní směřování výzkumného úkolu. Kvalitativně orientovaný výzkum uvádí svá zjištění v nečíselné podobě, popisuje jevy a procesy tak, aby se z nich neztratil „člověk“. Více než čísel si cení významů, komunikace a přirozených prostředí kolem nás. Zkoumá malé skupiny jevů a jejich jedinečnost. Zabývá se slovy, texty, obrazy a interpretuje zjištěná data. [23]

Hlavním cílem práce tedy je: Zhodnotit význam finančních institucí při procesu zadlužování domácností.

Výzkumné otázky jsou:

- Jakou úlohu hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností?
- Které finanční instituce jsou pro klienty nejrizikovější v oblasti poskytování úvěrů?
- Jak předcházet předlužení domácností?

6.1 REALIZACE

Jako metodu sběru dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor s pěti finančními poradci. Kdy jsem kladla otevřené otázky tak, aby nedošlo k omezení autenticity jejich zkušeností. Nechávala jsem tím co největší prostor pro vyjádření k danému tématu. Otevřené otázky dále byly doplněny otázkami, jež podporovaly rozvíjení a konkretizaci odpovědí. Při rozhovoru bylo velmi důležité zachování a nastavení podmínek, které jsou nezbytné pro bezpečí respondenta s možností případné zpětné vazby.[24]

Všechny rozhovory byly po předchozí domluvě a souhlasu respondentů nahrávány na mobilní telefon a následně přepsány do písemné formy, abych mohla rozhovory později podrobit plánované analýze. Respondenty jsou zástupci nezávislých finančních poraden. V rozhovoru byly zakomponovány stěžejní otázky, které se vztahovaly ke stanoveným výzkumným oblastem. Přepis všech pěti rozhovorů naleznete v příloze.

[23] ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 8024729938. s. 97
[24] GULOVÁ, Lenka and ŠÍP, Radim. Výzkumné metody v pedagogické praxi. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. ISBN 9788024743684. s. 108

6.2 VYHODNOCENÍ

Teoretická část bakalářské práce tvořila daný základ. Nyní se zaměřím na analýzu dat získaných prostřednictvím rozhovorů s finančními poradci. Analýza se bude týkat těch otázek v rozhovoru, které jsou důležité pro odpovědění na výzkumné otázky.

- Jakou úlohu hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? - otázka č. 8: *Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností?* Všichni respondenti se shodli, že činnost finančních poraden v oblasti prevence zadlužování domácností spočívá především v kontaktu s klientem, jedná se tedy hlavně o přímé působení na klienta. Případně následná doporučení aby se účastnil preventivních programů.

- Které finanční instituce jsou pro klienty nejrizikovější v oblasti poskytování úvěrů? – otázka č. 7: *Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků?* Dle odpovědi respondentů jsou to především úvěrové společnosti a banky.

- Jak předcházet předlužení domácností? – otázka č. 6: *Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků?* Zde odpovídali respondenti různě. Nejdříve by dle jejich odpovědí měli klienti zvážit, zda je nutné si vzít půjčku, zohlednit svou finanční situaci, myslet na budoucnost, zvážit pečlivě u koho si půjčí a za jaký úrok. A dobře si přečetli, co podepisují.

