

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Činnost občanských poraden v dluhovém poradenství

Helena Rajtrová

Bakalářská práce

2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Helena Rajtrová**
Osobní číslo: **E12046**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa: Ekonomika pro kriminalisty a celníky**
Název tématu: **Činnost občanských poraden v dluhovém poradenství**
Zadávací katedra: **Ústav ekonomických věd**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je charakteristika procesů vybrané občanské poradny poskytující dluhové poradenství pro občany v dluhové pasti. Vybrané procesy budou analyzovány z hlediska své náplně a způsobu poskytování.

Osnova:

- Charakteristika problematiky zadluženosti domácností.
- Charakteristika činnosti občanských poraden a jejich vnitřních procesů.
- Analýza vybraných poradenských případů a návrh možných řešení.
- Vytvoření případové studie a návrh změn pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 35 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

KOCIÁNOVÁ, H. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit. Olomouc: ANAG, 2012, 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6

POLOUČEK, S., DVOŘÁK P. a MÁLEK J. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, xvi, 480 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9

RADOVÁ, J., DVOŘÁK P. a MÁLEK P. Finanční matematika pro každého. 8. rozš. vyd. Praha: Grada, 2013, 304 s. Finance (Grada). ISBN 978-80-247-4831-3

TEPLÝ, P. Navigátor bezpečného úvěru. 1. vyd. V Praze: Karolinum, 2013, 198 s. ISBN 978-802-4622-873


Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Lucie Sobotková, Ph.D.

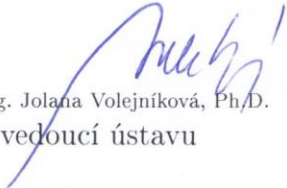
Ústav ekonomických věd

Datum zadání bakalářské práce: **29. září 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 29. září 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 14. srpna 2015

Helena Rajtrová

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí práce Ing. Lucii Sobotkové, Ph.D. za její odbornou pomoc a cenné rady, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat Asociaci občanských poraden, především panu řediteli Stanislavu Skalickému za poskytnutí materiálů a Občanské poradně Pardubice o.s. za odborné rady, poskytnutí materiálů a konzultačních schůzek. Také bych chtěla poděkovat své rodině, která mě podporovala při celém mém studiu.

ANOTACE

Bakalářská práce „Činnost občanských poraden v dluhovém poradenství“ se zabývá nejprve zadlužeností domácností a možnými důsledky. Dále je popsána Asociace občanských poraden, která sdružuje všechny občanské poradny, které tuto poradenskou činnost vykonávají. V praktické části je popsána Občanská poradna Pardubice, jak probíhá poradenský proces, a a jsou rozebrány vybrané poradenské procesy. V závěru práce jsou navržena možná řešení na zlepšení těchto poradenských služeb.

KLÍČOVÁ SLOVA

Občanská poradna, dluh, půjčka, finanční gramotnost, poradenský proces

TITLE

The citizens advice bureau activities in debt consultation

ANNOTATION

Bachelor thesis "The activities of civic advice on debt counseling" focuses first household indebtedness and the possible consequences. The following is the Association of Citizens Advice, which brings together all the citizen's advice that this advisory work is carried out. The practical part describes the Citizens Advice Bureau Pardubice, how the counseling process, and selected advisory processes are discussed. Finally, it describes the design of the possible solutions to improve these counseling services.

KEYWORDS

Citizen's Advice Bureau, debt, loan, financial literacy, counseling process

OBSAH

ÚVOD	10
1 CHARAKTERISTIKA PROBLEMATIKY ZADLUŽENOSTI DOMÁCNOSTÍ..	11
1.1 VÝVOJ ZADLUŽENOSTI DOMÁCNOSTÍ V ČESKÉ REPUBLICE	11
1.2 MĚŘENÍ ZADLUŽENOSTI DOMÁCNOSTÍ.....	12
1.3 POSKYTOVATELÉ ÚVĚRŮ A PŮJČEK V ČR	13
1.4 ÚVĚROVÉ PRODUKTY.....	15
1.4.1 <i>Zodpovědné vypůjčování</i>	19
1.5 PŘÍČINY ZADLUŽENÍ.....	19
1.6 PROBLEMATIKA FINANČNÍ GRAMOTNOSTI	20
1.6.1 <i>Šetření zaměřené na úroveň finanční gramotnosti</i>	22
1.7 ZPŮSOB POMOCI PŘEDLUŽENÝM DOMÁCNOSTEM.....	23
1.8 DOPADY ZADLUŽENÍ.....	25
1.8.1 <i>Úpadek</i>	25
2 ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN.....	28
2.1 VYMEZENÍ ČINNOSTI OBČANSKÝCH PORADEN	29
2.1.1 <i>Cílová skupina</i>	30
2.1.2 <i>Občanské poradny a jejich role při řešení zadlužování občanů</i>	31
2.2 DLUHOVÁ SUPERZPRÁVA 2012 A 2013	32
3 OBČANSKÁ PORADNA PARDUBICE.....	35
3.1 UZAVŘENÉ PROJEKTY OBČANSKÉ PORADNY PARDUBICE, O. S.	36
3.2 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA.....	37
3.3 CÍLE A POSLÁNÍ OBČANSKÉ PORADNY PARDUBICE, O. S.	37
3.4 STŘET ZÁJMŮ.....	39
3.5 PORADENSKÝ PROCES.....	40
4 PŘÍPADOVÉ STUDIE	43
4.1 PŘÍPAD Č. 1	43
4.2 PŘÍPAD Č. 2	44
4.3 PŘÍPAD Č. 3	44
4.4 PŘÍPAD Č. 4.....	45
5 NÁVRH ZMĚN PRO ZVÝŠENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	47
ZÁVĚR.....	50
POUŽITÁ LITERATURA	52

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Celkové zadlužení domácností.....	12
Tabulka 2: Zadluženost domácností u bankovních institucí	13
Tabulka 3: Zadluženost domácností u nebankovních institucí.....	13

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1: Úvěry na bydlení domácnostem v ČR (1997 – 2011).....	16
Obrázek 2: Spotřebitelské úvěry domácnostem v ČR (1997 – 2011)	17
Obrázek 3: Klienti dle výše příjmu.....	32
Obrázek 4: Dluhy dle instituce	33
Obrázek 5: Druh dluhu	33
Obrázek 6: Eganův model práce s klientem	41

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

AOP	Asociace občanských poraden
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
FO	Fyzická osoba
MF	Ministerstvo financí
OPP	Občanská poradna Pardubice o.s.
PO	Právnícká osoba
RPSN	Roční procentuální sazba nákladů
Sb.	Sbírka zákonů

ÚVOD

Zadluženost domácností patří v České republice k velmi diskutovaným tématům. Tato problematika je velmi aktuální a obsah tohoto tématu je velmi rizikový. Je tedy potřeba, aby byla stále rozebírána a aby byla navrhována nová řešení ke snížení zadluženosti v naší zemi. Vzhledem k tomu, že české domácnosti dluží v roce 2015 1,3248 bil. Kč, dá se říci, že situace není stále podchycena. Ač se lidé zadluží dobrovolně či nedobrovolně, bylo by vhodné, aby vnímali dostatečně danou problematiku a v případě potřeby se dokázali obrátit na poradenské či makléřské společnosti.

Cílem práce je charakteristika procesů vybrané občanské poradny poskytující dluhové poradenství pro občany v dluhové pasti.

První kapitola bude zaměřena na zadluženost domácností. Budou zde popsány hlavní příčiny zadlužování, nejvíce poptávané úvěrové produkty a rozdělení institucí, od kterých si lidé nejčastěji půjčují. Bude zde také popsáno, jakými metodami se zadluženost hodnotí a jakými prostředky je možná prevence této zadluženosti. Dále bude rozebírána problematika finanční gramotnosti, kdy podle šetření, které provedlo Ministerstvo financí společně s Českou národní bankou, bylo zjištěno, že mezi občany České republiky není rozšířena finanční gramotnost na dostatečné úrovni. Na konci první kapitoly budou popsány negativní dopady zadlužení.

Druhá kapitola se bude věnovat charakteristice Asociace občanských poraden. Bude zde popsána její historie, náplň práce, cílové skupiny a zásady, kterými se její pracovníci řídí. Dále zde budou porovnány dluhové superzprávy z roku 2012 a 2013. Budou porovnány z hlediska struktury dlužníků, kteří navštívili občanskou poradnu – z hlediska pohlaví, výše příjmu či druhu dluhu atd.

Třetí kapitola se bude zabývat Občanskou poradnou Pardubice o.s. Bude zde rozebrána její hlavní náplň práce, uzavřené projekty, cíle a poslání či cílové skupiny poradny. Podrobně zde bude popsán poradenský proces, který se konkrétně v této poradně řídí podle Eganova modelu práce s klientem.

Poslední (čtvrtá) kapitola se bude skládat z konkrétních případů, které byly v poradně řešeny a kterým jsem byla přítomna. Případy budou rozebrány od prvotního problému až po návrh možných řešení pro konkrétního dlužníka. V závěru budou uvedena možná řešení pro zlepšení práce Občanské poradny Pardubice o.s.

1 CHARAKTERISTIKA PROBLEMATIKY ZADLUŽENOSTI DOMÁCNOSTÍ

1.1 Vývoj zadluženosti domácností v České republice

Rychlé tempo zadlužování domácností je trendem již několika posledních let. Na konci 90. let došlo k mohutnému nárůstu objemu bankovních i nebankovních úvěrů. Z výsledků průzkumů Českého statistického úřadu vyplývá, že koncem roku 1995 činily bankovní úvěry a pohledávky českých domácností 35,5 mld. Kč. V roce 2004 pak celkové dluhy českých domácností dosáhly celkové výše 315,3 mld. Kč. Za těchto jedenáct let (1995-2004) je tedy souhrnná hodnota dluhů v českých domácnostech o 889 % vyšší. O deset let později tedy v roce 2014 došlo k obnovení růstu příjmů domácností a k poklesu míry nezaměstnanosti. Pozvolný růst příjmů doprovázený zpomalením meziroční dynamiky finančních závazků domácností přispěl ke stabilizaci jejich celkové zadluženosti. Díky poklesu úrokových sazeb (v roce 2015) u hypotečních i spotřebitelských úvěrů se dostalo úrokové zatížení domácností na nejnižší úroveň od roku 2011. Spotřebitelské úvěry jsou stále výrazně rizikovější, než úvěry poskytnuté na bydlení. Pro domácnosti ale zůstává hlavní riziko toho, že nastanou náhlé výdaje a tento jev nebude doprovázen zvýšením příjmů. (Polouček 2013) Nárůst zadluženosti domácností má mnoho příčin, ovšem mezi nejčastější patří: (Teplý 2012)

- změna či ztráta zaměstnání;
- trvalé snížení příjmů;
- naivita dlužníka;
- nízká schopnost plánovat osobní či rodinný rozpočet;
- nedostatek finančních rezerv.

V roce 2002 dosahovala zadluženost domácností 181,5 mld. Kč, o pět let později v roce 2007 to bylo 726 mld. Kč. Je tedy patrné, že během pěti let (2002-2007) se zadluženost českých domácností více než zčtyřnásobila. Podle zdrojů České národní banky (Výroční zpráva ČNB 2012 www.cnb.cz) dlužily české domácnosti koncem roku 2012 částku ve výši 1,0043 bil. Kč.. Což znamená nárůst za dalších 5 let o více než 400 mld. Kč. Celkový dluh domácností je v roce 2015 prozatím kolem 1,3248 bil. Kč, o čemž vypovídá součet sum z tabulky č. 1. Je tedy vidět jakou velkou rychlostí zadluženost domácností stoupá – za poslední tři roky o více než 0,32 bil. Kč.

Tabulka 1: Celkové zadlužení domácností

Účel	Datum	Částka (v mil. Kč)
Na spotřebu	30.4.2015	256 880,8
Na bydlení	30.4.2015	922 253,8
Ostatní	30.4.2015	145 694,5

Zdroj: www.cnb.cz

1.2 Měření zadluženosti domácností

Existují tři metody, podle kterých lze zadluženost měřit.

První metoda porovnává objem přijatých úvěrů v aktuální výši k finančnímu majetku rodin v aktuální výši. Často jsou tímto majetkem rodin myšleny bankovní vklady, podílové listy, držené akcie, ohodnocené podíly ve společnostech a držené obligace. Výsledek je udáván v procentech objemu finančního majetku. Tímto způsobem sledujeme schopnost rodiny uhradit jednorázově veškerý svůj aktuální dluh při využití veškerého majetku (vyjma ostatního movitého a nemovitého majetku).

Druhá metoda se zabývá podílem dluhové služby na disponibilním důchodu domácností (většinou se jedná o čistý disponibilní důchod, což jsou veškeré příjmy domácností po odečtení daňové povinnosti), to znamená, kolik z celkového příjmu musí domácnosti zaplatit na splácení jistiny i úroků ze svých úvěrů, popřípadě na splátky leasingů.

Třetí metoda se zabývá podílem objemu dluhu na ročním disponibilním důchodu domácností, což znamená, že porovnává celkový objem přijatých úvěrů (v aktuální výši) s celkovým ročním čistým příjmem domácností. Například v případě Velké Británie a Spojených států amerických je tento údaj 120 %, což znamená, že průměrná rodina v těchto státech by rok a deset týdnů nesměla naprosto nic utratit, aby mohla za tu dobu splatit své dluhy. Z toho tedy vyplývá, že i kdyby taková rodina dávala 10 % svých čistých příjmů rovnou na splácení, tak by trvalo dvanáct let, než by splatila všechny své dluhy. I když je Česká republika brána jako ukázka postkomunistické nové země Evropské unie, je tento poměr dluhu k disponibilnímu příjmu výrazně lepší, jedná se asi o 47 %. (Smrčka 2010, s. 371)

1.3 Poskytovatelé úvěrů a půjček v ČR

V současné době jsou úvěry poskytovány **bankovními ústavami** (které jsou definovány podle Poloučka (2013) jako finanční instituce, které přijímají vklady a poskytují úvěry) v rámci bankovní licence podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách. V tabulce č. 2 je přehled částek půjčených do konce dubna 2015 od bankovních institucí na spotřebu, bydlení a ostatní. Je patrné, že nejvíce půjčených peněz je na bydlení.

