ČNB ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA
NA PŘÍKOPĚ 28
115 03 PRAHA 1

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 17. června 2022
Č. j. 2022 / 63164 / 570
Ke sp. zn. Sp/2021/180/573
Počet stran: 31

P Ř Í K A Z

Česká národní banka (dále též jen „správní orgán“) jako orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, a orgán dohledu nad oblastí poskytování spotřebitelských úvěrů podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru“), rozhodla dle ustanovení § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „přestupkový zákon“) ve spojení s ustanovením § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení se společností CentroFinance, s.r.o., IČO 030 57 151, se sídlem Česká 57, 266 01 Beroun - Centrum, na základě protokolu o kontrole ze dne 19. 2. 2021, č. j. 2020/019375/CNB/650, takto:

Společnost CentroFinance, s.r.o., IČO 030 57 151, se sídlem Česká 57, 266 01 Beroun - Centrum, se uznává vinnou, že

(i) **v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020 nezavedla a neudržovala vhodné a přiměřené postupy a pravidla pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, které by zajišťovaly řádné poskytování spotřebitelského úvěru, když u povinných výdajů vycházela toliko z údajů deklarovaných spotřebitelem, aniž by tyto údaje ověřila, anebo z normativně stanovených hodnot,**

(ii) **v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020 řádně neuchovávala záznamy týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele v rozsahu nezbytném pro hodnověrné osvědčení o řádném plnění povinností při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, neboť neuchovávala záznamy o konkrétní výši příjmů, výdajů a stávajících dluhů (závazků) spotřebitelů, které zohlednila u každé jednotlivé žádosti o úvěr, ani neuchovávala záznamy o výpočtech možné výše splátky úvěru a volných finančních prostředcích spotřebitelů žádajících o úvěr a dále neuchovávala záznamy o průběhu telefonického hovoru se spotřebiteli žádajícími o úvěr,**

(iii) **v období od 18. 5. 2018 do 19. 8. 2020 neposuzovala úvěruschopnost jednotlivých spotřebitelů žádajících o úvěr na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací o jejich příjmech a výdajích a tyto příjmy a výdaje řádně neověřovala a neporovnávala takovým způsobem, aby získala objektivní obraz o jejich komplexní finanční situaci, když z celkového vzorku 36 úvěrových složek**

- **a) ve 3 úvěrových případech neměla k dispozici doklady potřebné pro ověření příjmu žadatele o úvěr,**
- **b) v 27 úvěrových případech neměla k dispozici výpisy z bankovního účtu**

žadatele o úvěr či jiné doklady dokládající výdaje žadatele o úvěr, a proto v těchto případech nemohla ověřit celkové měsíční výdaje a závazky spotřebitele tak, aby získala relevantní podklad pro spolehlivý, dostatečný a přiměřený obraz o jeho aktuální finanční situaci,

c) v 34 úvěrových případech nebyly výdaje na bydlení žádným způsobem doloženy,

d) v 1 úvěrovém případě nezohlednila při hodnocení úvěruschopnosti žadatele o úvěr výpisy z bankovních účtů žadatele o úvěr, ze kterých vyplývá, že žadatel o úvěr je aktivní a pravidelný hazardní hráč, který vysoké výdaje na hazard kompenzuje četnými spotřebitelskými úvěry,

e) ve 3 úvěrových případech nezjistila, že žadatelé měli v okamžiku podání žádosti o úvěr načerpány další úvěry od jiných poskytovatelů či osob,

(iv) v období od 3. 12. 2018 do 9. 5. 2019 v 6 úvěrových případech, z celkového vzorku 36 úvěrových případů, uplatňovala vůči spotřebiteli smluvní pokutu, jejíž výše překračovala součin čísla 0,5 a celkové výše spotřebitelského úvěru;

č í m ž p o r u š i l a

(i) ustanovení § 15 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 15 odst. 2 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru,

(ii) ustanovení § 78 zákona o spotřebitelském úvěru,

(iii) ustanovení § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru ve spojení s ustanovením § 86 odst. 2 zákona o spotřebitelském úvěru,

(iv) ustanovení § 122 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru,

a d o p u s t i l a s e

ad (i) přestupku nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru podle ustanovení § 148 odst. 1 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru,

ad (ii) přestupku osoby oprávněné poskytovat spotřebitelský úvěr podle ustanovení § 153 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru,

ad (iii) přestupku osoby oprávněné poskytovat spotřebitelský úvěr podle ustanovení § 154 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru,

ad (iv) přestupku osoby oprávněné poskytovat spotřebitelský úvěr podle ustanovení § 154 odst. 2 písm. g) zákona o spotřebitelském úvěru,

z a c o ž s e j í u k l á d á

podle ustanovení § 154 odst. 3 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru pokuta ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Celního úřadu pro hlavní město Prahu vedený u České národní banky, č. 3754-67724011/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

O D Ů V O D N Ě N Í

A. Identifikace účastníka řízení a popis obchodního modelu

1. Společnost CentroFinance, s.r.o., IČO 030 57 151, se sídlem Česká 57, 266 01 Beroun - Centrum (dále jen „účastník řízení“), je ode dne 6. 6. 2014 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 227044, jako společnost s ručeným omezeným, jejímž předmětem podnikání jsou výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona a poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru.[1]

2. Účastník řízení je od udělení oprávnění dne 17. 5. 2018 nebankovním poskytovatelem spotřebitelského úvěru ve smyslu zákona o spotřebitelském úvěru.[2] Ke dni zahájení kontroly, tj. k 4. 9. 2020, měl účastník řízení v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů vedeném Českou národní bankou zapsaného jednoho samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru a dva vázané zástupce.[3]

3. Účastník řízení ke dni zahájení kontroly spotřebitelům nabízel tzv. „mikroúvěry“, tedy **nezajištěné bezúčelové spotřebitelské úvěry jiné než na bydlení**, a to prostřednictvím zaměstnanců v kamenných pobočkách v Kolíně, Plzni a Českých Budějovicích (do 30. 6. 2020 měl vázaný zástupce účastníka řízení též pobočku v Táboře) a dále prostřednictvím internetových stránek na adresách www.pujcky.club a www.zapujcky.eu.

4. Účastník řízení nabízel v období od 17. 5. 2018, tj. ode dne udělení oprávnění k činnosti, do 31. 8. 2020 (dále také jen „kontrolované období“) 2 typy spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení: 1) **online půjčku** - bezúčelový úvěr ve výši od 1 000 Kč do 10 000 Kč se splatností do 3 měsíců, sjednávaný přes internetové stránky www.pujcky.club a www.zapujcky.eu, přičemž finanční prostředky jsou spotřebiteli vyplaceny bezhotovostně převodem na bankovní účet a 2) **hotovostní půjčku** - bezúčelový úvěr ve výši od 1 000 Kč do 30 000 Kč se splatností do 12 měsíců, sjednávaný na pobočkách účastníka řízení, přičemž v případě schválení jsou finanční prostředky spotřebiteli vyplaceny v hotovosti.

5. Účastník řízení poskytoval 16 variant výše uvedených typů spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení, které se liší několika parametry – např. způsobem sjednání úvěru, dobou splatnosti apod. Jedná se o varianty uvedené v tabulce č. 1:

[1] Spis Sp/2021/180/573, č. l. 1 – 9.
[2] viz: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=11660824&p_VER_ID=1001&p_DATUM=16.08.2021&p_ROL_KOD=
[3] viz: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=11660824&p_VER_ID=1001&p_DATUM=04.09.2020&p_ROL_KOD=

Tabulka č. 1: Varianty poskytovaných úvěrů v kontrolovaném období

Varianta	Lze sjednat	
„01 ZDARMA“	Pouze v hotovosti	Pouze pro nové klienty
„02 Standard 1“	Pouze v hotovosti	
„03 Důchodce 1“	Pouze v hotovosti	
„04 Standard 3“	Pouze v hotovosti	
„05 Důchodce 3“	Pouze v hotovosti	
„06 Standard 6“	Pouze v hotovosti	
„07 Důchodce 6“	Pouze v hotovosti	
„08 Standard 12“	Pouze v hotovosti	
„09 Důchodce 12“	Pouze v hotovosti	
„Akční“	Pouze v hotovosti	Pouze pro stálé klienty
„Akční 50% online“	Pouze on-line	Pouze pro nové klienty
„Akční ONLINE“	Pouze on-line	Pouze pro stálé klienty
„Akční ONLINE 2/3“	Pouze on-line	Pouze pro stálé klienty
„Online“	Pouze on-line	
„Online 2/3“	Pouze on-line	Pouze pro stálé klienty
„Záchrana“	Pouze v hotovosti	Pouze pro stálé klienty

6. Účastník řízení kromě úroku ve výši 0,1 % p. a. (výjimkou je varianta úvěru „*01 ZDARMA*“ s nulovou úrokovou sazbou) účtuje každý měsíc po dobu trvání smluvního vztahu poplatek za poskytnutí a správu úvěru, a to až do výše 28 % z jistiny (s výjimkou variant „*01 ZDARMA“* a „*Záchrana“*, kde je poplatek nulový).

7. Průměrná výše jistiny byla v kontrolovaném období 6 663 Kč s průměrnou dobou splatnosti 131 dní. Spotřebitel nemá možnost prodloužení doby splatnosti poskytnutého úvěru.

B. <u>Postup správního orgánu před vydáním příkazu</u>

8. Dne 4. 9. 2020 bylo účastníku řízení doručeno Oznámení o zahájení kontroly č. j. 2020/108349/CNB/650[4], kterým byla u účastníka řízení zahájena kontrola dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů.

9. Předmětem kontroly bylo prověření dodržování povinností podle zákona o spotřebitelském úvěru při výkonu činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru. Kontrola byla zaměřena na dodržování pravidel a postupů pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitelů žádajících o úvěr a související oblasti činnosti účastníka řízení a pravidel a postupů pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení. U účastníka řízení se jednalo o první kontrolu dodržování těchto zákonných povinností.

10. O zjištěních, k nimž správní orgán dospěl v rámci provedené kontroly, byl pořízen Protokol o kontrole, č. j. 2021/019375/CNB/650, ze dne 19. 2. 2021 (dále jen

[4] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *3_4.9.2020_č.j._2020_108349_CNB_650_Oznámení o zahájení kontroly_CentroFinance.pdf*).

„Protokol o kontrole“)[5], který byl téhož dne doručen do datové schránky účastníka řízení.

11. Dne 1. 3. 2021 účastník řízení předložil žádost o prodloužení lhůty pro podání námitek k protokolu, č. j. 2021/022622/CNB/650[6], a to do 1. 4. 2021, tato však neobsahovala žádné konkrétní důvody, proto jí bylo vyhověno pouze částečně, a to prodloužením lhůty o 5 pracovních dní, tedy do 15. 3. 2021.[7]

12. Dne 15. 3. 2021 podal účastník řízení námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v Protokolu o kontrole, č. j. 2021/028283/CNB/650, č. j. 2021/028284/CNB/650, č. j. 2021/028285/CNB/650, č. j. 2021/028287/CNB/650, č. j. 2021/028288/CNB/650 a č. j. 2021/028289/CNB/650 (dále jen „Námitky proti protokolu o kontrole“).[8]

13. Námitky účastníka řízení uvedené v Námitkách proti protokolu o kontrole byly správním orgánem vypořádány v Rozhodnutí o námitkách ze dne 14. 4. 2021, č. j. 2021/039358/CNB/650[9], které bylo doručeno do datové schránky účastníka řízení téhož dne.

C. <u>Skutková zjištění</u>

14. Po důkladném vyhodnocení kontrolních zjištění obsažených v protokolu o kontrole se správní orgán rozhodl o těch z nich, která považuje za závažná, vydat podle ustanovení § 150 správního řádu tento příkaz.

15. V této části příkazu správní orgán podrobným způsobem popisuje obecné postupy a pravidla účastníka řízení týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele a nedostatky v těchto postupech a pravidlech zjištěné. Zároveň pak nedodržování pravidel a postupů pro posuzování úvěruschopnosti žadatelů o úvěr dokládají také výsledky kontroly vzorku úvěrových případů a jednotlivá konkrétní zjištění. Závěrem je řešena také oblast jednání se spotřebitelem v prodlení, kde rovněž správní orgán při kontrole zjistil nedostatky. Právní kvalifikace jednotlivých skutkových zjištění je pak souhrnně uvedena v části D. tohoto příkazu.

