

Analýza spotřebitelských úvěrů nebankovních společností



Březen 2015

OBSAH

UMBRELLA - Evropské sdružení pro podporu práv spotřebitelů.....	3
1 Úvod	4
1.1 Spotřebitelský úvěr.....	4
2 Metodika	7
3 Porovnání úvěrových společností	10
3.1 Internetové stránky	10
3.2 Telefonický rozhovor	15
3.3 Osobní schůzka	18
4 Detailní hodnocení úvěrových společností	19
4.1 ACEMA Credit Czech, a.s.	19
4.2 CAPITAL – STAR s.r.o.	20
4.3 eCREDIT s.r.o.	21
4.4 EKVITA EURO, a.s.....	22
4.5 FAST HYPO, a.s.....	23
4.6 Korvus corporation S.E.	24
4.7 METROPOL FINANCE s.r.o.	25
4.8 TGI Money a.s.....	26
4.9 VANDERBERG GROUP s.r.o.....	27
4.10 VITACREDIT s.r.o.....	29
5 Finální vyhodnocení.....	30
5.1 ACEMA Credit Czech, a.s.	30
5.2 TGI Money a.s.....	31
5.3 VANDERBERG GROUP s.r.o.....	31
5.4 METROPOL FINANCE s.r.o.	31
5.5 EKVITA EURO, a.s.....	31
5.6 CAPITAL - STAR s.r.o.	31
5.7 eCREDIT s.r.o.	32
5.8 VITACREDIT s.r.o.....	32
5.9 Korvus corporation S.E.	32
5.10 FAST HYPO, a.s.....	32

5.11 Jaký úvěr je nejlepší?.....	33
Ochrana informací.....	35

UMBRELLA - Evropské sdružení pro podporu práv spotřebitelů

Sdružení UMBRELLA je evropským sdružením pro podporu práv spotřebitelů nabízející své služby již od roku 2009. Pracují zde poradci, kteří mají velké mezinárodní zkušenosti v oblasti finančních služeb, úvěrových produktů a řešení exekucí, dražeb, insolvenčí a úpadku. Sdružení UMBRELLA poskytuje ochranu pro spotřebitele, kteří se dostali do finančních potíží zejména z důvodu předlužení.

Mezi poskytované služby patří:

- pomoc při finančních potížích
- odborné konzultace v rámci oddlužení formou osobních bankrotů
- poradenství při vymáhání pohledávek a asistenci při přihlášení pohledávek
- právní pomoc při jednání s úvěrovými společnostmi a bankami
- poradenství při řešení exekucí a dražeb

1 Úvod

Míra zadluženosti českých domácností rok od roku stále více narůstá a je faktem, že se nejvíce zadlužují především domácnosti s nižšími příjmy. Nutno také podotknout, že se zadluženost domácností zvyšuje vlivem hypotečních úvěrů. Na hypotéky se dnes nahlíží jako na poměrně výhodné úvěrové produkty, které lze použít na investice do budoucnosti. Je zcela zřejmé, že bez hypotečních úvěrů by byla pro mnoho lidí cesta k vlastnímu bydlení komplikovaná, ne-li nemožná.

Ale jak je to s ostatními půjčkami a úvěry? Jsou mnohdy pro nás skutečně tak „nezbytné a výhodné“?

S vývojem společnosti začalo v posledních letech docházet k chování, které nebylo dříve pro domácnosti příliš typické. Po vzoru vyspělých demokracií začala narůstat spotřeba domácností, kterou zajistily vypůjčenými prostředky. A tak stále se rozvíjející finanční trh začal postupně nabízet řadu nových produktů, kterých české domácnosti stále více využívají a díky kterým roste celková zadluženost. Otázkou je, kdy se dočkáme poklesu zadluženosti?

Je faktem, že společnost začíná být obezřetnější při sjednávání úvěrů. Nicméně se stále snadnější možností, jak půjčku či úvěr získat, masové reklamě úvěrových společností, díky ekonomické nejistotě a dostatečné nehospodárnosti občanů s penězi, je stále mnoho lidí, kteří mají jeden i více úvěrů. Důležité je, a co se pojí s hospodárností, zda si lidé tvoří finanční rezervy. Trend je takový, že stále více českých domácností neumí se svými penězi dostatečně hospodařit a nemají tak žádné finanční rezervy. Jakmile se objeví jakýkoliv nečekaný výdaj, jsou nuceny řešit ho úvěrem či půjčkou. Je také běžné, že lidé nejsou schopni zaplatit stávající úvěr, a proto si sjednají další, ve snaze splatit ten původní. Vůbec si neuvědomují, že se tzv. „vytloukáním klínu klímem“ dostanou do ještě větších finančních problémů.

Když už o úvěr či půjčku žádají, měli by hned na samém počátku velmi dobře zvážit, zda si půjčku brát, své možnosti splácení a dodržovat jistou dávku obezřetnosti. I když mírné zadlužení může pomoci vytvořit prostor pro růst životní úrovně, přílišné zadlužování může být zdrojem vážných problémů. Využívání půjček a úvěrů sice patří k moderní společnosti, ale přecenění vlastních možností může vést k nepříjemným životním situacím, a proto je třeba nepodléhat agresivní formě reklamy subjektů nabízejících půjčky a úvěry.

1.1 Spotřebitelský úvěr

Dnem 1. ledna 2011 nabyl účinnosti **Zákon o spotřebitelském úvěru č. 145/2010 Sb.** Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropské unie a upravuje některá práva a povinnosti související se spotřebitelským úvěrem, tedy s odloženou platbou, půjčkou, úvěrem nebo jinou obdobnou finanční službou poskytovanou nebo přislíbenou spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem. Nutno podotknout, že se zákon nevztahuje na odloženou platbu, půjčku, úvěr nebo jinou obdobnou finanční službu s celkovou výší nižší než 5 000 Kč nebo vyšší než 1,88 milionu Kč.

Pojmem spotřebitelský úvěr představuje účelové i bezúčelové úvěry, které jsou poskytovány jednotlivcům i domácnostem na pokrytí jejich požadavků souvisejících se spotřebou, a to bankovními i nebankovními společnostmi, mezi kterými panují velké rozdíly. Největší rozdíly jsou v důsledném prověřování klientů, požadovaných dokumentech a konkrétních parametrech úvěrů - splátkách,

úrokových sazbách, RPSN, poplatcích, sankcích a dobou vyřízení. Obecně lze říci, že pravidla pro získání úvěru u bankovní společnosti jsou přísnější z důvodu právě přísnějšího prověřování klientů, což s sebou nese i časovou náročnost. Pokud má klient záznam v úvěrových registrech, má nepravdělné či nedostatečné příjmy a měl v minulosti problémy se splácením, stává se pro banku rizikovým klientem, a v takovém případě mu banka požadovaný úvěr neschválí. Je třeba upozornit na to, že každá žádost o úvěr, včetně klientovy bonity, jsou posuzovány individuálně. Pokud klient vnitřní kritéria bankovního subjektu splní a požadovaný úvěr mu je schválen, může si být jistý vyšší kvalitou, korektností a výhodnějšími podmínkami. Nastane-li situace, kdy bankovní subjekt klienta odmítne, nezbyvá mu, než se obrátit na nebankovní subjekt. Výhodami může být vyřízení online, rychlé schválení úvěru, kratší doba vyřízení, rychlý převod peněz. Handicapem jsou však méně výhodné podmínky, na příklad vyšší úroková sazba, RPSN a poplatky spojené s úvěrem.

Pracovníci UMBRELLA se stále setkávají s tím, že klienti nerozumí rozdílu mezi **úrokovou sazbou** a **RPSN**. Nejen že těmto dvěma ukazatelům nerozumí žadatelé o úvěr, ale jak se v rámci analýzy ukázalo, mnohdy tomuto rozdílu nerozumí ani samotní zprostředkovatelé úvěrů, kteří jednu sazbu zaměňují za druhou, případně žadateli sdělí, že není třeba znát obě. **Jak to tedy je?**

RPSN (roční procentní sazba nákladů) je jedním z ekonomických ukazatelů vypovídajícím o úrovni platebních podmínek úvěru, který nám pomáhá zvážit výhodnost spotřebitelského úvěru. Rozumí se jím procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen věřiteli zaplatit za období jednoho roku. Do výpočtu je nutno zahrnout zejména výši úvěru, výši splátek a veškeré poplatky s úvěrem spojené, včetně jejich lhůty splatnosti (zda se platí měsíčně, ročně, či jednorázově). Oproti úrokové míře jsou všichni věřitelé povinni uvádět RPSN na roční bázi, zatímco úroková sazba může být počítána i na jiné bázi, nejčastěji měsíční či týdenní. To umožňuje žadateli zejména objektivní porovnání a snadnější výběr spotřebitelských úvěrů.

Často se v souvislosti s nebankovními společnostmi hovoří o nepoctivém jednání a podvodných firmách, které se snaží připravit klienta o veškeré finanční prostředky včetně zajištění. Je nezvratným faktem, že se v nebankovním sektoru vyskytuje více nespolehlivých a podvodných firem a klient se tedy vystavuje mnohem většímu riziku. Abychom však čtenáře nevystrašili hned v úvodu, je třeba říci, že na českém trhu je stále dostatek transparentních a spolehlivých nebankovních subjektů majících dlouholetou tradici v poskytování úvěrů.

Sdružení UMBRELLA se také často setkává se stížnostmi těch, kteří se považují za podvedené. Po bližším prostudování veškeré smluvní dokumentace a řádném prostudování celého případu je evidentní, že nebankovní společnost postupovala dle smluvních podmínek podepsaných „podvedeným“ klientem. Zde je třeba upozornit i na druhou stránku věci, tedy na to, že si mnozí spotřebitelé při uzavírání smlouvy vůbec neuvědomují, jakým závazkům se podpisem smlouvy zavazují. Ve spleti různých ustanovení a podmínek se neumí, a proto ani nechtějí, řádně orientovat, bojí se zeptat na to, čemu nerozumí, a spoléhají na „dobré slovo“ zprostředkovatele úvěru. Jak jsou najednou překvapeni, když mají zaplatit poplatek za tohle a tamto? Na vině je do jisté míry nedostatečná finanční gramotnost žadatele o úvěr. Je statisticky doložitelné, že lidé často při podpisu smlouvy nerozumí, nečtou celou smluvní dokumentaci, uzavírají úvěrovou smlouvu v den jejího předložení (neponechají si dostatek času na její prostudování), firmu si neprověří a především, nejsou zvyklí oslovit více společností najednou a porovnat tak jednotlivé nabídky a podmínky.

Proto se sdružení UMBRELLA (www.sdruzeniumbrella.cz) rozhodlo pokračovat v kampani **Analýza spotřebitelských úvěrů nebankovních společností**, která byla publikována již v letech 2012 a 2013. Cílem této unikátní analýzy je pokračovat a zintenzivnit práci, přispívat tak ke zvyšování povědomí spotřebitelů a pomoci jim při výběru prověřené úvěrové společnosti. Při výběru nebankovních subjektů vycházeli pracovníci UMBRELLA převážně z impulzů klientů, kteří často přichází s žádostí o radu či doporučením vhodné úvěrové společnosti. Do analýzy byly zařazeny společnosti s celorepublikovou působností poskytující zajištěné spotřebitelské úvěry pro fyzické osoby, nepodnikatele (**Tab. 1**). Některé byly analyzovány již v předešlých letech, jiné poprvé. Na základě získaných dat byla vytvořena přehledná, zcela nezávislá a objektivní zpráva obsahující celkové vyhodnocení.

