



Háztartások eladósodásával foglalkozó tanácsadó szolgálatok az Európai Unióban

Összefoglaló

Bevezetés

Az Európai Unió számos polgára küzd jelzálog- vagy fogyasztói hiteleinek törlesztésével, miközben lakbért és közüzemi számláit is fizetnie kell. 2010-ben a megkérdezettek több mint negyede mondta, hogy tart a túlzott eladósodástól, míg 11,6%-uk már késelemben volt az ilyen típusú tartozások vagy számlák rendezésével (ez utóbbiak aránya 2007-ben 9,9% volt).

Ez az Eurofound-felmérés az adósságkezeléssel foglalkozó tanácsadó szolgálatokra összpontosít különösen abból a szempontból, hogy miként javítható az e szolgáltatásokhoz való hozzáférés és a szolgáltatások színvonala. A felmérés meghatározza a sikeres adósságkezelési tanácsadás eszközeit, és körvonalazza, hogy milyen feltételek mellett folytatható helyes gyakorlat.

A tanulmány egy korábbi munkadokumentum alapján összegzi az e témával kapcsolatos nemzetközi adatokat és szakirodalmat, lehetőséget adva ezáltal az áttekintésre és az összehasonlításra. A kutatás főként ír, magyar, portugál és svéd országtanulmányok adataira alapul. Az országtanulmányok mindegyike speciális, adósságkezeléssel foglalkozó tanácsadó szolgálatok esettanulmányait tartalmazza. Adósságkezeléssel foglalkozó tanácsadókat, a tőlük segítséget kapó háztartásokat és más érintetteket kérdeztek meg tapasztalataikról és arra vonatkozó véleményükről, hogy mi működik, mi nem, és mindez milyen körülmények között.

Szakpolitikai háttér

Az Európa 2020 stratégia egyik kiemelt célkitűzése, hogy 2020-ra 20 millió embert kell kiemelni a szegénységből. A szegénység egyik egyre meghatározóbb oka a túlzott eladósodás. A túlzott eladósodás kezelése kulcsfontosságú a szegénység eredményes visszaszorítása szempontjából. A gazdasági recesszió miatt azonban egyre több olyan háztartás is eladósodási problémákkal szembesül, amely korábban nem volt kitéve a szegénység kockázatának.

Fő megállapítások

A gazdasági és pénzügyi válság sokak számára jövedelemcsökkenést eredményezett, mivel kevesebb órában foglalkoztatják őket, vagy elvesztették munkájukat. 2008 őszén az Európai Unióban minden ötödik háztartás számolt be arról, hogy az előző évben jelentősen csökkent a bevétele. A korábban hosszú távú pénzügyi kötelezettségeket vállaló háztartások most, a nehezebb időkben gyakran képtelenek adósságaik törlesztésére. Vannak, akik a közüzemi számlák fizetésével késnek, mert kevesebb a jövedelmük, vagy mert egyéb számlákat kell rendezniük. Ez általános a munkanélküliek körében, akiknek nagyobb közüzemi számlákat kell kiegyenlíteniük, részben éppen azért, mert több időt töltenek otthon.

A szegény háztartások nagyobb eséllyel vesznek fel kisebb kölcsönöket törlesztőrészeleik fizetése, a háztartásban előforduló, sürgős javítások elvégzése és különböző áruk vásárlása céljából. Az ilyen kis összegű, könnyen elérhető kölcsönök gyakran magas kamatozásúak, vagy olyan termékek megvásárlására ösztönzik a fogyasztókat, amelyeket nem engedhetnek meg maguknak. Egy-egy törlesztőrészlet befizetésének elmaradása a felhalmozódó kamatok, büntetések és kezelési költségek révén könnyen tovagyűrűzhet.

Az adósságkezeléssel foglalkozó tanácsadó szolgálatok az eladósodottság problémájával először szembesülőknek és a tartós szegénységben élőknek egyaránt segíthetnek abban, hogyan terelhetik vissza pénzügyeiket – és ezzel együtt gyakran az életüket is – a rendes kerékvágásba. Ha nincs elérhető segítség, az a háztartásoknak és a társadalomnak is pénzbe kerül, mivel a túlzott eladósodás számtalan problémát eredményezhet, illetve jelezhet, többek között olyan társadalmi és egészségügyi problémákat, mint a depresszió és az emberi kapcsolatok megromlása.

A válság kihívásokat hozott, mivel bár egyre csökkennek a források, egyre nagyobb igény mutatkozik a támogató szolgáltatásokra. Ez a felmérés a helyzet kezelésének és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés javításának lehetséges módjait mutatja be. A felmérés eredményei azt mutatják, hogy az adósságkezelési tanácsadó szolgáltatások színvonala azáltal emelhető, ha személyre szabott megközelítéseket

kínálnak, ha a lehető legnagyobb mértékben a háztartások kezében hagyják az irányítást, és ha bizalmon alapuló kapcsolatot építenek ki az érintettek között.

Szakpolitikai iránymutatások

Az idejében történő hozzáférés biztosítása

- A segítséghez való hozzáférés idejében történő biztosítása kihívást jelenthet, különösen akkor, ha a társadalomból kirekesztettek szorulnak segítségre. Potenciális segítséget jelentenek az olyan intézkedések, mint az anonim módon történő kapcsolatfelvétel, a többnyelvű és többféle médiumot magában foglaló információs csatornák, a célzott marketingtevékenység, a korai figyelmeztetési rendszerek és a segítő szolgálatok.
- A szociális partnerek fontos szerepet tölthetnek be azáltal, hogy a munkavállalók számára tájékoztatást nyújtanak az elérhető szolgáltatásokról, mivel az eladósodási problémák gyakran akkor merülnek fel, ha valaki hirtelen és váratlanul munkanélkülivé válik.
- A segítséghez való hozzáférés akadályai a várólisták, a szolgáltatások nem megfelelő elérhetősége és az olyan kizáró okok, mint az adósság- vagy jövedelemkorlátok. Az azonnali betérjesztés és a „minimális szolgáltatások rendszere” enyhítheti az efféle akadályok kedvezőtlen hatását.

A minőség emelése

- Az adósságszolgálat biztosításához következetes és testre szabott megközelítésre van szükség. Egyes esetekben a gyors és egyszerű megoldás a megfelelő, míg más esetekben több időt vesz igénybe a fenntartható megoldás kidolgozása.
- A tanácsadó kézikönyvek hasznosnak bizonyultak, csakúgy mint a különböző háttérrel rendelkező személyekből álló tanácsadó csoportok, amelyek résztvevői együtt dolgoztak konkrét esetek hosszú távú megoldásainak kialakításán.
- A bizalmon alapuló kapcsolatok kialakítása, a háztartások helyzetének teljes körű megértése és a megfelelő válasz kidolgozása időbe telhet. Az esettanulmányok számos olyan tényezőt kiemelnek, amelyek eredményesek lehetnek – ilyen például a más, szintén adóssággal küzdő háztartásokkal folytatott tapasztalatcsere.
- Alapvetően fontos a titoktartás hiteles és jól kommunikált biztosítása. A szemtől szembeni találkozók általában növelik a bizalmat, de nem minden szakaszban és nem minden esetben ugyanaz az értékük.
- Alapvetően fontos az adósságkezelési tanácsadók és egyéb érintettek, például a hitelezők, a jóléti intézmények hivatalai és az egészségügyi szolgáltatások közötti jó kapcsolatok kialakítása. Az őszinte és következetes kommunikáció elengedhetetlen feltétele a fenntartható bizalom kiépítésének.

- Fontos, hogy a szolgálatok – miközben támogatást nyújtanak – a háztartásokra bízzák az irányítást, és biztosítsák, hogy a háztartások is tevékenyen közreműködjenek a megoldás megtalálásában. Ez nemcsak ahhoz járul hozzá, hogy a háztartások úgy érezzék, ők tartják kézben a dolgokat, hanem a hitelezőket és az adósságkezelési tanácsadókat is arra ösztönzi, hogy megfelelő megoldás kialakításán fáradozzanak.
- Gyakran alapvetően fontos, hogy az eladósodott háztartás a folyamat alatt megbízható fizetési magatartást tanúsítson, többek között azért, hogy később olcsóbb hitelhez juthasson.

Stabil intézmények kialakítása

- A minőségbiztosításhoz szükség van az adósságkezeléssel foglalkozó tanácsadó szolgáltatások nyilvántartásba vételére és az adósságkezelési tanácsadók képzésére. Ezenkívül a támogatási területek – például jogi segítségnyújtás, pénzügyi tanácsadás és tehermentesítés, valamint mentális egészségügyi ellátás – fokozott integrálása is szükséges.
- A különböző segítő intézmények közötti átfedéseket nem kell szükségszerűen kevésbé hatékonyak tekinteni. A különböző háttérrel rendelkező szervezeteknek más és más az erőssége.
- Az adósságkezelési problémákat holisztikus módon kell megközelíteni: megelőző, helyreállító vagy gyógyító, enyhítő és rehabilitációs intézkedések széles körének alkalmazásával. Az Európai Bizottság fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelve például fontos megelőző intézkedéseket határoz meg.
- A kiszámítható jogi adósságrendezési és csődeljárás alapvetően fontos. A jogi eljárások nem lehetnek túl rövidek és nem adhatnak teret visszaélésekre, viszont túl hosszúkra sem nyúlhatnak és nem lehetnek elérhetetlenek. Lényeges, hogy legyenek olyan ösztönzők, amelyek miatt a háztartások maximalizálják keresetüket az ilyen típusú eljárások alatt, amikor egy meghatározott bevételi szint fölött minden jövedelem a hitelezőkhöz kerül, sokszor akár több éven át.
- Végül sürgős esetekben a lakáspolitikai szerephez juthat, például annak elősegítésével, hogy a háztartás egy megfizethetőbb ingatlanba költözhessen. Ez azért fontos, mert az adóssággal küzdő háztartások gyakran attól félnek, hogy elvesztik a tetőt a fejük fölül, és mert a problémák gyakran elsősorban a lakhatáshoz kapcsolódó költségekből erednek.

További információ

A Managing household debts: Social service provision in the EU (A háztartások eladósodásának kezelése: szociális szolgáltatások az EU-ban; 2010) munkadokumentum és a Household debt advisory services in the European Union (Háztartások eladósodásával foglalkozó tanácsadó szolgálatok az Európai Unióban; 2012) című kutatási jelentés a <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm> weboldalon érhető el.

Hans Dubois, kutató
hdu@eurofound.europa.eu