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

*Brno 16. dubna 2025*

**Neočekávaná ztráta zaměstnání, výpadek příjmů kvůli nemoci či úrazu nebo internetové podvody – to jsou nejčastější důvody, proč se klienti dostávají do problémů se splácením půjček. Ombudsman společnosti Home Credit za poslední rok pomohl 152 klientům, kteří se ocitli v nečekané životní situaci.**

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

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

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

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

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

V poslední době roste počet případů, kdy se do problémů dostávají i finančně gramotní lidé. Často je zaskočí snížený rodinný příjem, nečekané výdaje, úraz či nemoc, ale stále častěji také podvody na internetu. [Podle dat České bankovní asociace (ČBA)](https://www.cbaonline.cz/clanky/banky-loni-klientum-zachranily-temer-8-miliard-korun-kyberutoku-mezirocne-pribylo-o-ctvrtinu) bylo jen v loňském roce napadeno 87 tisíc klientů bank, což je meziroční nárůst o téměř 25 procent. Celková škoda dosáhla 1,39 miliardy korun, přičemž průměrná škoda na jednoho klienta činila přibližně 15 tisíc korun.

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

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

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

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

Kateřina Dobešová
Tisková mluvčí Home Credit ČR a SR
Tel.: + 420 736 473 813E-mail: katerina.dobesova@homecredit.cz­**Poznámka pro editory:**

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

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