16. **Správní orgán před samotným popisem jednotlivých skutkových zjištění poukazuje na vysokou závažnost zjištěných pochybení účastníka řízení, když (jak bude podrobněji dále popsáno) konkrétní nedostatky byly správním orgánem zjištěny jak v obecné rovině (tedy nedodržování pravidel pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele), tak v konkrétní rovině, kdy byly nedostatky zjištěny téměř ve všech úvěrových případech z kontrolního vzorku.**

17. Účastník řízení v rámci kontroly předložil seznam smluv o spotřebitelském úvěru jiném než

[5] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor*30_19.2.2021_č.j._ 2021_019375_CNB_650_CentroFinance _Protokol_o_kontrole.pdf*).
[6] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *35_1.3.2021_č.j._2021_022622_CNB_650 Žádost o prodloužení lhůty pro podání námitek_k_protokolu_Zadost_o_prodlouzeni_CentroFinance.pdf*).
[7] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *36_3.3.2021_č.j._2021_023649_CNB_650 _Odpoved_na_zadost_prodlouzeni_lhuty_pro_podani_namitek.pdf*).
[8] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (složky *37_15.3.2021_č.j._2021_028289_CNB_650_námitky, 38_15.3.2021_č.j._2021_028288_CNB_650_námitky,39_15.3.2021_č.j._2021_028287_CNB_650_námitky,40_15.3.2021_č.j._2021_028285 _CNB_650_námitky, 41_15.3.2021_č.j._2021_028284_CNB_650_námitky, 42_15.3.2021_č.j._2021_028283_CNB_650_námitky*).
[9] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *43_14.4.2021_č.j._2021_039358_CNB_650_CentrofinanceRozhodnutí o námitkách-konverze.pdf*).

na bydlení uzavřených v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020. Dle předloženého seznamu[10] bylo v uvedeném období uzavřeno celkem 1 488 smluv.[11] Nejvíce smluv se týkalo následujících produktů:

- *„Online 2/3"* (celkem 764 smluv, úvěry poskytované od 1 000 Kč do 10 000 Kč),
- *„08 Standard 12"* (celkem 181 smluv, úvěry poskytované od 7 000 Kč do 40 000 Kč),
- *„09 Důchodce 12"* (celkem 86 smluv, úvěry poskytované od 7 000 Kč do 40 000 Kč),
- *„Online"* (celkem 76 smluv, úvěry poskytované od 1 000 Kč do 10 000 Kč) a
- *„04 Standard 3"* (celkem 67 smluv, úvěry poskytované od 1 000 Kč do 15 000 Kč).[12]

18. Správní orgán se proto zaměřil na 5 shora uvedených nejčastěji poskytovaných typů úvěrů, které představují 1 174, tedy cca 79 % všech uzavřených smluv. Z těchto smluv správní orgán vybral celkem 30 smluv do kontrolního vzorku (dále také „vzorek úvěrových složek"). Takto vybraný kontrolní vzorek považuje správní orgán za dostatečně reprezentativní, neboť v něm jsou zastoupeny smlouvy s různými parametry. Jsou zastoupeny smlouvy, u nichž se jedná o první úvěr spotřebitele, ale také smlouvy, kde se jedná o opakované úvěry stálých klientů, smlouvy uzavřené prostřednictvím fyzické návštěvy spotřebitele na pobočce účastníka řízení i online, smlouvy, u nichž došlo k prodlení i nedošlo k prodlení. Všech 30 vybraných smluv pak svým datem uzavření rovnoměrně pokrývá celé kontrolované období. Vzorek úvěrových případů je uveden v následující tabulce:

Tabulka č. 2: Vzorek úvěrových případů

Identifikační číslo smlouvy	Jméno a příjmení spotřebitele	Datum uzavření smlouvy	Pořadí úvěru	Způsob podání žádosti	Produkt	Výše úvěru (v Kč)	Stav smlouvy	Prodlení
[redacted]	[redacted]	18.5.2018	Opakovaný	Pobočka	*„04 Standard 3"*	3 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	5.6.2018	Opakovaný	Online	*„Online"*	4 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	2.7.2018	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12"*	14 500	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	6.8.2018	První	Online	*„Online 2/3"*	2 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	5.9.2018	Opakovaný	Online	*„Online 2/3"*	6 000	Splacená předčasně	Ano
[redacted]	[redacted]	1.10.2018	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12"*	10 000	Vymáhaná (insolvence)	Ano
[redacted]	[redacted]	1.11.2018	Opakovaný	Pobočka	*„09 Důchodce 12"*	14 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	3.12.2018	První	Online	*„Online"*	8 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	3.1.2019	První	Online	*„Online 2/3"*	3 000	Vymáhaná (soud)	Ano

[10] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD: přijato správním orgánem dne 18. 9. 2020 pod č. j. 2020/117378/CNB/650 (soubor *Priloha_k_kontrole_CentroFinance.xls*). Vzhledem k tomu, že předložený seznam obsahoval chyby, účastník řízení na výzvy správního orgánu předložil dne 18. 12. 2020 upravený seznam, č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *SeznamSU_opr.xls*).

[11] V kontrolovaném období účastník řízení zamítl celkem 1 618 žádostí o úvěr (z důvodu záznamu v registru, neúplnosti náležitostí v dokladech předložených k proplacení apod.).

[12] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 26. 10. 2020 pod č. j. 2020/131791/CNB/650 (soubor *Seznam_uverovych_produktu.xlsx*).

[redacted]	[redacted]	15.1.2019	První	Online	*„Online“*	10 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	5.2.2019	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12“*	13 000	Splacená předčasně	Ano
[redacted]	[redacted]	1.3.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	8 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	1.4.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	7 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	2.5.2019	Opakovaný	Pobočka	*„04 Standard 3“*	4 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	3.6.2019	Opakovaný	Online	*„Online 2/3“*	10 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	1.7.2019	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12“*	14 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	1.8.2019	První	Pobočka	*„08 Standard 12“*	7 000	Splacená předčasně	Ano
[redacted]	[redacted]	2.9.2019	Opakovaný	Online	*„Online 2/3“*	7 000	Vymáhaná (insolvence)	Ano
[redacted]	[redacted]	1.10.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	5 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	1.11.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	7 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	2.12.2019	Opakovaný	Online	*„Online 2/3“*	3 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	2.1.2020	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12“*	7 000	Splacená po termínu	Ano
[redacted]	[redacted]	11.2.2020	Opakovaný	Pobočka	*„09 Důchodce 12“*	7 000	Aktivní	Ano
[redacted]	[redacted]	2.3.2020	Opakovaný	Online	*„Online 2/3“*	1 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	27.4.2020	Opakovaný	Pobočka	*„08 Standard 12“*	2 500	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	4.5.2020	Opakovaný	Online	*„Online 2/3“*	5 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	1.6.2020	První	Online	*„Online 2/3“*	6 000	Aktivní	Ano
[redacted]	[redacted]	1.7.2020	Opakovaný	Online	*„Online“*	6 000	V prodlení	Ano
[redacted]	[redacted]	3.8.2020	První	Online	*„Online 2/3“*	2 000	Aktivní	Ne
[redacted]	[redacted]	19.8.2020	První	Pobočka	*„Online 2/3“*	12 000	Aktivní	Ne

19. Správní orgán v rámci kontroly na místě vyzval účastníka řízení k předložení dokumentace k dalším 6 úvěrovým složkám. Všech 6 smluv bylo vybráno tak, že se týkají prvního úvěru klienta u účastníka řízení, a to aby byl dodatečně zajištěn poměr prvních a opakovaných smluv. Jedná se o následující smlouvy:

Tabulka č. 3: Vzorek úvěrových případů

Identifikační číslo smlouvy	Jméno a příjmení spotřebitele	Datum uzavření smlouvy	Pořadí úvěru	Způsob podání žádosti	Produkt	Výše úvěru (v Kč)	Stav smlouvy	Prodlení
[redacted]	[redacted]	12.12.2018	První	Online	*„Online 2/3“*	5 000	Vymáhaná (soud)	Ano

[redacted]	[redacted]	8.1.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	10 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	12.2.2019	První	Pobočka	*„06 Standard 6“*	3 500	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	9.5.2019	První	Online	*„Online 2/3“*	6 000	Vymáhaná (soud)	Ano
[redacted]	[redacted]	30.10.2019	První	Pobočka	*„07 Důchodce 6“*	3 000	Splacená předčasně	Ne
[redacted]	[redacted]	9.3.2020	První	Pobočka	*„03 Důchodce 1“*	2 000	Splacená předčasně	Ne

20. Kontrolní vzorek tak představuje celkem 36 smluv, tedy celkem 2,4 % všech uzavřených smluv.

Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele

Podání žádosti o úvěr a údaje zjišťované od spotřebitelů

21. V rámci kontroly bylo zjištěno, že spotřebitelé mohou podat žádost o úvěr osobně na pobočkách účastníka řízení nebo mohou o úvěr požádat online na internetových stránkách účastníka řízení www.pujcky.club a www.zapujcky.eu.[13] V takovém případě je žádost o úvěr současně žádostí o zřízení účtu v *Klientském portálu*, jehož prostřednictvím spotřebitel nahrává dokumenty potřebné pro podání žádosti.[14] V *Klientském portálu* je též spotřebiteli k dispozici kompletní smluvní dokumentace.

22. Každý spotřebitel vyplňuje v žádosti o úvěr základní osobní údaje a níže vyjmenované následující údaje bez ohledu na to, zda spotřebitel podal žádost osobně na pobočce nebo online prostřednictvím internetových stránek (pozn. položka „*Měsíční čistý příjem*“ je souhrnnou položkou zahrnující hlavní příjem a případné vedlejší příjmy)[15]:

Obrázek č. 1: Dotazník - *Žádost o poskytnutí spotřebitelského úvěru u společnosti CentroFinance, s.r.o.*

Zaměstnavatel
Zaměstnavatel adresa
Pracovní zařazení
Měsíční čistý příjem
Dosažené vzdělání
Rodinný stav
Počet vyživovaných osob
Způsob bydlení
Vedlejší příjmy
Povinné výdaje
Ostatní výdaje

23. V případě žádosti podané na pobočce je součástí žádosti o úvěr též formulář *Příjmy a výdaje klienta, Podklad pro žádost o poskytnutí zápůjčky – posouzení schopnosti splácet* (dále též jen „formulář“).[16] Ve formuláři pro žádosti o úvěr podané na pobočce jsou kromě základních osobních údajů spotřebitele uvedeny i údaje: „*Telefon do zaměstnání*“,

[13] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 9. 2020 pod č. j. 2020/117378/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance.pdf*).
[14] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *Bod_10_zadost_o_uver_prijmy_a_vydaje_forlular_online.pdf*).
[15] Cit. *„Znění žádosti o úvěr je stejné v případě žádostí podaných osobně na pobočkách kontrolované osoby i v případě žádostí o úvěr podaných online.“* Příloha ke správnímu spisu, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 11. 2020 pod č. j. 2020/138593/CNB/650 (soubor *2020_137252_CNB_650_vyjadreni.pdf*).
[16] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).

„*Zaměstnavatel*“ a „*Zaměstnán od*“. Formulář též obsahuje následující položky týkající se příjmů, výdajů a závazků spotřebitele (pozn. závazky, tedy splátky již načerpaných úvěrů, účastník řízení zahrnuje do výdajů), viz obrázek č. 2:

Obrázek č. 2: Formulář - *Příjmy a výdaje klienta, Podklad pro žádost o poskytnutí zápůjčky – posouzení schopnosti splácet*

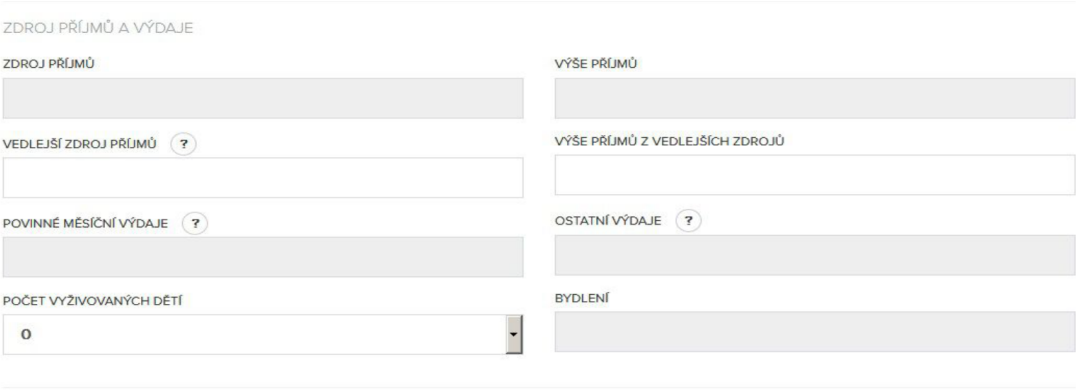
Příjmy	13.000Kč
Čistý příjem ze zam.nebo podnikání	
Druh a výše důchodu	
Rodičovský příspěvek	
Jiné	
Celkem	5.500,-
Povinné výdaje	5.500,-
Bydlení, energie, služby	
Splátky úvěrů, karet	
Hypotéka	
Jiné	
Celkem	
Ostatní výdaje	
Telefon, doprava	
Jiné	
Celkem	

24. Jak je zřejmé ze shora uvedeného formuláře[17], **účastník řízení nepožaduje, aby spotřebitelé uvedli konkrétní údaje k jednotlivým výdajovým položkám a tedy ani k závazkům**. Fakticky tedy postačuje, pokud spotřebitel v uvedeném formuláři vyplní tytéž souhrnné údaje o příjmech, výdajích a závazcích, které uvedl v žádosti o úvěr (pozn. žádost o úvěr obsahuje pouze souhrnná políčka „*Měsíční čistý příjem*“, „*Vedlejší výdaje*“, „*Povinné výdaje*“ a „*Ostatní výdaje*“, viz obr. č. 1).

25. V případě žádosti o úvěr podané online prostřednictvím internetových stránek není po spotřebiteli požadováno vyplnění shora uvedeného formuláře jako součást žádosti, ale spotřebitel vyplňuje některé údaje, které jsou v něm obsažené elektronicky, prostřednictvím *Klientského portálu*:[18]

[17] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor [redacted] *4.8.pdf*).
[18] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *Bod_10_zadost_o_uver_prijmy_a_vydaje_formular_online.pdf*).

