

Restrukturalizace a vymáhání nesplácených úvěrů

Marie Švagrová,
ředitelka odboru restrukturalizace a vymáhání České spořitelny

23. června 2010

ČESKÁ 
SPORITELNA
Jsme Vám blíž.

OBSAH

ČÁST I.

Klient nesplácí úvěr.

ČÁST II.

Zesplatnění úvěrů a vymáhání pohledávek:

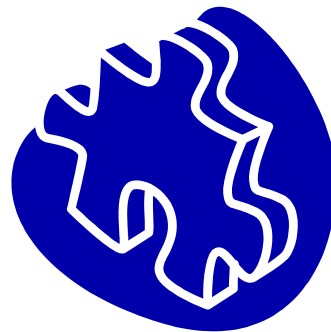
- ✓ nízké a nezajištěné úvěry
- ✓ vyšší a zajištěné úvěry

Sledování kvality portfolia

- ✓ Cíleně řídíme úvěrové portfolio, sledujeme jeho kvalitu.
- ✓ Důsledně vymezujeme klasifikované úvěry - v roce 2009 jsme zpřísnili interní kritéria pro hodnocení úvěrů.
- ✓ Cílem je, aby se klient vůbec nedostal do situace, kdy nebude moci splácet.
- ✓ Postup v situaci, kdy se klient přece jen dostane do problémů se splácením → následující prezentace.

ČÁST I.

Klient nesplácí úvěr



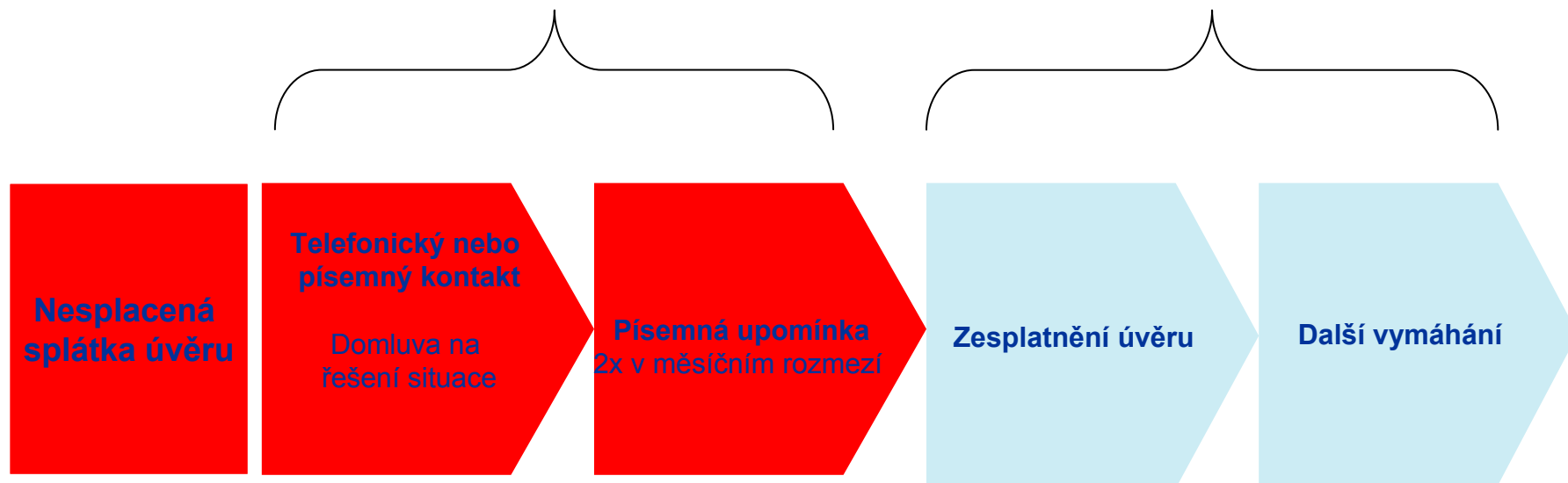
Klient nesplácí úvěr - obsah

- ✓ Řešení problémových situací
- ✓ Telefonické upomínání
- ✓ Písemné upomínání

Nesplácený produkt - proces

Early stage

Late Stage



Řešení problémových situací

Klient má zájem se dohodnout

Ke klientům, kteří se dostali do potíží se splácením, se stavíme vstřícně, tzn.:

- ✓ Klienty kontaktujeme v nejbližší době po neplnění stanoveného splátkového kalendáře - některé klienty se nám podaří kontaktovat telefonicky, jiným posíláme dopis.
- ✓ Ptáme se na důvody nesplácení a projednáme možnosti řešení dané situace. Možnosti řešení:
 - ✓ restrukturalizace (změna splátkového kalendáře)
 - ✓ konsolidace
 - ✓ jiné
- ✓ Dále postupujeme podle toho, jak jsme se dohodli s konkrétním klientem.
- ✓ Zachováváme princip zodpovědného věřitele, tj. zachování splátkového režimu je pro nás prioritním zájmem.

Řešení problémových situací

Klient nemá zájem se dohodnout

Klient nereaguje nebo nemá zájem se dohodnout – další kroky:

1. posíláme upomínku
2. klient na upomínku nereaguje a dále se jeho dluhy navyšují → posíláme v měsíčním rozmezí další dvě upomínky
3. klient nereaguje na žádnou z písemných upomínek nebo nemá zájem se dohodnout na dalším způsobu splácení
→ tzv. zesplatnění celého zůstatku úvěru i s úroky a poplatky ke konkrétnímu datu
4. při dalším postupu využíváme všech možností daných platnou legislativou (tzn. např. vymáhání prostřednictvím inkasních společností, soudní cestou s následnou exekucí, pohledávka může být postoupena i jinému věřiteli)

Telefonické upomínání

Způsoby telefonického upomínání:

- ✓ telefonická upomínka
- ✓ telefonické vymáhání (důslednější forma telefonického upomínání)
- ✓ SMS: připomínací SMS, upomínací SMS, přeslimitní SMS (pro kreditní karty)
- ✓ předvymáhací SMS (v případě rizikových klientů, u kterých je předpoklad neuhrazení splátky)

Písemné upomínání

Způsoby písemného upomínání:

1. Upomínka k úhradě dlužné částky
2. Výzva k úhradě dlužné částky
3. Výzva s výstrahou k úhradě dlužné částky

Způsob zaslání:

Upomínka k úhradě dlužné částky a Výzva k úhradě dlužné částky - formou obyčejné poštovní zásilky (takřka stoprocentní doručitelnost do schránky klienta)*.

Výzva s výstrahou k úhradě dlužné částky - formou doporučené zásilky (slouží jako nezbytný důkazní prostředek v případném následném soudním řízení).

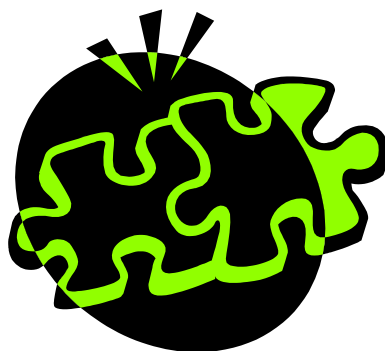
* u kreditních karet je Upomínka k úhradě dlužné částky zasílána doporučenou zásilkou, a to kvůli informování klienta o provedené blokaci karty

