

# TEMATICKÉ ZISŤOVANIE

## Finančná začlenenosť marginalizovaných Rómov

Bratislava 2022

# ANOTÁCIA

## Finančná začlenenosť marginalizovaných Rómov

Tematické zisťovanie – Finančná začlenenosť marginalizovaných Rómov (ďalej len „tematické zisťovanie“) prezentuje výstupy kvalitatívneho výskumu, tematicky zameraného na problematiku finančnej gramotnosti a finančného začlenenia obyvateľov marginalizovaných rómskych komunití v Slovenskej republike (ďalej len „SR“). Dôraz je kladený na dostupnosť finančných produktov, resp. služieb, finančné vzdelávanie a návrhy odporúčaní na zlepšenie finančnej inklúzie. Z východiskovej analýzy stavu finančnej gramotnosti a sociálno-geografickej štruktúry SR vychádza výber štyroch lokalít s marginalizovanými rómskymi komunitami, s cieľom zmapovať konkrétne nástroje finančného začlenenia a ich efektívnosť v daných podmienkach. Terénny výskum má formu polo-štruktúrovaných rozhovorov s členmi marginalizovaných domácností, zástupcami miestnej samosprávy, finančných inštitúcií, terénnymi sociálnymi pracovníkmi, pracovníkmi právnej pomoci, neziskového sektora aj dobrovoľníkmi pôsobiacimi v skúmanej oblasti. Vyhodnotenie získaných informácií vyúsťuje do súboru praktických odporúčaní na úrovni legislatívnych zmien, finančných inštitúcií, ako aj spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia, vrátane odporúčaní týkajúcich sa vytypovaných finančných produktov bánk a poisťovní.

### Kľúčové slová

finančná gramotnosť, finančné začlenenie, marginalizované rómske komunity, oddelenie, vzdelávanie

# ANNOTATION

## Financial inclusion of marginalized Roma

The study presents the results of qualitative research, thematically focused on the issue of financial literacy and financial inclusion of the inhabitants of marginalized Roma communities in the Slovak Republic. Emphasis is placed on financial education, availability of financial products, services and recommendations for improving financial inclusion. The initial analysis of the state of financial literacy and socio-geographical structure of the Slovak Republic results in the selection of four localities with marginalized Roma communities, with the aim of mapping specific instruments of financial inclusion and their effectiveness in the conditions of marginalized Roma communities. The field survey takes the form of semi-structured interviews with members of marginalized households, as well as with representatives of local governments, financial institutions, field social workers, legal aid workers, the non-profit sector and volunteers working in the research area. The evaluation of the information obtained results in a set of practical recommendations at the level of legislative

Vydavateľ: ■ **Úrad vlády Slovenskej republiky,**  
■ **Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity**

Autor: ■ **TREXIMA Bratislava, spol. s r. o.**

Text neprešiel jazykovou korektúrou.

---

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

■ [www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk) ■ [www.minv.gov.sk](http://www.minv.gov.sk)

changes, financial institutions, as well as the method of providing financial inclusion instruments, including recommendations concerning selected financial products of banks and insurance companies.

#### Key words

financial literacy, financial inclusion, marginalized Roma communities, debt relief, education

## OBSAH

<b>ZOZNAM TABULIEK</b> .....	6
<b>ZOZNAM OBRÁZKOV</b> .....	7
<b>ZOZNAM GRAFOV</b> .....	8
<b>ZOZNAM SKRATIEK A ZNAČIEK</b> .....	9
<b>ÚVOD</b> .....	11
<b>METODOLÓGIA PRÁCE</b> .....	15
<b>1. STAV FINANČNEJ GRAMOTNOSTI V SR</b> .....	17
1.1 Aktivity realizované v záujme zvyšovania finančnej gramotnosti a predchádzania zadlžovaniu .....	20
<b>2. VYHODNOTENIE VÝSKUMU</b> .....	29
2.1 Špecifiká v lokalite č. 1 .....	31
2.1.1 Finančne začlenené domácnosti .....	32
2.1.2 Finančne nezačlenené domácnosti .....	39
2.1.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne .....	41
2.2 Špecifiká v lokalite č. 2 .....	44
2.2.1 Finančne začlenená domácnosť .....	45
2.2.2 Finančne nezačlenené domácnosti .....	47
2.2.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne .....	55
2.3 Špecifiká v lokalite č. 3 .....	60
2.3.1 Finančne začlenené domácnosti .....	60
2.3.2 Finančne nezačlenené domácnosti .....	64
2.3.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne .....	67
2.4 Špecifiká v lokalite č. 4 .....	69
2.4.1 Finančne začlenené domácnosti .....	69
2.4.2 Finančne nezačlenené domácnosti .....	72
2.4.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne .....	76
2.5 Efektivita nástrojov .....	80
2.5.1 Oddlženie FO, t. j. osobný bankrot .....	81
2.5.2 Vzdelávanie zamerané na zvyšovanie finančnej gramotnosti .....	86
2.5.3 Individuálne poradenstvo zamerané na tzv. protidlhovú podporu .....	87
2.5.4 Programy sprístupňujúce finančné produkty .....	88
<b>3. ODPORÚČANIA</b> .....	91
3.1 Odporúčania na úrovni legislatívnych zmien .....	91
3.2 Odporúčania v oblasti spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia .....	92
3.3 Odporúčania pre finančné inštitúcie .....	94
<b>ZÁVER</b> .....	97
<b>ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV</b> .....	99
<b>ZOZNAM PRÍLOH</b> .....	101

## ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka č. 1	Identifikácia ohrození a aktivít v oblasti finančnej gramotnosti osobitne zraniteľných skupín .....	23
--------------	--	----

## ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok č. 1	Regionálna distribúcia lokalít v tematickom zisťovaní .....	16
Obrázok č. 2	Skupiny krajín podľa finančného začlenenia, sociálneho začlenenia a rozvoja finančného sektora .....	18

## ZOZNAM GRAFOV

Graf č. 1	Úspešnosť žiakov z MRK a ostatných žiakov v teste z finančnej gramotnosti v jej jednotlivých témach v roku 2016 (v %) .....	19
Graf č. 2	Vývoj počtu osobných bankrotov v SR v období 2006 - 2021 .....	27
Graf č. 3	Podiel skúseností skúmaných rómskych domácností s pôžičkami .....	29
Graf č. 4	Porozumenie úveru a úrokom skúmanými rómskymi domácnosťami .....	30
Graf č. 5	Účasť skúmaných rómskych domácností na školení finančnej gramotnosti .....	31

## ZOZNAM SKRATIEK A ZNAČIEK

<b>BDP</b>	bezplatná dlhová poradňa/poradenstvo
<b>CPP</b>	Centrum právnej pomoci
<b>FO</b>	fyzická osoba
<b>IOP</b>	inštitút osobitného príjemcu
<b>MHD</b>	Mestská hromadná doprava
<b>MPSVR SR</b>	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
<b>MRK</b>	marginalizované rómske komunity
<b>MŠ</b>	materská škola
<b>MŠVVaŠ SR</b>	Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
<b>NBS</b>	Národná banka Slovenska
<b>NP MaH</b>	Národný projekt Monitorovanie a hodnotenie inkluzívnych politík a ich dopad na marginalizované rómske komunity
<b>NP MOPS</b>	Národný projekt Miestne občianske poriadkové služby
<b>NP TSP a TP II</b>	Národný projekt Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít II.
<b>NP TSP II</b>	Národný projekt Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce
<b>NŠFG</b>	Národný štandard finančnej gramotnosti
<b>OB</b>	osobný bankrot
<b>OECD</b>	Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj
<b>OZ</b>	občianske združenie
<b>PPČ</b>	plný pracovný čas
<b>PZP</b>	povinné zmluvné poistenie
<b>RPMN</b>	ročná percentuálna miera nákladov
<b>RVF</b>	Rómsky vzdelávací fond
<b>SAV</b>	Slovenská akadémia vied

<b>SP</b>	sociálna poisťovňa
<b>SR</b>	Slovenská republika
<b>SŠ</b>	stredná škola
<b>ŠŠI</b>	Štátna školská inšpekcia
<b>TSP</b>	terénna sociálna práca/terénny sociálny pracovník/pracovníčka
<b>UoZ</b>	uchádzač o zamestnanie
<b>UPSVaR</b>	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
<b>ÚVTOS</b>	ústav na výkon trestu odňatia slobody
<b>ZP</b>	zdravotná poisťovňa
<b>ZŠ</b>	základná škola

## ÚVOD

Odborná publikácia sa predkladá v zmysle plnenia zmluvných povinností voči Úradu vlády SR (Úradu splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity), vyplývajúcich poskytovateľovi – spoločnosti TREXIMA Bratislava, spol. s r.o., zo Zmluvy o dielo č. p.: SE-VO1-2021/001712-016 uzatvorenej dňa 14.5.2021, ktorej predmetom je „**Tematické zisťovanie - Finančná začlenenosť marginalizovaných Rómov**“, ako súčasť národného projektu **Monitorovanie a hodnotenie inkluzívnych politík a ich dopad na marginalizované rómske komunity (ďalej len „NP MaH“)**.

Cieľom zisťovania v rámci tejto aktivity je realizovať výskum a vypracovať kvalitatívnu štúdiu o finančnej gramotnosti v marginalizovaných rómskych komunitách (ďalej len „MRK“), prístupe MRK k finančnému vzdelávaniu, dostupnosti a prístupe MRK k finančným službám (existujúce finančné produkty a služby bánk a poisťovní), zameranú na to, aké faktory spôsobujú, že niektorí z obyvateľov MRK sa dajú hodnotiť ako finančne začlenení, a aké sú bariéry a príležitosti na zvýšenie efektivity nástrojov finančného začlenenia. Výskumným zámerom je navrhnúť odporúčania na zvýšenie efektivity finančného začlenenia MRK, a to na úrovni legislatívnych zmien, aj na úrovni spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia a odporúčania pre finančné inštitúcie. Dosiahnutie tohto cieľa je možné cez splnenie čiastkových cieľov, ktoré sú nasledovné:

- zmapovať finančné stratégie obyvateľov MRK,
- zmapovať opatrenia na protidlhovú podporu a programy sprístupňujúce finančné produkty a služby,
- navrhnúť odporúčania na zvýšenie finančného začlenenia MRK na úrovni legislatívnych zmien a na úrovni spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia.

Publikácia vychádza z premisy, že **finančné začlenenie je rozšírenie finančných služieb na všetkých členov spoločnosti**, vrátane chudobných ľudí a jednotlivcov s obmedzenou finančnou gramotnosťou. Cieľom verejnej politiky je preto zabezpečiť, aby všetci mali prístup k službám, ako sú pôžičky, sporenie, bankovníctvo, poistenie a pod., pričom v procese finančného začleňovania je možno použiť rôzne prístupy. Publikácia na základe **Stratégie SR pre integráciu Rómov do roku 2020**, v rámci napĺňania Akčného plánu pre oblasť finančného začlenenia, tvorí východiskový prvok, ktorý zahŕňa aktuálny prieskum výziev v oblasti saturácie obyvateľstva finančnými produktmi a službami, ako aj prekážok, ktoré sa týkajú nedostatočného prístupu k týmto produktom, službám, resp. zlého pochopenia finančných záležitostí. Taktiež **Stratégia rovnosti, inklúzie a participácie Rómov do roku 2030**, ktorú vláda SR schválila dňa 7. apríla 2021, definuje smerovanie verejných politík s cieľom zmien v oblasti rovnosti a začleňovania Rómov v časovom horizonte aktuálnej dekády.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> MINISTERSTVO VNÚTRA SR. 2021. *Stratégia rovnosti, inklúzie a participácie Rómov do roku 2030. Vlastný materiál*. [online]. 2021. [cit. 2021-12-22]. Dostupné na internete: <<https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/25860/1>>.

Okrem chudoby je jedným z možných zdrojov dlhových problémov ľudí z MRK aj úžera. O rozsahu úžerníctva v prostredí MRK však neexistujú údaje. V SR je veľký počet ľudí zaťažených exekúciou, ktorej bremeno predstavuje bariéru pri zamestnávaní osôb zo slabších sociálnych pomerov. Jedným zo spôsobov ako sa exekúcie/dlhov zbaviť je oddĺženie fyzickej osoby (ďalej len „FO“), ktorému sa venuje pozornosť aj ďalej v tejto publikácii. Zatiaľ však neexistuje žiadne systémové opatrenie, ktoré by sa zameriavalo na zvyšovanie finančnej gramotnosti ohrozených skupín, ani na prevenciu pred ďalším upadnutím už oddĺžených osôb do dlhov v budúcnosti.<sup>2</sup>

Chudobu v MRK možno riešiť aj zlepšovaním fungovania finančného systému. Tým sa posilní hospodársky rast, vďaka ktorému budú mať aj príslušníci MRK lepší prístup k práci, zdravotnej starostlivosti a ďalším životným potrebám. Relevantným zdrojom informácií je **Výberové zisťovanie EU SILC - MRK** a analytická správa **Príjmy a životné podmienky v marginalizovaných rómskych komunitách: Vybrané ukazovatele zo zisťovania EU SILC MRK**. Dôležitým zdrojom informácií je taktiež **Atlas rómskych komunít 2019**, ktorý je podkladom pre zisťovanie EU SILC MRK. Oba sú realizované v rámci NP MaH, ktorý trvá po dobu 7 rokov (2016-2022) s hlavným cieľom: zabezpečiť komplexné monitorovanie a hodnotenie inkluzívnych politík a vyhodnotenie ich dopadu na Rómov, predovšetkým na MRK prostredníctvom zhromažďovania dát a informácií o socioekonomických podmienkach života Rómov.

