

PROJEKT

Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti PSNZ
2025

Projekt podporený Ministerstvom hospodárstva SR
dotáciou vo výške 17 500,00 €

Ciele projektu:

Projekt “Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti PSNZ” (ďalej len ako „projekt PSNZ“) sa zameriava na poskytovanie odborných poradenských služieb pre spotrebiteľov, ktorí sa ocitli v situácii nadmernej zadlženosti. Tento projekt má za cieľ pomôcť riešiť problémy spojené s dlhmi a predchádzať právnym sporom formou mimosúdnych riešení. Poslaním projektu je:

- Poskytnúť spotrebiteľom odborné poradenstvo a podporu v oblasti nadmernej zadlženosti.
- Predchádzať právnym sporom a napomáhať ich mimosúdneho riešenia.
- Vytvárať prostredie, kde sú spotrebiteľia informovaní o svojich právach a možnostiach riešenia problémov.

Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti – Poradenské služby poskytované v rámci projektu zahŕňajú:

- Analýza finančnej situácie spotrebiteľa.
- Vypracovanie plánu riešenia zadlženosti.
- Rady a odporúčania týkajúce sa správy financií a dlhodobého finančného plánovania.
- Pomoc pri komunikácii s veriteľmi a vyjednávaní splátkových kalendárov.

Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov – Projekt tiež kladie dôraz na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré zahŕňa:

- Vytváranie platformy na komunikáciu medzi spotrebiteľmi a veriteľmi.
- Mediácia a facilitácia rokovaní.
- Poskytovanie právnych rád a usmernení.
- Podpora pri uzatváraní dohôd a zmlúv.

Ciele projektu – Projekt PSNZ má za cieľ:

- Znížiť počet spotrebiteľov, ktorí sa ocitli v situácii nadmernej zadlženosti.
- Poskytnúť spotrebiteľom nástroje a vedomosti na efektívne riadenie svojich financií.
- Napomáhať riešeniu sporov formou mimosúdnych riešení.

Projekt PSNZ predstavuje významný krok k zlepšeniu finančnej gramotnosti a stability spotrebiteľov. Prostredníctvom odborného poradenstva a aktívnej podpory pri riešení spotrebiteľských sporov, tento projekt prispieva k vytvoreniu bezpečného a spravodlivého prostredia pre všetkých spotrebiteľov.

Definícia nadmernej zadlženosti: Nadmerná zadlženosť nastáva, keď jednotlivci a domácnosti nemôžu splácať svoje dlhy v stanovenom termíne alebo keď výška ich dlhov výrazne prevyšuje ich schopnosť ich splatiť. Tento stav môže viesť k rôznym negatívnym dôsledkom, vrátane straty majetku, exekúcií, zhoršenia psychického zdravia a zníženia kvality života.

Projekt PSNZ má niekoľko kľúčových cieľov, ktoré prispievajú k jeho úspešnej realizácii a pozitívnemu dopadu na spoločnosť:

- **Zníženie úrovne zadlženosti:** Hlavným cieľom projektu je pomôcť jednotlivcom a rodinám znížiť ich finančné dlhy a zlepšiť ich finančnú situáciu. Tento cieľ sa dosahuje prostredníctvom poskytovania odborného poradenstva, vytvárania individuálnych riešení a podpory pri správe financií.
- **Prevenca budúcich finančných problémov:** Projekt kladie dôraz na vzdelávanie a prevenciu, čím sa snaží predchádzať budúcim finančným problémom. Informácie a rôzne nástroje poskytujú spotrebiteľom potrebné znalosti a zručnosti na efektívne riadenie svojich financií.
- **Zlepšenie finančnej gramotnosti:** Zvýšenie povedomia a pochopenia finančných pojmov a nástrojov je ďalším významným cieľom projektu. Prostredníctvom vzdelávacích iniciatív si spotrebiteľia osvojujú základné finančné návyky a schopnosti, ktoré im umožňujú lepšie sa orientovať vo svete financií.
- **Podpora duševného zdravia:** Finančné problémy často vedú k stresu a úzkosti. Projekt sa zameriava aj na podporu duševného zdravia spotrebiteľov tým, že poskytuje emocionálnu podporu a vytvára prostredie, kde sa cítia pochopení a podporovaní.
- **Budovanie finančnej stability:** Dlhodobým cieľom projektu je pomôcť spotrebiteľom vybudovať finančnú stabilitu a nezávislosť. Pravidelné hodnotenie a zlepšovanie poskytovaných služieb zabezpečuje, že spotrebiteľia dostávajú najlepšiu možnú podporu na svojej ceste k finančnej stabilite.
- **Zapojenie komunity:** Projekt sa snaží zapojiť miestne komunity do boja proti nadmernej zadlženosti. Podpora komunitných iniciatív a spolupráca s rôznymi inštitúciami prispievajú k vytváraniu silnejších sociálnych väzieb a poskytujú spotrebiteľom širšiu sieť podpory.

Tieto ciele sú základom úspechu projektu a zabezpečujú, že spotrebiteľia dostávajú komplexnú a účinnú pomoc pri riešení svojich finančných problémov. Okrem týchto kľúčových cieľov projekt zahŕňa aj ďalšie dôležité aspekty, ktoré sú zamerané na podporu a ochranu spotrebiteľov:

- Dostupné poradenstvo pre spotrebiteľov: Projekt sa snaží zabezpečiť, aby poradenstvo bolo dostupné všetkým spotrebiteľom bez ohľadu na ich sociálnu alebo ekonomickú situáciu. To zahŕňa vytváranie prístupových miest a poskytovanie poradenstva prostredníctvom rôznych kanálov, ako sú osobné stretnutia, telefónne hovory alebo online konzultácie.
- Kvalitné poradenstvo pre spotrebiteľov: Dôraz sa kladie na kvalitu poskytovaného poradenstva. Poradcovia sú vysoko kvalifikovaní odborníci so skúsenosťami v oblasti finančného riadenia a právnej pomoci. Kvalitné poradenstvo zabezpečuje, že spotrebiteľia dostávajú presné, aktuálne a relevantné informácie a rady.
- Pomoc pri mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov: Projekt poskytuje podporu spotrebiteľom pri riešení ich sporov mimosúdnou cestou, čo je často rýchlejšie a efektívnejšie ako súdne konanie. To zahŕňa poradenstvo pri rokovaní medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.
- Zlepšenie informovanosti spotrebiteľov: Projekt sa snaží zvyšovať informovanosť spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach, ako aj o možnostiach riešenia ich finančných problémov. Vypracovávajú sa informačné materiály, ktoré pomáhajú spotrebiteľom získať potrebné vedomosti.
- Zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov: Na zabezpečenie, že spotrebiteľia môžu efektívne uplatniť svoje práva, projekt podporuje legislatívne a regulačné iniciatívy zamerané na posilnenie ochrany spotrebiteľov. Spolupracuje s príslušnými orgánmi a inštitúciami na zlepšení vymožitelnosti práv.
- Zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR: Projekt aktívne prispieva k zvyšovaniu úrovne ochrany spotrebiteľov v Slovenskej republike. To zahŕňa nielen poskytovanie poradenstva a podpory, ale aj monitorovanie a analýzu spotrebiteľských trhov a odporúčanie opatrení na zlepšenie ochrany spotrebiteľov.

Tieto dodatočné ciele projektu garantujú, že spotrebiteľia dostávajú komplexnú a kvalitnú pomoc, ktorá im umožňuje efektívne riešiť svoje finančné problémy a zlepšovať svoju ekonomickú situáciu.

Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti majú niekoľko čiastkových cieľov:

- Poskytovanie podpory: Pomoc jednotlivcom pri riešení ich finančných problémov prostredníctvom individuálnych konzultácií a poradenstva.
- Finančné vzdelávanie: Zvyšovanie finančnej gramotnosti spotrebiteľov, aby sa naučili efektívne spravovať svoje financie a predchádzať budúcej zadlženosti.
- Vypracovanie plánov splácania: Pomoc pri zostavovaní realistických plánov splácania, ktoré zohľadňujú príjmy a výdavky spotrebiteľa.
- Vyjednávanie s veriteľmi: Asistencia pri komunikácii a vyjednávaní s veriteľmi s cieľom dosiahnuť priaznivejšie podmienky splácania dlhov.
- Predchádzanie exekúciám: Pomoc pri hľadaní riešení, ktoré zabraňujú strate majetku a exekúciám.

Poradenské služby v oblasti nadmernej zadlženosti zahŕňajú činnosti, ktoré pomáhajú spotrebiteľom dosiahnuť finančnú stabilitu:

- Individuálne poradenstvo: Každý spotrebiteľ má iné finančné problémy a potreby, preto je individuálne poradenstvo kľúčovou súčasťou týchto služieb. Poradca spolupracuje so spotrebiteľom na analýze jeho finančnej situácie, identifikácii problémov a návrhu konkrétnych krokov na ich riešenie.
- Právne poradenstvo: V niektorých prípadoch je potrebné poskytnúť právne poradenstvo, najmä ak spotrebiteľ čelí súdnemu konaniu alebo hrozbe exekúcie. Právni odborníci poskytnú rady a pomoc pri riešení týchto situácií.
- Mimosúdne riešenie sporu a vyjednávanie: Poradcovia fungujú ako sprostredkovatelia medzi spotrebiteľmi a ich veriteľmi. Cieľom je dosiahnuť dohody o znížení úrokov, predĺžení lehoty splácania alebo odpustení časti dlhu, čo môže výrazne zlepšiť finančnú situáciu spotrebiteľov.
- Informačné programy: Informačné programy sú zamerané na zvyšovanie finančnej gramotnosti a prevenciu zadlženosti. Tieto programy poskytujú praktické rady a nástroje na efektívne riadenie financií, tvorbu rozpočtu a plánovanie výdavkov.

Projektový zámer, ktorého činnosti a stanovené ciele priamo prispievajú k plneniu priorít stanovených výzvou “Poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti“ profesionalizuje poradenstvo a riešenie mimosúdnych postupov, objektivizuje spor, jeho vznik a vývoj. Svojou činnosťou prispieva k vytváraniu konštruktívneho prostredia pre riešenia, čo urýchljuje a zefektívňuje mimosúdny proces a zvyšuje úspešnosť riešení, čo vedie k zvýšeniu záujmu širokej laickej a odbornej spotrebiteľskej verejnosti pri využívaní postupov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Hlavnou myšlienkou projektu je zabezpečenie dostupného, rýchleho, kvalitného a odborného poradenstva pri mimosúdnom ale i súdnom riešení spotrebiteľských sporov v oblasti finančných služieb pre spotrebiteľskú verejnosť na území celej Slovenskej republiky. Projekt sa zameriava na zabezpečenie dostupnosti odborných služieb pre finančných spotrebiteľov ohrozených chudobou alebo sociálnym vylúčením a to poskytovaním bezplatných poradenských činností. Zároveň bude podporovaná sociálna integrácia, čím sa prispeje k fungujúcemu úverovému prostrediu spájaním záujmov spotrebiteľov ako dlžníkov a veriteľov, zvyšovaním šancí spotrebiteľov na získanie úveru a šancí veriteľov na ich splatenie. Cílené individuálne odborné poradenstvo prispeje k pomoci jednotlivcovi zbaviť sa dlhov, zmeniť jeho celkové postoje, správanie a úroveň jeho individuálnej finančnej gramotnosti a rozpočtovej zodpovednosti tak, aby opakovaniu nadmerného zadlženia aktívne predchádzal. Odborné poradenstvo bude poskytované s proklientským prístupom ku spotrebiteľovi tak, aby bola každému poskytnutá nová šanca a to bez ohľadu na jeho súčasné ťažkosti. Spotrebiteľ, ktorý sa nachádza v ťažkej finančnej kríze potrebuje nielen ekonomicko-finančné poradenstvo ale aj právne poradenstvo.

