



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“ podporeného dotáciou pre rok 2022 – ročné vyhodnotenie

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.

Tieto ciele boli napĺňané od začiatku projektu cez zodpovedanie otázok a podnetov spotrebiteľov, pričom za otázku sme považovali všeobecnú žiadosť o informáciu, ktorá súvisela s propagáciou, predajom, dodaním tovaru alebo služby, plnením súvisiacim alebo vyplývajúcim zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere, uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy atď. Podnetom sme rozumeli vyjadrenie nespokojnosti spotrebiteľa so špecifickým veriteľom (banka, nebanková alebo inkasná spoločnosť) alebo dodávateľom služby, ktorá sa týkala 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 s inou korešpondenciou doručovanou spotrebiteľom).

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

Merateľné ukazovatele projektu:

1. - **celkový počet prijatých otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **3 100**
- **celkový počet prijatých podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **2 500**
2. - **celkový počet vybavených otázok spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota: **3 100**
- **celkový počet vybavených podnetov spotrebiteľov** za celé obdobie realizácie projektu – očakávaná hodnota **2 500**

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

Počet nami uvedených otázok a podnetov v projekte sme uvádzali na základe našich skúseností z praxe, avšak evidencia podnetov k projektu je presne daná Metodikou k vedeniu evidencie spotrebiteľských podnetov.

Na vysvetlenie, prečo je počet vybavených otázok a podnetov v exceli z Ministerstva hospodárstva SR k projektu, v hárku Štatistika nižší ako je uvedený v projekte uvádzame, že do evidencie podnetov k projektu sme podľa metodiky k projektu evidovali otázky a podnety tak, že jeden telefonát s klientom (alebo iná forma) rovná sa jeden podnet alebo jedna otázka. Podľa našich kritérií, ako sme tomu pri podávaní projektu rozumeli my, a následne ako sme si viedli internú evidenciu k projektu je každá otázka klienta počas jedného telefonátu (prípadne inou formou) nami považovaná za jednu otázku alebo podnet. Uvedené vychádza z našej špecializácie, ktorej sa venujeme a pri ochrane finančného spotrebiteľa vyvstáva množstvo otázok, ktoré sa počas jedného telefonátu (alebo inou formou) komunikujú tak, aby im klient v čo najväčšej miere porozumel. Nakoľko finanční spotrebiteľia majú obvykle nízke ekonomické a právne povedomie v súvislosti s problematikou uzatvárania spotrebiteľských úverov, počas vymáhania pohľadávok z nich v rôznych fázach vymáhania dlhu, venujeme nemálo úsilia vysvetľovaniu súvislostí tak, aby sa zúčastníci o pomoc postupne lepšie orientovali v problematike, ktorá sa ich týka.

Aby sme naplnili ciele projektu a zároveň merateľné ukazovatele projektu, súčasťou vecného vyhodnotenia k projektu je aj samostatná, nami vytvorená evidencia s názvom Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 31.12.2022, z ktorej vyplýva počet vysvetľovaných pojmov a slovných spojení v jednotlivých fázach a spôsoboch vymáhania pohľadávok za každý mesiac trvania projektu a zároveň v štatistických hárkoch, označených v uvedenom dokumente excelu farebne.

Z uvedených záznamov je možné zistiť, aké slová a slovné spojenia konkrétna kontaktná osoba vysvetľovala v jednotlivých mesiacoch doterajšieho trvania projektu, t.j. marec – november 2022. Ďalej uvedené vysvetlenie platí pre všetky hárky excel tabuľky „Združenie FÉNIX_pojmy a slovné spojenia_vecné vyhodnotenie projektu k 31.12.2022“. Posledný stĺpec je súčtom všetkých stĺpcov v konkrétnom riadku, t.j. stĺpec AS sa rovná súčtu hodnôt v stĺpcoch B až AR, v riadku 2, 3 alebo 4 samostatne. Zároveň stĺpec AS obsahuje súčet hodnôt v danom stĺpci (za všetky kontaktné osoby v konkrétnom mesiaci), ktorý je vyjadrený v riadku 4. Každá bunka v riadku 1 (hlavička tabuľky) obsahuje vysvetlenie - komentár, ktorý sa zobrazí po prejdení myšky na bunku.

