

# PŮJČKY A ÚVĚRY

## MANUÁL PRO PRACOVNÍKY POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

*zpracován v rámci projektu prevence zadluženosti  
„Nic není zadarmo“*

Podklady manuálu pro pracovníky pomáhajících profesí,  
který byl podpořen Olomouckým krajem  
a státní dotací programu prevence kriminality,  
vypracoval mezioborový tým odborníků  
za účasti psychologa,  
dávkového specialisty,  
exekutorského koncipienta,  
poradny pro dlužníky,  
zástupce Policie ČR  
a odborníka na zadluženost  
v kontextu zemí EU.





**Vážené dámy a pánové,**

v současnosti můžeme v systému sociálních služeb pozorovat nové požadavky. Nárůst počtu klientů, kteří si v minulosti sjednali spotřebitelský úvěr nebo půjčku a dostali se z mnoha důvodů do problémové situace, vyžaduje kvalifikované finanční poradenství a pomoc. Orientace v dluhové problematice s sebou přináší nutnost stálého vzdělávání a zvyšování profesní úrovně pracovníků v sociálních službách.

Praktický manuál pro pracovníky pomáhajících profesí reaguje na uvedené výzvy. Nabízí takové rady a doporučení, které mohou včasnou a odpovídající pomocí předejít dluhovým problémům.

Přeji Vám, abyste ve své náročné práci obstáli v řešení těchto náročných případů a na odpovídající odborné úrovni poskytli dostatek relevantních informací a pomoci.

MUDr. Jitka Chalánková

náměstkyně hejtmana  
Olomouckého kraje



# 1. KLIENT SE ZTRÁTOU STÁLÉHO PŘÍJMU

Při své práci se můžete setkat s lidmi, u kterých nepřízeň osudu či souběh sociálních událostí způsobil ztrátu nebo úbytek stálých finančních příjmů uspokojujících životní potřeby. V následujících doporučeních je prostředkováno několik základních informací, které vám mohou v kontaktu s takovými klienty pomoci posílit vaše dovednosti a snížit hrozby případné sociální exkluze.

## JAK STRATEGICKY PŘEDEJÍT PROHLoubENÍ ZÁVAŽNOSTI SITUACE

- Vysvětlit klientovi, že se za tíživou situaci nemusí stydět a že nemusí pro okolí zvyšovat či udržovat svůj společenský status drahými věcmi.  
*(tedy lákadly dostupnými na spotřební půjčky)*
- Nekompromisně odradit klienta od řešení tíživé situace půjčkou.  
*(aby půjčku dostal, bude buď muset o svých příjmech lhát, což je trestné, nebo se stane obětí lichvářů)*
- Uvědomit si, že klient přijímá omezující (redukční) opatření pro rodinné výdaje, která s sebou nesou potenciál vzniku rodinných neshod.  
*(eskalace dlouhodobého napětí, sporů a konfliktů)*

## JAK PROVÁZET KLIENTA VE ZMĚNĚ ŽIVOTNÍHO STYLU

- Vysvětlit klientovi, že se bude muset v této situaci vzdát i standardních konzumních požitků, jako např. lepší mobilní telefon, hi-fi souprava apod.  
*(lákadla na spotřební půjčky)*
- Zjistit stávající zvyklosti při vedení rozpočtu rodiny, které umožňují odkrýt meze, ve kterých se dá toto rozpočtování zlepšovat.
- Při analýze rozpočtu klienta navrhnout nejen snížení výdajů, ale společně s klientem nalézt možnosti zvýšení příjmů, pokud je to možné.  
*(není tím míněno získávání dávek státní sociální podpory a sociální péče, ale prodej majetku, získání brigády, apod.)*
- Upozornit klienta, že se do vyřešení tíživé situace může nepotřebných věcí k životu vzdát a odprodat je.  
*(možný zdroj k získání finančních prostředků bez pomoci druhých; cesta zpět je mnohem složitější než krátkodobé omezení se do získání nového zaměstnání)*
- Poučit klienta, že nejdůležitější je zaplacení nájemného a energie.
- Pomocí státních dotací pro sociálně slabé (příspěvek na bydlení a jiné sociální příspěvky) vést klienta k tomu, aby si udržel bydlení a "neskončil na ulici".

## CO DOPORUČIT A NA CO UPOZORNIT

- Doporučit klientovi, aby zvážil své pevné výdaje.

*(např. jak šetřit elektřinou apod.)*

ověřit, zda tarif dodávky energie je nejvýhodnější
nastavit ohřev vody na odpovídající stupeň
nastavit chlazení lednice a mrazáku na odpovídající stupeň
pravidelně rozmrazovat lednici a mrazák
využívat úsporných programů úplné kapacity spotřebičů <i>(myčka, pračka)</i>
spotřebiče umístit na vhodné místo <i>(nehodná je lednice vedle sporáku apod.)</i>
provést revizi domácích spotřebičů
pořídit úsporné žárovky
ověřit si spotřebu energie u spotřebičů v tzv. stand-by režimu <i>(provoz v klidu)</i>
pořídit úspornou nádrž pro splachování toalety <i>(pokud je to při ztrátě stálého příjmu možné)</i>
větrat v zimním období v místnostech krátce

- Pokud klient ztratil zaměstnání, doporučit zařazení do evidence nezaměstnaných na úřadu práce a poskytnout klientovi informace o tom, co z evidence vyplývá.  
*(možné přiznání podpory v nezaměstnanosti, placení zdravotního pojištění státem, příp. přiznání dávky hmotné nouze)*
- Informovat klienta o pořadí, v jakém optimálně projde příslušnými úřady:

evidence nezaměstnaných a příp. řízení o přiznání podpory v nezaměstnanosti na úřadu práce
podání žádostí o dávky státní sociální podpory (dále SSP) na příslušném kontaktním místě odboru SSP úřadu práce, a to podle trvalého pobytu oprávněné osoby
pokud bude klient žádat některou dávku hmotné nouze, podání žádostí na pověřeném obecním úřadu (magistrátu)

- Poskytnout klientovi informace o průběhu a možné délce řízení na jednotlivých úřadech, rovněž o způsobu výplaty dávek SSP.  
*(na kontaktních místech státní sociální podpory je možné pro podání žádostí o dávky SSP vypočítat předběžný nárok a výši dávek, musí však být doložena i výše podpory v nezaměstnanosti, která se zahrnuje do příjmu)*
- V případě naléhavé a odůvodněné potřeby finančních prostředků doporučit klientovi půjčku v rodině / **v případě takové půjčky nelhat o své situaci !!!**  
*(informovat o vzájemné vyživovací povinnosti mezi rodiči a dětmi podle zákona o rodině)*
- Pokud má klient dluhy, doporučit mu, aby seznámil věřitele se změnou situace, požádal jej o odklad splátek nebo uplatnil pojištění úvěru.  
*(ve shodě s věřitelem je odklad splátek vždy levnější než např. exekuce)*
- Upozornit klienta, že komunikace s věřitelem musí být adresná (využít kontaktních adres ze smlouvy a uvádět číslo půjčky) a písemná.  
*(společnosti s klienty často nekomunikují jinak než prostřednictvím anonymních osob na tzv. zelených linkách, tyto osoby jsou právně nevzdělané a jejich odpovědi jsou často ke škodě klienta)*
- Doporučit klientovi, aby vyhledal odbornou pomoc.