Výskum finančného začlenenia (finančnej inklúzie) sa týka prioritne využívania finančných produktov a služieb. Sem patrí aj poskytovanie mikroúverov, ktoré ľudia dostávajú za účelom rozbehu ekonomických aktivít alebo zlepšovania vybavenia domácností, prípadne pri výstavbe, resp. rekonštrukcii príbytkov. Aj vzdelávanie je dôležitou súčasťou programu finančného začlenenia. To zahŕňa vedenie ku finančnej gramotnosti pre cieľové skupiny obyvateľstva. Výskum sa preto venuje aj informáciám o produktoch a službách, ku ktorým majú obyvatelia prístup a informáciám o ich právach ako spotrebiteľov a zákazníkov, resp. v bankovníctve, poisťovníctve a finančných službách s preferovaným termínom „klienti“. Práve zvyšujúca sa finančná gramotnosť uľahčí ľuďom prístup k užitočným finančným produktom a službám v ich komunitách.

**Finančná gramotnosť** je schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie domácnosti. Je to proces neustáleho vývoja jedinca, ktorý mu umožňuje efektívne reagovať na neustále sa meniace ekonomické prostredie i na nové osobné udalosti. Je to teda dynamická schopnosť, ktorá sa mení v súvislosti s vekom, rodinou, zamestnaním, kultúrou či miestom bydliska.<sup>3</sup> Finančnú gramotnosť tvorí súhrn vedomostí o financiách, úveroch a riadení dlhov, ktoré sú nevyhnutné na prijímanie finančne zodpovedných rozhodnutí. Finančná gramotnosť zahŕňa pochopenie toho, ako funguje bežný účet, čo skutočne znamená používanie kreditnej karty a ako sa vyhnúť dlhu. Stručne povedané, finančná gramotnosť má materiálny vplyv

2 ÚHP MFSR, IVP MŠVVŠ SR, ISP MPSVR SR, 2020. *Revízia výdavkov na skupiny ohrozené chudobou alebo sociálnym vylúčením. Záverečná správa*. [online]. Bratislava : MŠVVŠ SR, 2020. [cit. 2021-12-22]. Dostupné na internete: <<https://www.mfsr.sk/files/archiv/65/ReviziavydavkovnaohrozeneskupinyZSverziaFINAL3.pdf>>

3 NBS. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. 22.10.2019. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

na rodiny, keď sa snažia vyrovnať svoj rozpočet, kúpiť si dom, financovať vzdelanie svojich detí a zabezpečiť si príjem na dôchodok.<sup>4</sup>

**Pojem „finančné začlenenie“** sa používa primárne v oblasti rozvojových projektov, a to ako všeobecný pojem pre inovácie v oblasti finančných produktov a služieb pre chudobných. Finančné začlenenie sa presadzuje ako súčasť programu hospodárskeho rozvoja na riešenie nedostatočného prístupu k finančným produktom a službám. Úspech finančného začlenenia sa meria z hľadiska hustoty miest pre finančné služby, prenikania produktov finančných služieb medzi cieľovú populáciu a z hľadiska geografickej distribúcie, t. j. blízkosti finančných služieb pre ľudí.<sup>5</sup>

**Pojem „finančná inklúzia“** nadobudol na význame od začiatku 21. storočia, a to v dôsledku identifikácie finančného vylúčenia, pričom podľa Svetovej banky je „v priamej korelácii s chudobou“.<sup>6</sup> Organizácia Spojených národov definuje ciele finančného začlenenia nasledovne:<sup>7</sup>

- prístup k finančným produktom a službám za rozumnú cenu pre všetky domácnosti, a to vrátane sporiacich alebo vkladových služieb, platobných a prevodných služieb, úverov a poistenia,
- spoľahlivé a bezpečné inštitúcie riadené jasnou legislatívou,
- finančná a inštitucionálna udržateľnosť, aby sa zabezpečila kontinuita a istota investícií,
- konkurencia na zabezpečenie možnosti výberu a cenovej dostupnosti pre klientov.

Nie všetci jednotlivci potrebujú alebo chcú využívať finančné produkty a služby, avšak cieľom finančného začlenenia je odstrániť všetky bariéry, a to na strane ponuky a aj na strane dopytu. Bariéry na strane ponuky produktov a služieb pramenia zo samotných finančných inštitúcií, často poukazujú na slabú finančnú infraštruktúru a zahŕňajú nedostatok blízkych kontaktných miest, vysoké náklady na otvorenie účtov alebo vysoké požiadavky na dokumentáciu. Bariéry na strane dopytu po finančných produktoch a službách sa týkajú aspektov jednotlivcov, ktorí by ich mohli užitočne využívať a zahŕňajú najmä slabú finančnú gramotnosť, nedostatok finančných spôsobilostí, kultúrne alebo náboženské presvedčenie, ktoré ovplyvňujú ich finančné rozhodnutia.<sup>8</sup>

4 ZUCCHI, K. 2021. *Why Financial Literacy Is So Important*. [online]. 30.09.2021. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <<https://www.investopedia.com/articles/investing/100615/why-financial-literacy-and-education-so-important.asp>>

5 Prečo finančné začlenenie potrebuje novú hranicu - budovanie aktív. In *LineMagazine*. [online]. 2021. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <<https://slo.line-magazine.com/why-financial-inclusion-needs-new-frontier-asset-building-725015>>

6 THE WORLD BANK. 2018. *Financial Inclusion*. [online]. 02.10.2018. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>>

7 United nations. 2006. *Building Inclusive Financial Sectors for Development*. [online]. New York: May 2006. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <[https://www.shareweb.ch/site/EI/Documents/FSD/Building%20Inclusive%20Financial%20Sectors%20for%20Development%20-%20April%202006\(en\).pdf](https://www.shareweb.ch/site/EI/Documents/FSD/Building%20Inclusive%20Financial%20Sectors%20for%20Development%20-%20April%202006(en).pdf)> ISBN: 92-1-204251-1.

8 Shankar, S. 2013. Financial Inclusion in India: Do Microfinance Institutions Address Access Barriers?. In *ACRN Journal of Entrepreneurship Perspectives*. Feb. [online]. 2013. vol. 2, Issue 1, p. 60-74. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <<http://www.acrn.eu/resources/Journals/201302d.pdf>> ISSN 2224-9729.

Na úspešnú realizáciu finančnej inklúzie je potrebné mobilizovať všetkých relevantných aktérov, kam patrí súkromný sektor, vláda a aj neziskové organizácie. Súkromný sektor generuje najviac inovácií a investícií, patria sem vo výraznej miere aj finančné inštitúcie. Je dôležité, aby maloobchodníci podporovali digitálne platby a umožňovali tak finančnú inklúziu. K tomu je však potrebné, aby cieľová skupina finančnej inklúzie získala potrebné informácie a finančnú gramotnosť. Význam vlády v tomto kontexte pozostáva v tom, že stanovuje národné priority, má dosah na mzdy, štátne dávky a ďalšie platby. Neziskové organizácie pôsobia priamo v teréne a sú zamerané na hľadanie inovatívnych spôsobov sprístupňovania finančných produktov a služieb ľuďom.<sup>9</sup>

9 VISA. 2021. *Finanční inkluze*. [online]. [cit. 2021-12-12]. Dostupné na internete: <<https://www.visa.cz/o-spolecnosti-visa/financni-inkluze.html>>

## METODOLÓGIA PRÁCE

Hlavnou cieľovou skupinou respondentov boli rómske domácnosti v MRK, pričom výskumná vzorka bola členená podľa skutočnosti, či domácnosti využívali nástroje finančného začlenenia. Na výskume teda participovali aj príslušníci MRK, ktorých možno považovať za úspešne finančne začlenených. Výskumnou metódou boli polo-štruktúrované rozhovory, ktoré realizovali zaškolení anketári. Záznamový hárok sa vyplňal za všetkých členov jednotlivých domácností. Na základe výskumu boli následne vytvorené trajektórie jednotlivých domácností, ktoré predstavujú prípadové štúdie, respektíve sociologické sondy do situácie v skúmaných lokalitách. Ich pohľad bol nadväzne doplnený pohľadom profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich priamo v teréne. Medzi nich patrili centrá právnej pomoci (ďalej len „CPP“), finančné inštitúcie, komunitné centrá, terénni sociálni pracovníci (ďalej len „TSP“), mimovládne organizácie a pod. V každej zo štyroch lokalít boli vykonané tri polo-štruktúrované rozhovory s predstaviteľmi vybraných inštitúcií, pričom vždy išlo o kombináciu rôznych profesionálov v každej vybranej lokalite. Preto možno cieľových respondentov rozdeliť na dve skupiny a dve podskupiny, a to:

1. Príslušníci MRK
  - a. Finančne začlenení príslušníci miestnej rómskej komunity
  - b. Finančne nezačlenení príslušníci miestnej rómskej komunity
2. Predstavitelia relevantných organizácií

Správne určenie lokalít, v ktorých sa výskum realizoval, patril medzi ťažiskové rozhodnutia v prvej etape projektu. Zadávatel' požadoval obsiahnutie štyroch lokalít s nasledujúcimi požiadavkami, ktoré autorský kolektív tematického zisťovania dodržal, a to:

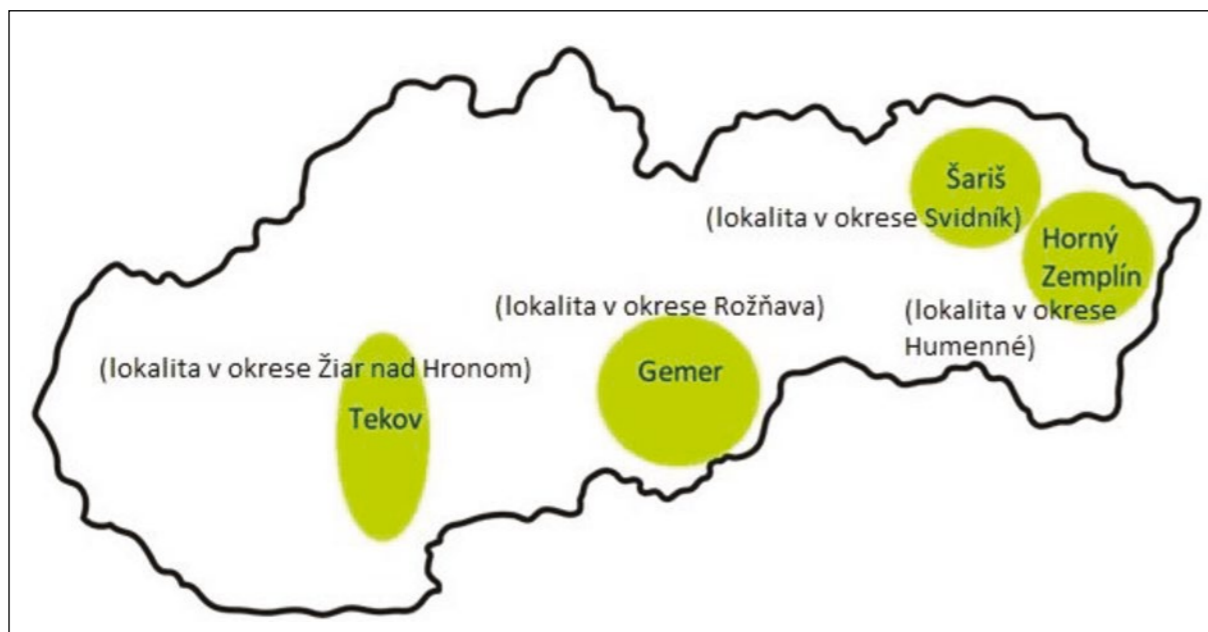
- lokality musia byť obývané MRK, využívajúcimi nástroje finančného začleňovania plus príslušníkmi MRK, ktorých možno považovať za úspešne finančne začlenených,
- obce spadajú do rôznych regiónov,
- je potrebné vykonať polo-štruktúrované rozhovory s predstaviteľmi vytypovaných inštitúcií (inštitúcie pôsobiace v teréne: CPP, finančné inštitúcie, komunitné centrá, TSP),
- v ideálnom prípade - kombinácia rôznych profesionálov v každej vybranej lokalite.

Zdrojom na vytvorenie zoznamu lokalít, v ktorých bol výskum vykonaný, bol Atlas rómskych komunit z roku 2019. Pri výbere lokalít bola zohľadnená regionálna diferenciácia distribúcie MRK, vďaka čomu je zabezpečená diverzia lokalít z hľadiska geografickej lokalizácie aj veľkosti. Výskumné lokality reprezentujú okresy Žiar nad



Hronom, Rožňava, Svidník a Humenné (regióny Tekov, Gemer, Šariš a Horný Zemplín). Dve lokality predstavujú menšie mestá a dve lokality sú okresnými mestami, všetky s MRK.

