



Zdrúženie FÉNIX

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

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

www.fenixzdrúzenie.sk

e-mail: kancelaria.fenix@gmail.com

telefón: **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 uvedte)	Vybavuje	Miesto / Dátum
		Mgr. Chudjaková Ing. Cifrová	Lučenec 10.01.2023

Vec: Vecné vyhodnotenie k projektu „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov“ k 31.12.2023 podporeného dotáciou pre rok 2023

Cieľom projektu je 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.

Tieto ciele naplníme od začiatku projektu cez zodpovedanie otázok a podnetov spotrebiteľov, pričom za otázku považujeme všeobecnú žiadosť o informáciu, ktorá súvisí s propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením súvisiacim alebo vyplývajúcim zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere, 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 ním súvisí.

Vybavenou otázkou a podnetom sa rozumie, že ich riešenie bolo ukončené (napr. spotrebiteľovi bol odporučený vhodný postup, spotrebiteľ bol odporučený na advokáta, do centra právnej pomoci, na iný subjekt, v pôsobnosti ktorého je možné poskytnúť kvalifikované poradenstvo – napr. Slovenská obchodná inšpekcia, 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: **270**
- **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **500**
2. - **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **270**
- **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **230**

Merateľné ukazovatele sa sledujú prostredníctvom spôsobu prijatia, a to telefonicky, e-mailom, cez sociálne siete, listinne, prípadne osobne.

Doplňkové merateľné ukazovatele sa sledujú 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 vyhodnocované boli k 31.07.2023 a k 31.12.2023 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 „2023_Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 31.12.2023“, 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. február – november 2023. Ďalej uvedené vysvetlenie platí pre všetky hárky excel tabuľky „2023_Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 31.12.2023“. Posledný stĺpec je súčtom všetkých stĺpcov v konkrétnom riadku (riadky 2 až 5), t.j. stĺpec AS sa rovná súčtu hodnôt v stĺpcoch B až AR v každom riadku. Zároveň stĺpec AS obsahuje súčet hodnôt v danom stĺpci (za všetky kontaktné osoby v konkrétnom mesiaci), ktorý je vyjadrený v riadku 6. Každá bunka v riadku 1 (hlavička tabuľky) obsahuje vysvetlenie - komentár, ktorý sa zobrazí po prejdení myšky na bunku (okrem stĺpca AS).

Z uvedeného je následne možné zistiť, že **podľa evidencie podnetov podľa metodiky k projektu k 31.12.2023 je počet otázok a podnetov spolu 605.**

V rámci každého podnetu a každej otázky sme však reálne odpovedali a vysvetľovali oveľa viac otázok našich klientov, pričom **otázkou rozumieme akúkoľvek nejasnosť (pojmem alebo slovné spojenie)**, ktoré sme pre lepšie porozumenie súvislostí vysvetľovali rovnako počas otázky aj podnetu podľa evidencie podnetov podľa metodiky k projektu. Pri po-

skytovaní 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 vecí, **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 6 611 (2 372 uvedené v hárku štatistika 02 - 07/2023 plus 4 239 uvedené v hárku štatistika 08 – 11/2023).**

Ďalšie tri kontaktné osoby, ktoré nie sú dotované z rozpočtu projektu poskytli poradenstvo k podnetom a otázkam klientov, samostatne. Tieto nie sú zahrnuté do vyššie uvedeného počtu vybavených otázok a podnetov ku osobám, ktoré sú financované zo zdrojov projektu.

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

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 (posledná veta) Zmluvy o poskytnutí dotácie na realizáciu projektu: „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov“.

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

Vecné vyhodnotenie projektu (február – november 2023)

Kontaktné osoby financované z projektu: 4

Ostatné kontaktné osoby poskytujúce poradenstvo (mimo financovania z dotácie): 3

Kontaktná osoba č. 1

- Vybavila počet podnetov spolu 327, z toho 104 otázok a 223 podnetov na riešenie a odpracovala 1 118 hodín

Kontaktná osoba č. 2

- Vybavila počet podnetov spolu 145, z toho 48 otázok a 97 podnetov na riešenie a odpracovala 515 hodín

Kontaktná osoba č. 3

- Vybavila počet podnetov spolu 48, z toho 47 otázok a 1 podnet na riešenie a odpracovala 26,5 hodín

Kontaktná osoba č. 4

- Vybavila počet podnetov spolu 83, z toho 82 otázok a 1 podnet na riešenie a odpracovala 43 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: **270**
 - **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **500**
2. - **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **270**
 - **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **230**
3. – **reálny počet vybavených otázok spotrebiteľov**: 281
 - **reálny počet prijatých podnetov spotrebiteľov**: 324, z toho
 - **počet ukončených podnetov spotrebiteľov**: 102
 - **počet neukončených podnetov spotrebiteľov**: 222

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 **február 2023** bolo vysvetlených **967** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **marec 2023** bolo vysvetlených **735** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **apríl 2023** bolo vysvetlených **725** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **máj 2023** bolo vysvetlených **532** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **jún 2023** bolo vysvetlených **661** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **júl 2023** bolo vysvetlených **619** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **august 2023** bolo vysvetlených **575** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **september 2023** bolo vysvetlených **470** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **október 2023** bolo vysvetlených **695** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **november 2023** bolo vysvetlených **632** pojmov a slovných spojení

Za mesiace február až november 2023 všetky štyri kontaktné osoby vysvetlili spotrebiteľom spolu 6 611 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 01.02.2023 do 31.12.2023

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobám I. kontaktu na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu v sume **15 210,00 eur**.

NÁJOM - Z tejto položky sme čerpali náklady na nájomné a služby spojené s prenájmom 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 **3 300,- eur** (11 x 300 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 z položky telekomunikačné služby vyčerpali sumu **528,- eur** (11 x 48 eur).

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 **174,90 eur** (11 x 15,90 eur).

ÚČTOVNÉ SLUŽBY - Z tejto položky hradíme účtovnú firmu na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali sumu **1 540,- eur** (11 x 140 eur).

ADMINISTRÁCIA – Z tejto položky hradíme osobu, ktorá zabezpečuje administráciu projektu. V sledovanom období čerpania projektu sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu **1 100,- eur** (11 x 100 eur).

DOMÉNA A WEBHOSTING- Z tejto položky sme hradili náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa internetových služieb v našom poradenskom centre na doménu a webhosting na rok 2023 v pomernej časti 11 mesiacov, t.j. suma **47 eur** (na 12 mesiacov bola vyfakturovaná suma 51 eur).