Tabulka 1 - Seznam prověřovaných nebankovních společností poskytujících zajištěné spotřebitelské úvěry

Seznam úvěrových společností	Sídlo	Identifikační číslo	Domovská stránka	Infolinka
ACEMA Credit Czech, a.s.	Brno	26158761	www.acema.cz	844 505 555
Americká nebankovní hypotéka profi Miroslav Šimanovský	Klášteřec nad Ohří	49881213	www.americkahypotekaprofi.cz	739 030 349
BEZ BANKY s.r.o.	Brno	29229316	www.bezbanky.cz	778 000 007
CAPITAL - STAR s.r.o.	Praha 4	28916921	www.capitalstar.cz	810 404 810
EC Financial Services, a.s.	Praha 3	24243744	www.expresshypo.cz	844 131 415
eCREDIT s.r.o.	Praha 10	28241398	www.ecredit.cz	844 999 666
EKVITA EURO, a.s.	Kladno	26156806	www.ekvita.cz	777 333 574 773 258 910 773 258 920
FAST HYPO, a.s.	Praha 1	26485893	www.fasthypo.cz	232 008 205
Korvus corporation S.E.	Praha – Nové Město	29358698	www.korvuscorporation.cz	<i>Neuvedeno</i>
Long Credit s.r.o.	Teplice	28712234	www.longcredit.cz	602 398 867
METROPOL FINANCE s.r.o.	Praha 4	1464248	www.metrofin.cz	733 471 174
MISTOM s. r. o.	Praha 6	28181867	www.pujckysnadno.cz	608 229 685
SMART HYPO s.r.o.	Olomouc	27774082	www.smarthypo.cz	773 773 888
TGI Money a.s.	Ostrava	26878321	www.hypopujcka.cz	604 667 888
VANDERBERG GROUP s.r.o.	Ostrava	28566939	www.vanderberg.cz	596 118 811 722 121 212
VITACREDIT s.r.o.	Olomouc	28614488	www.vitacredit.cz	800 818 283

2 Metodika

Jak bylo zmíněno již v úvodu, mnoho klientů podstupuje riziko tím, že si důkladně nepřečtou úvěrovou dokumentaci, obávají se zeptat na pojmy, kterým nerozumí, a nedokáží provést základní propočty. Tím velmi nahrávají úvěrovým společnostem. Pro lepší orientaci se odborníci sdružení UMBRELLA rozhodli pokračovat v analýze nebankovních společností a zaměřili se především na ty informace, které považují při sjednávání úvěrů za zcela nezbytné, včetně jejich bližší specifikace (**Tab. 2**). Tyto informace by měly sloužit jako základní vodítko při hledání vhodného úvěru. Cílem bylo získat jasný přehled o tom, jaké úvěry nebankovní subjekty poskytují, za jakých podmínek, jak moc jsou či nejsou pro klienta výhodné a v jaké fázi jednání předloží smluvní dokumentaci.

Tabulka 2 - Zjišťované parametry představující standardní informace k zajištěnému spotřebitelskému úvěru

Zjišťované parametry	Bližší specifikace
Druh požadovaného úvěru	Neúčelový spotřebitelský úvěr
Výše spotřebitelského úvěru	Úvěr ve výši 500 000 Kč
Doba splatnosti úvěru	Minimální a maximální splatnost úvěru
Doložení příjmů	Požadováno / Nepožadováno
Požadavky na zajištění	Maximální výše zástavy z tržní hodnoty nemovitosti
Související náklady	Poplatky spojené s úvěrem
Úroková sazba (p.a.)	Nebo případně různé úrokové sazby, které se na smlouvu, v níž se sjednává spotřebitelský úvěr, vztahují
RPSN (roční procentní sazba nákladů)	Vyjádřena jako procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen věřiteli zaplatit za období jednoho roku
Vypočtené RPSN	Je uvedeno u společností, které nevedly skutečné RPSN. Do výpočtu byly zahrnuty poplatky: závazkové provize, náklady na posouzení a zpracování úvěru, poplatky za odhad nemovitosti aj. Pro výpočet byla použita kalkulačka dostupná na webu www.dtest.cz/kalkulacka/rpsn .
Náklady v případě odložených plateb	Použitelná úroková sazba, poplatky z prodlení
Doba vyřízení	Dny / Týdny
Smluvní dokumentace	Uvedená na webu / Dodatečně dodaná
Obchodní podmínky (OP)	Uvedené na webu / Dodatečně dodané
Sazebník	Uvedený na webu / Dodatečně dodaný
Online kalkulačka	Možnost výpočtu parametrů úvěru
Příklad úvěru	Požadovaný úvěr a) 500 000 Kč na 96 měsíců b) 500 000 Kč na 24 měsíců c) jiný úvěr, který společnost poskytuje
Poznámky	Chystané změny, očekávané akce, hodnocení proklientského přístupu při telefonickém hovoru a osobní schůzce, porovnání s analýzou v roce 2013

Do analýzy byly zahrnuty pouze zajištěné spotřebitelské úvěry určené fyzickým osobám, nepodnikatelům. Pro účely porovnání těchto úvěrů byl požadován úvěr ve výši 500 000 Kč s dobou splatnosti 8 let, v případě krátkodobých úvěrů 2 roky. K zajištění úvěru sloužil stavební pozemek (parcela) v osobním vlastnictví bez jakýchkoliv zástav či exekucí v hodnotě 3 milionů Kč.

Shromažďování informací proběhlo v období prosinec 2014 – únor 2015. V březnu 2015 byla data pracovníky UMBRELLA vyhodnocena a vytvořena finální zpráva.

Analýza nebankovních společností byla provedena dle **schématu 1**.

Schéma 1 - Postup při analýze nebankovních subjektů v roce 2015



První analyzovanou oblastí byly internetové stránky vybraných společností. Zde se odborníci UMBRELLA zaměřili především na dostupnost informací. Mimo jiné také hodnotili přehlednost webových stránek, akční nabídky a výhody oproti konkurenci.

Druhou část analýzy tvořil telefonický rozhovor s úvěrovým poradcem společnosti. Cílem bylo porovnat získaná data s daty prezentovanými na webových stránkách a proklientský přístup. Pozornost byla dále věnována procesu vyřizování žádosti o úvěr, především vyžadovaným dokumentům, rychlosti posouzení žádosti a zprostředkování osobní schůzky.

Cílem osobních schůzek bylo ověřit již poskytnuté informace, případně doplnit ty chybějící, a nahlédnout do úvěrové dokumentace, pakliže nebyla dříve poskytnuta. Je třeba upozornit, že osobní schůzka s úvěrovým manažerem není možná bez vyplněné a schválené předběžné žádosti o úvěr (lze vyplnit online na webu nebo při telefonickém rozhovoru) a zaslání vyžadované dokumentace. Po poskytnutí dokumentace následoval odhad nemovitosti (manažerem společnosti nebo externím odhadcem) a poskytnutí smluvní dokumentace. Stejně jako při telefonickém rozhovoru byl hodnocen proklientský přístup.

K nejčastěji vyžadovaným dokumentům patřily:

- LV nemovitosti
- Nabývací listina
- Územní plán obce
- Fotografie nemovitosti
- Dva doklady totožnosti
- Potvrzení o příjmech

Pro lepší orientaci byla data při vyhodnocování zpracována do přehledných tabulek uvedených v **kapitolách 3 - 5**. Pro lepší porovnatelnost úvěrů byl kladen důraz na ukazatele RPSN. Pro získání přesnější hodnoty RPSN byly do výpočtu zahrnuty také poplatky vztahující se k požadovanému úvěru, především závazkové provize, náklady na posouzení a zpracování úvěru, poplatky za odhad nemovitosti atd. K tomuto účelu byla použita online kalkulačka dostupná na webu www.dtest.cz/kalkulacka/rpsn.

Zatímco v **kapitole 3** jsou popsány zjišťované parametry ze všech tří hledisek, tj. internetových stránek, telefonických rozhovorů a osobních schůzek, **kapitola 4** uvádí detailní hodnocení jednotlivých společností včetně konkrétních příkladů úvěrů. V **kapitole 5** je uvedeno finální hodnocení společností aktuálně poskytujících zajištěné spotřebitelské úvěry. Jako hodnotící parametry byly zvoleny porovnatelné parametry úvěrů, úroveň poskytovaných informací a proklientský přístup. Aby spotřebitel získal zcela jasný přehled o tom, jaká společnost je hodnocena jako nejlepší/nejhorší, byla zvolena **stupnice bodů 0 – 10** (0 nejhorší, 10 nejlepší) a těmto hodnotám byly pro přehlednost přiřazeny grafické symboly. Souhrnné hodnocení také vyplývá z **grafu**, který je uveden v závěru **kapitoly 5**.

3 Porovnání úvěrových společností

3.1 Internetové stránky

Jelikož jsou internetové stránky určitým druhem reklamy, měly by úvěrové společnosti dodržovat jistou úroveň prezentovaných informací a poskytnout „**Povinné informace v reklamě**“ (příloha č. 1 zákona 145/2010 Sb.). A právě na tyto parametry se u spotřebitelských neúčelových úvěrů, vedle dalších informací, pracovníci UMBRELLA zaměřili nejvíce, včetně přehlednosti webových stránek, aktualit či akčních nabídek (**Tab. 3 - 6**).

Výsledky analýzy byly rozdílné, v porovnání s minulými roky však došlo k jistému zlepšení. Zatímco webové stránky některých úvěrových společností obsahují „povinné údaje v reklamě“, a to ať formou jasného, výstižného a zřetelného reprezentativního příkladu, nebo podrobné kalkulačky obsahující požadované náležitosti, stále se nacházejí společnosti, u kterých je úroveň poskytovaných informací výrazně nižší.

Tabulka 3 - Vyhodnocení parametrů na internetových stránkách: výše úvěru, max. výše zástavy z tržní hodnoty nemovitosti, délka úvěru a doba vyřízení

Společnost	Produkt	Výše úvěru	Max. výše zástavy z tržní hodnoty nemovitosti	Délka úvěru	Doba vyřízení
ACEMA Credit	Půjčka na cokoliv	100 tis. – 5 mil.	Neuvedeno	12 – 240 měs.	4 týdny
Americká nebankovní hypotéka profi	Nebankovní hypotéka	100 - 500 tis.	80 %	120 – 360	1 den
BEZ BANKY	Půjčka na Vaši nemovitost	20 tis. – 20 mil.	Neuvedeno	1 měsíc s možností prodloužení	Neuvedeno
CAPITAL – STAR	STAR - ÚVĚR	100 tis. – 5 mil.	50 %	12 – 96 měs.	2-3 týdny
EC Financial Services	Express Hypo	50 tis. – 5 mil.	Neuvedeno	12 – 120 měs.	Neuvedeno
eCREDIT	Chci půjčit milion	100 tis. – 1 mil.	Neuvedeno	12 – 96 měs.	4 týdny
EKVITA EURO	Úvěr pro ostatní	50 tis. – 10 mil.	70 %	12 – 60 měs.	1 týden
FAST HYPO	Bezhotovostní úvěry	400 tis. – 20 mil.	Neuvedeno	12 – 36 měs.	Neuvedeno
Korvus corporation	Půjčka s dlouhodobou splatností	20 tis. – 5 mil.	50 %	12 – 180 měs.	2-3 dny
Long Credit	Nebankovní půjčky	Od 100 tis.	40 %	Neuvedeno	Neuvedeno
METROPOL FINANCE	Neúčelový úvěr	100 tis. - 5 mil.	80 %	12 – 180 měs.	1 týden
MISTOM	Půjčka ručená nemovitostí	Od 100 tis.	50 %	2 – 24 měs. s možností prodloužení	1 týden
SMART HYPO	Úvěr zajištěný nemovitostí	Od 50 tis.	70 %	Neuvedeno	Neuvedeno
TGI Money	Hypopůjčka Standard	50 tis. – 1 mil.	Neuvedeno	60 – 240 měs.	Neuvedeno
VANDERBERG GROUP	Americká hypotéka	100 tis. – 5 mil.	Neuvedeno	60 – 300 měs.	Neuvedeno
VITACREDIT	Úvěr TOP	50 tis. – 1,88 mil.	Neuvedeno	12 – 180 měs.	Neuvedeno

Kámen úrazu představovaly zejména parametry **úroková sazba** a **RPSN**, neboť jak se pracovníci UMBRELLA přesvědčili, úroky skutečně nejsou mnohdy zanedbatelné a stejně tak hodnota RPSN, která naznačuje, kolik celkem za úvěr klient zaplatí.

