



Консултантски услуги в Европейския съюз по въпросите на задълженията на домакинствата

Резюме

Въведение

Много граждани на ЕС изпитват затруднения при обслужване на своите ипотечни или потребителски кредити и при изплащането на разходите за наем и сметките за комунални услуги. През 2010 г. повече от един на всеки четирима души съобщава, че се чувства в риск от изпадане в свръхзадължнялост, докато 11,6 % са изостанали с плащанията си, свързани с подобни задължения или сметки (нарастване спрямо нивото от 9,9 % през 2007 г.).

Настоящото проучване на Eurofound е посветено на консултантските услуги по въпросите на задълженията и по-специално на начините за подобряване на достъпа до услугите и повишаване на тяхното качество. Проучването идентифицира успешни мерки за консултиране по въпросите на задълженията и описва условията, които допринасят за добрата практика.

Като взема за основа предишен работен доклад, проучването обобщава международни данни и литература по въпроса, предоставяйки общ поглед и картина, позволяваща сравнения. Най-важното е, че изследването се основава на данни от национални проучвания в Унгария, Ирландия, Португалия и Швеция. Всяко национално проучване разглежда случаи на конкретни консултантски услуги по въпросите на задълженията. Проведени са интервюта с консултанти по задълженията, домакинства, които са получили помощ от консултанти по задълженията, и други заинтересовани страни, като те са запитани за техния опит и мненията им за това кое работи и кое не, и при какви обстоятелства.

Контекст на политиката

Стратегията „Европа 2020“ включва като водеща цел намаляването на броя на застрашените от бедност с 20 млн. души до 2020 г. Все по-често срещана причина за бедността е свръхзадължнялостта. Управлението на свръхзадължнялостта е решаващо за ефективното намаляване на бедността. Поради икономическата рецесия обаче все повече нараства броят на домакинствата, които преди не са били застрашени от бедност, но сега имат проблеми със задълженията си.

Основни констатации

В резултат на икономическата и финансовата криза доходите на много хора намаляха поради намалено работно време или безработица. През есента на 2008

г. едно от всеки пет домакинства в ЕС съобщава за сериозен спад в доходите в сравнение с предходната година. Домакинствата, които са поели дългосрочни финансови ангажименти в по-добри времена, понастоящем често не са в състояние да обслужват задълженията си. Има хора, които забавят плащането на сметките си за комунални услуги поради намаляване на доходите им и задължения по други сметки — това е често явление сред безработните, които имат по-високи сметки за комунални услуги, не на последно място поради факта, че прекарват по-продължително време вкъщи.

Бедните домакинства прибегват по-често до вземане на малки заеми за обслужване на плащания, финансиране на спешни ремонтни работи в дома и закупуване на стоки. Подобни малки, лесно достъпни заеми често са с висока лихва или насърчават потребителите да купуват продукти, които не могат да си позволят. Пропуснатите вноски лесно могат да излязат от контрол вследствие на натрупването на лихви, глоби и административни разходи.

Консултантските услуги по въпросите на задълженията могат да помогнат на хората, които досега не са имали проблеми със задължения, и на тези, които живеят в условията на хронична бедност, да върнат финансите си, а често и живота си обратно в релси. Липсата на помощ носи разходи за домакинствата и за обществото, тъй като свръхзадължнялостта причинява или е симптом за широк кръг проблеми, включително социални и здравни проблеми като например депресия и разстройване на семейните отношения.

Кризата създаде трудности поради повишеното търсене на услуги за помощ в условията на намалени ресурси. Проучването идентифицира начини за справяне със ситуацията и подобряване на достъпа до услуги. Беше установено, че качеството на консултантските услуги по въпросите на задълженията може да се повиши чрез предлагане на индивидуализирани подходи, които позволяват домакинствата да запазят контрола върху положението си във възможно най-голяма степен и да се изградят взаимоотношения на доверие между всички заинтересовани страни.

