

FIXCREDIT MONEY s.r.o.

11.14_2.1

Pravidla jednání se spotřebiteli v prodlení a pravidla vymáhání pohledávek

Účinnost ke dni:	01. května 2018
Zpracovatel:	Ondřej Špaček
Osoba odpovědná za vydání:	Ondřej Špaček
Pravidla jsou závazná pro:	všechny Pracovníky

1. Účel

- 1.1. Tento Vnitřní předpis upravuje vnitřně závazné postupy k zabezpečení výkonu Činností Společnosti, zejména pravidla a postupy Pracovníků nebo osob Společností pověřených k jednání se spotřebiteli v prodlení a k vymáhání pohledávek vzešlých ze smluv o spotřebitelském úvěru, a to ve smyslu příslušných ustanovení ZoSÚ.
- 1.2. Všichni Pracovníci Společnosti jsou povinni se prokazatelně seznámit s tímto Vnitřním předpisem, dbát na jeho dodržování a při výkonu Činnosti se řídit všemi vnitřními předpisy Společnosti a dodržovat povinnosti stanovené jim právními předpisy České republiky.
- 1.3. Tento Vnitřní předpis byl připraven a zaveden v souladu s požadavky ZoSÚ.
- 1.4. Kdykoli Pracovník zjistí porušení tohoto Vnitřního předpisu, je povinen oznámit tuto skutečnost Oddělení kontroly, které situaci vyhodnotí a přijme vhodná opatření k nápravě.

2. Pojmy a zkratky

Činnost	Nabízení možnosti sjednat spotřebitelský úvěr vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. Předkládání návrhů na sjednání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. Provádění přípravných prací směřujících ke sjednání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání spotřebitelského úvěru. Sjednávání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. <u>Výkon práv a plnění povinností ze Smlouvy uzavřené Společností.</u>
ČNB	Česká národní banka
Dlužník	Osoba, která se Společností uzavřela smlouvu o spotřebitelském úvěru a která tuto smlouvu porušuje tím, že nesplácí úvěr řádně a včas v důsledku čehož má Společnost za takovou osobou Pohledávku.
Dohoda o zaplacení	Dohoda Společnosti s Dlužníkem o zaplacení Pohledávky uzavřená za účelem odvrácení řízení o nárocích Společnosti, kterou se odkládá platba nebo se mění způsob splácení.
Oddělení kontroly	Oddělení Společnosti pověřené výkonem kontroly nad činností Společnosti a jejích Pracovníků.
Pohledávka	Právo na peněžité plnění Dlužníka Společnosti vyplývající z Dlužníkovy porušení smlouvy o spotřebitelském úvěru tím, že úvěr není splácen řádně a včas. Skládá se z nesplacené části jistiny a jejího příslušenství (smluvní pokuta, úroky z prodlení, účelně vynaložené náklady vzniklé v souvislosti s prodlením Dlužníka a vymáháním Pohledávky).
Pracovník	Zaměstnanec Společnosti v pracovním poměru. Zaměstnanec vykonávající pro práci na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. Fyzická osoba v jiném smluvním vztahu se Společností poskytující nebo podílející se na poskytování služeb Společnosti v souladu se ZoSÚ. Osoby, které se přímo nepodílejí na poskytování spotřebitelského úvěru, ani nejsou za jeho poskytování zodpovědné (osoby vykonávající administrativní činnosti a jiné práce).

Prodlení	Stav, kdy Dlužník neplní řádně a včas povinnosti vyplývající mu ze smlouvy o spotřebitelském úvěru uzavřené se Společností, v důsledku čehož má Společnost za Dlužníkem Pohledávku.
Řízení	Řízení, jehož účastníkem nebo stranou se může Společnost stát za účelem účinného vymožení Pohledávek; jedná se o tato řízení: Soudní řízení; Exekuční řízení; Soudní výkon rozhodnutí; Insolvenční řízení; Řízení o pozůstalosti; Likvidace společnosti; a další řízení, v jejichž rámci může dojít alespoň k částečnému vymožení Pohledávky.
Smlouva	Smlouva uzavřená mezi Spotřebitelem a Společností o poskytnutí spotřebitelského úvěru.
Vnitřní předpis	Tato pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení a pravidla vymáhání pohledávek.
Vymáhání	Nabízení možnosti sjednat Dohodu o zaplacení Pohledávky, předkládání návrhů na sjednání Dohody o zaplacení Pohledávky, provádění přípravných prací směřujících ke sjednání Dohody o zaplacení Pohledávky a sjednání Dohody o zaplacení Pohledávky, to vše jménem a na účet Společnosti; Vyzývání Dlužníka k zaplacení Pohledávky jménem a na účet Společnosti, zejména před zahájením soudního řízení; Jednání jménem a na účet Společnosti za účelem vymožení Pohledávky v Řízeních, a to včetně úkonů směřujících k zahájení Řízení; Nabízení možnosti sjednat prodej Pohledávky, předkládání návrhů na sjednání prodeje Pohledávky, provádění přípravných prací směřujících ke sjednání prodeje Pohledávky a sjednání prodeje Pohledávky, to vše jménem a na účet Společnosti; nebo Jiné činnosti a postupy způsobilé k vymožení Pohledávky.
ZoSÚ	Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