Tabulka 2: Zadluženost domácností u bankovních institucí

Účel	Datum	Částka (v mil. Kč)
Na spotřebu	30.4.2015	192 620,7
Na bydlení	30.4.2015	921 721,3
Ostatní	30.4.2015	136 858,5

Zdroj: www.cnb.cz

Dále jsou úvěry poskytovány i v rámci živnostenského oprávnění v režimu živnosti vázané - Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, v rámci které musí podnikatel dokládat svou odbornou způsobilost. V České republice jsou to **nebankovní instituce** (např. Provident Financial, Cofidis, HomeCredit, Cetelem..), splátkové či leasingové společnosti. V tabulce č. 3 je zadluženost domácností u nebankovních společností, ze které je patrné, že domácnosti využívají nejvíce půjčky od nebankovních institucí pro svou vlastní spotřebu.

Tabulka 3: Zadluženost domácností u nebankovních institucí

Účel	Datum	Částka (v mil. Kč)
Na spotřebu	30.4.2015	64 260,0
Na bydlení	30.4.2015	532,5
Ostatní	30.4.2015	8 836,0

Zdroj: www.cnb.cz

Podle uživatelů najdeme u každého určité výhody a nevýhody. Mezi nebankovní instituce patří i společnosti, které půjčují na hranici lichvy. Lichvářský úrok je takový úrok, který je vyšší než umožňuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Většina těchto institucí se pohybuje s úrokem na hranici zákona, ale v každém případě se stále jedná o úrok, který je velmi nepříznivý pro uživatele. Pokud člověk uvažuje o jejich pomoci, musí být velmi pozorný, protože jejich praktiky jsou velmi různorodé. Lidé se na ně obrací v případě, že si myslí, že už není jiných možností. (Kociánová 2012, s. 100,101) Při zjištění nekalých praktik v rámci úvěru od banky je nutné se obracet se stížností na bankovní dohled, ale nejprve se doporučuje zaslat stížnost v rámci banky, např. tzv. bankovnímu ombudsmanovi, je-li v instituci zřízen. V případě úvěru od nebankovní instituce se klient obrací na Českou obchodní inspekci. (Humbálek, Křístek, Zamboj 2011, s. 20)

Ve vyhledání finanční pomoci lidé ale více věří bankám (dokazují to například i výše uvedené tabulky č. 2 a 3., kde je vidět, že si lidé stále půjčují větší objem prostředků u bankovních institucí). Banky jsou ale většinou zacíleny na klienty, kteří mají zajištěny pravidelné příjmy na určité požadované úrovni, aby riziko nesplácení úvěru bylo pro banku minimalizováno. Přitom mohou také vyžadovat různé nástroje, které dále úvěr zajistí (např. poskytnutí záruky). Dostáváme se tak do situace, kdy pro určitou část populace nemusí být bankovní produkty dostupné.

Na finančním trhu se nejnižší bankovní půjčky pohybují kolem 15 000 Kč. Vzhledem k tomu, že je stanovena nejnižší možná částka půjčována bankami, pak se velké množství lidí, kteří potřebují právě méně než je 15 000 Kč, obrací na jiné poskytovatele, kteří půjčí mnohdy požadovanou částku ihned, ale za vyšší úrok a poplatky. Ve většině případů se jedná o nebankovní instituce, soukromé poskytovatele hotovostních půjček a lichváře. I přes to, že jsou s touto možností půjčení spojeny vysoké náklady, tak stále více lidí si půjčuje u těchto společnostech. V těchto případech většinou společnostech těží z nepříznivé situace těch, kteří se na ně s prosbou o půjčku obrátí. Proto se nabídky nebankovních splátkových institucí orientují na potřeby lidí s nižšími příjmy.

V případě úvěrového investování se jedná o řešení dlouhodobějších investic (např. pořízení bytu nebo domu či investování do vzdělání). Často si ale lidé půjčují, jen proto, aby si dopřáli něco, co není tolik důležité pro jejich život – nějaký určitý nadstandard. Nabídka úvěrů ze strany bankovních institucí značně ovlivňuje preferenci českých domácností v úvěrovém financování. Hypoteční úvěry a úvěry ze stavebního spoření představují přibližně 70 % z celkového objemu bankovních úvěrů, 20 % jsou spotřební úvěry a necelých 10 % tvoří

ostatní úvěry, např. kontokorentní úvěry nebo úvěry na nákup cenných papírů. Z hlediska poskytování bankovních úvěrů lidé více využívají hypoteční úvěry, které jsou méně rizikové z pohledu problematiky splácení než úvěry spotřebitelské. (Srovatková, Machalíček, Christová 2008, s. 19)

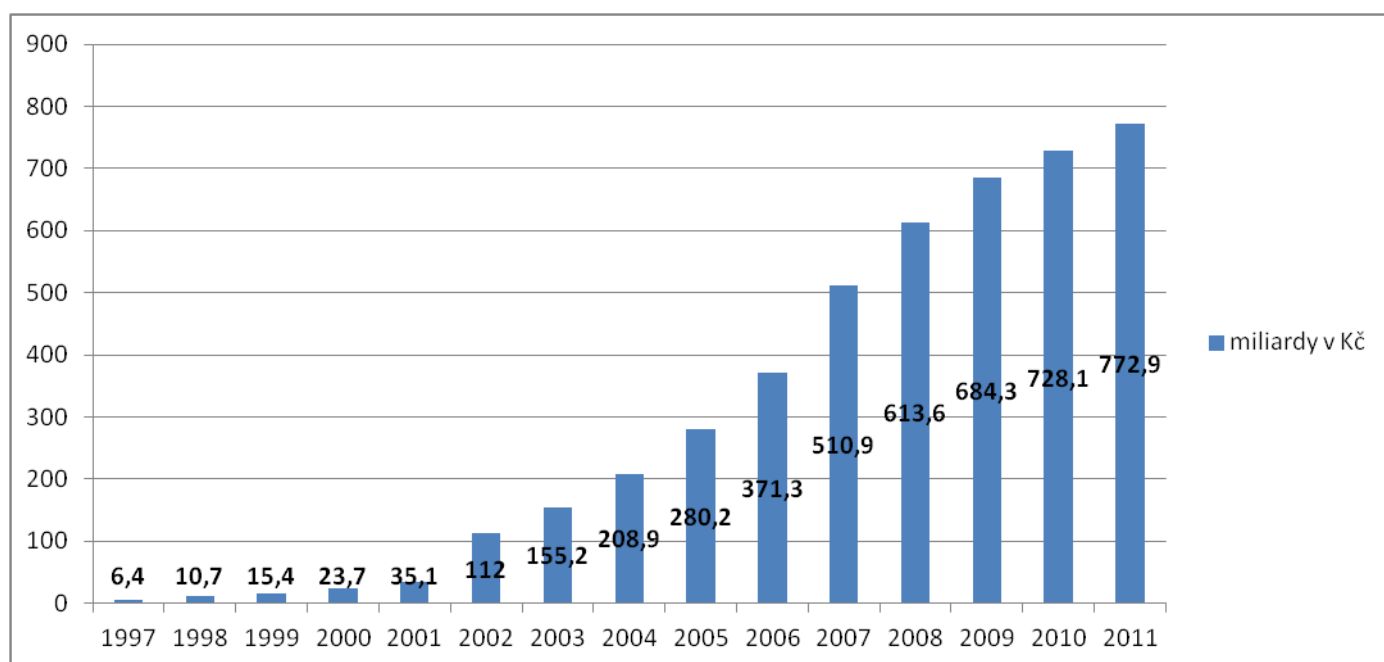
1.4 Úvěrové produkty

Následuje výčet a charakteristika nejvíce poptávaných úvěrových produktů: (Srovatková, Machalíček, Christová 2008)

- hypoteční úvěry;
- spotřebitelské úvěry;
- kontokorentní úvěry;
- prodej na splátky;
- nákupní úvěrové karty.

V oblasti úvěrových produktů se setkáváme s několika důležitými pojmy. Jedním z nich je úroková sazba. Jedná se o tzv. hodnotu peněz. Úroková sazba určuje procento, které je zapláceno bance či jiné společnosti, od kterých jsou peníze půjčené. (Kociánová 2012, s. 70) Dalším z pojmů je roční procentuální sazba nákladů (dále jen RPSN). Jedná se o procentní podíl z dlužné částky, kterou je za období jednoho roku dlužník povinen zaplatit věřiteli. Zohledňuje se výše všech částek placených klientem a bankou, ale i termíny, ve kterých k těmto platbám dochází. Tuto hodnotu lze považovat za přesné vyjádření nákladů, které platí příjemce úvěru. (Radová, Dvořák, Málek 2013, s. 194) Hodnota RPSN je vyšší než úroková sazba, protože obsahuje všechny náklady, které jsou s úvěrem spojené (např. poplatek za správu, za zřízení či vedení účtu, atd.) To vše je rozpočítáno na celou dobu splácení a přepočteno na jeden kalendářní rok, proto je možné, že u stejného typu úvěru je u delší splatnosti RPSN nižší, než v případě splatnosti kratší. RPSN je povinné uvádět u všech spotřebitelských účtů. Dále se můžeme setkat s pojmem jistina, což je dlužná částka, kterou máme aktuálně dané společnosti splatit. (Kociánová 2012, s. 70)

Nejvyužívanějším způsobem financování nemovitostí jsou v poslední době **hypoteční úvěry** a stavební spoření. Na obrázku č. 1 lze vidět prudký nárůst objemu prostředků poskytnutých na bydlení. Od roku 2000 do roku 2011 je to zhruba o 3161,18 %



Obrázek 1: Úvěry na bydlení domácnostem v ČR (1997 – 2011)

Zdroj: *Bankovní poplatky.com*

Podle Kociánové (2012) jsou hypoteční úvěry v současné době nejvýhodnějším úvěrem z celé škály nabízených úvěrů. Nejčastěji jsou čerpány při nákupu nemovitosti, rekonstrukci nemovitosti či výstavbě. Při jejich využívání je většinou minimální částka kolem 300 000 Kč, avšak výše hypotéky je omezena zástavní hodnotou nemovitosti (tzv. zástavní právo banky na nemovitost). Čím vyšší je poměr půjčované částky k zástavě, tím vyšší je i pak úroková sazba. V případě hypotečních úvěrů se jeví rizikové to, že s rostoucí dobou splatnosti úvěru (u hypotečních úvěrů 15 let a více), nemůže člověk přesně odhadovat, jak se bude vyvíjet jeho finanční situace a zda bude mít stále jistý příjem pro splácení svých závazků. Banky se těmto neočekávaným situacím vyhýbají tomu, že před tím, než klientovi půjčí, tak si důkladně prověřují jeho bonitu a finančně nezajištěným klientům v jejich prosbě nevyhoví. (Syrůvková, Machalíček, Christová 2008)

Banky nabízejí různé druhy hypotečních úvěrů s cílem získat nové klienty (Černohorská 2015, s. 127):

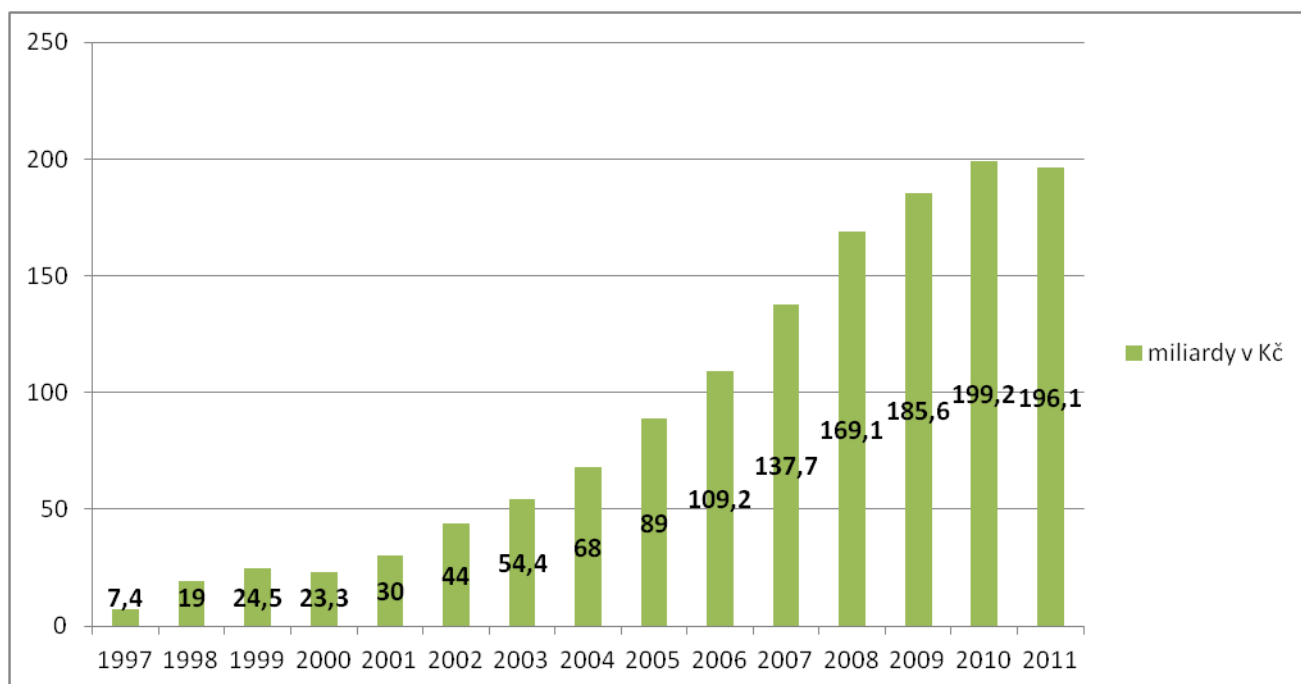
- kombinovaná hypotéka;

- americká hypotéka.