Tabulka 4 - Přehled analyzovaných subjektů uvádějících na webových stránkách minimální úrokovou sazbu a RPSN

Společnost	Produkt	Úroková sazba (p.a.) %	RPSN %
ACEMA Credit	Půjčka na cokoliv	7,99	<i>Neuvedeno</i>
Americká nebankovní hypotéka profi	Nebankovní hypotéka	Od 9,99	<i>Neuvedeno</i>
BEZ BANKY	Půjčka na Vaši nemovitost	Od 6,00	<i>Neuvedeno</i>
CAPITAL – STAR	STAR - ÚVĚR	Od 15,00	<i>Neuvedeno</i>
EC Financial Services	Express Hypo	<i>Neuvedeno</i>	<i>Od 22,18</i>
eCREDIT	Chci půjčit milion	<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>
EKVITA EURO	Úvěr pro ostatní	Od 15,00	<i>Neuvedeno</i>
FAST HYPO	Bezhotovostní úvěry	15,00	<i>Neuvedeno</i>
Korvus corporation	Půjčka s dlouhodobou splatností	Od 9,99	<i>Neuvedeno</i>
Long Credit	Nebankovní půjčky	<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>
METROPOL FINANCE	Neúčelový úvěr	<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>
MISTOM	Půjčka ručená nemovitostí	Od 24,00	<i>Neuvedeno</i>
SMART HYPO	Úvěr zajištěný nemovitostí	<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>
TGI Money	Hypopůjčka Standard	Od 11,01	Od 12,59
VANDERBERG GROUP	Americká hypotéka	12,00	Od 14,30
VITACREDIT	Úvěr TOP	9,90	Od 10,60

Jak vyplývá z uvedených tabulek, dostupnost informací na webu společností byla proměnlivá, zejména pak přístup k dokumentům (sazebník, obchodní podmínky, vzorová smlouva). Z prověřovaných společností uvádí alespoň jeden z těchto dokumentů osm společností, z nichž pouze společnost **ACEMA Credit** a **METROPOL FINANCE** má k dispozici všechny. Díky neuvedeným dokumentům nemá žadatel o úvěr možnost najít poplatky spojené s úvěrem a poplatky z prodlení. Tyto informace nejsou možná pro spotřebitele zpočátku důležité. Přestane-li však pravidelně splácet, může se jeho dosavadní dluh výrazně zvýšit o úroky z prodlení či smluvní pokuty a až tehdy si uvědomí, jaké částky si úvěrové společnosti dokáží naučtovat. Z tohoto důvodu by si měl každý spotřebitel těchto informací všímat.

V ideálním případě měly úvěrové společnosti na webu také **online kalkulačku**, která žadateli umožňuje spočítat výši měsíčních splátek včetně dalších parametrů. Z celkového počtu hodnocených společností jich většina kalkulačku na webu uvádí, výjimky se však našly. Je třeba upozornit na to, že ne každá je dostatečně vybavena. Kalkulačka by měla žadateli o úvěr poskytnout nejen výši měsíčních splátek, ale také úrokovou sazbu, RPSN, poplatky spojené s úvěrem a celkovou splatnou částku. Takto nejlépe vybavenou kalkulačku měly společnosti: **TGI Money**, **VANDERBERG GROUP** a **VITACREDIT**.

Tabulka 5 - Vyhodnocení vybraných parametrů na internetových stránkách (zda byly či nebyly nalezeny)

Společnost	Produkt	Úvěr bez doložení příjmů	VOP	Sazebník	Vzor úvěrové smlouvy	Kalkulačka
ACEMA Credit	Půjčka na cokoliv	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Americká nebankovní hypotéka profi	Nebankovní hypotéka	ANO	NE	NE	NE	ANO
BEZ BANKY	Půjčka na Vaši nemovitost	Neuvedeno	NE	NE	ANO	NE
CAPITAL – STAR	STAR - ÚVĚR	Neuvedeno	NE	ANO	NE	ANO
EC Financial Services	Express Hypo	NE	NE	NE	NE	ANO
eCREDIT	Chci půjčit milion	NE	NE	NE	ANO	ANO
EKVITA EURO	Úvěr pro ostatní	NE	NE	NE	NE	NE
FAST HYPO	Bezhotovostní úvěry	NE	NE	NE	ANO	ANO
Korvus corporation	Půjčka s dlouhodobou splatností	NE	NE	NE	NE	ANO
Long Credit	Nebankovní půjčky	Neuvedeno	NE	NE	NE	NE
METROPOL FINANCE	Neúčelový úvěr	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
MISTOM	Půjčka ručená nemovitostí	ANO	NE	NE	NE	NE
SMART HYPO	Úvěr zajištěný nemovitostí	Neuvedeno	NE	NE	NE	NE
TGI Money	Hypopůjčka Standard	ANO	ANO	ANO	NE	ANO
VANDERBERG GROUP	Americká hypotéka	Neuvedeno	NE	NE	NE	ANO
VITACREDIT	Úvěr TOP	Neuvedeno	NE	ANO	NE	ANO

Tabulka 6 - Přehled poplatků uvedených na webových stránkách společnosti

Společnost	Produkt	Poplatky spojené s úvěrem	Poplatky z prodlení
ACEMA Credit	Půjčka na cokoliv	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Individuálně Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Do 500 000 Kč 349 Kč/měs., nad 500 000 Kč 549 Kč/měs. Předčasné splacení: dle čl. 6.5 a 9.7 OP</p> <p>Podpis smlouvy mimo sídlo společnosti: 5 000 Kč Vypacení exekuce: 5 000 Kč Změna smluvních podmínek ze strany klienta: 9 900 Kč</p>	<p>V případě včasného oznámení o neschopnosti splácet lze upravit splátkový kalendář.</p> <p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 100 Kč Každá další: 1 000 Kč</p> <p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,25 % denně</p>
Americká nebankovní hypotéka profi	Nebankovní hypotéka	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: ZDARMA Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno</p>	Neuvedeno
BEZ BANKY	Půjčka na Vaši nemovitost	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: ZDARMA</p>	<p><u>Smluvní pokuta z prodlení</u> 0,5 % denně z dlužné částky</p>

CAPITAL – STAR	STAR - ÚVĚR	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření vhodnosti předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: od 1 % z výše úvěru Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: 0,5 % - 1 % z vyplácené částky</p> <p>Vyplacení exekuce: 5 000 Kč Změna předmětu zástavy: 10 000 Kč</p>	<p>Odložení splátek dotakem ke smlouvě: 500 Kč</p> <p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 300 Kč</p> <p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,1 % denně</p>
EC Financial Services	Express Hypo	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: ZDARMA</p>	Neuvedeno
eCREDIT	Chci půjčit milion	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: 0,5 % – 1 % z vyplácené částky</p>	<p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 300 Kč</p> <p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,2 % denně</p> <p><u>Jednorázová smluvní pokuta:</u> 2 % z celkové dlužné částky (min. 150 Kč, max. 1 000 Kč)</p>
EKVITA EURO	Úvěr pro ostatní	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: 5 000 Kč Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno</p>	Neuvedeno
FAST HYPO	Bezhotovostní úvěry	<p>Notářský poplatek: 4 540 Kč pro úvěr 500 000 Kč</p> <p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: ZDARMA Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno</p> <p>Aktivace úvěrového účtu: 100 Kč Odstoupení od smlouvy: 10 000 Kč</p>	<u>Úrok z prodlení</u> 0,2 % denně
Korvus corporation	Půjčka s dlouhodobou splatností	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: ZDARMA</p>	Neuvedeno
Long Credit	Nebankovní půjčky	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: Neuvedeno</p>	Neuvedeno
METROPOL FINANCE	Neúčelový úvěr	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření vhodnosti předmětu zástavy: 4 500 Kč Zpracování smluvní dokumentace: 8 % z jistiny úvěru Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: ZDARMA</p> <p>Podpis smlouvy mimo sídlo společnosti: 5 000 Kč</p>	<p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: ZDARMA Každá další: 500 Kč</p> <p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,25 % denně</p>

		Vyplacení exekuce: 5 000 Kč Změna smluvních podmínek ze strany klienta: 10 000 Kč	<u>Jednorázová smluvní pokuta:</u> 30 % z celkové dlužné částky
MISTOM	Půjčka ručená nemovitostí	Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: ZDARMA Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno	Neuvedeno
SMART HYPO	Úvěr zajištěný nemovitostí	Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno	Neuvedeno
TGI Money	Hypopůjčka Standard	Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: 5 000 Kč + 4,5 % z hodnoty úvěru Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: 0,5 % – 1 % z vyplácené částky Změna smluvních podmínek ze strany klienta: 8 000Kč	Osobní jednání ve věci polhůtních splátek: Do 1 000 Kč <u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 500 Kč Každá další: 800 Kč
VANDERBERG GROUP	Americká hypotéka	Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno	Neuvedeno
VITACREDIT	Úvěr TOP	Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření vhodnosti předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: 3 % z hodnoty úvěru (min. 3 000 Kč, max. 21 000 Kč) Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: ZDARMA Změna smluvních podmínek ze strany klienta: 3 000Kč	<u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 150 Kč Každá další: 350 Kč <u>Úrok z prodlení:</u> 0,20 % denně <u>Jednorázová smluvní pokuta:</u> 20 % z nezaplacené částky

V době hodnocení webových stránek některé subjekty lákaly na akční nabídky. Na příklad společnost **ACEMA Credit** garantovala při sjednání úvěru **úrok pouze 4,90 %** a též nabízela **odklad splátek zdarma**. Společnost se také odkazovala na **nezávislé hodnocení nebankovních úvěrů z roku 2013**, které zpracovali pracovníci UMBRELLA. Společnost **Korvus corporation** lákala na **půjčku bez doložení příjmů, půjčku ihned bez registru** a na možnost mít **peníze ještě dnes na účtu** u úvěru ve výši až 3,5 milionu Kč i bez ručení a bez poplatků. A společnost **METROPOL FINANCE** lákala na **novinku ve splácení úvěru**, kdy garantovala platbu pouze poloviny úroků, a také **úplný odklad splátek až na 3 měsíce**.

3.2 Telefonický rozhovor

Telefonický rozhovor s úvěrovým manažerem tvořil druhou část analýzy. Cílem bylo porovnat získaná data s daty prezentovanými na webových stránkách a proklientský přístup. Nejvíce rozporů bylo zjištěno u parametrů: doba schválení, doložení příjmů, požadavky na zajištění, kalkulace požadovaného úvěru a poplatky spojené s úvěrem (**Tab. 7, Tab. 8**). Pozornost byla věnována zejména ochotě sdělit základní informace k požadovanému úvěru a rychlosti vyřízení. Kompletní informace poskytly pouze společnosti **ACEMA Credit, eCREDIT, EKVITA EURO, TGI Money a VANDERBERG GROUP**, které zpravidla během hovoru vyplnily s pracovníkem UMBRELLA předběžnou žádost o úvěr, nebo doporučily její vyplnění na webových stránkách, a následně zprostředkovaly osobní schůzku. Co do rychlosti vyřízení dopadly nejlépe společnosti **ACEMA Credit, METROPOL FINANCE a TGI Money**.

Jedinou společností, která pracovníka UMBRELLA nekontaktovala, byla společnost **FAST HYPO**. Přes veškeré snahy, tedy opakované vyplnění a zaslání online žádostí a telefonáty, nebyl pracovník UMBRELLA společností kontaktován. Vždy hovořil s osobou, která tvrdila, že není zaměstnancem společnosti a nemůže tak poskytnout informace k nabízeným produktům. Během telefonátů odmítla přepojit hovor na kompetentní osobu s odůvodněním, že se ve firmě nikdo nenachází a odmítla poskytnout na pracovníka společnosti kontakt.

Tabulka 7 - Vyhodnocení parametrů: max. výše zástavy z tržní hodnoty nemovitosti, doložení příjmů a doba vyřízení, při telefonickém hovoru

Společnost	Produkt	Max. výše zástavy z tržní hodnoty nemovitosti	Úvěr bez doložení příjmů	Doba vyřízení
ACEMA Credit	Moje půjčka TOP	80 %	ANO	3 - 4 týdny
CAPITAL – STAR	STAR – ÚVĚR	Neuvedeno	ANO	4 týdny
eCREDIT	Chci půjčit milion	Neuvedeno	Neuvedeno	Min. 4 týdny
EKVITA EURO	Úvěr pro ostatní	70 %	NE	1 týden
FAST HYPO	Bezhotovostní úvěry	Neuvedeno	Neuvedeno	Neuvedeno
Korvus corporation	Půjčka s dlouhodobou splatností	Neuvedeno	Neuvedeno	Neuvedeno
METROPOL FINANCE	Neúčelový úvěr	90 %	Neuvedeno	Neuvedeno
TGI Money	Hypopůjčka Standard	50 %	NE	4 – 5 týdnů
VANDERBERG GROUP	Americká hypotéka	50 % - 70 %	NE	4 týdny
VITACREDIT	Úvěr TOP	30 %	NE	1 týden

Jak se při jednání s některými úvěrovými společnostmi ukázalo, běžnou praxí také byl zcela opačný postup společnosti. Aniž by úvěrový manažer poskytl jakékoli informace k úvěru, vyžadoval vyplnění online žádosti včetně zaslání vyžadovaných dokumentů, následně zprostředkoval osobní schůzku s odhadcem a až poté dodatečně poskytl parametry k úvěru. Tento naprosto nestandardní postup praktikuje společnost **CAPITAL – STAR, METROPOL FINANCE a VITACREDIT**.