*(viz. kapitola Doporučená odborná pomoc)*

## JAK VHODNĚ POMOCI

- Pomoci klientovi sestavit rodinný rozpočet – zahrnout veškeré příjmy a pevné rodinné výdaje s revizí stávajícího rozpočtu, zvyků a pravidel.  
*(viz. kapitola Hospodaření domácnosti)*
- Motivovat klienta k dodržování rozpočtu *(jeho sestavování se jinak mine účinkem)*.
- Překontrolovat případný nárok na finanční podporu od státu.
- Seznámit klienta se strukturou sociálních dávek, které by v daném případě připadaly do úvahy, a to nejen ve vztahu k osobě klienta, ale i jeho rodinným příslušníkům.

### DÁVKY SSP

**poskytované v závislosti na výši příjmu**

**poskytované bez zkoumaného příjmu**

přídavek na dítě	rodičovský příspěvek
sociální příspěvek	dávky péčovské péče
příspěvek na bydlení	porodné
	pohřebné
	příspěvek na školní pomůcky <i>(od 1. 1. 2008 zrušen)</i>

### DÁVKY HNOTNÉ NOUZE

příspěvek na živobytí
doplatek na bydlení
mimořádná okamžitá pomoc

- Pokud bude mít rodina klienta s velkou pravděpodobností nárok na dávky SSP, odeslat klienta na kontaktní místo úřadu práce – odboru státní sociální podpory pro příslušné tiskopisy a informovat o úředních hodinách pro podání žádosti.

### DÁVKY SSP

vyplácejí se oprávněné osobě
v zákonem stanovených případech může úřad ustanovit tzv. zvláštní příjemce <i>(u příspěvku na bydlení je zvláštní příjemce oprávněn dávkou použít bez souhlasu oprávněné osoby k úhradě nedoplatku nájemného z bytu a úhradě za plnění poskytované s užíváním bytu)</i>
výplatu dávek je možné zvolit na účet příjemce u banky <i>(hrozí odebrání exekutorem)</i> nebo výplatou prostřednictvím poštovní poukázky v hotovosti

- Pokud bude mít rodina klienta s velkou pravděpodobností nárok na dávky hmotné nouze, odeslat klienta na kontaktní místo příslušného obecního úřadu pro příslušné tiskopisy a informovat o úředních hodinách pro podání žádosti.

### DÁVKY HNOTNÉ NOUZE

vyplácejí se osobám, které se nacházejí v hmotné nouzi, tj. nemají dostatečné příjmy k zabezpečení základní obživy, bydlení nebo potřebují pomoc v souvislosti s mimořádnými událostmi
o dávkách rozhodují a vyplácejí pověřené obecní úřady

způsob platby určuje plátce (v hotovosti, poštovní poukázkou, na účet, poukázkou opravňující k nákupu zboží, přímou úhradou částek, poukázkou na hmotnou pomoc v zařízení poskytující sociální služby)
příspěvek na živobytí se vyplácí v peněžní, věcné nebo obou formách, v některých případech lze vyplácet i týdně nebo denně
doplatek na bydlení je vyplácen nájemci nebo vlastníkovu bytu jen v peněžní formě
mimořádná okamžitá pomoc se vyplácí bezodkladně v peněžní nebo věcné formě

## ZÁSADY KOMUNIKACE S KLIENTEM

Obecně se snažte navodit atmosféru klidu, akceptace a důvěry. Klienta ani jeho projevy přímo nehodnoťte. Klient se na vás obrátil s tím, že žádá o radu, proto je dobré vyhýbat se zaujetí role soudce nebo kritika. Berte v úvahu, že se klient nachází pod vlivem závažného stresu, kdy „má právo“ chovat se v očích svého sociálního okolí nerozumně. Konkrétně se lze u něj setkat se sklonem k pasivitě (*až s neschopností řešit banální životní úkoly*) nebo naopak se sklonem k impulzivním projevům (*vyhledává a podněcuje konflikty, druhými se snaží manipulovat*). Uvedené jednání je spíše určeno situací klienta než jeho zastoupenými psychickými charakteristikami. V hovoru je vhodné dodržovat žádoucí neverbálně komunikační zásady (viz. kapitola *Zásady komunikace*).

## Verbálně komunikační zásady dodržovat v hovoru následovně:

- V případě výskytu impulzivních projevů ze strany klienta příliš neodpovídat, v počátečních fázích kontaktu tyto projevy ignorovat, pokud u nich klient i v dalších fázích hovoru setrvává, pak tyto nežádoucí projevy zrcadlit.
- Ve vzájemném hovoru se pokoušet stanovit pořadí využitelnosti klientových zdrojů (*vnitřních i vnějších*), kdy u každého zdroje zvlášť diskutovat poměr zisků a rizik vážících se na využití toho či onoho zdroje.
- V případě výskytu pasivních projevů nebagatelizovat nastalou životní situaci, v počátečních fázích kontaktu se vyhýbat apelům na větší aktivitu klienta.
- Potvrzovat jedince jako člověka schopného řešit své životní potíže, oceňovat jeho vhodné pokusy (*byť tyto byly i neúspěšné*), kdy se snažil vyřešit nastalé životní obtíže.
- Při rozboru situace volit otázky otevřené a nepřímé (*např. jak by jste charakterizoval svou stávající životní situaci*), klient má být komunikačním partnerem, neměl by nabýt dojmu, že v hovoru zaujímá podřadnou pozici, že je námi poučován, že je námi řízen.
- V hovoru se pokoušet zrcadlit klientovy zažívané pocity (*pokud jste k tomu vybaveni schopností empatie*).
- V hovoru odkazovat na vaše „dobré“ zkušenosti s obdobnými klientskými případy (*pokud tyto zkušenosti skutečně máte, pokud je nemáte, vyhýbejte se fabulacím*).