Písemné upomínání

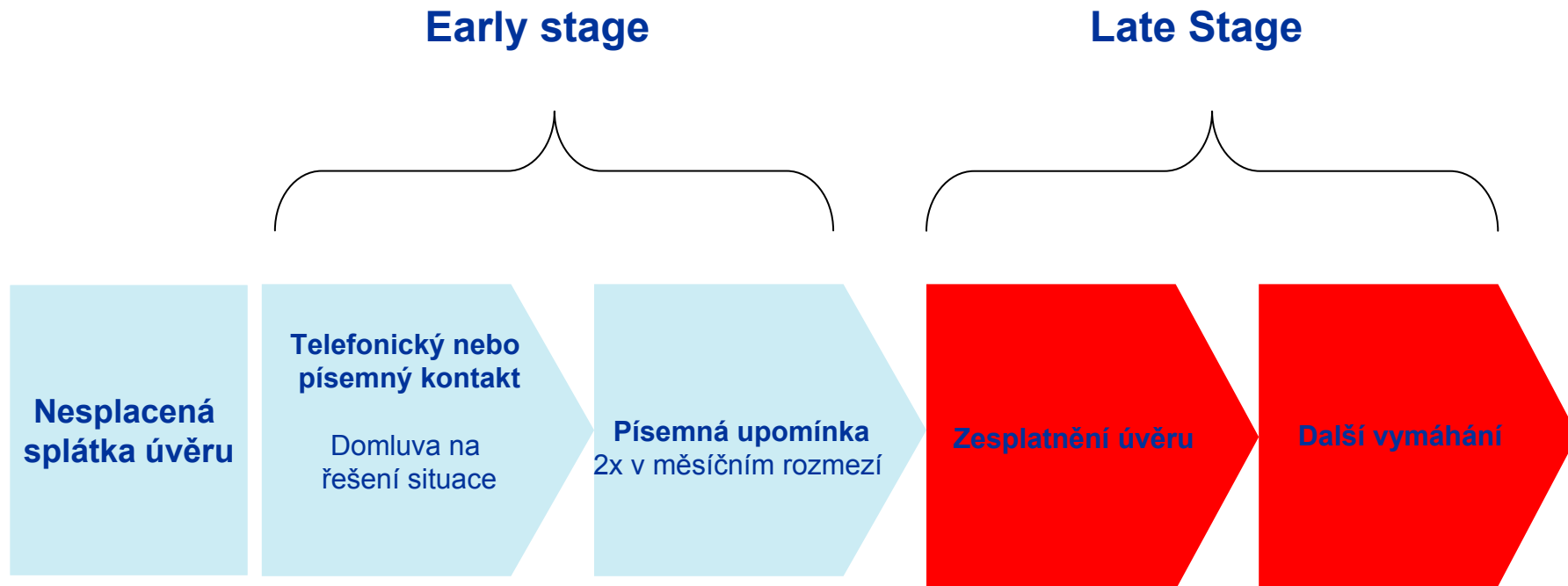
Typ upomínky	Úvěry fyzickým osobám občanům	Hypotéky pro fyzické osoby	Hypotéky pro podnikatele a právnické osoby	Úvěry podnikatelům a právnickým osobám	Kreditní karty pro fyzické osoby	Kreditní karty pro podnikatele a právnické osoby
Upomínka k úhradě dlužné částky	v období 5 až 14 dnů po splatnosti splátky	v období 5 až 11 dnů po splatnosti splátky	do 8. pracovního dne v měsíci	do 8. pracovního dne v měsíci	v období 5 až 11 dnů po splatnosti splátky	v období 25 až 35 dnů po splatnosti splátky
Výzva k úhradě dlužné částky	v období 33 až 41 dnů po splatnosti splátky	v období 35 až 41 dnů po splatnosti splátky	do 8. pracovního dne v měsíci	do 8. pracovního dne v měsíci	v období 35 až 41 dnů po splatnosti splátky	v období 55 až 65 dnů po splatnosti splátky
Výzva s výstrahou k úhradě dlužné částky	v období 63 až 94 dnů po splatnosti splátky	v období 60 až 149 dnů po splatnosti splátky	do 8. pracovního dne v měsíci	do 8. pracovního dne v měsíci	v období 65 až 71 dnů po splatnosti splátky	v období 75 až 85 dnů po splatnosti splátky

ČÁST II.

Zesplatnění úvěrů a vymáhání pohledávek



Nesplácený produkt - proces



Zesplatnění

- ✓ „**Zesplatnění**“ úvěrové pohledávky je právní úkon, kdy prohlásíme celý úvěr za splatný, tzn. vyzveme klienta k úhradě celé zbývající částky úvěru včetně úroků a poplatků.
- ✓ Zesplatnění provádíme v souladu s úvěrovou smlouvou na základě prodlení se splátkami.
- ✓ Přistupujeme k zesplatnění, pokud klient na základě Výzvy s výstrahou k úhradě dlužné částky v daném termínu dlužnou částku neuhradí.
- ✓ Úvěry (včetně hypoték) fyzickým osobám: zesplatnění je automatické; úvěry (včetně hypoték) podnikatelům a právnickým osobám: zesplatnění se provádí manuálně.