Kombinovaná hypotéka je využívána z účelové a neúčelové části. Z účelové části na nákup bytu či rodinného domu a z části neúčelové na nákup vybavení domácnosti, či na jiné náklady spojené s touto koupí.

Americká hypotéka je neúčelový úvěr, který je klientovi poskytnut proti zástavě nemovitosti a poskytnutou finanční částku může klient použít na cokoliv. Oproti klasické hypotéce je pro klienta dražší, ale zároveň finančně mnohem výhodnější než spotřebitelský úvěr. (Černohorská 2015, s. 127)

Mnohem větším rizikem jsou pro české domácnosti **spotřebitelské úvěry**, které umožňují spotřebitelům získat peníze okamžitě a prakticky na cokoliv. Na obrázku č.2 lze pozorovat, že spotřebitelské úvěry stoupají také velmi rychlým tempem. Meziročně se jedná až o desítky mld. Kč.



Obrázek 2: Spotřebitelské úvěry domácnostem v ČR (1997 – 2011)

Zdroj: Bankovní poplatky.com

Banka na dlužníkovi nepožaduje reálné zajištění ani ručení třetích osob. Klienty si banka nijak neanalyzuje, omezuje se pouze na informace, které klient poskytne – jedná se o informace o jeho povolání, příjmových poměrů, jeho majetku, dluhů a jiných platebních závazků. (Černohorská 2015, s. 123)

Spotřebitelské úvěry se dělí na tři hlavní skupiny: (Kociánová 2012, s. 72)

- Neúčelové – peníze jsou zaslány přímo na účet a spotřebitel nemusí udávat, na co peníze použije.
- Účelové – peníze jsou obvykle poslány přímo na účet prodávajícímu (např. na koupi auta, elektroniky či refinancování úvěru).
- Zaručené nemovitostí - tzv. americké hypotéky, které jsou opět účelové a neúčelové.

Nejvyšší úroková sazba je na neúčelové spotřebitelské úvěry. Odborníci tedy radí, ať v případě koupě automobilu, elektroniky či nábytku člověk raději využije úvěr účelový, který ho vyjde mnohem levněji. (Kociánová 2012, s. 72) Většinou slouží k nákupu spotřebního zboží, k financování rekonstrukce nemovitosti nebo k využívání služeb. Spotřebitelské úvěry jsou půjčky fyzickým osobám na financování jejich nepodnikatelských finančních potřeb. Na tyto úvěry se vztahuje zákon č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů, který zároveň vymezuje druhy úvěrů, jež se tímto zákonem neřídí. (Černohorská 2015, s. 125) Podle zákona o spotřebitelských úvěrech je v současné době možné všechny typy spotřebitelských úvěrů splatit dříve, než byla předem domluvená lhůta. (Kociánová 2012, s. 73) Pro klienta jde o drahý úvěr, banky si vyšší úroky odůvodňují tím, že jsou s tímto úvěrem spojená vyšší úvěrová rizika. Velikost úroků se v roce 2015 pohybuje v rozmezí od 6 % do 10 %. (Černohorská 2015, s. 124)

Mezi velmi často využívané patří také **kontokorentní úvěry**. Protože jejich splatnost nepřesahuje déle než 1 rok, řadíme je mezi krátkodobé úvěry. Banka je poskytuje uživateli tím, že mu založí jeho vlastní účet a nechá ho čerpat do mínusu. Tato půjčka peněz je velmi pohodové řešení, neboť klient může čerpat z účtu peníze, aniž by o to předtím musel banku žádat a banka nezkoumá, za jakým účelem peníze využil. Klient se může v průběhu roku na svém účtu dostat do minusových částek, avšak v době splatnosti musí účet vykazovat kladnou hodnotu. V některých bankách je vedení kontokorentu zpoplatněno, i když ho klient nevyužívá, ale stále má tu možnost, že v případě potřeby může svůj účet přečerpat. Banky si stanovují jaká je možná výše přečerpání a při překročení povoleného limitu si účtuje penále. Roční úrokové sazby bývají zpravidla vyšší než u spotřebitelských úvěrů.

V posledních několika letech je stále ve větší oblibě také **prodej na splátky**. Lidé jej využívají čím dál víc a nejvíce se tak nakupuje elektronika, výpočetní technika nebo také dovolená. Mezi výhody tohoto prodeje patří to, že je možné ho uskutečnit v kterémkoliv okamžiku, bez zdlouhavé administrativy a za několik minut. S klientem, který požaduje dané

zboží a vybere si formu zaplacení na splátky je uzavřena kupní smlouva, kde je přesně uvedeno splácení pořizovaného předmětu v pravidelných intervalech. Pro možnost zakoupení předmětu či služeb na splátky většinou firmy požadují dva doklady totožnosti, někdy také doklad o výši příjmu a teprve po zaplacení dvou pravidelných splátek přechází předmět do vlastnictví klienta.

Splátkové společnosti také velmi hojně nabízejí **nákupní úvěrové karty**. Kartu může klient využít v obchodech a bankomatech po celém světě a může kdykoliv nakoupit zboží na splátky nebo vybrat peníze z bankomatu. (Syrovátková, Machalíček, Christová 2008, s. 21)

1.4.1 Zodpovědné vypůjčování

Zodpovědné vypůjčování znamená, že „jedinci mají zájem o úvěrové produkty, vyvinou úsilí získat informace o nabízených produktech, budou čestní při poskytování informací o své finanční situaci vůči věřiteli nebo úvěrovému zprostředkovateli a budou brát v úvahu vlastní osobní a finanční okolnosti při rozhodování.“ (Teplý 2012, s. 64) Znamená to tedy, že si vypůjčovatel vybere úvěrový produkt, který pro něj bude nejvýhodnější a on bude tak moc zajistit jeho splácení.

Existuje několik zásad a pravidel pro zodpovědné vypůjčování. Podle Teplého (2012) je to patero zodpovědného vypůjčování:

- Půjčujte si jen u značkových společností.
- Než cokoli podepíšete, přečtěte si to.
- Pokud vám značkové společnosti půjčku nedají, je to znamení, že pravděpodobně nebudete schopni ji splácet.
- Pokud se dostanete do problémů se splácením, obraťte se v první řadě na společnost, odkud úvěr máte.
- Pokud máte problém, řešte jej a pomoc hledejte u odborníků.

1.5 Příčiny zadlužení

Vnější příčiny - patří sem především faktory, které ohrožují a přispívají ke snadnějšímu předlužení způsobenému především absencí některých opatření v legislativě. Zejména se jedná o nedostatečnou regulaci související s poskytováním spotřebitelských půjček a o řadu úředních postupů, které zhoršují pozici již zadluženého člověka. Jedná se tedy o příčiny, které samotný dlužník může jen obtížně ovlivnit, vycházejí z vnějších okolností. Mezi vnější

příčiny patří zejména postupy nebankovních subjektů, absence regulace trhu se spotřebitelskými úvěry, masívní kampaň poskytovatelů půjček, postupy státních orgánů a věřitelských subjektů, oddlužovací agentury, zadlužení vlivem nenadálé soc. události, zadlužení svobodných nebo rozvedených matek nebo důsledky postupů soudu u oddlužení.

Vnitřní příčiny vycházejí z úrovně finanční gramotnosti lidí a jejich odpovědnosti při hospodaření a stanovení osobních a rodinných rozpočtů. Tyto příčiny přímo ovlivňuje člověk samotný, vycházejí z jeho osobních rozhodnutí a způsobů jednání, za které je odpovědný. Do vnitřních příčin lze řadit snahu o udržení životního standardu, spirálu půjček, investice do bydlení, nízký příjem či dluhy v rámci rodiny. (Plháková 2011)

Jak bylo uvedeno výše, v rámci vnitřních příčin se řeší především otázka finanční gramotnosti. I přes výrazné zlepšení v poslední době je úroveň finanční gramotnosti mezi obyvateli ČR stále na nízké úrovni. Je tedy na místě, že nyní vzniká stále více programů finančního vzdělávání pro střední a základní školy. Je velmi důležité začít s tímto rozvojem už právě u dětí, jenom tak lze dosáhnout zvyšování úrovně finanční gramotnosti v České republice.

1.6 Problematika finanční gramotnosti

Problematika finanční gramotnosti a problémů s osobními a rodinnými financemi je řešena v současné době v kruzích vlád, finančních institucí, politických stran, médií a spousty dalších. Hlavním cílem politiky finanční gramotnosti je tedy vzdělávání a lepší sebeuvědomění spotřebitelů ve vztahu k osobním a rodinným financím. Řízení a správa peněz v domácnosti může být pro některé jedince velmi složitá v důsledku širokého spektra nabízených finančních produktů, proto je zadlužení domácností považováno v současnosti jako nejproblematičtější v rámci zadlužování. Moderní tržní ekonomika totiž nabízí širokou škálu krátkodobých i dlouhodobých půjček a hypoték, což v rámci nezodpovědného půjčování může vést k následné exekuci, či vyhlášení osobního bankrotu. Pro některé skupiny obyvatel je obzvlášť nebezpečné využívání kreditních karet, které umožňují se bez problému dostat do výrazného mínusu, aniž by člověk pocíťoval, že tyto peníze skutečně vydává. Pokud tyto lidé nemají pod kontrolou své příjmy a výdaje, může vést využívání kreditních karet k velkým problémům. Lidé se často pod vlivem široké nabídky a lákavých reklam nechají zlákat k nákupu někdy i zbytečných a nepotřebných věcí. Tento trend výrazně stoupá před Vánocemi, kdy je patrné vysoké procento půjček, nebo v období léta, kdy si lidé půjčují na dovolené. Případy, kdy lidé dluží deseti a více věřitelům nejsou ojedinělé. Tato problematika je již individuálně na každém člověku, kdy je potřeba zvážit, zda jsou tyto půjčky a finanční

pomoci nevyhnutelně potřebné. V době ekonomické recese se stávají úvěry a půjčky obzvlášť velkým rizikem, protože roste počet lidí, jejichž příjmy jsou nejisté nebo se snižují, což vytváří značné riziko, že nebude domácnost schopna svůj finanční závazek splácet. Tento trend potvrzují jak ankety mezi největšími splátkovými firmami, tak i Zpráva o finanční stabilitě 2013/2014, kterou vydala Česká národní banka.

Z pohledu finančních institucí můžeme finanční gramotnost rozdělit do dvou kategorií: (Teplý 2013, s. 41)

- Prvotní finanční gramotnost – klient je dostatečně gramotný na to, že využívá produktů a služeb, které jsou od renomovaných institucí a nevyužívá tak nějaké neověřené instituce, jako jsou například lichváři.
- Druhotná finanční gramotnost – klient je dostatečně gramotný v tom směru, že je schopen srovnat nabídky konkurenčních standardních institucí a vybrat si pro sebe tu levnější nebo kvalitnější.

Bankovní instituce mají zájem na tom, aby u lidí převažovala spíše prvotní finanční gramotnost, ale pro člověka je důležité, aby byl gramotný v obou kategoriích gramotnosti. (Teplý 2013, s. 41)

Existuje několik definicí finanční gramotnosti. Podle Ministerstva financí ČR je definice finančně gramotného člověka: (Teplý 2013, s.42)

- Má alespoň hrubou představu o tom, kolik má aktuálně k dispozici vlastních peněz.
- Sestavuje rozpočet a sleduje jeho dodržování.
- Plánuje si své výdaje alespoň měsíc dopředu.
- Je připraven na situaci ztráty hlavního příjmu.

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí je finanční gramotnost správa osobních/rodinných financí. Tato definice zahrnuje tři složky: (Teplý 2013, s.42)

- Gramotnost peněžní – schopnost spravovat hotovostní a bezhotovostní peníze a transakce s nimi spojené. Dále spravovat nástroje k nim určené jako je například běžný účet či platební nástroje.
- Gramotnost cenová – jsou to schopnosti, které jsou nezbytné pro porozumění cenovým mechanismům a inflaci.
- Gramotnost rozpočtová – je to schopnost spravovat osobní/rodinný rozpočet a zvládat různé životní situace z hlediska finančního.

1.6.1 Šetření zaměřené na úroveň finanční gramotnosti

Ministerstvo financí (MF) společně s Českou národní bankou připravilo šetření zaměřené na zjištění úrovně finanční gramotnosti české populace. (Tisková zpráva www.mfcr.cz) MF zadalo společnosti STEM/MARK v roce 2010 zmapovat finanční gramotnost dospělé populace ČR na základě objektivních znalostí v oblasti financí, zjistit, nakolik lidé dokážou tyto znalosti využívat v běžné praxi, a zmapovat postoje a chování české populace v souvislosti s rodinnými financemi, úsporami a zajištěním. Výzkumu se zúčastnilo 1005 respondentů starších 18 let.

Z hlediska rodinných financí má o svých penězích přehled 92 % lidí. Rozpočet domácnosti si tvoří 45% domácností, z nichž 95 % alespoň někdy kontroluje jeho dodržování. 44 % domácností, které si rozpočet sestavují, ho tvoří na měsíc dopředu a 37 % lidí si schovává většinu účtenek pro větší přehled. Dále 37 % respondentů nemá v případě výpadku vytvořenou rezervu ani na 1 měsíc.

