Krajský soud v Ostravě

V Praze dne 21. 08. 2023

Věc: Přihláška pohledávky paní Gabriely Dokoupilové, r.č. 745622/5106 do insolvenčního řízení

Spis. značka: KSOS 39 INS 8850 / 2023

Vážený pan, Vážená paní,

Dovolujeme si zaslat naše vyjádření k účelně vynaloženým nákladům:

Komentář – byli jsme vyzváni k odůvodnění výše nákladů uvedených v bodu 3. sazebníku zveřejněném na webových stránkách společnosti Emma`s Credit, zejména k doložení, že tyto náklady jsou účelně vynakládány, a to i se zřetelem k povinnosti společnosti Emma`s Credit nezneužívat finanční tíseň spotřebitele a nezhoršovat jeho situaci.

Podle bodu 3. sazebníku zveřejněném na webových stránkách společnosti Emma`s Credit jsou aktuálně účtovány následující účelně vynaložené náklady vzniklé v důsledku prodlení úvěrovaného spotřebitele:

Odeslání doporučené upomínky…..500,-Kč,

Odeslání doporučené upomínky prostřednictvím advokáta…..1000,-Kč,

Administrativní náklady na přípravu podkladů pro inkasní agenturu…..1500,-Kč, Administrativní náklady na přípravu podkladů pro advokáta…..1500,-Kč,

Změna v předpokladech úvěruschopnosti a bonity úvěrovaného spotřebitele…..500,-Kč,

Náklady na vymáhání prostřednictvím inkasní agentury…..2000,-Kč,

Poplatek za vytvoření splátkového kalendáře…..500,-Kč,

Inspektorský výjezd…..500-1300,-Kč,

(dále jen společně „náklady vzniklé v důsledku prodlení“).

Spol. Emma`s Credit s.r.o. je toho názoru, že náklady vzniklé v důsledku prodlení úvěrovaného spotřebitele jsou účelné a přiměřené, když byly vypočítány kombinací reálných nákladů a průměrného počtu realizovaných událostí. Výsledná cena byla zprůměrována s akcentem na sezónní a mimosezonní výkyvy. Společnost Emma`s Credit tyto hodnoty každoročně vyhodnocuje a podle tohoto vyhodnocení upravuje sazebník, aby odrážel skutečné a účelně vynaložené náklady vzniklé v důsledku prodlení.

Spol. Emma`s Credit s.r.o. ohledně popisu reálných nákladů odkazuje na svůj vnitřní předpis číslo 1-015: „Pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení“, kde jsou jednotlivé reálné náklady vzniklé v důsledku prodlení podrobně odůvodněny, a to následovně:

Náklady na odeslání upomínky:

- náklady na personální zabezpečení souvisejících činností:

- sledování portfolia a vyhodnocení úvěrovaných spotřebitelů v prodlení pro zaslání upomínky,
- administrativní kroky spojené s přípravou upomínky v případě písemné upomínky (příprava dopisu, kontrola údajů v dopise, schválení atp.),
- spolupráce mezi jednotlivými pracovníky, kteří se v rámci svých kompetencí podílejí na správě úvěru úvěrovaného spotřebitele v prodlení (monitoring a kontrola splátek na účet společnosti Emma`s Credit call centre – kontaktování úvěrovaného spotřebitele, backoffice – administrativa atp.),
- reporting úvěrovaných spotřebitelů v prodlení interně, pro účely plnění zákonných požadavků, pro účely předání do klientských databází atp.,

- náklady spojené s produkcí upomínky (tisk, papír, obálka),

- náklady na využitý software pro vyhodnocování úvěrovaných spotřebitelů v prodlení,

- náklady na využití hardware (PC, tiskárna, firemní síť),

- náklady na poštovné – odeslání poštou, doporučeně,

- další náklady související se zasláním upomínky úvěrovanému spotřebiteli.

Náklady na přípravu podkladů pro inkasní agenturu

- náklady na personální zabezpečení:

- smluvní zajištění komunikace, průběžné předávání informací mezi společností Emma`s Credit a inkasní agenturou,
- IT přenosy, reporting a předávky zákonem a dalšími předpisy požadovaných informací mezi společností Emma`s Credit a inkasní agenturou,
- kontrola připisování plateb pro případ splacení úvěrovaným spotřebitelem po předání inkasní agentuře,
- komunikace s úvěrovaným spotřebitelem v souvislosti s realizací předání inkasní agentuře, případně další komunikace s úvěrovaným spotřebitelem (příchozí či odchozí),
- vyhodnocování spolupráce s inkasní agenturou,
- správa a evidence klientských dat po předání inkasní agentuře,

- náklady na využitý hardware (PC, tiskárny, firemní síť),

- náklady na využitý software společnosti Emma`s Credit, umožňující sledování a vyhodnocování portfolia pro předání inkasní agentuře a následnou správu již předaného úvěrovaného spotřebitele pro účely zajištění zákonných informačních povinností vůči úvěrovanému spotřebiteli a dalším institucím,

- náklady související s předáním fyzického spisu agentuře,

- další náklady související s tímto krokem, jsou-li generovány.