3. Obecné zásady jednání s Dlužníkem

- 3.1. Pracovníci jsou povinni vykonávat Činnosti s odbornou péčí, zejména jednat čestně, transparentně a zohledňovat práva a zájmy Spotřebitelů.
- 3.2. Pracovníci jsou při jednání s Dlužníkem povinni jednat v souladu s níže uvedenými pravidly, a dále s pravidly jednání uvedenými ve Vnitřním předpisu Společnosti [**Pravidla jednání se spotřebiteli**] a relevantními právními předpisy České republiky.
- 3.3. Pracovníci jsou povinni při jednání s Dlužníkem komunikovat jasným, výstižným a zřetelným způsobem, podávat dostatečné a přesné informace, nezlehčovat nebo nezamlčovat důležité skutečnosti a nesmí používat formulace, které by mohli být pro Dlužníka zavádějící či vyvolávat klamná očekávání.
- 3.4. Pracovníci při komunikaci s Dlužníky respektují soukromí Dlužníka.
- 3.5. Pracovníci smí požadovat po Dlužníkovi v Prodlení pouze platby stanovené Smlouvou nebo obchodními podmínkami, a to jen náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s prodlením, úroky z prodlení a smluvní pokutu, přičemž uplatněná smluvní pokuta nesmí přesáhnout 0,1 % denně z částky, ohledně níž je Dlužník v prodlení, a souhrn všech smluvních pokut nesmí přesáhnout součin čísla 0,5 a výše jistiny úvěru, nejvýše však 200.000 Kč.

4. Postup při Prodlení Dlužníka

- 4.1. Příslušný Pracovník bez zbytečného odkladu při prvotním prodlení kontaktuje Dlužníka bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou týdnů ode dne prodlení formou telefonního hovoru, případně dopisu či e-mailu za účelem zjištění možností řešení vzniklé situace. Zároveň je

povinen Dlužníkovi předat odpovídající základní informace a poskytnout mu potřebnou podporu. Pracovník by měl primárně v součinnosti s Dlužníkem zjistit, proč problémy vznikly.

4.2. Informace poskytnuté Spotřebiteli dle předchozího článku musí obsahovat minimálně:

- počet plateb, které nebyly uhrazeny vůbec nebo byly uhrazeny jen z části;
- celkovou výši plateb v prodlení;
- poplatky účtované Spotřebiteli v důsledku plateb v prodlení;
- významu spolupráce Spotřebitele s věřitelem při řešení situace;
- následky chybějících plateb (náklady a jejich výši, úroky z prodlení a jejich výši, možnou ztrátu majetku atd.);
- informace o důsledcích nedodržení závazků souvisejících se Smlouvou;
- informace o možnosti oddlužení a dostupných státní/veřejných programech nebo podpoře (příloha č. 2).

4.3. Následně Pracovník vyzve Dlužníka k úhradě dlužné částky, a to formou dopisu / e-mailu / telefonního hovoru, případně osobním kontaktem. Pracovník je povinen řádně uložit kopii dopisu / e-mailu / záznamu o telefonním rozhovoru ke smluvní dokumentaci s Dlužníkem.

4.4. Pracovník informuje Dlužníka o celkové výši dlužné částky a důsledcích spojených s Prodlením. Zejména o právu Společnosti na úroky z prodlení, které jsou stanoveny příslušným právním předpisem, účtování Smluvní pokuty a na náhradu účelně vynaložených nákladů.

4.5. Společnost písemně vyzve Spotřebitele k uhrazení Pohledávky před tím, než se Pohledávka stane v důsledku Prodlení Spotřebitele splatnou, a poskytne mu třicetidenní lhůtu k uhrazení. Přitom uchová doklad o zaslání výzvy. V případě, že Dlužník ani v této lhůtě Pohledávku neuhradí, postupuje dále Pracovník podle následujících pravidel pro Vymáhání Pohledávek.

