

# KOMUNIKACE S VĚŘITELI



## Jak řešit potíže se splácením dluhů?

### Splátky v prodlení

Pokud máte potíže se splátkami úvěru nebo jiného dluhu, neodkládejte řešení. Čím dříve začnete jednat, tím větší je šance, že předejdete nepřijemnostem:

- Kontaktujte věřitele dříve, než se dostanete do prodlení (tedy dokud vše platíte řádně).
- Je-li Váš problém dočasný, pokuste se dojednat posun splátky (pozor ale na související poplatky).
- Při dlouhodobějších potížích zkuste domluvit rozložení splátek do delšího období.
- Máte-li půjček více, **zvažte konsolidaci**, tedy spojení více úvěrů do jednoho levnějšího, s nižšími splátkami. Oslovte více společností – i když Vás někde odmítnou, jinde můžete uspět.
- Raději si zkontrolujte, jak jsou ve smlouvě nastaveny sankce, na co má věřitel nárok a jak může postupovat. Pokud smlouvu nebo podmínky nemáte, požádejte o ně věřitele.
- Jestliže smluvním podmínkám nerozumíte, obraťte se na odbornou pomoc (dluhovou poradnu nebo advokáta).

### Upomínky

- Pokud se opozdíte se splátkou, věřitel se Vás bude nejspíše snažit kontaktovat pomocí e-mailu, sms zpráv, telefonu či dopisem. Většina společností si za tyto upomínky nechává zaplatit, často až stovky korun. O ně pak narůstá Váš dluh.
- Věřitelé Vám smějí dle zákona za prodlení účtovat pokutu až 500 Kč, a to i opakovaně. V delším období může být pokuta až 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

### Zesplatnění

- Pokud nehradíte splátky delší dobu (většinou tři měsíce) věřitel **dluh zesplatní**. To znamená, že musíte najednou vrátit veškeré peníze, které dlužíte, včetně úroků, pokut a dalších nákladů.
- Nesplácení půjček vede také k záznamům do úvěrových registrů, což komplikuje získání jiné půjčky v budoucnu.

- Pokud se Vám výše zesplatněné částky nezdá, poraďte se s odborníky. Upozorněním na nepřiměřené sankce či nezákonná ujednání lze dosáhnout značného snížení požadované částky.
- Jestliže věřitel nesouhlasí s Vaší argumentací a trvá na částce, se kterou důvodně nesouhlasíte, obraťte se na finančního arbitra:

#### **i** Finanční arbitr – pomocná ruka

- Pokud vůči Vám věřitel nepostupuje férově, můžete využít bezplatné pomoci finančního arbitra.
- Řízení před arbitrem lze ale zahájit, **jen pokud věřitel dluh dosud nezažaloval u soudu**.
- Pro podání návrhu využijte formulář pro zahájení řízení na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Uveďte, co podle Vás věřitel porušil, a doložte kopie všech dokumentů a vzájemné komunikace.
- Zajistěte si, **že Vám bude chodit pošta** (můžete být vyzváni k doplnění informací).

### Uznání dluhu

Výsledkem dohody věřitele a dlužníka může být rozložení dluhu do menších splátek, tzv. **splátkový kalendář**. Toto řešení často dává smysl, bývá ale podmíněno tzv. dohodou o uznání dluhu. Ta v sobě může skrývat řadu úskalí:

- dluh může být navýšen o poplatky či sankce,
- věřitel či inkasní agentura mohou chtít sepsat tzv. notářský zápis, kterým dlužník do budoucna ztrácí možnost bránit se u soudu,
- setkat se lze i s požadavkem na další zajištění, například směnkou (formálně nesouvisející s daným úvěrem),
- někteří věřitelé se snaží pro umožnění původní půjčky nabídnout další produkt (jiný úvěr nebo kreditní kartu).

Protože dohodu o uznání dluhu lze později jen obtížně zpochybnit, **raději ji nepodepisujte bez odborné pomoci**.

### **i** Promlčení dluhu

- Pokud se věřitel nepřihlásí o svoje peníze do určité doby (během tzv. promlčecí lhůty), jeho nárok zaniká. Vždy si proto zjistěte, jaká je promlčecí lhůta a zda již neuplynula.
- Věřitelé nicméně běžně vymáhají i promlčené pohledávky, protože pokud začnete splácet, promlčení dluhu zaniká.
- Standardní promlčecí lhůta je tříletá. Někteří věřitelé mají však ve smlouvě o půjčce lhůtu delší anebo navrhují při jednání o splátkovém kalendáři její prodloužení.
- Pokud se případ dostane do nalézacího řízení či k soudu, promlčecí doba se prodlužuje na 10 let. Po dobu exekuce se navíc promlčení zastavuje.