**Obrázok č. 1 Regionálna distribúcia lokalít v tematickom zisťovaní**



Zdroj: autorský kolektív tematického zisťovania

Výber respondentov bol v kompetencii zaškolených anketárov, ktorí boli inštruovaní, aby vzorka zachytávala finančne začlenených aj finančne nezačlenených respondentov. Vo vybraných lokalitách sa vykonalo:

- 16 polo-štruktúrovaných rozhovorov v marginalizovaných rómskych domácnostiach (v každej lokalite štyri domácnosti) a
- 12 polo-štruktúrovaných rozhovorov v inštitúciách zameraných na finančné začlenenie (tri v každej lokalite).

Otázky adresované jednotlivým skupinám respondentov boli navrhnuté v súlade s kompetenciami uvedenými v Národnom štandarde finančnej gramotnosti<sup>10</sup> (ďalej len „NŠFG“). Nachádzajú sa v Prílohe č. 1.

Finančná situácia, peňažné sumy príjmov a výdavkov domácností, ktoré boli uvádzané respondentmi počas polo-štruktúrovaných rozhovorov, neboli predmetom dôkazného preverovania zo strany anketárov. V rámci polo-štruktúrovaných rozhovorov boli realizované bežné logické kontroly uvádzaných skutočností, ale výška finančných prostriedkov uvádzaná respondentmi sa nemusí presne zhodovať s ich reálnymi finančnými transakciami.

10 MŠVVaŠ SR, MF SR. 2017. *Národný štandard finančnej gramotnosti verzia 1.2*. [online]. 09.03.2017. [cit. 2022-02-28]. Dostupné na internete: <<https://www.minedu.sk/data/att/11358.pdf>>

## 1. STAV FINANČNEJ GRAMOTNOSTI V SR

Poznatky o finančnej gramotnosti dospeljej populácie SR sú limitované. Skonštatovať, že úroveň znalostí v oblasti financií dospelých nie je primeraná, môžeme na základe niekoľkých dostupných meraní. Ide o tieto čiastkové merania s nasledujúcimi výsledkami:

- Slovenský prieskum investičného správania, ktorý sa uskutočnil v roku 2009, poukázal na vyššiu mieru averzie Slovákov k finančným rizikám oproti iným porovnávaným krajinám (USA, Austrália a Nemecko), čoho dôvodom je nedostatok skúseností s finančnými produktmi a nižšia finančná gramotnosť.<sup>11</sup>
- Zo štúdie Finančná gramotnosť vo svete z roku 2014 vyplýva, že v SR je finančne gramotných iba 48 % dospelých ľudí, čo je pod priemerom krajín EÚ (52 %) ako aj pod priemerom krajín eurozóny.<sup>12</sup>
- Zisťovanie o finančnej situácii a spotrebe domácností bolo v SR realizované v rokoch 2010, 2014, 2017. Pozostáva zo štyroch, resp. piatich otázok z oblasti úverov, sporenia a investovania. Pri porovnaní výsledkov z rokov 2014 a 2017 pozorujeme zníženie podielu domácností, ktoré odpovedali na všetky otázky správne (z 10,6 % na 9,6 %) a podielu domácností, ktoré odpovedali na všetky otázky nesprávne sa naopak zvýšil (z 13,3 % na 18,5 %). V 2014 nevedelo na otázky odpovedať 7,4 % domácností a v roku 2017 až 11,3 %. Podľa týchto výsledkov sa **finančná gramotnosť v SR mierne zhoršila**. Z meraní tiež vyplynulo, že finančná gramotnosť sa zlepšuje s celkovou úrovňou vzdelania členov domácností, ako aj so skúsenosťou s bankovými/finančnými produktmi (úver na bývanie, finančné aktíva, spotrebný úver).<sup>13</sup>

Potešujúcou skutočnosťou pre SR z hľadiska finančnej začlenenosti je, že podľa publikácie Európskeho investičného fondu (ďalej len „EIF“) Finančné a sociálne začlenenie v Európe<sup>14</sup> patrí SR do skupiny krajín s finančným začlenením a obmedzeným sociálnym vylúčením. Ide o skupinu C, v ktorej sa krajiny vyznačujú najvyšším (vysokým) percentom ľudí, ktorí majú účet vo formálnej finančnej inštitúcii (napr. banka), a najnižšou hodnotou pôžičiek od rodiny alebo priateľov (nízke využívanie neformálneho finančného systému).

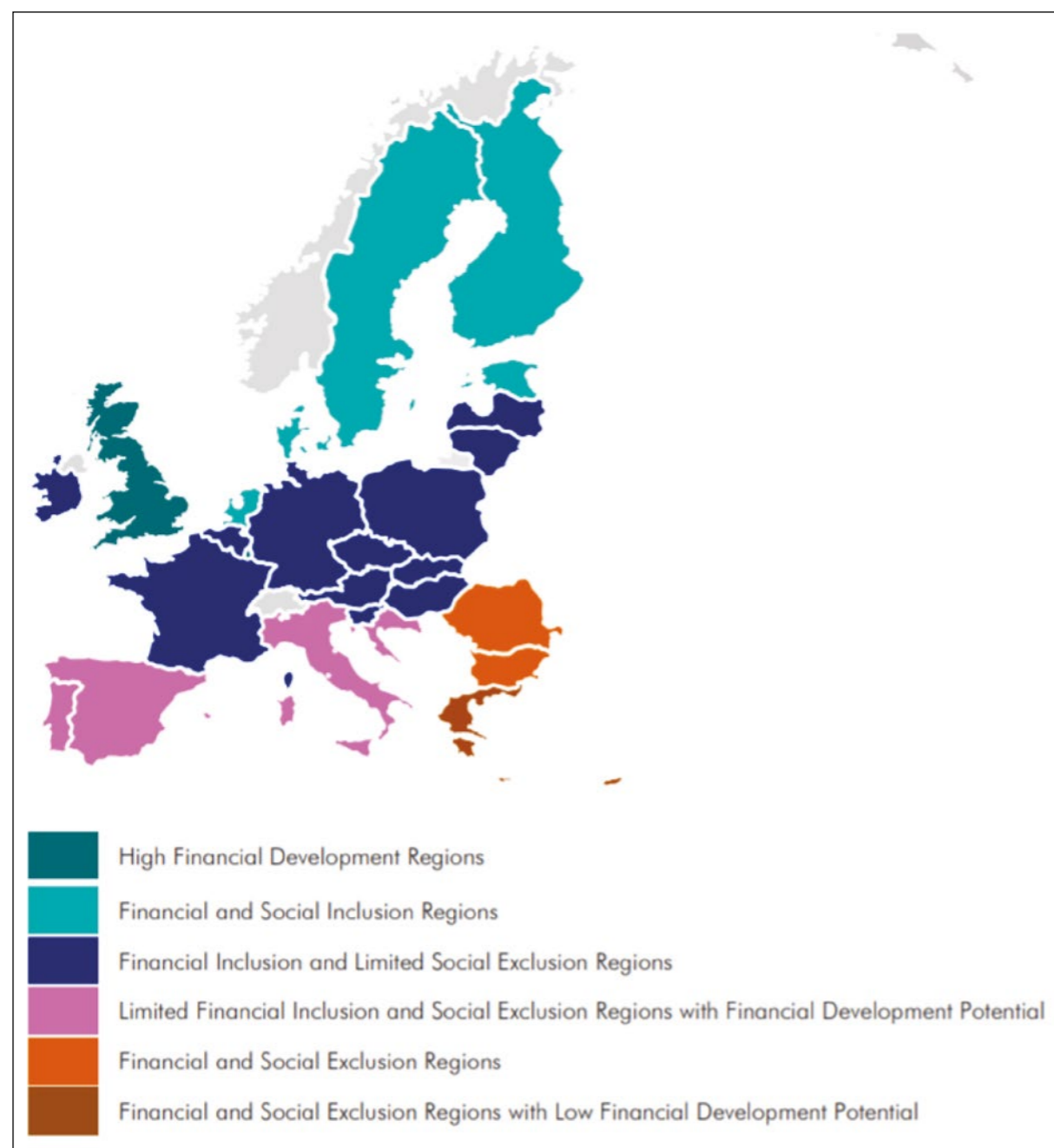
11 NBS. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

12 Klapper, L., Lusardi, A., Oudheusden, P. 2014. *Financial Literacy Around the World: INSIGHTS FROM THE STANDARD & POOR'S RATINGS SERVICES GLOBAL FINANCIAL LITERACY SURVEY*. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <[https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit\\_paper\\_16\\_F2\\_singles.pdf](https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf)>

13 NBS. 2019. *Výsledky tretej vlny zisťovania o financiách a spotrebe domácností (HFCS)*. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/PUBLIK/OP\\_1\\_2019\\_Jurasekova\\_Strachotova\\_Vysledky\\_tretej\\_vlny\\_HFCS.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/PUBLIK/OP_1_2019_Jurasekova_Strachotova_Vysledky_tretej_vlny_HFCS.pdf)> ISSN 2585-9277.

14 EIF. 2021. *Financial and social inclusion in Europe*. [online]. Luxembursko: marec 2021. [cit. 2022-01-18]. Dostupné na internete: <[https://www.eif.org/news\\_centre/publications/eif\\_working\\_paper\\_2021\\_72.pdf](https://www.eif.org/news_centre/publications/eif_working_paper_2021_72.pdf)>

**Obrázok č. 2 Skupiny krajín podľa finančného začlenenia, sociálneho začlenenia a rozvoja finančného sektora**



Zdroj: EIF. Finančné a sociálne začlenenie v Európe

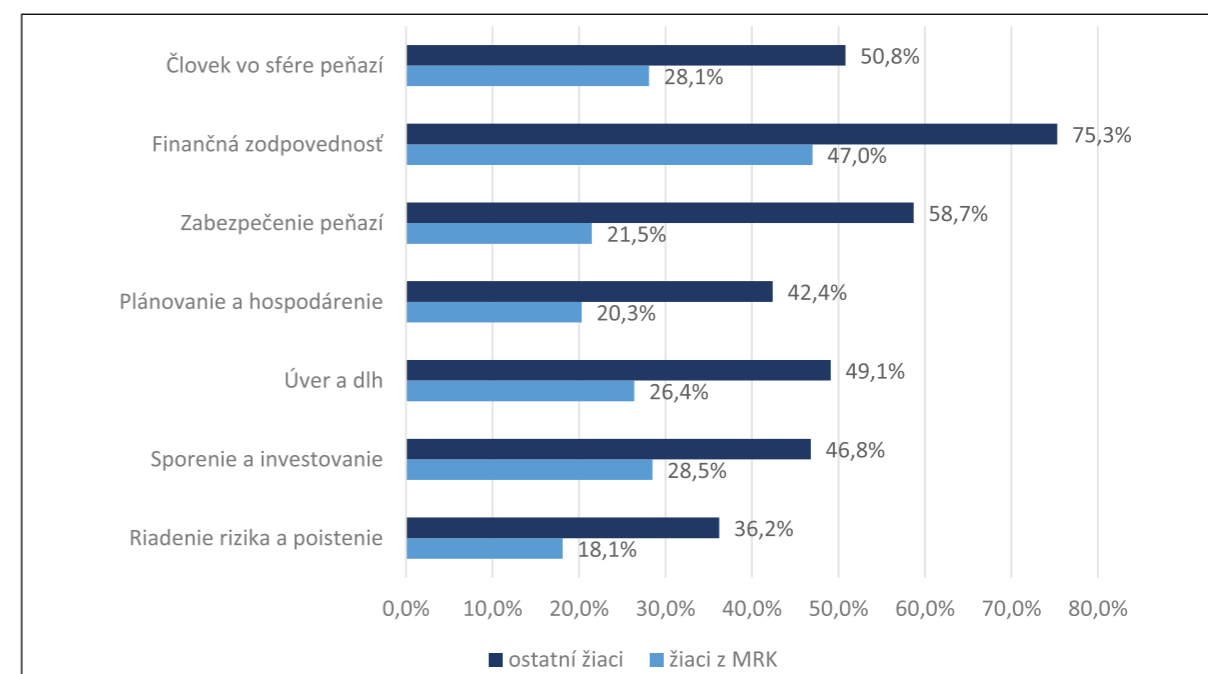
Autori v závere tejto publikácie uvádzajú, že mikrofinancovanie, vzhľadom na množstvo iniciatív zameraných na harmonizáciu a zlepšenie európskych politík, by mohlo byť schopné priniesť očakávaný vplyv z hľadiska finančného a sociálneho začlenenia. Iniciatívy mikrofinancovania pomáhajú rozvíjať finančné sektory zamerané na finančne a sociálne vylúčených ľudí. Mikrofinancovanie je podľa dokumentu osvedčený nástroj, ktorý podporuje finančnú inklúziu chudobných, podporuje ich podnikateľské ambície a vytvára zamestnanosť.<sup>15</sup>

15 EIF. 2021. *Financial and social inclusion in Europe*. [online]. Luxembursko: marec 2021. [cit. 2022-01-18]. Dostupné na internete: <[https://www.eif.org/news\\_centre/publications/eif\\_working\\_paper\\_2021\\_72.pdf](https://www.eif.org/news_centre/publications/eif_working_paper_2021_72.pdf)>