4.6. Sta-li se spotřebitelský úvěr v důsledku prodlení Spotřebitele splatným, týká se tato splatnost pouze nesplacené jistiny spotřebitelského úvěru, nikoli i budoucích nákladů spotřebitelského úvěru.

5. Obecné zásady Vymáhání Pohledávek

5.1. Pracovníci jsou při Vymáhání Pohledávek povinni jednat v souladu s níže uvedenými pravidly, a dále s pravidly jednání uvedenými ve Vnitřním předpisu Společnosti Pravidla jednání a relevantními právními předpisy České republiky.

5.2. Pracovníci jsou povinni realizovat Vymáhání Pohledávek s odbornou péčí, zejména jednat čestně, transparentně a zohledňovat práva a zájmy Dlužníků a přihlížet k individuální situaci Spotřebitele a jeho schopnosti dluh splácet.

5.3. Pracovníci jsou povinni vést evidenci Dlužníků a jejich Pohledávek. Evidence obsahuje u Dlužníků tyto informace:

1. Identifikace Dlužníka (jméno/název, datum narození/rodné číslo/IČO, bydliště/sídlo);
2. Kontaktní a platební údaje Dlužníka (telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo běžného účtu);
3. Specifikace Pohledávky (výše jistiny, druhy a výše příslušenství, způsob dosavadního hrazení závazků);
4. Dosavadní průběh Vymáhání; a
5. Informace o majetku Dlužníka (pokud jsou Pracovníkům známy).

5.4. Pracovníci jsou povinni jednou ročně, nejpozději však ke dni předání kompletních podkladů pro vypracování účetnictví předat informace o Dlužnících a jejich Pohledávkách Oddělení odpovědné za účetnictví pro účely řádného vypracování účetních výkazů, a jsou k tomu povinni Oddělení odpovědnému za účetnictví poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

5.5. Pracovníci jsou povinni vynaložit veškeré úsilí, aby bylo Vymáhání Pohledávek řešeno

s Dlužníky smírně a mimosoudně, v první řadě prostřednictvím Dohody o zaplacení či nalezení jiného opatření týkající se pomoci Dlužníku poskytnutím úlev Dlužníku. Vymáhání Pohledávek v Řízení je považováno za poslední možnou variantu řešení prodlení Dlužníka.

5.6. Úlevy dlužníku mohou být poskytnuty Dlužníku

1. celkovým nebo částečným refinancováním smlouvy o úvěru;
2. úpravou předchozích podmínek smlouvy o úvěru, a to například:
 - a) prodloužením doby splacení hypotečního úvěru;
 - b) změny druhu hypotečního úvěru;
 - c) odložení úhrady celé splátky nebo její části na určitou dobu;
 - d) změny úrokové sazby;
 - e) nabídky platebních prázdnit.

5.7. Pracovník je povinen řádně vést a ukládat kopie dopisů / e-mailů / záznamů o telefonním rozhovoru obsahující komunikaci a další záznamy od počátečního prodlení dlužníka a tyto uchovávat dle pravidel pro evidenci dokumentů ve spise každého Spotřebitele po celou dobu, po kterou se vede evidence daného Spotřebitele. Pracovník uchovává také zdokumentované důvody, na jejichž základě se možnosti nabízené Spotřebiteli v konkrétní situaci považují za vhodné.

5.8. Ke splacení spotřebitelského úvěru nelze použít směnku nebo šek.

6. Způsoby Vymáhání Pohledávek

6.1. Oddělení pověřených činností Vymáhání Pohledávek je Oddělení řízení rizik, který postupuje v součinnosti s externím právním zástupcem, kterým je Mgr. Daniel Tomíček, advokát, ev. č. ČAK 04740, se sídlem Jurečkova 643/20, 702 00 Ostrava, který může být v případě potřeby nahrazen jiným subjektem s obdobnou profesní kvalifikací ("právní zástupce").

6.2. Pohledávky lze vymáhat těmito způsoby či jejich kombinací:

1. Prodej Pohledávky – prodej Pohledávky; viz čl. 7 Prodej Pohledávky;
2. Dohodou s dlužníkem o výši a termínu zaplacení splatné pohledávky (kdy po dohodě s Dlužníkem vystaví Společnost prohlášení o výši, termínu a způsobu zaplacení pohledávky). Dohodu schvaluje vždy jednatel Společnosti.
3. Vymáhání Pohledávky v exekučním řízení, zpeněžením zástavy formou nedobrovolné dražby, soudním řízením či jiném Řízení, viz čl. 8 Vymáhání v Řízení a písemně. Dále společnost zasílá návrh na zápis poznámky "Započetí výkonu zástavního práva" do katastru nemovitostí.

