



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 13.01.2025

Vec: Vecné vyhodnotenie k projektu „FÉNIX – poskytovanie poradenstva spotrebiteľom a mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov“ k 31.12.2024 podporeného dotáciou pre rok 2024

Cieľom projektu bolo sprístupniť kvalitné a dostupné poradenstvo a pomoc pri riešení spotrebiteľských sporov a problémov, zvyšovanie právneho povedomia, zlepšenie vymožiteľnosti 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 napĺňali 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, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy atď. Podnetom rozumíme 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, pričom ide o dlhodobé poradenstvo.

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: **190**

- **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **220**

2.

- **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **190**

- **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **140**

Merateľné ukazovatele sme sledovali prostredníctvom spôsobu prijatia, a to telefonicky, e-mailom, cez sociálne siete, listinne, prípadne osobne a vyhodnocované sú k 20.12.2024.

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 01.07.2024 do 20.12.2024 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 „2024_Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 20122024“, 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. júl – december 2024.

Z uvedeného je následne možné zistiť, že **podľa evidencie podnetov Ministerstva hospodárstva SR, podľa metodiky k projektu k 20.12.2024 je počet podnetov spolu 473.**

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 2 999** (uvedené v hárku štatistika 07 - 12/2024) .

Ďalšie 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 10 (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 (júl – december 2024)

Kontaktné osoby financované z projektu: 4

Ostatné kontaktné osoby poskytujúce poradenstvo (mimo financovania z dotácie): 4

Kontaktná osoba č. 1

- Vybavila počet podnetov spolu 223, z toho 73 otázok a 150 podnetov na riešenie a odpracovala 760 hodín

Kontaktná osoba č. 2

- Vybavila počet podnetov spolu 190, z toho 138 otázok a 52 podnetov na riešenie a odpracovala 290 hodín

Kontaktná osoba č. 3

- Vybavila počet podnetov spolu 14, z toho 14 otázok a 0 podnetov na riešenie a odpracovala 7 hodín

Kontaktná osoba č. 4

- Vybavila počet podnetov spolu 46, z toho 46 otázok a 0 podnet na riešenie a odpracovala 23 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: **190**
 - **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **220**
 - **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **190**
 - **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **140**
2. – **reálny počet vybavených otázok spotrebiteľov**: 271
 - **reálny počet prijatých podnetov spotrebiteľov**: 202, z toho
 - **počet ukončených podnetov spotrebiteľov**: 61
 - **počet neukončených podnetov spotrebiteľov**: 141

Pri porovnaní s predchádzajúcim rokom (2023) sme len za 6 mesiacov trvania projektu v roku 2024 zaznamenali enormný nárast počtu prijatých otázok a podnetov od spotrebiteľov! Stanovený počet prijatých otázok a podnetov sme prekročili, počet ukončených podnetov sme síce nedosiahli, avšak tento údaj je pomerne náročné určiť presne, nakoľko dopredu nevieme, s akými podnetmi sa na nás spotrebiteľia obrátia a následne, ako rýchlo ich budeme vedieť vybaviť tak, aby boli ukončené (od prijatia podnetu do jeho vybavenia vstupujú aj rôzne premenné a to najmä kompletizácia základných listín, dĺžka predsúdneho vymáhania pohľadávky zo strany obchodníkov, súdne konanie a jeho trvanie a pod.)

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 **júl 2024** bolo vysvetlených **415** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **august 2024** bolo vysvetlených **616** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **september 2024** bolo vysvetlených **628** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **október 2024** bolo vysvetlených **531** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **november 2024** bolo vysvetlených **475** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **december 2024** bolo vysvetlených **334** pojmov a slovných spojení

Za mesiace júl až december 2024 všetky štyri kontaktné osoby vysvetlili spotrebiteľom spolu 2 999 pojmov a slovných spojení súvisiacich s problematikou ochrany finančného spotrebiteľa.

VYSVETLUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MH SR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM

- čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 01.07.2024 do 31.12.2024

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu kontaktným osobám na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu v sume **10 800,- 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 **1 800,- eur** (6 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 **288,- eur** (6 x 48 eur). Nakoľko faktúry za telekomunikačné služby neboli vždy vo výške 48 eur, doplnili sme podľa potreby finančné prostriedky z vlastných zdrojov.

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 **95,40 eur** (6 x 15,90 eur). Na koľko bola suma dotácie 95 eur, z vlastných zdrojov sme doplnili sumu 0,40 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 **1 080,- eur** (6 x 180 eur).

ADMINISTRÁCIA – Z tejto položky sme hradili osobu, ktorá zabezpečovala administráciu projektu. V sledovanom období čerpania projektu sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu **600,- eur** (6 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 2024 v pomernej časti 6 mesiacov, t.j. suma **26 eur**.