Mimo jiné jsme se z rozhovorů dověděli, že respondenti byli minimálně středoškolsky vzdělaní lidé. Většina respondentů uváděla, že finanční poradna, pro kterou pracují, má internetové stránky. Minimální procento klientů finanční poraden, kteří mají problémy s hrazením svých závazků dle rozhovoru je 40%.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnotit význam finančních institucí v procesu zadlužování domácností. V teoretické části jsme se dověděli, že pojem finanční instituce v sobě zahrnuje banky, úvěrové společnosti i finanční poradny. Každá z těchto institucí má své místo v procesu zadlužování domácností. Úvěrové společnosti hrají hlavně negativní roli v procesu zadlužování, a to zejména díky vysokým úrokům a poplatkům z prodlení, které dohromady mohou tvořit přímo likvidační kombinaci pro dlužníky. Ti, aby předešli nárůstu dlužné částky, se mohou uchýlit k dalším půjčkám, což je žene do ještě větších problémů, a to předlužení a následné exekuci majetku. Banky patří také mezi poskytovatele úvěrů, u nich ale zpravidla nebývají úroky tak vysoké jako u nebankovních společností. A úvěr neposkytnou každému. Právě proto nejsou takovým rizikem jako nebankovní společnosti. Finanční poradny poskytují z finančních institucí největší prevenci v oblasti dluhové problematiky. V praktické části jsme zjistili za pomocí rozhovorů s finančními poradci, že největší prevenci poskytují při osobním kontaktu s klienty, některé finanční poradny nabízejí i různé semináře a kurzy, aby zvýšili finanční gramotnost obyvatel. Tyto kurzy, přednášky, semináře apd. nabízejí i jiné společnosti, problémem je ale to, že nebývají zdarma, tudíž nejsou dostupné všem. Předlužení domácností jako takovému se dá předcházet především právě preventivními programy, osvětou v oblasti dluhové problematiky a jako nejdůležitější vzděláváním v oblasti finanční gramotnosti. Odpovězeno bylo na všechny výzkumné otázky, cíl práce hodnotím jako splněný.

Seznam použitých zkratek

ČR – Česká republika

RPSN – roční procentní sazba nákladů, slouží k posouzení výhodnosti spotřebitelských úvěrů, zahrnuje nejen navýšení ceny, ale i veškeré poplatky

ČNB - Česká národní banka

AOP – Asociace občanských poraden

ČT1 – Česká televize, program ČT1

ZŠ – Základní škola

Seznam použitých zdrojů a literatury

1) JANDA, Josef. *Spořit nebo investovat?*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2011, 168 s. ISBN 8024771667.

2) KUBÁKOVÁ, Petra and WENNERHOLM ČÁSLAVSKÁ, Tereza. *Ženy a česká společnost: Hodnocení implementace Pekingské akční platformy na národní a mezinárodní úrovni (Peking + 15*). První. Praha: Otevřená společnost, o.p.s., 2010. 156 s. ISBN 8087110196.

3) Zákon č. 21/1992 Sb, o bankách, ve znění pozdějších předpisů

4) KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. První. Praha: C H Beck, 2006, 339 s. ISBN 8071793817.

5) JANDA, Josef. *Jak žít šťastně a na dluh*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013, 176 s. ISBN 8024748339.

6) SLAVÍK, Jakub. *Finanční průvodce nefinančního manažera*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013, 175 s. ISBN 8024745933.

7) REŽŇÁKOVÁ, Mária. Efektivní financování rozvoje podnikání. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2012, 142 s. ISBN 8024718359.

8) *Základní finanční údaje*. [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-financni-udaje.shtml

9) DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Finanční vzdělávání pro střední školy – se sbírkou řešených příkladů na CD*. První. Praha: C H Beck, 2011, 312 s. ISBN 8074000087.

10) *Finanční poradenství od finančních institucí*?.[online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://www.triman.cz/prezentace/n14-instituce.php

11) *Agentura pro sociální začleňování*.[online]. [cit. 2014-04-19]. Dostupné z: http://www.socialni-zaclenovani.cz/prevence-zadluzovani-a-reseni-predluzenosti-v-socialne-vyloucenych-lokalitach

12) STEM, Trendy 2007/1, 1272 respondentů. *Názory na bankovní úvěry.* [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: http://www.stem.cz/clanek/1212

13) HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. První. Praha: Karolinum, 2009. 184 s. ISBN 9788024616261

14) HARTL, Pavel and HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Čtvrté. Praha: Portál, 2010. 797 s. ISBN 9788073676865.

15) *Etický kodex občanský poradců*. [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/

16) *Krotitelé dluhů.* [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.ceskatelevize.cz/porady/10213556322-krotitele-dluhu/3809-o-poradu/

17) KOTLER, Philip, WONG, Veronicka, SAUNDERS, John and ARMSTRONG, Gary. *Moderní marketing*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 1041 s. ISBN 8024715457.

