



Savjetodavne usluge za zadužena kućanstva u Europskoj uniji

Izvršni sažetak

Uvod

Mnogi građani EU-a bore se s otplatom hipotekarnih ili potrošačkih kredita te s plaćanjem stanarine i računa za režije. U 2010. godini svaka četvrta osoba je smatrala da joj prijete opasnost od prezaduženosti, dok je njih 11,6% kasnilo s otplatom spomenutih dugova ili računa (porast u odnosu na 2007. kad ih je bilo 9,9%).

Ova studija Eurofounda bavi se savjetodavnim uslugama za zadužene, posebno kako poboljšati pristup takvim uslugama i njihovu kvalitetu. Studija analizira uspješne savjetodavne mjere za zadužene te iznosi uvjete koji pridonose dobroj praksi.

Nadovezujući se na raniji radni dokument, studija objedinjuje podatke i tekstove na ovu temu iz više zemalja te daje njihov prikaz i omogućuje komparativnu perspektivu. Najvažnije, istraživanje se oslanja na dokaze iz studija pojedinih zemalja kao što su Mađarska, Irska, Portugal i Švedska. Sve studije pojedinih zemalja obuhvaćaju analize slučaja o specifičnim savjetodavnim uslugama za zadužene. Obavljeni su razgovori sa savjetnicima za zadužene, kućanstvima koja su primila pomoć od savjetnika za zadužene i drugim zainteresiranim stranama o njihovim iskustvima i stajalištima o tome što i pod kojim uvjetima pomaže, a što ne.

Politički kontekst

Strategija Europa 2020 ima za cilj izbaviti iz siromaštva 20 milijuna ljudi do 2020. godine. Sve uočljiviji uzrok siromaštva je prezaduženost. Upravljanje prezaduženošću od ključne je važnosti za učinkovito smanjivanje siromaštva. Međutim, zbog gospodarske recesije, sve veći broj kućanstava koja prije nisu bila u opasnosti od siromaštva, sada se suočava s dugovima.

Osnovni pokazatelji

Gospodarska i financijska kriza je mnogima donijela pad prihoda zbog kraćeg radnog vremena ili nezaposlenosti. U jesen 2008. godine svako je peto kućanstvo u EU izvijestilo da je u prošloj godini doživjelo značajan pad prihoda. Kućanstva koja su u boljim vremenima preuzela dugoročne financijske obaveze sada često nisu u stanju vraćati dugove. Zbog manjih prihoda i plaćanja drugih računa, ljudi mogu kasniti s plaćanjem računa za režije, a to je uobičajena pojava među nezaposlenima koji se suočavaju s višim računima za režije, pošto više vremena provode kod kuće.

Siromašna kućanstva sklonija su uzimanju malih kredita radi servisiranja otplata, financiranja hitnih kućanskih popravaka i plaćanja roba. Takvi mali, lako dostupni krediti često imaju visoke kamatne stope ili pak potiču ljude na kupnju proizvoda koje si ne mogu priuštiti. Zbog kumulativnih kamata, naknada i administrativnih troškova, propuštena plaćanja mogu lako izmaknuti kontroli.

Onima koji se prvi put suočavaju s dužničkim problemima, baš kao i onima koji žive u kroničnom siromaštvu, savjetodavne usluge za zadužene mogu pomoći da svoje financije – a često i život – vrate na pravi kolosijek. Kad pomoć nije dostupna, trpe i kućanstva i društvo jer prezaduženost može dovesti do, ili biti simptom, širokog spektra problema, uključujući društvene i zdravstvene teškoće poput depresije i raskida veza.

Kriza je donijela izazove uslijed povećane potražnje za uslugama podrške u okolnostima smanjenih resursa. Ova studija definira kako se uhvatiti u koštac sa situacijom i poboljšati pristup uslugama. Njezin zaključak je da se kvaliteta savjetodavnih usluga za zadužene može poboljšati ponudom prilagođenih pristupa, prepuštajući kućanstvima što veću kontrolu i

gradeći odnose povjerenja među svim zainteresiranim stranama.

Političke smjernice

Osiguravanje pravovremenog pristupa

- Osiguravanje pravovremene pomoći može predstavljati izazov, osobito kada su osobe kojima je potrebna pomoć društveno isključene. Potencijalno korisne mjere uključuju mogućnosti anonimnog prvog kontakta, višestruke jezične i medijske kanale, ciljani marketing, sustav ranog upozoravanja i usluge otvaranja prema zajednici.
- Socijalni partneri mogu odigrati važnu ulogu kroz pružanje informacija o uslugama dostupnim zaposlenicima, pošto dužnički problemi često nastaju zbog iznenadnog, neočekivanog gubitka posla.
- Liste čekanja, nedostupnost usluga i kriteriji isključenja, poput kreditnih ili dohodovnih limita prepoznati su kao prepreke pristupu. Sustavi brzog upućivanja i „minimalne zajamčene usluge“ mogu pomoći u ublažavanju negativnih učinaka takvih barijera.

Poboljšavanje kvalitete

- Pružanje usluga servisiranja duga zahtijeva dosljedne, posebno prilagođene pristupe. U nekim slučajevima dovoljno je brzo i jednostavno rješenje, dok je u drugima potrebno više vremena za iznalaženje održivog rješenja.
- Savjetodavni priručnici su se pokazali korisni, kao i savjetodavni timovi za dužnike sastavljeni od ljudi različitih profila koji rade zajedno kako bi razvili dugoročna rješenja za pojedine slučajeve.
- Ponekad je potrebno duže vrijeme za izgradnju odnosa povjerenja, potpuno razumijevanje situacije u kućanstvu i razradu odgovarajućeg rješenja. Analize slučajeva ukazuju na više čimbenika koji mogu biti djelotvorni, uključujući razmjenu iskustava drugih kućanstava s dužničkim problemima.
- Od presudne je važnosti vjerodostojno i dobro priopćeno jamstvo povjerljivosti. Izravni susreti obično jačaju povjerenje, ali nemaju istu vrijednost u svim fazama postupka ili u svim slučajevima.
- Izrazito je važno izgraditi dobre odnose između savjetnika za zadužene i drugih sudionika, kao što su vjerovnici, socijalne i zdravstvene službe. Otvorena i dosljedna komunikacija ključan je čimbenik u izgradnji održivog povjerenja.

- Važno je da službe uz pružanje podrške omoguće kućanstvima uspostavljanje kontrole te osiguraju. To pridonosi osjećaju kućanstva da vlada situacijom, ali i motivira vjerovnike i savjetnike za zadužene u njihovim nastojanjima da omoguće postizanje odgovarajućeg rješenja.
- Često je ključno da zaduženo kućanstvo tijekom tog procesa dokaže svoju pouzdanost u izvršavanju obveza plaćanja, kako bi se osigurao pristup jeftinijem budućem kreditiranju.

Izgradnja pouzdanih institucija

- Osiguranje kvalitete nalaže registraciju pružatelja savjetodavnih usluga za zadužene te obuku savjetnika za zadužene. Osim toga, potrebno je znatnije integrirati područja potpore, primjerice pravnu pomoć, financijsko savjetovanje, novčane potpore i zaštitu mentalnog zdravlja.
- Ne treba uvijek smatrati neučinkovitima preklapanja između različitih institucija koje pružaju pomoć. Organizacije različitih profila imaju različite prednosti.
- Dužničkim problemima treba pristupati holistički, uz uspostavljanje širokog spektra preventivnih, korektivnih ili kurativnih, palijativnih i rehabilitacijskih mjera. Na primjer, Direktiva Europske komisije o potrošačkim kreditima (2008/48/EZ), predviđa važne preventivne mjere.
- Od ključne je važnosti postojanje pouzdanih zakonskih postupaka za namirenje dugova i stečaj. Zakonski postupci ne bi smjeli biti prekratki i podložni zloupotrebama, ali ni predugački i nepristupačni. Važno je da kućanstva imaju poticaj za ostvarivanje što veće zarade tijekom postupaka u kojima se svi prihodi iznad određenog minimuma prosljeđuju vjerovnicima, a koji često traju i po nekoliko godina.
- Naposljetku, stambene politike mogu imati ulogu u hitnim slučajevima, primjerice omogućavanjem preseljenja kućanstva u jeftiniju stambenu jedinicu. Ovo je važno jer se kućanstva s dužničkim problemima često pribojavaju gubitka krova nad glavom, a problemi se često pojavljuju upravo zbog troškova povezanih sa stambenim smještajem.

Dodatne informacije

Radni dokument, *Upravljanje dugovima kućanstava: Pružanje socijalnih usluga u EU (2010.)* i izvješće o rezultatima istraživanja, *Savjetodavne usluge za zadužena kućanstva u Europskoj uniji (2012.)*, dostupni su na adresi
<http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, Istraživač
hdu@eurofound.europa.eu