Obrázek č. 3: Screenshot online dotazníku z *Klientského portálu*



26. Jak dokládá shora uvedený screenshot dotazníků, spotřebitelé, kteří podávají žádost o úvěr online prostřednictvím internetových stránek, vyplňují celkovou výši všech příjmů, případně též výši vedlejších příjmů, a dále celkovou výši povinných měsíčních výdajů (pozn. po rozkliknutí otazníku je upřesněno, že se jedná o měsíční náklady na bydlení, energie a služby, případné splátky úvěrů u jiných společností nebo výši splátky hypotéky[19]) a celkovou výši ostatních výdajů, přičemž z jednotlivých položek, které jsou uvedeny ve formuláři pro žádosti o úvěr podané online, je uveden pouze konkrétní dotaz týkající se typu bydlení (nikoli výše výdajů na bydlení)[20].

27. Jak účastník řízení potvrdil v rámci kontroly na místě[21] a též písemně[22], **spotřebitelé nemusí vyplňovat veškeré jednotlivé výdajové položky** (zahrnující i závazky), neboť postačí vyplnit souhrnné údaje o příjmech a výdajích: „*Je (...) nutné, aby spotřebitelé ve formuláři uvedli celkovou částku příjmů a celkovou částku výdajů (vč. závazků).*“ Totéž zjištění vyplynulo z kontroly kontrolního vzorku 36 uzavřených smluv, viz část Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, kdy bylo mj. zjištěno, že **v 15 případech spotřebitel tyto konkrétní výdaje na bydlení nijak neuvedl** (dle záznamů v žádosti o úvěr, vč. formuláře, i dle CRM).

28. **Účastník řízení** tedy na základě vyplněných žádostí o úvěr, ať už podaných na pobočce či online prostřednictvím internetových stránek, **nemá ve všech případech k dispozici konkrétní údaje o výdajích na bydlení a jiných konkrétních výdajových položkách daného žadatele o úvěr**. **Na osoby žijící ve společné domácnosti se účastník řízení žadatelů o úvěr nedotazuje**, dotazuje se na počet vyživovaných osob/dětí. Správní orgán proto dále zjišťoval, zda a jakým způsobem účastník řízení získává konkrétní údaje o výdajích a závazcích žadatele o úvěr.

29. Účastník řízení uvedl, že po podání žádosti o úvěr telefonuje spotřebitelům za účelem zjištění jejich výdajů a závazků: „*Výdaje včetně závazků jsou se spotřebitelem ověřeny telefonicky (nebo písemně e-mailem) nebo osobně na pobočce.*“[23] a „*v případě, že spotřebitel uvede ve své žádosti pouze souhrnné částky příjmů a výdajů, požadujeme sdělení jednotlivých příjmových a výdajových položek telefonicky nebo případně*

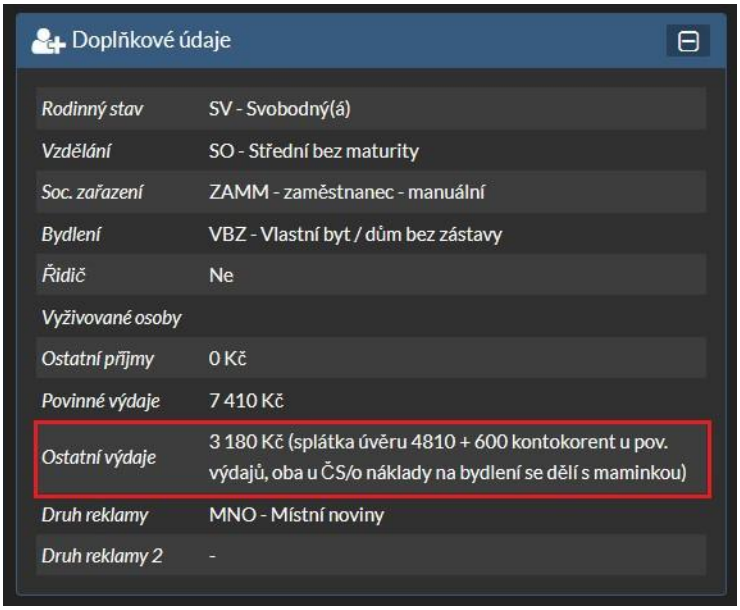
[19] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *zadostpujckyclub.pdf*).
[20] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *roletkabydleni.pdf*).
[21] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, zvuková nahrávka z průběhu kontroly na místě (soubor *713_0215.mp3* čas od 18:59 do 20:10).
[22] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021 pod č. j. 2021_003784_CNB_650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*).
[23] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 11. 2020 pod č. j. 2020/138593/CNB/650 (soubor *2020_137252_CNB_650_vyjadreni.pdf*).

e-mailem.“[24] Obdobné vyjádření poskytl[25] účastník řízení k online žádostem: „*V případě, že se jedná o online žádost, spotřebitel uvede výše uvedené jednotlivé položky týkající se příjmů a výdajů včetně závazků telefonicky nebo e-mailem.*“ Telefonát spotřebitelům je tedy dle vyjádření účastníka řízení nedílnou součástí žádosti o úvěr, neboť tímto telefonátem fakticky dochází k doplnění údajů uvedených v žádosti o úvěr.

30. **Skutečnost o dodatečném zjišťování výdajů a závazků telefonicky je však neprůkazná a zpětně neověřitelná, neboť účastník řízení nahrávky telefonátů spotřebitelům nebo záznamy o provedení těchto telefonátů neuchovává. Stejně tak účastník řízení nemá k dispozici callscripty telefonátů.[26] Účastník řízení komunikuje se spotřebiteli telefonicky také v případě prodlení spotřebitele se splácením úvěru, avšak ani tyto telefonáty a záznamy o nich neuchovává.**

31. Dále bylo zjištěno, že i pokud účastník řízení zjistí konkrétní výdajové položky např. na bydlení, **v CRM** (Customer Relationship Management - systém pro řízení vztahu se zákazníky), který účastník řízení využívá za účelem evidence dokumentace související s poskytováním spotřebitelského úvěru, **nemá pro tyto položky vytvořená políčka** (tj. v CRM nejsou konkrétní položky, které jsou uvedeny v žádosti o úvěr podané na pobočce), neboť CRM obsahuje toliko souhrnné položky „*Povinné výdaje“* a „*Ostatní výdaje“*, viz obrázek č. 4:

Obrázek č. 4: CRM účastníka řízení



32. Jediným místem, kam lze zapsat detaily o výdajích žadatele o úvěr, je dle sdělení účastníka řízení poznámka v CRM, která se zobrazuje u položky „*Ostatní výdaje“*.[27] V těchto poznámkách se tedy nezapisují konkrétní údaje o telefonátu se spotřebitelem (tzn. kdy telefonní hovor proběhl a co bylo jeho obsahem). Také platí, že pokud účastník řízení zjistí, že spotřebitel uvedl v žádosti o úvěr omylem nesprávné údaje a tyto následně

[24] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021 pod č. j. 2021/003784/CNB/650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*).
[25] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 26. 1. 2021 pod č. j. 2021/009853/CNB/650 (soubor *Vyzva_7_CentroFinance.pdf*).
[26] Tamtéž.
[27] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021 pod č. j. 2021/003784/CNB/650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*).

telefonicky opraví, je v části „*Historie"* v CRM učiněn záznam toliko ve shora uvedených souhrnných položkách, **přičemž záznam o nahlášení chyby do CRM učiněn není.**[28]

Posouzení žádosti o úvěr

33. Účastník řízení v rámci kontroly uvedl[29], že se při výkonu své činnosti neodchýlil od znění svých vnitřních předpisů *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele*, *Pravidla a postupy pro osoby, prostřednictvím kterých se poskytuje ONLINE spotřebitelský úvěr CentroFinance, s.r.o.* a *Pravidla pro jednání se zájemci o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru CentroFinance, s.r.o.*

34. Účastník řízení posuzuje úvěruschopnost spotřebitelů automatizovaně a ručně. K automatizovanému posuzování patří kontrola platnosti dokladů totožnosti v databázi neplatných dokladů Ministerstva vnitra České republiky a dále provedení kontroly (lustrace) v Centrální evidenci exekucí, v Insolvenčním rejstříku a v Sankčním seznamu Evropské unie.[30]

35. Dle vyjádření účastníka řízení[31,32,33] v rámci ručního posuzování úvěruschopnosti spotřebitelů účastník řízení:
    - zohlední platební historii spotřebitele v případě žádosti o opakovaný úvěr,
    - provádí kontrolu adresy trvalého pobytu a případně kontaktní adresy spotřebitele v katastru nemovitostí. V souvislosti s kontrolou těchto adres účastník řízení zjišťuje údaje o bydlení spotřebitele za účelem posouzení „*výdajů na bydlení a závazků*", což ovšem může učinit tehdy, nevychází-li z pouhé deklarace spotřebitele o výdajích či tzv. normativních nákladů na bydlení. V takovém případě ověřuje, zda je nemovitost vedena jako např. „*Družstevní vlastnictví*", „*Státní/obecní byt*", apod.[34] Účastník řízení dále uvedl, že „*údaje zjištěné o typu bydlení spotřebitele jsou podstatné pro posouzení úvěruschopnosti spotřebitele, a to z hlediska posouzení výdajů a závazků spojených s bydlením*", ovšem **skutečnost, zda účastník řízení tyto údaje zjistil a zda a jakým způsobem je zohlednil, je neprůkazná. Účastník řízení totiž neuchovává záznam o prověření údajů v katastru nemovitostí (není uchován výpis z katastru).** V CRM účastníka řízení je zaznamenáno pouze provedení tohoto prověření v části „*Adresy*" v položce „*Ověřena*",
    - provádí, kdy to je z důvodu ochrany osobních údajů možné, telefonát zaměstnavateli spotřebitele za účelem ověření, že je u něj spotřebitel skutečně zaměstnán, a to na deklarovanou dobu,
    - vyžaduje doložení potvrzení o příjmu od zaměstnavatele (výplatní pásky za 3 poslední měsíce) a/nebo pracovní či obdobnou smlouvu,

[28] Cit.: „*Záznam o nahlášení chyby ze strany spotřebitele týkající se výdajů není učiněn.*", příloha ke správnímu spisu, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).
[29] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 11. 2020 pod č. j. 2020/138593/CNB/650 (soubor *2020_137252_CNB_650_vyjadreni.pdf*).
[30] Tamtéž.
[31] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, záznam z telefonického hovoru ze dne 4. 11. 2020 (soubor *713_0210.mp3*).
[32] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 11. 2020 pod č. j. 2020/138593/CNB/650 (soubor *2020_137252_CNB_650_vyjadreni.pdf*).
[33] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).
[34] Viz obrázek č. 4, položka „*Bydlení"* v části „*Doplňkové údaje"* v CRM, kam se zapisují možnosti „*Družstevní vlastnictví*", „*Ostatní*", „*U rodičů, u rodinných příslušníků*", „*Státní / obecní byt*", „*Ubytovna / kolej*", „*Vlastní byt / dům bez zástavy*", „*Nájem v bytě ve vlastnictví jiné osoby*", „*Vlastní byt / dům se zástavou*".

- zohledňuje údaje „*Vyživované osoby“* v části „*Doplňkové údaje“* v CRM pro účely posouzení výdajů spotřebitele (v případě, že spotřebitel uvede, „*že má založenou vyživovací povinnost, je uvažována minimálně částka životního minima pro vyživovanou osobu na základě věku a tato částka je zahrnuta do výdajů spotřebitele při posouzení úvěruschopnosti.*“),
- vychází z údajů o příjmech, výdajích a závazcích, které spotřebitel v případě žádosti podané na pobočce uvedl ve formuláři *Příjmy a výdaje klienta* (pozn. závazky jsou ve formuláři zahrnuty ve výdajích) anebo v *Klientském profilu* v případě žádosti podané online,
- vychází též z dostupných dokladů o příjmech a výdajích spotřebitele, tedy z potvrzení o příjmu (výplatní pásky), smlouvy o daném pracovněprávním vztahu a z výpisů z účtu za poslední tři měsíce, které účastník řízení požaduje doložit vždy pouze s výjimkou těch případů, kdy spotřebitel nedisponuje bankovním účtem,
- do CRM zapisuje toliko údaje, které žadatel o úvěr deklaroval (ať už přímo v žádosti o úvěr či později při telefonickém hovoru s pracovníkem účastníka řízení) a jedná se o tyto položky: (1) část *Zaměstnavatel*, položka *Příjem*, (*2*) část *Doplňující údaje*, položky „*Ostatní příjmy*“, „*Povinné výdaje*“ a „*Ostatní výdaje*“.

36. **Účastník řízení však neeviduje konkrétní záznamy o příjmech, výdajích a závazcích, které pro účely posouzení úvěruschopnosti zohlednil u každé jednotlivé žádosti o úvěr a nemá k dispozici ani žádné jiné záznamy, na jejichž základě lze rekonstruovat, zda a jak provedl shora deklarované úkony.**

37. Po výše uvedených krocích v rámci automatizovaného a ručního posouzení úvěruschopnosti účastník řízení dle svého tvrzení[35] vypočítá 1) možnou výši splátky, a to na základě vzorce: (čisté měsíční příjmy *mínus* měsíční povinné výdaje *mínus* ostatní výdaje *mínus* závazky/splátky úvěrů u jiných společností) *děleno* 35 % (pozn. jedná se o součin s koeficientem 0,35), tzn. při příjmech 30 000 Kč, výdajích 16 000 Kč a závazcích 3 000 Kč je možné půjčit celkem 3 850 Kč, a 2) volné finanční prostředky spotřebitele, a to na základě vzorce: (čisté měsíční příjmy *mínus* měsíční povinné výdaje *mínus* ostatní výdaje *mínus* závazky/splátky úvěrů u jiných společností) *mínus* možná výše splátky. Při shora uvedeném příkladu jsou tak volné finanční prostředky spotřebitele 7 150 Kč (11 000 Kč *mínus* 3 850 Kč). Jak vyplývá z vyjádření účastníka řízení[36], podmínkou pro poskytnutí úvěru je nejnižší možná částka volných finančních prostředků ve výši 1 Kč, a to v souladu s vnitřním předpisem *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele*, na jehož str. 5 je uvedeno: „*spotřebiteli musí zbýt, po odečtení jeho výdajů a možné výše splátky u naší společnosti od celkových čistých příjmů, volné finanční prostředky*“. **Vzhledem k neuchovávání záznamů o posouzení úvěruschopnosti žadatelů o úvěr však nelze tvrzení účastníka řízení o tom, že činí shora uvedené výpočty, přijmout za prokazatelné** (účastník řízení uvedl, že: „*záznamy o výpočtech výše možné splátky úvěru a volných finančních prostředků*“ neuchovává**). Stejně tak u žádné ze smluv z kontrolního vzorku nebyl předložen záznam o provedení těchto výpočtů.**

[35] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).
[36] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021 pod č. j. 2021/003784/CNB/650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*).