## 2. KLIENT SI CHCE VZÍT NEBO ZVAŽUJE PŮJČKU / ÚVĚR

Stav nouze může u nízkopříjmových domácností vést k úvahám řešit svou tíživou finanční situaci mnoha alternativními způsoby. Třeba i půjčkou nebo úvěrem. V důsledku neuváženého zadlužení ovšem může u klientů s nízkými příjmy nastat taková situace, ve které nebudou schopni tyto dluhy následně splácet. Včasnou pomocí lze takovým problémům předejít, proto je v následujících doporučení posílána poradenská dovednost pomáhajícího pracovníka.

### JAK STRATEGICKY PŘEDEJÍT PROHLoubENÍ ZÁVAŽNOSTI SITUACE

- Zjistit, jaké jsou stávající zkušenosti klienta s půjčkami a jaká je historie jeho schopnosti splácet.
- Odradit klienta od půjček od neoficiálních poskytovatelů. *(jedná se téměř vždy o zkušené lichváře)*
- Odradit klienta od půjček "až do domu" a seznámit jej s tím, jaké mají tyto půjčky skutečné náklady na straně klienta oproti reklamě.
- Vysvětlit klientovi, že půjčování peněz není milosrdenství, ale skvělý obchod pro věřitele. *(reklama je lákadlo - o výhodnosti "kšeftu" svědčí právě i velká reklama)*

### JAK PROVÁZET KLIENTA VE ZMĚNĚ ŽIVOTNÍHO STYLU

- Vést klienta k tomu, aby řádně uvážil, zda půjčku skutečně potřebuje a zda si půjčku může dovolit *(znalost příjmů rodiny, výše dávek státní sociální podpory).*
- Obeznamit klienta s celkovou výší ceny za věc či službu po započtení úroků a všech dalších poplatků.
- Klienta vést k tomu, aby nejednal pod tlakem, věci řešil s časovým předstihem *(účinná zbraň proti nepoctivým věřitelům poskytujícím půjčku).*
- Jestliže klient chce půjčkou řešit nákup zbytečného spotřebního zboží, půjčku mu nedoporučit.

### CO DOPORUČIT A NA CO UPOZORNIT

- Doporučit, aby se klient zabýval tím, zda je věřitel korektní ve svém jednání a zda stanovuje vyvážené, nikoli pouze proti klientovi namířené podmínky smluvního vztahu.
- Upozornit klienta na nebezpečí trestního postihu při sjednávání půjčky, vysvětlit klientovi, proč je nutné, aby do smlouvy uváděl všechny údaje pravdivě *(trestný čin úvěrový podvod hrozí v případech, kdy došlo k zamlčení údajů nebo uvedení nepravdivých či zkreslených údajů, použití úvěru k jinému účelu bez souhlasu věřitele).*
- Doporučit klientovi, aby se nedal ovlivnit dealerem při sepisování smlouvy a nesouhlasil s pozměněním některých údajů ve smlouvě (vysvětlit, že dealer je placen za kvantum uzavřených smluv).

*(odpovědnost vždy padá na dlužníka, který správnost údajů potvrdí podpisem smlouvy)*

- Odradit klienta od půjčky, kde je vyžadován podpis **nevyplněné** směnky.  
(vysvětlit klientovi, že směnka není jen prázdný kus papíru, ale že se de-facto jedná o platební prostředek jakým je i bankovka. Tyto formy půjčování peněz rovněž využívají zkušení lichváři)
- Doporučit klientovi, aby před podpisem smlouvy porovnal nabídku úvěru s textem smlouvy, **pozorně si smlouvu přečetl !!!**  
(viz. další doporučení v kapitole Před podpisem smlouvy)
- V případě, že klient nebude něčemu ve smlouvě rozumět, doporučit mu, aby si předem vyhledal jednotlivé informace ke smlouvě na internetu nebo využil služeb poradny.
- Doporučit klientovi, aby vyhledal odbornou pomoc.  
(viz. kapitola Doporučená odborná pomoc)

## JAK VHODNĚ POMOCI

- Dotázat se klienta, zda má sestavený plán hospodaření domácnosti a je si vědom toho, kolik měsíčně je schopen splácet.  
(viz. kapitola Hospodaření domácnosti)
- Stanovit si s klientem čas, ve kterém si může danou věc pořídit (na základě analýzy rozpočtu), pokud je nereálné pořídit si věc hned, stanovit horizont, ve kterém to bude možné.
- Vést klienta k tomu, aby se zamyslel zda:

potřebuje věc, na kterou si chce vzít úvěr
potřebuje věc hned
není možné věc zaplatit z úspor
je schopen dluh splácet
předvídá neschopnost splácet půjčku

- Promyslet s klientem i situace, které mohou nastat, rozpoznat rizika nesplácení závazku.  
(jistota zaměstnání, plánované rodičovství apod.)
- Zeptat se klienta, zda má představu o tom, na kolik let se chce zadlužit a jak dlouho mu nová věc vydrží.
- Vést klienta k tomu, aby se zajímal a před podpisem smlouvy se dotazoval na všechny potřebné údaje.  
(viz. další doporučení v kapitole Před podpisem smlouvy)
- Pokud půjčka souvisí s povinností uhradit přeplatek na dávkách státní sociální podpory, poučit klienta o možnosti podání žádosti o splátkový kalendář na základě rozhodnutí o přeplatku a odeslat jej na úřad práce, odbor státní sociální podpory, k dalšímu jednání.
- Pokud půjčka souvisí s jiným problémem.  
(např. nezaplaceným zdravotním pojištěním, povinností vrátit podporu v nezaměstnanosti nebo jiným dluhem, poučit klienta o nutnosti urychleného jednání s věřitelem (úřadem) s cílem písemně dohodnout splátky nebo jiné řešení situace)
- Informovat klienta o následcích v případě nesplácení plánované půjčky, a to:

o nárůstu dlužné částky o úroky
o průběhu vymáhání dluhu prostřednictvím soudu nebo exekutorského úřadu
o možnosti soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce formou srážení z dávek státní sociální podpory, konkrétně ze sociálního příplatku, rodičovského příspěvku, opakujících se dávek pěstounské péče a pokud je dlužníkem dítě (např. nezaplaceno za odpady), i z přídatku na dítě

- Vést klienta k tomu, aby si uvědomil, co vše ohrozí, pokud nebude splácet, jaké problémy mohou nastat.