Velmi pozitivně lze v rámci telefonické analýzy hodnotit společnost **ACEMA Credit**, která nevyžadovala odhad nemovitosti. Ke schválení úvěru stačilo pouze elektronicky zaslat vyžadované dokumenty. Úvěr byl vedením společnosti přímo schválen na základě poměru mezi požadovanou výší úvěru a aktuální odhadní cenou pozemku a současně byla představena finální nabídka.

Při telefonickém hovoru společnost **EKVITA EURO** jako jediná nabídla poradci UMBRELLA také úvěr pro živnostníky se zárukou určitých výhod. Za zřízení či obnovení živnostenského oprávnění byla ochotna

poskytnout žadateli úvěr rychleji, bez dokládání příjmů či registrů SOLUS a CBCB. Vzhledem k tomu, že společnost během telefonického rozhovoru poskytla kompletní informace a dodala smluvní dokumentaci, nebyla osobní schůzka třeba, podobně jako u společnosti **ACEMA Credit**.

S překvapivým závěrem přišla společnost **Korvus corporation**, neboť úvěrový manažer při prvním telefonickém rozhovoru odsouhlasil ručení stavebním pozemkem a při dalších jednáních, kdy pracovník UMBRELLA manažera žádal o dodatečné zaslání slíbených parametrů úvěru, požadoval změnu zástavy - namísto stavební parcely rodinný dům nebo byt. Dle sdělení úvěrového manažera nebyla pro společnost stavební parcela zajímavá a tímto jednání o úvěru společnost ukončila. Nejen že jednání úvěrového manažera bylo zcela neprofesionální, ale také zcela rozporoval informace uvedené na internetových stránkách společnosti, které jasně uvádí, že v případě zajištěného úvěru **lze ručit**: rodinným domem, bytem, chatou, **pozemkem** a komerčním prostorem.

V rámci telefonické analýzy bylo také vyloučeno několik společností. **Americká nebankovní hypotéka profi** byla vyloučena, neboť poskytuje úvěry pouze se zástavou na rodinné domy či byty. V případě ručení pozemkem úvěry pouze zprostředkovává. Dalším vyloučeným subjektem byla společnost **BEZ BANKY**, neboť poskytuje úvěry na maximálně 12 měsíců, dobu splatnosti nelze prodloužit a nejedná se o klasické anuitní splácení. Dále byla vyřazena společnost **EC Financial Services**, která aktuálně neposkytovala úvěry z důvodu měnících se produktů. Vyloučeny byly také společnosti **Long Credit** a **SMART HYPO**. Po telefonu bylo sděleno, že úvěry aktuálně neposkytují, pouze spravují pohledávky u stávajících klientů. Manažer **SMART HYPO** předal kontakt na společnost **VITACREDIT**, se kterou spolupracují. Posledním vyřazeným subjektem byla společnost **MISTOM**, neboť telefonní číslo uvedené na webu bylo nedostupné a na e-mail též společnost nereagovala.

Při telefonických hovorech se pracovníci UMBRELLA setkali s prohlášeními, že se jedná pouze o orientační výpočet splátek a úroků, konkrétní parametry úvěru budou uvedeny po odhadu nemovitosti v předmluvních podmínkách. Mnohdy nebyly sděleny poplatky spojené s úvěrem s odůvodněním, že vždy záleží na domluvě s úvěrovou společností, neboť podmínky jsou individuální, a taktně byli odkázáni na **obchodní podmínky** a **sazebník** na internetových stránkách, na kterých ale mnohdy uvedeny nebyly.

Tabulka 8 - Přehled poplatků uvedených při telefonickém rozhovoru

Společnost	Poplatky spojené s úvěrem 500 000 Kč	Poplatky z prodlení
ACEMA Credit	Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: Individuálně Zpracování smluvní dokumentace: 8 % z úvěru Vedení a správa úvěru: 349 Kč/měs. Předčasné splacení: viz OP	<u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 100 Kč Každá další: 1 000 Kč
	Podpis smlouvy mimo sídlo společnosti: 1 000 Kč Vyplacení exekuce: 5 000 Kč Změna smluvních podmínek: 9 900 Kč	<u>Úrok z prodlení:</u> 0,25 % denně
CAPITAL – STAR	Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: 3 % z úvěru Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: 3 % z vyplácené částky	Odklad splátek: lze na 3 – 4 měs. <u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> Výzva: 300 Kč
eCREDIT	Vklad do KN: 1 000 Kč Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: 18 500 Kč	<u>Úrok z prodlení: 0,1 % denně</u> Odklad splátek: lze na 1 – 2 měs. bez úroků z prodlení

	<p>Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení úvěru: ZDARMA</p> <p>Porušení smluvních podmínek: 10 000 Kč</p>	<p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 250 Kč 2. výzva: 500 Kč 3. výzva: 1 000 Kč</p> <p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,2 % denně</p>
EKVITA EURO	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: 5 000 Kč Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení úvěru: ZDARMA</p>	<p>Odklad splátek: Ize na 1 měs. bez úroků z prodlení</p> <p>Prodlení se splátkou více než 15 dnů: smluvní pokuta 0,5 % aktuální výše úvěru</p> <p>Prodlení se splátkou více než 30 dnů: smluvní pokuta 20 % aktuální výše úvěru</p>
FAST HYPO	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno</p> <p>Aktivace úvěrového účtu: 100 Kč Odstoupení od smlouvy: 10 000 Kč</p>	<p><u>Úrok z prodlení:</u> 0,2 % denně</p>
Korvus corporation	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení úvěru: Neuvedeno</p>	<p>Neuvedeno</p>
METROPOL FINANCE	<p>Posouzení žádosti o úvěr: Neuvedeno Ověření předmětu zástavy: Neuvedeno Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení úvěru: Neuvedeno</p>	<p>Neuvedeno</p>
TGI Money	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: 5 000 Kč + 4,5 % z hodnoty úvěru Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení úvěru: 1% z poskytnutého úvěru</p>	<p><u>Výzva ke splnění smluvních podmínek:</u> 1. výzva: 500 Kč Každá další: 800 Kč</p> <p><u>Tři po sobě nezaplacené splátky:</u> smluvní pokuta 20 % z nezaplacené částky</p>
VANDERBERG GROUP	<p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: 15 700 Kč Vedení a správa úvěru: ZDARMA Předčasné splacení: 1 % z poskytnuté půjčky</p>	<p>Odklad splátek: Ize na 3 měs.</p> <p>Smluvní pokuta: 30 % ze sjednané jistiny úvěru</p>
VITACREDIT	<p>Notářský poplatek: 5 000 Kč</p> <p>Posouzení žádosti o úvěr: ZDARMA Ověření předmětu zástavy: ZDARMA Zpracování smluvní dokumentace: Neuvedeno Vedení a správa úvěru: Neuvedeno Předčasné splacení: Neuvedeno</p>	<p>Neuvedeno</p>

3.3 Osobní schůzka

Z důvodů uvedených v **kapitole 3.2** neproběhla osobní schůzka u všech analyzovaných subjektů. Do posledního kola analýzy postoupilo celkem 10 společností. Společnosti **ACEMA Credit** a **EKVITA EURO** poskytly již v rámci telefonické komunikace kompletní informace včetně smluvní dokumentace. K osobní schůzce s pracovníkem společnosti **FAST HYPO** nedošlo, neboť dle sdělení osoby, která ve společnosti nebyla zaměstnaná, nebyla osobní schůzka bez předchozí domluvy s pracovníkem společnosti možná. Bohužel se nepodařilo pracovníku **UMBRELLA** získat kontakt na kompetentní osobu, aby mohl osobní schůzku domluvit a realizovat. K osobní schůzce také nedošlo s manažerem **Korvus corporation**, neboť dle sdělení nebyl pro společnost předmět zástavy zajímavý a tímto jednání o úvěru společnost ukončila.

Dohromady bylo uskutečněno, ať už přímo s úvěrovým manažerem nebo s externím odhadcem, 6 osobních schůzek. Osobní schůzky lze souhrnně hodnotit průměrně, neboť přes profesionalitu odhadce nebyly poskytnuty informace k úvěru či dodána slíbená smluvní dokumentace a opačně.

Velký důraz byl také kladen na to, zda odhadce či úvěrový manažer poskytl po osobní schůzce informace a smluvní dokumentaci, kterou slíbil dodatečně zaslat. Právě v této souvislosti byla negativně hodnocena především společnost **VITACREDIT**. Při osobní schůzce odhadce pohotově reagoval na dotazy a vše pečlivě vysvětlil, sdělil informace k výši splátek, úroků a poplatků, nevěděl ale výši RPSN a nepředložil slíbenou smluvní dokumentaci. Tyto náležitosti přislíbil dodatečně elektronicky zaslat. Přes několik urgencí však nic nezaslal.

Nejhůře byly hodnoceny osobní schůzky s odhadci společností **CAPITAL – STAR** a **VANDERBERG GROUP**. Odhadci byli naprosto neinformovaní a nebyli schopni reagovat na dotazy pracovníka **UMBRELLA**. Pouze ho odkázali na webové stránky společnosti a úvěrového manažera.

4 Detailní hodnocení úvěrových společností

Níže je v separátních kapitolách uvedeno detailní hodnocení jednotlivých společností včetně konkrétních příkladů úvěrů. Popis odpovídá míře a úrovni informací získaných z internetových stránek, telefonických hovorů a z osobních schůzek. Další parametry úvěrů jsou uvedeny v **kapitole 3** tohoto článku.

4.1 ACEMA Credit Czech, a.s.

Webové stránky společnosti jsou přehledné v nabízených produktech s upřesněním zásadních informací. V rámci analýzy webu byla pozornost věnována produktu **Půjčka na cokoliv**. Na úvodní stránce společnosti je k dispozici online kalkulačka, která je oproti roku 2013 hodnocena negativně, neboť počítá pouze úrokovou sazbu a výši měsíčních splátek. Alespoň je uveden reprezentativní příklad úvěru. Naopak k velkým pozitivům společnosti patří, že má na webu k nahlédnutí obchodní podmínky, sazebník a vzorovou smlouvu. Společnost v době analýzy lákala na několik akcí:

- **Garantovaný úrok pouze 4,90 % p.a.**
- **Odklad splátek zdarma** – půjčte si teď a splácejte až na jaře.

Společnost se také odkazuje na nezávislé hodnocení nebankovních úvěrů z roku 2013, které zpracovali pracovníci UMBRELLA. V tomto hodnocení se dělila, společně se společností TGI Money a.s., o první místo. Společnost prvenství zdůvodnila především výhodnými úrokovými sazbami a vstřícným a transparentním přístupem ke klientům.

Při telefonické analýze jednal pracovník UMBRELLA s velmi ochotným manažerem, který pohotově reagoval na dotazy a během hovoru sdělil kompletní informace k požadovanému úvěru, které posléze elektronicky zaslal. Dokonce byl pracovníku UMBRELLA nabídnut výhodnější produkt – **Moje půjčka TOP**, s podstatně nižší úrokovou sazbou a RPSN. Po zaslání dokumentace úvěrový manažer kontaktoval pracovníka UMBRELLA s tím, že úvěr byl přímo schválen vedením společnosti na základě poměru mezi požadovanou výší úvěru a aktuální odhadní cenou pozemku a současně představil finální nabídku. Osobní schůzka s odhadcem tedy nebyla potřeba.