V oblasti vytváření rezerv si pravidelně nechává nějakou rezervu 60 % lidí. Ovšem rezervy na stáří si třetina lidí nevytváří a většina z nich říká, že není z čeho. Rezervy pro případ ztráty příjmu si tvoří pouze 35 % domácností.

Většina domácností zná velkou škálu finančních produktů, ale využívají většinou jen ty základní. Lidé, kteří si nějaký finanční produkt v posledních dvou letech sjednali, využívali informace od zaměstnanců pobočky, informace nalezené na internetu, doporučení poradcem nebo známých. 62 % lidí zná rozdíl mezi debetní a kreditní kartou a tvrdí, že se setkali s oběma pojmy, ale ve skutečnosti tento rozdíl zná jen 52 %. Při výběru úvěru je pro 80 % lidí nejdůležitější výše měsíční splátky a pro 71 % lidí úroková sazba.

Své závazky včas platí 65 % lidí a o své platební neschopnosti by s předstihem informovalo své věřitele 64 % lidí. 15 % dotazovaných se za poslední rok stalo, že nezaplatili včas splátky a 71 % z nich to řešilo odložením platby. 23 % respondentů uvedlo, že se jim v posledním roce stalo, že jejich příjem nepokrýval životní náklady a polovina z nich to řešila omezením výdajů. Vzít si úvěr na dovolenou a zaplatit tak o 20 % více nesouhlasí 69 % lidí, ale vzít si úvěr na televizi neodsouhlasilo pouze 35 % respondentů. 63 % respondentů si ze spořicí a investičních produktů vybírají ty méně rizikové, přesto do zjevně podezřelé investiční nabídky by své peníze vložilo 23 % dotazovaných.

81% dotazovaných ví o tom, že se dá pojistit vklad a třetina z nich tvrdí, že i ví do jaké výše. Průzkum ale ukázal, že ve skutečnosti to ví pouze necelá pětina ze všech dotazovaných.

Význam zkratky RPSN ví necelá třetina lidí. Třetina lidí zná rozdíl mezi zkratkami p.m. a p.a. a správně spočítat úročení úvěru dokáže pouze 17 % dotazovaných lidí.

Z hlediska smluv si obdrženou smlouvu pečlivě přečte pouze 36 % lidí a případně se zeptají na nejasnosti. Více než desetina lidí si myslí, že ve smlouvách rozumí všemu. Třetině lidí se stalo, že jim byla předložena tak dlouhá smlouva, že se neobtěžovali s tím, aby ji přečetli celou. Pouhých 6 % lidí si někdy stěžovalo na nějaký finanční produkt či jej reklamovalo.

Výzkum potvrdil, že mezi největší problémy českých domácností patří nízká úroveň finanční gramotnosti. K neschopnosti hospodařit s rodinným rozpočtem a majetkem vede především neznalost základních finančních pojmů, obsahu smluv, operací a transakcí, úrokových kalkulací a především přehnaná míra důvěřivosti dalším stranám. Lidé se tím, že nejsou schopni se orientovat v nabídce finančních produktů nebo si ohlídat penále za prodlení splátek, dostávají do duhové spirály, ze které je pak těžko úniku. Toto se promítne později na mladých lidech, kteří se snaží osamostatnit, ale nemají z rodinného života dostatečně kvalitní znalosti a zažité návyky pro to, aby byli schopni hospodařit se svým vlastním rozpočtem.

1.7 Způsob pomoci předluženým domácnostem

Způsob pomoci domácnostem lze rozdělit do následujících oblastí: (Syrůvková, Machalíček, Christová 2008)

- preventivní působení;
- zvyšování orientace ve finanční problematice;
- podpora vzdělávání pracovníků organizací, na které se věřitelé a dlužníci obrací;
- zpracování metodiky dluhového poradenství.

Preventivní působení – v tomto kroku je kladen důraz na upozorňování široké veřejnosti na možná rizika a dopady plynoucí z čerpání různých typů půjček. Nejlepší cesta a zároveň vhodná prevence jsou reklamní spoty ve veřejnoprávních médiích, informační letáky či přednášky na školách. (Syrůvková, Machalíček, Christová 2008) Podle Teplého (2012) však na školách není k dispozici tolik podpůrných prostředků a metodických učebních pomůcek pro učitele, aby došlo k pozitivnímu vývoji a rozšiřování finanční gramotnosti mezi studenty.

Zvyšování orientace ve finanční problematice – na tuto oblast je potřeba směřovat vysokou pozornost především proto, že má výrazný preventivní charakter a zároveň podporuje samostatnost a zodpovědnost občanů při rozhodování o půjčce. Významný důvod pro tento typ pomoci je skutečnost, že občané ČR neměli do roku 1989 prakticky žádné zkušenosti s nakládáním s osobními financemi. V současnosti se situace výrazně zlepšila, ale orientace v různých finančních produktech je velmi složitá, protože je velmi rozsáhlá jejich nabídka na trhu. Vhodnou formou pro zvyšování orientace ve finanční problematice jsou veřejné přednášky, které budou přístupné a srozumitelné pro širokou veřejnost.

Podpora vzdělávání pracovníků organizací, na které se věřitelé a dlužníci obrací – na tuto možnost řešení je potřeba klást velký důraz. Pokud se lidé, kteří se ocitli ve finanční tísně rozhodnou vyhledat nějakou pomoc, tak očekávají kvalifikované osoby. Pracovníci jsou neustále zaškoleni do různých způsobů řešení této problematiky. Důležité je, aby pracovníci různých organizací měli přehled o spotřebitelském trhu, různých typech nabízených finančních produktů, informace o příslušné legislativě a o praktických postupech soudů a exekutorů. Z hlediska praxe je pak vhodné, aby organizace měly vypracované různé postupy pro řešení určitých situací, aby uměly vyjednávat s věřiteli nebo byly schopny aktivně pomoci při vyjednávání splátkových kalendářů.

Pomoc některých organizací by se měla zaměřovat také na věřitele, a to z toho důvodu, že se sami můžou dostat do finanční tísně. Příčiny toho jsou většinou takové, že nejsou schopni vymáhat pohledávky nebo je jim to nějakým způsobem znemožněno.

„Komplexním cílem organizace by měla být snaha o změnu přístupu věřitelů (zde zejména bank či organizací) k dluhové problematice ve smyslu jejich většího převzetí zodpovědnosti za jejich podíl na vzniku dluhových situací (např. účelová reklama) a hledání alespoň dílčích možností řešení (např. akceptování i nižších splátek v případě, že dlužník má nižší příjem a více závazků).“ (Syrovátková, Machalíček, Christová 2008, s. 14)

Zpracování metodiky dluhového poradenství - *„cílovým stavem této aktivity je jasný popis poskytované služby odpovídající standardům kvality sociální práce reflektující poslání a způsob práce jednotlivých organizací a samozřejmě potřeby uživatelů služeb a vývojové trendy v této oblasti.“* V České republice se ale stále řeší otázka, zda se snažit o komplexní popis dluhového poradenství jako oddělené sociální služby, či tento typ poradenství doplnit o stávající poradenské služby. Další otázka je, zda hledat společné řešení pro situace řešené v zainteresovaných organizacích, či řešit situace v každé organizaci podle individuálního postupu.

1.8 Dopady zadlužení

Důležité v této problematice je včas si uvědomit svůj problém a problém toho, že člověk není schopen splácet své závazky. Pokud si člověk porovná své výdaje a příjmy a zjistí, že jeho příjmy jsou značně menší, je vhodné si tento stav připustit a určitým způsobem ho změnit.

1.8.1 Úpadek

Podle zákona č. 182/2006 Sb. insolvenčního zákona je dlužník v úpadku definován tím, že má dva nebo více věřitelů, peněžní závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a není schopen tyto závazky plnit. Nazýváme to platební neschopností.

Dlužník, který je FO nebo PO (podnikatelem), je v úpadku i tehdy, je-li předlužen. O předlužení se jedná, má-li dlužník více věřitelů a souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku.

Způsoby řešení úpadku

Způsoby řešení úpadku nebo hrozícího úpadku jsou konkurs, reorganizace, oddlužení nebo zvláštní způsoby řešení úpadku, který tento zákon stanoví pro určitý subjekt či případ.

Konkurs

Konkurs je jeden ze způsobů řešení úpadku. Princip spočívá v tom, že na základě rozhodnutí o prohlášení konkursu jsou zjištěné pohledávky věřitelů zásadně poměrně uspokojeny z výnosu zpeněžení majtkové podstaty s ohledem na to, že neuspokojené pohledávky nebo jejich části nezanikají. Pokud je u dlužníka vyloučena možnost reorganizace či oddlužení, rozhodne insolvenční soud o konkursu. Účinky prohlášení konkursu nastávají okamžikem zveřejnění rozhodnutí o prohlášení konkursu v insolvenčním rejstříku.

Zpeněžení majtkové podstaty znamená, že veškerý majetek dlužníka bude převeden na peníze za účelem uspokojení věřitelů. Tento majetek lze zpeněžit veřejnou dražbou, prodejem movitých věcí a nemovitostí podle ustanovení občanského soudního řádu o výkonu rozhodnutí či prodejem majetku mimo dražbu. (Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon)

Reorganizace

Reorganizace je další ze způsobu řešení dlužníkového úpadku. Jedná se o proces, při kterém dlužník může nadále vyvíjet podnikatelskou činnost, ale pouze v mezích tzv. reorganizačního plánu, který sleduje především ozdravení provozu dlužníkového podniku a vzájemné vypořádání mezi dlužníkem a věřiteli. Reorganizace je možná pouze u podnikatelů, kteří nejsou v likvidaci, nejsou obchodníky s cennými papíry nebo osobami oprávněnými k obchodování na komoditní burze podle zvláštního právního předpisu a jejichž celkový roční úhrn čistého obrátu za poslední účetní období předcházející insolvenčnímu návrhu dosáhl alespoň padesát milionů korun, nebo zaměstnávají-li alespoň 50 zaměstnanců v pracovním poměru.

Návrh na povolení reorganizace může podávat dlužník nebo přihlášený věřitel. Vedle obecných náležitostí musí návrh obsahovat dlužníkovi známé údaje o kapitálové struktuře a majetku osob, které dlužníka ovládají nebo které tvoří s dlužníkem koncern a údaj o způsobu navrhované reorganizace. (Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon)

Oddlužení

Oddlužení neboli tzv. osobní bankrot je nejvyužívanější způsob řešení úpadku. Tento proces má dlužníkovi umožnit „nový start“ a motivovat ho ke splacení alespoň 30 % svého dluhu v případě nezajištěných věřitelů. Oddlužení je způsob řešení pro ty dlužníky, kteří se nedostali do svých dluhů důsledkem podnikatelské činnosti, ale činnosti běžné – zejména provozem domácnosti.

Návrh na povolení oddlužení podává dlužník sám, společně s insolvenčním návrhem a to k příslušnému Krajskému soudu. Dlužník musí vyplnit předepsaný formulář. (Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon)

Předepsaný návrh musí obsahovat: (Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon)

- označení dlužníka a osob oprávněných za něho jednat, údaje o očekávaných příjmech dlužníka v následujících 5 letech;
- údaje o příjmech dlužníka za poslední 3 roky;
- návrh způsobu oddlužení nebo sdělení, že dlužník takový návrh nevznáší.

A jako přílohy musí návrh na povolení oddlužení obsahovat: (Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon)

- seznam majetku a seznam závazků, popřípadě prohlášení o změnách, ke kterým v mezidobí došlo v porovnání se seznamy, které v insolvenčním řízení již dříve předložil;
- listiny dokládající údaje o příjmech dlužníka za poslední 3 roky;
- písemný souhlas nezajištěného věřitele, který se na tom s dlužníkem dohodl, s tím, že hodnota plnění, které při oddlužení obdrží, bude nižší než 30 % jeho pohledávky.

2 ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

V předchozí kapitole byla nastíněna problematika zadluženosti domácností. Pokud není člověk schopen vyrovnat se se svou zadlužeností, a není schopen plnit své závazky vůči věřitelům, obrací se s žádostí o pomoc na Asociaci občanských poraden, která klienta dále odkazuje na příslušnou občanskou poradnu dle jeho místa bydliště. Činnost Asociace občanských poraden bude popsána v této kapitole.

Občanské poradny v České republice jsou sdruženy v Asociaci občanských poraden, což je občanské sdružení a nestátní nezisková organizace, která se řídí vlastními stanovami. Občanské poradny tvoří síť, která je metodicky zastřešena koordinačním centrem, které si klade jako hlavní cíl dohlížet na plnění cílů a zásad a slouží jako zdroj informací.

V roce 1997 bylo založeno Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden a o rok později 1998 změnilo název na nástupnickou organizaci Asociaci občanských poraden (AOP). Asociace byla zřízena pro rozvoj sítě občanských poraden s cílem rozvíjet a propagovat myšlenku občanského poradenství. Zakladatelé organizace vycházeli ze zkušeností britských Citizens Advice Bureaux. Představitelé dosavadních poraden, kteří pracovali v oblasti občanského poradenství a rozhodli se vstoupit do Asociace, tak činnost svých poraden přizpůsobili principům britských občanských poraden. Vzniklo tak jádro projektu pro rozvoj občanského poradenství, do kterého bylo zapojeno sedm poraden a po třech letech svého působení začala Asociace přijímat nové členy. (Richtrová 2012, s. 25) Zakládajícími občanskými poradnami byly Děčín, Havířov, Praha Jižní Město a Brno (Anenská).