*(soudy, soudní výkon rozhodnutí nebo exekuce, srážky z platu, ohrožení ostatních potřeb, neschopnost platit nájem aj. základní potřeby)*

### NEJČASTĚJŠÍMI ZAJIŠŤOVACÍMI PROSTŘEDKY JSOU:

srážky ze mzdy	<i>(není možné strhnout více, než zákon dovoluje)</i>
zástavní právo	<i>(věřitel může prodejem věci v zástavě uhradit dluh, nestává se majitelem věci ani si ji nemůže ponechat k užívání)</i>
zajišťovací převod práva	<i>(po dobu existence dluhu je vlastnické právo k věci převedeno na věřitele, pokud dlužník dluh neuhradí, věřitel se stává „trvalým“ vlastníkem)</i>
notářský / exekutorský zápis s doložkou přímé vykonatelnosti	<i>(v případě prodlení může dojít k vymáhání dluhu, aniž by o jeho správnosti a výši rozhodl soud)</i>
blankosměnka	<i>(vyplňuje ji věřitel za podmínek uvedených ve smlouvě, často započítán do částky nejen dluh, ale i náklady na vymáhání, smluvní pokuty, apod.)</i>

- Upozornit na hrozby rozhodčí doložky v případech, kdy se dlužník s věřitelem ve smlouvě „dohodnou“, že případné spory mezi nimi (včetně nesplácení dluhu) nebudou přezkoumány soudem, ale jmenovaným rozhodcem. Rozhodce je v těchto případech jmenován věřitelem.

## ZÁSADY KOMUNIKACE S KLIENTEM

V zásadě existují dva důvody, které vedou klienta k úvaze o půjčce. Klient je zcela nebo téměř bez finančních prostředků a díky tomu nedokáže uspokojit své základní potřeby. Zažívá pak výraznou emocionální nepohodu, jeho vysuzovací procesy dospívají k rigidním závěrům, půjčku považuje za jedinou a také nejrychlejší cestu vedoucí k řešení jeho životních obtíží. Druhým důvodem je, že klient díky sociálnímu srovnání dospěl k závěru, že nutně potřebuje vlastnit jistý spotřební produkt, tento však z pohledu jeho okolí není nezbytně nutný k jeho životu. Jeho až „dětské bažení“ zvyšuje atraktivitu kýženého předmětu a odsunuje do pozadí vědomí týkající se přemrštěných nákladů nutných k jeho pořízení. V prvním i v druhém případě se snažte navodit atmosféru klidu, akceptace a důvěry. Klienta ani jeho projevy přímo nehodnoťte. Klient se na vás obrátil s tím, že žádá o radu, proto je dobré vyhybat se zaujetí role soudce nebo kritika. V hovoru je vhodné dodržovat žádané neverbálně komunikační zásady (viz. kapitola Zásady komunikace).

## Verbálně komunikační zásady dodržovat v hovoru následovně:

- V prvním z diskutovaných případů (klient je bez prostředků) se ve vzájemném hovoru pokoušet stanovit pořadí využitelnosti klientových zdrojů (vnitřních i vnějších), kdy u každého zdroje zvlášť diskutovat poměr zisků a možných rizik vázících se na využití toho či onoho zdroje.
- K rozboru situace využívat technik aktivního naslouchání (volte otázky nepřímé a otevřené, empaticky zrcadlete signalizované pocity klienta, akceptujte vidění situace, užívejte „dobrých“ zkušeností ze své praxe), klient takto přemýšlí o nastalé životní situaci, jakož i o možných způsobech řešení.
- Ve druhém případě (klient touží po předmětu denní potřeby) přistupovat ke klientovi z partnerských pozic, přestože klient v dané situaci vysílá jisté signály osobnostní nezralosti.

- Výchozí úmysl klienta vzít si půjčku k obstarání pro něj subjektivně důležité věci příkře neodsuzovat, ale snažit se jej akceptovat (*není zde důležité, jaký svět ve skutečnosti je, jakož spíš to, jak jej klient vidí*), rozhovor pak směřovat k posouzení jeho úmyslu nejenom z ohledem na možné zisky, ale též na možné ztráty, kdy klient má dospět ve svých úvahách k určení poměru mezi možnými zisky a možnými riziky.
- Vyhýbat se paternalistickému přístupu ke klientovi, při rozboru situace pozorně naslouchat, neboť klient přemýšlí o nastalé životní situaci, jakož o možných následcích jím zvoleného řešení.
- Pomoci klientovi stanovit skutečnou hodnotu žádoucího produktu, a to názorným součtem všech nutných splátek.
- Klienta požádat, aby svůj úmysl, názor nebo rozhodnutí konzultoval s další blízkou osobou (*nejlépe mimo rodinný systém, ten totiž klienta často k půjčce ponouká*).
- Konečné rozhodnutí vzít si půjčku (*a jakou*) nechávat vždy na klientovi.

## 3. KLIENT JE ZADLUŽEN

Jedním z dopadů výrazného nárůstu počtu poskytovaných úvěrů a půjček je bezpochyby nárůst počtu zadlužených klientů, se kterými se můžete při poskytování sociální služeb setkat. Může se dokonce stát, že se setkáte s lidmi, kteří svou krizovou situaci řeší dalšími dluhy. V takových případech je nezbytné, abyste klientům poskytli profesionální sociální poradenství. V následujících doporučeních vám předkládáme souhrn základních informací o způsobech řešení této problematiky s důrazem na tuto cílovou skupinu.

### JAK STRATEGICKY PŘEDEJÍT PROHLOUBENÍ ZÁVAŽNOSTI SITUACE

- Vést klienta k tomu, aby hledal příčiny svého zadlužení a přijal tuto situaci.
- Vést klienta k tomu, aby svou situaci řešil co nejdříve, neboť „přstrosí taktika“ nepomáhá.
- Nekompromisně odradit klienta od uzavírání dalších půjček.  
*(od tzv. “vytloukání klínu klínem”)*
- Podporovat klienta, aby zachoval klidnou hlavu a vysvětloval svou situaci, popsal životní událost, která je příčinou jeho insolventnosti.  
*(dluhy nejsou trestným činem, jedná se o obtížnou situaci, která se dá obtížně řešit)*

### JAK PROVÁZET KLIENTA VE ZMĚNĚ ŽIVOTNÍHO STYLU

- Vést klienta k sebereflexi spotřebitelských zvyklostí tak, aby se situace po čase neopakovala dle stejného scénáře.
- Přimět klienta k tomu, aby byl realista a nesliboval takové splátky, které není schopen splácet.
- Vysvětlit klientovi, aby byl vždy zdvořilý, neboť věřitel může, ale i nemusí vyjít vstříc.