18) VYSEKALOVÁ, Jitka. *Psychologie reklamy – 3., rozšířené a aktualizované vydání*. Třetí. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 296 s. ISBN 8024721961.

19) ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 272 s. ISBN 8024729938.

20) GULOVÁ, Lenka and ŠÍP, Radim. Výzkumné metody v pedagogické praxi. První. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. 248 s. ISBN 9788024743684.

Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Finanční výsledky a rozvaha KB v letech 2012 a 2013……..str.12

Graf č. 1: Názory na bankovní úvěry……..str.20

Seznam příloh

Příloha č. 1

Příloha č. 2

Příloha č. 3

Příloha č. 4

Příloha č. 5

Příloha č. 1

Rozhovor č. 1:

1) Jak dlouho jste zaměstnán jako finanční poradce? *„Jako finanční poradce pracuji teprve 1,5 roku. Takže jsem v tomto oboru nováčkem.“*

2) Jakou máte kvalifikaci k výkonu práce finančního poradce? Musíte si znalosti doplňovat? *„Absolvoval jsem střední školu s maturitou se zaměřením na obchod. Co se týká finančního poradenství, ze začátku jsem absolvoval spoustu kurzů a školení než mě kolegové pustili samotného jednat s klientem, tak jsem pár měsíců pracoval se starším kolegou, od kterého jsem se mnohému naučil.“* A jak Vaše vzdělávání v tomto oboru bude vypadat do budoucna? *„Nyní školení absolvuji hlavně jako reakci na nové změny, nové produkty, zákony apd.“*

3) Jakým způsobem Vás klienti nejčastěji osloví? „*Na internetových stránkách jsou kontakty na naši poradenskou společnost, takže nejčastěji touhle formou. Ale samozřejmě nás nejvíce těší, když nás stávající klienti doporučí svým známým.“*

4) Odhadem kolik procent Vašich klientů se potýká s problémy s úhradou svých závazků? *„Řekl bych tak větší polovina mých klientů. Ono záleží na tom, v jaké míře to máte na mysli, jestli tak, že jednorázově jeden měsíc klienti nevyjdou a nezaplatí inkaso nebo až v takové míře, že jim exekutoři klepou na dveře.“* Mám na mysli opakované problémy s úhradou závazků, ne pouze v jednom měsíci. *„Ano, tak to bych odhadoval na 45% mých klientů.“*

5) Jaké jsou hlavní příčiny předlužení u Vašich klientů? *„Mezi příčiny předlužení klienti uvádějí nejčastěji, to, že ztratili zaměstnání. Nebo že zemřel živitel rodiny či zdědily dluhy po manželovi. Je to různé, co klient, to jiný případ.“*

6) Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků? *„Nebrat si půjčky, tvořit si finanční rezervy z výplaty, a když už si půjčku vezmou, tak s co nejnižším úrokem a aby mysleli i na možnost ztráty příjmů.“*

7) Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků? *„Hlavně bych to viděl na takové ty pochybné úvěrové společnosti, které poskytnou úvěr komukoli a nezkoumají bonitu klienta. Právě ty mívají nejvyšší úrokové sazby a také největší poplatky za nedodržení splátek.“*

8) Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? *„Prevence, tak to asi s klienty, kteří se s námi radí ještě před tím, než uzavřou jakoukoli půjčku. Tam můžeme působit v oblasti dluhové prevence nejvíce. Myslím, že na trhu jsou právě finanční poradny jednou z mála institucí, které se snaží pomoci lidem vyznat se v produktech bankovních společností a tím, zvýšit jejich povědomí o financích a nechat je pak správně se rozhodnout, aby nedoplatili na neznalost.“*

9) Jste zaměstnancem finanční poradny. Jaké preventivní programy poskytujete, aby se zvýšila finanční gramotnost obyvatel? *„Snažíme se působit hlavně přímo na klienty v oblasti prevence. Ale pokud je více zájemců, jsme ochotni vést i semináře a jak si můžete všimnout, jsou tady v kanceláři i nějaké propagační materiály preventivního charakteru.“*

