



Foto: Petr Topič, MAFRA

Dřív si lidé brali úvěr na pračku, dnes na mobil

Je přece normální, že lidé by měli vrátit, co si půjčí. Stát však má mít mechanismy, jak pomoci lidem, kteří spadli do pasti, říká šéf Home Creditu v Česku.



Martin Petříček
redaktor MF DNES

Firmy ze skupiny PPF nejbohatšího Čecha Petra Kellnera patří k největším poskytovatelům úvěrů v Česku. Home Credit už před lety vykročil směrem do Asie, Česko však pro skupiny stále patří k důležitým trhům, i když prostor pro další růst je tu omezený. „Vždy trochu závidím kolegům z velkých zemí, jak jim rostou počty klientů a obraty, to tu mít nebudeme. Prostor ale vidíme v případě e-shopů, kde trh dál zásadně roste,“ říká šéf společnosti Home Credit pro Česko a Slovensko Luděk Jíř.

Jsou to dva roky, co začal platit nový zákon o spotřebitelských úvěrech. Jejich poskytovatelé musejí důkladněji prověřovat klienty, aby je nepředlužili. Jste přísnější? Upravili jsme částečně procesy při schvalování úvěru, ale nemyslím, že bychom po změně zákona postupovali zásadně přísněji. Už předtím jsme měli postup nastavený tak, abychom

klientům, u nichž hrozí, že nebudou splácet, nepůjčili.

Jaký podíl žádostí o úvěr tedy odmítáte?

Záleží na tom, zda si chcete koupit auto na úvěr, ledničku na splátky, nebo si vzít hotovostní půjčku. U běžného nákupu na splátky půjčme 60 až 70 lidem ze sta. Je to však trochu zkreslený údaj, protože prodavač se ještě před zanesením do systému klienta zeptá, zda je zaměstnaný nebo zda má trvalý příjem. Pokud ne, tak do dalšího schvalovacího procesu a výsledné statistiky nespadne. U hotovostních úvěrů dostane půjčku třetina až polovina žadatelů. Záleží i na tom, zda jde o nové, či opakované klienty.

Třeba u Zonky, kterou máte ve skupině, je podíl odmítnutých výrazně vyšší...

Zonky je ale plně online aplikace, kde může zkusit požádat o půjčku každý. My obsluhujeme jiný trh. Zonky cílí na ty, kteří nemají důvěru ve zkosnatělý svět bank, chtějí si půjčovat s příběhem, od lidí. To je jiný typ klienta, než obsluhuje Home Credit. Většina našich klientů má sice účty v bankách, ale půjčují si od nás, protože měli dobrou zkušenost. Dvě třetiny z nich se nám vracejí a jsou s námi dlouho. Cyklus klienta, během něhož si půjčí i opakovaně, je v průměru deset let. Když započítáme ještě Air Bank, která je také ve skupině, obsluhujeme dvě třetiny českého trhu v rámci úvěrů.

Od novely si také zákonodárci slibovali, že pročistí trh. Stalo se to?

Trh se vyčistil, počet subjektů se prudce snížil, je jich zhruba stovka. Ale teprve se ukáže, zda všechny dokážou obstát v dohledu ČNB. Například vidíme, že některé firmy, které získaly licenci, nenahlížejí do negativního registru dlužníků Solus. Možná, že využívají jiné zdroje, ale myslím, že úvěřáři by měli využívat všech dostupných možností.

Jak tedy klienta prověřujete?

Vedle Solusu používáme bankovní i nebankovní registry, dále řadu dostupných databází a pro ohodnocování klientů testujeme také „telco skóre“. Tento model se pak využívá i v těch zemích, kde je dostupnost všech registrů nižší. A prověřila ho i krize po roce 2008, více než 95 procent klientů splatilo svůj dluh v pořádku. Koukáme také na exekuce. A využíváme interní zdroje či databázi odcizených občanek.

Kdo je typický klient Home Creditu?

Typický profil klienta si lze představit jako běžnou populaci s příjmy odpovídajícími průměrné mzdě v Česku. Máme přibližně stejné mužů a žen. Ještě před sedmi lety byl průměrný věk našeho klienta přes 50 let, teď je to lehce nad 40 let. Odráží to ale spíše změnu naší produktové a distribuční strategie než nějaký obecný trend na trhu.

A jak se chování klientů mění?

Český spotřebitel je vzdělanější a také emancipovanější. Pokud jde třeba o kreditní karty, choval se před deseti lety, tedy před krizí, výrazně jinak. Podle údajů ČNB zadluženost na kreditních kartách mírně klesá, ale na druhou stranu roste objem transakcí. Lidé si s nimi chodí méně do bankomatů, více jimi platí, využívají benefity, které kredity obvykle mají. Vzrůstá význam konsolidace, tedy sloučení více půjček do jedné. Vidíme trend nárůstu počtu klientů s mikroúvěry. Přitom s konsolidací takových úvěrů mohou lidé mnohdy v bankách narazit - většínou nejsou ochotné je konsolidovat nebo na to ani nemají proces. My dokážeme konsolidaci pomoci i lidem s mikro půjčkami.

Do bankovní sféry stále více pronikají technologické firmy, fintech. Co jako tradiční poskytovatel úvěrů děláte, abyste jejich nápor odrazili?

Asi málokoho napadne, že by Home Credit byl fintech. Jenže právě my jsme do skupiny přinesli zmiňované Zonky. A i v dalších oblastech se snažíme určovat směr trhu. Kdysi jsme začali vracet úroky při dobrém splácení, přinesli jsme půjčky bez papírů, zrychlujeme proces poskytnutí úvěru. To jsou věci, se kterými jsme přišli jako první a konkurence je napodobila. Loni na podzim jsme přišli s flexibilní půjčkou, klient může splácet, jakým tempem mu to vyhovuje - jen stačí, když dodrží minimální splátku. A nyní po testování spouštíme novinku na e-shopech - nákup na splátky, který celý zvládnete na několik kliků do jedné minuty.