Program medzinárodného hodnotenia žiakov (PISA) meria funkčnú gramotnosť 15-ročných žiakov, ktorej súčasťou je aj zisťovanie finančnej gramotnosti. V roku 2015 sa ho zúčastnilo 15 krajín sveta, v roku 2018 už 20 krajín. Realizuje sa každé tri roky, pričom Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR (ďalej len „MŠVVaŠ SR“) rozhodlo, že SR sa tohto zisťovania v roku 2021 nezúčastní. Výsledky o stave finančnej gramotnosti z týchto zisťovaní je teda v SR možné sledovať zatiaľ iba za tri obdobia (2012, 2015, 2018). Pri porovnaní cyklov 2012, kedy SR dosiahla 470 bodov a 2015 už len 445 bodov, vidíme pokles o 25 bodov. Z PISA 2015 vyplýva, že až 34,7 % žiakov v SR nebolo schopných v základných súvislostiach riešiť a v praxi aplikovať otázky a problémy týkajúce sa financií.<sup>16</sup> V meraní v roku 2018 dosiahla SR 481 bodov<sup>17</sup>, čo síce predstavuje značný nárast aj oproti prvotným 470 bodom z 2012, avšak SR sa stále nachádza pod priemerom krajín OECD.<sup>18</sup>

Štátna školská inšpekcia (ďalej len „ŠŠI“) v roku 2016 hodnotila úroveň finančnej, čitateľskej i prírodovednej gramotnosti žiakov 9. ročníka ZŠ, pričom sa zamerala konkrétne aj na žiakov z MRK. Priemerná úspešnosť žiakov z MRK pri hodnotení úrovne finančnej gramotnosti bola 27,5 %, pričom ostatní žiaci dosiahli úroveň 50,6 %. Žiaci z MRK dosiahli horšie výsledky než ostatní žiaci vo všetkých témach, konkrétne výsledky úspešnosti je možné vidieť v nasledujúcom grafe.<sup>19</sup>

**Graf č. 1 Úspešnosť žiakov z MRK a ostatných žiakov v teste z finančnej gramotnosti v jej jednotlivých témach v roku 2016 (v %)**



Zdroj: ŠŠI. Žiaci z marginalizovaných rómskych komunit dosahujú nízku úspešnosť v testoch z finančnej, čitateľskej i prírodovednej gramotnosti. Venuje sa im dostatočná pozornosť?

16 OECD. PISA 2015. [online]. [cit. 2022-01-12]. Dostupné na internete: <[https://read.oecd-ilibrary.org/education/pisa-2015-results-volume-iv\\_9789264270282-en#page41](https://read.oecd-ilibrary.org/education/pisa-2015-results-volume-iv_9789264270282-en#page41)>

17 OECD. PISA 2018. [online]. [cit. 2022-01-12]. Dostupné na internete: <[https://read.oecd-ilibrary.org/education/pisa-2018-results-volume-iv\\_48ebd1ba-en#page55](https://read.oecd-ilibrary.org/education/pisa-2018-results-volume-iv_48ebd1ba-en#page55)>

18 Priemerná hodnota bola nastavená na úroveň 500 bodov.

19 ŠŠI. 2021. *Žiaci z marginalizovaných rómskych komunit dosahujú nízku úspešnosť v testoch z finančnej, čitateľskej i prírodovednej gramotnosti. Venuje sa im dostatočná pozornosť?*. 02.06.2021. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <<https://www.ssi.sk/2021/06/02/ziaci-z-marginalizovanych-romskych-komunit-dosahuju-nizku-uspesnost/>>

## 1.1 Aktivity realizované v záujme zvyšovania finančnej gramotnosti a predchádzania zadlžovaniu

S nízkou úrovňou finančnej gramotnosti súvisia a negatívne ovplyvňujú finančnú stabilitu aj rýchlejší rast zadlženosti domácností oproti ostatným krajinám EÚ, nevhodná štruktúra úspor obyvateľstva, trend starnutia populácie a rozvoj nových technológií.<sup>20</sup> Finančná gramotnosť je prioritou nielen na úrovni jednotlivcov, ale aj spoločnosti, pretože zvyšuje stabilitu, znižuje zraniteľnosť a v konečnom dôsledku prispieva k stabilnému a zdravému fungovaniu finančných inštitúcií a konkurencieschopnosti celej ekonomiky. Vhodný rámec na dosiahnutie finančnej gramotnosti obyvateľstva by mohla poskytnúť stratégia na zlepšenie finančného povedomia, v ktorej by sme sa mohli inšpirovať v Maďarsku. Tamojšia vláda ju prijala v roku 2017, na obdobie rokov 2017 až 2023. Hlavným cieľom stratégie je posilniť finančné vzdelávanie v rámci verejného vzdelávacieho systému a vytvoriť základ pre finančne uvedomelé správanie sa a postoj, ktorý podporuje obozretné finančné rozhodnutia. Cieľom stratégie je osloviť všetky vekové skupiny obyvateľstva, pričom sa zameriava aj na vytvorenie a rozšírenie inštitúcií a infraštruktúry na podporu finančne uvedomelého správania sa spotrebiteľov, posilnenie postoja k sebaobslužbe, podporu používania bezhotovostných platobných nástrojov, zníženie používania hotovosti a podporu obozretného požičiavania si. Osobitná pozornosť by sa mala venovať aj programom pre zraniteľné skupiny obyvateľstva, ktorými sú napr. ľudia so zdravotným postihnutím a starší ľudia. Kľúčovým pilierom stratégie je zabezpečiť, aby cieľové skupiny mali prístup k správnym finančným produktom pre všetky životné situácie, ako sú pôžičky, sporiace programy alebo dôchodkové sporenie pre mladých ľudí na začiatku ich pracovného uplatnenia.<sup>21</sup> Finančné vzdelávanie sa u našich južných susedov stretlo s pozitívnym ohlasom u väčšiny žiakov i učiteľov. Prostredníctvom finančných predmetov sa „zaplnila medzera“ a za mimoriadny úspech považujú skutočnosť, že vzdelávanie detí sa prenáša aj na lepšie rozhodovanie rodičov v oblasti financií, a teda má pozitívny vplyv na celé domácnosti.<sup>22</sup>

Zlepšovanie úrovne finančnej gramotnosti (prevencia, predchádzanie zadlžovaniu) obyvateľov SR je z dôvodu vyššie uvedených nelichotivých výsledkov SR v tejto oblasti v záujme viacerých inštitúcií verejného i súkromného sektora.

**MŠVVaŠ SR** vydalo NŠFG<sup>23</sup>, ktorý obsahuje minimálne požiadavky osvojených kompetencií v oblasti finančnej gramotnosti. Čiastkové kompetencie sú rozdelené na tri úrovne (I. stupeň základnej školy (ďalej len „ZŠ“), II. stupeň ZŠ a stredné školy (ďalej len „SŠ“)). Dôraz sa kladie na praktické využitie poznatkov a ich prepojenie s realitou. K NŠFG boli vytvorené aj Metodika pre zapracovanie a aplikáciu tém fi-

nančnej gramotnosti do školských vzdelávacích programov základných škôl a stredných škôl, Odborné texty k jednotlivým témam NŠFG a Slovník základných pojmov NŠFG. Uvedené dokumenty by mali zefektívniť prácu učiteľov pri zapracovaní tém finančnej gramotnosti do vyučovacieho procesu.

V súvislosti s podporou finančnej gramotnosti pripravilo MŠVVaŠ SR rozvojový projekt „Podpora organizačného zabezpečenia vzdelávania pedagogických zamestnancov v oblasti finančnej gramotnosti a výchovy k podnikaniu“ v rámci ktorého každoročne zverejňuje výzvy pre ZŠ a SŠ.<sup>24</sup>

MŠVVaŠ SR už niekoľko rokov odporúča aj zapojenie sa do programu Aflatoun, ktorý je popísaný nižšie.

**Ministerstvo financií SR (ďalej len „MF SR“)** považuje zvyšovanie finančnej gramotnosti za prioritnú oblasť ochrany spotrebiteľa, ale aj ako nástroj odstraňovania hmotnej núdze a pasce chudoby. Je súčasťou Medzirezortnej expertnej skupiny pre finančnú gramotnosť, v rámci ktorej spolupracuje na implementácii NŠFG do praxe. Realizuje aj projekt „Financi v lavici“, Deň otvorených dverí a ďalšie vzdelávacie aktivity, ktorými sa usiluje o zvyšovanie úrovne finančnej gramotnosti obyvateľov SR. Spravuje tiež portál finančnej osvety a ochrany finančného spotrebiteľa ([www.fininfo.sk](http://www.fininfo.sk)), s cieľom poskytovať nezávislé, odborné a praktické informácie a zabezpečiť väčšiu informovanosť o témach ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu. Spolupracuje aj na spotrebiteľskom vzdelávaní s **Ministerstvom hospodárstva SR**.<sup>25</sup>

Jedným z kľúčových dokumentov, ktorý sa venuje okrem iného aj zvyšovaniu finančnej gramotnosti je Stratégia Slovenskej republiky pre integráciu Rómov do roku 2020 ako aj jej nadstavba/pokračovanie Stratégia pre rovnosť, inklúziu a participáciu Rómov do roku 2030. Jednou z oblastí stratégie je finančné začlenenie, na základe ktorej vznikol Akčný plán pre oblasť finančného začlenenia, v ktorom sú rozpracované aktivity, ktoré majú za cieľ dosiahnuť naplnenie globálneho cieľa: „*Podporiť finančnú inklúziu MRK prostredníctvom zvýšenia finančnej gramotnosti, zlepšenia prístupu k finančným službám, ochrany pred činnosťou úžerníkov a nelegálnymi praktikami úverových spoločností a sprístupnenia nástrojov oddlžovania.*“<sup>26</sup> Hodnotenie ako aj monitorovanie napĺňania jednotlivých oblastí stratégie a ich opatrení je dostupné na webovom sídle Úradu splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity, a to na linku: <<https://romovia.vlada.gov.sk/narodne-projekty/narodny-projekt-monitorovanie-a-hodnotenie-inkluzivnych-politik-a-ich-dopad-na-marginalizovane-romske-komunity-2016-2022/monitorovanie-a-hodnotenie/?csrt=12985452796867287021>>.

20 NBS. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

21 Czinder, E. 2017. *Balogh László: Kész a pénzügyi tudatosság fejlesztési stratégia*. [online]. 15.12.2017. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <<https://www.aszshirportal.hu/hu/hirek/balogh-laszlo-kesz-a-penzugyi-tudatossag-fejlesztési-strategia>>

22 ANCSY. 2022. *Helyettes államtitkár: újra díjazza a PM a pénzügyi tudatosságot*. [online]. 11.01.2022. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <<https://hir.ma/belfold/penzugy-belfold/helyettes-allamtitkar-ujra-dijazza-a-pm-a-penzugyi-tudatossagot/780111>>

23 Vzhľadom na pomenovanú dynamiku finančného trhu a finančnej gramotnosti prešiel tento štandard viacerými úpravami. Najnovšia a platná verzia je verzia č. 1.2.

24 FININFO. 2022. *Podpora finančnej gramotnosti*. [online]. [cit. 2022-01-11]. Dostupné na internete: <<https://www.fininfo.sk/fininfo/financny-spotrebiteľ/financna-gramotnost/podpora-financnej-gramotnosti/podpora-financnej-gramotnosti.html>>

25 MF SR. 2022. *Implementácia finančnej gramotnosti v SR*. [online]. [cit. 2022-01-11]. Dostupné na internete: <<https://www.mfsr.sk/sk/financie/financny-trh/ochrana-financnych-spotrebiteľov/financna-gramotnost-vzdelavanie/>>

26 Úrad vlády Slovenskej republiky. Redakcia Slov-Lex. 2019. *AKTUALIZOVANÉ AKČNÉ PLÁNY STRATÉGIE SLOVENSKEJ REPUBLIKY PRE INTEGRÁCIU RÓMOV DO ROKU 2020 NA ROKY 2016 - 2018 PRE OBLASTI: D.2.1 OBLASŤ VZDELÁVANIA, D.2.2 OBLASŤ ZAMESTNANOSTI, D.2.3 OBLASŤ ZDRAVIA, D.2.4 OBLASŤ BÝVANIA A NOVÝ AKČNÝ PLÁN PRE OBLASŤ D.2.5 OBLASŤ FINANČNÉHO ZAČLENENIA*. [online]. 17.01.2019. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/-/SK/dokumenty/LP-2016-1087>>

**Vláda SR** v roku 2017 schválila vznik Fondu na podporu kultúry národnostných menšín, ktorý je nezávislou verejnoprávnou inštitúciou, poskytujúcou finančné prostriedky na osvetovú, vzdelávaciu, edičnú činnosť. Fond podporuje a stimuluje kultúru národnostných menšín v oblasti kultúrnych a vedeckých aktivít, najmä vytváraním podporných mechanizmov na tvorbu a šírenie kultúrnych a vedeckých hodnôt.<sup>27</sup> V rámci podprogramu 1.3 Vzdelávacia činnosť vyhlasovaných výziev môžu žiadatelia získať dotáciu i na aktivity zvyšujúce úroveň finančnej gramotnosti. Finančné prostriedky môžu byť použité na podporu výmenných programov, pobytov a spoločné vzdelávacie podujatia, vedomostné a umelecké súťaže pre deti a mládež.<sup>28</sup>

