



Konsultavimo namų ūkio įsiskolinimo klausimais paslaugos Europos Sąjungoje

Santrauka

Įvadas

Dauguma ES piliečių iš paskutiniųjų stengiasi grąžinti savo būsto arba vartojamąsias paskolas ir sumokėti nuomą bei sąskaitas už komunalines paslaugas. 2010 m. duomenimis, daugiau nei vienam iš keturių asmenų grėsė per didelio įsiskolinimo pavojus, o 11,6 proc. asmenų vėlavo atlikti su tokiomis skolomis arba sąskaitomis susijusius mokėjimus (2007 m. tokių asmenų buvo 9,9 proc.).

Šiame *Eurofound* tyrime daugiausia dėmesio skiriama konsultavimo įsiskolinimo klausimais paslaugoms, visų pirma tam, kaip gerinti šių paslaugų prieinamumą ir kokybę. Tyrime nurodomos sėkmingai taikytos konsultavimo įsiskolinimo klausimais priemonės ir aprašomos gerajai patirčiai kaupti tinkamos sąlygos.

Remiantis ankstesniu darbinio dokumentu, tyrime aptariami tarptautiniai duomenys ir literatūra šiuo klausimu, pateikiama bendra apžvalga ir lyginamoji analizė. Svarbiausia, kad moksliniame tyrime remiamasi Vengrijoje, Airijoje, Portugalijoje ir Švedijoje atliktų šalių tyrimų rezultatais. Kiekvienos šalies tyrime pateikiami konkrečių konsultavimo įsiskolinimo klausimais paslaugų atvejų tyrimai. Apklaustieji konsultantai įsiskolinimo klausimais, namų ūkiai, kurie gavo pagalbą iš konsultantų įsiskolinimo klausimais, ir kiti suinteresuotieji subjektai papasakojo apie savo patirtį ir pateikė nuomonę apie tai, kas naudinga, o kas – ne, ir kokiomis aplinkybėmis tai yra arba nėra naudinga.

Politinės aplinkybės

Vienas svarbiausių strategijos „Europa 2020“ tikslų – iki 2020 m. 20 mln. žmonių ištraukti iš skurdo. Vis dažniau skurdo priežastimi tampa per didelis įsiskolinimas. Valdyti per didelį įsiskolinimą yra labai svarbu siekiant veiksmingai mažinti skurdą. Tačiau dėl ekonomikos recesijos vis daugiau namų ūkių, kuriems anksčiau negrėsė skurdo pavojus, dabar susiduria su įsiskolinimo problemomis.

Pagrindinės išvados

Per ekonomikos ir finansų krizę daug žmonių dėl sutrumpintų darbo valandų arba atleidimų neteko dalies pajamų. 2008 m. rudens duomenimis, kas penkto ES namų ūkio pajamos buvo gerokai mažesnės nei ankstesniaisiais metais. Ekonomikos pakilimo laikotarpiu ilgalaikius finansinius įsipareigojimus prisiėmę namų ūkiai dabar dažnai nebesugeba grąžinti savo skolų. Kai kurie žmonės, sumažėjęs pajamoms, nespėja laiku atsiskaityti už komunalines paslaugas ir apmokėti kitų sąskaitų – dažnai tai bedarbiai, gaunantys didesnes sąskaitas už komunalines paslaugas, iš dalies dėl to, kad daugiau laiko praleidžia namuose.

Neturtingi namų ūkiai dažniau ima nedideles paskolas mokesčiams sumokėti, būtinam būsto remontui ir prekėms apmokėti. Tokioms nedidelėms lengvai gaunamoms paskoloms dažnai taikomos didelės palūkanų normos arba jos skatina vartotojus pirkti produktus, kurių jie paprastai neįpirktų. Nesumokėti mokesčiai greitai gali tapti nevaldomi, todėl mokėtinų palūkanų, baudų ir administracinių išlaidų suma nuolat didėja.

Pirmą kartą su įsiskolinimo problemomis susidūrusiems ir nuolat skurstantiems asmenims konsultacijos įsiskolinimo klausimais gali padėti stabilizuoti finansinę padėtį, o dažnai ir sugrąžinti gyvenimą į senąsias vėžes. Nesant pagalbos, našta tenka ir namų ūkiams, ir visuomenei, nes per didelis įsiskolinimas gali sukelti įvairių problemų, įskaitant socialines ir sveikatos, pvz., depresiją ir santykių nutrūkimą, arba tapti šių problemų požymiu.

Krizė iškėlė naujų uždavinių, nes turint mažesnius išteklius reikia patenkinti išaugusią pagalbos paslaugų paklausą. Tyrime nurodoma, kaip galima spręsti susidariusias problemas ir gerinti paslaugų prieinamumą. Jame daroma išvada, kad konsultavimo įsiskolinimo klausimais kokybė pagerėtų siūlant kiekvienam atvejui atskirai parengtus sprendimus, leidžiant namų ūkiui kuo labiau pačiam kontroliuoti

padėtį ir puoselėjant pasitikėjimą tarp visų suinteresuotųjų subjektų.

Politikos orientyrai

Sudaryti sąlygas laiku gauti paslaugas

- Laiku suteikti pagalbą gali būti sudėtinga, ypač kai asmenys, kuriems tokia pagalba reikalinga, patiria socialinę atskirtį. Priemonės, kurios gali būti naudingos, – tai sąlygų pirmą kartą susitikti anonimiškai sudarymas, daugiakalbystė ir žiniasklaidos kanalai, tikslinė rinkodara, išankstinio perspėjimo sistemos ir paramos tarnybos.
- Socialiniai partneriai gali atlikti svarbų vaidmenį teikdami darbuotojams informaciją apie esamas paslaugas, nes įsiskolinimo problemos dažnai atsiranda staiga, netikėtai netekus darbo.
- Laukiančiųjų sąrašai, paslaugų nebuvimas ir atmetimo kriterijai, pvz., įsiskolinimo arba pajamų ribos, nurodyti kaip kliūtys gauti paslaugas. Neigiamą tokių kliūčių poveikį gali padėti sumažinti greitas nukreipimas ir „minimalių paslaugų sistemos“.

Gerinti kokybę

- Padedant spręsti įsiskolinimo problemą reikia taikyti nuoseklias, suderintas priemones. Kartais pakanka greito ir paprasto sprendimo, kitais atvejais tvariam sprendimui rasti reikia daugiau laiko.
- Nustatyta, kad naudinga turėti konsultacinius vadovus, taip pat konsultavimo įsiskolinimo klausimais komandas, apimančias skirtingų profesijų žmones, konkrečiais atvejais kartu ieškančius ilgalaikių sprendimų.
- Pasitikėjimu grindžiamiems santykiams užmegzti, namų ūkio padėčiai visiškai suprasti ir tinkamam atsakui parengti gali reikėti laiko. Atvejų tyrimuose nurodomi keli veiksniai, kurie gali būti veiksmingi, kaip antai dalijimasis patirtimi su kitais įsiskolinimo sunkumų patiriančiais namų ūkiais.
- Labai svarbus patikimas ir tinkamai pateikiamas konfidencialumo patikinimas. Tiesioginis bendravimas paprastai didina pasitikėjimą, tačiau jis nėra vienodai vertingas visuose proceso etapuose arba visais atvejais.
- Labai svarbu užmegzti gerus santykius tarp konsultantų įsiskolinimo klausimais ir kitų suinteresuotųjų subjektų, pvz., kreditorių, socialinės rūpybos ir sveikatos paslaugų tarnybų. Sąžiningas ir nuolatinis bendravimas yra labai svarbus veiksnys tvariam pasitikėjimui kurti.

- Teikiant pagalbą svarbu suvaldyti namų ūkio padėtį ir užtikrinti, kad jis aktyviai padėtų spręsti iškilusią problemą. Tai ne tik skatina namų ūkį jausti, kad jis kontroliuoja padėtį, bet ir įkvepia kreditorius ir konsultantus įsiskolinimo klausimais stengtis padėti ieškoti tinkamo sprendimo.
- Dažnai labai svarbu įsiskolinusiam namų ūkiui per procesą sudaryti patikimą mokėjimų planą, visų pirma siekiant užtikrinti galimybę gauti pigesnę paskolą ateityje.

Kurti patikimas institucijas

- Kokybei užtikrinti būtina, kad konsultacijų įsiskolinimo klausimais paslaugų teikėjai būtų registruoti ir mokomi. Be to, būtina labiau integruoti pagalbos, pvz., teisinės pagalbos, finansinių konsultacijų, pinigines paramos ir psichikos sveikatos priežiūros, priemones.
- Įvairių pagalbą teikiančių institucijų funkcijų dubliavimasis ne visada vertintinas kaip neveiksmingas. Skirtingos kilmės institucijos turi savų pranašumų.
- Įsiskolinimo problemos turėtų būti sprendžiamos laikantis visapusiško požiūrio ir numatant įvairias prevencines, korekcines arba taisomąsias, lengvinančias ir reabilitacines priemones. Pavyzdžiui, Europos Komisijos vartojimo kredito direktyvoje (2008/48/EB) nustatytos svarbios prevencinės priemonės.
- Labai svarbios patikimos teisinės įsiskolinimo panaikinimo ir bankroto procedūros. Teisiniai procesai neturėtų būti per trumpi ir suteikti galimybių jais piktnaudžiauti, jie taip pat neturėtų būti per ilgi ir neprieinami. Labai svarbu namų ūkius skatinti kuo daugiau uždirbti per tokias procedūras ir visas tam tikrą minimalią ribą viršijančias pajamas perduoti kreditoriams – dažnai tai trunka kelerius metus.
- Galiausiai namų ūkio politika gali būti svarbi kritinėmis aplinkybėmis, pvz., padedant namų ūkiui persikelti į pigesnį būstą. Tai svarbu, nes įsiskolinimo problemų turinčiuose namų ūkiuose dažnai baiminamasi prarasti būstą ir neretai pirmiausia susiduriama su problemomis, kylančiomis dėl su būstu susijusių išlaidų.

Papildoma informacija

Darbinį dokumentą *Managing household debts: Social service provision in the EU* (2010) („Namų ūkio įsiskolinimo valdymas. Socialinių paslaugų teikimas ES“ (2010 m.)) ir mokslinio tyrimo ataskaitą *Household debt advisory services in the European Union* (2012) („Konsultavimo namų ūkio įsiskolinimo klausimais paslaugos Europos Sąjungoje“ (2012 m.)) galima rasti adresu <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>.

Hans Dubois, tyrimų pareigūnas
hdu@eurofound.europa.eu