



# Služby dluhového poradenství pro domácnosti v Evropské unii

## Shrnutí

### Úvod

Mnoho občanů EU jen s obtížemi splácí své hypoteční nebo spotřebitelské úvěry a hradí své účty za nájem a veřejné služby. V roce 2010 více než jedna ze čtyř osob uváděla, že se cítí ohrožena rizikem nadměrného zadlužení, přičemž 11,6 % lidí bylo pozadu s platbami spojenými se zmíněnými dluhy či účty (nárůst z 9,9 % v roce 2007).

Tato studie nadace Eurofound se zaměřuje na služby dluhového poradenství, a zejména na to, jak lze zlepšit kvalitu těchto služeb a přístup k nim. Studie určuje úspěšná opatření v oblasti dluhového poradenství a vymezuje podmínky, které přispívají ke správné praxi.

Studie, která vychází ze staršího pracovního dokumentu, soustřeďuje mezinárodní údaje a literaturu na dané téma a nabízí celkový přehled a srovnávací perspektivu. Výzkum především čerpá z důkazů, které poskytují studie jednotlivých zemí provedené v Maďarsku, Irsku, Portugalsku a Švédsku. Studie za každou zemi obsahuje případové studie konkrétních služeb dluhového poradenství. Dluhová poradci, domácnosti, kterým se od dluhových poradců dostalo pomoci, a ostatní zúčastněné subjekty byli dotazováni na své zkušenosti a názory týkající se toho, jaká opatření fungují a jaká ne a za jakých okolností.

### Politické souvislosti

Strategie Evropa 2020 obsahuje hlavní cíl, kterým je vyvést 20 milionů lidí z chudoby do roku 2020. Stále významnější příčinou chudoby je nadměrné zadlužení. Řízení nadměrného zadlužení má pro efektivní snižování chudoby zásadní význam. V důsledku hospodářské recese se však rostoucí počty domácností, které dříve nebyly rizikem chudoby ohroženy, potýkají s problémy spojenými se zadlužeností.

### Klíčová zjištění

Pro mnoho lidí vedla hospodářská a finanční krize vedla v důsledku zkrácené pracovní doby či nezaměstnanosti k poklesu příjmů. Na podzim roku 2008 uváděla každá pátá domácnost v EU velký pokles příjmů v předešlém roce. Domácnosti, které v lepších časech uzavřely dlouhodobé finanční závazky, nyní často nejsou schopny své dluhy splácet. Někteří lidé se mohou opožďovat s platbami za veřejné služby kvůli nižším příjmům a dalším účtům, což je častý jev mezi nezaměstnanými, kteří se potýkají s vyššími účty za veřejné služby také v důsledku toho, že více času tráví doma.

Chudé domácnosti si častěji berou drobné půjčky, aby zajistily své platby, financovaly nutné domácí opravy a zaplatily za zboží. Takové drobné, snadno dostupné půjčky jsou často spojeny s vysokými úrokovými sazbami nebo povzbuzují spotřebitele k nákupu výrobků, které si tito spotřebitelé nemohou dovolit. Neuhrazené platby se mohou snadno vymknout kontrole a mohou se u nich kumulovat platby úroků, pokut a správních nákladů.

Těm, kdo se do problémů se zadlužeností dostávají poprvé, i těm, kdo žijí v chronické chudobě, mohou služby dluhového poradenství pomoci znovu získat kontrolu nad svými financemi – a často i nad svým životem. Jestliže není žádná pomoc k dispozici, vznikají náklady pro danou domácnost a pro společnost, protože nadměrné zadlužení může být příčinou nebo příznakem široké škály problémů, včetně sociálních a zdravotních obtíží, jako jsou deprese a rozpad vztahů.

Krize přinesla nové výzvy, neboť došlo ke zvýšení poptávky po podpůrných službách při snížení zdrojů. Studie určuje způsoby, jak lze tuto situaci zvládnout a zlepšit přístup ke službám. Zjišťuje, že kvalitu služeb dluhového poradenství lze zvýšit nabídkou individuálně navržených přístupů, ponecháním co

největší kontroly domácnostem a budováním vztahů důvěry mezi všemi zúčastněnými subjekty.