Nástroje vymáhání

- ✓ Uplatňujeme princip proklientského přístupu i u pohledávek zesplatněných
- ✓ Soudní řízení je nejzazším řešením, jak dluh vymáhat

MIMOSOUDNÍ CESTA

- ✓ Restrukturalizace pohledávek
 - ✓ Zrušení zesplatnění
 - ✓ Exekutorské (notářské) zápisy s doložkou přímé vykonatelnosti
- ✓ Realizace zastavených nemovitostí
 - ✓ Veřejné dražby nedobrovolné

SOUDNÍ CESTA

- ✓ Občanské soudní řízení (žaloby)
- ✓ Exekuční řízení
- ✓ Insolvenční řízení



Základní schéma vymáhání



Pohledávky

Dělení pohledávek:

- ✓ Nízké pohledávky (do cca 100 tis. Kč) a nezajištěné pohledávky
- ✓ Vysoké pohledávky (od cca 100 tis. Kč) a zajištěné pohledávky

Nízké a nezajištěné pohledávky - obsah

- ✓ Outsourcing pohledávek
- ✓ Postoupení pohledávek

Outsourcing pohledávek

Mimosoudní outsourcing

- = předání pohledávky za klientem na dobu určitou k inkasu na třetí subjekt – společnost zabývající se inkasem pohledávek. Tyto pohledávky jsou tedy i nadále v našem portfoliu, pouze jsou na dobu určitou předány k vymáhání inkasní společnosti na základě mandátní smlouvy, kdy u těchto pohledávek není uplatněno soudní vymáhání
- ✓ Předáváme převážně nízké a nezajištěné pohledávky; u vysokých a zajištěných pohledávek jde klientům o „střechu nad hlavou“, proto je raději spravujeme sami.
- ✓ Z kapacitních důvodů předáváme část pohledávek inkasním agenturám, které jednají naším jménem, výběr těchto agentur se řídí přísnými kritérii (interní scoring, 2x ročně kontroly, pravidla etického chování atd.).
- ✓ Agentury, zajišťující pro nás vymáhání pohledávek, nejsou oprávněny účtovat klientům jakékoli poplatky. Dlužné částky tak nejsou činností agentur nijak navyšovány. Z dlužných částek je klientům účtován pouze smluvní úrok z prodlení.

Outsourcing pohledávek

Soudní outsourcing

- ✓ = předání pohledávky za klientem advokátním kancelářím k zajištění soudního vymáhání pohledávek, pokud klient neprodleně v dané lhůtě nereaguje na Výzvu této kanceláře uhrazením celého dluhu. Tyto pohledávky jsou tedy i nadále v našem portfoliu, pouze jsou předány k vymáhání advokátním kancelářím na základě mandátní smlouvy
- ✓ Advokátní kanceláře, zajišťující pro nás soudní vymáhání pohledávek, jsou oprávněny účtovat klientům náklady za právní zastoupení.

Postoupení pohledávek

Postoupení pohledávky

- = prodej pohledávky, kdy dochází ke změně věřitele současně s přechodem veškerých práv a povinností
- ✓ Postupujeme pohledávky na základě tzv. rámcové smlouvy s třetí stranou, pohledávka je u nás ke dni postoupení odepsána a tyto pohledávky na rozdíl od Outsourcingu již nadále nejsou v našem portfoliu, ale veškeré další vymáhání přechází na nového věřitele.
- ✓ K postoupení pohledávky přistupujeme v případě, kdy klient nereaguje na možnosti uzavření nové splátkové dohody po zesplatnění úvěru či dohodu uzavře, ale následně tato dohoda není klientem dodržována.
- ✓ Třetí strana, která od nás získá postoupenou pohledávku, není oprávněna pohledávku postoupit někomu dalšímu bez našeho souhlasu.