Насоки за политиката

Осигуряване на своевременно достъп

- Осигуряването на своевременно помощ може да бъде трудно, особено когато нуждаещите се са социално изключени. Мерките, които могат да дадат резултат, включват възможности за анонимен първи контакт, многоезични канали чрез различни медии, целеви маркетинг, системи за ранно предупреждение и услуги, предоставяни по места.
- Социалните партньори могат да играят важна роля чрез предоставяне на информация за услугите, които са на разположение на работниците и служителите, тъй като проблемите със задълженията често възникват вследствие на внезапна и неочаквана загуба на работата.
- Установените пречки за достъпа включват използването на списъци на чакащи, липсата на услуги и прилагането на критерии за отстраняване, като например лимити на задълженията и доходите. Отрицателното въздействие на тези пречки може да бъде намалено чрез своевременно насочване и прилагане на „системи за минимално обслужване“.

Повишаване на качеството

- Предоставянето на услуги във връзка със задълженията предполага прилагане на последователни и индивидуализирани подходи. В някои случаи може да се намери бързо и просто решение, а в други е необходимо повече време за разработване на устойчиво решение.
- Установено е, че са полезни ръководствата със съвети, както и екипите за консултации по въпросите на задълженията, съставени от хора с различно образование и опит, които работят заедно за разработване на дългосрочни решения в конкретни случаи.
- Изграждането на взаимно доверие, цялостното разбиране на положението на домакинството и разработването на подходяща реакция може да отнеме известно време. Анализите на конкретни случаи насочват вниманието към няколко потенциално ефективни подхода, включително споделянето на опит с други домакинства с проблеми със задълженията.
- Предоставянето на достоверни и правилно описани гаранции за поверителност е изключително важно. Личните срещи обикновено засилват доверието, но нямат еднаква стойност на всички етапи от процеса или във всички случаи.
- Жизненоважно е да се изградят добри взаимоотношения между консултантите по въпросите на задълженията и останалите заинтересовани страни, например кредиторите, социалните и здравните служби. Честната и последователна комуникация е решаващ фактор за изграждане на устойчиво доверие.

- Важно е консултантските услуги да предоставят на домакинствата възможност да контролират положението си и да гарантират, че те има активен принос за намирането на решение, като същевременно им предоставят необходимата подкрепа. Това не само допринася домакинството да чувства, че контролира ситуацията, но също така мотивира кредиторите и консултантите по задълженията в техните усилия да съдействат за намиране на подходящо решение.
- Често за задължените домакинства е изключително важно да поддържат досие на благонадеждни платци по време на процеса, не на последно място, за да си осигурят достъп до по-евтини кредити в бъдеще.

Създаване на стабилни институции

- Гарантирането на качеството предполага регистрацията на доставчиците на консултации по въпросите на задълженията и обучение на консултантите по задълженията. Наред с това е необходимо да се подобри интегрирането на подкрепящите сфери, като например правна помощ, финансови консултации, парично подпомагане и грижи за психичното здраве.
- Припокриването на дейността на различни институции, които предоставят помощ, невинаги трябва да се приема за неефективно. Организацията с различна история и опит имат различни силни страни.
- По отношение на проблемите със задълженията трябва да се възприеме цялостен подход, включващ широк кръг превантивни, коригиращи, ограничаващи вредите и възстановителни мерки. Например в Директивата на Европейската комисия относно потребителските кредити (2008/48/ЕО) са предвидени важни превантивни мерки.
- Изключително важно е да съществуват стабилни съдебни процедури по събиране на задължения и обявяване в несъстоятелност. Съдебните процедури не трябва да са твърде съкратени и допускащи злоупотреба, но същевременно не трябва да са и прекалено дълги и недостъпни. За домакинствата е важно по време на прилагането на тези процедури, често в продължение на няколко години, когато целият получен доход над определен минимум се превежда на кредиторите, да имат стимули да постигат максимални доходи.
- И накрая, жилищната политика може да играе роля в спешни ситуации, например, като улесни преместването на домакинството в по-достъпно от финансова гледна точка жилище. Това е важно, защото домакинствата с проблеми със задълженията често се страхуват да не изгубят покрива над главите си, а и често първоначално проблемите възникват във връзка с разходите, свързани с жилището.

Допълнителна информация

Можете да намерите текста на работния доклад „Managing household debts: Social service provision in the EU“ (Управление на задълженията на домакинствата: Предоставяне на социални услуги в ЕС) (2010 г.) и доклада за проучването „Household debt advisory services in the European Union“ (Консултантски услуги в Европейския съюз по въпросите на задълженията на домакинствата) (2012 г.) на адрес: <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, служител по проучванията
hdu@eurofound.europa.eu