10) Doporučujete svým klientům nějaké další preventivní programy? *„Jak už jsem uváděl, pokud budou zájemci, můžeme zajistit semináře u nás v kanceláři. Doporučujeme klientům hlavně se zajímat o produkty finančního trhu, pečlivě číst smlouvy a přemýšlet nad tím co podepisují. Vím, že existují i kurzy posilující finanční gramotnost obyvatel.“*

11) Jakým způsobem řešíte nastalé problémy se zadlužením svých klientů? *„Nejdříve zjišťujeme rozsah zadlužení, zda se věc řeší zatím u věřitele nebo už ji má na starosti exekutor. V každém případě se snažíme domluvit splátkový kalendář a co nejvíce zmírnit negativní dopad na klienta. Pokud si klient přeje, na základě plné moci veškerá jednání vyřizujeme za něj.“*

Příloha č. 2

Rozhovor č. 2:

1) Jak dlouho jste zaměstnán jako finanční poradce? *„Jako finanční poradce pracuji už asi 8 let.“*

2) Jakou máte kvalifikaci k výkonu práce finančního poradce? Musíte si znalosti doplňovat? *„Když jsem nastoupil, požadovali po mě akorát vzdělání s maturitou, což jsem měl. Spíše než školení jsem byl po ruce staršímu kolegovi co mě učil všemu, co jsem potřeboval. Učil jsem se spíše praxí a tak je tomu i doteď.“*

3) Jakým způsobem Vás klienti nejčastěji osloví? *„Za těch 8 let co tohle dělám, jsem si vytvořil stálou klientelu. Takže je to u mě hlavně doporučení známých.“*

4) Odhadem kolik procent Vašich klientů se potýká s problémy s úhradou svých závazků? *„Je to mnohem víc než když jsem začínal. Teď bych to odhadoval tak kolem 60%.“*

5) Jaké jsou hlavní příčiny předlužení u Vašich klientů? *„Nepřehlednost smluv, lidé neumějí počítat, je v televizi, v obchodech spousta lákadel….nevím, je toho spousta.“*

6) Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků? *„Hlavně důkladně číst co podepisují.“*

7) Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků? *„Takový ty společnosti typu HomeCredit, Essox apd.“*

8) Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? *„Velkou, snaží se působit tak, aby se z jejich klientů nestali dlužníci. Alespoň ty dobré finanční poradny.*Jste zaměstnancem finanční poradny. Jaké preventivní programy poskytujete, aby se zvýšila finanční gramotnost obyvatel? *„Nevím o žádných. Na to není čas ani peníze. Působíme přímo na klienty při osobních schůzkách, to je největší prevence.“*

9) Doporučujete svým klientům nějaké další preventivní programy? *„Největší prevence je nebrat nic na dluh. Myslím, že je dostupných veřejnosti spousta různých školení a seminářů o finanční gramotnosti, ale většinou jsou placené a na to z velké části naši klienti nemají finance.“*

10) Jakým způsobem řešíte nastalé problémy se zadlužením svých klientů? *„Snažíme se dohodnout s věřiteli na úhradě dluhu podle možností dlužníka. Pomáháme s návrhy na osobní bankrot, insolvencemi, ale na to je specialista zase jiný pracovník.“*

Příloha č. 3

Rozhovor č. 3:

1) Jak dlouho jste zaměstnán jako finanční poradce? *„Nevím přesně jak je to dlouho, zhruba 3 roky.“*

2) Jakou máte kvalifikaci k výkonu práce finančního poradce? Musíte si znalosti doplňovat? *„V rámci společnosti probíhají školení a také býváme občas posílání na školení určené přímo finančním poradcům.“*

3) Jakým způsobem Vás klienti nejčastěji osloví? *„Máme dobrou spolupráci s občanským sdružením a charitou tady ve městě, takže nám klienty nejčastěji doporučují sociální pracovnice z těchto míst.“*