Z uvedeného je následne možné zistiť, že **podľa evidencie podnetov podľa metodiky k projektu k 31.12.2022 je počet otázok a podnetov spolu 460.**

V rámci každého podnetu a každej otázky sme však reálne odpovedali na otázky a vysvetľovali sme oveľa viac slov a slovných spojení našim klientom, pričom **otázkou rozumíme 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 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 celé obdobie trvania projektu 3 524** (1 508 uvedené v hárku štatistika 03-07/2022 plus 2 016 uvedené v hárku štatistika 08-11/2022).

Na základe vyššie uvedeného môžeme konštatovať, že ciele projektu vyjadrené merateľnými ukazovateľmi projektu boli splnené.

Ďalšie tri kontaktné osoby, ktoré nie sú dotované z rozpočtu projektu poskytli poradenstvo k podnetom a otázkam klientov, samostatne. Tieto nie sú zahrnuté do vykázaného 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: Andrea Cifrová

Kontaktná osoba č. 3: Andrej Cifra

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 celého projektu (marec – november 2022)

Kontaktné osoby financované z projektu: 3

Ostatné kontaktné osoby uvedené v projekte: 3 (tieto nie sú financované z dotácie k projektu)

Kontaktná osoba č. 1

- V mesiaci marec 2022 vybavila počet podnetov spolu 60
- V mesiaci apríl 2022 vybavila počet podnetov spolu 53
- V mesiaci máj 2022 vybavila počet podnetov spolu 47
- V mesiaci jún 2022 vybavila počet podnetov spolu 94
- V mesiaci júl 2022 vybavila počet podnetov spolu 82
- V mesiaci august 2022 vybavila počet podnetov spolu 78
- V mesiaci september 2022 vybavila počet podnetov spolu 70
- V mesiaci október 2022 vybavila počet podnetov spolu 74
- V mesiaci november 2022 vybavila počet podnetov spolu 47

Kontaktná osoba č. 2

- V mesiaci marec 2022 vybavila počet podnetov spolu 0
- V mesiaci apríl 2022 vybavila počet podnetov spolu 0

- V mesiaci máj 2022 vybavila počet podnetov spolu 10
- V mesiaci jún 2022 vybavila počet podnetov spolu 11
- V mesiaci júl 2022 vybavila počet podnetov spolu 12
- V mesiaci august 2022 vybavila počet podnetov spolu 8
- V mesiaci september 2022 vybavila počet podnetov spolu 14
- V mesiaci október 2022 vybavila počet podnetov spolu 12
- V mesiaci november 2022 vybavila počet podnetov spolu 0

Kontaktná osoba č. 3

- V mesiaci marec 2022 vybavila počet podnetov spolu 7
- V mesiaci apríl 2022 vybavila počet podnetov spolu 7
- V mesiaci máj 2022 vybavila počet podnetov spolu 8
- V mesiaci jún 2022 vybavila počet podnetov spolu 7
- V mesiaci júl 2022 vybavila počet podnetov spolu 0
- V mesiaci august 2022 vybavila počet podnetov spolu 0
- V mesiaci september 2022 vybavila počet podnetov spolu 7
- V mesiaci október 2022 vybavila počet podnetov spolu 8
- V mesiaci november 2022 vybavila počet podnetov spolu 0

Všetky tri 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 **marec 2022** bolo vysvetlených **280** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **apríl 2022** bolo vysvetlených **200** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **máj 2022** bolo vysvetlených **232** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **jún 2022** bolo vysvetlených **416** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **júl 2022** bolo vysvetlených **380** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **august 2022** bolo vysvetlených **587** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **september 2022** bolo vysvetlených **649** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **október 2022** bolo vysvetlených **467** pojmov a slovných spojení
- V mesiaci **november 2022** bolo vysvetlených **313** pojmov a slovných spojení

Za mesiace marec až november 2022 všetky tri kontaktné osoby vysvetlili spotrebiteľom spolu 3 524 pojmov a slovných spojení súvisiacich s problematikou ochrany finančného spotrebiteľa.