Poskytovanie poradenstva finančným spotrebiteľom

- Informovanie o právach a povinnostiach spotrebiteľov podľa platnej legislatívy.
- Pomoc pri riešení problémov s dlhovými pascami a nezodpovedným pôžičkovým správaním.
- Finančné poradenstvo zahŕňa 3 nástroje:
- Finančná analýza: Podrobná analýza príjmov, výdavkov a dlhov spotrebiteľa na určenie najlepšieho postupu.
- Rozpočtovanie: Pomoc pri vytváraní a dodržiavaní osobného alebo rodinného rozpočtu.
- Plánovanie splácania: Vypracovanie konkrétnych plánov splácania dlhov, ktoré zohľadňujú finančné možnosti spotrebiteľa.
- Poradenstvo týkajúce sa produktov a služieb
- Informácie o bezpečnosti a kvalite produktov a služieb
- Vzdelávanie
- Poskytovanie informácií a nástrojov na zlepšenie finančnej gramotnosti a zodpovedného správania sa voči financiám.

Mimosúdne postupy riešenia spotrebiteľských sporov

- Riešenie sporov prostredníctvom rokovaní, kde strany priamo medzi sebou komunikujú s cieľom dosiahnuť dohodu. Poradca vyjednáva s veriteľmi a snaží sa dosiahnuť priaznivejšie podmienky pre spotrebiteľa. Rokovania môžu byť neformálne alebo formálne a môžu zahrnúť právnych zástupcov – MRS
- Poverená fyzická osoba a mediátor: Nezávislá kontaktná osoba vyšetruje podnet spotrebiteľa a navrhuje možné riešenia – ARS a mediácia
- Poskytovanie právnej pomoci a zastupovanie spotrebiteľov v mimosúdnych a súdnych sporoch týkajúcich sa zadlženosti.

Cieľové skupiny: finanční spotrebiteľia ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, seniori, spotrebiteľia v nepriaznivej sociálnej situácii, príslušníci marginalizovaných komunít, domácnosti v hmotnej núdzi, spotrebiteľia so zdravotným postihnutím, mladí dospelí, odchádzajúci z ústavnej starostlivosti, ale i odídenci z Ukrajiny. Projekt sa bude realizovať na celom území Slovenskej republiky.

Projektový zámer svojimi aktivitami zásadne napĺňa rozsah danej témy, rieši čiastkové ciele, ktoré sú definované vo výzve k téme a ich napĺňaním priamo prispieva k plneniu priorít stanovených vo výzve. Projektový zámer pomôže najmä zraniteľným finančným spotrebiteľom s ich ochranou a kompenzáciou. Služby využívajú práve najmä zraniteľní finanční spotrebitelia, ktorí potrebujú ochranu preto, že nemajú dostatok finančných, materiálnych, komunikačných a vyjednávacích prostriedkov účinne sa brániť. Prístup k ochrane im zabezpečí dostupné a kvalitné poradenstvo a spravodlivé mimosúdne mechanizmy.

Projekt plynule nadväzuje na pilotný projekt “ Poradenské činnosti pre finančných spotrebiteľov “, ktorý bol realizovaný v roku 2024, a ktorý bol podporený dotáciou z dielne Ministerstva hospodárstva SR. Cieľom pilotného projektu bolo poradenstvo a zastupovanie finančných spotrebiteľov v mimosúdnych a súdnych sporoch, najmä zraniteľných spotrebiteľov ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením, s cieľom podporiť ich pri riadení dlhu a rozvoji finančnej gramotnosti a vstupe na otvorený trh práce.