7. Způsob Vymáhání jistiny při neplatnosti Smlouvy

7.1. Nastane-li neplatnost smlouvy pro poskytnutí spotřebitelského úvěru Společností v rozporu s ustanovením § 86 odst. 1 ZoSÚ při splnění zákonem stanovených předpokladů, má Společnost nárok na vrácení jistiny poskytnuté Spotřebiteli, a to ve lhůtě přiměřené možnostem Spotřebitele.

7.2. Při určení lhůty přiměřené možnostem Spotřebitele Společnost přihlédne k aktivům a pasivům Spotřebitele (zejména jeho příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům), které zjistí postupem využívajícím pro posouzení úvěruschopnosti Spotřebitele. Při určování délky této lhůty se Společnost dále informuje u Spotřebitele, jaká délka je pro Spotřebitele přijatelná a je-li to v možnostech Společnosti (zejména reflektuje-li navrhovaná délka spravedlivé uspořádání práv a povinností Společnosti i Spotřebitele), vyhoví návrhu Spotřebitele.

7.3. Společnost se snaží vždy primárně vyřešit věc smírnou cestou a předejít soudnímu sporu o tom, jaká je délka odpovídající možnostem Spotřebitele.

7.4. Lhůta pro vrácení jistiny musí být vždy minimálně 30 dnů.

8. Prodej Pohledávky

8.1. Společnost je oprávněna pohledávku za Dlužníkem prodat třetí osobě.

9. Vymáhání v Řízení

9.1. Pracovníci jsou při Vymáhání v Řízení povinni:

1. písemně vyzvat Dlužníka k úhradě dluhu - nejprve formou prosté výzvy s určenou třicetidenní lhůtu úhradě a v případě neuhrazení dluhu v této lhůtě formou předžalobní výzvy k úhradě, ve které stanoví lhůtu pro zaplacení alespoň 7 dnů. Pracovníci jsou přitom povinni uchovat doklad o zaslání obou výzev;
2. sledovat běh promlčecí lhůty u Pohledávky. Pokud hrozí promlčení Pohledávky nebo její části, upozorní na tuto skutečnost příslušného Pracovníka a postupují dle jeho pokynů;
3. podat žalobu na zaplacení dluhu odpovídajícímu výši Pohledávky nejdříve po uplynutí 8 dnů a nejpozději do 30 dnů od zaslání písemné předžalobní výzvy k úhradě Dlužníkovi;
4. usilovat v probíhajícím soudním řízení o získání pravomocného a vykonatelného soudního rozhodnutí, které ukládá Dlužníkovi zaplatit dluh včetně příslušenství;
5. podat exekuční návrh nebo návrh na soudní výkon rozhodnutí do 60 dnů od vykonatelnosti pravomocného a vykonatelného soudního rozhodnutí, pokud Dlužník nesplní svou povinnost uloženou tímto rozhodnutím v uložené lhůtě nebo ji splní jen částečně;
6. sledovat, zda nastaly tyto skutečnosti:
 - a) úpadek Dlužníka;
 - b) smrt Dlužníka;

a neprodleně takovou skutečnost oznámit vedoucím všech oddělení, kteří následně informují své podřízené pracovníky, mající konkrétního klienta na starosti, a dále také právního zástupce, který určí další postup ve věci s ohledem na právní posouzení situace a svou odbornost vyplývající z postavení právního zástupce.

Dle právního posouzení právního zástupce vedoucí Oddělení řízení rizik rozhodne, zda v případě úpadku dlužníka přihlásí Společnost svou pohledávku za Dlužníkem do insolvenčního řízení.

V případě úmrtí Dlužníka, vyčká Společnost na výsledek dědického řízení, kdy v případě převzetí dluhu dědicem a změny v osobě Dlužníka pokračuje ve smluvním vztahu Společnost nadále s dědicem stejně, jako by smluvní vztah pokračoval s původním Dlužníkem.

Konkrétní kroky v obou případech činí Pracovník po řádném poučení právním zástupcem, nečiní-li tyto kroky právní zástupce sám.

7. průběžně předkládat Oddělení řízení rizik návrhy na nevymáhání Pohledávek, jejichž Vymáhání je vzhledem k vynaloženým nákladům neefektivní nebo je dlouhodobě bezúspěšné. Návrh musí obsahovat odůvodnění. Pokud Oddělení kontroly o návrhu nerozhodne do 15 dní, má se za to, že byl návrh zamítnut a Vymáhání Pohledávky není ukončeno.

