



Υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη νοικοκυριών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Περίληψη

Εισαγωγή

Πολλοί πολίτες της ΕΕ αγωνίζονται να εξυπηρετήσουν τα ενυπόθηκα στεγαστικά ή τα καταναλωτικά δάνεια που έχουν λάβει και να πληρώσουν το ενοίκιό τους και τους λογαριασμούς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Το 2010, περισσότεροι από έναν στους τέσσερις πολίτες ανέφεραν ότι αισθάνονταν ότι διατρέχουν τον κίνδυνο υπερχρέωσης τους, ενώ το 11,6% καθυστέρησε να καταβάλει πληρωμές που σχετίζονταν με αυτά τα χρέη ή τους λογαριασμούς (έναντι αντίστοιχου ποσοστού 9,9% το 2007).

Η παρούσα μελέτη του Eurofound επικεντρώνεται στις υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη, και ιδίως στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να βελτιωθεί η πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες και η ποιότητά τους. Η μελέτη προσδιορίζει επιτυχημένα μέτρα παροχής συμβουλών για την αντιμετώπιση χρεών και περιγράφει τις συνθήκες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη ορθής πρακτικής.

Βασίζομενη σε προηγούμενο έγγραφο εργασίας, η μελέτη συγκεντρώνει διεθνή δεδομένα και βιβλιογραφία σχετικά με το συγκεκριμένο θέμα, παρέχοντας μια επισκόπηση και μια συγκριτική προοπτική απεικόνιση. Το σημαντικότερο είναι ότι η έρευνα αντλεί στοιχεία από μελέτες χωρών για την Ουγγαρία, την Ιρλανδία, την Πορτογαλία και τη Σουηδία. Κάθε μία από τις εν λόγω μελέτες περιλαμβάνει περιπτώσιολογικές μελέτες συγκεκριμένων υπηρεσιών παροχής συμβουλών για χρέη. Σύμβουλοι για θέματα χρέους, νοικοκυριά που έλαβαν βοήθεια από τους εν λόγω συμβούλους και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη έδωσαν συνεντεύξεις σχετικά με τις εμπειρίες και τις απόψεις τους, τα θετικά ή τα αρνητικά αποτελέσματα των συμβουλών που έλαβαν και τις συνθήκες υπό τις οποίες τις εφάρμοσαν.

Πλαίσιο πολιτικής

Η στρατηγική «Ευρώπη 2020» θέτει ως πρωταρχικό στόχο την έξοδο 20 εκατομμυρίων πολιτών από την κατάσταση φτώχειας στην οποία ζουν, έως το 2020. Μια αιτία φτώχειας που παρουσιάζει αυξητική τάση είναι η υπερχρέωση. Η διαχείριση της υπερχρέωσης είναι καίριας σημασίας για την αποτελεσματική μείωση της φτώχειας. Ωστόσο, εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης, αυξάνεται συνεχώς ο αριθμός των νοικοκυριών που ενώ στο παρελθόν δεν διέτρεχαν κίνδυνο φτώχειας, αντιμετωπίζουν πλέον προβλήματα χρέους.

Βασικά πορίσματα

Η οικονομική και χρηματοπιστωτική κρίση προκάλεσε μείωση του εισοδήματος πολλών πολιτών λόγω της ανεργίας ή της μείωσης των ωρών εργασίας. Το φθινόπωρο του 2008 ένα στα πέντε νοικοκυριά στην ΕΕ ανέφερε σημαντική μείωση του εισοδήματός του σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Αποτελεί συχνό φαινόμενο νοικοκυριά που ανέλαβαν μακροχρόνιες οικονομικές δεσμεύσεις σε καλύτερες εποχές να μην μπορούν πλέον να εξυπηρετήσουν τα χρέη τους. Ορισμένοι πολίτες ενδέχεται να καθυστερούν να πληρώσουν λογαριασμούς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας λόγω μειωμένου εισοδήματος και άλλων λογαριασμών. Πρόκειται για σύνθετες φαινόμενο μεταξύ των ανέργων, οι οποίοι βρίσκονται αντιμέτωποι με υψηλότερους λογαριασμούς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, κυρίως λόγω του αυξημένου χρόνου που περνούν στο σπίτι.

Τα φτωχά νοικοκυριά είναι πιθανότερο να λάβουν μικρά δάνεια για την πληρωμή οφειλών, τη χρηματοδότηση έκτακτων επισκευών του σπιτιού και την αγορά αγαθών. Αυτά τα μικρά, εύκολα προσβάσιμα δάνεια συνοδεύονται συχνά από υψηλά επιτόκια ή ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να αγοράσουν προϊόντα που υπερβαίνουν τις δυνατότητές τους. Η μη καταβολή των οφειλών μπορεί εύκολα να λάβει ανεξέλεγκτες διαστάσεις, με σωρευτικές πληρωμές τόκων, πρόστιμα και διοικητικά έξοδα.

Οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη μπορούν να βοηθήσουν όσους αντιμετωπίζουν για πρώτη φορά προβλήματα χρέους αλλά και όσους ζουν σε συνθήκες χρόνιας φτώχειας να βάλουν σε τάξη τα οικονομικά τους – και συχνά τη ζωή τους. Όταν δεν παρέχεται βοήθεια, επιβαρύνονται τόσο τα νοικοκυριά όσο και η κοινωνία, καθώς η υπερχρέωση μπορεί να προκαλέσει ή να αποτελέσει σύμπτωμα ποικίλων προβλημάτων, περιλαμβανομένων κοινωνικών προβλημάτων και προβλημάτων υγείας, όπως η κατάθλιψη και η διάλυση σχέσεων.

Η κρίση έχει προκαλέσει σοβαρά προβλήματα λόγω της αύξησης της ζήτησης για υπηρεσίες υποστήριξης και μείωσης των διαθέσιμων για τον σκοπό αυτόν πόρων. Η μελέτη προσδιορίζει τρόπους για την αντιμετώπιση της κατάστασης και τη βελτίωση της πρόσβασης σε υπηρεσίες. Διαπιστώνει ότι η ποιότητα των συμβουλευτικών υπηρεσιών για χρέη μπορεί να

βελτιωθεί μέσω εξειδικευμένων προσεγγίσεων, αφήνοντας όσο το δυνατόν περισσότερο τον έλεγχο στο νοικοκυριό και οικοδομώντας σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Δείκτες πολιτικής

Παροχή έγκαιρης πρόσβασης

- Η έγκαιρη παροχή βοήθειας μπορεί να αποτελεί πρόκληση, ιδίως όταν όσοι έχουν ανάγκη αυτήν τη βοήθεια είναι κοινωνικά αποκλεισμένοι. Στα δυναμικά χρήσιμα μέτρα περιλαμβάνονται δυνατότητες ανώνυμης πρώτης επαφής, χρήση πολλών γλωσσών και μέσων ενημέρωσης, στοχοθετημένη προώθηση, συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης και υπηρεσίες προβολής.
- Οι κοινωνικοί εταίροι μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες σε εργαζόμενους, καθώς τα προβλήματα χρέους ανακύπτουν συχνά ως αποτέλεσμα αιφνίδιας, μη αναμενόμενης απώλειας θέσεων εργασίας.
- Οι λίστες αναμονής, η μη διαθεσιμότητα υπηρεσιών και η εφαρμογή κριτηρίων αποκλεισμού όπως, μεταξύ άλλων, πιστωτικών ή εισοδηματικών ορίων, προσδιορίστηκαν ως εμπόδια στην πρόσβαση. Η άμεση παραπομπή και τα «συστήματα ελάχιστων υπηρεσιών» θα μπορούσαν να αμβλύνουν τις αρνητικές επιπτώσεις αυτών των εμποδίων.

Βελτίωση της ποιότητας

- Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για χρέη απαιτεί συνεπείς, εξατομικευμένες προσεγγίσεις. Σε ορισμένες περιπτώσεις μια ταχεία και απλή λύση αποδεικνύεται αποτελεσματική, ενώ σε άλλες απαιτείται περισσότερος χρόνος για να αναπτυχθεί μια βιώσιμη λύση.
- Τα εγχειρίδια συμβουλών διαπιστώθηκε ότι είναι χρήσιμα, όπως και οι ομάδες παροχής συμβουλών για χρέη, με συμμετοχή ατόμων από διαφορετικά περιβάλλοντα τα οποία συνεργάζονται για την ανάπτυξη μακροπρόθεσμων λύσεων για συγκεκριμένες περιπτώσεις.
- Ενδέχεται να απαιτείται χρόνος για να οικοδομηθούν σχέσεις εμπιστοσύνης, να γίνει πλήρως κατανοητή η κατάσταση ενός νοικοκυριού και να αναπτυχθεί η κατάλληλη απόκριση. Οι περιπτωσιολογικές μελέτες επισημαίνουν διάφορους παράγοντες που μπορούν να αποδειχθούν αποτελεσματικοί, περιλαμβανομένης της ανταλλαγής εμπειριών με άλλα νοικοκυριά που αντιμετωπίζουν προβλήματα χρέους.
- Η αξιόπιστη και ορθά προβαλλόμενη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας είναι εξαιρετικά σημαντική. Οι διά ζώσης συναντήσεις ενισχύουν συνήθως την εμπιστοσύνη, αλλά δεν έχουν την ίδια αξία σε όλα τα στάδια της διαδικασίας ή σε όλες τις περιπτώσεις.
- Είναι ζωτικής σημασίας η ανάπτυξη καλών σχέσεων μεταξύ των συμβούλων για θέματα χρέους και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών, όπως είναι οι πιστωτές ή οι υπηρεσίες πρόνοιας και υγείας. Η ειλικρινής και συνεπής επικοινωνία συμβάλλει ουσιαστικά στην οικοδόμηση σχέσεων διαρκούς εμπιστοσύνης.

