

**Združenie FÉNIX**

sídlo: 984 01 Lučenec, Ulica J. A. Komenského 710/2

kancelária: **984 01 Lučenec, Komenského 2**

www.fenixzdruzenie.sk

e-mail: kancelaria.fenix@gmail.comtelefón: **0915 273 824**

registrované Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky dňa 10.10.2013 pod číslom spisu: VVS/1-900/90-42312

IČO: 42310059

DIČ: 2023929765

Ministerstvo hospodárstva SR

Mlynské nivy 44/a

827 15 Bratislava 212

Vaša značka

Naša značka (v odpovedi uveďte)

Vybavuje

Mgr. Chudjaková

Ing. Cifrová

Miesto / Dátum

Lučenec

15.01.2026

Vec: Vecné vyhodnotenie k projektu „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti“ k 31.12.2025 podporeného dotáciou pre rok 2025

Cieľom projektu bolo sprístupniť kvalitné a dostupné poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov a problémov, zvyšovanie právneho povedomia, zlepšenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov, informovanosti spotrebiteľov a zvyšovanie úrovne ochrany spotrebiteľov v SR.

Cieľom bolo poskytovanie komplexného poradenstva klientovi tak, aby bol schopný vyriešiť ťažké životné situácie. Poradenstvo a právna pomoc korešpondovali s individuálnymi potrebami vyplývajúcimi zo životných situácií osôb, ktorým bola poskytovaná pomoc a podpora.

Tieto ciele sme naplňali od začiatku projektu cez zodpovedanie otázok a podnetov spotrebiteľov, pričom za otázku je potrebné považovať každé poskytnutie poradenstva, ktoré bolo jednorazové a klient nás v danej veci kontaktoval prvýkrát, pričom mohlo ísť o konkrétnu alebo všeobecnú žiadosť o informáciu, ktorá súvisí s propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením súvisiacim alebo vyplývajúcim zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo úvere na bývanie, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy atď. Podnetom rozumieme vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým veriteľom (banka, nebanková alebo inkasná spoločnosť) alebo dodávateľom služby, ktorá sa týka námietok spotrebiteľa, že veriteľ /dodávateľ porušil jeho práva, s plnením zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ako aj spotrebiteľský spor medzi spotrebiteľom a veriteľom/dodávateľom, prípadne predávajúcim, ktorý vyplýva zo spotrebiteľskej zmluvy alebo s ňou súvisí, pričom ide o dlhodobé poradenstvo.

Vybavenou otázkou a podnetom sa rozumie, že ich riešenie bolo ukončené (napr. spotrebiteľovi bol odporúčaný vhodný postup, spotrebiteľ bol odporúčaný na advokáta, do centra právnej pomoci, na iný subjekt, v pôsobnosti ktorého je možné poskytnúť kvalifikované po-

radenstvo, ale tiež vysvetlenie terminológie používanej veriteľom/dodávateľom v predsúdnom, súdnom, prípadne exekučnom konaní, súvisiacej so súdnym rozhodnutím alebo inou korešpondenciou doručovanou spotrebiteľom).

Výsledky projektu sú merateľné prostredníctvom zvolených **merateľných ukazovateľov**.

Merateľné ukazovatele projektu, ktoré sme uviedli ako predpokladané za celé obdobie projektu:

1.

- **celkový počet prijatých otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **420**

- **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **280**

2.

- **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **400**

- **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **120**

Merateľné ukazovatele sme sledovali prostredníctvom spôsobu prijatia, a to telefonicky, e-mailom, cez sociálne siete, listinne, prípadne osobne a vyhodnocované sú k 31.12.2025.

Doplňkové merateľné ukazovatele sme sledovali vo vlastnej databáze pojmov a slovných spojení, do ktorej sme vybrali slová a slovné spojenia, ktoré vysvetľujeme najčastejšie. Z doplňujúcej evidencie merateľných ukazovateľov vyplýva počet vysvetľovaných slov a slovných spojení v jednotlivých fázach a spôsoboch vymáhania pohľadávok za každý mesiac trvania projektu a pre každú kontaktnú osobu samostatne, pričom sú vyhodnocované od 01.01.2025 do 31.12.2025 aj spolu za všetky kontaktné osoby.