Od doby vzniku AOP se tak podařilo vybudovat rozsáhlou síť poraden (k roku 2015 se v Asociaci sdružilo celkem 37 občanských poraden v celé České republice, které ročně zodpoví až 70tisíc dotazů), která pokrývá území všech krajů ČR a které poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství v 18 právních oblastech a upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. V poradnách je zaveden jednotný systém řízení kvality, což znamená, že ve všech poradnách bude klientovi poskytnuta stejná rada. Aby bylo dosaženo co největší odborné úrovně, poskytuje AOP občanským poradnám Servisní středisko, které občanské poradce školí, vzdělává a také kontroluje kvalitu poskytování jejich služeb.

Proto, aby byla zajištěna jednotná nabídka základních služeb, vyvinula v roce 1998 Asociace občanských poraden „minimální standardy občanských poraden“. Každý člen, který vstupuje do AOP se zavazuje, že bude tyto standardy dodržovat. Standardy upravují cíl

činnosti, principy, činnost a služby poraden, poradenský proces, postup při vyřizování stížností klientů a jsou vyvěšeny na internetových stránkách AOP, aby byly přístupny všem občanským poradnám. (Richtrová 2002, s.25)

2.1 Vymezení činnosti občanských poraden

Definice občanských poraden

„Občanské poradny jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení jejich tíživých životních situací. Poradny mají za úkol nejenom klientům poskytovat věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být jim především průvodcem po celou dobu jejich obtíží. Občanské poradny jsou takto zázemím, které je nablízku jako instituce bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci.“
(www.obcanskeporadny.cz)

V rámci tohoto úkolu poradny budou: (www.obcanskeporadny.cz)

- Zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
- Na základě analýzy problémů občanů upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů, a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.

Zásady, podle kterých občanské poradny poskytují služby

Bezplatnost znamená, že služby v občanských poradnách jsou poskytovány zdarma. Práci zde nevykonávají specialisté, ale dobrovolníci na základě principu „občan radí občanovi“ a jsou to lidé z různých oborů a tuto činnost vykonávají dobrovolně v rámci svého volného času. Služba základního občanského poradenství musí být dostupná všem bez ohledu na národnost, pohlaví, barvu pleti či finančním příjmům.

Nezávislostí se rozumí, že občanské poradny poskytují své služby nezávisle. Jde o to, aby poradce zachoval neutrální postoj a byl nezávislý, pokud se v případě jedná pro či proti klientovi. V případech, že se jedná o spor mezi klientem a jeho protivníkem je poradce v pozici prostředníka a snaží se pomoci stranám dojít k nějaké dohodě.

Diskrétnost znamená, že poradna nemůže bez souhlasu klienta poskytnout žádné jeho osobní údaje mimo zařízení. Poradna učiní výjimku pouze tehdy, má-li podezření o spáchání závažného trestného činu. Poskytne-li klient poradně informace, které nasvědčují o spáchání trestného činu, je poradcem upozorněn, že tento čin musí nahlásit na policii. Poté záleží pouze

na klientovi, jak bude postupovat. Poradci neznají jména ani adresy svých klientů a každého mají evidováni pod osobním číslem. Jména a adresu znají pouze tehdy, přeje-li si klient být poradcem zastupován mimo poradnu. O každé konzultaci je veden záznamový arch.

Občanská poradna je otevřena všem lidem bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, postižení, politické příslušnosti či sexuální orientaci. Jedná se o další zásadu, kterou je **nestrannost**. Překážkou ke konzultaci není ani to, zda je klient cizinec s legálním či nelegálním pobytem. K takovéto příležitosti je povolán příslušný tlumočnick pro zjednodušení konzultace mezi klientem a poradcem. Klient má právo na to, aby nebyl nijak odsuzován nebo hodnocen a na druhou stranu poradce musí být nestranný a snažit se koordinovat své názory a postoje.

K těmto čtyřem zásadám se někdy řadí i pátá zásada, která charakterizuje činnost občanských poraden a tou je **univerzálnost**. Znamená to, že se klient může na poradnu obrátit s jakýmkoliv problémem a poradce se mu vždy snaží pomoci. Pokud si poradce neví rady s konkrétním problémem, odkáže klienta na jinou příslušnou službu, která mu už bude schopna pomoci. (Richtrová 2002, s. 12-13)

Občanské poradny jsou propojené a tvoří síť. Tato síť občanských poraden je zastřešena koordinačním centrem, které dohlíží na plnění cílů a zásad, slouží jako zdroj informací a zajišťuje školení a jednotnou metodiku.

2.1.1 Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou občané, kteří se dostali do obtížné životní situace a nedokáží ji řešit vlastními silami. Občanské poradny zejména pomáhají zranitelnějším skupinám populace, jako jsou osamělí rodiče, nezaměstnaní, lidé žijící na hranici existenčního minima a národnostní menšiny. V posledních letech služby občanských poraden začali využívat i lidé s vysokými příjmy či s dosaženým vysokým vzděláním. (www.obcanskeporadny.cz)

Občanské poradny nenahrazují odborné poradny a nemají výkonnou pravomoc. Neposkytují právní poradenství, nejsou odborným pracovištěm sociální péče, nestanovují sociální dávky, neposkytují odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců a nepřebírají funkci informačních kanceláří při okresních úřadech. Naopak úzce spolupracují se specializovanými pracovišti, která tato odvětví zastřešují. V případě, že se na občanskou poradnu obrátí klient s nějakým takovýmto problémem, je poradcem odkázán na jiné příslušné pracoviště, které má toto odvětví v kompetenci. (www.obcanskeporadny.cz)

2.1.2 Občanské poradny a jejich role při řešení zadlužování občanů

Od roku 1998 se poradny, které jsou sdružené v Asociaci občanských poraden, věnují i problematice dluhového poradenství. Postupem času se ukázalo, že dluhové poradenství zabere největší část agendy občanských poraden a že je to tedy nejčastěji řešený jev. V návaznosti na tuto situaci se stanovilo několik metodických postupů pro práci s těmito klienty.

Osoby potýkající se s dluhovou problematikou se obracejí na poradenské služby v různých fázích vývoje obtíží. Často se jedná o osoby, které nejsou připraveny svůj problém nějakým způsobem řešit.

Fáze: (www.obcanskeporadny.cz)

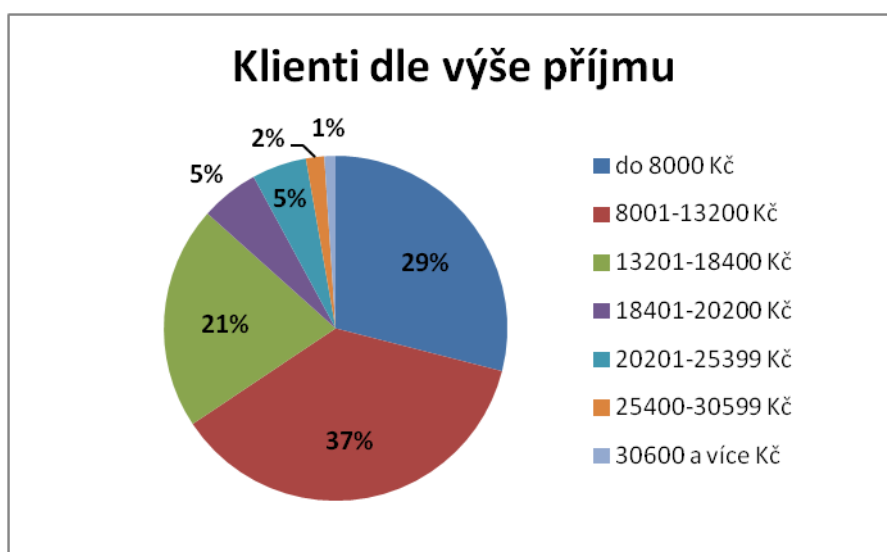
1. Fáze „*existence/přítomnosti problému*“ – zde klientovi hrozí ztráta zaměstnání, nemá peníze na zaplacení splátky, rodina nesouhlasí s využíváním další půjčky apod. V této fázi ještě není u klienta potřeba nějaké změny. Často nad svými problémy zavírají oči a nemají zájem o vyřešení situace. Do poradny byli často posláni někým jiným (např. rodiče, partner, atd.), ale sami zájem nemají. V poradně převypráví svůj problém, čímž dojde k mírné psychické úlevě, tím pro ně ale celý proces končí.
2. Fáze ještě „*nevyřčené žádosti o řešení*“ – zde je klient schopen přiznat si svůj problém a zahájit nějakou změnu, která by situaci mohla zlepšit. Klient už dokáže konkretizovat své problémy a potřeby.
3. Fáze „*pojmenování objednávky*“ – klient se již obrací na konkrétní instituci/zařízení a s pracovníkem začíná vyjednávání o svých potřebách a o různých možnostech celé služby (i pracovníka).
4. Fáze „*vyjednávání a uzavření*“ zakázky – zde je již jasné na co se bude orientovat spolupráce klienta a pracovníka či služby a k čemu by daná společná práce měla vést.

Z hlediska občanské poradny je klient definován svou žádostí, nikoliv svým skutečným problémem. Záleží pouze na klientovi do jaké hloubky a jakým způsobem prezentuje svůj problém. Občanská poradna tedy pracuje s klientem, který se skutečně rozhodl svůj problém řešit. Poradci mají často tendenci přebírat za klienty aktivitu a vstupovat do jednání s jinými subjekty. Toto ale není hlavním cílem občanského poradenství. Hlavní cíl je, aby se klient aktivně zapojil do řešení svého problému sám a přebíral potřebnou zodpovědnost. Poradce klientovi poskytuje vhodné návrhy na řešení situace a návrhy na možné prostředky. Dává mu různá doporučení, či vyvrací nebo potvrzuje jeho návrhy na možná řešení.

2.2 Dluhová superzpráva 2012 a 2013

Dluhová superzpráva je výzkumný projekt, který proběhl napříč občanskými poradnami a mapoval stav dluhového poradenství v občanských poradnách v ČR. V podkapitole jsou doplňující grafy k roku 2012, pro rok 2013 je doplněna pouze srovnávací informace.

V roce 2012 se v oblasti dluhové problematiky přišlo do poraden poradit celkem 3814 mužů a 4865 žen. 25 % klientů bylo vdaných či ženatých, zbytek připadl na rozvedené, svobodné či ty, kteří svůj stav nevedli. Nejvíce navštěvovali poradnu lidé středního věku (31-40 let). V roce 2013 tento počet činil 3153 mužů a 4251 žen. Stále platilo, že většina z nich byla vdaných či ženatých.

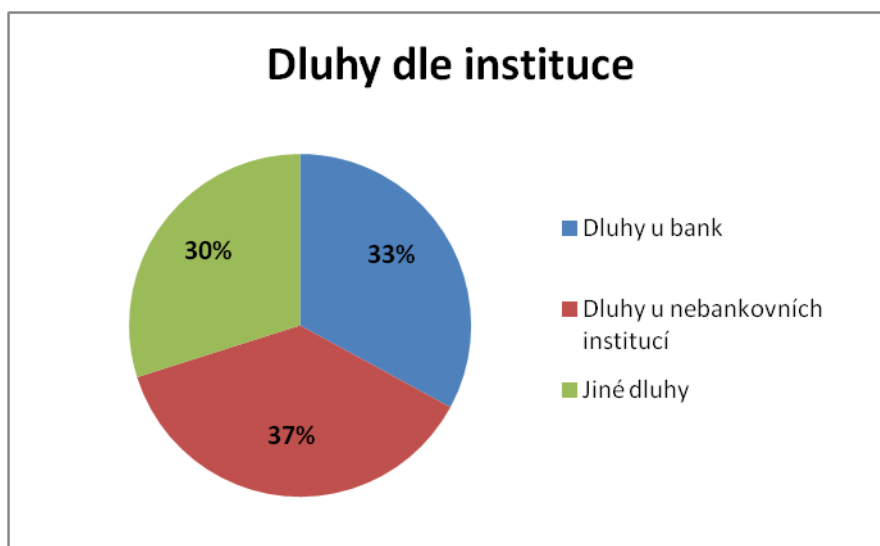


Obrázek 3: Klienti dle výše příjmu

Zdroj: Dluhová superzpráva 2012

Z grafu je názorné, že v roce 2012 poradnu nejvíce navštěvovali lidé s výší příjmu 8 001 – 13 200 Kč. Jde tedy o lidi, kteří měli svůj příjem větší než je stanovena hranice životního minima. Je také zajímavé, že v dluhové problematice vyhledalo svou pomoc i 51 lidí, kteří měli příjem vyšší než 30 600 Kč. Jedná se sice o 1 % z celkového počtu, ale je zde vidět, že vysoké příjmy nutně nemusí znamenat dluhovou nezávaznost. V roce 2013 je tomu stejně tak. Nejvíce klientů v rozmezí 8 001 – 13 200 Kč (20 %) a nejvyšší příjmové hranice dosáhly 2 % lidí.