V júni 2021 sa konala konferencia „*Quo Vadis finančná gramotnosť na Slovensku?*“, kde hostia z rôznych organizácií prezentovali konkrétne kroky, ktoré podnikajú na zlepšenie stavu finančnej gramotnosti na Slovensku (záznam z celej konferencie je dostupný na youtube kanáli vedecko-technických informácií SR - Školské výpočtové stredisko Banská Bystrica<sup>29</sup>). Medzi hlavné oblasti, v ktorých by sa malo slovenské školstvo zlepšiť, patria výsledky v čitateľskej, matematickej a finančnej gramotnosti, atraktivita učiteľského povolania a schopnosť vzdelávať deti zo sociálne znevýhodneného prostredia. Jedným zo záverov, ku ktorým dospeli je, že nedostatočná podpora zo strany štátu je problémom, ktorý zapríčiňuje veľmi pomalý rast úrovne finančnej gramotnosti. Štát by mal v tejto otázke zohrávať kľúčovú úlohu. Ďalšími organizáciami, ktoré sa venujú zvyšovaniu finančnej gramotnosti spolu s krátkou identifikáciou témy, ktorú prezentovali sú:<sup>30</sup>

- Nadácia SLSP – zaoberá sa efektívnymi metódami vzdelávania a rozvoja finančnej kultúry žiakov,
- NBS – usiluje sa ponúkať a podporovať kvalitné vzdelávacie programy pre všetky cieľové skupiny (široká verejnosť, študenti, žiaci, zraniteľné skupiny),
- JA Slovensko – programy pre širšiu skupinu ľudí, zamerané na celoživotné vzdelávanie,
- Sektorová rada pre bankovníctvo, finančné služby a poisťovníctvo – sa usiluje o riešenie finančnej gramotnosti vo vládnom programe, pripravuje Radu pre finančnú gramotnosť.

NBS vypracovala aj „Stratégiu Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti“, v rámci ktorej sa zameriava najmä na dve oblasti, a to:

- a) „*Inštitucionálne (formálne) vzdelávanie zamerané na mládež a žiakov ZŠ a SŠ,*
- b) *Následné (neformálne) vzdelávanie adresované dospelaj populácii.*“<sup>31</sup>

27 KULT MINOR: Fond na podporu kultúry národnostných menšín. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://kultminor.sk/sk/>>

28 Zákon č. 138/2017 Z. z. o Fonde na podporu kultúry národnostných menšín a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

29 CVTI SR ŠVS Banská Bystrica. 2021. Záznam z konferencie Quo Vadis finančná gramotnosť na Slovensku. [online]. 15.06.2021. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <[https://www.youtube.com/watch?v=6PNix33Nqyw&ab\\_channel=CVTISR%C5%A0VSB&ab\\_channel=CVTISR%C5%A0VSB](https://www.youtube.com/watch?v=6PNix33Nqyw&ab_channel=CVTISR%C5%A0VSB&ab_channel=CVTISR%C5%A0VSB)>

30 SLOVENSKÉ CENTRUM CVIČNÝCH FRIEM. Zborník konferencie Quo Vadis finančná gramotnosť na Slovensku?. [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné na internete: <<http://www.sccf.sk/zbornik-konferencie-quo-vadis-60.html>> ISBN 978-80-89247-77-6.

31 NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. 22.10.2019. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

V dokumente identifikovala štyri strategické skupiny v oblasti finančnej gramotnosti v SR, ktorým sa chce venovať. Sú nimi deti a študenti, aktívna populácia, starší ľudia a dôchodcovia a osobitne zraniteľné skupiny. V rámci každej z nich vyšpecifikovali aj konkrétne ohrozenia a aktivity, ktoré by mali pomôcť tieto ohrozenia odstrániť. V kontexte zamerania tejto publikácie sú uvedené ohrozenia a aktivity pre zraniteľné osoby, ktorými sú menšiny, migranti, ľudia so zdravotným postihnutím, dlhodobo nezamestnaní, atď.<sup>32</sup>

**Tabuľka č. 1 Identifikácia ohrození a aktivít v oblasti finančnej gramotnosti osobitne zraniteľných skupín**

Ohrozenia	Aktivity
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadmerné zadlžovanie sa</li> <li>• Nízky objem úspor</li> <li>• Nové technológie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vzdelávacie kampane</li> <li>• Informačné letáky</li> <li>• Koordinácia vzdelávacích projektov</li> </ul>

Zdroj: autorský kolektív tematického zisťovania podľa: *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*

Hlavným zameraním by pri tejto skupine ľudí (t. j. osobitne zraniteľných) mali byť tieto témy:<sup>33</sup>

- rozumné rozpočtové hospodárenie domácnosti a
- výber vhodného finančného produktu.

Ďalšie témy, na ktoré je potrebné sa zamerať sú zodpovedné požíčanie si, nižšia finančná zraniteľnosť (sporenie/investovanie), bezhotovostné platby a hotovosť, rozpoznanie falzifikátov a v neposlednom rade ochrana osobných finančných údajov a podvody.<sup>34</sup>

Výstupom projektu **Vedeckej grantovej agentúry MŠVVaŠ SR** a Slovenskej akadémie vied s názvom „Koncept vzdelávania dospelých z marginalizovaných komunit“ je monografia s názvom „Vzdelávanie dospelých Rómov z marginalizovaných komunit“ (monografia je dostupná na internetovej stránke academia.edu<sup>35</sup>). Posledná kapitola, ako aj záver monografie, zhrňujú skúmané fenomény a navrhujú riešenia pre prax edukácie dospelých Rómov. Dokument preto môže byť inšpiráciou na tvorbu vzdelávacích kampaní, kurzov, školení a iných aktivít na zvyšovanie finančnej gramotnosti

32 NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. 22.10.2019. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

33 NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. 22.10.2019. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

34 NBS. 2019. *Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti*. [online]. 22.10.2019. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <[https://www.nbs.sk/\\_img/Documents/\\_TS/191107/NBS\\_StrategiaFinGram\\_2019.pdf](https://www.nbs.sk/_img/Documents/_TS/191107/NBS_StrategiaFinGram_2019.pdf)>

35 Pirohová, I., Lukáč, M., Lukáčová, S. 2019. *Vzdelávanie dospelých Rómov z marginalizovaných komunit*. [online]. Prešov : 2019. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <[https://www.academia.edu/44424490/Vzdel%C3%A1vanie\\_dospel%C3%BDch\\_R%C3%B3mov\\_z\\_marginalizovan%C3%BDch\\_komun%C3%ADt](https://www.academia.edu/44424490/Vzdel%C3%A1vanie_dospel%C3%BDch_R%C3%B3mov_z_marginalizovan%C3%BDch_komun%C3%ADt)> ISBN 978-80-555-2318-7.



dospelých Rómov. Venuje sa najmä druhošancovému vzdelávaniu, rozoberá koncept kultúrne citlivého vyučovania, popisuje motivačné a iné faktory ovplyvňujúce vzdelávanie Rómov a je doplnený o konkrétne vyjadrenia informátorov.

### **Protidlhová podpora a programy sprístupňujúce finančné produkty**

Poslaním programu **Aflatoun**, modelu sociálnej franšízy z Holandska, je zabezpečiť deťom a mladým ľuďom prístup ku kvalitnému a inkluzívnemu sociálnemu a finančnému vzdelávaniu. Zameriava sa najmä na najzraniteľnejšie skupiny, vrátane detí z MRK. V SR sa realizuje od roku 2015. Sociálne a finančné vzdelávanie v MRK je kľúčové. Pedagogickí i nepedagogickí zamestnanci zapojených škôl využívajú pri svojej práci metodiku programu, učia žiakov ako hospodáriť s financiami, ako ich rozdeliť, kedy a čo si kúpiť a ako si vytvoriť finančnú rezervu. Dôraz sa kladie na to, že majú možnosť prelomiť kruh generačnej chudoby.<sup>36</sup>

Program finančného vzdelávania a rozvoja finančnej kultúry pre školy s názvom **FinQ** reaguje na stagnujúcu úroveň finančnej kultúry mladých ľudí, čo môže v ich dospelom živote vyústiť do nesprávnych rozhodnutí, ktoré môžu negatívne ovplyvniť kvalitu ich života. Program predstavuje ucelený inovatívny prístup k finančnému vzdelávaniu na ZŠ a SŠ. Cieľom je pomôcť žiakom rozvíjať kritické a systémové myslenie v celkovom kontexte financií. Program prináša aj nové didaktické pomôcky vo forme metodických a podporných materiálov pre učiteľov i žiakov (ktoré sú dostupné na ich internetovej stránke).<sup>37</sup> Pilotné overovanie programu FinQ prebiehalo v školských rokoch 2019/2020 a 2020/2021. Prvý rok bol venovaný príprave učiteľov, ktorí absolvovali vzdelávanie v oblasti zvyšovania profesijných kompetencií učiteľov schválené MŠVVaŠ SR. V druhom roku prebiehalo vyučovanie v pilotných triedach ZŠ a SŠ.<sup>38</sup>

Realizátori **projektu FINALLY**<sup>39</sup> vypracovali dokument „Curriculum tréningového kurzu programu finančná gramotnosť Rómov“, ku ktorému je vydaný aj manuál a pracovný zošit (všetky sú dostupné na internete). Ide o inovatívny vzdelávací materiál, ktorého cieľom je zvýšenie finančnej gramotnosti Rómov a Sintov vzhľadom na prieskumom zistené nedostatky/potreby v tejto oblasti. Cieľovou skupinou sú mladí ľudia vo veku od 18 do 30 rokov. Program pozostáva z 56 vyučovacích hodín a terénneho výcviku organizovaných do 4 modulov.<sup>40</sup> Projekt si dáva za úlohu posilniť finančnú gramotnosť (mladých) dospelých Rómov a sprostredkovať im zručnosti, ktoré potrebujú na vysporiadanie sa so zmenami v dnešnej ťažkej sociálno-ekonomickej situácii.<sup>41</sup>

36 NADÁCIA OTVORENEJ SPOLOČNOSTI. 2021. Sociálne a finančné vzdelávanie v rómskych komunitách. [online]. 20.12.2021. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://osf.sk/pribehy/socialne-a-financne-vzdelavanie-v-romskych-komunitach/>>

37 FINQ. O PROGRAME FinQ. [online]. [cit. 2022-01-20]. Dostupné na internete: <<https://www.finq.sk/finq/sk/microsite>>

38 FINQ. O pilote. [online]. [cit. 2022-01-20]. Dostupné na internete: <<https://www.finq.sk/finq/sk/microsite#pilot>>

39 Projekt Finally (Financial Literacy for the Roma), na ktorom spolupracujú viaceré štáty (Slovensko, Taliansko, Bulharsko, Srbsko, Grécko a Slovensko) ponúka finančné vzdelanie pre dospelých Rómov.

40 CURRICULUM TRÉNINGOVÉHO KURZU PROGRAMU FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ RÓMOV. [online]. 2015. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<http://finally.splet.arnes.si/files/2016/01/e-Curriculum4.pdf>>

41 MV SR. 2014. *Projekt Finally ponúka finančné vzdelanie pre dospelých Rómov*. [online]. 12.02.2014 [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <[https://minv.sk/?spravy\\_rk&sprava=projekt-finally-ponuka-financne-vzdelanie-pre-dospelych-romov](https://minv.sk/?spravy_rk&sprava=projekt-finally-ponuka-financne-vzdelanie-pre-dospelych-romov)>

**Rómsky vzdelávací fond** (ďalej len „RVF“), ktorý vznikol v roku 2004 sa usiluje programovo poskytovať kvalitné vzdelávanie, a tým znižovať rozdiely vo vzdelávacích výsledkoch Rómov a nerómov. RVF realizuje aktivity rozdelené do štyroch oblastí:<sup>42</sup>

1. Financovanie projektov – granty zamerané na zvyšovanie motivácie a participácie rómskej komunity na vzdelávacom systéme, podporu Rómov po skončení štúdia, na posilnenie vzdelávania dospelých a ďalšie.
2. Politika RVF a technická podpora – vzdelávacie aktivity a poradenské služby, ale aj riešenie otázky reformy vzdelávania a inklúzie Rómov.
3. Komunikácia zo strany RVF – tvorba programov zameraná na reformy politík, hodnotenie dôsledkov súčasných reforiem a aktivít v otázkach rómskeho vzdelávania.
4. Širokospektrálny štipendijný program – granty pre rómskych študentov vysokých škôl a univerzít.

Prevenia neplatičstva ako protidlhová podpora sa realizuje napríklad zavedením **inštitútu osobitného príjemcu** (ďalej len „IOP“). Osobitný príjemca je určený UPSVaR z dôvodu nedosiahnutia účelu, na ktorý sa poskytujú sociálne dávky (dávka v hmotnej núdzi, prídavok na dieťa a pod.), prípadne keď možno dôvodne predpokladať, že zrejme nedosiahne účel, na ktorý sú určené.<sup>43</sup> Výplata dávok je oprávnenej osobe zastavená a je poukázaná inému subjektu. Z tohto príjmu následne oprávnený subjekt – osobitný príjemca (napr. obec) vykonáva mesačne zrážku napr. za nájom, čím sa zabraňuje neplatičstvu, v tomto prípade za nájomné.

