

## KAZUISTIKA 1

**Název poradny:**

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství, 2022

**Klíčová slova:** hypotéka pro seniory, renta z nemovitosti, obrácená hypotéka

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Výchozí situace:**

Uživatel žije sám, manželka mu zemřela, nemá děti. Má příjem z důchodu, je mu asi 63 let, jeho zdravotní stav je dobrý. Vlastní nemovitost, ve které bydlí. Nemá finanční problémy, dluhy, ani nouzi. Žije v menším městě. V novinách narazil na reklamu, která jej velice zaujala. Výstřižek z novin přinesl s sebou. Jedná se o „hypotéku pro seniory“. Mělo by jít dle výstřižku o půjčku, kdy člověk zastaví/prodá svou nemovitost a postupně mu bude vyplácena renta. Více z letáčku není možné vyčíst. Uživatel používá internet, ale není příliš zdatným internetovým uživatelem. Nepodařilo se mu najít bližší informace. Již v minulosti pomoc poradny v jiné věci využíval. Ve svém okolí nemá nikoho, s kým by se ohledně nabídky mohl poradit.

**Popis problému – zakázka:**

Uživatele velice zaujala reklama na hypotéku pro seniory. Chtěl by ji využít. Nechce však někomu „neletět“. Sám není schopen najít bližší informace a než se na společnost obrátí, rozhodl se, že se zkusí poradit v poradně, jestli není v nabídce nějaký „háček“. Pro pomoc poradny se rozhodl na základě minulé dobré zkušenosti.

**Intervence**

Poradkyně si přečetla inzerát a vysvětlila uživateli obvyklý princip těchto nabídek s tím, že konkrétní podmínky mu může pomoci vyhledat například na internetu. Toto uživatel zatím nechtěl. Uživateli se zdála nabídka jako výhodná, poradkyně mu následně popsala možné nevýhody a rizika. Toto uživatele překvapilo. Rizika mu přišla logická, ale samotného ho před tím nenapadla. S poradkyní proto možné nevýhody nabídky projednal. Poradkyně doporučila velkou obezřetnost, v případě nutnosti si například najít více nabídek a porovnat je.

Poradkyně se blíže pokusila zmapovat situaci uživatele a důvod, proč chtěl nabídku využít. Uživatel popsal, že vlastně žádný důvod nemá – nemá finanční nouzi, vychází s penězi, nemá potřebu získat další prostředky atp.

Na základě konzultace sám uživatel usoudil, že nabídka pro něj není vhodná, nechce ji využít a ani nechce získat bližší informace o podmínkách.

#### **Možnosti řešení:**

- 1) Uživatel může zkusit zjistit o konkrétní nabídce zjistit více informací, zjistit podmínky, identifikovat rizika a rozhodnout se, zda bude chtít nabídku využít.
- 2) Může se pokusit vyhledat obdobný produkt nabízený jinou společností, který bude pro něj představovat méně rizik nebo bude jinak výhodnější.
- 3) Uživatel se může rozhodnout vyhledat obdobný produkt později, až pro něj bude mít využití.
- 4) Uživatel nemusí tento, ani žádný další obdobný produkt využít.

#### **Prognóza:**

Uživatel se rozhodl nabízený produkt vůbec nevyužít. Získané informace pro něj byly překvapující – uvědomil si, že nad řadou rizik vůbec neuvažoval, a přitom mu v průběhu konzultace přišla "logická". Uživatel získal zkušenost, že se mu obezřetnost vyplatila a předpokládáme, že k obdobným nabídkám bude v budoucnu přistupovat ještě obezřetněji, bude využívat poradenství a zjišťovat více informací.

#### **Zpětná vazba:**

Uživatel je velice rád, že se na poradnu obrátil. Popsal, že nabídka vypadala opravdu lákavě. V průběhu konzultace přicházel na rizika a otázky, které jej dosud vůbec nenapadaly. V průběhu poradenství si také uvědomil, že produkt vlastně vůbec nepotřebuje, a minimálně v tuto chvíli jej využít nechce.

**Citované zdroje: -**

..

Ve Vsetíně 28. 10. 2022

Mgr. Ivana Měrková