Finanční spotrebiteľia majú obvykle nízke ekonomické a právne povedomie v súvislosti s problematikou uzatvárania spotrebiteľských úverov. Počas vymáhania pohľadávok v rôznych fázach vymáhania dlhu venujeme nemálo úsilia vysvetľovaniu súvislostí tak, aby sa záujemcovia o pomoc postupne lepšie orientovali v problematike, ktorá sa ich týka. Počas jedného telefonátu (alebo inou formou) komunikujeme tak, aby problematike klient v čo najväčšej miere porozumel – preto je počet slov a slovných spojení oveľa vyšší, ako je počet otázok a podnetov.

Aby sme naplnili ciele projektu a zároveň merateľné ukazovatele projektu, súčasťou vecného vyhodnotenia k projektu je aj samostatná, nami vytvorená evidencia s názvom „2025_Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 31.12.2025“, z ktorej vyplýva počet vysvetľovaných pojmov a slovných spojení v jednotlivých fázach a spôsoboch vymáhania pohľadávok.

Z uvedených záznamov je možné zistiť, aké slová a slovné spojenia konkrétna kontaktná osoba vysvetľovala v jednotlivých mesiacoch doterajšieho trvania projektu, t.j. január – december 2025.

Z uvedeného je následne možné zistiť, že **podľa evidencie podnetov Ministerstva hospodárstva SR, podľa metodiky k projektu k 31.12.2025 je počet podnetov spolu 448.**

V rámci každého podnetu a každej otázky sme však reálne odpovedali a vysvetľovali oveľa viac otázok našich klientov, pričom **otázkou rozumieme akúkoľvek nejasnosť (pojem alebo slovné spojenie)**, ktoré sme pre lepšie porozumenie súvislostí vysvetľovali rovnako počas otázky aj podnetu podľa evidencie podnetov podľa metodiky k projektu. Pri poskytovaní podpory a poradenstva finančnému spotrebiteľovi sa vyskytujú rôzne faktory, ktoré majú vplyv na porozumenie situácie, v ktorej sa klienti ocitnú a tiež tieto faktory majú vplyv na následný vývoj veci, **zdanlivo rovnaký pojem alebo slovné spojenie je preto v praxi potrebné vysvetľovať viackrát počas trvania poradenstva v rôznych mesiacoch. Počet všetkých pojmov a slovných spojení spolu je za sledované obdobie 3 144 (uvedené v hárku štatistika 01 - 07/2025: 1 261 plus uvedené v hárku štatistika 08 - 12/2025: 1 883).**

Na tomto mieste uvádzame, že vecné vyhodnotenie projektu je vypracované v súlade so zmluvou o poskytnutí dotácie. Merateľné ukazovatele, ako aj VYSVETLÚJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MH SR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM uvádzame za mesiace január až december 2025.

Nižšie uvádzame kontaktné osoby financované z projektu označené číslami a v kontexte s projektom je potrebné ich spájať nasledovne:

Kontaktná osoba č. 1: Milan Barkáč

Kontaktná osoba č. 2: Milan Chudjak

Kontaktná osoba č. 3: Andrej Cifra

Kontaktná osoba č. 4: Andrea Cifrová

Nižšie uvedená časť bude zverejnená podľa čl. IV, odsek 11 Zmluvy o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu: „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti“.

PROJEKT: „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov v špecifickej oblasti“

Vecné vyhodnotenie projektu (január – december 2025)

Kontaktné osoby financované z projektu: 4

Kontaktná osoba č. 1

- Vybavila počet podnetov spolu 155, z toho 32 otázok a 123 podnetov na riešenie a odpracovala 597 hodín

Kontaktná osoba č. 2

- Vybavila počet podnetov spolu 114, z toho 105 otázok a 9 podnetov na riešenie a odpracovala 123,5 hodín
-

Kontaktná osoba č. 3

- Vybavila počet podnetov spolu 21, z toho 20 otázok a 1 podnet na riešenie a odpracovala 17 hodín

Kontaktná osoba č. 4

- Vybavila počet podnetov spolu 158, z toho 122 otázok a 36 podnetov na riešenie a odpracovala 227,5 hodín

Merateľné ukazovatele projektu, ktoré sme uviedli ako predpokladané za celé obdobie trvania projektu:

1. - **celkový počet prijatých otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **420**
 - **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **280**
 - **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **400**
 - **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **120**
2. - **reálny počet vybavených otázok spotrebiteľov zahrnutých do projektu za mesiace 01/ - 12/2025:** 279
 - **reálny počet prijatých podnetov spotrebiteľov zahrnutých do projektu za mesiace 01 - 12/2025:** 169, z toho
 - **počet ukončených podnetov spotrebiteľov:** 51
 - **počet neukončených podnetov spotrebiteľov:** 118

