



# Služby dlhového poradenstva pre domácnosti v Európskej únii

## Zhrnutie

### Úvod

Mnohým občanom EÚ sa len ťažko darí splácať hypotéky alebo spotrebiteľské úvery a zároveň platiť účty za nájomné a energie. V roku 2010 uviedol viac než jeden zo štyroch občanov, že mu hrozí nadmerné zadlženie, zatiaľ čo 11,6 % občanov malo nedoplatky na dlhoch alebo účtoch (oproti 9,9 % v roku 2007).

Táto štúdia nadácie Eurofound sa zameriava na služby dlhového poradenstva, a najmä na to, ako k nim získať prístup a zlepšiť ich kvalitu. V štúdii sa identifikujú úspešné opatrenia dlhového poradenstva a uvádzajú podmienky, ktoré podporujú vznik osvedčených postupov.

Sumarizujú sa v nej medzinárodné údaje a odborná literatúra na túto tému a poskytuje sa prehľad a porovnanie vychádzajúc zo skoršieho pracovného dokumentu. A čo je najdôležitejšie, tento prieskum vychádza z údajov štúdií z Maďarska, Írska, Portugalska a Švédska. Štúdia každej krajiny obsahuje prípadové štúdie o konkrétnych službách dlhového poradenstva. Realizovali sa rozhovory s poradcami v oblasti dlhov, domácnosťami, ktoré sa obrátili na poradcov v oblasti dlhov, a inými zainteresovanými stranami, ktoré sa týkali ich skúseností s tým, čo v tejto oblasti funguje a nefunguje, názorov a okolností, za akých to funguje.

### Politické súvislosti

Stratégia Európa 2020 obsahuje ako jeden z hlavných cieľov do roku 2020 znížiť aspoň o 20 miliónov počet ľudí, ktorým hrozí chudoba. Čoraz častejším dôvodom chudoby je nadmerná zadlženosť. Správa nadmernej zadlženosti je na účinné riešenie problému chudoby najdôležitejšia. Z dôvodu hospodárskej recesie majú však čoraz častejšie problémy s dlhmi aj domácnosti, ktorým doteraz chudoba nehrozila.

### Hlavné zistenia

Pre mnohých znamenala hospodárska a finančná kríza menšie príjmy v dôsledku skráteného pracovného úväzku alebo nezamestnanosti. Na jeseň 2008 uvádzala jedna z piatich domácností v EÚ veľký pokles príjmov za predchádzajúci rok. Domácnosti, ktoré majú dlhodobé finančné záväzky z lepších čias, nie sú často schopné splácať svoje dlhy. Niektorí majú nedoplatky za energie preto, že sa im znížil príjem a majú ďalšie účty, čo je zvyčajným javom najmä medzi nezamestnanými, ktorí majú vysoké účty za energie aj preto, že doma trávajú viac času.

Chudobné domácnosti častejšie siahajú po malých pôžičkách na úhradu platieb, financovanie nevyhnutných opráv v domácnosti a platby za tovary. Takéto malé a jednoducho dostupné pôžičky majú často vysoké úroky alebo podporujú spotrebiteľov v kupovaní výrobkov, ktoré si nemôžu dovoliť. Nezaplatené účty sa môžu ľahko vymknúť spod kontroly, pričom sa kumulujú úroky, pokuty a administratívne náklady.

Ľuďom, pre ktorých sú problémy s dlhmi novinkou, ale aj tým, ktorí žijú v chudobe dlhodobo, môžu služby dlhového poradenstva pomôcť vrátiť financie, a často aj život, do správnych koľají. Ak nie je k dispozícii žiadna pomoc, domácnostiam a spoločnosti vznikajú náklady. Nadmerná zadlženosť môže napríklad viesť k množstvu problémov (alebo sa stať ich symptómom) vrátane sociálnych a zdravotných, napríklad k depresii a rozpadu vzťahov.

Kríza priniesla so sebou výzvy, keďže dopyt po poradenských a podporných službách rastie v čase, keď treba znižovať náklady. V štúdii sa identifikujú metódy na riešenie situácie a zlepšenie prístupu k službám. Vyplýva z nej, že kvalitu služieb dlhového poradenstva možno zlepšiť ponúknutím individuálneho prístupu, čo najlepším možným hospodárením v domácnosti, a budovaním vzťahov založených na dôvere medzi všetkými zainteresovanými stranami.