Tabulka 9 - Půjčka na cokoliv, Moje půjčka TOP

Internetové stránky – Půjčka na cokoliv		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 100 000 Kč/96 měs.
Měsíční splátka: 12 742 Kč Úrok: 25,92 % RPSN: Neuvedeno	Měsíční splátka: 26 755 Kč Úrok: 23,88 % RPSN: Neuvedeno	Měsíční splátka: 1 619 Kč Úrok: 11,88 % RPSN: 21,37 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 10 000 Kč Vklad do KN: 2 000 Kč Správa úvěru: 199 Kč/měs. Celková částka: 186 528 Kč
Vypočtené RPSN: 30,55 % Celková splatná částka: 1 223 232 Kč	Vypočtené RPSN: 28,42 % Celková splatná částka: 642 120 Kč	
Telefonický rozhovor – Moje půjčka TOP		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 7 018 Kč Úrok: 6,40 % RPSN: 10,78 %	Měsíční splátka: 22 600 Kč Úrok: 6,40 % RPSN: 18,15 %	Neuvedeno

Poplatek za poskytnutí úvěru: 40 000 Kč Vklad do KN: 2 000 Kč Správa úvěru: 349 Kč / měs. Celková částka: 673 728 Kč	Poplatek za poskytnutí úvěru: 40 000 Kč Vklad do KN: 2 000 Kč Správa úvěru: 349 Kč / měs. Celková částka: 542 400 Kč
Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 12,26 % Celková splatná částka: 749 232 Kč	Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 19,85 % Celková splatná částka: 592 776 Kč

4.2 CAPITAL – STAR s.r.o.

Webové stránky společnosti vypadají stále stejně jako v r. 2013. Společnost nabízí stále stejný produkt **STAR-ÚVĚR** za stále stejných podmínek, při fixní úrokové sazbě. Nově však nabízí úvěry do max. výše 5 milionů korun (z dřívějších 10 milionů korun) a také se výrazně změnila doba splatnosti z původních 6 – 24 měsíců na 12 – 96 měsíců. Zatímco v r. 2013 měla společnost na webových stránkách k dispozici vzor smlouvy, VOP a sazebník, nyní je k dispozici pouze sazebník platný od 1.11.2011 a budí velkou nejistotu, zda jsou uvedené informace v roce 2015 aktuální. Online kalkulačka je stále stejná, tedy nevyhovující, neboť zcela chybí ukazatel RPSN, poplatky spojené s úvěrem a celková splatná částka. Také zcela chybí reprezentativní příklad úvěru.

Telefonická analýza proběhla v několika krocích, neboť přes vyplnění online žádosti o úvěr a zaslání požadovaných dokumentů úvěrový poradce neposkytl bližší informace k požadovanému úvěru, mimo výše splátek a úrokové sazby. Po jejich dodání byl pracovník UMBRELLA kontaktován ohledně osobní schůzky s odhadcem s vysvětlením, že dokud neproběhne odhad nemovitosti, nemůže být žádost schválena. Parametry úvěru byly společností elektronicky zaslány, společně se vzorem úvěrové smlouvy, splátkovým kalendářem a dalšími dokumenty, až po osobní schůzce s odhadcem a po zaslání části vyžadovaných dokumentů. Protože ve splátkovém kalendáři chyběl ukazatel RPSN a poplatky, požádal pracovník UMBRELLA o doplnění. Úvěrový manažer absolutně **nevěděl**, jaký je **rozdíl mezi úrokovou sazbou a RPSN**, neustále zaměňoval jedno za druhé. Nakonec bylo pracovníku UMBRELLA sděleno, že společnost RPSN ve splátkovém kalendáři neuvádí, neboť se oproti úrokové sazbě nejedná o důležitý parametr! Během jednání s úvěrovým manažerem bylo také sděleno, že ručení stavebním pozemkem je specifické, a proto nemohou sdělit max. výši zástavy z hodnoty této nemovitosti. Požadovaný úvěr byl však schválen. Pracovník UMBRELLA byl dále upozorněn, že smluvní dokumentaci není třeba podepisovat v sídle společnosti a byla mu nabídnuta možnost zaslání úvěrové dokumentace poštou.

Osobní schůzka s odhadcem proběhla velmi rychle. Neposkytl žádné informace k úvěru, ani pracovníku UMBRELLA nepředal žádné dokumenty (sazebník, VOP), pouze si danou nemovitost prohlédl.

Tabulka 10 - STAR - ÚVĚR

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/12 měs.
Měsíční splátka: 8 973 Kč	Měsíční splátka: 24 243 Kč	Měsíční splátka: 45 129Kč
Úrok: 15,00 %	Úrok: 15,00 %	Úrok: 15,00 %
RPSN: Neuvedeno	RPSN: Neuvedeno	RPSN: Neuvedeno
Vypočtené RPSN: 16,08 %	Vypočtené RPSN: 16,07 %	Vypočtené RPSN: 16,08 %
Celková splatná částka: 861 408 Kč	Celková splatná částka: 581 832 Kč	Celková splatná částka: 541 548 Kč

Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 8 980 Kč Úrok: 15,00 % RPSN: 17,18 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 000 Kč Vklad do KN: 1 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 856 118 Kč	Měsíční splátka: 24 300 Kč Úrok: 15,00 % RPSN: 19,82 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 000 Kč Vklad do KN: 1 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 579 583 Kč	Neuvedeno
Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 17,22 % Celková splatná částka: 878 080 Kč	Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 20,17 % Celková splatná částka: 599 200 Kč	
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Neuvedeno	Neuvedeno	Neuvedeno

4.3 eCREDIT s.r.o.

Ke každému produktu na webových stránkách společnosti jsou jasně uvedeny informace a podmínky, které musí žadatel splnit. U produktu **Chci půjčit milion**, o který pracovník UMBRELLA později žádal, musí mít žadatel minimální příjem 11 000 Kč s tím, že bonitu posuzuje společnost individuálně. Na webu je uvedena online kalkulačka, která je hodnocena jako naprosto nedostatečná, neboť počítá pouze měsíční splátky bez uvedené úrokové sazby a dalších parametrů. Zcela chybí reprezentativní příklad úvěru.

V rámci telefonické analýzy manažer pohotově a ochotně reagoval na dotazy pracovníka UMBRELLA a k požadovanému úvěru sdělil ucelené informace včetně parametrů, které následně elektronicky zaslal. Z důvodu ručení stavebním pozemkem nebyl pracovník společnosti schopen sdělit, do jaké maximální tržní hodnoty nemovitosti mohou úvěr poskytnout. Pracovník UMBRELLA byl upozorněn, že pozemek s aktuálním odhadem cca 3 miliony Kč bude dostačující na úvěr 300 000 Kč, ale nebude dostačující pro úvěr 500 000 Kč. Po zaslání vyžadovaných dokumentů byla žádost o úvěr posouzena a následně byl pracovník UMBRELLA kontaktován se závěrem, že společnost může poskytnout úvěr v maximální výši 200 000 Kč. Přes prosbu pracovníka UMBRELLA o přehodnocení úvěrové žádosti s dodatečným zasláním aktuální ceny stavebního pozemku, bylo rozhodnutí schvalovací komise konečné. Z důvodu pokračování v analýze se pracovník UMBRELLA rozhodl pro nabízený úvěr 200 000 Kč s dobou splatnosti 24 měsíců. Následně byla zaslána smluvní dokumentace a domluvena osobní schůzka. Pracovník UMBRELLA byl také upozorněn, že smluvní dokumentaci není třeba podepisovat v sídle společnosti a byla mu nabídnuta možnost zaslání úvěrové dokumentace poštou.

Osobní schůzka proběhla se stejným úvěrovým manažerem, s kterým pracovník UMBRELLA hovořil při telefonické analýze. Schůzka trvala krátce, pracovník UMBRELLA nemusel vyplňovat žádné formuláře. Poskytnuté informace se zcela shodovaly s informacemi uvedenými při telefonické analýze. V závěru osobní schůzky manažer slíbil, že se pokusí zařídit navýšení půjčky. Po schůzce pracovník UMBRELLA kontaktoval, že navýšení půjčky bylo schváleno na 300 000 Kč a následně byla nabídka elektronicky zaslána včetně splátek a úrokové sazby. Bohužel se nepodařilo pracovníku UMBRELLA získat úvěr v požadované výši a celý proces vyřizování trval více než měsíc.

Tabulka 11 - Chci půjčit milion

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 12 710 Kč Úrok: Neuvedeno RPSN: Neuvedeno	Měsíční splátka: 27 084 Kč Úrok: Neuvedeno RPSN: Neuvedeno	Neuvedeno
Vypočtené RPSN: 30,43 % Celková splatná částka: 1 220 160 Kč	Vypočtené RPSN: 30,07 % Celková splatná částka: 650 016 Kč	
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 200 000 Kč/24 měs.
Měsíční splátka: 12 710 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: 32,37 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 18 500 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 1 200 000 Kč	Měsíční splátka: 27 084 Kč Úrok: 15,00 % RPSN: 35,35 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 18 500 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 650 000 Kč	Měsíční splátka: 10 833 Kč Úrok: 15,00 % RPSN: 37,31 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 10 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: Neuvedeno
<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 32,27 % Celková splatná částka: 1 238 660 Kč	<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 35,35 % Celková splatná částka: 668 516 Kč	<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 37,31 % Celková splatná částka: 269 992 Kč
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 300 000 Kč/24 měs.
Neuvedeno	Neuvedeno	Měsíční splátka: 16 250 Kč Úrok: 15,00 % RPSN: 37,32 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: Neuvedeno
		<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 37,32 % Celková splatná částka: 405 000 Kč

4.4 EKVITA EURO, a.s.

Webové stránky nabízí pouze základní informace k poskytovaným úvěrům včetně jasně definovaného seznamu požadovaných dokumentů. Zcela chybí online kalkulačka, ke každému úvěru je však uveden alespoň reprezentativní příklad. Společnost uvádí, že přehled splátek bude zaslán obratem po přijetí úvěrové žádosti, která má pouze informativní charakter. U produktu **Úvěr pro ostatní** společnost vyžaduje doložení příjmů a také náhled do **registru SOLUS a CBCB**. Opět chyběly k nahlédnutí vzorová smlouva, sazebník a obchodní podmínky.

V porovnání s analýzou z roku 2013 proběhl telefonický rozhovor mnohem lépe. Úvěrový poradce společnosti velmi ochotně a pohotově reagoval na dotazy pracovníka UMBRELLA a sdělil veškeré informace a parametry k požadovanému úvěru. Ochotně vysvětlil proces vyřizování a v závěru hovoru nabídl zaslání kalkulace pro požadovaný úvěr včetně vzorové smlouvy. Zatímco kalkulace byla zaslána včetně ukazatele RPSN a celkové splatné částky, smlouva nikoli. Ačkoliv se pracovník UMBRELLA několikrát připomněl, vzorová dokumentace mu zaslána nebyla. Dokonce pracovník UMBRELLA bylo sděleno, že mu z důvodu menších personálních problémů (chřipková epidemie/dovolené) nemohou vzorovou dokumentaci zaslat. Po týdenním zpoždění však byla vzorová dokumentace zaslána.

V rámci telefonátu bylo pracovníku UMBRELLA také sděleno, že společnost poskytuje úvěry pouze s dobou splatnosti 12 – 60 měsíců a 120 měsíců. Jiná varianta není možná. Dále bylo sděleno, že smlouvy se uzavírají pouze na pobočce v Kladně, kde se řeší i notářský zápis a nakonec bylo také zmíněno zřízení živnostenského oprávnění (poplatek 1 000 Kč) nebo jeho obnovení. Výhodou takového kroku má být větší rychlost při vyřizování úvěru, neboť pak společnost nevyžaduje registry SOLUS, CBCB a potvrzení o příjmech. Zatímco v roce 2013 společnost vyžadovala potvrzení o příjmech výhradně na jejich formuláři, nově stačí dodat výplatní pásky či výpisy z účtu za 3 měsíce zpětně nebo potvrzení od mzdové účetní za 1 měsíc zpětně.

Vzhledem k tomu, že společnost během telefonického rozhovoru poskytla kompletní informace a dodala smluvní dokumentaci, osobní schůzka s odhadcem tedy nebyla potřeba.

Tabulka 12 - Úvěr pro ostatní

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 200 000 Kč/60 měs.
<i>Neposkytují</i>	<i>Neuvedeno</i>	Měsíční splátka: 4 858 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: 20,06 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 5 000 Kč Notářský poplatek: 2 540 Kč Celková splatná částka: 299 020 Kč
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/120 měs.
<i>Neposkytují</i>	Měsíční splátka: 25 781 Kč Úrok: 22,80 % RPSN: 23,63 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 5 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Notářský poplatek: 7 500 Kč Celková splatná částka: 618 750 Kč	Měsíční splátka: 8 200 Kč Úrok: 19,20 % RPSN: <i>Neuvedeno</i> Poplatek za poskytnutí úvěru: 5 000 Kč Správa úvěru: ZDARMA Notářský poplatek: 7 500 Kč Celková splatná částka: 984 000 Kč
	<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 26,86 % Celková splatná částka: 631 244 Kč	<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 17,36 % Celková splatná částka: 996 500 Kč

4.5 FAST HYPO, a.s.

Webové stránky společnosti se od roku 2013 nezměnily. Společnost nabízí stále stejné produkty za stejných podmínek a nikterak se nemění ani výpočet splátek na online kalkulačce, která počítá od výše úvěru 2 miliony korun s fixním úrokem. Vzhledem k tomu, že společnost na svých stránkách neuvádí žádný modelový příklad úvěru, měla by být alespoň online kalkulačka dostatečně vybavena, aby zájemci o úvěr poskytla jasnou představu o parametrech požadovaného úvěru. V tomto ohledu je však online kalkulačka hodnocena jako nedostačující, neboť chybí RPSN a náklady spojené s úvěrem. Společnost má na webových stránkách k dispozici alespoň vzor smlouvy o úvěru. Sazebník a obchodní podmínky (OP) k dispozici nejsou.