### CO DOPORUČIT A NA CO UPOZORNIT

- S klientem rozebrat jeho životní náklady a vést jej k eliminaci nepotřebných výdajů.  
*(viz. šetření pevných výdajů domácnosti, kapitola Klient se ztrátou stálého příjmu)*
- Probrat s klientem, které půjčky je možné zrušit - doporučit minimalizaci věřitelů.  
*(např. po dohodě s věřitelem realizovat zástavu věcí movitých, převážně právě úvěrem pořízených, a to i za cenu doplacení zůstatku půjčky, ovšem za podstatně nižší splátky)*
- Doporučit klientovi, aby v případě reálnosti vyřešení zadlužení, žádal o pomoc, dohodl se s věřitelem na možnosti odkladu nebo snížení splátek.  
*(např. doporučit doplacení nejstarší půjčky a následné splácení půjčky s odkladem splátek)*
- Doporučit klientovi, aby posílal malou částku peněz, i když se s věřitelem nedohodl.
- Při hrazení dluhů více věřitelům doporučit, aby nebylo uhrazeno vše, nebo většina, pouze jednomu z věřitelů.  
*(hrozí nebezpečí trestního postihu, trestný čin zvýhodňování věřitele)*
- Doporučit klientovi, aby si schovával dopisy i pro věřitele, doklady o zaplacení.
- Při soudním sporu doporučit klientovi, aby využil odbornou pomoc.  
*(věřitel bude určitě zastoupen advokátem)*

- Doporučit klientovi, aby neodmítal přebírání pošty, nevyhýbal se soudnímu řízení (může být rozhodnuto bez dlužníka, který nebude moci uplatnit námitky, odvolat se, snížit úroky, smluvní pokuty či požádat o prominutí některých nákladů řízení).
- S ohledem na ekonomickou a majetkovou situaci rodiny klienta nelze objektivně dluh splácet, odkázat klienta na odbornou pomoc.

(viz. kapitola *Doporučená odborná pomoc*)

## JAK VHODNĚ POMOCI

- Zjistit, jak klient splácí, co je příčinou nepravidelného splácení.
- Pomoci klientovi sestavit plán hospodaření domácnosti – stanovit priority splácení, pomoci posoudit a redukovat nutnost některých výdajů, aktivizovat či nasměrovat v oblasti zvýšení příjmů.  
(viz. kapitola *Hospodaření domácnosti*)
- Prověřit, zda klient uplatnil žádosti na všechny sociální dávky, na které by jeho rodině mohl vzniknout nárok.
- Společně s klientem zvážit všechny další možnosti, zda může pomoci rodina, zda má pojištěný úvěr.
- Pomoci klientovi sestavit přehled všech věřitelů – jde o bankovní či mimobankovní půjčky (věřitel, dlužná částka, zbylé měsíční splátky, přepočet na roky).
- Vést klienta k tomu, aby okamžitě kontaktoval věřitele, neboť věřitel vychází vstříc, když probíhá komunikace.
- Vést klienta k tomu, aby své žádosti formuloval na zástupce společnosti nebo oddělení správy pohledávek.
- V případě, že ekonomická situace rodiny klienta umožňuje alespoň nízké splátky, navrhnout okamžité jednání u věřitele s cílem uzavření písemné dohody o splácení dluhu dle možností klienta.
- Doporučit (*s platností od 1. 1. 2008*) využít zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolventní zákon) a vyhlásit osobní bankrot, návrh na oddlužení může podat pouze dlužník (zákon umožňuje domácnostem zbavit se dluhů, pokud nejsou schopny nadále splácet).

## ZÁSADY KOMUNIKACE S KLIENTEM

Lze zaznamenat dva přístupy klienta k jeho životní situaci. V prvním se klient svou situací téměř neustále zabývá, postupně u něj dochází k zúžení perspektiv řešení (*nevidí všechna možná východiska plynoucí z této situace*). Úkolem poradce je pak podpora klienta a společné hledání možných řešení. Ve druhém klient své dluhy před okolím zapírá nebo je bagatelizuje, nabízí jednoduchá řešení nastalých problémů, tato jsou však nerealistická. Zde je úlohou poradce přivést klienta k reálnému náhledu. V hovoru je vhodné dodržovat žádoucí neverbálně komunikační zásady (viz. kapitola *Zásady komunikace*).

## Verbálně komunikační zásady dodržovat v hovoru následovně:

- Poukazovat na nevhodnost řešení situace cestou další půjčky.
- Klienta v diskusi vést k rozlišení situací, kdy je vhodné brát si půjčku, a kdy je toto nevhodné.
- Diskutovat o nutnosti postupného a dlouhodobého sanování nastalé situace, situace je řešitelná, nelze ji však řešit okamžitě a tedy skokově.
- Předpokladem úspěšného vyřešení situace zadlužení je kooperativní přístup klienta, a to vůči všem dotčeným stranám, tyto na kooperaci budou spíše odpovídat kooperací.
- V hovoru odhalovat možné zdroje vedoucí k sanování dluhů klienta, hledat nové a zatím netušené možnosti řešení.
- Vycházet z partnerských pozic, užívat technik aktivního naslouchání, tyto klienta vedou k náhledu situace, jakož i k aktivnímu hledání možných cest řešení.
- Užívat konkrétně otázky nepřímé a otevřené, empaticky zrcadlit signalizované pocity klienta, oceňovat i náznaky vhodných klientových pokusů směřujících ke zmírnění jeho zadluženosti, užívat „dobrých“ příkladů ze své praxe.

## 4. KLIENT S EXEKUCÍ ZA DVEŘMI

Vývoj počtu nově nařízených soudních výkonů rozhodnutí a soudních exekucí vypovídá o neuvážených rozhodnutích osob, které podlely nabídkám bankovních a nebankovních subjektů. Nedůslednost a popření závažnosti důsledků při nesplácení dluhů mohlo být jednou z příčin později nařízeného soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce. V takových případech je nepostradatelná spolupráce zadlužené osoby se soudním exekutorem nebo soudem a zájem dlužníka celou situaci uvážlivými kroky napravovat. Následující rady vám mohou pomoci v kontaktu s klienty, u kterých probíhá řízení v rámci soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuční řízení.

### JAK STRATEGICKY PŘEDEJÍT PROHLoubENÍ ZÁVAŽNOSTI SITUACE

- Vést klienta, i přes složitost situace, k jeho důstojnosti - ačkoli jde o závažné potíže, není nutné je vidět jako neřešitelné !!!
- Nezahlčovat situaci, spíše navodit atmosféru důvěry a pomoci.
- Mít stále na zřeteli, že se klient nachází pod velkým tlakem, bývá zastrašován, je nabourávána jeho osobní důstojnost.  
*(fakt, že se dostal do finančních potíží, ještě nesnižuje jeho osobní kvality a důstojnost)*
- Přístup ke klientovi korigovat i s vědomím, že si svou situaci způsobil sám, i když se mohlo jednat o pouhou neznalost, přimět klienta k přebírání odpovědnosti za svá rozhodnutí  
*(ve všem a vždy se nelze radit s odborníky)*
- Vybavit klienta základními asertivními technikami.  
*(zvláště pokud klient nechápe sdělení soudního exekutora nebo je málo finančně gramotný)*

### JAK PROVÁZET KLIENTA VE ZMĚNĚ ŽIVOTNÍHO STYLU

- Aktivizovat klienta k sebevzdělávání, sebereflexi proběhlých událostí, nalézání nových spotřebitelských návyků.
- Hovořit s klientem o období po soudním výkonu rozhodnutí nebo exekuci a o změnách, které mohou vést k bezdlužnému stavu, pomoci stanovit finanční plán.