**CPP** pôsobí ako rozpočtová organizácia Ministerstva spravodlivosti SR od roku 2006. Poskytuje právnu pomoc občanom, ktorí pre nedostatok finančných prostriedkov nemôžu využívať iné právne služby. V súčasnosti realizujú svoju činnosť v 15 kanceláriách a v 42 konzultačných pracoviskách po celom Slovensku, v ktorých klientom poskytujú odborné informácie o ich možnostiach a právnu pomoc v občianskoprávných, rodinnoprávných a pracovnoprávných veciach. Od roku 2017 sa pôsobnosť CPP rozšírila o konanie o oddlžení FO. Občania môžu CPP kontaktovať osobne, telefonicky alebo elektronicky.<sup>44</sup>

V súčasnosti (2020 – 2023) sa realizuje národný projekt **Bezplatné dlhové poradenstvo**, vďaka ktorému sa v SR zriadili dve bezplatné dlhové poradne (ďalej len „BDP“) (pilotné prevádzky v Bratislave a v Prešove fungovali jeden rok). MPSVR SR dňa 20.01.2022 otvorilo ďalších šesť BDP. V každom centre je k dispozícii právnik, ekonóm, psychológ a administratívny pracovník, aby boli schopní podchytiť celú škálu problémov, s ktorými do centra dlžníci (klienti) môžu prísť. Ide o exekučnú prevenciu, teda také poradenstvo, ktorého cieľom je, aby sa čo najviac ľudí vyhlo exekúciám.<sup>45</sup>

42 RÓMSKY VZDELÁVACÍ FOND. *Rómsky vzdelávací fond*. [online]. [cit. 2022-01-24]. Dostupné na internete: <<https://www.romaeducationfund.org/romsky-vzdelavaci-fond/>>

43 MPSVR SR. 2022. *Osobitný príjemca*. [online]. [cit. 2022-01-20]. Dostupné na internete: <<https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/hmotna-nudza/osobitny-prijemca.html>>

44 CPP. 2021. O nás. [online]. 03.09.2021. [cit. 2022-01-17]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnej-pomoci.sk/sekcia/4-o-nas>>

45 *Na Slovensku začali fungovať bezplatné poradne pre dlžníkov*. [online]. Nitra: 20. januára 2022. [cit. 2022-01-20]. Dostupné na internete: <<https://www.hlavnespravy.sk/na-slovensku-zacali-fungovat-bezplatne-poradne-pre-dlznikov/2833182>>

Cieľom projektu je „prispieť k fungujúcemu úverovému prostrediu spájaním záujmov dlžníkov a veriteľov, zvyšovaním šancí dlžníkov na získanie pôžičky a šancí veriteľov na ich splatenie. Zároveň je cieľom projektu aj postupnou zmenou myslenia a správania dlžníkov vytvoriť predpoklady na úplné splatenie ich dlhov, pripraviť ich na nové životné príležitosti a na vyplatenie spravodlivých nárokov veriteľov.“<sup>46</sup> Výsledkom má byť 46 BDP, ktorých odborný personál nielen poskytne odborné rady a pomôže klientom zbaviť sa dlhov, ale aj nasmeruje jednotlivca k individuálnej finančnej gramotnosti a rozpočtovej zodpovednosti. Pracovníci týchto poradní sa usilujú zmeniť postoje a správanie svojich klientov, aby aktívne predchádzali opakovanému nadmernému zadlženiu, čím projekt plní aj úlohu prevencie vzniku nadmerného zadlžovania obyvateľstva.<sup>47</sup>

Zvyšovanie finančnej gramotnosti je aj jedným zo špecifických cieľov národného projektu Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit II. (NP TSP a TP II.), ktorý realizuje Úrad splnomocnenca vlády pre rómske komunity/Úrad vlády SR a Implementačná agentúra MPSVR SR. Obyvateľom MRK je poskytovaná podpora prostredníctvom TSP a terénnej práce, ktorá je nevyhnutná pre úspešnosť akýchkoľvek ďalších intervencií zameraných na rozvoj týchto komunit. Práca TSP s klientom je realizovaná v záujme prevencie sociálneho vylúčenia a jeho prehľbovania, čím prispieva k zvýšeniu rovnosti príležitostí v rôznych oblastiach (zamestnanosť, vzdelávanie, prístup k právam a službám atď.), a preto musí byť poskytovaná čo najkvalitnejšie a najefektívnejšie.<sup>48</sup> Pri práci TSP s obyvateľmi MRK ide jednak o dlhovú prevenciu (poradenstvo pred vznikom neúmernych dlhov), ďalej o rady počas „bežného života“ (napr. finančné rady, pomoc s reklamáciou a pod.), ale aj o spoluprácu pri oddlžovaní FO – používa sa hovorovo zaužívaný pojem osobný bankrot.

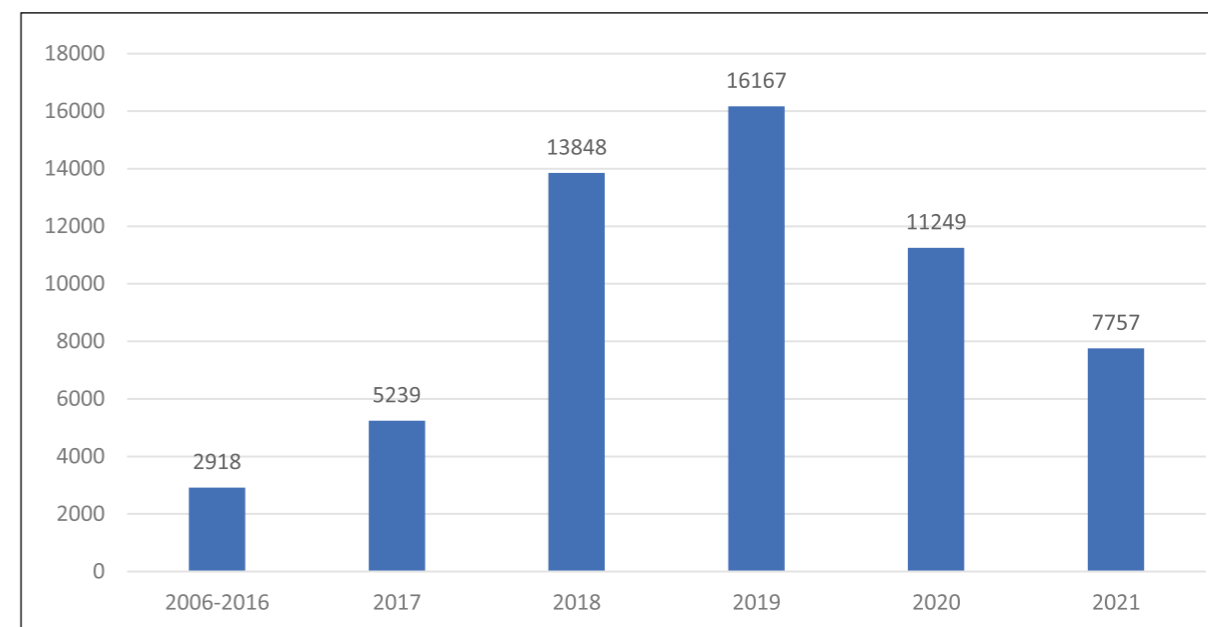
V SR môžu dlžníci vyhlásiť tzv. **osobný bankrot** (ďalej len „OB“) už od roku 2006, avšak očakávanú popularitu si získal až po roku 2016. Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii, ktorý upravuje OB, bol novelizovaný a **od 1. marca 2017 sa OB stali ľahšie dostupnými**. Nová právna úprava je liberálnejšia, podmienky pre podanie žiadosti o OB sa značne zjednodušili, čo sa v praxi odzrkadlilo v zvýšení ich počtu. Zmenu ilustruje nasledujúci graf.

46 UPSVR. 2021. Bezplatné dlhové poradenstvo. [online]. 28.10.2021. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <[https://www.upsvr.gov.sk/socialne-veci-a-rodina/socialne-veci/bezplatne-dlhove-poradenstvo.html?page\\_id=1121420](https://www.upsvr.gov.sk/socialne-veci-a-rodina/socialne-veci/bezplatne-dlhove-poradenstvo.html?page_id=1121420)>

47 Vyzvanie pre národný projekt Bezplatné dlhové poradenstvo. [online]. 24.08.2021. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://www.ludskezdroje.gov.sk/react-eu/bezplatne-dlhove-poradenstvo>>

48 ÚRAD VLÁDY SR. Odbor implementácie projektov. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://www.romovia.vlada.gov.sk/urad/odbor-implementacie-projektov/>>

**Graf č. 2 Vývoj počtu osobných bankrotov v SR v období 2006 – 2021**



Zdroj: CRIF - SLOVAK CREDIT BUREAU. Novinky a tlačové správy.

Na grafe vidieť nárast OB už aj v roku 2017, kedy vstúpila nová legislatíva do platnosti, ale najväčší skok vykazujú štatistiky v roku 2018. Zásadnou zmenou, ktorá umožnila zbankrotovať viacerým, aj nemajetným dlžníkom, bolo zrušenie povinnosti vlastníť majetok v minimálnej výške približne 1 660 EUR, ďalej skrátenie časového intervalu, za ktorý bol celý proces OB vykonaný (zrušenie skúšobného obdobia) a stal sa aj finančne prístupnejším (zníženie poplatku zo 650 EUR na 500 EUR).

Pokles počtu OB v rokoch 2020 a 2021 bol zapríčinený protipandemickými opatreniami, v dôsledku ktorých nebolo možné prijímať klientov, a teda riešiť žiadosti o OB. Ďalším dôvodom bolo prečerpanie finančných prostriedkov, ktoré má CPP vyčlenené na úhradu paušálnej odmeny správcu a bolo potrebné čakať na navýšenie rozpočtu. Dovtedy síce klientov prijímali, ale samotné odoslanie návrhu na súd sa odkladalo. Táto situácia nastala v roku 2019 aj 2020.<sup>49</sup>

Pôvodne bol OB rozdelený na dve fázy. Prvou bolo trojročné skúšobné obdobie, počas ktorého bol klient (dlžník) pod dohľadom správcu, ktorému musel hradiť určitú sumu a jeho povinnosťou bolo taktiež vynaložiť všetky dostupné možnosti na získanie finančných prostriedkov na splatenie svojich dlhov. Oddlžený bol až po úspešnom zvládnutí tohto obdobia.<sup>50</sup> V súčasnosti je klient oddlžený už vyhlásením OB. Klientovi je pridelený správca konkurznej podstaty, ktorý riadi celý proces OB a má právo nakladať s dlžníkovým majetkom – speňažiť ho.<sup>51</sup> Treba zdôrazniť, že tieto zmeny vyústili do zvýšenia OB, ktoré pomáhajú ľuďom v ťažkej životnej situácii zbaviť sa veľkej časti dlhov a začať odznova, čo je prínosné pre spoločnosť i štát (pracu-

49 CPP. 2020. Výročná správa za rok 2020. [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/VS%202020%20final.pdf>>

50 JEŽOVÁ, D. Osobný bankrot. [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné na internete: <<https://www.jezova.sk/sk/osobny-bankrot.html>>

51 Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

jú, splácajú dlhy, nezaťažujú sociálny systém atď.). Avšak na druhej strane vyvstávajú otázky, či je inštitút OB efektívny alebo ho následne využívajú špekulanti, prípadne tí, ktorí by nevyhnutne nemuseli, zvládli by splácať dlhy a v konečnom dôsledku to má skôr negatívne dôsledky.

Dôležité je správne nastaviť podmienky na podanie žiadosti o OB, aby bol prístupný a výhodný pre dlžníkov (aby ich ešte viac nezadlžili, aby boli chránení pred veriteľmi), ale aj podmienky počas a po oddlžení, aby bol dlžník motivovaný nájsť si prácu a splácať dlhy (aspoň tie, od ktorých sa nedá oddlžiť, napr. výživné na dieťa, zabezpečená pohľadávka, nepeňažné dlhy, dlh, ktorý vznikol spôsobením škody na zdraví alebo úmyselným konaním, pôžička poskytnutá CPP atď.).<sup>52</sup> Takisto je dôležité, aby sa dlžník poučil, aby prijal zodpovednosť, splatil pohľadávky svojich veriteľov v čo najväčšej možnej miere a v budúcnosti sa už nezadlžil.

Voľná právna úprava dáva mnohým ľuďom možnosť veľmi jednoducho vyriešiť svoju neúnosnú dlhovú situáciu, no zároveň prináša priestor špekulantom nielen vyhnúť sa dlhom, ktoré by v skutočnosti boli schopní splácať, ale aj si takéto dlhy s úmyslom neskoršieho osobného bankrotu vytvoriť.<sup>53</sup> Preto sa **od januára 2020 mierne sprísnil pravidlá** OB. Voči dlžníkovi musí byť po novom vedená exekúcia minimálne 1 rok, tiež sa zverejňuje aj zrušenie bankrotu a takisto sa viac preveruje poctivý zámer bankrotujúceho (prešetrenie majetku dlžníka správcom).