9.2. Veškeré činnosti spojené s Vymáháním v řízení činí Pracovníci v součinnosti s právním zástupcem, nečiní-li je či některé z nich právní zástupce Společnosti sám. Primární odpovědnost za dodržení výše uvedených postupů nese vedoucí Oddělení řízení rizik.

10. Postup pro realizaci zajištění

10.1. Realizaci zástavy předchází vždy ze strany Společnosti písemné oznámení Dlužníku o započetí výkonu zástavního práva a lze k němu přistoupit až v případě, kdy nedojde k úhradě dluhu ani v

dodatečné lhůtě dle čl. 4 tohoto vnitřního předpisu.

- 10.2. V oznámení o započetí výkonu zástavního práva Společnost uvede, jak se ze zástavy uspokojí, a dále zajistí zápis započetí výkonu zástavního práva u příslušného Katastrálního úřadu (rejstříku zástav).
- 10.3. Společnost zpeněží zástavu zajišťující spotřebitelský úvěr na bydlení nejdříve po uplynutí šesti měsíců poté, co započetí výkonu zástavního práva dlužníku oznámil. Společnost nemůže v této době dlužníku bránit při prodeji zástavy za účelem splacení dluhu.
- 10.4. By-li zápis o započetí výkonu zástavního práva u příslušného Katastrálního úřadu (rejstříku zástav) zapsán až poté, co Společnost oznámila započetí výkonu zástavního práva dlužníku, běží doba šesti měsíců až ode dne zápisu do Katastru nemovitostí (rejstříku zástav).
- 10.5. V případě realizace zástavního práva Společnost po oznámení dle předchozích odstavů osloví renomovanou realitní kancelář působící v obvodu, v němž se nachází nemovitost, na níž vázne zástavní právo, s žádostí o znalecké zhodnocení. Náklady na takové ohodnocení nese Společnost.
- 10.6. Výsledek ocenění Společnost vždy písemně oznámí Dlužníku a na jeho žádost mu umožní nahlédnout do znaleckého ocenění.
- 10.7. Společnost postupuje při realizaci zástavního práva vždy s odbornou péčí v zájmu svém i v zájmu Dlužníka.
- 10.8. Veškeré činnosti spojené s realizací zajištění činí Pracovníci v součinnosti s právním zástupcem, nečiní-li je či některé z nich právní zástupce Společnosti sám.

11. Účinnost

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. května 2018.

Ondřej
Špaček

Digitálně podepsal
Ondřej Špaček
Datum: 2018.05.02
21:22:45 +02'00'

Jméno: Ondřej Špaček

Funkce: jednatel

Příloha č. 1: Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovníctví k prodlení a realizaci zástavy

OBECNÉ POKYNY ORGÁNU EBA K PRODLENÍ SPOTŘEBITELE A REALIZACI ZÁSTAVY



EBA/GL/2015/12

19.08.2015

Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovníctví

k prodlení a realizaci zástavy



Obsah

Oddíl 1 – Dodržování předpisů a oznamovací povinnost	3
Oddíl 2 – Předmět, oblast působnosti a definice	4
Oddíl 3 – Implementace	6
Oddíl 4 – Požadavky ohledně prodlení spotřebitele a realizace zástavy	7

Oddíl 1 – Dodržování předpisů a oznamovací povinnost

Status těchto obecných pokynů

1. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010¹. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 příslušné orgány a finanční instituce vynaloží veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
2. Obecné pokyny formulují názor orgánu EBA na náležité postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem nebo na to, jak by unijní právní předpisy měly být uplatňovány v konkrétní oblasti. Příslušné orgány ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010, na které se tyto obecné pokyny vztahují, by s nimi měly být v souladu a začlenit je do svých postupů (např. pozměněním právního rámce nebo dohledových postupů), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v první řadě na instituce.

Oznamovací povinnost

3. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány do 19.10.2015 orgánu EBA oznámit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a v opačném případě uvést do tohoto data důvody, proč se jimi neřídí či nehodlají řídit. Neposkytnou-li příslušné orgány oznámení v této lhůtě, bude mít orgán EBA za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí nebo nehodlají řídit. Oznámení by měla být zasílána na formuláři, který je k dispozici na internetových stránkách orgánu EBA, na adresu compliance@eba.europa.eu s označením „EBA/GL/2015/12“. Oznámení by měly předkládat osoby s příslušným oprávněním oznamovat, zda se jejich příslušné orgány těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit. Jakoukoli změnu stavu dodržování pokynů je rovněž nutno oznámit orgánu EBA.
4. Oznámení budou zveřejněna na internetových stránkách orgánu EBA v souladu s čl. 16 odst. 3.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12).