### CO DOPORUČIT A NA CO UPOZORNIT

- Důrazně doporučit klientovi, aby neřešil hrozbu soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce půjčkou a "vyplacením" tohoto závazku.  
*(pokud klientovi reálně hrozí soudní výkon rozhodnutí nebo exekuce, je jeho finanční situace zcela jistě špatná, a buď si půjčí a bude věřiteli lhát, čímž se dopustí trestného jednání, nebo se zcela jistě stane obětí lichvářů, kteří často těchto situací využívají)*
- Upozornit klienta, že pokud již byl soudní výkon rozhodnutí nebo exekuce nařízena, nemá smysl se jí bránit jinak než zákonnými prostředky.  
*(např. odpor proti exekučnímu příkazu či soudní žaloba – ovšem jen pokud je klient v právu. Pouhé oddalování soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce se vždy prodraží)*
- Informovat klienta o tom, že není při návštěvě soudního exekutora vhodné nechávat děti v místnosti – bytě, kde dochází k zabavování věcí.  
*(často bývá spojeno s emocionálním vypětím i pro dospělé, natož pro děti)*



- Doporučit klientovi, aby ze své domácnosti vrátil vypůjčené movité věci, pokud mu nepatří.  
*(vyjmutí z exekučního soupisu může být velmi zdlouhavé a někdy přesahuje užitečnou dobu věci)*
- Upozornit klienta, že je trestné v tomto případě převádět majetek či svůj majetek záměrně před soudním výkonem rozhodnutí nebo exekucí zmenšovat.  
*(viz. trestný čin poškozování věřitele)*
- Upozornit klienta, že při záměrném zmenšování majetku mu nehrozí jen trestní stíhání, ale i zvýšení výdajů za soudní náklady v případě podání žalob na neplatnost právního úkonu.
- Podat žalobu k soudu, pokud soudní exekutor označí v rámci soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce movité věci náležející do majetku jiné osoby.  
*(trestním oznámením či přivoláním policie na soudního exekutora se nic nevyřeší, soudní exekutor v naprosté většině jedná v právu)*
- Upozornit klienta, že soudní exekutor požívá zákonné ochrany a je trestné jakékoliv násilné jednání proti němu.
- Doporučit klientovi, aby si zapsal jméno konkrétního soudního exekutora.
- Doporučit klientovi, aby vyhledal odbornou pomoc.  
*(viz. kapitola Doporučená odborná pomoc)*

## JAK VHODNĚ POMOCI

- Zjistit výši nesplaceného dluhu klienta, kdo vymáhá a jakým způsobem, pokud má klient písemný doklad *(usnesení soudu, exekuční příkaz atd.)*, žádat jeho předložení.
- Vést klienta k tomu, aby kontaktoval soudního exekutora a snažil se dohodnout.  
*(oddálit, nebo zastavit soudní výkon rozhodnutí nebo exekuci)*
- Seznámit klienta s právy a povinnostmi soudního exekutora:

soudní exekutor nepřezkoumává výši či důvod dluhu, pouze jej vymáhá
soudní exekutor může vstoupit (otevřít i násilím) do všech prostor, o kterých se důvodně domnívá, že je dlužník užívá
soudní exekutor má právo dozvědět se od banky, spořitelny, zaměstnavatele, apod. o všech finančních prostředcích, kterými dlužník disponuje
určité věci nemůže soudní exekutor zabavit <i>(o které se jedná, stanoví zákon – nezbytné k uspokojování hmotných potřeb, k plnění pracovních úkolů, běžné oděvní součásti, obvyklé vybavení domácnosti, snubní prsten a jiné předměty podobné povahy, zdravotnické potřeby a další věci, které potřebuje povinný ke své nemoci nebo tělesné vadě, hotové peníze do částky 1000 Kč, technické prostředky, na které se podle zvláštního předpisu vede evidence investičních nástrojů)</i>
soudní exekutor sepisuje vše, co se nachází v prostorách, které užívá dlužník. Věci jiných osob než dlužníka může soudní exekutor ze soupisu vyjmout, ale nemusí k tomu dojít <i>(pokud nevyjme, je třeba v této fázi žalovat věřitele o zastavení soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce – nejlépe s návrhem na odklad exekuce)</i>
věci, které jsou sepsány, může soudní exekutor prodat v dražbě <i>(věci jsou prodávány za část své odhadní ceny)</i> a peníze v ní utržené, po odečtení nákladů, vyplatit věřiteli
dlužník může požádat o odklad provedení soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce u soudu <i>(jestliže se ocitl v takovém postavení, že by neprodlený výkon rozhodnutí mohl mít pro něj nebo jeho děti v přímé péči, nepříznivé následky a oprávněný by nebyl odkladem vážně poškozen)</i>

- Seznámit klienta s možnostmi a typy soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce, exekutor vymáhá dluh zákonnými prostředky.  
*(srážkami ze mzdy a jiných příjmů, příkázáním pohledávky, prodejem movitých věcí a nemovitostí, prodejem podniku, exekucí prodejem zástavy lze pro zajištěnou pohledávku provést prodejem zastavených movitých věcí a nemovitostí)*

- Pokud je dluh vymáhán:

### Prostřednictvím exekutorského úřadu

příkázáním pohledávky, např. obstavením a stržením z bankovního účtu, účtu stavebního spoření – odeslat klienta k okamžitému jednání s exekutorským úřadem a do poradny pro dlužníky s cílem získat návrh optimálního řešení
vyklizením, odebráním věci, rozdělením společné věci, provedením prací a úkonů - odeslat klienta k okamžitému jednání s exekutorským úřadem a do poradny pro dlužníky s cílem získat návrh optimálního řešení
srážkami z dávek státní sociální podpory – odeslat klienta na úřad práce, kde jsou evidovány exekuční příkazy a prováděny srážky z dávek, příslušný zaměstnanec podá odborné informace o výši srážek a dalším postupu
srážkami z podpory v nezaměstnanosti – odeslat klienta na úřad práce, kde se evidují tyto exekuční příkazy a provádí se srážky z podpory v nezaměstnanosti a klient se zde dozví informace o výši srážek a dalším postupu
srážkami ze mzdy – doporučit jednání s exekutorským úřadem o řešení případu, pokud klient nemá informace o příčině srážení, odeslat jej za mzdovou účetní jeho zaměstnavatele
prodejem movitého majetku – odeslat klienta k okamžitému jednání s exekutorským úřadem a do poradny pro dlužníky, kde lze situaci podrobněji rozebrat a doporučit řešení
prodejem nemovitosti – odeslat klienta k okamžitému jednání s exekutorským úřadem a do poradny pro dlužníky s cílem získat návrh optimálního řešení

