

Ombudsman Home Creditu pomohl v loňském roce překonat finanční těžkosti více než 150 klientům

23.4.2025 - | PROTEXT

Typicky se na ombudsmana obrací klienti, kteří potřebují jednorázově odložit jednu až tři měsíční splátky, protože se dostali do nečekané finanční situace. „Odložení splátky může být pro naše klienty skutečně klíčové. Ve většině případů jim vyřeší momentální problém, kdy se zpravidla jedná o nečekané ukončení pracovního poměru nebo krátkodobý výpadek příjmů například po úrazu či během krátké nemoci,“ vysvětluje Miroslav Zborovský, ombudsman společnosti Home Credit.

Statistiky ukazují, že včasná pomoc přináší výsledky – 75 procent klientů, kterým ombudsman pomohl, situaci díky této podpoře zvládlo a dále řádně splácí své závazky. *„Nejdůležitější rada je začít problém řešit ihned, jakmile zjistíte, že můžete mít potíže s úhradou splátky – tedy ještě před splatností. Určitě nedoporučujeme čekat, až začne společnost vymáhat splátku po splatnosti,“* zdůrazňuje Miroslav Zborovský. Stejně pravidlo platí, i když člověk teprve očekává budoucí snížení schopnosti splácet, například z důvodu plánované operace, rodičovské dovolené nebo výpovědi z práce.

Mezi nejčastější chyby, které dostávají lidi do finančních potíží, patří absence pojištění neschopnosti splácet a chybějící finanční rezerva. Výrazným problémem je také větší množství úvěrů, které klienti nedokáží splácet.

„Úvěruschopnost posuzujeme velmi zodpovědně s ohledem na klienta a jeho schopnost splácet. Home Credit se dlouhodobě řadí mezi nejbezpečnější poskytovatele úvěrů na českém trhu, což dokládá i fakt, že přibližně 96 procent našich klientů splácí své závazky bez problémů,“ vysvětluje Miroslav Zborovský. *„Není pravidlem, že u nás má klient úvěr jako první a pak si nabírá další závazky. Mnohdy k nám přichází s již existujícími úvěry, které v některých případech konsolidujeme, čímž mu snižujeme výši splátky a zvyšujeme komfort splácení.“*

Ombudsman se setkává i s případy, kdy již pomoci nemůže. *„Obracejí se na nás ale i lidé, kteří žádají o konsolidaci stávajících úvěrů, protože jsou předlužení. Jelikož je konsolidace nový úvěr, ze zákona jim ji nemůžeme poskytnout. Je důležité si uvědomit, že ačkoliv pomoci často umíme, zázraky bohužel nedokážeme,“* vysvětluje Miroslav Zborovský. V takových případech se klientům snaží alespoň poradit, jak svou situaci řešit jinými způsoby, včetně možnosti obrátit se na specializované poradny pro dluhovou problematiku.

V poslední době roste počet případů, kdy se do problémů dostávají i finančně gramotní lidé. Často je zaskočí snížený rodinný příjem, nečekané výdaje, úraz či nemoc, ale stále častěji také podvody na internetu. Podle dat České bankovní asociace (ČBA) bylo jen v loňském roce napadeno 87 tisíc klientů bank, což je meziroční nárůst o téměř 25 procent. Celková škoda dosáhla 1,39 miliardy korun, přičemž průměrná škoda na jednoho klienta činila přibližně 15 tisíc korun.

„V poslední době se i u nás výrazně rozšířil takzvaný vishing, kdy klient uvěří výhodné nabídce na internetu na investování do kryptoměn. Podvodníci velmi uvěřitelně nabízejí zhodnocení financí a velmi dobře vypracovaným procesem vylákají z klienta veškeré finance. V některých případech klienta přesvědčí, aby si půjčil, a vyplacené peníze zneužijí,“ popisuje Miroslav Zborovský.

Vishingové útoky postihly v roce 2024 bezmála 100 klientů Home Creditu. Celkově podvodníci vylákali od napadených klientů jednotky milionů korun, o které bohužel přišli. Naopak řadu klientů společnosti se před těmito útoky už podařilo ochránit, a to díky vytrvalé a pečlivé práci v oblasti prevence podvodů společně s nasazením řady prevenčních technických nástrojů.

„Problematicke prevence podvodů se neustále intenzivně věnujeme, neboť pachatelé pokoušející se napadat naše klienty se v reakci na zavedená opatření snaží měnit scénáře a taktiky podvodných jednání, doplňuje ombudsman klientů Home Creditu. Obecně není možné konstatovat, že jakékoli zavedené opatření definitivně zamezí pokusům o podvodné útoky. Je naprosto klíčové neustále nejen analyzovat a vyhodnocovat změny v transakčním chování klientů Home Creditu, ale také investovat do dalších prevenčních nástrojů a metod. „Jedním z nejdůležitějších aspektů prevence však bezpochyby zůstává neustálá edukace klientů, respektive široké veřejnosti, v které musíme všichni pokračovat,“ dodává.

„Jsem tu proto, abych našim klientům pomáhal a chránil jejich zájmy, jejich spokojenost je u nás na prvním místě a vždy je důležité pro obě strany, aby vše dobře dopadlo. Někteří klienti jsou za pomoc velmi vděční a píšou nám pěkná poděkování. Stává se nám, že nám klient například pošle přání k Vánocům. Na Slovensku máme zase klientku, která nám pravidelně každý rok zasílá ručně vyrobené kraslice k Velikonocům. Každé takové poděkování nás vždy potěší a přesvědčí, že naše práce má smysl,“ uvádí na závěr Miroslav Zborovský.

Poznámka pro editory:

Společnost Home Credit a.s. byla založena v roce 1997 a dnes je dceřinou společností Air Bank a.s. Home Credit pomáhá lidem nejen při nákupech na splátky přímo v obchodech a na internetu, ale nabízí také hotovostní úvěry a úvěry na auta, konsolidaci stávajících půjček nebo kreditní karty. V Česku poskytl Home Credit a.s. v roce 2024 úvěry v celkové výši 18,2 miliardy Kč. Více na www.homecredit.cz

Skupina PPF působí ve 25 zemích Evropy, Asie a Severní Ameriky. Investuje do řady oborů, jako jsou finanční služby, telekomunikace, média, e-commerce, nemovitosti, biotechnologie či dopravní strojírenství. Skupina vlastní aktiva ve výši více než 44 miliardy eur a zaměstnává celosvětově 47 tisíc lidí (k 30. 6. 2024).

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/ombudsman-home-credit-pomohl-v-lonskem-roce-prekonat-financi-tezkosti-vice-nez-150-klientum/2664443>