Postupy a pravidla pro zjišťování a ověřování příjmů

38. Příjmy spotřebitele jsou zjišťovány prostřednictvím žádosti o úvěr a v případě žádosti podané na pobočce prostřednictvím formuláře *Příjmy a výdaje klienta, Podklad pro žádost o poskytnutí zápůjčky – posouzení schopnosti splácet.* U příjmů se jedná o nepovinné vyplnění položek „*Čistý příjem ze zaměstnání nebo podnikání“*, „*Druh a výše důchodu“*, „*Rodičovský příspěvek“*, „*Jiné (například příjem z brigády, alimenty, a další)“* a o povinně vyplňovanou položku „*Celkem souhrnná částka čistého měsíčního příjmu“*.

39. K ověřování příjmů účastník řízení uvedl, že vždy vyžaduje doložit potvrzení o příjmu od zaměstnavatele - výplatní pásky za 3 poslední měsíce a/nebo pracovní či obdobnou smlouvu, a dále že „*provádí dohledávací činnost prostřednictvím internetu, kdy zjišťuje původ přijatých nebo odeslaných plateb*“ s tím, že „*příjem ve výpisech z účtu musí být řádně označen (mzda, důchod, rodičovský příspěvek) a musí být uvedena jeho výše.*“ Vnitřní předpis *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele* pak uvádí následující dokumenty, které musí být spotřebitelem předloženy: potvrzení od zaměstnavatele o výši příjmu (musí obsahovat délku pracovního poměru, výši čistého měsíčního příjmu, místo a datum vystavení, kdo potvrzení vystavil a razítko a podpis zaměstnavatele), výplatní pásky za poslední 3 měsíce, pracovní smlouva, výpisy z bankovního účtu za poslední 3 měsíce.

Postupy a pravidla pro zjišťování a ověřování výdajů

40. Jak vyplývá z vnitřního předpisu účastníka řízení *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele* a vyjádření účastníka řízení[37], výdaje spotřebitele jsou zjišťovány prostřednictvím žádosti o úvěr (obr. č. 1) a formuláře *Příjmy a výdaje klienta* (obr. č. 2), přičemž jsou rozlišeny na 1) povinné výdaje, k nimž patří výdaje na bydlení, energie, služby a jiné povinné pravidelné výdaje jako např. alimenty, výživné a pojištění a 2) ostatní výdaje, k nimž patří výdaje na telefon, dopravu a jiné nepovinné, avšak pravidelné výdaje *„související s během domácnosti“*, např. *„výdaje na stravu a další základní potřeby“*[38].

41. Jak bylo ale uvedeno výše, účastníku řízení postačuje vyplnit toliko souhrnnou částku povinných výdajů. Výdaje jsou se spotřebitelem případně doplněny telefonicky, písemně e-mailem nebo osobně na pobočce. Účastník řízení proto může fakticky ověřit spotřebitelem sdělené informace o jednotlivých výdajových položkách, např. o bydlení, jen pokud se na ně spotřebitele dotázal (a případně je i zaznamenal do CRM).

42. Účastník řízení sdělil[39], že pakliže spotřebitel uvede výdaje ve výši 0 Kč a jedná se „*o omyl ze strany spotřebitele, je tato informace následně opravena příslušným pracovníkem“.* Pokud ale spotřebitel při ověření uvede, že informace o nulových výdajích je správná, účastník řízení uplatňuje různé postupy u povinných a u ostatních výdajů. Co se týče povinných výdajů, dle účastníka řízení je informace o nulových výdajích *„dále prověřována například výpisy z bankovního účtu. Dojde-li k situaci, kdy spotřebitel není schopen své výdaje objasnit, upravit nebo je nechce uvést, spotřebitelský úvěr nebude poskytnut.*“ Co se týče ostatních výdajů, „*je uvedena*

[37] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).
[38] Viz citovaný vnitřní předpis *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele.*
[39] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 11. 2020 pod č. j. 2020/138593/CNB/650 (soubor *2020_137252_CNB_650_vyjadreni.pdf*).

minimálně částka životního minima jednotlivce, která je platná k datu přijetí žádosti o spotřebitelský úvěr.“. Ostatní výdaje účastník řízení u spotřebitele neověřuje.

43. Byť účastník řízení uvedl, že povinné výdaje ověřuje, tak ze zjištění správního orgánu vyplynulo, že i **u těchto výdajů vychází často buď toliko z deklarace spotřebitele (bez ověření sdělených údajů) anebo z normativně stanovených hodnot (účastník řízení tak uvedl tři různé způsoby započtení povinných výdajů). Účastník řízení přitom nevede konkrétní záznamy o tom, který ze způsobů stanovení výdajů využil**. Účastník řízení dle svého vyjádření v CRM **a ani jinak neuchovává záznamy o započtení určité výše normativních nákladů na bydlení**: „*při použití normativních výdajů podle vnitřního předpisu Pravidla a postupy pro prověření úvěruschopnosti spotřebitele nejsou uchovávány záznamy o výpočtu těchto normativních výdajů*“. V případě, že by účastník řízení nevycházel z deklarace spotřebitele a ani normativních nákladů na bydlení a prověřoval údaje žadatele o úvěr o bydlení v katastru nemovitostí, ani záznamy o prověření údajů v tomto registru nejsou uchovávány. Tomu odpovídá i zjištění týkající se kontrolního vzorku, kdy **u žádné z žádostí o úvěr není jednoznačně doloženo, v jaké konkrétní výši účastník řízení povinné výdaje na bydlení zohlednil**.

44. O pravidlech (podmínkách), na jejichž základě jsou tyto tři způsoby (výdaje na bydlení určené deklarací spotřebitele, výdaje na bydlení určené normativními náklady a výdaje na bydlení určené ověřením v dokladech) využívány, byly zjištěny následující skutečnosti:

1) Výdaje na bydlení určené deklarací spotřebitele

45. Účastník řízení uvedl, že v některých případech vychází čistě jen z deklarace spotřebitele o výdajích na bydlení, přičemž se jedná *„zejména o situaci, kdy spotřebitel žije v jedné domácnosti s rodiči nebo rodinnými příslušníky, partnerem nebo manželem, kdy je z praxe obvyklé, že náklady na bydlení spotřebitele se v těchto případech pohybují níže, než je obvyklé. Žije-li spotřebitel například s rodiči, partnerem nebo manželem, může nastat situace, kdy je na náklady na bydlení spotřebitelem přispíváno, případně se o náklady na bydlení mohou dělit rovným dílem.*[40]

2) Výdaje na bydlení určené normativními náklady

46. Účastník řízení u povinných výdajů na bydlení a též výdajů na služby a energie stanovil normativní náklady následovně, viz vnitřní předpis *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele*: „*žadatel by měl mít dle § 2 písm. a) nařízení vlády č. 407/2017 Sb. normativní náklady na bydlení v maximální výši 7.870,-- Kč/měsíc pro jednotlivce.“* Účastník řízení přitom *„vychází z maximální výše částek normativních nákladů na bydlení dle (...) tabulky*“, která je ve vnitřním předpisu uvedena pro jednotlivce, dvě, tři, čtyři a více osob v rodině. Částky normativních nákladů se od 1. 1. 2018 navýšily, pro jednotlivce na částku 8 577 Kč.

47. Dle citovaného vnitřního předpisu dále platí: „*Náklady na bydlení tvoří nájemné nebo jiná částka placená za poskytnutí ubytování, a dále náklady za plny, elektřinu, vodné, stočné, odvoz odpadu a centrální vytápění nebo za pevná paliva, pokud tyto náklady za plnění poskytovaná v souvislosti s užíváním bytu nebo jiného prostoru určeného k bydlení nejsou zahrnuty do nájemného.“* Z uvedené citace vyplývá, že normativní náklady jsou stanoveny i pro služby a energie spojené s využíváním daného typu bydlení.

[40] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021 pod č. j. 2021/003784/CNB/650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*).

48. Podmínkou pro využití těchto nákladů je situace, kdy účastník řízení nevychází toliko z deklarace spotřebitele, což činí primárně tehdy, prohlásí-li spotřebitel důvody, na jejichž základě má nízké výdaje na bydlení. Jak vyplývá z níže uvedených skutečností, další podmínkou pro využití těchto nákladů je, že spotřebitel neuvede žádné výdaje na bydlení (resp. uvede-li výdaje ve výši 0 Kč) a též liší-li se výdaje deklarované spotřebitelem od výdajů vyplývajících z předložených dokladů. Předpokladem pro tento postup je však podmínka, že spotřebitel konkrétní výdaje na bydlení účastníku řízení vůbec sdělil.

3) Výdaje na bydlení určené ověřením v dokladech

49. Účastník řízení na otázku, jak postupuje v případě, kdy *„spotřebitel v žádosti o úvěr a ve (...) formuláři uvede výdaje ve výši 0 Kč*“, uvedl: „*V případě položky „Povinné výdaje“ je (...) tato informace dále prověřována například výpisy z bankovního účtu. V případě nákladů na bydlení se v případě neuvedení správné nebo dostatečné informace použijí paušální náklady na bydlení.*“ Podobně účastník řízení uvedl, že v případě, že „*se částka deklarovaná spotřebitelem a zjištěná z výpisu z účtu shodují, z této částky vycházíme. V případě, že se částka deklarovaná spotřebitelem a zjištěná z výpisu z účtu liší, vycházíme z paušálně stanovených částek*“. Co se týče dokladů o výdajích na bydlení, účastník řízení uvedl, že kromě výpisu z účtu akceptuje též výpočtový list za užívání bytu a další dokumenty (bez bližší specifikace).

50. Účastník řízení tak dle svého tvrzení vychází ze skutečně zjištěných a ověřených částek výdajů na bydlení jedině tehdy, kdy zjistí v předloženém dokladu, že se spotřebitelem deklarovaná částka shoduje s částkou dle dokladu: „*pokud spotřebitel prokáže, že na bydlení vynakládá částku, kterou uvedl ve formuláři, uvažujeme výdaje na bydlení uvedené spotřebitelem, a to na základě vnitřního předpisu PP_01 Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele. Toto se týká zhodnocení nulových nebo nenulových výdajů na bydlení, které spotřebitel uvedl.*“ Stejně tak dle vnitřního předpisu *Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele* platí: „*V případě, že spotřebitel prokáže, že na bydlení vynakládá jinou částku než tu, která je určena částkou normativních nákladů na bydlení, uvažujeme výdaje uvedené spotřebitelem.*“, což potvrdil účastník řízení, když uvedl, že uvede-li spotřebitel „*nenulové náklady na bydlení“, „jsou zohledňovány tyto uvedené náklady a nejsou použity normativní výdaje*“. Stejně tak účastník řízení doplnil, že normativní náklady na bydlení nejsou použity „*v případě, že spotřebitel uvede a potvrdí, že na bydlení vynakládá jinou částku než tu, která je určena částkou normativních nákladů na bydlení*“.

51. **K ověřování povinných výdajů na bydlení účastníkem řízením lze tedy shrnout, že pokud spotřebitel deklaroval důvod, na jehož základě jsou tyto výdaje významně ponížené (opírající se např. o tvrzení, že se o tyto výdaje významně dělí např. s rodiči), účastník řízení tyto výdaje dále neověřuje.**

52. **Pokud spotřebitel konkrétní výši těchto výdajů nedeklaroval anebo deklaroval a současně neuvedl, že se o tyto výdaje dělí s jinou osobou (či obdobný důvod, viz výše), účastník řízení vychází z pevně stanovené částky normativních nákladů na bydlení a proto ani v takovém případě výdaje na bydlení neověřuje. Výjimkou je dle tvrzení účastníka řízení případ, že spotřebitelem deklarovaná částka odpovídá částce ověřené ve výpisu z účtu či jiném dokladu (pouze v takovém případě účastník řízení vychází z částky dle doloženého dokladu). Účastník řízení tedy pakliže např. z výpisu z účtu zjistí jiné výdaje na bydlení, než spotřebitel deklaroval, tyto nebere**

v potaz a neuplatňuje tak skutečnou výši výdajů daného spotřebitele, ale paušálně stanovenou částku. Tedy ani v takovém případě výdaje na bydlení účastník řízení neověřuje.

53. Co se týče ostatních výdajů (dle vnitřního předpisu se jedná o výdaje na telefon, dopravu a jiné nepovinné, avšak pravidelné výdaje „související s během domácnosti“, např. „výdaje na stravu a další základní potřeby“), jsou uplatňovány defaultně stanovené částky bez výjimky. Jak účastník řízení potvrdil, ostatní výdaje nejsou ve výpisu z účtu ověřovány. Účastník řízení u ostatních výdajů vychází buď z částky životního minima, nebo z částky deklarované spotřebitelem, je-li tato vyšší, tedy **ostatní výdaje účastník řízení neověřuje**.