## Politické ukazatele

### Zajistit včasný přístup

- Zajištění včasné pomoci může být náročné, zejména v případě, že ti, kdo pomoc potřebují, jsou sociálně vyloučeni. K potenciálně užitečným opatřením patří možnosti anonymního prvního kontaktu, zajišťování služeb v různých jazycích a prostřednictvím různých médií, cílený marketing, systémy včasného varování a služby v terénu.
- Sociální partneři mohou hrát důležitou úlohu tím, že budou zaměstnancům poskytovat informace o dostupných službách, protože problémy se zadlužeností často vznikají v důsledku náhlé a neočekávané nezaměstnanosti.
- Jako překážky přístupu ke službám byly označeny pořadníky, nedostupnost služeb a kritéria vyloučení, jako jsou limitní hodnoty dluhů či příjmů. Negativní dopad těchto překážek by mohlo pomoci zmírnit okamžité odkázání na příslušného poskytovatele a „systémy minimálních služeb“.

### Zvyšovat kvalitu

- Poskytování služeb při zadluženosti vyžaduje důsledné a individuálně uzpůsobené přístupy. V některých případech bude stačit rychlé a jednoduché řešení, zatímco v jiných případech vyžaduje vypracování udržitelného řešení více času.
- Jako užitečné se ukázaly poradenské příručky, stejně jako týmy dluhových poradců složené z lidí z různého prostředí, kteří spolupracují na vývoji dlouhodobých řešení pro konkrétní případy.
- Vybudování vztahů důvěry, plné pochopení situace určité domácnosti a vypracování vhodné odezvy může trvat dlouho. Případové studie poukazují na několik faktorů, které mohou být efektivní, včetně sdílení zkušeností ostatních domácností, jež mají problém se zadlužeností.
- Zásadní význam má důvěryhodné a dobře vysvětlené zajištění důvěrnosti. Osobní schůzky důvěru obvykle zvyšují, ale nemají stejnou hodnotu ve všech fázích procesu nebo ve všech případech.
- Je nezbytné budovat dobré vztahy mezi dluhovými poradci a ostatními zúčastněnými subjekty, jako jsou věřitelé, úřady sociálních služeb a služby zdravotní péče. Upřímná a důsledná komunikace je při budování udržitelné důvěry nezbytným faktorem.

- Je důležité, aby služby nabízely podporu a současně umožňovaly dané domácnosti ovládat svou situaci a zajišťovaly, aby domácnost aktivně přispívala k danému řešení. Nejenže tento přístup přispívá k tomu, že daná domácnost má pocit kontroly nad svou situací, ale také motivuje věřitele a dluhové poradce v jejich snaze o zprostředkování vhodného řešení.
- Často je nezbytné, aby zadlužená domácnost během daného procesu získala doklady o tom, že je spolehlivým plátcem, i proto, aby jí byl v budoucnosti zaručen přístup k levnějším úvěrům.

### Vybudovat řádné instituce

- Zajištění kvality vyžaduje registraci poskytovatelů dluhového poradenství a školení dluhových poradců. Kromě toho je nutné posílení začleňování podpůrných oblastí, jako je právní pomoc, finanční poradenství, peněžní podpora a psychologická zdravotní péče.
- Překrývání činnosti jednotlivých institucí poskytujících pomoc nemusí být vždy vnímáno jako neefektivní. Organizace s různým pozadím mají různé silné stránky.
- Měl by existovat holistický přístup k problémům zadluženosti, se širokou škálou preventivních, nápravných nebo léčebných, zmírňujících a rehabilitačních opatření. Důležitá preventivní opatření stanoví například směrnice Evropské komise o spotřebitelských úvěrech (2008/48/ES).
- Zásadní význam mají řádné právní postupy pro vypořádání dluhů a osobní bankrot. Ačkoli právní řízení by neměla být příliš krátká a přístupná zneužití, neměla by být ani nadměrně dlouhá a nedostupná. Je důležité, aby domácnosti měly určité pobídky k maximalizaci výdělku během takových řízení, kdy je veškerý příjem přesahující určité minimum převáděn věřitelům, často i po několik let.
- A konečně, v mimořádných situacích mohou mít svou úlohu bytové politiky, například to, že je dané domácnosti umožněno přestěhovat se do cenově dostupnějšího obydlí. To je důležité, protože domácnosti s dluhovými problémy mají často obavy ze ztráty střechy nad hlavou a problémy nezřídka vznikají především v důsledku nákladů spojených s bydlením.

### Další informace

Pracovní dokument „*Managing household debts: Social service provision in the EU*“ (2010) (Řízení zadluženosti domácností: poskytování sociálních služeb v EU) a zprávu o výzkumu „*Household debt advisory services in the European Union*“ (2012) (Služby dluhového poradenství pro domácnosti v Evropské unii) naleznete na adrese <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, výzkumný pracovník  
hdub@eurofound.europa.eu