- Είναι σημαντικό οι αρμόδιες υπηρεσίες να αναθέσουν τον έλεγχο της κατάστασης στο εκάστοτε νοικοκυριό και να διασφαλίσουν την ενεργή συμμετοχή του στην εξεύρεση λύσης στα προβλήματα χρέους του με ταυτόχρονη παροχή στήριξης. Η προσέγγιση αυτή ενισχύει την πεποίθηση του νοικοκυριού ότι διατηρεί τον έλεγχο της κατάστασης, ταυτόχρονα όμως παρέχει κίνητρα στους πιστωτές και στους συμβούλους για θέματα χρέους, προκειμένου να διευκολύνουν την εξεύρεση κατάλληλης λύσης.
- Η επίτευξη ενός αξιόπιστου ιστορικού πληρωμών κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποτελεί σημαντικό βήμα στην προσπάθεια του νοικοκυριού να εξασφαλίσει πρόσβαση σε φτηνότερες μελλοντικές πιστώσεις.

Ανάπτυξη υγιών θεσμών

- Η διασφάλιση ποιότητας προϋποθέτει την εγγραφή σε μητρώο των φορέων παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για χρέη και την κατάρτιση των σχετικών συμβούλων. Επιπλέον, είναι αναγκαία η ενίσχυση της ολοκλήρωσης τομέων υποστήριξης όπως αυτών της νομικής βοήθειας, των χρηματοπιστωτικών συμβουλών, της οικονομικής στήριξης και της φροντίδας ψυχικής υγείας.
- Η αλληλεπικάλυψη των διαφόρων οργάνων που παρέχουν βοήθεια δεν πρέπει να θεωρείται πάντα αναποτελεσματική. Οργανισμοί με διαφορετικό υπόβαθρο έχουν διαφορετικά πλεονεκτήματα.
- Πρέπει να υιοθετηθεί μια σφαιρική προσέγγιση στα προβλήματα χρέους, με την εφαρμογή ευρέος φάσματος μέτρων πρόληψης, επανόρθωσης, θεραπείας, ελάφρυνσης και αποκατάστασης. Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την καταναλωτική πίστη (2008/48/EK), για παράδειγμα, καθιερώνει σημαντικά μέτρα πρόληψης.
- Οι ορθές νομικές διαδικασίες ρύθμισης του χρέους και πτώχευσης είναι κρίσιμης σημασίας. Οι νομικές διαδικασίες δεν πρέπει να είναι υπερβολικά σύντομες ή να αφήνουν περιθώρια καταχρήσεων, αλλά ταυτόχρονα δεν πρέπει να είναι ούτε υπερβολικά χρονοβόρες ή απρόσιτες. Είναι σημαντικό να παρέχονται στα νοικοκυριά κίνητρα προκειμένου να μεγιστοποιούν τα εισοδήματά τους κατά τη διάρκεια αυτών των διαδικασιών όταν το σύνολο των εσόδων τους πάνω από ένα ορισμένο ελάχιστο όριο μεταβιβάζεται στους πιστωτές τους, συχνά για αρκετά έτη.
- Τέλος, οι πολιτικές στέγασης μπορούν να διαδραματίσουν κάποιον ρόλο σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, για παράδειγμα, διευκολύνοντας τη μεταφορά του νοικοκυριού σε μια πιο προσιτή κατοικία. Η εφαρμογή τέτοιων μέτρων είναι σημαντική, καθώς τα νοικοκυριά με προβλήματα χρέους φοβούνται συχνά ότι θα χάσουν το «κεραμίδι πάνω από το κεφάλι τους» και προκύπτουν προβλήματα από έξοδα που σχετίζονται καταρχάς με τη στέγαση.

Περισσότερες πληροφορίες

Το έγγραφο εργασίας *Διαχείριση των χρεών των νοικοκυριών: Παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στην ΕΕ* (2010) και η ερευνητική έκθεση *Υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη νοικοκυριών στην Ευρωπαϊκή Ένωση* (2012) διατίθενται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, υπεύθυνος έρευνας
hdu@eurofound.europa.eu