Dlžník, ktorý sa rozhodol využiť oddlženie, má na výber z dvoch možností: oddlženie konkurzom alebo splátkovým kalendárom. **Splátkový kalendár je využívaný iba v minimálnom rozsahu, ide o približne 1 %.**<sup>54</sup> Je to spôsobené inými podmienkami i priebehom. Od oddlženia konkurzom sa líši tým, že dlžník má majetok (celý zostáva klientovi) a pravidelné príjmy, z ktorých bude schopný v budúcnosti splácať určitú časť dlhov. Náklady na odmenu pre správca ako aj pre ustanoveného advokáta znáša sám klient (nemá nárok na pôžičku od CPP ako pri konkurze), ide teda približne o 700 EUR. Je mu súdom ustanovený správca, ktorý po preskúmaní pomerov klienta zostaví splátkový kalendár, v rámci ktorého dlžník uspokojí svojich veriteľov v priebehu piatich rokov v minimálnom rozsahu 30 % pohľadávky.<sup>55</sup> Táto forma oddlženia síce kvôli pomenovaným podmienkam nie je prístupná veľkému množstvu dlžníkov, avšak má viacero výhod ako pre dlžníka, veriteľov, tak aj pre spoločnosť a celkovú efektívnosť oddlženia. Pozitívom pre veriteľa je vrátenie aspoň časti dlhu (30 % až 100 %), pre dlžníka predstavuje splatenie dlhu napr. v SP priznanie/nezníženie dôchodku.

52 CPP. 2020. *OSOBNÝ BANKROT* (informačná brožúra). [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <[https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/Bro%C5%BE%C3%BAra\\_Osobn%C3%BD%20bankrot.pdf](https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/Bro%C5%BE%C3%BAra_Osobn%C3%BD%20bankrot.pdf)>

53 Stašíková, M. – Puškár, A. 2020. *Metodika pre prácu s oddlžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu*. [online]. Človek v ohrození, n. o. : 2020. ISBN: 978-80-89817-37-5 [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://clovekvohrozeni.sk/wp-content/uploads/2020/11/CVO-osobny-bankrot-screen-3-final.pdf>>

54 Podľa štatistik CRIF – Slovak Credit Bureau, s. r. o.

55 Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## 2. VYHODNOTENIE VÝSKUMU

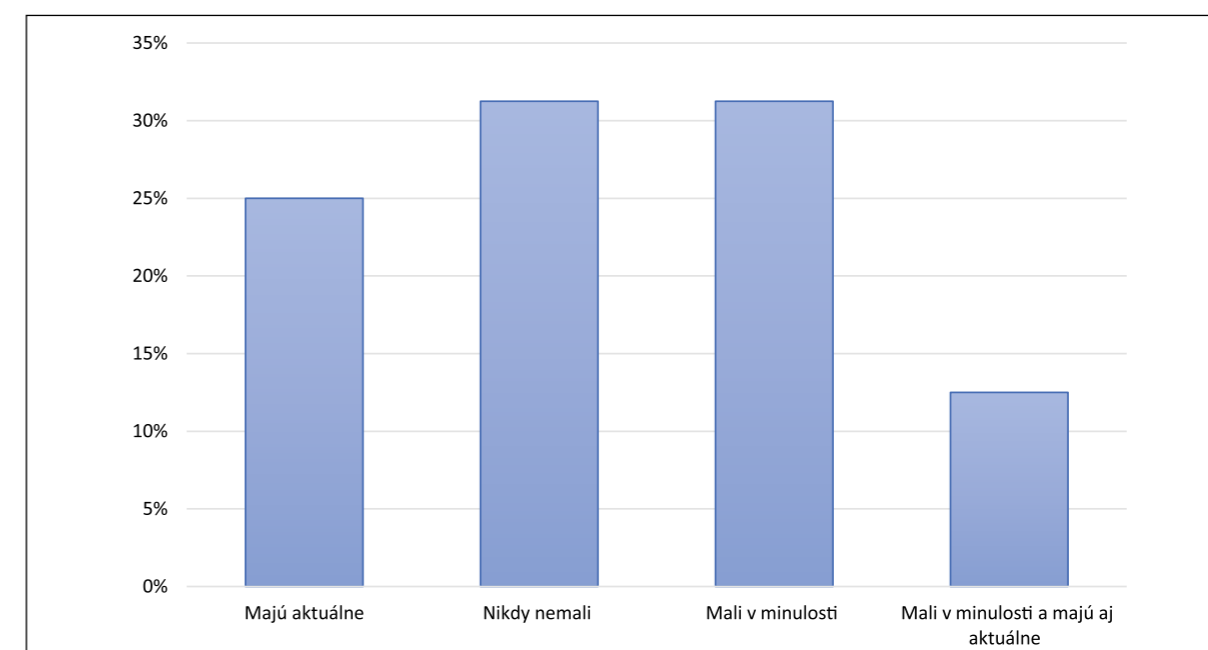
Nasledujúca časť publikácie opisuje skutočnosti zistené v teréne. Obsahuje informácie o konkrétnych finančných nástrojoch využívaných obyvateľmi žijúcimi v MRK. Úvodom sú predstavené agregované údaje za všetky skúmané lokality, pričom ďalšie podkapitoly popisujú jednotlivé lokality a domácnosti – finančne začlenené ako aj nezačlenené – zvlášť, a vytvárajú tak prípadové štúdie.

Do zisťovania bolo zapojených 16 domácností z MRK, pričom z každej lokality ide presne o štyri domácnosti. V týchto domácnostiach žije od troch do 12 ľudí, najčastejšie však išlo o štvorčlennú domácnosť. Vo všetkých domácnostiach spolu predstavovali takmer 2/3 maloleté deti.

Najčastejším najvyšším vzdelaním, ktoré dosiahli členovia domácností skúmaných respondentov, bolo základné vzdelanie (55 %). 20 % respondentov z MRK dosiahlo stredné odborné vzdelanie, 15 % úplné stredné odborné vzdelanie a 10 % ukončilo nižšie stredné odborné vzdelanie.

Najčastejším zdrojom príjmu domácností zaradených do výskumu boli príjmy z rodinných a materských dávok (materský a rodičovský príspevok, prídavky na deti,...), nasledované príjmami z práce, z pracovného pomeru. Menšiu časť už tvorí príjem z dôchodkov (starobný, invalidný) a dávky v hmotnej núdzi. Oslovené domácnosti uvádzali mesačný príjem od 250 EUR až po 2 700 EUR mesačne (avšak táto domácnosť mala dvanásť členov). Priemerný príjem jednej domácnosti bol na úrovni približne 915 EUR, pričom dve tretiny domácností mali príjem pod 1 000 EUR.

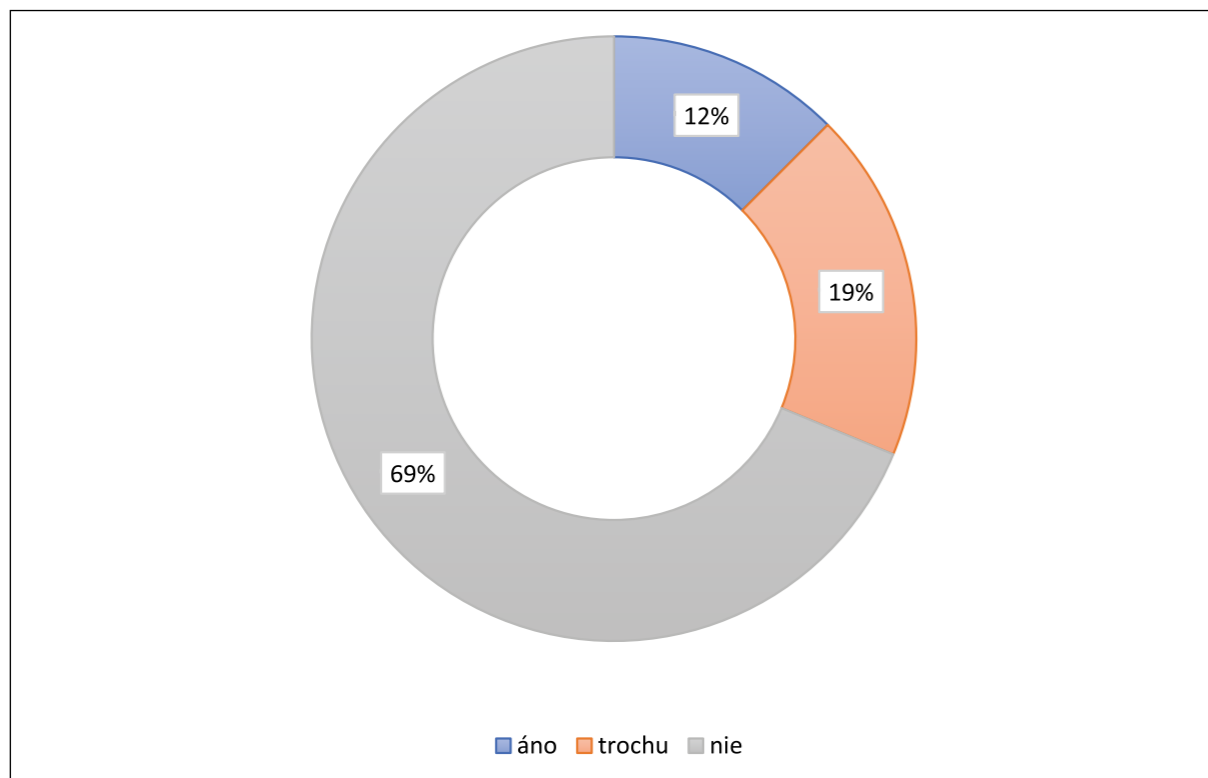
**Graf č. 3 Podiel skúseností skúmaných rómskych domácností s pôžičkami**



Zdroj: autorský kolektív tematického zisťovania

Je dôležité poznať skúsenosti respondentov s dlžobami a pôžičkami. Približne 30 % domácností nikdy pôžičku nemalo, 30 % malo v minulosti a zvyšní mali v minulosti, resp. majú aj aktuálne. Ak mali, resp. majú aktuálnu skúsenosť s pôžičkami, ako veriteľ najčastejšie vystupuje nebanková inštitúcia, až za nimi nasleduje banka.

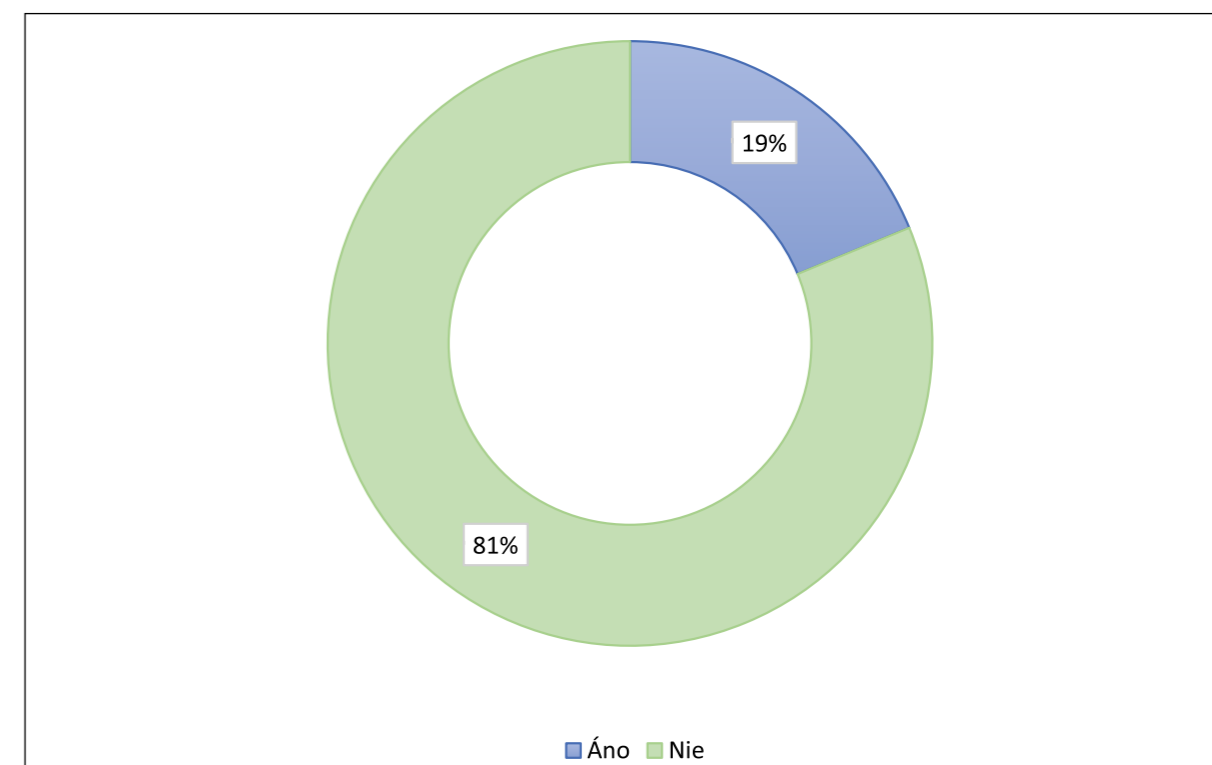
**Graf č. 4 Porozumenie úveru a úrokom skúmanými rómskymi domácnosťami**



Zdroj: autorský kolektív tematického zisťovania

Termínom ako „úver“ a „úroky“ nerozumelo 69 % respondentov. To je značne významné pri pôžičkách, kde je riziko, že úroky dosiahnu hodnotu, ktorú klienti nebudú schopní splácať. Dve tretiny mali aspoň minimálne vedomosti o bankových službách, poznali najmä bankové účty a poskytovanie pôžičiek. Väčšina respondentov už má skúsenosti s bankovými produktmi a službami. Takmer všetci aktuálne majú alebo mali v minulosti zriadený účet v banke. Až 90 % respondentov nevedelo, ako štát využíva príjmy z daní.