## Mimosoudní vymáhání

- Pokud nereagujete na zesplatnění, věřitel většinou zahájí mimosoudní vymáhání, a to buď sám nebo prostřednictvím inkasní agentury.
- Pokud Vás k úhradě vyzývá neznámá společnost, vždy pátrejte po původu dluhu. Nechat věc být s tím, že se Vás netýká, se nevyplácí!
- Inkasní agentury se snaží dlužníky přimět k zaplacení, a to i psychickým nátlakem. Přestože nesmějí dlužníka uvádět v omyl, jejich informace často bývají nepravdivé. Ověřujte si je.
- Zástupci inkasních agentur se nezdědka chovají neeticky – dlužníkům vyhrožují, urgují je několikrát denně, vylepují výzvy k zaplacení na veřejná místa či docházejí do zaměstnání.
- Obrana je velmi komplikovaná. Snažte se nátlaku nepodlehout a pokud jednání zástupce inkasní agentury překročí únosnou míru, na místě je podání trestního oznámení.
- I v této fázi můžete zahájit vyjednávání o smírném řešení a případně řešit situaci s finančním arbitrem.

## Zásady jednání s věřitelem

- **Přebírejte poštu.** Pokud nebydlíte na adrese trvalého bydliště, nechte do registru obyvatel zanést doručovací adresu. Nepřebíráním pošty ztrácíte možnost včas se bránit!
- **Jednejte písemně.** Jakékoli dohody, námítky či důležitá sdělení zasílejte věřiteli doporučeně, vlastnoručně podepsané, podací lístek uschovejte, uschovejte si i kopii Vaší komunikace.
- **Schovávejte si doklady o platbách.** Ústřižky složenek, výpisy z účtu, které dokládají uhrazené splátky, si vždy schovávejte, mohou se hodit.
- **Nejednejte pod vlivem emocí.** Pokud na vás věřitel tlačí, je nepříjemný, vyvolá ve vás strach, nečiňte žád-

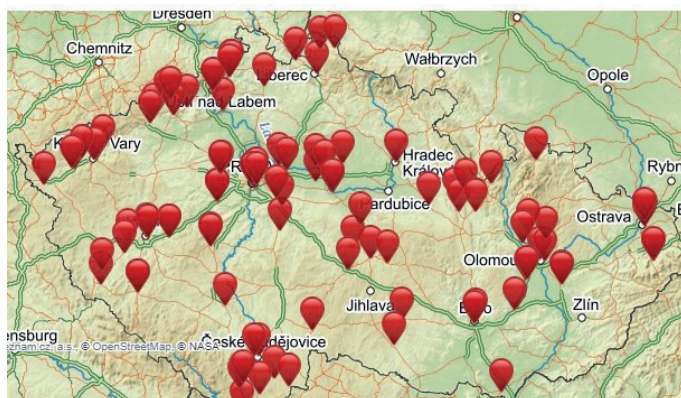
ná rozhodnutí. jednání pod tlakem nevede k vyřešení problému.

- **Neslibujte nemožné.** Slibujte jen to, co dokážete splnit. Důležitější je plnit pravidelně než slíbit vysokou splátku, kterou nebudete schopni platit.
- **Ptejte se,** pokud Vám není jasné, proč po Vás věřitel chce určitou částku.
- **Vyhledejte odbornou pomoc.** Obráťte se buď na finančního arbitra nebo dluhovou poradnu (viz níže).

## Kde najdu pomoc?

Pokud si s Vaším rodinným rozpočtem nevíte rady, vyhledejte pomoc. Člověk v tísní a další neziskovky nabízejí **bezplatné poradenství**.

- na webu [www.jakprezidtduhy.cz](http://www.jakprezidtduhy.cz),
- na tel. 770 600 800 (Po - Pá od 9 do 22 hod.),
- v dluhových poradnách (seznam na webu).



# KOMUNIKACE S VĚŘITELI

**Jak řešit potíže se splácením dluhů?**



Člověk v tísní, o.p.s.



Tento materiál vznikl za přispění ČSOB, a. s.,  
Libora Malého a Libora Winklera.