4) Odhadem kolik procent Vašich klientů se potýká s problémy s úhradou svých závazků? *„Jelikož máme klienty nejčastěji doporučené z charit a sdružení, tak je to většina našich klientů. Odhadem tak 80%.“*

5) Jaké jsou hlavní příčiny předlužení u Vašich klientů? *„Nejčastější scénář je, že si klienti vzali úvěr, zjistili, že nemají peníze na splátky. Vzali si další úvěr, kterým chtěli situaci řešit, ale to je dostalo do ještě větších problémů. Někteří už ani nemají přehled, kde všude si napůjčovali.“*

6) Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků? *„Asi pečlivě zvážit u koho si úvěr berou, za jakých podmínek, jaká je výše splátek. A určitě si nebrat více půjček najednou.“*

7) Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků? *„Úvěrové společnosti, banky, další mě nenapadají.“*

8) Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? *„Poskytnou klientům informace, které potřebují. Pomohou jim vyznat se v produktech, snaží se svou prací zvýšit finanční gramotnost obyvatel.“*Jste zaměstnancem finanční poradny. Jaké preventivní programy poskytujete, aby se zvýšila finanční gramotnost obyvatel? *„Zájemci o preventivní programy jsou především klienti občanských sdružení, charity, základní školy atd., pro ty pořádáme různé přednášky. S mladšími žáky ZŠ děláme různé aktivity, formou hry, abychom působili preventivně i na ty nejmladší obyvatele.“*

9) Doporučujete svým klientům nějaké další preventivní programy? *„Žákům ZŠ doporučujeme literaturu a stálé sebevzdělávání v této problematice.“*

10) Jakým způsobem řešíte nastalé problémy se zadlužením svých klientů? *„Nejdříve zjišťujeme informace o vzniklých dluzích, zjišťujeme věřitele, sankce za prodlení apd. dále se snažíme klientovi pomoci řešit problém s věřiteli. V horším případě s exekutory.“* Jakým způsobem nejčastěji řešíte ty situace? *„Splácení, to navrhujeme jako první. Ale je to hodně o tom, jaké má možnosti klient hradit dluhy a také o ochotě věřitelů vyjít vstříc.“*

Příloha č. 4

Rozhovor č. 4:

1) Jak dlouho jste zaměstnán jako finanční poradce? *„V květnu to budou 4 roky u této finanční poradny, před tím jsem pracoval jako obchodní zástupce u jiné finanční instituce.“*

2) Jakou máte kvalifikaci k výkonu práce finančního poradce? Musíte si znalosti doplňovat? *„Mám vysokoškolské vzdělání v oblasti finančnictví, ale největší zkušenosti jsem získal jako obchodní zástupce u jedné banky. Na současném postu je velmi nutné se stále sebevzdělávat a informovat se o aktuálních produktech.“*

3) Jakým způsobem Vás klienti nejčastěji osloví? *„Část klientů jsem „zdědil“ po svém předchůdci, část jsem získal díky svým kontaktům z dřívějšího zaměstnání a zbytek se na nás obrací díky internetovým stránkám.“*

4) Odhadem kolik procent Vašich klientů se potýká s problémy s úhradou svých závazků? *„Odhadoval bych tak 40%. Nejčastěji jsou mezi nimi klienti, kteří si myslí, že umíme dělat zázraky a vyřešíme všechny jejich problémy během 24hodin.“*

5) Jaké jsou hlavní příčiny předlužení u Vašich klientů? *„Nízká finanční gramotnost. Lidé si dobře neuvědomují, do jakých problémů je může dostat opakované uzavírání úvěrů.“*

6) Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků? *„Aby si tvořili finanční rezervy a nenechali se nachytat lákavými reklamami*

*na výhodné úvěry.“*Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků? *„Nebankovní instituce co půjčují za vysoké úroky. Takové půjčky jsou pro řadu klientů přímo likvidační.“*

7) Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? *„Finanční poradny fungují na základě toho, s jakým klientem přijdou do kontaktu. U některých bývá prostor ještě na prevenci, ale u některých je už pozdě a musí se řešit již klientova zadluženost. Každopádně by finanční poradny měly mít přehled o všech preventivních programech, a klientům je doporučovat.“*