Postupy a pravidla pro zjišťování a ověřování závazků

54. Závazky, tedy úvěry spotřebitele načerpané od jiných poskytovatelů úvěrů, jsou zjišťovány výhradně těmito způsoby: 1) prostřednictvím shora uvedeného formuláře (který je součástí žádosti o úvěr podané na pobočce, viz obrázek č. 2) a žádosti o úvěr v rámci dotazů na výdaje spotřebitele (konkrétně je spotřebitel dotazován na splátky úvěrů, karet a hypotéky) a telefonátu se spotřebitelem, který probíhá po podání žádosti o úvěr. Jak je ale uvedeno výše, **žádost o úvěr je možné odeslat, aniž by položka týkající se závazků byla vyplněna** (účastníku řízení postačuje pouze sdělení o souhrnné částce všech povinných výdajů), 2) prostřednictvím náhledu do Centrální evidence exekucí, 3) prostřednictvím náhledu do insolvenčního rejstříku a 4) prostřednictvím výpisu z účtu[41]. K ověřování závazků spotřebitele tedy účastník řízení nevyužívá žádný úvěrový registr, přičemž pravidla, která by jeho využití upravovala, si účastník řízení ve svých vnitřních předpisech ani nezavedl. **To v případě, že spotřebitel závazky nedeklaroval a účastník řízení výdaje a závazky neprověřil náhledem do dokladu (což nečiní ve všech případech ani s ohledem na povinné a ostatní výdaje), znamená, že nemá o závazcích spotřebitele žádné informace.**

Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele – konkrétní případy

55. Skutečnost, že účastník řízení nezavedl a neuplatňoval řádné postupy a pravidla pro posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr, jak je uvedeno výše, dokládají také výsledky kontroly vzorku úvěrových případů a jednotlivá konkrétní zjištění popsaná níže.

Příjmy spotřebitele

56. V souvislosti se zjišťováním a ověřováním příjmů spotřebitele správní orgán prověřil vzorek 36 úvěrových případů (viz tabulka č. 2 a tabulka č. 3), přičemž zjistil, že účastník řízení postupuje v souladu s obecnými postupy a pravidly popsanými výše v odst. 38 a násl. tohoto příkazu.

57. Kontrolou vzorku úvěrových případů bylo zjištěno, že **ve 3 úvěrových případech z 36 kontrolovaných úvěrových případů účastník řízení neměl k dispozici doklady potřebné pro ověření příjmu žadatele o úvěr**, když

[41] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 18. 12. 2020 pod č. j. 2020/149982/CNB/650 (soubor *PruvodniDopisCentroFinance_vyzva5.pdf*).

- v úvěrovém případě [redacted] (č. smlouvy [redacted] ze dne 5. 6. 2018) byla součástí předložené úvěrové dokumentace mj. první strana dohody o provedení práce mezi žadatelem a společností [redacted], IČO [redacted], sjednaná na dobu neurčitou od 30. 5. 2018. V dohodě byla sjednána odměna 120 Kč/hod. **Tato dohoda však nebyla podepsaná smluvními stranami a nebyla ani datovaná.** Součástí předložené dokumentace byl dále mzdový výměr ze dne 1. 11. 2017 od zaměstnavatele [redacted], IČO [redacted], v němž byla sjednána základní měsíční mzda 16 000 Kč a pohyblivá část mzdy 0 - 4 000 Kč. **Součástí předložené dokumentace nebyly žádné výplatní pásky, výpisy z bankovního účtu ani potvrzení zaměstnavatele o výši příjmu či jiné doklady, z nichž by bylo možné ověřit, zda žadatel skutečně pobírá mzdu, v jaké výši a od jakého zaměstnavatele. Doklady o příjmu žadatele o úvěr proto nejsou průkazné,**
- v úvěrovém případě [redacted] (č. smlouvy [redacted] ze dne 1. 10. 2018) **nebyl součástí úvěrové složky tohoto žadatele žádný doklad prokazující jeho příjem,**
- v úvěrovém případě [redacted] (č. smlouvy [redacted] ze dne 2. 3. 2020) byly součástí úvěrové složky mj. dva výpisy z bankovního účtu za leden a únor 2020 vedeného u [redacted], výpis z internetového bankovnictví (historie plateb) u [redacted] dokládající příchozí úhrady z Úřadu práce [redacted] za období 7. 1. 2019 až 17. 2. 2020 (Podpora v nezaměstnanosti a Podpora při rekvalifikaci), pracovní smlouva ze dne 29. 1. 2020 sjednaná na dobu určitou od 1. 2. 2020 do 31. 1. 2021 se zaměstnavatelem [redacted] se zkušební dobou 3 měsíce a platový výměr na 15 000 Kč měsíčně ze dne 31. 1. 2020. Na předložených výpisech z bankovního účtu, resp. ve výpisu z internetového bankovnictví (historie plateb) však **nebyla patrná mzda vyplácená zaměstnavatelem** [redacted]. Účastník řízení nedoložil, že by si od žadatelky vyžádal podklady prokazující, že jí byla vyplácena v hotovosti, resp. součástí předložené úvěrové složky není žádný doklad o tom, že by tato mzda byla žadatelce vyplácena v hotovosti. Správní orgán dále doplňuje, že žadatelka byla navíc ke dni uzavření úvěrové smlouvy ve zkušební době, kdy mohou obě strany zrušit pracovní smlouvu i bez uvedení důvodu. **Příjem žadatelky plynoucí z pracovní smlouvy tedy nebyl doložen jako udržitelný a trvalý.** Stejně tak příchozí platby v podobě Podpory v nezaměstnanosti a Podpory při rekvalifikaci nelze z jejich podstaty považovat za trvalý a udržitelný příjem.

Výdaje spotřebitele

58. Kontrolou vzorku úvěrových případů bylo zjištěno, že **v 27 úvěrových případech**[42] **z 36 kontrolovaných úvěrových případů nebyly součástí úvěrové dokumentace výpisy z bankovního účtu žadatele o úvěr či jiné doklady dokládající výdaje žadatele o úvěr.** Pouze v 1 z těchto úvěrových případů[43] byla součástí úvěrové složky nájemní smlouva žadatelky o úvěr. **Účastník řízení v těchto 27 úvěrových případech tedy nemohl ověřit celkové měsíční výdaje a načerpané úvěry vč. měsíčních splátek ze stávajících dluhů žadatele o úvěr tak, aby získal relevantní podklad pro spolehlivý, dostatečný a přiměřený obraz o jeho aktuální finanční situaci.** S výjimkou případu, kdy byla

[42] Smlouva č. [redacted] ([redacted]), smlouva č. [redacted] ([redacted]), smlouva č. [redacted] a [redacted] ([redacted]), smlouva č. [redacted] ([redacted]) a smlouva č. [redacted] ([redacted]).

[43] Smlouva č. [redacted] ([redacted]).

k žádosti o úvěr doložena nájemní smlouva, je tak zřejmé, že i pokud by spotřebitel uvedl konkrétní údaje o povinných výdajích na bydlení, účastník řízení by je nemohl ověřit. Z těchto 27 úvěrových případů **se přitom ve 13 úvěrových případech jednalo o nového klienta účastníka řízení** a ve 14 úvěrových případech šlo o opakovaný úvěr, správní orgán má tímto za prokázané, že se uvedené zjištění týká nových i opakovaných úvěrů účastníka řízení.

59. Dále bylo zjištěno, že **v 34 úvěrových případech**[44] **(z celkem 36 smluv vzorku úvěrových případů) nebyly výdaje na bydlení žádným způsobem doloženy**. Vzhledem k tomu, že spotřebitel konkrétní výši výdajů na bydlení nemusí uvádět (spotřebitel musí uvést pouze celkové povinné měsíční výdaje, viz obr. č. 2 a obr. č. 3), správní orgán dále zjistil, že
    - ve 3 úvěrových případech[45] spotřebitel deklaroval nulové výdaje na bydlení. V těchto případech tedy účastník řízení mohl vycházet toliko z deklarace spotřebitele,
    - ve 14 úvěrových případech spotřebitel neuvedl žádné konkrétní údaje o výdajích na bydlení, přičemž ve 4 těchto případech[46] spotřebitel uvedl, že se o výdaje dělí s rodinou. V těchto případech tedy účastník řízení mohl vycházet dle svého tvrzení toliko z deklarace spotřebitele a ve zbylých 10 úvěrových případech[47] neměl účastník řízení žádné informace, při stanovení nákladů proto vycházel jen z normativních nákladů,
    - v 17 úvěrových případech spotřebitel výši výdajů na bydlení uvedl, ale nebyl doložen žádný doklad o výdajích. V 5 úvěrových případech[48] spotřebitelé uvedli, že se o výdaje dělí s jinou osobou, a proto účastník řízení v těchto případech vycházet z deklarace spotřebitele, i když deklarovaná výše výdajů neodpovídala ani účastníkem řízení normativně stanoveným částkám. Ve zbývajících 12 úvěrových případech[49] účastník řízení vycházel z normativních nákladů,
    - pouze ve 2 úvěrových případech[50] byl součástí úvěrové dokumentace doklad dokládající výdaje spotřebitele na bydlení.

60. Kontrolou vzorku úvěrových případů bylo dále zjištěno, že **v 1 úvěrovém případě**[51] byly součástí úvěrové složky mj. tři výpisy z bankovního účtu za období únor, březen a duben

[44] Smlouva č. [redacted], smlouva č. [redacted], smlouva č. [redacted] a [redacted], smlouva č. [redacted], smlouva č. [redacted], smlouva č.

2020 vedeného u [redacted], ze kterých vyplynulo, že **spotřebitel je aktivní a pravidelný hazardní hráč** (z výpisu z běžného účtu za únor 2020 jsou patrné platby ve prospěch společností provozujících sázky a hazardní hry v celkové výši 31 290 Kč[52], z výpisu z běžného účtu za březen 2020 v celkové výši 31 200 Kč[53] a z výpisu z běžného účtu za duben 2020 v celkové výši 60 160 Kč[54]**), který vysoké výdaje na hazard kompenzuje četnými spotřebitelskými úvěry** (z výpisu z běžného účtu za únor 2020 je patrné načerpání jistin úvěrů v celkové výši 35 500 Kč[55], z výpisu z běžného účtu za březen 2020 v celkové výši 30 400 Kč[56] a z výpisu z běžného účtu za duben 2020 v celkové výši 25 000 Kč[57]). Skutečnost, že účastník řízení tomuto žadateli úvěr přesto poskytl, svědčí o tom, že v tomto případě řádně neposoudil úvěruschopnost o úvěr.

Závazky spotřebitele

61. Kontrolou vzorku úvěrových případů bylo zjištěno, že **ve 3 níže uvedených úvěrových případech, ve kterých měli žadatelé o úvěr v okamžiku podání žádosti o úvěr načerpány další úvěry od jiných poskytovatelů či osob** (zjištěno správním orgánem z Insolvenčního rejstříku), **došlo následně k zahájení insolvenčního řízení zahájeného dlužnickým insolvenčním návrhem**. Z uvedeného zjištění vyplývá, že spotřebitelé byli v době podání žádosti o úvěr u účastníka řízení předlužení, když
    - spotřebitelka [redacted] (smlouva č. [redacted]) podala dne 20. 4. 2020 dlužnický insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení, ze kterého bylo zjištěno, že žadatelka předtím, než sjednala smlouvu o úvěru s účastníkem řízení dne 2. 9. 2019, měla sjednány závazky, na základě nichž byly přihlášeny pohledávky v celkové výši 782 267 Kč,
    - spotřebitel [redacted] (smlouva č. [redacted]), k jehož žádosti o úvěr účastník řízení nepředložil žádné doklady o jeho příjmech a výdajích a závazcích, podal dne 28. 3. 2019 dlužnický insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení, ze kterého bylo zjištěno, že žadatel předtím, než sjednal smlouvu o úvěru s účastníkem řízení dne 1. 10. 2018, měl sjednány závazky, na základě nichž byly přihlášeny pohledávky v celkové výši 607 040 Kč a
    - spotřebitel [redacted] (smlouva č. [redacted]), k jehož žádosti o úvěr účastník řízení nepředložil žádné doklady o jeho výdajích a závazcích, podal dne 27. 4. 2020 dlužnický insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení, ze kterého bylo zjištěno, že žadatel předtím, než sjednal smlouvu o úvěru s účastníkem řízení dne 15. 1. 2019, měl sjednány závazky, na základě nichž byly přihlášeny pohledávky v celkové výši 375 631 Kč.

62. Lze uzavřít, že tento fakt koresponduje se zjištěním uvedeným výše, že účastník řízení k ověřování závazků nevyužívá žádný úvěrový registr.

Jednání se spotřebitelem v prodlení

63. Vzorek 36 kontrolovaných úvěrových případů byl správním orgánem posouzen z hlediska naplnění požadavků ustanovení § 122 zákona o spotřebitelském úvěru.

[52] VBÚ 2/2020: [redacted] 27 400 Kč, [redacted] 3 890 Kč.
[53] VBÚ 3/2020: [redacted] 17 400 Kč, [redacted] 13 800 Kč.
[54] VBÚ 4/2020: [redacted] 46 350 Kč, [redacted] 11 810 Kč, [redacted] 2 000 Kč.
[55] VBÚ 2/2020: měsíční splátky úvěru v celkové výši 14 535 Kč.
[56] VBÚ 3/2020: měsíční splátky úvěru v celkové výši 39 353 Kč.
[57] VBÚ 4/2020: měsíční splátky úvěru v celkové výši 29 230 Kč.