### Prostřednictvím soudu

doporučit rychlé jednání s věřitelem. Pokud je věřitelem správní úřad, je nutné jednat s tímto úřadem o splátkovém kalendáři a zastavení soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce

- Pro zmírnění napětí mezi soudním exekutorem a dlužníkem uvědomit klienta o tom, že:
  - soudní exekutor provádí pouze svou práci – plní práva věřitele, je povinností strpět kroky exekutora a do výkonu jeho činnosti nezasahovat
  - nebránit soudnímu exekutorovi v činnosti, hrozí nebezpečí trestního postihu (*útok na veřejného činitele, maření výkonu rozhodnutí*)
  - bez citových výlevů situace proběhne rychleji a bude stravitelnější pro obě strany
  - ve fyzickém napětí a stresu může být i soudní exekutor
  - je-li klient velmi rozrušen, je dobré mít v přítomnosti soudního exekutora svědka, který bude jednat v dlužníkově zájmu, bude se situací seznámen a bude tlumit výbuchy agrese i otupovat výbušnou atmosféru
- Vést klienta k tomu, že povinný má v soudním výkonu rozhodnutí nebo exekučním řízení i práva. (*nebudou-li chráněna, je nutné se obrátit na soud, příp. exekutorskou komoru*)
- Dluhy, o kterých pravomocně rozhodl soud nebo smlouvy o půjčce/úvěru, které mají formu notářského/exekutorského zápisu s doložkou přímé vykonatelnosti může věřitel vymáhat prostřednictvím soudu (soudních vykonavatelů) nebo prostřednictvím soudního exekutora.
- Exekutor se musí legitimovat průkazem o svém oprávnění exekuci provádět, pokud se některé úkony jeví jako sporné, odkázat na Exekutorskou komoru.
- Seznámit klienta s tím, že není jeho povinností komunikovat se zástupci vymahačských společností, pokud se neprokáží plnou mocí od věřitele či smlouvou o postoupení pohledávky (lze se bránit podáním trestního oznámení, naopak vykonavatelé exekutora či exekutor sám mají oprávnění ze zákona).

## ZÁSADY KOMUNIKACE S KLIENTEM

Soudní výkon rozhodnutí nebo exekuce je velmi výraznou zátěžovou situací, za kterou často následuje klientova stresová odpověď (*v očích druhých nerozumná*). Klientovo sebepojetí je exekucí výrazně devalvováno. Klient může mít sklon buďto k pasivnímu, nebo útočnému jednání. Jeho pasivita může nabývat různých podob, může se jednat o faktický únik ze situace, tedy o útěk, nebo o únik psychický, kdy klient přestává komunikovat se svým okolím, objevují se u něj rozličné projevy regrese (*infantilní nezralé reakce*), ve výjimečných případech se může objevit i sebevražedné jednání. Strategie kontroly (impulzivní jednání) je nejčastěji směřována vůči exekutorovi, který je personifikován jako příčina nastalých klientových obtíží. V hovoru je vhodné dodržovat žádoucí neverbálně komunikační zásady (*viz. kapitola Zásady komunikace*).

### Verbálně komunikační zásady dodržovat v hovoru následovně:

- Cestou diskuse vést klienta k závěru, že exekuci lze odvrátit toliko splacením dlužné částky, hledáním dalších řešení.
- Vést klienta k tomu, aby se nesnažil exekuci zabránit ať již násilím nebo vzbuzováním lítosti.
- Snažit se klienta přesvědčit, že k soudnímu výkonu rozhodnutí nebo exekuci je vhodné přistupovat věcně, jen takto je možno zachovat si sebeúctu, což je jediný možný klientův zisk z této situace.
- Rozbor dalšího postupu ponechávat po dohodě s klientem až na dobu následující po výkonu soudního rozhodnutí nebo exekuci.
- Pokud je u klienta zaznamenán sklon k beznaději, sklon k apatii, pak vůči němu zaujímat dočasně ochranný postoj, provázet jej situací soudního výkonu rozhodnutí nebo exekuce, jestliže klient v komunikaci se soudním exekutorem selhává, tak klientovi tlumočit instrukce a příkazy soudního exekutora, věcně objasňovat a komentovat exekutorovo počínání, pomáhat klientovi formulovat jeho odpovědi vůči soudnímu exekutorovi.
- Ve zvláště závažných a beznadějných případech doporučit návštěvu psychologa.
- Pokud je klient impulzivní, tak se jej snažit zklidnit, upozornit jej na možné dopady takového nežádoucího jednání, jeví se rovněž vhodným, aby v situaci soudní exekuce byla na blízku osoba, která pro klienta představuje neformální autoritu. Může klienta zastupovat nebo v případě potřeby i zklidňovat.

## 5. ZÁSADY KOMUNIKACE

Zvyšující se nároky sociální práce kladou s rozvojem komunikačních prostředků stále větší důraz na komunikační procesy a zacházení s informacemi. Odpovídající komunikace a informační systémy mohou v oboustranném dorozumívání výrazně pomoci řešit nastalou situaci efektivně a účelně. Níže uvedené neverbálně komunikační zásady doplňují základní verbálně komunikační postupy, které jsou řešeny ve formě modelových situací tohoto manuálu.