Vysoké a zajištěné pohledávky - obsah

- ✓ Regionální princip vymáhání
- ✓ Nástroje vymáhání
- ✓ Základní schéma vymáhání
- ✓ Exekutorské zápisy
- ✓ Elektronické žaloby
- ✓ Veřejné dražby zastavených nemovitostí
- ✓ Insolvenční řízení
- ✓ Společnosti nabízející „oddlužení“
- ✓ Poradna při finanční tísní

Regionální princip vymáhání

- ✓ Vysoké pohledávky (od cca 100 tis. Kč) a zajištěné pohledávky jsou vymáhány na našich 8 regionálních pracovištích. (viz mapka)
- ✓ Naši zaměstnanci v regionech znají lépe místní poměry (např. situaci na trhu práce), a jsou tak schopni efektivněji porozumět a posoudit konkrétní životní situaci dlužníků a nalézt nejvhodnější řešení (např. u dlužníků postižených záplavami, nemocí, rozvodem, úmrtím osoby blízké, ztrátou zaměstnání).
- ✓ Regionální pracoviště jsou pro dlužníky dobře dostupná, čímž vznikají optimální podmínky pro osobní jednání mezi námi a dlužníkem.

Jednotlivá regionální pracoviště

Ústí nad Labem

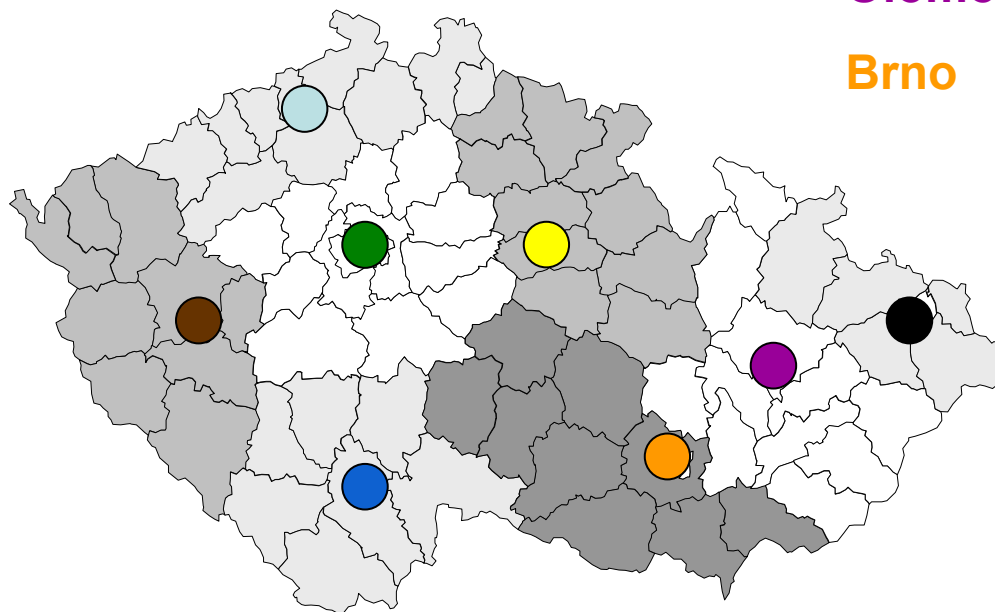
Praha a střední Čechy

Pardubice

Ostrava

Olomouc

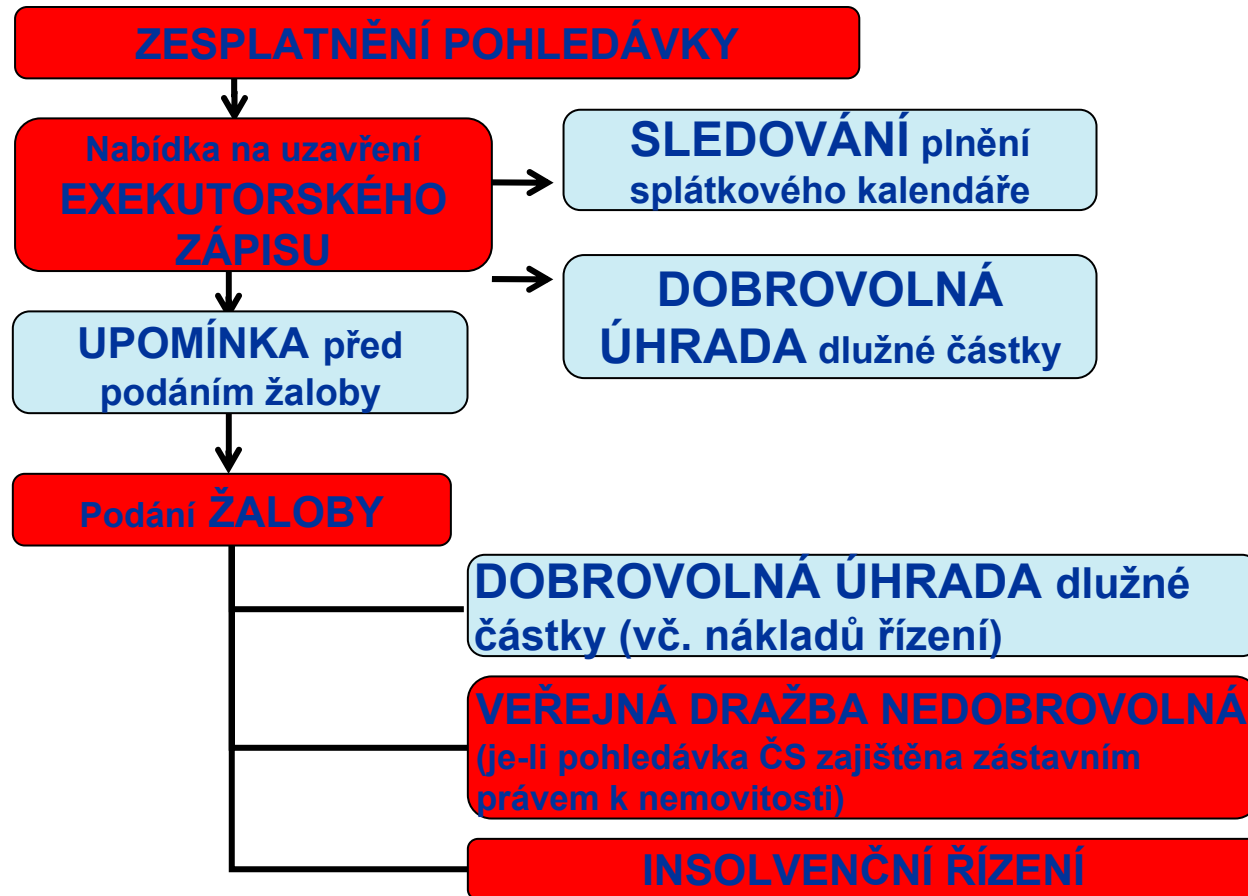
Brno



Plzeň

České Budějovice

Základní schéma vymáhání



Exekutorské zápisy (EZ)

- ✓ Projev sociální odpovědnosti ve vztahu k dlužníkům ve finanční tísní.
- ✓ Restrukturalizace pohledávky formou dohody mezi bankou a dlužníkem na novém splátkovém kalendáři.
- ✓ Výhody EZ pro dlužníka:
 - ✓ možnost splácet dluh i po jeho zesplatnění
 - ✓ dlouhodobý kalendář prakticky kopírující původní dobu splatnosti pohledávky (např. až 30 let u HYPO)
 - ✓ zápočet splátek přednostně na jistinu pohledávky
 - ✓ výrazně snížená sazba úroku z prodlení
 - ✓ výrazně nižší náklady vymáhání (které musí vždy uhradit dlužník; např: soudní poplatek, právní zastoupení)
- ✓ Výhody EZ pro věřitele:
 - ✓ úspora soudních poplatků
 - ✓ úspora nákladů spojených se soudním řízením (administrativa, právní zastoupení)

O sepsání zápisu je zájem...