VYSVETLUJÚCI KOMENTÁR K ČERPANIU ŠTÁTNYCH DOTÁCIÍ MHSR K JEDNOTLIVÝM POLOŽKÁM

- čerpanie položiek hradených zo štátnej dotácie v období realizácie projektu od 1.3.2022 do 31.12.2022

Nakoľko v priebehu čerpania dotácie došlo k zmenám, o ktorých sme nevedeli pri podávaní projektu, väčšinu poradenstva vykonávala kontaktná osoba, ktorá mala vyššiu osobohodinu za poskytnuté poradenstvo, z toho dôvodu bola vyplatená vyššia suma za odmeny ako bola pôvodne uvedená v rozpočte. **Z vlastných zdrojov nad rámec rozpočtu projektu** bola ešte v druhom polroku doplnená suma **360 eur a dňa 30.12.2022 bola z doplnených vlastných zdrojov naspäť vrátená len suma 74,61 eur.**

ODMENY - Z tejto položky sme vyplatili odmenu osobám I. kontaktu na základe vykázaných odpracovaných hodín podľa priložených reportov v sledovanom období spolu sumu 5 550,85 eur (95% z 5 843 eur).

NÁJOM - Z tejto položky sme čerpali náklady na nájomné a služby spojené s prenájomom priestorov na ulici Komenského 2, 9f84 01 Lučenec. Nájomné priestory sú hradené na základe podnájomnej zmluvy a jednotlivých dodatkov k podnájomnej zmluve, nakoľko priebežne dochádza k zvyšovaniu cien energií a poplatkov bytovému družstvu. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu 1 156,39 eur (9 x 128,4875 eur-95 % z 135,25 eur).

TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY - Z tejto položky sme hradili náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa telekomunikačných služieb v našom poradenskom centre. Poskytovateľ služby nám v priebehu čerpania dotácie navýšil cenu z 41 eur na 45 eur a neskôr, od mesiaca september, na sumu 48 eur. Rozdiel sme dopĺňali z vlastných zdrojov na účet zriadený pre potreby čerpania dotácie.

V sledovanom období sme z položky telekomunikačné služby vyčerpali sumu 350,55 eur (9 x 38,95 eur- 95% z 41 eur).

INTERNET- Z tejto položky sme hradili náklady kalkulované na základe fakturácie zmluvného poskytovateľa internetových služieb v našom poradenskom centre. Poskytovateľ služby nám v priebehu čerpania dotácie navýšil cenu z 12,90 eur na 15,90 eur. Rozdiel sme dopĺňali z vlastných zdrojov na účet zriadený pre potreby čerpania dotácie.

V sledovanom období sme z položky internetové služby vyčerpali sumu 110,30 eur (9 x 12,255 eur- 95% z 12,90 eur).

ÚČTOVNÉ SLUŽBY - Z tejto položky hradíme účtovnú firmu na základe zmluvy o vedení účtovníctva. V sledovanom období sme z tejto položky vyčerpali sumu 769,50 eur (9 x 85,50 eur – 95 % z 90 eur).

ADMINISTRÁCIA – Z tejto položky hradíme osobu, ktorá zabezpečuje administráciu projektu. V prvom mesiaci zabezpečovala administráciu účtovná firma. V sledovanom období čerpania projektu sme z tejto položky vyčerpali spolu sumu 760,- eur (8 x 95 eur – 95 % z 100 eur).

KANCELÁRSKE POTREBY - Z tejto položky sme v sledovanom období čerpali náklady za kancelárske potreby. V sledovanom období čerpania projektu sme vyčerpali sumu 111,71 eur.

POŠTOVNÉ - V sledovanom období čerpania projektu sme na poštovných nákladoch vyčerpali sumu 35,55 eur.