## Politické ukazovatele

### Poskytnutie včasnej pomoci

- Poskytovanie včasnej pomoci môže byť náročné, najmä v prípade sociálne vylúčených osôb. K opatreniam, ktoré môžu pomôcť, patria možnosti anonymného prvého kontaktu, viacjazyčné a mediálne kanály, cielený marketing, systémy včasného varovania a podporné služby.
- Sociálni partneri môžu dôležitú úlohu zohrávať ako poskytovatelia informácií o dostupných službách zamestnancom, keďže problémy s dlhmi často začínajú v dôsledku náhle, neočakávanej nezamestnanosti.
- Ako prekážky pri získavaní prístupu sa identifikovali čakacie zoznamy, nedostupnosť služieb a vylučovacie kritériá, ako napríklad dlhové alebo príjmové obmedzenia. Negatívny vplyv týchto prekážok môžu zmierniť rýchle konania a systémy minimálnych služieb.

### Zvýšenie kvality

- Poskytovanie dlhových služieb vyžaduje jednotný a individualizovaný prístup. V niektorých prípadoch stačí rýchle a jednoduché riešenie, v iných trvá príprava vhodného riešenia dlhší čas.
- Ako užitočné sa ukázali poradenské príručky, ako aj poradenské dlhové tímy zložené z ľudí z rôznych prostredí, ktorí spoločne pripravujú dlhodobé riešenia konkrétnych prípadov.
- Vybudovanie vzťahov založených na dôvere, ako aj plné pochopenie situácie domácnosti a príprava vhodnej reakcie istý čas trvá. V prípadových štúdiách sa poukazuje na niekoľko účinných faktorov vrátane zdieľania skúseností s inými domácnosťami, ktoré majú problémy s dlhmi.
- Veľmi dôležité je dôveryhodné a dobre odkomunikované zabezpečenie dôvernosti údajov. Dôveru zvyčajne posilnia osobné stretnutia, tie však nemusia byť vhodné vo všetkých fázach procesu alebo vo všetkých prípadoch.
- Najdôležitejšie je budovanie dobrých vzťahov medzi poradcami v oblasti dlhov a inými zainteresovanými stranami, napríklad veriteľmi, sociálnymi úradmi a zdravotnými službami. Významným faktorom pri budovaní udržateľnej dôvery je úprimná a súdržná komunikácia.

- Dôležitým prvkom pre služby je zabezpečiť kontrolované hospodárenie v domácnostiach, aby aktívne prispievali k riešeniam, kým sa im poskytuje pomoc. Nielenže sa tým pestuje zmysel domácností pre hospodárenie, ale aj motivujú veriteľov a poradcov v oblasti dlhov vo svojom úsilí na vyriešenie situácie.
- Pre zadlžené domácnosti je počas tohto procesu často najdôležitejšie osvojiť si zodpovednú platobnú disciplínu, a to aj preto, aby si zabezpečili prístup k lacnejším úverom v budúcnosti.

### Zriadenie vhodných inštitúcií

- Nevyhnutným predpokladom zabezpečenia kvality je registrácia poskytovateľov dlhového poradenstva a školenie poradcov v oblasti dlhov. Okrem toho je potrebné zlepšiť začlenenie oblastí pomoci, ako napríklad právnej pomoci, finančného poradenstva, peňažných úľav a starostlivosti o duševné zdravie.
- Prekrývanie rôznych inštitúcií poskytujúcich pomoc sa nemusí nutne vnímať ako neefektívne. Organizácie z rôznych prostredí majú rôzne výhody.
- K problémom dlhov je potrebné pristupovať globálne, čiže zavádzať široký rozsah preventívnych, opravných alebo nápravných, upokojujúcich a ozdravných opatrení. V smernici Európskej komisie o zmluvách o spotrebiteľskom úvere (2008/48/ES) sa napríklad stanovujú dôležité preventívne opatrenia.
- Mimoriadne dôležité sú právne postupy na vyrovnanie dlhov a bankrot. Záonné postupy nemajú byť príliš rýchle, ani nemajú poskytovať priestor na zneužívanie, nesmú však byť ani príliš pomalé a ťažko dostupné. Dôležité je, aby mali v týchto postupoch domácnosti stimuly na maximalizovanie príjmov. Tak budú môcť všetkými príjmami nad istú minimálnu hranicu splácať dlhy veriteľom, a to aj niekoľko rokov.
- V núdzi môžu zohrávať svoju úlohu aj politiky bývania, napríklad uľahčenie presťahovania domácnosti do cenovo prijateľnejšieho bývania. Je to dôležité, pretože domácnosti, ktoré majú problémy s dlhmi sa často boja práve straty strechy nad hlavou, takže svoje problémy riešia uprednostňovaním platieb za bývanie.

### Ďalšie informácie

Pracovný dokument *Managing household debts: Social service provision in the EU* [Ako spravovať dlhy v domácnosti: poskytovanie sociálnych služieb v EÚ] (2010) a správa o výskume *Household debt advisory services in the European Union* [Služby dlhového poradenstva pre domácnosti v Európskej únii] (2012) sú dostupné na adrese <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, úradník pre výskum  
hdu@eurofound.europa.eu