8) Jste zaměstnancem finanční poradny. Jaké preventivní programy poskytujete, aby se zvýšila finanční gramotnost obyvatel? *„Jelikož se s klienty scházíme individuálně, tak se i prevence řeší individuálně. Máme kontakt na některé společnosti, které pořádají kurzy finanční gramotnosti a různá školení či semináře, což klientům doporučujeme.“*

9) Doporučujete svým klientům nějaké další preventivní programy? *„Jak už jsem uvedl v předchozí otázce. Poskytujeme kontakt na společnost zabývající se mimo jiné i preventivními programy.“*

10) Jakým způsobem řešíte nastalé problémy se zadlužením svých klientů? *„Zcela individuálně. Dle možností klienta a ochoty věřitelů. Nedá se to stanovit obecně.“*

Příloha č. 5

Rozhovor č. 5:

1) Jak dlouho jste zaměstnán jako finanční poradce? *„Je to 6 let.“*

2) Jakou máte kvalifikaci k výkonu práce finančního poradce? Musíte si znalosti doplňovat? *„Znalosti si neustále musím doplňovat, přímo úměrně s novými produkty na trhu a novelizací zákonů a celkově změnami. Jsem středoškolsky vzdělaný člověk. Ale získal jsem zkušenosti v různých bankách a pojišťoven, než jsem se dostal k nezávislému finančnímu poradenství.“*

3) Jakým způsobem Vás klienti nejčastěji osloví? *„Klienty jsem si získal ze začátku přes své známé. Nyní se na mě obrací lidé, kteří dostali kontakt ať už od nějakého sociálního pracovníka nebo si ho našli na internetu, je to různé.“*

4) Odhadem kolik procent Vašich klientů se potýká s problémy s úhradou svých závazků? *„Typoval bych půl na půl. Nevedu si přesné statistiky. Asi 50%.“*

5) Jaké jsou hlavní příčiny předlužení u Vašich klientů? *„Klienti chtějí luxus, na který nemají. Chtějí auto, půjčí si. Chtějí dovolenou, půjčí si atd. A když dojde na splácení tak na to nemají.*

6) Co doporučujete svým klientům, aby se nedostaly do problémů s úhradou svých závazků? *„Je to známé pořekadlo. Dvakrát měř, jednou řež. Takže dvakrát si rozmyslet jestli je opravdu nutné se zadlužit a pokud ano tak zvážit dobře u koho, důkladně přečíst smlouvu, a pak až podepisovat.“*

7) Které finanční instituce mají podle Vás na svědomí nejvíce dlužníků? *„Určitě vedou velké úvěrové společnosti.“*

8) Jakou úlohu podle Vás hrají finanční poradny v oblasti prevence zadlužování domácností? *„Určitě je to významná úloha. Ale záleží také na tom, jak kvalifikovaní pracovníci ve finanční poradně pracují a také je nutné zdůraznit, že ne všichni potencionální dlužníci se obracejí na finančního poradce před tím, než se zadluží.“*

9) Jste zaměstnancem finanční poradny. Jaké preventivní programy poskytujete, aby se zvýšila finanční gramotnost obyvatel? *„Pomáháme klientům s finančním plánováním, poskytujeme konzultace, na středních školách děláme přednášky, je toho poměrně hodně, stačí se podívat na naše internetové stránky.“*

10) Doporučujete svým klientům nějaké další preventivní programy? *„Naše finanční poradna nabízí dostatek programů, nepovažujeme za nutné doporučovat další.“*

11) Jakým způsobem řešíte nastalé problémy se zadlužením svých klientů? *„Podle požadavků klienta. Klient si musí hlavně uvědomit, že dluh je nutné uhradit. My se mu můžeme akorát pokusit získat čas na to sehnat finance a minimalizovat navýšení dlužné částky. To pokud možno při jednání s věřiteli, než se věc dostane k vymáhání exekutorům.“*