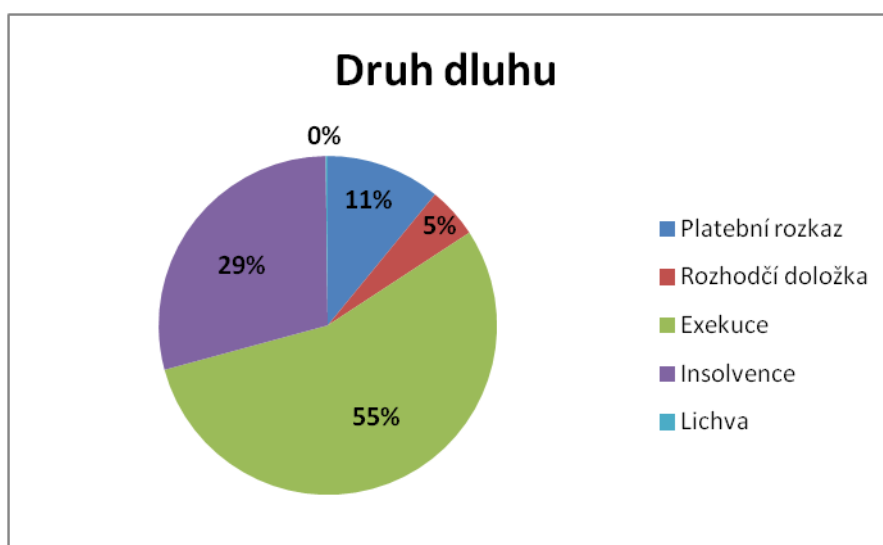
V 2012 přišlo 27 % (2013 - 24 %) lidí s celkovou výší závazků, která byla v rozmezí 100 – 500 tisíc Kč. Naopak nejméně procent lidí (6 %) mělo svůj závazek mezi 50 – 100 tisíc Kč. V roce 2013 tento závazek poklesl na 4 %. Lidé si tedy půjčují buď „malé“ částky do 50 tisíc Kč nebo naopak částky blížíící se 500 tisíc Kč či více.



Obrázek 4: Dluhy dle instituce

Zdroj: Dluhová superzpráva 2012

Z grafu je patrné, že klienti, kteří přišli do občanské poradny v roce 2012 řešit svou dluhovou situaci, tak měli závazky spíše u nebankovních institucí než u bank. V roce 2013 tento trend pokračoval.



Obrázek 5: Druh dluhu

Zdroj: Dluhová superzpráva 2012

Největší zastoupení v roce 2012 (a to více než poloviční) měla ve škále dluhů exekuce. Nejvíce se tedy lidé chodili radit v této oblasti. Zanedbatelný počet lidí nebyl ani

v problematice insolvence. V roce 2013 vzrostlo procento lidí s exekucí na 58 % a objevilo se zde také 1 % lidí s lichvou.

Celkový počet věřitelů všech klientů, kteří navštívili v roce 2012 občanské poradny je 13537. Celkový počet klientů byl 8679 – to znamená, že na každého klienta připadlo v průměru 1,5 věřitele. Celkově bylo poskytnuto 10819 konzultací a podařilo se vyřešit 2020 dluhových problémů. Toto číslo může být značně zkresleno, protože záleží pouze na tom, zda klient podá zpětnou vazbu o své situaci dané občanské poradně. V roce 2013 byl celkový počet věřitelů 11064. Celkový počet klientů byl 7404 a to na jednoho klienta připadlo stále v průměru 1,5. Počet věřitelů se tedy meziročně nezvedal. Zahájeno bylo 9164 konzultací a k úspěšnému konci jich došlo 2020 z nich.

3 OBČANSKÁ PORADNA PARDUBICE

Pro podrobnější popis činnosti občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden byla vybrána Občanská poradna Pardubice o.s.

Občanská poradna Pardubice, o. s., je nestátní nezisková organizace poskytující odborné sociální poradenství v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dne 8. 6. 2004 se po splnění předvstupních standardů stala organizace členskou poradnou Asociace občanských poraden. V roce 2006 uskutečnila AOP ve svých členských poradnách dvoukolovou kontrolu standardů kvality. Občanská poradna Pardubice získala certifikát „A“ – tj. vysoce kvalitní poskytované služby. (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

Poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, tudíž se na poradnu mohou obrátit všichni lidé bez ohledu na národnost, pohlaví, věk, náboženského vyznání apod., kteří se ocitli v obtížné situaci a potřebují pomoci či poradit. (Richtrová 2012, s. 44)

Zájemci se mohou na poradnu obrátit osobně, e-mailem nebo dopisem. Na konzultaci je potřeba se předem objednat přes e-mail nebo osobně. Poradce nabídne klientovi termín, který je rezervovaný po dobu 3 pracovních dnů, dokud ho klient nepotvrdí. Odborné sociální poradenství je poskytováno v osmnácti oblastech informačních databází: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- majetkoprávní vztahy;
- rodina a partnerské vztahy;
- finanční a rozpočtová problematika;
- bydlení;
- občanské soudní řízení;
- pracovně-právní vztahy a zaměstnanost;
- ochrana spotřebitele;
- sociální dávky;
- sociální služby;
- pojištění;
- zdravotnictví;
- školství a vzdělání;

- ekologie a životní prostředí;
- základy práva ČR;
- právní systém EU;
- veřejná správa;
- ústavní právo;
- trestní právo.

Je nutno říci, že Občanská poradna Pardubice, o. s. není právní poradnou, a proto neradí ve věcech obchodního práva. Dále neposkytuje poradenství v daňové problematice a v oblasti restitucí, v komerčních záležitostech a v situacích, kdy by třetí osobě měl vzniknout komerční prospěch.

3.1 Uzavřené projekty Občanské poradny Pardubice, o. s.

Seznam projektů které byly uzavřené v Občanské poradně Pardubice o.s.:
(www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- databáze regionálních kontaktů pro pracovní-právní poradenství Občanské poradny Pardubice (podpořeného ESF a státním rozpočtem ČR) r. 2005;
- celorepublikový monitoring dodržování lidských práv v pracovních vztazích r. 2006;
- spotřebitelské poradenství r. 2007;
- zajištění občanského poradenství se zřetelem na bytovou politiku- 2006,2008, 2009, 2010, 2011, 2012;
- specializované komplexní poradenství obětem trestných činů- 2008/2010.

Probíhající projekty Občanské poradny Pardubice, o. s.

Dluhové poradenství- 2010/2011, 2012/2013, 2014/2015 – jedná se o sérii přednášek na základních a středních školách. Žákům se vysvětluje dluhová problematika od A do Z a jsou seznámeny se všemi možnými riziky. Poradci shledávají, že tento program má větší úspěšnost a smysl až na středních školách. Poradna často odkazuje na patero zodpovědného vypůjčování, které bylo více popsáno v podkapitole 1.4.1.

3.2 Organizační schéma

Orgány vyskytující se ve sdružení: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- Valná hromada – je nejvyšším orgánem sdružení a tvoří ji všichni členové s hlasovacím právem.
- Předsednictvo – je řídicím a výkonným orgánem sdružení a řídí jeho činnost v období mezi jednáními valné hromady. Předsednictvo volí ze svého středu předsedu, který je spolu se ředitelem statutárním zástupcem sdružení.
- Revizní komise – je kontrolním orgánem sdružení, který za svou činnost odpovídá valné hromadě.
- Ředitel sdružení – je výkonný orgán jmenovaný předsednictvem, je statutárním zástupcem o.s.

3.3 Cíle a poslání Občanské poradny Pardubice, o. s.

Poslání OPP: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- poskytovat informace, rady a pomoc všem, kteří se na poradnu obrátí v nepříznivé sociální situaci nebo ve chvíli, kdy jim tato situace hrozí;
- být nezávislým místem bezplatné, důvěrné, nezávislé a nestranné pomoci a provázet občany při jejich obtížích;
- usilovat o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

Cíle organizace: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- umožnit zájemcům o službu získat informace, rady a aktivní pomoc v souladu se zásadami občanského poradenství;
- stabilizovat a rozvíjet lidské zdroje organizace;
- udržovat aktivní účast organizace na zajištění úkolů spojených s realizací komunitního plánu sociálních služeb na místní úrovni.

Cílová skupina

Služby jsou poskytovány formou informací, rad a další případné pomoci všem zájemcům, kteří se ocitli v nepříznivé situaci a rozhodli se tuto situaci nějakým způsobem řešit. Poradce

je povinen poradit všem bez nějakých rozdílů či předsudků. Cílové skupiny jsou rozděleny podle charakteristiky jejich problémů.

Cílové skupiny: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- oběti domácího násilí;
- oběti trestné činnosti;
- osoby bez přístřeší;
- osoby komerčně zneužívané;
- osoby se zdravotním postižením;
- osoby v krizi;
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách;
- rodiny s dítětem/děťmi;
- senioři.

Věková kategorie: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- dorost (16 – 18 let);
- mladí dospělí (19 – 26 let);
- dospělí (27 – 64 let);
- mladší senioři (65 – 80 let);
- starší senioři (nad 80 let).

Další cíle: (www.obcanskaporadnapardubice.cz)

- pomáhat občanům v jejich snaze účinně vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy;
- dbát na zachování lidské důstojnosti a dodržování základních práv a svobod uživatelů dle platných právních norem ČR a EU;
- umožnit uživatelům přístup k informacím o dostupných službách místních institucí a k příslušným kontaktům na základě aktualizovaných výstupů Komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích;
- vytvářet příležitost k uplatňování vlastní vůle uživatele a podpořit ho ve využití vlastního potenciálu a nejbližší vztahové sítě;

- radit s vyplněním formulářů a dotazníků, pomáhat při vyhledávání vzorů pro příslušná podání;
- spolupracovat v zájmu uživatelů s ostatními poskytovateli sociálních služeb, s veřejnou správou a samosprávou na místní úrovni.

3.4 Střet zájmů

Do střetu zájmů je možné se dostat, pokud se na občanskou poradnu obrátí osoba, u které je zřejmé, že je protistranou či účastníkem případu, který je již v občanské poradně řešen a došlo by tak k ohrožení zájmů některého z účastníků. Dále je možné se dostat do rozporu, kdy by byl poradce ke klientovi nějak zainteresovaný – příbuzný, známý apod. a nemohl by objektivně rozhodovat v celém případě. Problém nastává také tehdy, je-li uživatelem vyžadována nějaká služba, která je v rozporu se službami občanské poradny či obecnými mravními normami.

Způsoby řešení situace při střetu zájmu

Klient je poradcem upozorněn na to, že by mohlo dojít ke střetu zájmů a je mu nabídnuta jiná alternativa. Buď je poradcem odkázán na jinou občanskou poradnu, nebo na jinou organizaci. Je také možné, aby byla služba poskytnuta ve stejné občanské poradně, ale jiným nezainteresovaným poradcem.

Podávání a vyřizování stížností

Klienti si mohou stěžovat na služby poskytované v občanské poradně. Většinou si stěžují na kvalitu těchto služeb nebo na jejich poskytování. Tato stížnost by nijak neměla ovlivnit jeho následné jednání s poradcem, proto se stížnost podává anonymně. Lze tak učinit písemně či ústně u vedoucího poradny. Pokud si chce klient stěžovat přímo na vedení občanské poradny je nucen se obrátit se stížností přímo na Asociaci občanských poraden. Kontakt najde na jejich internetových stránkách.

Poradny musí na stížnosti reagovat nejdéle do 30 dnů od doručení stížnosti. Svou reakci posílají na příslušný e-mail stěžovatele, či na korespondenční adresu uvedenou na stížnosti.

3.5 Poradenský proces

Náplní poradenského procesu je přijmout klientovu žádost a hledat možné formy pomoci.

Klienti

Klientem je každá osoba, která přijde do poradny s určitým problémem, který je v kompetenci poradny, aby ho řešila. Každý má právo sdělit svůj problém, i v případě, že jeho problém nespadá do náplně poradny. Pokud klientův problém nespadá do náplně poradny, pak je klient poradcem odeslán na příslušné místo, kde mu mohou pomoci. Občanská poradna úzce spolupracuje s dalšími neziskovými organizacemi.

Poradci

Pracovník poradny je buď laický poradce, nebo specialista, který se konkrétními problémy zabývá. Pracují buď v poradně, nebo externě. Poradci vykonávají svou činnost na základě smlouvy a za nějaký příjem nebo bezplatně. Ti, kteří pracují bezplatně, uzavírají s poradnou smlouvu o spolupráci. V ní jsou specifikována všechna práva a povinnosti dobrovolného poradce. Délka působení v poradně nesmí být kratší než 2 hodiny týdně.

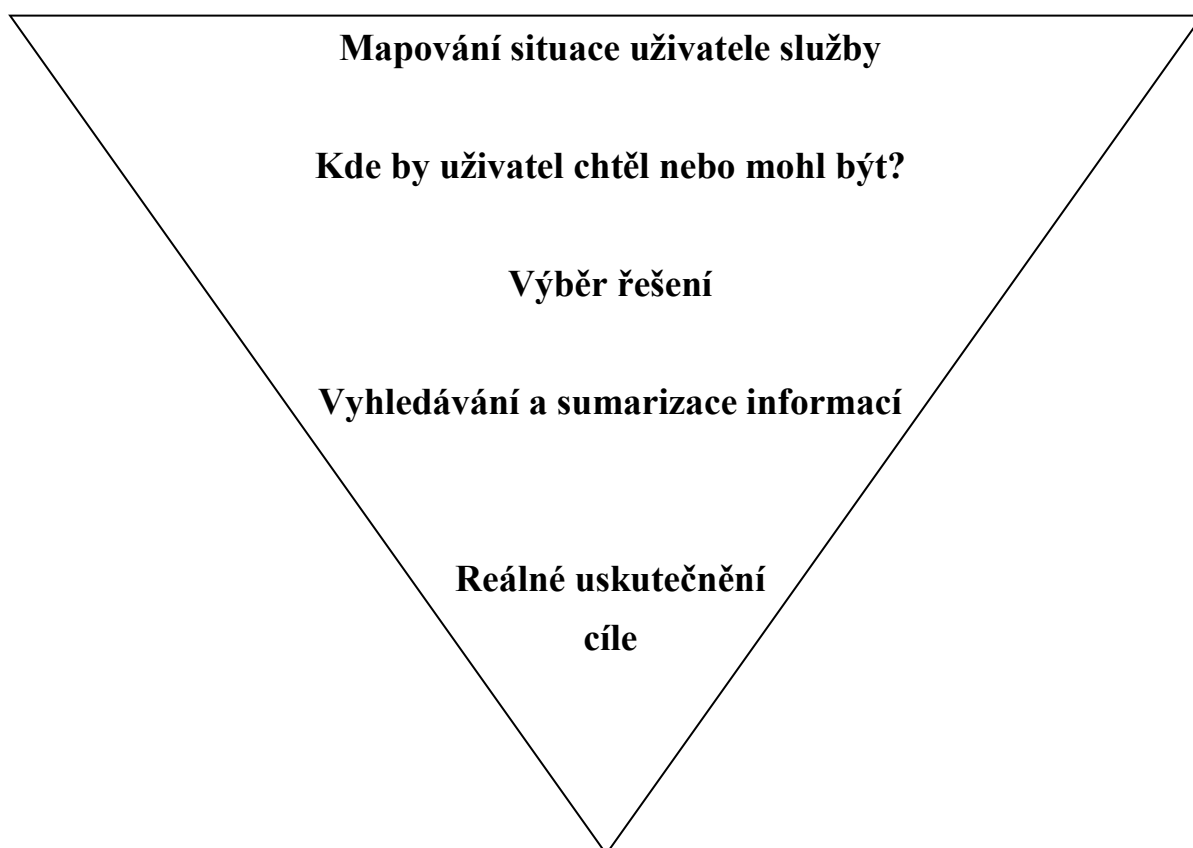
Každý zájemce o práci poradce v občanské poradně prokazuje při výběrovém řízení své kvality. Zejména to jsou předpoklady a schopnosti potřebné pro práci občanského poradce – především bezúhonnost a plné ztotožnění se s principy občanského poradenství.