A co chystáte na letošek?

Chceme si vzít příklad ze Zonky, vidíme, že potřebujeme firmu zefektivnit. Teď v únoru spustíme mobilní aplikaci pro Android, kam budeme postupně během roku přidávat nové funkce. Od dubna budeme mít kartu v mobilu, umožníme platby mobilem, nejprve pomocí Google Pay. Aplikace odlehčí call centru, umožní dělat ještě víc smluv online. Chceme také zásadním způsobem zjednodušit proces konsolidace, aby probíhal zcela bez papírů.

Kudy se bude vyvíjet trh?

Stále více se propojuje online a offline svět, kamenné prodejny s e-shopy. Lidé třeba udělají objednávku doma, dokončí ji v obchodě, nebo naopak. To chceme právě pomocí mobilní aplikace usnadnit. Soustředíme se tak především na naše zákazníky,

LUDĚK JÍŘ

tím ale neříkám, že nás nezajímají ti noví.

Je už tedy trh v Česku rozdělený?

Prostor existuje vždycky, ale trochu závidím kolegům z velkých zemí, jak jim rostou počty klientů a obraty, to tu mít nebudeme. Prostor vidíme - a připravujeme i nějaké inovace - v případě e-shopů, kde trh dál zásadně roste. A ještě poroste. E-shopy se budou více propojovat s konkrétními bankami, platby se urychlí. Když všechno sečteme, jídlo, oblečení, elektroniku a další, jde o trh, který má dnes 135 miliard korun.

A co z toho je nakoupené na splátky?

Celkem něco přes miliardu. Když vezmu Home Credit, rosteme v tomto segmentu dvakrát rychleji než trh. Věříme, že jednodušším procesem to ještě zvedneme, ale nečekáme, že by se podíl nákupů na splátky proti celkovému objemu změnil nějak výrazně.

Liší se sortiment, který lidé nakupují na splátky v e-shopech a v kamenných obchodech?

To ne, je to v zásadě podobné.

Jak se mění zboží, které si lidé na splátky pořizují?

Pokud si dnes jdou lidé pořídit nějaké zboží na splátky, zhruba v polovině případů to bude mobilní telefon. V České republice je to 41 procent a na Slovensku dokonce 65 procent půjček. A za posledních pět let se podíl výrazně nemění. Ale ještě před deseti patnácti lety byl hlavním financovaným produktem - a také symbolem nákupu na splátky - domácí spotřebič. Typicky televize, pračka či lednička.

Nemají lidé nyní díky růstu ekonomiky „růžové brýle“, větší chuť nakupovat na úvěr, protože věří, že konjunktura potrvá a oni budou mít stále dost peněz na splácení?

Ve spotřebitelských úvěrech k tomu nedochází, ale myslím, že u hypoték trochu ano. A proto regulátor omezuje, kolik si lidé mohou půjčit na bydlení v poměru k ceně nemovitosti i k jejich příjmům.

Politici nyní řeší, jak lidem pomoci od dluhů. Poslanci nedávno přehlasovali „měkčí“ senátní verzi insolvenčního zákona. Jak se na to díváte?

Nechci říkat, že insolvence jsou pro nás nedůležité, ale nejde o klíčové téma. Náš byznys je dobře ohodnotit klienty na začátku, abychom pracovali s těmi, kteří budou s velkou pravděpodobností schopní splácet. A je přece normální, že lidé by měli vrátit, co si půjčí. Senátní verze však vzbuzovala rozpaky, v zásadě říkala: „Tomu, kdo ti půjčil, nemusíš vůbec nic dát, stačí, když budeš insolvenčnímu správci splácet kolem tisícovky měsíčně po dobu pěti let, a pak budeš čistý.“ A věřitelé nemusí vidět vůbec nic.

Verze, kterou schválili poslanci, se vám zamlouvá?

Má větší logiku, více směřuje k právnímu státu. Dlužník, který vstoupí do insolvence, bude muset během pěti let zaplatit věřitelům alespoň nějaké peníze. A soud pak zhodnotí, zda splnil, k čemu se zavázal. Je jasné, že stát musí mít nějaké mechanismy, jak pomoci člověku od dluhů, ale je třeba odlišovat, jak vznikly. Dává smysl pomoci lidem, kteří jeli dvakrát načerno a jejich dluh nabobtnal různým přeprodejem pohledávek z několika stovek na statisíce, nebo dětem, za něž rodiče neplatili poplatky za odpadky. Ale je to přece úplně jiné, když si někdo půjčí 80 tisíc a nesplácí ani nekomunikuje.

Kolik klientů jste poslali do exekuce?

Vycházíme z toho, že pokud s námi zákazník komunikuje, nikdy ho nepošleme do exekuce. Díky tomu, že máme přísný a přesný scoring, bezpečné úvěry a různé záchranné mechanismy, jako je flexibilita, odklad, individuální úlevy, krotitelé dluhů či ombudsmana je nakonec exekuci a jejími důsledky zasaženo pouze 1,3 procenta našich klientů.

Úvěřář

Generální ředitel Home Creditu v Česku a na Slovensku Luděk Jíř (46) působí ve skupině Home Credit od roku 2006. Od května 2011 je členem představenstva společnosti Home Credit a Home Credit Slovakia, od roku 2018 pak jeho předsedou. Před svým příchodem do skupiny Home Credit zastával pozici manažera prodeje ve společnosti GE Money Multiservis. Předtím působil ve společnosti Philips. Absolvoval Ekonomickou fakultu Technické univerzity v Ostravě.