Za období 5/2009 – 5/2010	PŘEDÁNO K SEPISU EZ	SEPSÁN EZ (úspěšnost)
POČET pohledávek	14 000 tj. 100 %	5 500 tj. 39 %
Pohledávky V OBJEMU	2 700 000 000 Kč tj. 100 %	1 500 000 000 Kč tj. 56 %
Z toho např. HYPOTÉKY	904 tj. 100 %	577 tj. 64 %

Elektronické žaloby

- ✓ Od r. 2009 právní řád ČR umožňuje podat žalobu na dlužníka elektronicky (aplikace Ministerstva spravedlnosti ČR, www.justice.cz).
- ✓ Výjimky pro podání e-žaloby:
 - ✓ dluh nad 1 mil. Kč
 - ✓ žalována je směnka

Za podání e-žaloby se hradí poloviční soudní poplatek

- ✓ **E-žaloba je výhodná jak pro věřitele, tak i pro dlužníka**
- ✓ Za uplynulých 12 měsíců bylo přes e-žaloby dosaženo úspory 6,6 mil. Kč na soudních poplatcích = tuto částku nemusejí dlužníci platit.

Veřejné dražby zastavených nemovitostí

- ✓ **Zástavu lze prodat proti vůli dlužníka dvěma způsoby:**
 - ✓ přes dražebníka podle zákona o veřejných dražbách
 - ✓ přes soudního exekutora podle občanského soudního řádu
- ✓ Tento postup lze realizovat **pouze u pohledávek, které jsou zajištěny zástavním právem k nemovitosti** ve vlastnictví dlužníka (popř. třetí osoby - ručitele).
- ✓ Typicky jde o **HYPOTÉČNÍ ÚVĚRY**.
- ✓ Naším smluvním dražebním pro r. 2010 je společnost EURODRAŽBY, a.s. (www.eurodrazby.cz).
- ✓ Podmínky naší spolupráce s dražebním jsou nastaveny tak, aby byly maximálně výhodné jak pro banku i pro dlužníky (dosažením nejvyšší možné ceny v dražbě dochází automaticky k nejvyšší možné úhradě dluhu).

Veřejné dražby zastavených nemovitostí

✓ Výhody dražby oproti exekuci

✓ ČAS

- ✓ dražba v exekuci: cca 40 měsíců
- ✓ dražba přes dražebníka: cca 3 měsíce
- ✓ Čím dříve je dražba provedena, tím dříve dojde k úhradě dluhu a tím se přestává dlužníkovi navyšovat dluh o úroky z prodlžení.

✓ Výtěžnost

- ✓ Exekutor většinou inzeruje prodej zástavy jen v rozsahu stanoveném zákonem (vývěska na exe. úřadu, www.centralniadresa.cz). V důsledku toho se o dražbě dozví nízký počet zájemců a výtěžek z dražby tak bývá zpravidla velmi nízký.
- ✓ Dražebník naopak vždy inzeruje v maximálním možném rozsahu i nad rámec stanovený zákonem (vlastní www, realitní webové servery, realitní tiskoviny – regionální i celostátní, iniciativně kontaktuje vytipované potencionální zájemce). V důsledku toho se o dražbě dozví široký okruh veřejnosti a maximalizuje se tak pravděpodobnost dosažení vysoké ceny za draženou nemovitost.

✓ ODMĚNA

- ✓ dražba v exekuci: cca 18 % z výtěžku
- ✓ dražba přes dražebníka: cca 7 % z výtěžku

✓ NÁKLADY při neúspěšné dražbě

- ✓ dražba v exekuci: hradí banka
- ✓ dražba přes dražebníka: banka nenese žádné náklady (riziko podnikání dražebníka)

Veřejné dražby v číslech

- ✓ celkem k 31. květnu 2010 **zadáno dražeb**: 112 (16 případů měsíčně)
- ✓ průměrný **počet účastníků** na dražbě: 4
- ✓ min. počet účastníků: 0 (4 dražby) \longrightarrow nevydraženo
- ✓ max. počet účastníků: 16

- ✓ k 31. květnu 2010 se uskutečnilo **celkem 22 dražeb**
 - ✓ 18 x vydraženo
 - ✓ 4 x nevydraženo (vždy 0 účastníků) \longrightarrow opakovaná dražba

- ✓ 4 x se vydražilo za **vyvolávací cenu** (vždy při počtu účastníků 2)
- ✓ nejvyšší nárůst oproti vyvolávací ceně: 288 %
- ✓ průměrně se vyvolávací cena zvedne při dražbě o 58 % nad vyvolávací cenu