Oddíl 2 – Předmět, oblast působnosti a definice

Předmět a oblast působnosti

5. Tyto obecné pokyny poskytují další informace k požadavkům uvedeným v článku 28 směrnice 2014/17/EU², pokud jde o smlouvy o úvěru, na které se vztahuje článek 3 směrnice 2014/17/EU.

Určení

Subjekty, kterým jsou tyto obecné pokyny určeny

6. Obecné pokyny jsou určeny:
- a. příslušným orgánům podle čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1093/2010 (příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA), které jsou rovněž příslušnými orgány podle čl. 4 odst. 22 směrnice 2014/17/EU. Použijí se v tom rozsahu, v jakém byly tyto orgány určeny jako příslušné k zajištění a vynucování dodržování ustanovení směrnice 2014/17/EU, ke kterým se tyto obecné pokyny vztahují; a
 - b. rovněž finančním institucím podle čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) č. 1093/2010, které jsou věřiteli podle čl. 4 odst. 2 směrnice 2014/17/EU.

Subjekty, na které se vztahuje informační povinnost

7. Bez ohledu na to, zda je příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA subjektem, jemuž jsou tyto obecné pokyny podle odst. 6 písm. a) určeny, pokud členský stát určí podle článku 5 směrnice 2014/17/EU více než jeden orgán, který není příslušným orgánem ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA, měl by orgán pro bankovnínictví určený podle zmíněného článku, aniž jsou dotčeny vnitrostátní mechanismy přijaté podle čl. 5 odst. 3 uvedené směrnice:
- a. neprodleně informovat jiný určený orgán o těchto obecných pokynech a datu jejich použití;
 - b. písemně dotyčný orgán požádat, aby zvážil uplatnění těchto obecných pokynů;

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. L 60, 28.2.2014, s. 34).



- c. písemně dotyčný orgán požádat, aby do dvou měsíců od oznámení podle písmene a) informoval orgán EBA nebo příslušný orgán ve smyslu nařízení o zřízení orgánu EBA, zda tyto obecné pokyny uplatňuje nebo zamýšlí uplatňovat; a
- d. je-li to relevantní, neprodleně předat orgánu EBA informace, které obdrží podle písmene c).

Definice

- 8. Pojmy použité a vymezené směrnicí 2014/17/EU mají v těchto obecných pokynech stejný význam.

Externí zajištění služeb nebo činností (outsourcing)

- 9. V případě, kdy je činnost věřitele zcela nebo zčásti zajišťována třetími stranami nebo jiným způsobem prováděna jiným subjektem, měli by věřitelé zajistit, aby byly současně dodrženy požadavky stanovené obecnými pokyny Evropského výboru orgánů bankovního dohledu (CEBS) k outsourcingu.³ Jedná se zejména o obecný pokyn CEBS č. 2, který stanovuje, že „konečnou odpovědnost za řádné řízení rizik souvisejících s outsourcingem nebo s činnostmi zajišťovanými externě nese vrcholné vedení instituce, která outsourcing využívá“.

³ Viz CEBS (2006), *Obecné pokyny k outsourcingu*, na adrese <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>



Oddíl 3 – Provádění

Datum použití

10. Tyto obecné pokyny se použijí od 21. března 2016, a to s výjimkou pokynů týkajících se informačních povinností uvedených v odstavci 7, které se použijí od [datum zveřejnění v úředních jazycích + 1 den].

Oddíl 4 – Požadavky ohledně prodlení a realizace zástavy

Obecný pokyn č. 1: Stanovení zásad a postupů

- 1.1 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat postupy, jejichž účelem je co nejdříve odhalit spotřebitele, kteří začínají mít problémy se splácením.
- 1.2 Věřitel by měl stanovit a průběžně aktualizovat zásady a postupy umožňující účinné řešení situace a jednání se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením. Zásady jednání se spotřebiteli by měly zahrnovat i poskytování odpovídajících informací, například prostřednictvím webových stránek a tištěných materiálů, a podporu spotřebitelů, kteří mají problém se splácením.
- 1.3 Věřitel by měl pracovníkům jednajícím se spotřebiteli, kteří mají problémy se splácením, zajistit vhodné školení.