Náklady na přípravu podkladů pro advokáta

- náklady na personální zabezpečení:

- smluvní zajištění, komunikace, průběžné předávání informací mezi společností Emma`s Credit a advokátem,
- kontrola připisování plateb pro případ splacení úvěrovaným spotřebitelem po předání advokátovi,
- komunikace s úvěrovaným spotřebitelem v souvislosti s realizací předání advokátovi, případně další komunikace s úvěrovaným spotřebitelem (příchozí či odchozí),
- vyhodnocování výsledků spolupráce s advokátem,
- správa a evidence klientských dat po předání advokátovi

- náklady na využitý hardware (PC, tiskárny, firemní síť),

- náklady na využitý software společnosti, umožňující sledování a vyhodnocování portfolia pro předání advokátovi a následnou správu již předaného úvěrovaného spotřebitele pro účely zajištění zákonných informačních povinností vůči úvěrovanému spotřebiteli a dalším institucím,

- náklady související s předáním fyzického spisu advokátovi,

- další náklady související s tímto krokem, jsou-li generovány.

Jak vyplývá z vnitřního předpisu číslo 1-015: „Pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení“, tak ke krokům, se kterými jsou spojeny náklady vzniklé v důsledku prodlení, přistupuje spol. Emma`s Credit s.r.o. až v mezní situaci, ačkoliv do té doby byl úvěrovaný spotřebitel společností Emma`s Credit s.r.o již několikrát kontaktován (telefonicky, sms zprávou, emailově) za účelem vrácení úvěru či jiného řešení situace (viz zejména tabulka „Komunikace s klientem, který je v prodlení“). Do té doby spol. Emma`s Credit s.r.o. neúčtuje v daném smyslu ničeho, ačkoliv vede řadu upomínkových telefonátů a zasílá řadu sms zpráv a emailů.

Nutno dodat, že v praxi spol. Emma`s Credit s.r.o. nicméně v drtivé většině využívá vedle úvěrovanému spotřebiteli zvlášť nezpoplatněných telefonátů, sms zpráv a emailů pouze zasílání písemných upomínek zpoplatněných částkou 500,-Kč, když inkasní agenturu využívá spol. Emma`s Credit s.r.o. v menší míře a advokáta nevyužívá spol. Emma`s Credit s.r.o. v současné chvíli fakticky vůbec, když se spol. Emma`s Credit s.r.o. řídí efektivitou a zvažuje účelnost vynaložených nákladů vzhledem k pohledávce a individuálním podmínkám a možnostem prodlení daného úvěrovaného spotřebitele.

Jak je uvedeno ve vnitřním předpisu číslo 1-015: „Pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení“, může spol. Emma`s Credit s.r.o. navíc rozhodnout o neúčtování poplatku za odeslání upomínky ve výši 500,- Kč. Ve vnitřním předpisu číslo 1-015: „Pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení“ je navíc uvedeno, že spol. Emma`s Credit s.r.o. vynakládá prostředky na odesílání upomínek účelně a k jejich odeslání (a tím i naúčtování nákladů úvěrovanému spotřebiteli ve výši dle sazebníku) přistupuje individuálně s ohledem na:

- výši dlužné částky,

- míru spolupráce úvěrovaného spotřebitele v prodlení pro zajištění splnění závazků,

- individuální dohody s úvěrovaným spotřebitelem,

- další kritéria (například zohlednění první dlužnosti v historii obchodního vztahu, částečné splacení dlužné částky atp.).

Jak bylo uvedeno shora, prodlení úvěrovaného spotřebitele spol. Emma`s Credit s.r.o. časově i nákladově zatěžuje oproti stavu, kdyby úvěrovaný spotřebitel hradil úvěr řádně a včas, když z těchto důvodů rostou spol. Emma`s Credit s.r.o. náklady na zaměstnance (u spol. Emma`s Credit s.r.o. jsou dva extra zaměstnanci starající se jen o úvěrované spotřebitele v prodlení), náklady na větší prostory sídla spol. Emma`s Credit s.r.o. pro vymáhací úsek, koupě či pronájem příslušného hardwaru a softwaru pro vymáhání, telefonní náklady, náklady na elektřinu, poštovné, náklady na kancelářské potřeby (papír, obálky atp.) atp.

Pro odstranění veškerých pochybností o přiměřenosti a účelnosti nákladů vzniklých v důsledku prodlení úvěrovaného spotřebitele, vložila spol. Emma`s Credit s.r.o. nově do bodu 6 vnitřního předpisu číslo 1-015: „Pravidla pro jednání se spotřebiteli v prodlení“, že celkový náklad úvěrovaného spotřebitele s vymáhacím procesem nesmí přesáhnout 70% poskytnuté jistiny.

Závěrem si dovolíme sdělit, že spotřebitel je prokazatelně o těchto případných nákladech včasně a v předstihu informován a náklady odráží skutečné průměrné náklady spojené s danou činností.

Děkuji za Vaši spolupráci.

V případě dotazů neváhejte nás kontaktovat.

S pozdravem,

Emma`s Credit s.r.o.