- ✓ v průměru se vydraží za 79 % **ceny stanovené znaleckým posudkem** (zhotoveným před dražbou)

- ✓ Pozn.: Výsledná cena je v posledních 12 měsících výrazně ovlivňována **krizí realitního trhu**

Exekuce

- ✓ Spolupracujeme s úzkým okruhem prověřených soudních exekutorů, s nimiž máme dlouhodobě pozitivní zkušenosti.
- ✓ Dbáme na to, aby byl provedením exekuce pověřen především soudní exekutor se sídlem v regionu, v němž má dlužník bydliště (princip „dobrovolné teritoriality“; teritorialitu nařízenou zákonem nepodporujeme).
- ✓ Mezi soudní exekutory, kteří s námi spolupracují, patří jen Ti, kteří nebyli a nejsou spojeni s negativním PR.
- ✓ Průběh každé exekuce monitorujeme a dozorujeme, aby byly exekuce vedeny způsobem přiměřeným výši vymáhané pohledávky (tzn. např. neprodávat nemovitost klienta pro nízký dluh, je-li možné provádět srážky ze mzdy).

Insolvenční řízení

- ✓ Insolvenční zákon od 1. ledna 2008
- ✓ insolvence = neschopnost plnit peněžité závazky více věřitelům (úpadek)
- ✓ nejčastější způsob řešení insolvence občanů = oddlužení
 - ✓ Dvě formy oddlužení:
 - ✓ jednorázový prodej majetku
 - ✓ splátkový kalendář (5 let, min. 30 %)
- ✓ vždy je zpeněžována zastavená nemovitost

V ČR doposud více než 20 000 insolvenčních případů

Pozor na společnosti nabízející „oddlužení“



- ✓ „Oddlužovací“ společnosti přesvědčí klienta ve finanční tísní, že mu sjednají nový splátkový kalendář u všech jeho věřitelů.
- ✓ Klient udělí takové společnosti plnou moc k zastupování při jednání s věřiteli a podepíše mandátní smlouvu.
- ✓ Mandátní smlouvou se klient zpravidla zaváže:
 - ✓ zaplatit jednorázový vstupní poplatek (cca 6 tis. Kč)
 - ✓ odesílat na bankovní účet společnosti veškeré své příjmy; společnost pak tyto příjmy přerozděluje mezi věřitele klienta podle svého uvážení a po prioritním odečtení své odměny
 - ✓ zaplatit smluvní pokutu (v řádech tisíců Kč), pokud se rozhodne mandátní smlouvu ukončit
 - ✓ uzavřít investiční životní pojištění (předlužený klient na sebe tedy bere další závazek v podobě splátek pojistného!)

Jednáním těchto společností dochází jak k poškozování věřitelů, tak i dlužníků!

- ✓ Na návrhy splátkových kalendářů od těchto společností nepřistupujeme.
 - ✓ akceptací těchto návrhů by byli poškozováni a znevýhodňováni naši ostatní klienti, nejen ti řádně splácející, ale i ti, kteří se vlastními silami snaží dohodnout nový splátkový kalendář
 - ✓ není etické, aby nejdůvěryhodnější banka v ČR podporovala činnost těchto společností, které parazitují na špatné finanční/sociální/životní situaci jejich klientů

Poradna při finanční tísni

- ✓ Obecně prospěšná společnost
- ✓ Založena v r. 2007 Českou spořitelnou a Sdružením českých spotřebitelů
- ✓ Financována sedmi nejvýznamnějšími bankami v ČR a nadací ERSTE
- ✓ Provozovny: **Praha, Ostrava, Ústí n. Labem**
- ✓ **Služby jsou poskytovány zdarma**, 5 dnů v týdnu, od 8 do 18 hod.
- ✓ Služby: dluhové konsultace a poradenství, právní poradenství, vypracování insolvenčních návrhů atd.
- ✓ Na poradnu se za 2,5 roku existence obrátilo více než 20 tis. klientů
- ✓ www.financnitisen.cz

Závěr

**Děkujeme za pozornost a rádi
odpovíme na Vaše dotazy.**