64. Účastník řízení dle smlouvy o spotřebitelském úvěru uplatňuje vůči spotřebitelům v prodlení smluvní pokutu ve výši 0,1 %[58]. Celková výše smluvní pokuty je pak zaznamenána pro každý vztah vyplývající ze smlouvy o spotřebitelském úvěru v CRM účastníka řízení v záložce *Aktuální stav smlouvy*. Z těchto údajů vycházel správní orgán pro účely ověření postupů a pravidel účastníka řízení z hlediska naplnění požadavků ustanovení § 122 zákona o spotřebitelském úvěru. Účastník řízení potvrdil[59], že spotřebitelům skutečně účtuje smluvní pokutu ve výši, která je uvedena v CRM.

65. Dle ustanovení § 122 odst. 1 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru může věřitel pro případ prodlení spotřebitele s plněním dluhu vyplývajícího ze smlouvy o spotřebitelském úvěru sjednat smluvní pokutu. Dle odst. 2 tohoto ustanovení pak uplatněná smluvní pokuta nesmí přesáhnout 0,1 % denně z částky, ohledně níž je spotřebitel v prodlení, je-li spotřebitel v prodlení s plněním povinnosti peněžité povahy, a dle odst. 3 tohoto ustanovení souhrn výše všech uplatněných smluvních pokut nesmí přesáhnout součin čísla 0,5 a celkové výše spotřebitelského úvěru.

66. V následující tabulce č. 4 uvádí správní orgán úvěrové případy v rámci vzorku 36 kontrolovaných úvěrových případů spolu s celkovou výší smluvní pokuty ve smyslu § 122 odst. 1 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru, kterou účastník řízení spotřebiteli naúčtoval (sloupec *Celková výše smluvní pokuty (v Kč)*). Ve sloupci *Součin čísla 0,5 a celkové výše úvěru (v Kč)* je uvedena hodnota, která odpovídá výpočtu maximální možné výše smluvní pokuty dle ustanovení § 122 odst. 3) zákona o spotřebitelském úvěru:

Tabulka č. 4: Případy překročení maximální možné výše pokuty

Identifikační číslo smlouvy	Jméno a příjmení spotřebitele	Datum uzavření smlouvy	Celková výše úvěru dle § 3 odst. 2 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru	Stav smlouvy	Celková výše smluvní pokuty	Součin čísla 0,5 a celkové výše úvěru
[redacted]	[redacted]	3.12.2018	8 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**4 524 Kč**	4 000 Kč
[redacted]	[redacted]	3.1.2019	3 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**1 529 Kč**	1 500 Kč
[redacted]	[redacted]	1.3.2019	8 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**4 408 Kč**	4 000 Kč
[redacted]	[redacted]	12.12.2018	5 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**2 583 Kč**	2 500 Kč
[redacted]	[redacted]	8.1.2019	10 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**5 278 Kč**	5 000 Kč
[redacted]	[redacted]	9.5.2019	6 000 Kč	Vymáhaná (soud)	**3 408 Kč**	3 000 Kč

[58] Každá smlouva o spotřebitelském úvěru obsahuje odstavec ve znění, cit: *„Nebude-li splátka uhrazena do data splatnosti, podléhá neuhrazená jistina: -smluvní pokutě ve výši 0,1% denně z částky, ohledně níž je Klient v prodlení“.*

[59] V případech spotřebitelů [redacted], [redacted] a [redacted] ve vyjádření v odpovědi na výzvu č. 6, Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, přijato správním orgánem dne 11. 1. 2021, č. j. 2021/003784/650 (soubor *Vyzva_6_CentroFinance.pdf*), ve zbývajících případech během kontroly na místě dne 28. 1. 2021, jež je zaznamenána v souboru *713_0215.MP3*.

67. Z tabulky č. 4 tedy vyplývá, že **účastník řízení spotřebitelům v 6 případech ze vzorku 36 kontrolovaných úvěrových případů účtoval smluvní pokuty ve smyslu § 122 odst. 1 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru ve výši překračující maximální možný limit stanovený tímto zákonem.**

D. Hodnocení správního orgánu a právní kvalifikace

i) Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele – pravidla a postupy

68. Podle ustanovení § 15 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru má nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru povinnost zavést a udržovat postupy a pravidla, která jsou vhodná mj. z hlediska řádného poskytování spotřebitelského úvěru, a na základě ustanovení § 15 odst. 2 písm. c) téhož zákona, má povinnost zavést a udržovat pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele tak, aby byla přiměřená povaze, rozsahu a složitosti jeho činnosti. Výše uvedená ustanovení se týkají jak formálního nastavení pravidel a postupů ve vnitřních předpisech účastníka řízení, tak uplatňování těchto pravidel a postupů takovým způsobem, aby byly naplněny požadavky zákona o spotřebitelském úvěru.

69. Problematika nastavení pravidel a postupů je dále rozpracována v *Dohledovém benchmarku č. 3/2016*[60], dle něhož se zavedením a udržováním pravidel a postupů dle ustanovení § 15 zákona o spotřebitelském úvěru rozumí také povinnost účastníka řízení fakticky uplatňovat tato pravidla a postupy dle zákona o spotřebitelském úvěru.

70. Účastník řízení má povinnost s odbornou péčí ve smyslu ustanovení § 75 zákona o spotřebitelském úvěru posoudit úvěruschopnost spotřebitele v souladu s požadavky ustanovení § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru, které stanoví povinnost poskytovatele spotřebitelského úvěru posoudit mj. před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru úvěruschopnost spotřebitele na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací získaných od spotřebitele, a pokud je to nezbytné, z databáze umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele nebo i z jiných zdrojů. Důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele splácet úvěr, které důvodně vyvstávají u klientů v prodlení (nebo u klientů, jimž toto prodlení bezprostředně hrozí), jsou pak zákonnou překážkou pro poskytnutí úvěru.

71. Podle ustanovení § 86 odst. 2 zákona o spotřebitelském úvěru je poskytovatel povinen při posouzení úvěruschopnosti spotřebitele posoudit zejména schopnost spotřebitele splácet sjednané pravidelné splátky spotřebitelského úvěru, a to na základě porovnání příjmů a výdajů spotřebitele a způsobu plnění dosavadních dluhů.

72. Podle ustanovení § 84 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru je poskytovatel před posouzením úvěruschopnosti spotřebitele povinen od spotřebitele vyžádat přiměřené a nezbytné informace. Tyto informace musí poskytovatel dle § 84 odst. 2 zákona o spotřebitelském úvěru v případě nutnosti na základě komunikace se spotřebitelem případně doplnit a ověřit je způsobem přiměřeným dané situaci, je-li to nutné, též použitím nezávisle ověřitelných údajů.

[60] Veřejně dostupný na internetových stránkách České národní banky: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2016_03.pdf.

73. Součástí odborné péče při posouzení úvěruschopnosti je také posouzení rozhodujících listin a vynaložení patřičného úsilí, aby byly zjištěny a řádně zohledněny všechny potřebné skutečnosti v nezbytném rozsahu. Účastník řízení má tedy povinnost zjišťovat a shromažďovat relevantní informace o příjmech, výdajích a závazcích (dluzích) jednotlivých žadatelů o úvěr, následně tyto informace vyhodnotit a ověřit způsobem přiměřeným dané situaci, kdy cílem tohoto postupu je získání objektivního obrazu o komplexní finanční situaci jednotlivých spotřebitelů, příp. celé domácnosti. Z výše uvedeného lze dovodit mj. požadavek na doložení jednotlivých tvrzení žadatelů o úvěr, resp. účastník řízení má povinnost zjištěné informace přiměřeným způsobem ověřit a nespoléhat se na pouhá prohlášení či tvrzení žadatele o úvěr o příjmech, výdajích a závazcích (dluzích), která nejsou podepřena žádnými doklady. [61]

74. Účastník řízení měl tedy dle ustanovení § 15 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru ve spojení s odst. 2 písm. c) tohoto ustanovení povinnost zavést a udržovat pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti, které v souladu s ustanovením § 86 odst. 2 zákona o spotřebitelském úvěru zajistí dodržování povinnosti zjišťovat, shromažďovat a řádně ověřovat relevantní informace o příjmech a výdajích žadatele o úvěr.

75. Skutková zjištění popsaná výše dokládají, že účastník řízení nezavedl a ani fakticky neudržoval pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele tak, aby zajišťoval řádné poskytování spotřebitelského úvěru. Ze zjištěných skutečností vyplývá, že jak v rámci zavedení a udržování postupů a pravidel pro posuzování úvěruschopnosti, tak pak i při samotném faktickém posuzování úvěruschopnosti spotřebitele rezignoval na ověřování výdajové stránky rozpočtu spotřebitele, neboť pokud spotřebitel deklaroval důvod, na jehož základě jsou povinné výdaje na bydlení údajně významně ponížené (opírající se např. o tvrzení, že se o tyto výdaje významně dělí např. s rodiči), tyto výdaje dál neověřoval, a dále pokud spotřebitel konkrétní výši těchto výdajů nedeklaroval anebo deklaroval a současně neuvedl, že se o tyto výdaje dělí s jinou osobou (či obdobný důvod, viz výše), účastník řízení vycházel z pevně stanovené částky normativních nákladů na bydlení a proto ani v takovém případě výdaje na bydlení neověřoval, a dále účastník řízení vycházel z částky dle doloženého dokladu pouze v případě, kdy spotřebitelem deklarovaná částka odpovídala částce ověřené ve výpisu z účtu či jiném dokladu, tedy pakliže např. z výpisu z účtu zjistil jiné výdaje na bydlení, než spotřebitel deklaroval, tyto nebral v potaz a neuplatňoval tak skutečnou výši výdajů daného spotřebitele, ale paušálně stanovenou částku, tedy ani v takovém případě výdaje na bydlení neověřoval a u ostatních výdajů účastník řízení vycházel buď z částky životního minima, nebo z částky deklarované spotřebitelem, pokud byla vyšší, tedy ostatní výdaje také neověřoval.

76. Ustanovení § 148 odst. 1 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru stanoví, že nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru se dopustí přestupku tím, že nesplní některý z požadavků na výkon činnosti podle § 15.

77. **Správní orgán má na základě zjištěných skutečností za prokázané, že účastník řízení tím, že v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020[62] nezavedl a neudržoval vhodné a přiměřené postupy a pravidla pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, které by**

[61] Srov. rozsudek Soudního dvora Evropské unie, ze dne 18. prosince 2014 ve věci C-449/13 CA Consumer Finance SA v. Ingrid Bakkaus a rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 27. 9. 2007, sp. zn. 32 Odo 1726/2006, a Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ze dne 1. 4. 2015, sp. zn. 1 As 30/2015. Nejvyšší správní soud k povinnosti posoudit úvěruschopnost s odbornou péčí konstatoval, že „věřitel musí náležitě pečlivě zjišťovat schopnost spotřebitele splácet úvěr a požadovat doklady k jeho tvrzení. Je také nutno dovodit, že věřitel by měl úvěruschopnost dlužníka aktivně zjišťovat a prověřovat, nikoliv se spokojit pouze s jeho ničím nedoloženými prohlášeními."

[62] Pozn. Deliktní období 17. 5. 2018 až 31. 8. 2020 odpovídá kontrolovanému období, přičemž začátek kontrolovaného období je dáno datem (17. 5. 2018), kdy Česká národní banka udělila účastníku řízení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, a konec kontrolovaného období je dáno datem (31. 8. 2020), které předchází zahájení kontroly u účastníka řízení.

zajišťovaly řádné poskytování spotřebitelského úvěru, když u povinných výdajů vycházel toliko z údajů deklarovaných spotřebitelem, aniž by tyto údaje ověřil, anebo z normativně stanovených hodnot, porušil povinnost podle ustanovení § 15 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 15 odst. 2 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru, čímž se dopustil přestupku upraveného v ustanovení § 148 odst. 1 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru.

ii) Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele – uchovávání dokumentů a záznamů

78. Podle ustanovení § 78 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru poskytovatel při poskytování spotřebitelského úvěru pořizuje dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jeho povinností stanovených tímto zákonem.

79. Dle ustanovení § 78 odst. 2 tohoto zákona poskytovatel při plnění povinnosti podle odst. 1 uchovává zejména a) smlouvy o spotřebitelském úvěru, b) dokumenty nebo jiné záznamy týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, včetně údajů o spotřebiteli, které poskytl do databáze podle § 88 odst. 1, c) dokumenty nebo jiné záznamy týkající se poskytování, změny nebo zániku spotřebitelského úvěru, byly-li pořízeny, včetně záznamu o poskytnuté radě podle § 85 odst. 3, záznamu o indexu použitém podle § 102 odst. 5, popřípadě obchodní podmínky, byly-li součástí smluvního vztahu, d) záznamy z jiné komunikace mezi poskytovatelem a spotřebitelem dokládající vznik, změnu nebo zánik spotřebitelského úvěru, byly-li pořízeny, a je-li z této komunikace zřejmá totožnost spotřebitele.