Ihned na úvodní stránce společnost tučným písmem upozorňuje, že se žadatel do **48 hodin** zdarma dozví, jakou finanční částku mu poskytnou (online schválení). Pracovník UMBRELLA se tedy stal žadatelem o úvěr 500 000 Kč na 2 roky (společnost poskytuje úvěry na 1 – 3 roky) a po vyplnění online

žádosti čekal 48 hodin na to, až bude pracovníkem společnosti kontaktován. Přestože byla žádost řádně vyplněna a požadovaná dokumentace doložena (list vlastnictví a fotografie nemovitosti), úvěrový manažer se neozval, a proto pracovník UMBRELLA kontaktoval společnost sám.

Telefonických hovorů proběhlo několik a pokaždé s osobou, která tvrdila, že není ve společnosti FAST HYPO zaměstnaná a nemůže tak poskytnout informace k nabízeným produktům. Pracovníka UMBRELLA však ujistila, že společnost aktuálně úvěry poskytuje a požádala ho znovu o vyplnění online formuláře s tím, že bude předána úvěrovému schvalovateli a pracovník UMBRELLA bude posléze informován o dalším postupu. Během telefonátů odmítla přepojit hovor na kompetentní osobu s odůvodněním, že se ve firmě nikdo nenachází a odmítla poskytnout na úvěrového manažera kontakt. Přes veškeré snahy, tedy opakované vyplnění a zaslání online žádostí a telefonátů, pracovníka UMBRELLA nikdo nekontaktoval a ani se mu nepodařilo získat kontakt na pracovníka společnosti.

Dle sdělení není osobní schůzka bez předchozí domluvy s pracovníkem společnosti možná, a proto k osobní schůzce nedošlo.

4.6 Korvus corporation S.E.

Webové stránky společnosti jsou přehledné a k nabízeným produktům jsou dostatečné informace. Zájemce o úvěr se tak rychle orientuje. Společnost v době analýzy lákala hned na několik akcí:

- **Půjčka bez příjmů** ve výši 10 000 Kč – 150 000 Kč s dobou splatnosti 24 – 84 měsíců bez registrů, poplatků a ručitele s tím, že peníze klient obdrží do 24 hodin. Klient měl v rámci akce možnost tuto půjčku nezávazně vyzkoušet a do 30 dnů od jejího schválení ji bezplatně zrušit.
- **Půjčka ihned bez registru** ve výši 10 000 Kč – 150 000 Kč s dobou splatnosti 84 měsíců. V rámci této akce společnost garantovala vrácení poloviny úroků při jejím řádném splácení a úrok od 7,90 % p.a.
- **Peníze ještě dnes na účtu** u úvěru ve výši až 3 500 000 Kč i bez ručení a bez poplatků.

V porovnání s předchozí analýzou z roku 2013 bylo zjištěno, že společnost snížila minimální výši úvěru z 50 000 Kč na 20 000 Kč. Na webových stránkách společnost uvádí reprezentativní příklad úvěru včetně poplatků a celkové splatné částky. Online kalkulačka je na webu uvedena, počítá však pouze měsíční splátky s fixním úrokem bez ukazatele RPSN a poplatků. Měsíční splátky včetně úrokové sazby byly stejné jako v roce 2013. Na webu zcela chybí vzor smlouvy, sazebník či obchodní podmínky (OP). Společnost lze kontaktovat pouze na základě vyplněné online žádosti, zcela chybí telefonické spojení.

Z důvodu pokračování v analýze vyplnil pracovník UMBRELLA online žádost o úvěr. Po jejím vyplnění následovala téměř okamžitá reakce úvěrového manažera. Během hovoru však nesdělil žádné informace k úvěru, pouze se vyptával na požadovanou výši úvěru, příjmy domácnosti a na informace k nemovitosti. Pracovník UMBRELLA byl často odkazován na webové stránky a online kalkulačku a na závěr navrhl elektronické zaslání nabídky. Nabídka však obsahovala pouze přibližnou měsíční splátku bez dalších parametrů (úroková sazba, RPSN, poplatky, celková splatná částka), proto byl následně úvěrový manažer kontaktován a požádán o dodání těchto informací. Přes slíbené zaslání doplňujících informací a několik urgencí však chybějící parametry dodatečně poskytnuty nebyly. Nakonec úvěrový manažer požadoval změnu zástavy – namísto stavební parcely rodinný dům nebo byt. Dle sdělení úvěrového manažera pro společnost Korvus corporation není stavební parcela zajímavá a tímto jednání o úvěru společnost ukončila.

Z jednání se společností byl pracovník UMBRELLA velmi zklamaný, neboť v roce 2013 byla společnost kladně hodnocena nejen díky integritě poskytovaných informací, ale také díky profesionalitě úvěrového manažera. Na základě nynějšího jednání lze učinit jediný závěr. Nejen že jednání úvěrového manažera bylo zcela neprofesionální, ale také zcela rozporoval informace uvedené na internetových stránkách společnosti, která jasně uvádí, že v případě zajištěného úvěru **lze ručit**: rodinným domem, bytem, chatou, **pozemkem** a komerčním prostorem.

Tabulka 13 – Půjčka s dlouhodobou splatností

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 200 000 Kč/60 měs.
Měsíční splátka: 9 861 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: Neuvedeno	Měsíční splátka: 24 962 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: Neuvedeno	Měsíční splátka: 5 078 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: 31,57 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 20 000 Kč Správa úvěru: 500 Kč/měs. Celková splatná částka: 334 680 Kč
Vypočtené RPSN: 19,56 % Celková splatná částka: 946 656 Kč	Vypočtené RPSN: 19,56 % Celková splatná částka: 599 088 Kč	
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 11 240 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: Neuvedeno Poplatek za poskytnutí úvěru: Neuvedeno Správa úvěru: Neuvedeno Celková splatná částka: Neuvedeno	Měsíční splátka: 29 270 Kč Úrok: 18,00 % RPSN: Neuvedeno Poplatek za poskytnutí úvěru: Neuvedeno Správa úvěru: Neuvedeno Celková splatná částka: Neuvedeno	Neuvedeno
Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 24,86 % Celková splatná částka: 1 079 040 Kč	Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 41,25 % Celková splatná částka: 702 480 Kč	
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Neuvedeno	Neuvedeno	Neuvedeno

4.7 METROPOL FINANCE s.r.o.

Společnost nabízí na webových stránkách jasný přehled o produktech s potřebnými informacemi. V úvodu je k dispozici online kalkulačka, která počítá pouze výši měsíčních splátek. Aby zájemce o úvěr zjistil výši úrokové sazby a RPSN, je třeba po vyplnění online kalkulačky podat žádost, čímž se zobrazí parametry požadované půjčky. K dispozici je také reprezentativní příklad úvěru. Jako jedna z mála společností má na webu k dispozici obchodní podmínky, sazebník a vzor smlouvy. Společnost také v době analýzy lákala na několik akčních nabídek:

- **Novinka ve splácení úvěru**, kdy společnost garantuje platbu pouze poloviny úroků. Splátka tak bude poloviční po celou dobu jeho splácení.
- **Úplný odklad splátek až na 3 měsíce**

Společnost dále na webových stránkách informuje, že pokud se jedná v případě zajištěného úvěru o bytovou jednotku v obci nad 10 tisíc obyvatel, je možné učinit **odhad elektronicky zdarma**, jinak je odhad zpoplatněný. Též umožňuje využití externího odhadce.

V rámci telefonické analýzy bylo sděleno, že společnost půjčuje pouze na zástavu nemovitosti v osobním vlastnictví a pozemky jako takové, až na výjimky, do zástavy nebere. Bez sdělení dalších informací byl pracovník UMBRELLA požádán o zaslání e-mailu s žádostí o úvěr včetně doložení listu vlastnictví a územního plánu obce. Po zaslání dokumentace byla předběžná žádost o úvěr schválena a pracovník UMBRELLA byl kontaktován obchodním zástupcem. Přes dotazy nebyly opět sděleny žádné informace k úvěru s odůvodněním, že po telefonu informace neposkytují a preferují osobní schůzku, během které klientovi vše sdělí a poradí. Dle slov obchodního zástupce společnost neposkytuje úvěr každému zájemci, ale vybírají si „KOMU a NA CO“ půjčí.

Protože si společnost zakládá na rychlosti vyřízení a předložená fotodokumentace byla pro obchodního zástupce dostačující, proběhla schůzka v ten samý den, a to mimo stavební pozemek, který sloužil k zástavě. V průběhu schůzky nemusel pracovník UMBRELLA vyplňovat žádné formuláře či předběžnou žádost, schůzka měla pouze informativní charakter. Stavební pozemek byl označen za dostatečně bonitní a byly sděleny informace týkající se procesu vyřízení úvěru a předčasného splacení. Konkrétní parametry úvěru sděleny nebyly, zástupce pracovníka UMBRELLA odkázal na online kalkulačku na webových stránkách společnosti včetně možnosti nahlédnutí do smluvní dokumentace.

Tabulka 14 - Neúčelový úvěr

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/120 měs.
Měsíční splátka: 8 099 Kč Úrok: 11,90 % RPSN: 16,90 % Celková splatná částka: 777 504 Kč	Měsíční splátka: 23 513 Kč Úrok: 11,90 % RPSN: 16,90 % Celková splatná částka: 564 312 Kč	Měsíční splátka: 7 145 Kč Úrok: 11,90 % RPSN: 16,90 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 40 000 Kč Vklad do KN: 2 000 Kč Správa úvěru: 199 Kč/měs. Celková splatná částka: 857 400 Kč
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs. <i>Neuvedeno</i>	Př. 500 000 Kč/24 měs. <i>Neuvedeno</i>	Jiný příklad <i>Neuvedeno</i>
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs. <i>Neuvedeno</i>	Př. 500 000 Kč/24 měs. <i>Neuvedeno</i>	Jiný příklad <i>Neuvedeno</i>

4.8 TGI Money a.s.

Ke každému nabízenému produktu je společností na webu poskytnut dostatek informací. V porovnání s rokem 2013 nově poskytují úvěry již od 50 000 Kč a dobu splatnosti prodloužili z původních 120 měsíců na 240 měsíců. Na úvodní webové stránce je k dispozici online kalkulačka a všeobecné obchodní podmínky (VOP) se sazebníkem. Kalkulačka na webu společnosti je hodnocena jako jedna z nejlepších, při fixním úroku počítá RPSN a celkovou splatnou částku. Po kliknutí na **Podrobná kalkulačka** se zobrazí srovnání nebankovních úvěrů a klient si tak může vybrat jednu ze tří variant, která nejlépe odpovídá jeho potřebám. Chybí pouze vzorová smlouva.

S ohledem na telefonickou analýzu je společnost TGI Money hodnocena nejlépe ze všech. V rámci telefonického hovoru nemusel pracovník UMBRELLA, kromě požadované výše úvěru a doby splatnosti, poskytovat žádné údaje. Úvěrový poradce byl maximálně vstřícný, a aniž by se na cokoli vyptával, poskytl naprosto vyčerpávající informace k požadovanému úvěru včetně procesu vyřizování. Manažer

společnosti také sdělil, že **úvěr lze předsplácet**. Jakmile je částka větší než 5 000 Kč, úročí se 3 % s tím, že může být v případě potřeby použita na budoucí splátky úvěru. Pracovník UMBRELLA byl dále upozorněn na delší dobu vyřizování úvěru, která u společnosti trvá 4 – 5 týdnů, a také na doložení příjmů, které ve srovnání s rokem 2013 společnost nevyžadovala.

Osobní schůzka s odhadcem proběhla týž den jako telefonická analýza. Pracovník UMBRELLA na schůzce nevyplňoval žádné formuláře. Odhadce poskytl kompletní informace k úvěru a obratem zaslal smluvní dokumentaci. Parametry úvěru uvedené ve smluvní dokumentaci se téměř shodovaly s parametry uvedenými při telefonickém rozhovoru.