Obecný pokyn č. 2: Jednání se spotřebitelem

- 2.1 Má-li spotřebitel problémy se splácením, měl by věřitel v součinnosti se spotřebitelem zjistit, proč problémy vznikly a jaké odpovídající kroky je třeba ze strany věřitele učinit.
- 2.2 Při jakémkoli jednání se spotřebitelem v souvislosti s jeho problémy se splácením, by měl věřitel respektovat soukromí spotřebitele.
- 2.3 Věřitel i všichni zmocněnci jednající jeho jménem by měli být se spotřebitelem, který má problémy se splácením, v kontaktu a komunikovat s ním v rozsahu, který je úměrný informační povinnosti a není nepřiměřený.

Obecný pokyn č. 3: Poskytování informací a pomoci spotřebiteli

- 3.1 Věřitel by měl komunikovat jasně a srozumitelným jazykem.
- 3.2 Věřitel by měl spotřebitelům, kteří mají problémy se splácením, poskytovat podporu a alespoň informace týkající se:
 - a) počtu plateb, které buď nebyly uhrazeny vůbec, nebo byly uhrazeny jen zčásti;
 - b) celkové výše plateb v prodlení;
 - c) poplatků účtovaných spotřebiteli v důsledku plateb v prodlení;

d) významu spolupráce spotřebitele s věřitelem při řešení situace.

3.3 Pokud spotřebitelovy problémy se splácením přetrvávají, měl by věřitel spotřebiteli poskytnout informace týkající se:

- a) následků chybějících plateb (např. náklady, úroky z prodlení, možná ztráta majetku atd.); a
- b) dostupných státních/veřejných programů nebo podpory.

Obecný pokyn č. 4: Postup řešení

4.1 Při rozhodování o dalším postupu nebo o přijetí opatření týkajících se pomoci spotřebiteli by měl věřitel přihlídnout k individuální situaci spotřebitele, k jeho zájmům a právům a k jeho schopnosti dluh splácet. Opatření týkající se pomoci spotřebiteli mohou zahrnovat poskytnutí úlev spotřebiteli, a to v jedné nebo obou těchto formách:

1. celkové nebo částečné refinancování smlouvy o úvěru;
2. úprava předchozích podmínek smlouvy o úvěru, která může zahrnovat mimo jiné:
 - a) prodloužení doby splácení hypotečního úvěru;
 - b) změny druhu hypotečního úvěru (např. přechod z hypotéky, při které se splácí jistina i úroky, na hypotéku, při které se splácí pouze úroky);
 - c) odložení úhrady celé splátky nebo její části na určitou dobu;
 - d) změny úrokové sazby;
 - e) nabídky platebních prázdnin.

Obecný pokyn č. 5: Dokumentace jednání se spotřebitelem a uchovávání záznamů

5.1 Věřitel by měl zdokumentovat důvody, na jejichž základě se možnosti nabízené spotřebiteli v konkrétní situaci považují za vhodné, a měl by vytvářet a po přiměřenou dobu uchovávat odpovídající záznamy o jednání se spotřebitelem, který má problémy se splácením.

Příloha č. 2

Informace o možnosti oddlužení a dostupných státních (veřejných) programech nebo podpoře

Vážení klienti,

tento dokument je určen těm z Vás, který se dostali do problémů se splácením spotřebitelského úvěru poskytnutého Vám společností FIXCREDIT MONEY s.r.o., se sídlem Poděbradova 992/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČO 28594266, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 33547 (“**Společnost**”) na základě uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

Kam se obrátit v případě problémů se splácením

Pokud se obáváte, že Vám hrozí problémy s včasným splácením spotřebitelského úvěru (ať již částečným či v plné výši), případně jste se již do prodlení se splátkami spotřebitelského úvěru dostali, neváhejte se okamžitě obrátit na konkrétního Pracovníka, který s Vámi smlouvu o spotřebitelském úvěru uzavíral nebo smlouvu o spotřebitelském úvěru sjednával nebo přímo na Společnost, a to:

- a) osobně v sídle Společnosti na adrese Poděbradova 992/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava;
- b) prostřednictvím emailu fcm@email.cz; nebo
- c) telefonicky na číse 608 628 888 nebo 608 966 159.

Příslušný pracovník s Vámi vzniklou situaci projedná a pokusí se najít nejvhodnější řešení.

V případě, že zvažujete možnosti oddlužení, zde jsou uvedeny základní informace pro takovou možnost.