80. Skutková zjištění popsaná výše dokládají, že účastník řízení řádně neuchovával záznamy týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele v rozsahu nezbytném pro hodnověrné osvědčení o řádném plnění povinností při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, neboť neuchovával u jednotlivých žádostí o úvěr záznamy o konkrétní výši příjmů, výdajů a stávajících dluhů (závazků) spotřebitele, které zohlednil u každé jednotlivé žádosti o úvěr (účastník řízení nevedl konkrétní záznamy o tom, který ze způsobů stanovení výdajů, zda na základě deklarace spotřebitele nebo normativně stanovených hodnot, využil), dále neuchovával záznamy o výpočtech možné výše splátky úvěru a volných finančních prostředků, které jsou založeny na výše uvedených položkách rozpočtu spotřebitele a také nenahrával telefonáty se spotřebiteli, neměl k dispozici callscripty telefonátů a ani nečinil o jejich průběhu záznamy.

81. Ustanovení 153 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru stanoví, že ten, kdo je oprávněn poskytovat nebo zprostředkovávat spotřebitelský úvěr, se dopustí přestupku tím, že neuchovává dokumenty a záznamy podle § 78.

82. **Správní orgán má na základě zjištěných skutečností za prokázané, že účastník řízení v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020[63] řádně neuchovával záznamy týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele v rozsahu nezbytném pro hodnověrné osvědčení o řádném plnění povinností při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, neboť neuchovával záznamy o konkrétní výši příjmů, výdajů a stávajících dluhů (závazků) spotřebitelů, které zohlednil u každé jednotlivé žádosti o úvěr, ani neuchovával záznamy o výpočtech možné výše splátky úvěru a volných finančních prostředcích spotřebitelů žádajících o úvěr a dále neuchovával záznamy o průběhu telefonického hovoru se spotřebiteli žádajícími o úvěr, porušil tak povinnost podle**

[63] Viz pozn. pod čarou č. 62

ustanovení § 78 zákona o spotřebitelském úvěru, čímž se dopustil přestupku upraveného v ustanovení 153 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru.

iii) Posuzování úvěruschopnosti spotřebitele – konkrétní případy

83. Ze shora uvedených skutečností je zřejmé, že nezavedení a neuplatňování řádných postupů a pravidel pro posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr v uvedeném období vyústilo v nedostatečné posuzování úvěruschopnosti jednotlivých žadatelů o úvěr, což vyplývá také z kontroly vzorku úvěrových případů, který byl vybrán ze smluv uzavřených v období od 17. 5. 2018 do 31. 8. 2020.

84. Ustanovení 154 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru stanoví, že ten, kdo je oprávněn poskytovat spotřebitelský úvěr, se dopustí přestupku tím, že poskytne spotřebitelský úvěr v rozporu s § 86 odst. 1.

85. **S přihlédnutím k právnímu hodnocení uvedenému v odst. 68 a násl. tohoto příkazu a s ohledem na skutečnosti uvedené výše má tedy správní orgán za prokázané, že účastník řízení v období od 18. 5. 2018 do 19. 8. 2020[64] neposuzoval úvěruschopnost jednotlivých spotřebitelů žádajících o úvěr na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací o jejich příjmech a výdajích a tyto příjmy a výdaje řádně neověřoval a neporovnával takovým způsobem, aby získal objektivní obraz o jejich komplexní finanční situaci, když z celkového vzorku 36 úvěrových složek a) ve 3 úvěrových případech neměl k dispozici doklady potřebné pro ověření příjmu žadatele o úvěr, b) v 27 úvěrových případech neměl k dispozici výpisy z bankovního účtu žadatele o úvěr či jiné doklady dokládající výdaje žadatele o úvěr, a proto v těchto případech nemohl ověřit celkové měsíční výdaje a závazky spotřebitele tak, aby získal relevantní podklad pro spolehlivý, dostatečný a přiměřený obraz o jeho aktuální finanční situaci, c) v 34 úvěrových případech nebyly výdaje na bydlení žádným způsobem doloženy, d) v 1 úvěrovém případě nezohlednil při hodnocení úvěruschopnosti žadatele o úvěr výpisy z bankovních účtů žadatele o úvěr, ze kterých vyplývá, že žadatel o úvěr je aktivní a pravidelný hazardní hráč, který vysoké výdaje na hazard kompenzuje četnými spotřebitelskými úvěry, a e) ve 3 úvěrových případech nezjistil, že žadatelé měli v okamžiku podání žádosti o úvěr načerpány další úvěry od jiných poskytovatelů či osob, tedy porušil ustanovení § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru ve spojení s ustanovením § 86 odst. 2 zákona o spotřebitelském úvěru, čímž se dopustil přestupku upraveného v ustanovení § 154 odst. 1 písm. e) zákona o spotřebitelském úvěru.**

iv) Jednání se spotřebitelem v prodlení

86. Podle ustanovení § 122 odst. 1 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru může účastník řízení jakožto věřitel pro případ prodlení spotřebitele s plněním dluhu vyplývajícího ze smlouvy o spotřebitelském úvěru sjednat smluvní pokutu.

87. Podle ustanovení § 122 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru nesmí souhrn všech uplatněných smluvních pokut přesáhnout součin č. 0,5 a celkové výše spotřebitelského úvěru, nejvýše však 200 000 Kč.

[64] První úvěrový případ z kontrolního vzorku, u kterého bylo zjištěno porušení Smlouva č. [redacted] ze dne 18.5.2018 ([redacted]), poslední úvěrový případ z kontrolního vzorku, u kterého bylo zjištěno porušení Smlouva č. [redacted] ze dne 19.8.2020 ([redacted])

88. Ustanovení 154 odst. 1 písm. g) zákona o spotřebitelském úvěru stanoví, že ten, kdo je oprávněn poskytovat spotřebitelský úvěr, se dopustí přestupku tím, že požaduje po spotřebiteli platbu v rozporu s § 122.

89. **Správní orgán má na základě zjištěných skutečností za prokázané, že účastník řízení v období od 3. 12. 2018 do 9. 5. 2019[65] postupoval v rozporu s ustanovením § 122 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru, když v 6 úvěrových případech, z celkového vzorku 36 úvěrových případů, uplatňoval vůči spotřebiteli smluvní pokutu, jejíž výše překračovala součin čísla 0,5 a celkové výše spotřebitelského úvěru, čímž se dopustil přestupku upraveného v ustanovení 154 odst. 2 písm. g) zákona o spotřebitelském úvěru.**

E. Další skutečnosti – nápravná opatření

90. Účastník řízení v zaslaném sdělení o implementaci nápravných opatření ze dne 30. 4. 2021[66] informoval správní orgán o přijatých opatřeních k nápravě. Ve svém sdělení účastník řízení předně informuje o provedení změn v uchovávání dokumentů a záznamů týkajících se posuzování úvěruschopnosti a postupech při posuzování úvěruschopnosti, a to od 20. 4. 2021.

91. Co se týče uchovávání dokumentů a záznamů týkajících se posuzování úvěruschopnosti, účastník řízení informoval o změnách v CRM, v němž byla doplněna pole o jednotlivé podrobné informace o příjmech a výdajích spotřebitele, včetně jeho závazků, o záznam o provedení kontrol a ověření těchto údajů včetně dokumentace dodané spotřebitelem a včetně poznámky o dokumentech a databázích, dle kterých pracovník údaje ověřil. U vyplňování online žádosti účastník řízení rozšířil vyplňovaná pole na podrobné informace o příjmech a výdajích spotřebitele. Dále účastník řízení nově požaduje a archivuje v CRM čestné prohlášení spotřebitele o jeho výdajích. Nově jsou do CRM zapisovány i údaje o skutečném zjištěném příjmu, výdajích a závazcích, které systém použije pro automatický výpočet maximální možné výše měsíční splátky spotřebitele. U každé žádosti o úvěr je též nově archivován v CRM dokument *Příjmy a výdaje klienta – posouzení úvěruschopnosti*. Tento dokument zachycuje všechny informace, údaje a použité postupy dle vnitřních předpisů, ze kterých pracovníci účastníka řízení vycházeli při posouzení úvěruschopnosti, včetně výpočtu maximální možné měsíční splátky.

92. Přílohou sdělení účastníka řízení je rovněž nová verze vnitřního předpisu *PP 01 Pravidla a postupy pro prověřování úvěruschopnosti spotřebitele*. Nová verze vnitřního předpisu je platná od 1. 5. 2021 a obsahuje změny v *„postupu ohodnocení výdajů klienta“*, kde je popsán postup ověření výdajů žadatele pracovníkem účastníka řízení. Co se týče výdajů na bydlení, v případě nemožnosti doložení skutečných výdajů prostřednictvím dokumentace, pracovník účastníka řízení použije paušální částku dle *Tabulky výše normativních nákladů na bydlení*. Nově je zařazen dotaz na počet osob žijících v domácnosti, který je zohledněn při určení paušální částky výdajů na bydlení.

93. Účastník řízení tak bude využívat normativně/pevně stanovené částky výdajů na bydlení pouze tehdy, kdy prověří doklady předložené spotřebitelem, ale shledá, že tyto doklady

[65] První smlouva z kontrolního vzorku u které bylo zjištěno uvedené porušení byla Smlouva č. [redacted] ze dne 3.12.2018 ([redacted]), poslední pak Smlouva č. [redacted] ze dne 9.5.2019 ([redacted])

[66] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *Implemantace_zmen_CentroFinance.pdf*).

nedokládají spotřebitelem deklarované údaje o výdajích, anebo tehdy, kdy takové doklady od spotřebitele přes svou snahu nezíská.

94. Účastník řízení dále správní orgán informoval, že provedl kontrolu všech smluv o spotřebitelském úvěru z hlediska správnosti účtované smluvní pokuty, přičemž upravil automatizovaný algoritmus tak, aby maximální možná výše sankce odpovídala zákonnému nařízení, tedy 0,5 celkové výše spotřebitelského úvěru.

95. Účastníkem řízení přijatá opatření vzal správní orgán na vědomí, jejich účinnost však může vyhodnotit až při následné kontrole u účastníka řízení, nicméně zohlednil snahu účastníka řízení přijmout opatření k nápravě při stanovení výše sankce.

F. Odůvodnění pokuty

96. Podle článku 40 odst. 6 Listiny základních práv a svobod vyhlášené jako součást ústavního pořádku České republiky usnesením Předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb. se trestnost činu posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán; pozdějšího zákona se použije, je-li to pro pachatele příznivější. Právní úprava rozhodná pro posouzení jednání účastníka řízení je obsažena v zákoně o spotřebitelském úvěru. Tento zákon byl v období od nabytí účinnosti dne 1. 12. 2016 do dne vydání tohoto příkazu šestkrát[67] novelizován, avšak na základě porovnání jednotlivých znění tohoto zákona, správní orgán konstatuje, že zůstala zachována jak obsahová totožnost konkrétních zákonem stanovených povinností v oblasti posuzování úvěruschopnosti spotřebitele a zohledňování práv a zájmů spotřebitelů, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku.

97. Správní orgán se dále zabýval skutečností, zda nedošlo k zániku odpovědnosti, respektive **promlčení** přestupků. Podle ustanovení § 30 přestupkového zákona ve spojení se speciálním ustanovením § 46e odst. 3 zákona o České národní bance činí ve všech uvedených případech promlčecí doba 5 let ode dne následujícího po dni spáchání přestupku. Vytýkaná jednání účastníka řízení jsou delikty dokonanými a časově ohraničenými v případě všech přestupků dnem 31. 8. 2020. K zániku odpovědnosti za přestupek ve smyslu ustanovení § 29 písm. a) přestupkového zákona by tak došlo v případě projednávaných přestupků ke dni 1. 9. 2025. V posuzovaném případě tedy **k zániku odpovědnosti nedošlo** u žádného z projednávaných přestupků.

98. K možné **liberaci** účastníka řízení dle ustanovení § 21 odst. 1 a 2 přestupkového zákona správní orgán uvádí, že účastník řízení neprokázal, že vynaložil veškeré úsilí, které po něm bylo možné požadovat, aby přestupkům uvedeným v tomto příkaze zabránil. Správnímu orgánu nejsou známy žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by účastník řízení vyvinul dostatečné úsilí směřující k zabránění porušení povinností stanovených mu zákonem o spotřebitelském úvěru.

99. Ustanovení § 158 zákona o spotřebitelském úvěru stanoví, že **přestupky** podle tohoto zákona **projednává Česká národní banka**. Správní orgán tak byl legitimován projednat předmětné přestupky.

[67] Zákonem č. 183/2017 Sb. s účinností od 1. 7. 2017, zákonem č. 303/2017 Sb. s účinností od 1. 1. 2018, zákonem č. 307/2018 Sb. s účinností od 4. 1. 2019, zákonem č. 186/2020 Sb. s účinností od 24. 4. 2020, zákonem č. 237/2020 Sb. s účinností od 1. 1. 2021 a zákonem č. 353/2021 Sb. s účinností od 1. 10. 2021.

100. Ustanovení § 90 odst. 1 přestupkového zákona zmocňuje správní orgán, aby o přestupku rozhodl příkazem. Příkazem lze **uložit** správní trest napomenutí, **pokuty**, zákazu činnosti, nebo propadnutí věci nebo náhradní hodnoty. Speciální právní úprava v ustanovení § 46e odst. 2 zákona o České národní bance dále umožňuje České národní bance rovněž uložit opatření k nápravě nebo odejmout oprávnění k činnosti podle příslušného právního předpisu.