Tabulka 15 - Hypopůjčka Standard

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	500 000 Kč/120 měs.
Měsíční splátka: 7 508 Kč Úrok: 11,01 % RPSN: 13,56 % Celková splatná částka: 720 768 Kč	Neposkytují	Měsíční splátka: 7 316 Kč Úrok: 11,01 % RPSN: 13,23 % Celková splatná částka: 877 920 Kč
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 8 333 Kč Úrok: 11,01 % RPSN: 13,52 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 27 500 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 800 256 Kč	Neposkytují	Neuvedeno
<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 15,46 % Celková splatná částka: 827 468 Kč		
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	500 000 Kč/60 měs.
Měsíční splátka: 8 336 Kč Úrok: 11,02 % RPSN: 13,51 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 27 500 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: Neuvedeno	Neposkytují	Měsíční splátka: 11 515 Kč Úrok: 11,02 % RPSN: 14,41 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 27 500 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: Neuvedeno
<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 15,47 % Celková splatná částka: 827 756 Kč		<u>Po započítání poplatků:</u> Vypočtené RPSN: 17,34 % Celková splatná částka: 718 400 Kč

4.9 VANDERBERG GROUP s.r.o.

Webové stránky společnosti jsou stále stejné včetně nabízených produktů. Společnost nabízí produkt **Americká hypotéka**, u kterého je poskytnuto velmi málo informací. Zcela chybí dokumenty k nahlédnutí (obchodní podmínky, sazebník a vzorová smlouva). Společnost sice na svých stránkách poskytuje online kalkulačku pro výpočet měsíčních splátek, bohužel ale není pro požadovaný úvěr vyhovující, neboť dobu splatnosti lze nastavit pouze po 5-ti letech. Má-li žadatel o úvěr zájem např. o úvěr na 8 let, nelze kalkulačku použít. Přes tento nedostatek lze kalkulačku hodnotit i kladně. Ze všech

hodnocených kalkulaček jako jedna z mála žadatele informuje o výši RPSN, nákladech a celkové výši úvěru.

Jednání s manažerem úvěrové společnosti ohledně schválení předběžné žádosti o úvěr bylo zdlouhavé. Po zaslání LV a fotografií nemovitosti trvalo posouzení žádosti 10 dnů. Po této době manažer kontaktoval pracovníka UMBRELLA s dodatečnou žádostí o zaslání územního plánu obce, bez kterého vedení společnosti nemůže poskytnutí úvěru schválit. Během těchto hovorů poskytl úvěrový poradce kompletní informace k úvěru. Pracovníku UMBRELLA bylo sděleno, že smluvní dokumentace se podepisuje buď v Ostravě, nebo v Praze kvůli notářským podpisům, jiná varianta není možná. Potvrzení o příjmech společnost prý nevyžaduje, vzápětí se ale manažer vyptával na pravidelné příjmy a zdůraznil, že je třeba doložit výpisy z účtu nebo výplatní pásky za 3 měsíce zpětně, takže potvrzení o příjmech společnost vyžaduje. Později úvěrový manažer kontaktoval pracovníka UMBRELLA, že rada sice schválila úvěr v požadované výši, ale pouze na 10 let s tím, že jinou dobu splatnosti nelze zvolit. Na základě souhlasu s podmínkami úvěrový manažer poskytl parametry k úvěru s dobou splatnosti na 10 let a zprostředkoval osobní schůzku. Zprostředkování osobní schůzky trvalo více jak dva týdny. Před jejím uskutečněním zaslal úvěrový manažer seznam vyžadovaných dokumentů včetně návrhu smlouvy o spotřebitelském úvěru a žádosti o úvěr.

Zatímco osobní schůzka s odhadcem byla v roce 2013 odložena na termín podpisu smluvní dokumentace, nyní osobní schůzka s odhadcem proběhla. Žádné informace k úvěru sděleny nebyly, pouze se odkazoval na manažera společnosti. Jako jediná společnost vyžaduje, aby byly všechny podklady ověřeny.

Tabulka 16 – Americká hypotéka

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/120 měs.
<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>	Měsíční splátka: 7 174 Kč Úrok: 12,00 % RPSN: 16,70 % Celková splatná částka: 860 826 Kč
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/120 měs.
Měsíční splátka: 7 584 Kč Úrok: cca 10,00 % RPSN: 10,97 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 700 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 728 000 Kč	Měsíční splátka: 23 000 Kč Úrok: cca 10,00 % RPSN: 11,70 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 700 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 552 000 Kč	Měsíční splátka: 7 703 Kč Úrok: 13,80 % RPSN: 15,60 % Poplatek za poskytnutí úvěru: 15 700 Kč Správa úvěru: ZDARMA Celková splatná částka: 924 397 Kč
Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 11,47 % Celková splatná částka: 743 764 Kč	Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 13,68 % Celková splatná částka: 567 700 Kč	Po započítání poplatků: Vypočtené RPSN: 15,65 % Celková splatná částka: 940 060 Kč
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Př. 500 000 Kč/120 měs.
<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>	<i>Neuvedeno</i>

4.10 VITACREDIT s.r.o.

Webové stránky jsou přehledné v nabízených produktech s upřesněním zásadních informací. Online kalkulačka patří k nejlepším z výše porovnávaných. Po navolení parametrů počítá nejen měsíční splátky, ale také úroky a RPSN. Má-li žadatel o úvěr zájem o bližší parametry, stačí kliknout na **Podrobné výsledky kalkulačky**. Ihned se zobrazí další parametry, zejména poplatek za uzavření smlouvy a celková částka k úhradě. Společnost dále umožňuje nahlédnout do sazebníku. Vzor smlouvy a obchodní podmínky však chybí.

Telefonická analýza již tak pozitivně hodnocena není. Úvěrový manažer odmítl po telefonu sdělit základní informace k úvěru s odůvodněním, že k tomuto účelu slouží osobní schůzka, při které je probrána žádost o úvěr, parametry úvěru a předložena smluvní dokumentace.

Při osobní schůzce odhadce pohotově reagoval na dotazy a vše pečlivě vysvětlil. Sdělil informace k výši splátek, úroků a poplatků, nevěděl však výši RPSN a nepředložil slíbenou smluvní dokumentaci. Během schůzky nemusel pracovník UMBRELLA vyplňovat žádné dokumenty. Protože je v sazebníku uvedeno, že produkt Úvěr ručený nemovitostí zprostředkovává **Záložna CREDITAS, spořitelní družstvo**, chtěl pracovník UMBRELLA vědět, kdo bude skutečným poskytovatelem v případě jeho úvěru. Úvěrový manažer sdělil, že v případě pracovníka UMBRELLA bude úvěr poskytnut společností VITACREDIT, neboť společnost CREDITAS obvykle neposkytuje úvěry ručené nemovitostí, má mnohem přísnější podmínky pro získání úvěru a také vyřízení úvěru trvá podstatně déle (min. 1,5 měsíce).

Přes několik urgencí úvěrového manažera slíbený ukazatel RPSN a vzor smlouvy zaslán nebyl, naopak společnost vyžadovala stále další a další dodání dokumentů, což se také projevilo na bodovém hodnocení společnosti.

Tabulka 17 - Úvěr TOP

Internetové stránky		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	500 000 Kč/120 měs.
Měsíční splátka: 7 561 Kč	Měsíční splátka: 23 049 Kč	Měsíční splátka: 6 580 Kč
Úrok: 9,90 %	Úrok: 9,90 %	Úrok: 9,90 %
RPSN: 11,40 %	RPSN: 14,00 %	RPSN: 11,20 %
Poplatek za poskytnutí úvěru: 16 100 Kč	Poplatek za poskytnutí úvěru: 16 100 Kč	Poplatek za poskytnutí úvěru: 16 100 Kč
Celková splatná částka: 741 956 Kč	Celková částka: 569 276 Kč	Celková částka: 805 700 Kč
Telefonický rozhovor		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	500 000 Kč/60 měs.
Neuvedeno	Neuvedeno	Neuvedeno
Osobní schůzka		
Př. 500 000 Kč/96 měs.	Př. 500 000 Kč/24 měs.	Jiný příklad
Měsíční splátka: 12 708 Kč	Měsíční splátka: 32 917 Kč	
Úrok: 22,00 %	Úrok: 26 % - 28 %	
RPSN: Neuvedeno	RPSN: Neuvedeno	
Zpracování úvěru: 16 000 Kč	Zpracování úvěru: 16 000 Kč	
Správa úvěru: ZDARMA	Správa úvěru: ZDARMA	Neuvedeno
Celková splatná částka: Neuvedeno	Celková splatná částka: Neuvedeno	
Po započítání poplatků: RPSN: 32,00 %	Po započítání poplatků: RPSN: 66,84 %	
Celková splatná částka: 1 235 968 Kč	Celková splatná částka: 806 008 Kč	

5 Finální vyhodnocení

Do konečného vyhodnocení byly zahrnuty společnosti, které aktuálně poskytovaly zajištěné úvěry. Jako hodnotící parametry byly zvoleny porovnatelné parametry úvěrů, úroveň poskytovaných informací a přístupy ke klientovi při telefonickém a osobním jednání.

CELKOVÉ HODNOCENÍ										
8,8	7,9	7,6	6,1	5,8	4,5	4,4	4,2	2,8	1,3	
ACEMA Credit	TGI Money	VANDERBERG GROUP	METROPOL FINANCE	EKVITA EURO	CAPITAL-STAR	eCredit	VITACREDIT	Korvus Corporation	FAST HYPO	
HODNOCENÍ PARAMETRŮ										
Výhodnost úvěru (výše úroku, RPSN, poplatky, možnost předč. splacení, mimořádné splátky, sankce)										Váha
10	8	10	7	5	6	3	3	4	1	40 %
Dostupnost informací (kalkulačka na webu, zveřejněné úroky a RPSN, smlouvy k nahlédnutí)										Váha
6	8	6	9	2	4	3	8	2	4	15 %
Integrita poskytovaných informací (shoda informací na internetu a při tel. a osobním kontaktu)										Váha
8	8	6	3	6	4	6	3	2	0	15 %
Možnosti úvěrů (výše poskytovaných úvěrů, volba a délka splatnosti, doba vyřízení úvěrů, výše zástavy)										Váha
8	5	6	6	8	3	3	6	3	2	15 %
Přístup ke klientovi (ochota sdělit informace, chování zástupců společnosti, profesionalita v jednání)										Váha
10	10	6	4	9	3	9	3	1	0	15 %

Legenda:

10-8	7-6	5-4	3-2	1-0

5.1 ACEMA Credit Czech, a.s.

Jediné body, které při bodovém hodnocení společnost ztratila, byly u dostupnosti informací. Online kalkulačka je oproti roku 2013 hodnocena negativně, neboť počítala pouze úrokovou sazbu a výši měsíčních splátek. Během jednání nabídla společnost žadateli ještě výhodnější podmínky úvěru, což svědčí jen o transparentnosti společnosti a profesionalitě úvěrového manažera. Po zaslání dokumentace úvěrový manažer kontaktoval pracovníka UMBRELLA s tím, že úvěr byl přímo schválen vedením společnosti na základě poměru mezi požadovanou výší úvěru a aktuální odhadní cenou pozemku a současně představil finální nabídku. Osobní schůzka s odhadcem tedy nebyla potřeba. V celkovém hodnocení společnost právem zaujímá první místo.

5.2 TGI Money a.s.

Ve všech hodnocených parametrech, tj. výhodnost úvěru, dostupnost informací, integrita poskytovaných informací, možnosti úvěru a přístup ke klientovi, lze společnost hodnotit pozitivně. Společnost poskytuje úvěry transparentním a profesionálním způsobem. Oproti vítězi analýzy však ztrácí body ve výhodnosti úvěru, neboť úroky, RPSN i výše měsíčních splátek jsou vyšší. S bodovým hodnocením 7,9 bodů se řadí na druhé místo.

5.3 VANDERBERG GROUP s.r.o.

Třetí a zasloužené místo v hodnocení získala společnost VANDERBERG GROUP. Nejvíce bodů získala vlivem výhodné nabídky úvěru, podobně jako vítěz testu. Společnost má na webu jednu z nejlépe hodnocených kalkulaček. Bohužel nemá k nahlédnutí ani jeden z požadovaných dokumentů (sazebník, obchodní podmínky, vzorová smlouva). Společnost poskytla úvěr pouze s dobou splatnosti na 10 let. Přes příjemné a pohotové chování úvěrového manažera bylo jednání zdlouhavé.