### V hovoru je vhodné dodržovat tyto neverbálně komunikační zásady:

- Při navázání kontaktu podávat klientovi ruku k pozdravu.
- V hovoru navazovat a udržovat oční kontakt.
- Je vhodnější vést hovor v sedě, klienta proto před započítím vlastního hovoru usadit na židli.
- Pokud sedíte a mezi vámi a klientem je stůl, pak se posadit vůči němu čelem, mírně se naklonit (*toto je však méně vhodné uspořádání situace, jestliže už jednáte přes stůl, tak by na stole neměla být vytvořena bariéra v podobě navršených šanonů, spisů apod.*), pokud vás stůl nedělí, tak vůči sobě se posadit mírně bokem, opět se mírně ke klientovi naklonit.
- Pokud je hovor veden vestoje, pak se postavit vůči klientovi čelem, mírně se vůči němu naklonit, respektovat klientem zaujatou vzdálenost, která dělí obě osoby.
- Hovořit klidným hlasem.
- Věnovat se v danou chvíli toliko klientovi a jeho problémům.
- Nesignalizovat klientovi svou časovou zaneprázdněnost.
- Rozbor intimních skutečností by měl probíhat bez přítomnosti dalších, pro klienta cizích osob.
- Volit otevřená gesta rukou, gestikulovat, avšak přiměřeně.
- Pokud možno nemít v hovoru s klientem zkřížené ruce nebo nohy.
- Hovor klienta provázet kýváním hlavy a neverbálními "hmmm" projevy.

## 6. HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTI

Kvalifikovaná odborná sociální pomoc spočívá mimo jiné také v tom, aby byl klient v poradenském procesu veden k předjímání při sestavování svého rozpočtu. V případě, že rozpočet nevede, mu byla poskytnuta pomoc při jeho prvním sestavení. Vyvstanou tak mnohdy užitečné otázky, na které je možné si hned odpovědět nebo se naučit o nich alespoň přemýšlet.

### JAK SESTAVIT RODINNÝ ROZPOČET DOMÁCNOSTI

- Rodinný rozpočet na jeden kalendářní měsíc sestavit označením příjmů (*míra jistoty*) a pravidelných výdajů (*míra nezbytnosti*).
- Označená sféra příjmů může ukázat potenciální další výkyvy v příjmech.
- Při následném škrtnání ve výdajích se může klient lépe rozhodovat.
- **Je důležité:**

zohledňovat počet osob v domácnosti (*dospělé osoby, děti*)

neopomenout nepravidelné výdaje (*údržba, opravy*)

PŘÍJMY	VÝDAJE
plat ( <i>částečný úvazek, pomocné práce, brigády</i> )	potraviny a péče o domácnost
dávky hmotné nouze	ošacení, obuv
dávky státní sociální podpory ( <i>rodičovský příspěvek, přídavek na děti, sociální příspěvek, příspěvek na bydlení</i> )	úhrada služeb spojených s užíváním domácnosti ( <i>voda, plyn, elektřina, teplo, úklid, televize, rozhlas</i> )
podpora v nezaměstnanosti	nájem / hypotéka
důchod, výživné	pojištění domácnosti
další příjmy ( <i>od nájemníků, dary, ...</i> )	telefon
	doprava ( <i>jízdné, benzín/nafta</i> )
	pojištění vozidla, životní pojištění, penzijní pojištění
	školné, školní jídelna, školní pomůcky
	zájmové kroužky dětí
	lékařská péče
	cigarety, alkohol
	leasing, půjčky, spoření
	výživné
	daň z příjmů
	pokuty, soudní poplatky

# 7. PŘED PODPÍSEM SMLOUVY – RADY A DOPORUČENÍ

S otázkami, co vlastně poradit klientovi před uzavřením smlouvy, se může potýkat mnoho pracovníků působících v pomáhajících profesích, proto je v níže uvedené jednoduché formě představen základní okruh otázek a opatření, která mohou klientovi pomoci se lépe v dané situaci orientovat.

## CO PORADIT KLIENTOVI

### ● Vést klienta k tomu:

#### ABY SE ZAJÍMAL

- o celkovou výši úvěru
- o výši měsíčních splátek
- o počet měsíčních splátek s přepočtem na roky

#### ABY SE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY PTAL

- na vše, čemu nebude rozumět (*jde o právo nechat si vše podrobně vysvětlit a povinnost poskytovatele půjčky řádně a úplně informovat*)
- na výši poplatku za uzavření půjčky
- na výši poplatku za vedení účtu
- na výši poplatku za pojištění
- za jakých podmínek a s jakým poplatkem může půjčku předčasně doplatit
- co jej čeká, když přestane pravidelně splácet
- vše, na co se zeptal, si nechal ukázat ve smlouvě**

#### ABY NIKDY NEPODEPISOVAL

- prázdné listy
- směnky bez doplněné finanční částky
- blanketní formuláře
- prodejní smlouvy na své věci jako jistinu půjčky
- smlouvu s podezřelými ustanoveními

#### ABY PŮJČKU NEUZAVÍRAL

- pokud dealer předem odmítá předat smlouvu, kde jsou uvedeny pouze odkazy na internetové stránky
- pokud se s klientem dealer nechce bavit
- pokud dealer odpovídá vyhýbavě
- pokud dealer nedokáže nebo nechce něco vysvětlit

## 8. DOPORUČENÁ ODBORNÁ POMOC

### Poradna pro dlužníky

Sdružení SPES  
občanské sdružení  
Litovelská 14  
779 00 Olomouc  
[www.pomocsdluhy.cz](http://www.pomocsdluhy.cz)

*konzultace, poradenství a pomoc lidem v obtížné majetkové situaci,  
do které se dostali v důsledku svého předlužení*

### Občanské poradny

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

### Centrální registr dlužníků České republiky - CERD

CERD ČR, spol. s r.o.  
Pod vilami 13/1038  
140 00 Praha 4  
[www.registerofdebtors.com](http://www.registerofdebtors.com)

*právní poradenství a pomoc  
informace o zadluženosti osob a firem*

### Finanční arbitr České republiky

Washingtonova 25  
110 00 Praha 1  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

*jedná se o zvláštní orgán pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou  
vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty  
nebo mezi vydavateli elektronických platebních prostředků*

### Sdružení SOLUS (Sdružení na ochranu Leasingu a Úvěrů Spotřebitelům)

zájmové sdružení právnických osob  
Na Pankráci 30/1618  
140 00 Praha 4  
[www.solus.cz](http://www.solus.cz)

*SOLUS svým členům nabízí možnost efektivního snížení rizika  
z poskytovaných služeb klientům z řad nejenom spotřebitelů,  
ale i fyzických podnikatelů a právnických osob*



### **Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí**

© Vydal Olomoucký kraj, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc

tel.: +420 585 508 111, [www.kr-olomoucky.cz](http://www.kr-olomoucky.cz)

v rámci programu prevence kriminality v roce 2007

Vedoucí projektu: Bc. Michal Poláček

Text: PhDr. Pavel Kliment PhD., Mgr. Vladimíra Pinknerová, Mgr. Jan Blaha,

Bc. Andrea Běhálková DiS., Bc. Jiří Kubák, Bc. Mgr. Lenka Řeháková

Grafika a tisk: Euro-Print Přerov spol. s.r.o., 9. května 40, 750 02 Přerov

Olomouc 2007