101. Přestupkový zákon umožňuje uložení alternativních druhů trestů (např. napomenutí)[68] a popř. i modifikaci trestu (např. podmíněné upuštění od uložení správního trestu).[69] S ohledem na závažnost protiprávního jednání účastníka řízení v tomto konkrétním případě však nepřipadá aplikace alternativních druhů trestání ani modifikace trestu v úvahu. Jako nejefektivnější prostředek, který zajistí naplnění individuálně a generálně preventivního i represivního účelu sankce, se v popsaném případě jeví **uložení pokuty.**

102. Správní orgán se při **určování druhu správního trestu** a **jeho výměry** řídil zásadami uvedenými v ustanovení § 37 přestupkového zákona, povahu a závažnost přestupku posoudil dle ustanovení § 38 přestupkového zákona, a přihlédl ke všem polehčujícím i přitěžujícím okolnostem ve smyslu ustanovení § 39 a § 40 přestupkového zákona. Zároveň správní orgán přihlédl k povaze činnosti právnické osoby a obecným právním zásadám, zejména k zásadě individualizace sankce a k zásadě legitimního očekávání.

103. **Povaha a závažnost** přestupku je v posuzovaném případě dána zejména významem zákonem chráněného zájmu, tedy objektu přestupku, způsobem spáchání přestupku, významem a rozsahem následku přestupku a délkou doby, po kterou trvalo protiprávní jednání.

104. **Objektem** přestupků spáchaných účastníkem řízení, za který správní orgán ukládá sankci tímto příkazem, je u přestupku ad (i) a ad (iii) primárně veřejný zájem na řádném průběhu procesu posouzení úvěruschopnosti spotřebitele a spolehlivosti jeho výsledku, resp. zájem klientů na tom, aby jim nebyl poskytnut spotřebitelský úvěr, který nebudou schopni splácet, a pouze se jim v konečném důsledku zhorší jejich celková finanční situace. U přestupku ad (ii) je objektem zájem správního orgánu na efektivním výkonu kontroly u dohlížených subjektů, kdy dokumenty a záznamy zejména slouží ke kontrole poskytnutých služeb ze strany dohlíženého subjektu. U přestupku ad (iv) je pak objektem veřejný zájem na ochraně práv a zájmů spotřebitelů, konkrétně práva spotřebitele na tom, aby mu nebyla účtována vyšší smluvní pokuta, než stanovuje zákon o spotřebitelském úvěru.

105. Z hlediska **způsobu spáchání přestupku** správní orgán konstatuje, že jednání účastníka řízení je jednáním **omisivní** povahy, neboť účastník řízení se ho dopustil opomenutím, resp. nekonáním tam, kde mu zákonná ustanovení povinnost konat ukládá, tj. v případě přestupku ad (i) a ad (iii) zavést a udržovat pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, která jsou vhodná z hlediska řádného poskytování spotřebitelského úvěru, a před poskytnutím spotřebitelského úvěru řádně posuzovat úvěruschopnost spotřebitele. I v případě přestupku ad (ii) se jedná o jednání omisivní povahy, neboť účastník řízení neuchovával záznamy týkající se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele v rozsahu nezbytném pro hodnověrné osvědčení o řádném plnění povinností při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele. V případě přestupku ad (iv) se pak jedná přestupek **komisivní** povahy, neboť účastník řízení se ho dopustil

[68] Viz ustanovení § 35, § 45, § 47 až § 50 přestupkového zákona.
[69] Viz ustanovení § 42 až § 44 přestupkového zákona.

aktivním jednáním tam, kde se měl tohoto jednání zdržet, tj. neuplatňovat vůči spotřebitelům smluvní pokutu, jejíž výše přesahovala zákonem stanovenou hranici.

106. **Následkem** jednání účastníka řízení je u uvedených přestupků v obecné rovině porušení veřejného zájmu na řádném posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, zájmu správního orgánu na provedení efektivní kontroly u účastníka řízení a zájmu na ochraně práv a zájmů spotřebitele. Protiprávní jednání účastníka řízení **trvalo** po dobu delší než dva roky.

107. Účastník řízení svým jednáním spáchal přestupek podle ustanovení § 148 odst. 1 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru, přestupek podle ustanovení § 153 odst. 1 písm. e) téhož zákona, přestupek podle ustanovení § 154 odst. 1 písm. e) téhož zákona a dále přestupek podle ustanovení § 154 odst. 2 písm. g) téhož zákona. Takové **porušení** předpisů upravujících oblast poskytování spotřebitelských úvěrů hodnotí správní orgán v jeho celkovém rozsahu jako **vysoce závažné povahy**.

108. Co se týče otázky **zavinění**, jedná se o přestupky založené na objektivní odpovědnosti, a proto konkrétní zavinění není třeba zkoumat. Dále pokud jde o **účinek protiprávního jednání** účastníka řízení, správní orgán uvádí, že k naplnění skutkové podstaty uvedených přestupků dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody na majetku zákazníků či nikoli. Vznik škody netvoří obligatorní znak skutkové podstaty těchto přestupků. Správní orgán však podotýká, že v případě přestupku ad (iv) ke škodě na majetku spotřebitelů došlo, když jim byla ze strany účastníka řízení účtována smluvní pokuta ve výši, která přesahovala zákonem stanovenou maximální hranici.

109. K **rozsahu porušení** právních předpisů správní orgán konstatuje, že se v daném případě jedná o souběh vícečinný nestejnorodý, když účastník řízení vícero skutky naplnil skutkovou podstatu více přestupků. Správní orgán proto při stanovení výše sankce vycházel ze zásady absorpce zakotvené v ustanovení § 41 odst. 1 přestupkového zákona, ze které vyplývá, že v případě, kdy správní orgán ukládá účastníkovi řízení sankci za dva nebo více přestupků projednávaných ve společném řízení, ukládá trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. V případě, že zákon stanoví pro sbíhající se přestupky shodné rozpětí sankcí, potom ukládá trest za přestupek nejzávažnější.

110. Podle typové závažnosti, vyjádřené horní hranicí sazby pokut, lze v souladu s ustanovením § 148 odst. 2 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru za přestupek ad (i) podle ustanovení § 148 odst. 1 písm. b) téhož zákona uložit pokutu do 20 000 000 Kč, dle ustanovení § 153 odst. 2 písm. a) zákona o spotřebitelském úvěru za přestupek ad (ii) podle ustanovení § 153 odst. 1 písm. e) téhož zákona uložit pokutu do 5 000 000 Kč, dle ustanovení § 154 odst. 3 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru lze za přestupek ad (iii) podle ustanovení § 154 odst. 1 písm. e) téhož zákona uložit pokutu do 20 000 000 Kč a dle ustanovení § 154 odst. 3 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru lze za přestupek ad (iv) podle § 154 odst. 2 písm. g) téhož zákona uložit pokutu do 20 000 000 Kč. Z uvedeného vyplývá, že typová závažnost vyjádřená horní hranicí pokuty je nejvyšší u přestupků ad (i), ad (iii) a ad (iv), za které lze uložit pokutu až do výše 20 000 000 Kč. Z této skupiny pak jako **nejzávažnější přestupek hodnotí správní orgán přestupek ad (iii)** spočívající v nikoli řádném posuzování úvěruschopnosti spotřebitele při poskytování spotřebitelského úvěru. Jako nejzávažnější tento přestupek správní orgán hodnotí z toho důvodu, že řádné posuzování úvěruschopnosti má zajistit ochranu spotřebitele před nezodpovědným poskytnutím úvěru, které by mohlo vést k negativním následkům, a to jak ekonomickým,

tak společenským (společenská stigmatizace). Ze strany účastníka řízení tak jde o porušení právní povinnosti, které má přímý dopad do (nejen majetkové) sféry jeho klienta.

111. Správní orgán při úvaze o konkrétní výši sankce přihlížel v rámci zákonem stanoveného rozpětí též k tomu, že se **účastník řízení při své činnosti dopustil ještě dalších přestupků**. Tato **skutečnost zvyšuje závažnost sankcionovaného protiprávního jednání** a projevuje se přísnější sankcí (projev prvku asperačního při použití absorpční zásady).

112. Jako k **okolnosti, za níž byly přestupky spáchány**, přihlédl správní orgán především ke skutečnosti, že porušení zákona upravujícího práva a povinnosti při poskytování spotřebitelského úvěru mělo u účastníka řízení **systémový charakter**, neboť se jednalo o nezavedení a neudržování řádných postupů a pravidel pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, které se pak projevily rovněž v konkrétních posuzovaných případech. V této souvislosti je nutné poznamenat, že **konkrétní nedostatky byly správním orgánem ve výsledku zjištěny u většiny úvěrových případů z kontrolního vzorku**. S ohledem na tuto skutečnost tak nelze hovořit o ojedinělosti pochybení ze strany účastníka řízení a správní orgán byl nucen k této skutečnosti přihlédnout jako k **přitěžující okolnosti**.

113. Se stejnou pečlivostí, s jakou správní orgán zjišťoval a hodnotil přitěžující okolnosti protiprávního jednání účastníka řízení, vyhledával i skutečnosti svědčící v jeho prospěch. Správní orgán vzal při tom jako **polehčující okolnost** v úvahu skutečnost, že s účastníkem řízení **nebylo dosud žádné řízení za přestupek** v oblasti finančního trhu správním orgánem vedeno, a účastník řízení tak nebyl za žádný přestupek ani trestán. Správní orgán též přihlédl k tomu, že účastník řízení deklaroval, že **přijal příslušná nápravná opatření**. Správní orgán nicméně zdůrazňuje, že účinnost přijatých opatření k nápravě bude možné vyhodnotit až při následné kontrole.

114. Správní orgán dále přihlédl k **povaze činnosti účastníka řízení** a poukazuje v tomto směru na skutečnost, že účastník řízení je subjektem, jehož hlavní podnikatelskou činností je poskytování spotřebitelských úvěrů. Vzhledem k tomu by měl při této činnosti účastník řízení přistupovat k povinnostem vyplývajícím z požadavku řádného posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr maximálně zodpovědně a vyvarovat se jakýchkoli porušení zákona o spotřebitelském úvěru. V činnosti účastníka řízení vztahující se k oblasti posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr však správní orgán nespatřuje povahu řádného poskytování spotřebitelských úvěrů.

115. V daném případě vystupuje do popředí úloha správního trestu v podobě represe i **individuální a generální prevence**, jež je uskutečňována prostřednictvím prevence individuální. Je zde obsaženo negativní hodnocení přestupku, jež se odráží v represi uplatněné vůči účastníku řízení v podobě vyměřené pokuty, kdy cílem ukládané pokuty je nejen potrestat účastníka řízení, ale zároveň ho odradit od dalšího takového jednání. Současně v rámci generální prevence dává správní orgán všem subjektům najevo, že jednání tímto způsobem porušující právní předpisy hodnotí jako vysoce závažný přestupek, jehož následkem je uložení peněžitého postihu.

116. Správní orgán se zabýval také **majetkovými poměry** účastníka řízení, přičemž z účastníkem řízení předložených podkladů[70] [71] zjistil, že stav hospodaření účastníka řízení za rok 2021 byl následující. Ke dni 31. 12. 2021 činila výše vlastního kapitálu účastníka

[70] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 1, CD, (soubor *CentroFinance_2020.xml*).
[71] Příloha ke správnímu spisu Sp/2021/180/573, č. l. 2 - 4

řízení 24 919 000 Kč (za rok 2020 činil vlastní kapitál 24 931 775 Kč) a výsledek hospodaření za účetní období činil -12 000 Kč (za rok 2020 činil 213 000 Kč).

117. Správní orgán při ukládání sankce zohlednil i skutečnost, že účastník řízení v roce 2021 poskytl 944 spotřebitelských úvěrů v celkové výši 5 260 000 Kč (za rok 2020 dosáhl objem poskytnutých spotřebitelských úvěrů výše 4 322 900 Kč).

118. Správní orgán je přesvědčen, s ohledem na generální prevenci, jejímž cílem je v daném případě ochránit spotřebitele právě před nezákonným a neodborným jednáním subjektů poskytujících spotřebitelské úvěry, o nutnosti uložit účastníku řízení za vytýkaná jednání peněžitou sankci, tak aby dal účastníkům trhu na vědomí, že vytýkané jednání považuje za vysoce závažné porušení zákona o spotřebitelském úvěru, které musí být trestáno. Správní orgán s ohledem na všechny zmiňované okolnosti, považuje pokutu ve výši 1 000 000 Kč za přiměřenou a adekvátní intenzitě zjištěného pochybení. Správní orgán má za to, že ukládaná pokuta není takového charakteru, aby mohla mít na účastníka řízení likvidační dopad.

119. Ustanovení § 90 odst. 1 přestupkového zákona ve spojení s ustanovením § 150 odst. 1 správního řádu umožňuje správnímu orgánu v řízení z moci úřední uložit povinnost formou písemného příkazu. Správní orgán přistoupil k vydání příkazu, neboť v tomto případě považuje skutková zjištění za dostatečná.

120. Ze všech výše uvedených důvodů pak správní orgán rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto příkazu.

P O U Č E N Í

Proti tomuto příkazu lze podat odpor dle ustanovení § 150 odst. 3 správního řádu u sekce licenčních a sankčních řízení České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do 8 dnů ode dne doručení tohoto příkazu. Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Zpětvzetí odporu není přípustné. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím. V případě podání odporu správní orgán poučuje účastníka řízení v souladu s § 80 odst. 2 přestupkového zákona o jeho právu požádat o konání ústního jednání. Správní orgán není návrhem účastníka řízení ve věci konání ústního jednání vázán a ústní jednání nařídí, je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, nebo pro uplatnění práv účastníka řízení.

Ing. Karel Gabrhel, LL.M.
ředitel sekce licenčních a sankčních řízení
podepsáno elektronicky

Mgr. et Mgr. Petra Chroustovská
ředitelka odboru sankčních řízení
podepsáno elektronicky