Poradci absolvují úvodní školení o práci s klientem a poté pravidelná školení o různých novelách, aby byli schopni klientovi poskytovat co nejkvalitnější služby podle požadovaných standardů.

Postup

Postup a práce s klientem jsou jednotné pro všechny poradny sdružené v Asociaci občanských poraden. Práce s klientem začíná v okamžiku prvního kontaktu klienta a poradny. Setkání probíhá formou řízeného rozhovoru a občanské poradny se řídí podle Eganova modelu práce s klientem (Obrázek č. 6). Právě umět komunikovat s klienty je pro poradce nejvíce důležitá věc při jejich práci. Proto podstupují pravidelná školení, kde je jim umožněno se v této oblasti zdokonalovat. Průběh rozhovoru řídí poradce, naopak obsah celého rozhovoru určuje klient. Cílem celého procesu je pomoci klientům s řešením jejich problému. Jedná se spíše o navození takového stavu u klienta, že má sám vůli a zájem svůj nepříznivý

stav změnit. Dalším cílem je alespoň nějakým způsobem změnit klientovo budoucí chování, aby se později nedostal do stejné nebo podobné situace. Poradce nesmí přebírat odpovědnost za klienta, říkat mu co má nebo musí udělat, vyplňovat nějaké dokumenty apod., pouze mu dává rady jak se zachovat a jak svoji situaci změnit. (Richtrová 2012, s. 46)



Obrázek 6: Eganův model práce s klientem

Charakteristika jednotlivých fází Eganova modelu.

1. Fáze

Dochází k výměně informací mezi uživatelem a poradcem. Této fázi by měla být věnována nejdelší doba poradenského procesu. Je to fáze aktivního naslouchání ze strany poradce. Klient si volí téma rozhovoru, a čím chce začít. Poradce klienta nepřerušuje až do doby, než popíše svůj problém a své potřeby. Poradce pak zjišťuje více informací pomocí otevřených či uzavřených otázek. V této fázi nedochází k navrhování řešení, zde poradce pouze zjišťuje klientův problém. Nejdůležitější v této fázi je dát klientovi dostatek času, aby mohl formulovat svůj problém.

2. Fáze

Prozkoumat možné cíle a jejich reálnost. Dochází k formulaci zakázky. Uživatel definuje, čeho chce dosáhnout. Úkolem poradce je s klientem prozkoumat celou řadu možných změn, které budou prospěšné k vyřešení dané situace. Klient zde popisuje cíle, kterých chce dosáhnout a zvažuje možnost změn, kterých by byl schopen pro dosažení daných cílů. V této fázi jsou také popisována různá rizika. Poradce s klientem hledají daná řešení a hodnotí, zda je klient schopen tato řešení uskutečnit. V této fázi hledá klient své cíle, je-li cílů více, je potřeba si ujasnit ty, které mají největší prioritu. Je potřebné zvážit, kterých cílů lze dosáhnout snadněji a kterých obtížněji a zda má klient dostatečné prostředky pro dosažení těchto cílů.

3. Fáze

Uživatel služby si volí cestu, jak dosáhnout svého cíle. Poradce nabízí několik variant řešení dané situace a seznamuje uživatele s důsledky jednotlivých řešení. Společně zvažují jednotlivé kroky, které hodlá klient uskutečnit. Poradce zůstává při rozhodování uživatele nestranný. Nepřebírá odpovědnost za klienta a není ten, kdo za něj jeho situaci vyřeší. Rozhodnutí uživatele je poradcem respektováno.

4. Fáze

Poradce vyhledává příslušnou právní úpravu, informace a podklady potřebné k řešení situace uživatele. Poradce se průběžně ujišťuje, zda uživatel výstupům správně rozuměl. Všechny kroky, které jsou dále vedeny k vyřešení dané situace, musí klient uskutečňovat sám a svým jménem. Poradcem je informován, že se může na občanskou poradnu kdykoliv obrátit s žádostí o pomoc.

5. Fáze

Tato fáze je pouze na uživateli. Poradce nemá žádnou zpětnou vazbu o výsledku dané situace, pokud mu jí uživatel dobrovolně neposkytne. Poradce nemá právo si jakékoliv informace zjišťovat od jiných institucí.

4 PŘÍPADOVÉ STUDIE

Tato kapitola se zabývá čtyřmi případovými studii, které se uskutečnily v Občanské poradně Pardubice o.s. Každá schůzka byla předem domluvena a trvala cca hodinu, při které byl sdělen klientův problém, a společně s poradcem byla hledána možná řešení. Přítomny byly vždy dvě pracovnice, v případě, že by došlo k rozporu či střetu zájmů.

4.1 Případ č. 1

Mladá klientka přišla do poradny s prosbou o pomoc při vyplnění návrhu na povolení oddlužení, který se týká jejího přítele. Přítel je čtvrt roku zaměstnaný jako dělník ve firmě Foxconn CZ, s.r.o., kde má smlouvu na dobu určitou na jeden rok. Je zaměstnaný pod personální agenturou, ale má přislíbeno přijetí na místo kmenového zaměstnance, čímž by se mu zvýšily příjmy. Jeho současný příjem je 9 500 Kč za měsíc plus dostává příspěvek na bydlení ve výši 3 500 Kč za měsíc. Dlužník má vyživovací povinnost vůči svému nezletilému synovi (cca 1 rok). On se svojí přítelkyní a jejich společným synem bydlí u jeho rodičů a neplatí žádné peníze za nájem. Během posledních tří let vystřídal několik zaměstnání a v roce 2013 chvíli pobíral podporu v nezaměstnanosti. Dlužník si nejprve vzal jednu půjčku, kterou později splácel další půjčkou a přestal se v této situaci orientovat. Při ztrátě zaměstnání přestal platit své závazky. Aktuálně má dlužník 12 závazků u různých věřitelů a výše jeho dluhu je 120 000 Kč. Přítelkyně dlužníka neví, zda už není na nějaký závazek uvalena exekuce a neví, kolik přesně přítel měsíčně splácí. Jedná se cca o 5-6 tisíc Kč měsíčně.

Při podání návrhu na oddlužení musí dlužník za 5 let splatit minimálně 36 000 Kč, což odpovídá 30 % z jeho celkové dlužné částky. Bere-li se v potaz jeho celkový výdělek i s příspěvkem na bydlení, splácel by 3 902 Kč měsíčně, z čehož 900 Kč je na výkon insolventního správce. Nelze se ale na příspěvek na bydlení spoléhat, proto poradkyně navrhl, že by měl dlužník zvýšit svůj měsíční příjem. Klientka si pomocí poradkyně dělala poznámky pro vyplnění insolvenčního návrhu a návrhu na povolení oddlužení. Lze o něj žádat, pokud má dlužník více jak 3 měsíce po splatnosti u většiny svých věřitelů. Dlužník žádá o splátkový kalendář. V návrhu dokládá potvrzení o všech svých zaměstnáních, aktuální dlužné částky u všech věřitelů, názvy a sídla věřitelů a seznam svého majetku. Majetek tohoto dlužníka je pouze mobilní telefon. Návrh musí být úředně ověřený a podává se k příslušnému krajskému soudu. Krajský soud má 10 dní na vyjádření a často se stává, že je návrh vrácen kvůli formální chybě.

Poradkyně v tomto případě vidí obrovská rizika při splácení a to hlavně z hlediska nejistého příjmu. Klientka ví, že je situace krizová a riziková, ale přes to volí postup oddlužení. Pokud nebude dlužník plnit své povinnosti při splácení dané částky, bude na něj uvalen osobní bankrot a bude mu odebrán jeho veškerý majetek.

4.2 Případ č. 2

Uživatelka služby se dostala do finančních potíží. Půjčila si peníze na vyplacení své sestry z dědictví po matce. Cca 3 roky půjčku řádně splácela, poté ale přišla o práci a dluh jí začal narůstat o penále a úroky z prodlení. V současnosti opět pracuje a její čistý příjem je cca 8 000 Kč. Její dluh se za ty roky dostal až na částku 300 000 Kč. Uživatelka se byla informovat na Krajském soudě jak má svoji situaci řešit. Krajský soud jí poslal do Občanské poradny, aby se informovala jak dosáhnout osobního bankrotu.

Uživatelce byly vysvětleny všechny možnosti a podmínky pro podání návrhu na oddlužení. V následujících pěti letech musí uhradit minimálně 30 % svého stávajícího dluhu. Vzhledem k tomu, že její příjem nepostačuje pro splnění této podmínky, je uživatelce vysvětlena možnost důchodu. To je finanční částka, kterou jí po dobu oddlužení bude na základě Smlouvy o důchodu někdo (pokud je kdo) vyplácet.

Uživatelka byla poslána na Krajský soud pro formulář insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na oddlužení. Pokud nebude vědět jak vyplňovat určité informace, objedná se opět do Občanské poradny na konzultaci. Dále byl uživatelce předán vzor Smlouvy o důchodu a vysvětleny všechny náležitosti této smlouvy.

Občanská poradna dosud nemá od uživatelky žádnou zpětnou vazbu.

4.3 Případ č. 3

Uživatel služby má několik dluhů u různých věřitelů, včetně soukromých osob. Od roku 2010 nepracuje a dle svých slov nemůže sehnat žádnou práci a nepobírá ani žádné dávky od státu. Věřitelé mu hrozí exekucemi a tvrdí mu, že dluhy vyrostou o náklady z těchto exekucí. Výši svého dluhu uživatel nezná, nemá žádné doklady ani smlouvy, ale domnívá se, že se jedná o částku cca 600 tis. Kč. Uživatel chce na sebe podat osobní bankrot a přišel se do poradny informovat, co je k tomu potřeba udělat.

Uživatelé byli vysvětleny základní náležitosti, principy a pravidla, které jsou nezbytné pro vyřešení jeho tíživé situace. Uživatel podává návrh k příslušnému Krajskému soudu, musí prokázat, že je v úpadku, popřípadě v hrozícím úpadku a v následujících pěti letech musí uhradit minimálně 30 % dluhu všem věřitelům, což činí cca 180 tisíc Kč.

Vzhledem k tomu, že uživatel momentálně nemá žádný pravidelný příjem, tak není možné hradit pravidelné měsíční splátky věřitelům, které jsou jednou z podmínek pro povolení osobního bankrotu. Je tedy třeba, aby si uživatel zajistil pravidelný měsíční příjem, který bude dostačovat na případnou splátku. Pokud nebude mít uživatel příjem, nemá smysl podávat návrh na oddlužení Krajskému soudu.

V případě, že si uživatel zajistí příjem, objedná se do Občanské poradny Pardubice na konzultaci. Na schůzce bude informován jak správně vyplnit návrh na oddlužení, jehož formuláře si vyzvedne u Krajského soudu.

Občanská poradna Pardubice dosud nemá od uživatele žádnou zpětnou vazbu, ani se neobjednal na konzultační schůzku.

4.4 Příklad č. 4

Na konzultační schůzku se dostavili manželé, kteří se dostali do finančních potíží. Mají společně tři děti a v minulosti bydleli u rodičů ženy, od kterých se z důvodů neshod odstěhovali. Muž ztratil práci a tak si na nájemné a tříměsíční kauci půjčil peníze. To vše se stalo již před několika lety (neřčeno přesně před kolika). Od té doby si manželé půjčili cca 800 tisíc Kč. V současné době je začínají kontaktovat různé vymahačské společnosti a požadují zpět půjčené peníze. Manželům se zdá, že dluhy, které jsou po nich požadovány, jsou neúměrně vysoké, že tolik peněz si oni nepůjčili. V současné době je příjem ženy cca 3 500 Kč a příjem muže cca 9 000 Kč.

Manželé se byli informovat na Krajském úřadě jak podat Návrh na oddlužení. Krajský soud jim poskytl příslušný formulář a vzor na vyplnění, a odkázal je na Občanskou poradnu Pardubice, kde se mají informovat, zda daný formulář správně vyplnili.