Vývoj v roku 2025 ukázal záujem o poradenstvo a riešenie problémov finančných spotrebiteľov. Čas, ktorý sme v roku 2025 venovali vybavovaniu otázok a podnetov nám ukazuje, že v rámci otázok je potrebné venovať zvýšenú pozornosť rozpoloženiu osoby, v ktorej sa v čase riešenia problému nachádza a zároveň s profesionálnym prístupom analyzovať počuté, informácie správne vyhodnocovať a poradenstvo poskytovať komplexne (vecne, presne, s primeranou dávkou empatie aj asertivity). Podnety potrebujú oveľa komplexnejší prístup aj vzhľadom k meniacej sa legislatíve, úkonom zo strany veriteľov a samotného bodu, v akom sa na nás daná osoba so žiadosťou o pomoc obráti

Všetky štyri kontaktné osoby financované z dotácie k projektu vysvetlili rôzne pojmy a slovné spojenia súvisiace s fázami a spôsobmi vymáhania dlhu, ako aj s celým procesom a postupom v jednotlivých otázkach a podnetoch, za konkrétne mesiace nasledovne:

- V mesiaci **január 2025** bolo vysvetlených **20** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **február 2025** bolo vysvetlených **33** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **marec 2025** bolo vysvetlených **65** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **apríl 2025** bolo vysvetlených **25** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **máj 2025** bolo vysvetlených **17** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **jún 2025** bolo vysvetlených **454** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **júl 2025** bolo vysvetlených **647** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **august 2025** bolo vysvetlených **215** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **september 2025** bolo vysvetlených **435** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **október 2025** bolo vysvetlených **340** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **november 2025** bolo vysvetlených **399** pojmov a slovných spojení;
- V mesiaci **december 2025** bolo vysvetlených **494** pojmov a slovných spojení.

Za mesiace január až december 2025 všetky štyri kontaktné osoby vysvetlili spotrebiteľom spolu 3 144 pojmov a slovných spojení súvisiacich s problematikou ochrany finančného spotrebiteľa.

VYSVETLJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MH SR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM

- čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 01.01.2025 do 31.12.2025

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu kontaktným osobám na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu v sume **9 575,- eur** (poskytnuté poradenstvo v rozsahu 957,5 hodiny v priebehu mesiacov január až december). Do tejto položky bola na základe schválenej žiadosti o presun sumy 15,82 eur presunutá suma **15 eur**.

NÁJOM - Z tejto položky sme čerpali náklady na nájomné a služby spojené s prenájomom priestorov na ulici Komenského 2, 984 01 Lučenec. Nájomné priestory sú hradené na základe podnájomnej zmluvy a dodatku k podnájomnej zmluve, nakoľko došlo k zvýšeniu cien energií a poplatkov bytovému družstvu. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu **4 320,- eur** (12 x 360 eur).

TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY - Z tejto položky sme hradili náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa telekomunikačných služieb v našom poradenskom centre.

V sledovanom období sme v priebehu mesiacov január až december z položky telekomunikačné služby vyčerpali sumu **584,18 eur**, suma faktúr bola **587,43 eur**, ale k jednej z faktúr, ktorá presahovala sumu 50 eur bola prevedená z vlastných zdrojov suma 3,25 eur. Nakoľko faktúry za telekomunikačné služby neboli vždy vo výške 50 eur, v druhom polroku boli nižšie, nevyčerpali by sme plánovanú sumu 600 eur, požiadali sme poskytovateľa dotácie o presun sumy **15,82 eur na hlavnú činnosť**, ktorý aj bol zrealizovaný.

INTERNET- Z tejto položky sme hradili náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa internetových služieb v našom poradenskom centre.

V sledovanom období sme z položky internetové služby vyčerpali sumu **214,80 eur** (12 x 17,90 eur).

ÚČTOVNÉ SLUŽBY - Z tejto položky sme hradili účtovné služby účtovnej firme na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali sumu **1 500,- eur** (10 x 150 eur).

ADMINISTRÁCIA – Z tejto položky sme hradili osobu, ktorá zabezpečovala administráciu projektu. V sledovanom období čerpania projektu sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu **1 200,- eur** (12 x 100 eur).

DOMÉNA A WEBHOSTING - Z tejto položky sme hradili náklady na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa internetových služieb v našom poradenskom centre na doménu a webhosting na rok 2025 vo výške **102 eur**.