Pro koho je oddlužení určeno

Oddlužení (rovněž známe jako tzv. osobní bankrot) je určeno pro klienti, kteří jsou v úpadku a nejsou schopni plnit své dluhy. Na straně klienta tedy musí být splněny tyto podmínky:

- a) klient má peněžité dluhy po dobu delší 30 dnů ode dne splatnosti;
- b) vůči dvěma nebo více věřitelům;
- c) není schopen tyto dluhy plnit; a
- d) až na výjimky nemají tyto dluhy původ v podnikatelské činnosti klienta¹.

Klient musí být v rámci oddlužení schopen splatit minimálně 30 % svých nezajištěných dluhů (výjimku tvoří případy, kdy by věřitelé souhlasili s nižším uspokojením). Zajištěné dluhy se uspokojují zvlášť z majetku, který je předmětem zajištění.

Oddlužení může být provedeno dvojím způsobem:

- a) jednorázově – kdy se postupuje obdobně jako v případě konkurzu a je tedy zpeněžen majetek ve vlastnictví klienta v okamžiku, kdy bylo o oddlužení rozhodnuto. Oddlužení se však nedotýká majetku, který klient nabude teprve v budoucnu; nebo
- b) prostřednictvím splátkového kalendáře – kdy je klient povinen měsíčně odvádět věřitelům ze svých příjmů veškeré prostředky, které převyšují nezabavitelnou částku pro účely exekuce přednostních pohledávek. Výše nezabavitelné částky se odvíjí od počtu vyživovaných osob. Podrobný návod pro výpočet nezabavitelné částky je možné získat na webových stránkách Ministerstva spravedlnosti

¹ I v případě, kdy má dlužník dluhy z podnikání, je oddlužení přípustné, za předpokladu, že (i) věřitel, o jehož pohledávku jde, s oddlužením souhlasí; (ii) jde o dluh, který je zajištěn (věřitelé se tedy uspokojí z tohoto zajištění); (iii) jde o dluh, který zůstal neuspokojen poté, co byl konkurs na majetek Klienta zrušen po splnění rozvrhového usnesení nebo proto, že je majetek Klienta pro uspokojení věřitelů zcela nepostačující.

(<http://insolvenčni-zakon.justice.cz/kalkulator-splatek/kalkulackavypocet.html>)

V případě, že byly podmínky oddlužení splněny, může klient požádat insolvenční soud o osvobození od placení neuhrazené části svých dluhů. Klient tedy nebude povinen zbylou část dluhů hradit. Výjimkou jsou případy, kdy by se klient v rámci oddlužení dopustil podvodného jednání nebo by některé své věřitele zvyhodňoval.

Kam se může klient obrátit, chce-li požádat o oddlužení

S návrhem na oddlužení se musí klient obrátit na příslušný insolvenční soud. Spolu s návrhem na oddlužení musí být insolvenčnímu soudu dodány rovněž informace o příjmech klienta za poslední 3 roky, které musí být klient schopen doložit příslušnými listinami. Klient rovněž předkládá přehled svého majetku a dluhů a odhad svých příjmů v příštích pěti letech.

Insolvenční návrh musí pro klienta (pokud nemá sám právnické vzdělání) sestavit některá z následujících osob: advokát, notář, soudní exekutor, insolvenční správce, nebo tzv. akreditovaná osoba.

Seznam akreditovaných osob je dostupný na stránkách Ministerstva spravedlnosti: <https://sako.justice.cz>. Maximální odměna, kterou mohou vše uvedené osoby za sepsání návrhu požadovat je 4.000 Kč.

Povinnosti klienta v průběhu oddlužení

V případě, že bude klientovi oddlužení povoleno:

- a) je povinen vykonávat výdělečnou činnost a v případě, že je nezaměstnaný, o získání příjmu usilovat. Podnikat je v případě oddlužení možné pouze se souhlasem insolvenčního správce;
- b) je povinen předkládat insolvenčnímu soudu přehled svých příjmů a oznamovat mu změnu bydliště a zaměstnavatele;
- c) nebude moci bez souhlasu insolvenčního správce odmítnout dar ani dědictví. Prostředky takto získané budou použity na úhradu dluhů klienta;
- d) nesmí přijímat nové dluhy, které by nebyl schopen ve stanovené době splatnosti uhradit.

Možnosti bezplatného právního poradenství

Společnosti upozorňuje dále klienty, že v případě problémů se splácením svých dluhů můžete rovněž využít bezplatného právního poradenství organizovaného prostřednictvím České advokátní komory.

Bližší informace týkající se poskytování bezplatného právního poradenství a kontaktní údaje jsou dostupné na webové adrese: <http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=2617>.