Manželé přišli v podstatě s opsaným vzorem, tudíž s nepravdivými údaji. Po konzultaci bylo zjištěno, že nesplňují základní podmínku oddlužení a tou je zaplacení minimálně 30 % ze všech svých závazků. Manželům bylo sděleno, že v případě nepovolení osobního bankrotu hrozí konkurz a bylo jim vysvětleno, co to znamená – prodej majetku, zákaz podání návrhu na 3 roky. Manželům byl vysvětlen princip možné smlouvy o důchodu, což je finanční částka,

kteřou jim po dobu oddlužení bude na základě Smlouvy o důchodu někdo (pokud je kdo) vyplácet. Manželé i přes nesplnění základní podmínky a sdělení možných rizik jsou rozhodnuti návrh na oddlužení podat. Byly jim tedy poskytnuty příslušné informace pro správné vyplnění návrhu.

Manželé jsou opakovaně důrazně upozorněni na nutnost zvýšení příjmu. Pokud se i přesto rozhodnout návrh na oddlužení podat, mohou se objednat do Občanské poradny Pardubice, kde jim bude návrh zkontrolován. Občanská poradna nedoporučí návrh podat, pokud v návrhu tvrzeny nepravdivé skutečnosti jako např. zaplacení minimálně 30 % všech dluhů.

Občanská poradna nemá stále žádnou zpětnou vazbu, ani si manželé nepřišli návrh přezkontrolovat.

5 NÁVRH ZMĚN PRO ZVÝŠENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Po několika konzultačních schůzkách v Občanské poradně Pardubice lze říci, že poskytují širokou škálu služeb. Poradci se orientují ve velkém rozsahu daných problematik a svým klientům předávají cenné a užitečné informace.

Poradci se několikrát ročně účastní různých seminářů a školení, aby klientům předávali stále nové a kvalitnější informace. V tomto směru je jejich odbornost na vysoké úrovni.

Na základě výše uvedených studií lze vytipovat oblasti, ve kterých by bylo možné dosáhnout určitých zlepšení:

- financování;
- provázanost se státní správou;
- propagace;
- značení a zlepšení prostředí.

Financování

Výše uvedené případové studie nastiňují pracovní náplň zaměstnanců poradny. Finanční náročnost poradny je dána přítomností dvou pracovníků u každého pohovoru, nároky na odborné vzdělání v oblasti psychologické, sociální, právní a finanční, požadavky na neustálé zvyšování znalostí v dané oblasti. Výše potřebných prostředků se obtížně stanovuje z důvodu obtížně stanovitelného počtu sezení s klientem.

Nejvyšší finanční pokrytí občanských poraden zajišťují zahraniční nadace. Dalším zdrojem příjmů jsou státní dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva vnitra a úřadů práce. Příslušný kraj, kde se občanská poradna nachází je zprostředkovatelem tzv. průtokové dotace, která přichází z výše zmiňovaných ministerstev. Další finanční prostředky přicházejí z magistrátu daného města a jeho dotačního řízení. Aby byl magistrát ochoten spolufinancovat příslušnou občanskou poradnu, musí vědět, jaké služby poradna poskytuje a v jaké kvalitě. Finanční prostředky přicházejí také z Asociace občanských poraden, která zajišťuje financování projektů, které jsou uskutečňovány s koordinačním centrem a občanskými poradnami.

Finanční prostředky dostávají v souladu s obecným principem sestavování rozpočtu pouze pro příslušný fiskální rok a to se jeví pro ně jako velmi nepraktické. Často občanské poradny

začnou uskutečňovat nějaký větší projekt, který má zasáhnout velký počet lidí, ale dopředu nemají jisté, zda tento projekt bude financován i příští rok. Dle informací se mnohdy nestává, že by nebyly dostupné potřebné informace pro další pokračování, vždy to ale záleží na tom, jak je projekt využíván a jak jsou naplňovány jeho cíle. Výsledky činnosti poradny jsou obtížně hodnotitelné, protože v mnoha případech chybí pracovníkům zpětná vazba – viz výše uvedené případové studie, kdy klient se po návrhu řešení již nevrací zpět, aby pracovníky vyrozuměl o úspěšnosti daného řešení.

Provázanost se státní správou

Další oblastí, která stěžuje práci občanských poraden je nemožnost zjistit skutečný stav např. výkonu exekucí (viz např. případová studie č. 1), kdy poradce je odkázán pouze na informace od klienta. Často se tyto neziskové organizace potřebují obrátit na krajský soud pro určité informace, aby byly schopny klientovi pomoci, ale krajské soudy nemají povinnost s organizacemi komunikovat. Situace Občanské poradny v Pardubicích není sice tímto problémem příliš zatížena, protože pobočka Krajského soudu s poradnou plně komunikuje a zlehčuje tak tím práci obou stranám. Při jednání klienta s příslušným úřadem může občanská poradna jako prostředník pomoci oběma stranám. Klientovi v tom ohledu, že si může stanovisko úřadu ověřit a poradit mu jeho práva, případně to, jak rozhodnutí úřadu bránit. Úřadu je občanská poradna užitečná tím, že pomůže klientovi se na jednání s úřadem připravit nebo pomůže klientovi vyplnit potřebné formuláře, což zjednoduší a urychlí práci úřadu. Rozhodně by bylo dobré zlepšit celoplošně provázanost mezi neziskovými organizacemi a státní správou.

Propagace

K podpoření činnosti občanské poradny by určitě pomohla jejich větší propagace mezi lidmi. Lze říci, že pojem občanských poraden není mezi lidmi znám a rozšířen. Lidé se o občanských poradnách dozvídají většinou na příslušném úřadě, kde řeší svůj problém či náhodou. Pro zlepšení by určitě pomohla např. veřejná vystoupení v rámci osvětových akcí ve městě., které by vnesly občanské poradny do podvědomí lidí.

Značení a zlepšení prostředí

Občanská poradna Pardubice o.s. se nachází v ulici 17. listopadu v Pardubicích. Ač je to v centru města, nachází se v pátém podlaží dané budovy, kdy označení poradny není příliš výrazně provedeno, případně chybí venkovní propagační panel s náplní činnosti poradny. Z venku budovy č.p. 237 není popsáno, že se zde OPP nachází, takto je učiněno až v přístupové hale. Dále jako velké negativum lze zařadit absenci čekárny. Čekárna je zde na otevřené chodbě, kde denně projde několik dalších lidí do různých společností, které se v této budově nachází. Ke zvýšení kvality služeb (např. z hlediska zvýšení anonymity klientů) by určitě přispělo zřízení oddělené čekárny. Prostředí kanceláře je již příjemně zařízeno.

Ministerstvo spravedlnosti vydalo v červenci prohlášení, že by poskytované služby týkající se návrhu na oddlužení měli poskytovat pouze osoby či subjekty, které jsou akreditované ministerstvem spravedlnosti a chtějí, aby tyto služby byly zpoplatněny. Jak je již uvedeno výše v práci, tak občanské poradny poskytují své služby bezplatně a jsou tak dostupnější širší veřejnosti. Občanské poradny poskytují své rady všem a ve stejné kvalitě a rozsahu. Pokud by někdo za služby platil a někdo ne, navozovalo by to dojem, že pro někoho je rozsah a kvalita služeb vyšší a pro někoho nižší. Bylo by tedy určitě krokem zpět chtít tyto služby zpoplatnit, protože nejčastěji služby občanských poraden vyhledávají právě lidé, kteří nemají dostatek finančních prostředků. Pokud by služba byla zpoplatněna, lidé by nevyhledávali pomoc a jejich problémy by se dostaly až do enormních velikostí.

ZÁVĚR

Cílem práce je charakteristika procesů vybrané občanské poradny poskytující dluhové poradenství pro občany v dluhové pasti.

V této bakalářské práci byla nejprve popsána zadluženost domácností, její příčiny a možné důsledky. Důvod, proč se zadluženosti zabývat je ten, že překročení určité míry zadluženosti ohrožuje existenční situaci rodin a jednotlivců. Splácení dluhu je spojeno s platbou úroků, které v závislosti na výši dluhu mohou představovat nezanedbatelnou částku. Lidé často tuto situaci řeší tím, že si dále půjčují a dostávají se tak do spirály zadluženosti. Často se dostanou až do takové situace, kdy je obtížné hledat nějaká řešení a jediným řešením, které se nabízí v tomto případě je insolvence.

Byla zde popsána Asociace občanských poraden i konkrétně Občanská poradna Pardubice o.s. Zde bylo možné sledovat jejich opravdu velký rozsah práce. Mezi nejdůležitější lze určitě považovat projekty, které občanské poradny uskutečňují. Nejvýznamnější projekt Občanské poradny Pardubice o.s. je projekt „Dluhové poradenství“. Tento projekt se zabývá zvyšováním finanční gramotnosti na základních a středních školách v Pardubicích. Toto lze určitě řadit jako velmi důležité a pro budoucnost také potřebné. I nepatrné zvýšení finanční gramotnosti u dětí a mladistvých představuje snížení možných budoucích problémů.

Poslední dvě kapitoly se věnovaly poradenským procesům, které se uskutečnily v Občanské poradně Pardubice o.s. Jednalo se o dlužníky, kteří přišli do OPP pro radu a pomoc. Často jejich problémy byli absurdní až neuvěřitelné. Poradkyně se vždy snažila přijít na nějaké přijatelné řešení a pomoci tak dlužníkům, kteří sebrali odvahu a přes svou nepříznivou situaci vyhledali pomoc. Práce v OPP je velmi prospěšná a pro dlužníky i potřebná. Vykonávají svou práci kvalitně a potřebně, ale nedostává se jim žádné zpětné vazby. Nutno ale říci, že pracovníci neziskových institucí jsou jistě na tento postup zvyklí a považují ho za dostačující.

Návrh na možná zlepšení práce občanských poraden bylo velmi těžké sestavit. Jejich práce je poskytována velmi kvalitně a všemi dostupnými prostředky. Mezera se našla v jejich financování, kdy tento proces probíhá z několika stran a není tak ustálen. Samozřejmě, že více prostředků pro občanské poradny by pomohlo občanským poradnám uskutečnit více potřebných projektů, které by mohly pomáhat lidem a snižovala by se tak náchylnost lidí k nadměrnému zadlužení.

V současnosti je trend zadlužování se rostoucí. Lze předpokládat, že tato situace bude pokračovat i v budoucnu. Proto bude práce občanských poraden stále vyhledávána a je tedy třeba jejich financování udržet na míře možné k fungování.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] Asociace občanských poraden [online]. Asociace občanských poraden, © 2010. [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
- [2] ČERNOHORSKÁ, Liběna. Komplexní pohled do bankovního světa. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2015, 170 s. ISBN 978-80-7395-863-3.
- [3] Česká národní banka [online] [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.hlavni_ukazatele?p_iframe=0
- [4] Dluhová superzpráva 2012, 2013
- [5] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Luboš SMRČKA. Finanční vzdělávání pro střední školy: se sbírkou řešených příkladů na CD. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2011, xix, 312 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-807-4000-089.
- [6] HUBÁLEK, Michal, Adam KŘÍSTEK a Ladislav ZAMBOJ. Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence: informační brožura. Vyd. 1. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011, 108 s. ISBN 978-80-254-9535-3.
- [7] JAKOB, Ondřej a Marek PETRUŠ. Česká národní banka a Ministerstvo financí prohlubují spolupráci na zvyšování finanční gramotnosti [online]. 2010 [cit. 2015-08-12]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2010/2010-08-31-tiskova-zprava-5311-5311>
- [8] KOCIÁNOVÁ, Helena. Finanční gramotnost v kostce: aneb co Vás neměl kdo naučit. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6.
- [9] Občanská poradna Pardubice o. s. [online]. Pardubice: Občanská poradna Pardubice, 2011 © [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskaporadnapardubice.cz/>
- [10] PLHÁKOVÁ, Kateřina. Občanské poradny [online]. 2011 [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <http://i.iinfo.cz/files/akceweby/132/katerina-plhakova-obcanske-poradny.pdf>
- [11] POLOUČEK, S., DVOŘÁK P. a MÁLEK J. Bankovníctví. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, xvi, 480 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9
- [12] RADKOVA, Martina. Exekuce jiné pohledávky: aneb co Vás neměl kdo naučit. 1. vyd. Praha: Linde Praha, 2009, 199 p. ISBN 978-807-2017-676.
- [13] RADOVÁ, J., DVOŘÁK P. a MÁLEK P. Finanční matematika pro každého. 8. rozš. vyd. Praha: Grada, 2013, 304 s. Finance (Grada). ISBN 978-80-247-4831-3

- [14] RICHTROVÁ, Michaela. Občanské poradenství. Praha: Vydal Socioklub v nakl. Sociopress, 2002, 55 s. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-86484-02-5.
- [15] SMRČKA, Luboš. Rodinné finance: ekonomická krize a krach optimismu. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2010, 538 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788074001994.
- [16] SYROVÁTKOVÁ, Š., MACHALÍČEK, J., CHRISTOVÁ, Jana. Dluhová problematika: informační brožura. Plzeň: Občanská poradna, 2007, 69 s. ISBN 978-80-86961-28-6.
- [17] TEPLÝ, Petr. Navigátor bezpečného úvěru. 1. vyd. V Praze: Karolinum, 2013, 198 s. ISBN 978-802-4622-873.
- [18] Vývoj zadlužení domácností v České republice – dlužíme přes bilion, většinu na bydlení. Bankovnipoplatky.com [online]. 2012 [cit. 2015-06-22]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/vyvoj-zadluzeni-domacnosti-v-ceske-republice--dluzime-pres-bilion-vetsinu-na-bydleni-17037.html>
- [19] Výzkumy k finanční gramotnosti. Ministerstvo financí České republiky [online]. 2010 [cit. 2015-04-04]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/odborne-studie-a-vyzkumy/2012/vyzkumy-k-financni-gramotnosti-9406>
- [20] Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
- [21] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- [22] Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon