



Konsultāciju pakalpojumi saistībā ar mājsaimniecību parādiem Eiropas Savienībā

Kopsavilkums

Ievads

Daudziem ES pilsoņiem ir grūtības veikt hipotekāro kredītu vai patērēt kredītu maksājumus, kā arī apmaksāt īres un komunālo pakalpojumu rēķinus. 2010. gadā vairāk nekā katrs ceturtais cilvēks apgalvoja, ka jūtas apdraudēts sakarā ar iespējamām pārmērīgām parādsaistībām, savukārt 11,6 % kavēja šādu parādu vai rēķinu maksājumus (pieaugums no 9,9 % 2007. gadā).

Eurofound pētījumā uzmanība pievērsta konsultāciju pakalpojumiem saistībā ar parādiem, jo īpaši tam, kā uzlabot piekļuvi pakalpojumiem un to kvalitāti. Pētījumā konstatēti veiksmīgi parādu konsultāciju pasākumi un aprakstīti nosacījumi, kas veicina labu praksi.

Pamatojoties uz iepriekšēju darba dokumentu, pētījumā ir apkopoti starptautiski dati un literatūra šajā jautājumā, nodrošinot pārskatu un salīdzinošu perspektīvu. Vissvarīgākais, ka šajā darbā izmantotas liecības no valstu pētījumiem Ungārijā, Īrijā, Portugālē un Zviedrijā. Katras valsts pētījumā ietverta gadījumu izpēte par konkrētiem parādu konsultāciju pakalpojumiem. Tika intervēti parādu konsultanti, to mājsaimniecību īpašnieki, kuras saņem parādu konsultantu palīdzību, un citas ieinteresētās personas saistībā ar viņu pieredzi un viedokli par to, kādi pasākumi ir efektīvi un kādi nav, kā arī — kādos apstākļos tie ir efektīvi.

Politikas konteksts

Stratēģijā „Eiropa 2020” ir ietverts pamatmērķis līdz 2020. gadam palīdzēt vismaz 20 miljoniem cilvēku izkļūt no nabadzības. Arvien biežāks iemesls nabadzībai ir pārmērīgas parādsaistības. Pārmērīgu parādsaistību pārvaldība ir nozīmīga efektīvai nabadzības samazināšanai. Tomēr ekonomisku iemeslu dēļ arvien lielāks skaits mājsaimniecību, kuras iepriekš neapdraudēja nabadzība, šobrīd saskaras ar parādu problēmām.

Galvenie konstatējumi

Daudziem cilvēkiem ekonomikas un finanšu krīzes rezultātā ir samazinājušies ienākumi, jo ir samazināts darba stundu skaits vai arī nav darba. 2008. gada rudenī katra piektā mājsaimniecība Eiropas Savienībā ziņoja, ka tās ienākumi iepriekšējā gadā būtiski samazinājušies. Mājsaimniecības, kuras labākos laikos uzņēmās ilgtermiņa finanšu saistības, šobrīd bieži vien nespēj veikt savu parādu maksājumus. Daži cilvēki samazināto ienākumu un citu rēķinu dēļ kavē komunālo pakalpojumu apmaksu, un tas bieži vairojams to bezdarbnieku vidū, kuri saskaras ar augstākiem komunālo pakalpojumu rēķiniem, arī tādēļ, ka pavada vairāk laika mājās.

Trūcīgas mājsaimniecības drīzāk ņems nelielus aizdevumus, lai samaksātu par pakalpojumiem, finansētu ārkārtas remontu mājās un samaksātu par precēm. Šādi nelieli, viegli iegūstami aizņēmumi bieži ir ar augstu procentu likmi vai mudina patērētājus iegādāties produktus, kurus tie nevar atļauties. Kavēti maksājumi ar kopējiem procentu maksājumiem, soda naudām un administratīvajām izmaksām viegli var kļūst nekontrolējami.

Tiem, kas tikko saskārušies ar parādu problēmām, un tiem, kas dzīvo pastāvīgā trūkumā, parādu konsultāciju pakalpojumi var palīdzēt ievirzīt viņu finanses — un bieži vien arī viņu dzīves — pareizajās slieķēs. Ja nav pieejama palīdzība, mājsaimniecībai un sabiedrībai rodas izdevumi, jo pārmērīgas parādsaistības var novest pie daudzu veidu problēmām vai liecināt par tām, tostarp sociāliem un veselības jautājumiem, tādēļ kā depresija un attiecību izjukšana.

Krīzes rezultātā ir radušās problēmas ar pieaugušu pieprasījumu pēc atbalsta pakalpojumiem, ņemot vērā samazinātos resursus. Pētījumā ir noteikti veidi, kā risināt situāciju un uzlabot piekļuvi pakalpojumiem. Tajā konstatēts, ka parādu konsultāciju kvalitāti var uzlabot, piedāvājot individuālu pieeju, ļaujot pēc

iespējas saglabāt mājsaimniecību kontroli un veidojot uzticības pilnas attiecības starp visām ieinteresētajām personām.

Politikas norādes

Savlaicīgas piekļuves nodrošināšana

- Savlaicīgas palīdzības nodrošināšana var būt sarežģīta, jo īpaši tad, ja tie, kuriem tā nepieciešama, ir sociāli atstumti. Potenciāli lietderīgie pasākumi ietver anonīmas „pirmā kontakta” iespējas, dažādu valodu un saziņas līdzekļu kanālus, mērķtiecīgu mārketingu, agrīnās brīdināšanas sistēmas un atbalsta pakalpojumus.
- Nozīmīga loma var būt sociālajiem partneriem, informējot par darbiniekiem pieejamiem pakalpojumiem, jo parādu problēmas bieži rodas pēkšņā, neparedzēta bezdarba rezultātā.
- Tika konstatēti tādi piekļuves šķēršļi kā gaidītāju saraksti, pakalpojumu nepieejamība un atstumtības kritēriji, piemēram, parādi vai ierobežoti ienākumi. Ātra jautājumu izskatīšana un „minimālo pakalpojumu sistēmas” varētu palīdzēt samazināt šādu šķēršļu negatīvo ietekmi.

Kvalitātes uzlabošana

- Parādu pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešama konsekventa, pielāgota pieeja. Dažos gadījumos derēs ātrs un vienkāršs risinājums, savukārt citos gadījumos nepieciešams ilgāks laiks, lai izstrādātu ilgtspējīgu risinājumu.
- Par noderīgām tika atzītas konsultāciju rokasgrāmatas, kā arī parādu konsultāciju grupas, ko veido dažādu nozaru cilvēki, kuri kopīgi strādā pie ilgtermiņa risinājumiem īpašiem gadījumiem.
- Uzticības pilnu attiecību izveidošanai, pilnīgai izpratnei par attiecīgās mājsaimniecības situāciju un piemērotas atbildes sagatavošanai var būt nepieciešams laiks. Gadījumu izpētē ir norādīti vairāki faktori, kas var būt efektīvi, tostarp pieredzes apmaiņa ar citām mājsaimniecībām, kurām ir parādu problēmas.
- Būtiska ir ticama un labi zināma konfidencialitātes nodrošināšana. Tiešā saskarsme parasti vairo uzticību, bet tai nav vienāda nozīme visos procesa posmos vai visos gadījumos.
- Ļoti svarīgi ir veidot labas attiecības starp parādu konsultantiem un citām ieinteresētajām personām, piemēram, aizdevējiem, labklājības iestādēm un veselības aprūpes dienestiem. Ilgtspējīgas uzticības veidošanā būtisks faktors ir godīga un atbilstoša saziņa.

- Pakalpojumu ietvaros ir svarīgi nodrošināt mājsaimniecības kontroli, kā arī tās aktīvu līdzdalību jautājuma risināšanā, vienlaikus piedāvājot atbalstu. Tas ne tikai veicina mājsaimniecības īpašnieka apziņu par situācijas kontroli, bet arī motivē aizdevējus un parādu konsultantus censties panākt piemērotu risinājumu.
- Nereti ir svarīgi par mājsaimniecību, kurai ir parādi, procesa laikā izveidot ticamu maksājumu reģistru, arī tādēļ, lai nodrošinātu piekļuvi izdevīgākam kredītam nākotnē.

Stabilu iestāžu izveide

- Lai nodrošinātu kvalitāti, nepieciešams reģistrēt parādu konsultāciju sniedzējus un apmācīt parādu konsultantus. Turklāt ir jāuzlabo atbalsta jomu, piemēram, juridiskās palīdzības, finanšu konsultāciju, monetāro atvieglojumu un garīgās veselības aprūpes, integrēšana.
- Dažādu palīdzības iestāžu darbības pārklāšanos ne vienmēr var uzskatīt par neefektīvu. Dažādu nozaru organizācijām ir dažādas priekšrocības.
- Parādu problēmām nepieciešama holistiska pieeja, piedāvājot plašu klāstu ar preventīviem, korektīviem vai kompensējošiem, atvieglojošiem un uzlabojošiem pasākumiem. Piemēram, Eiropas Komisijas Patēriņa kredītu direktīvā (2008/48/EK) ir noteikti būtiski preventīvie pasākumi.
- Svarīgas ir stabilas tiesiskās parādu nolīdzināšanas un bankrota procedūras. Lai gan tiesiskie procesi nedrīkst būt pārāk īsi un neaizsargāti pret ļaunprātīgu izmantošanu, tiem nevajadzētu būt arī pārāk gariem un nepieejamiem. Ir svarīgi, lai mājsaimniecībām būtu motivācija pēc iespējas palielināt ienākumus šādu procedūru laikā, kad visi gūtie iegūmumi, kas pārsniedz noteiktu minimālo apjomu, tiek samaksāti (nereti vairāku gadu garumā) aizdevējiem.
- Visbeidzot, ārkārtas situācijās nozīmīga var būt mājokļu politika, piemēram, veicinot mājsaimniecības pārcelšanos uz lētāku mājokli. Tas ir svarīgi, jo mājsaimniecību īpašnieki ar parādu problēmām bieži vien baidās zaudēt jmtu virs galvas, un nereti problēmas vispirms rodas mājokļa izmaksu dēļ.

Papildu informācija

Darba dokuments *Managing household debts: Social service provision in the EU* [„Mājsaimniecības parādu pārvaldība: sociālo pakalpojumu sniegšana ES”] (2010.) un pētījuma ziņojums *Household debt advisory services in the European Union* [„Konsultāciju pakalpojumi saistībā ar mājsaimniecību parādiem Eiropas Savienībā”] (2012.) ir pieejams tīmekļa vietnē:

<http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, atbildīgais par pētījumu
hdu@eurofound.europa.eu