5.4 METROPOL FINANCE s.r.o.

Velmi pozitivně jsou hodnoceny webové stránky společnosti. Jako jedna z mála společností má na webu kompletní požadovanou dokumentaci a dobře vybavenou online kalkulačku. Společnost si sice zakládá na rychlosti vyřízení, ale během telefonické analýzy ani při osobní schůzce nebyly poskytnuty téměř žádné informace. Proto jsou přístup ke klientovi a integrita poskytovaných informací hodnoceny mírně podprůměrně, což se odrazilo v celkovém hodnocení společnosti.

5.5 EKVITA EURO, a.s.

Společnost poskytuje úvěry pouze s dobou splatnosti 12 – 60 měsíců a 120 měsíců. Jiná varianta není možná. Jako jediná společnost vyžadovala registry SOLUS a CBCB. Pozitivní změnou, která byla v hodnocení posouzena velmi pozitivně, byla integrita poskytovaných informací a profesionalita úvěrového poradce. Díky kompletním informacím a dodané smluvní dokumentaci nebyla již osobní schůzka třeba. Naopak podprůměrně je hodnocena dostupnost informací na webových stránkách společnosti. Co se týká výhodnosti úvěru, je hodnocena mírně nadprůměrně.

5.6 CAPITAL - STAR s.r.o.

Společnost si oproti roku 2013 polepšila v době splatnosti, kterou prodloužila z původních 6 - 24 měsíců na 12 – 96 měsíců, naopak snížila maximální poskytovanou výši úvěru. Dostupnost informací na webu je však velmi nízká v porovnání s rokem 2013. Společnost sice nabídla výhodnější úvěr než EKVITA EURO, čímž získala vyšší počet bodů, bohužel ztratila body v ostatních hodnotících parametrech. Nelze kladně hodnotit proklientský přístup, jelikož společnost poskytla kompletní informace k úvěru až po zaslání vyžadované dokumentace a provedeném odhadu. Také nelze považovat úvěrového manažera za profesionála, když neví, jaký je rozdíl mezi úrokovou sazbou a RPSN a tvrdí, že ukazatel RPSN není vůbec důležitý.

5.7 eCREDIT s.r.o.

Společnost získala kladné body především za integritu poskytovaných informací a osobní přístup úvěrového manažera. Úvěrový manažer budil dojem profesionála, sdělil požadované informace a poskytl úvěrovou dokumentaci. Bohužel je společnost v některých ohledech hodnocena také záporně. Jedná se zejména o dostupnost informací na webu (online kalkulačka, zveřejněné úroky a RPSN) a možnosti úvěru (výše poskytnutého úvěru a doba vyřízení úvěru). Přes veškeré snahy pracovníka UMBRELLA schválila úvěrová komise úvěr ve výši pouze 300 000 Kč. S ohledem na aktuální odhad nemovitosti, který byl 10x vyšší, byla nabídka společnosti velmi nízká, pouze 10 % z tržní hodnoty nemovitosti. S celým procesem navíc souvisí i doba vyřízení úvěru, která se protáhla na více než měsíc.

5.8 VITACREDIT s.r.o.

Zatímco webové stránky společnosti byly hodnoceny kladně, a to zejména díky online kalkulačce, která patří k nejlépe vybaveným, telefonická analýza byla hodnocena velmi negativně, neboť společnost neposkytla téměř žádné informace. Přestože se úvěrový poradce pracovníku UMBRELLA při osobní schůzce věnoval a vše řádně vysvětlil, neposkytl kompletní parametry k úvěru a neučinil tak ani po několika urgencích. Naopak vyžadoval stále více dokumentů. V porovnání s ostatními úvěry společnost nabízí vyšší úrokovou sazbu a RPSN, které se odráží na výši měsíční splátky, proto je výhodnost úvěru hodnocena jako mírně podprůměrná.

5.9 Korvus corporation S.E.

Při hodnocení uškodilo úvěrové společnosti zejména jednání s úvěrovým manažerem, který působil velmi neprofesionálně. Jím poskytnuté informace se neshodovaly s informacemi, které společnost uvádí na webových stránkách. Z jednání s úvěrovým manažerem byl pracovník UMBRELLA velmi zklamaný, neboť v roce 2013 byla společnost hodnocena kladně nejen díky integritě poskytovaných informací, ale také díky profesionalitě úvěrového manažera a rychlosti vyřízení úvěrové smlouvy. V porovnání s ostatními společnostmi není spotřebitelský úvěr tak výhodný z důvodu vyšší RPSN. Společnost dále neposkytuje obchodní podmínky, vzor smlouvy ani sazebník. Z těchto důvodů zaujímá společnost předposlední místo ve finálním hodnocení.

5.10 FAST HYPO, a.s.

Společnost byla do analýzy zahrnuta jako subjekt zprostředkovávající zajištěné úvěry pro fyzické osoby, nepodnikatele. Podobně jako u ostatních společností byl hodnocen proklientský přístup a úroveň poskytnutých informací. Přes poskytnutí požadovaných dokumentů a několikeré vyplnění online žádostí však společnost neprojevila žádnou aktivitu v komunikaci s žadatelem a nezprostředkovala osobní schůzku. Vzhledem k tomu, že jednání s klientem je naprosto netransparentní a integrita poskytovaných informací nízká, nezbyvá, než společnost hodnotit velmi negativně a právem zaujímá poslední místo.

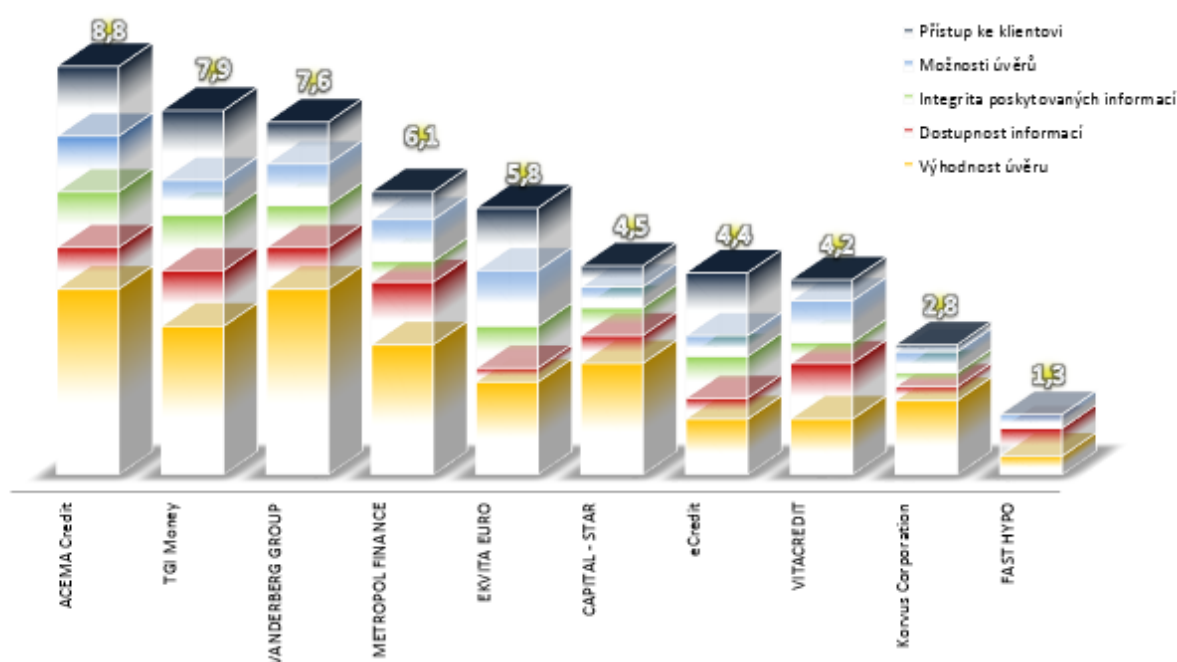
5.11 Jaký úvěr je nejlepší?

Analýza vybraných úvěrových společností ukázala, že spotřebitel může využít konkurenčního prostředí, které však může působit nepřehledně. Ze všech analyzovaných společností pouze společnosti **ACEMA Credit, eCREDIT, EKVITA EURO, TGI Money a VANDERBERG GROUP** poskytly žadateli ucelené informace s jasně definovanými podmínkami a poplatky včetně poskytnuté smluvní dokumentace. Jak analýza ukázala, běžnou praxí společností také bývá, že společnost odmítne žadateli dopředu poskytnout jakékoliv informace k úvěru. Nejprve vyžaduje vyplnění online žádosti včetně zaslání vyžadovaných dokumentů, následně zprostředkuje osobní schůzku s odhadcem a až poté dodatečně poskytne parametry k úvěru. Tento naprosto nestandardní postup praktikovaly společnosti **CAPITAL – STAR, METROPOL FINANCE a VITACREDIT**. Spotřebitel tak nemá šanci předem řádně porovnat parametry úvěru s jinými společnostmi. Z průběhu analýzy jasně vyplynulo, že **dostupnost informací pro spotřebitele není na stejné úrovni**, jaká je obvyklá u bankovních společností.

Základním parametrem při výběru vhodného úvěru je **ukazatel RPSN**. Přestože se jedná o jeden ze základních ekonomických ukazatelů vypovídajícím o úrovni platebních podmínek úvěru, u některých společností je velmi složité RPSN zjistit. Zřídka má spotřebitel možnost RPSN vypočítat na kalkulačkách dostupných na webu společností a často se jedná o orientační výpočet, který nezahrnuje všechny poplatky spojené s úvěrem. Díky tomu se může výpočet RPSN od skutečné hodnoty významně lišit.

Výběr „nejlepšího“ úvěru je z velké části subjektivní záležitostí spotřebitele právě z důvodu špatné dostupnosti úvěrových informací. **Výhodnost a volitelné možnosti úvěru jsou základním parametrem při rozhodování**. Spotřebitel by měl klást důraz na poskytování všech informací a měl by věnovat zvýšenou pozornost při osobním jednání, které může naznačit, jak se vůči němu bude firma chovat v rámci budoucího smluvního vztahu.

Graf 5-1 Finální hodnocení společností



Na závěr se pracovníci UMBRELLA rozhodli uvést přehledný souhrn toho nejdůležitějšího, **na co by měl každý spotřebitel při sjednávání úvěru dbát**, tedy jak by se měl chránit, aby se nestal obětí podvodné společnosti:

- Uvážit, **na co chci vypůjčit, proč, na jak dlouho a zda je to opravdu nezbytné.**
- Uvážit **možná rizika** spojená s půjčkou. Co se stane, když nebudu schopen splácet? Co riskuji?
- Věnovat čas **výběru vhodného a důvěryhodného věřitele.** Upřednostnit společnost mající v poskytování úvěrů tradici, s oficiálním sídlem (případně sítí poboček), mající vlastní internetové stránky s kontakty a informacemi, které lze ověřit v obchodním rejstříku.
- **Smlouvu o úvěru neuzavírat v den jejího předložení**, ale řádně přečíst a nebát se zeptat na nejasnosti. **Smlouvu uzavřít písemně a zkontrolovat**, zda je uvedeno vše, na čem jsme se s věřitelem domluvili. Nedůvěřovat „dobrému slovu“ věřitele.
- Ve smlouvě musí být **jasně uvedeny**: výše a frekvence splátek, úrok, RPSN, náklady a poplatky. Je třeba vědět, **kolik budu platit, jak dlouho a kolik nakonec celkem zaplatím.**
- Věnovat pozornost **zajištění závazků.** Jak si věřitel zajišťuje vrácení úvěru (ručení, zástavní smlouva, smluvní pokuta).
- Ujasnit si **podmínky pro předčasné splacení** úvěru.
- Při podezření na neseriózní jednání (neúplné nebo vágní informace) se **nebát** zprostředkovatele úvěru **odmítnout.**

Ochrana informací

Informace obsažené v tomto dokumentu byly vypracovány spolkem UMBRELLA - Evropské sdružení pro podporu práv spotřebitelů, Vinohradská 2029/124, 130 00 Praha 3 a jako takové slouží výhradně k účelům volné prezentace závěrů z provedené analýzy. Informace jsou zveřejněny na webových stránkách www.sdruzeniumbrella.cz a jsou primárně určeny pro potřeby členů sdružení. Sdružení UMBRELLA neručí za další interpretace informací uvedených v této zprávě.

© 2015 UMBRELLA - Evropské sdružení pro podporu práv spotřebitelů