**Graf č. 5 Účast skúmaných rómskych domácností na školení finančnej gramotnosti**



Zdroj: autorský kolektív tematického zisťovania

Množstvo nesprávnych finančných rozhodnutí pochádza najmä z nízkej/nedostatočnej informovanosti, nevzdelanosti vo finančnej gramotnosti. Až 81 % respondentov, ktorí boli opytovaní v rámci domácností sa doposiaľ na takýchto školeniach nezúčastnilo. Polovica domácností ani nemá o takéto informácie záujem. Tí, ktorí o vzdelávanie záujem majú, by uprednostnili individuálny prístup, kde by sa školiť zameral a personalizoval školenie na ich domácnosť a prispôbil ho ich podmienkam.

## 2.1 Špecifiká v lokalite č. 1

Ide o lokalitu na východe Slovenska, pričom ide o okresné mesto. Rómska populácia sa v rámci mesta z jednej polovice nachádza integrovane, pričom druhá polovica žije koncentrovane v lokalite za mestom vo vzdialenosti niekoľkých kilometrov. V meste sa nachádzajú finančné inštitúcie a okres tejto lokality patrí v rámci kraja medzi oblasti s najnižšou nezamestnanosťou a relatívnym dostatkom zamestnávateľov.



## 2.1.1 Finančne začlenené domácnosti

### Domácnosť č. 1

Domácnosť č. 1 patrí medzi menšie domácnosti; tvoria ju štyri osoby, z toho jedno dieťa do 16 rokov, ktoré navštevuje materskú školu (ďalej len „MŠ“) a jedno dieťa, ktoré má už viac ako 16 rokov. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie, ktoré dosiahol niektorý z členov tejto domácnosti, je nižšie stredné odborné vzdelanie. Otec rodiny z domácnosti č. 1 pracuje, má pracovnú zmluvu, avšak svoj príjem považuje za nízky. Matka z dotknutej domácnosti uviedla, že nikdy nepracovala, a to ani na dohodu (o vykonaní práce, resp. o pracovnej činnosti) ani na pracovnú zmluvu. Uviedla, že prácu si hľadá aktívne, ale aktivačných prác pre obec sa nezúčastňuje.

Obydlie v ktorom žijú, nie je ich vlastné, pričom ide o neskolaudovanú stavbu. Obydlie disponuje tromi miestnosťami, kúpeľňou a WC a súčasne v ňom je k dispozícii elektrina i pitná voda. Keďže obydlie nie je skolaudované, hypotéku nemajú. Vykurovanie riešia pieckou a na kúrenie využívajú drevo.

Mesačný príjem uviedla domácnosť nízky, a to len približne 560 EUR. Keďže zamestnaný je len jeden člen domácnosti, tak príjem sa skladá z príjmu z pracovného pomeru otca rodiny a štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi. Z hľadiska finančnej kondície rodiny, respondentka uviedla, že podľa jej názoru nemajú dostatok peňazí na pokrytie svojich bežných výdavkov. Výšku mesačných výdavkov na jedlo odhadla na 180 EUR. Druhou najvyššou položkou boli výdavky na oblečenie, ktoré boli v priemernej výške 60 EUR za mesiac. Na elektrinu minie domácnosť v priemere 55 EUR, na zdravotné potreby a návštevu lekára (špecialistu) približne 40 EUR a na drevo 17 EUR mesačne.

Väčší nákup (nad 50 EUR) by si mohla domácnosť dovoliť asi dvakrát za mesiac, avšak nákupy realizujú v menších čiastkach a pravidelne, pričom za nákupy platia vo väčšine prípadov v hotovosti. Domácnosť z hľadiska finančných produktov využíva bankový účet a z rozhovoru vyplynulo, že domácnosť je schopná efektívne si plánovať svoje financie. Sú si vedomí výšky svojich príjmov a možností, ktoré im tieto príjmy umožňujú. Dokážu plánovať svoje výdavky, chápu pojmu sporenie, lenže na konci mesiaca im už nezostávajú prostriedky, ktoré by si vedeli usporiť. Aj to je jedným z dôvodov, prečo nemajú žiadnu vedomosť o možnostiach sporenia a rôznych produktoch bánk. Súčasne uvádzajú, že o informácie tohto charakteru ani nemajú záujem, nakoľko, ako už bolo vyššie uvedené, nemajú z čoho sporiť. Nízky príjem tejto domácnosti sa súčasne podpísal aj pod to, že nedisponujú finančnou rezervou pre prípad núdze. Domácnosť sa síce do dlhovej pasce nedostala, avšak občas si potrebujú požičať peniaze na zabezpečenie základných životných potrieb. Frekvenciu takýchto pôžičiek uvádzajú rádovo raz za niekoľko rokov, kedy si potrebujú požičať peniaze na zabezpečenie nákupu liekov a niekedy aj na stravu. Nedoplatky, ktoré sa v poslednom roku vyskytli, sa týkali vody a elektriny. V minulosti mali menšiu pôžičku od banky, ktorá bola uzavretá zmluvne. Domácnosť sa dostala do situácie, keď v určitom období nebola vo finančne dobrej kondícii a vtedy požiadali o odklad splátok. Neskôr sa situácia zlepšila a domácnosť splatila pôžičku, preto v súčasnosti

žiadnu dlžobu nemajú. Z vyššie uvedených dôvodov domácnosť nevyužila žiadne nástroje oddlžovania. Cez nebankovú inštitúciu si peniaze nikdy nepožičali. Stretli sa s požičiavaním peňazí v komunite (aj s úžerou), avšak tieto služby nevyužili. Vďaka opatrnosti a plánovaniu výdavkov, na základe ich príjmov táto domácnosť exekúciu nikdy nemala.

Domácnosť si je vedomá toho, že financie sú potrebné k vedeniu plnohodnotného života. Súčasne sú si vedomí svojich limitov a hospodárenie si nastavili spôsobom, aby výška ich výdavkov nepresahovala príjmy, t. j. že si môžu dovoliť len to, na čo aktuálne majú. Z pozorovania vyplynulo, že rodina pôsobí ako skromná a finančne zodpovedná. Hospodárenie domácnosti s peniazmi je v rámci možností na dobrej úrovni, vďaka čomu je možné túto rodinu charakterizovať ako finančne začlenenú, a to aj napriek nízkemu príjmu.

Prioritou z hľadiska materiálneho zabezpečenia je v rodine dostatok stravy. Rodina si je vedomá, že ich finančná situácia by sa dala zlepšiť v prípade, ak by sa matka zamestnala a mohli by si dovoliť aj niečo viac. Momentálne je však rodina závislá od príjmu otca, ktorý je posledné štyri roky jediným zdrojom financií (okrem štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi). Úlohou matky v predmetnej rodine je zabezpečenie starostlivosti o domácnosť a deti. Pri nákupoch si domácnosť dokáže stanoviť rebríček priorít a vedia aj o rozdielnych cenách produktov v jednotlivých obchodoch. V tomto aspekte ich spotrebiteľského správania vidieť znaky finančného plánovania. Vzhľadom k nízkemu príjmu domácnosti však domácnosť nemá finančný plán a dá sa povedať, že ich stratégiou je eliminácia výdavkov na tie najnevyhnutnejšie. Platenie účtov je v kompetencii pracujúceho otca, ale vyjadril sa, že „nemal by som problém poveriť tým aj manželku“. Otec si uvedomuje, že je na ňom, aby zabezpečil pravidelný príjem. Peniaze, ktoré im ostanú po zaplatení účtov, si nechávajú ako rezervu na návštevu lekára (aspoň 30 EUR). Rodina dokáže operatívne riešiť rôzne situácie, napr. v období, keď mali dlh voči elektrárňam dokázali telefonicky komunikovať a zriadiť si splátkový kalendár, aby nedošlo k odpojeniu od elektriny. Splácanie prebiehalo zodpovedne, každý mesiac si vedeli vyčleniť peniaze na splátku. Dokázali si stanoviť finančný cieľ, splatenie nedoplatku, a vytrvali až do jeho úspešného splatenia.

Otec rodiny má odpracovaných už približne 14 rokov, vďaka čomu rozumie pojmu čistá a hrubá mzda, dokáže sa orientovať v pracovnej zmluve, svojej pracovnej zmluve dobre rozumie. Čo sa týka skúsenosti s inými formami zamestnávania, matka mala skúsenosť s prácou bez zmluvy, keď chodila upratovať, pričom odmena jej bola odovzdaná v hotovosti „na ruku“. V prípade, ak by domácnosť chcela začať podnikáť, nemajú vedomosť o tom, ako založiť živnosť alebo spoločnosť s ručením obmedzeným. Žiadny z členov domácnosti neabsolvoval kurz hospodárenia s financiami, ani sa nezúčastnili školenia finančnej gramotnosti. V otázkach zaškolenia o hospodárení s financiami boli oslovení aj zo strany TSP, ale záujem o takéto vzdelávanie domácnosť neprejavila. Otec rodiny zastáva názor, že ich finančná situácia by sa zlepšila v prípade, „ak by sa zamestnala manželka“, prípadne by si on „našiel lepšie platenú prácu“.

Celkovo možno finančnú gramotnosť domácnosti hodnotiť ako dobrú. Členovia domácnosti si dokážu napríklad založiť účet alebo podať žiadosť o úver. Potrebné infor-

mácie dostávajú priamo na pobočke banky a dokážu pochopiť ich obsah. Doposiaľ domácnosť využívala služby iba jednej banky a zo služieb tejto banky využívajú napr. klasické prevody na úhradu elektriny. Nechápu rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami, tieto pojmy sú pre nich neznáme. Pri úvere majú vedomosť, že existujú určité poplatky. Ich chápanie pôžičky spočíva v uvedomení si toho, že musia zaplatiť viac ako si požičali. Otec domácnosti uviedol, že by ocenil menšie splátky, a to aj v prípade, že by ich museli splácať dlhšie obdobie. Domácnosť vzhľadom k nízkemu príjmu nespóri a ich vedomosť o aktuálnej ponuke sporení je nízka. V modelovej situácii, ak by mali podozrenie, že ide o spotrebiteľský či finančný podvod, radšej by sa stiahli a následne by nekomunikovali s osobami, ktoré sa riadne nepreukážu.

Reklamu dokážu objektívne vyhodnotiť. Produkty dokážu vyhodnotiť na základe porovnania reklamy a praktickej skúsenosti. Domácnosť by dokázala reklamovať nefunkčný produkt, uviedli, že v prípade potreby reklamácie by navštívili predajné miesto a informovali by sa o ďalšom postupe. Domácnosť si je vedomá rizík spojených s požičiavaním si peňazí. Za hlavné riziko označili situáciu, že keď si požičajú a nebudú načas platiť, tak vzniká riziko, že sa dostanú do omeškania a neskôr od nich môže dlhy vymáhať exekútor.

Či už v prípade legálneho ako aj nelegálneho spôsobu vymáhania dlhov, napríklad ak by sa dostali do omeškania a obdržali by nejakú výzvu na zaplatenie, obrátili by sa určite na miestnych TSP. V minulosti boli v ich lokalite zneužitá osobné údaje pri prepoistení do ZP, a preto vedia, že svoje údaje nemajú nikomu poskytovať, pretože je to potenciálne riziko.

**Zhrnutie za domácnosť č. 1:** Celkovo možno domácnosť hodnotiť ako finančne dobre začlenenú. Znakom ich finančnej začlenenosti je taktiež fakt, že domácnosť nemala výrazné problémy so splácaním dlhov a nedostali sa do exekúcie. Dôležitú informovanosť a odborné rady im zabezpečili pracovníci banky a TSP, ktorým dôverujú na základe pozitívnych skúseností. Osobným kontaktom vyriešili aj ťažkosti so splácaním úveru v minulosti. Súčasne domácnosť nemá problém riešiť životné situácie ako reklamácia, či požiadanie banky o pôžičku. Disponujú bankovým účtom a využívajú služby banky pri platení účtov. Domácnosť si je vedomá výšky svojich príjmov a ich životná stratégia zohľadňuje ich príjmovú situáciu. Poznajú riziká zadlžovania, hrozby exekúcie, úžerníckych podvodov. Úspešne sa vyhýbajú problémom svojou protidlhovou stratégiou, a to nemiňať viac, ako im umožňuje príjem domácnosti.

## Domácnosť č. 2

Domácnosť č. 2 pozostáva z piatich osôb, pričom ide o rodičov a tri deti do 16 rokov. Ekonomický status otca tejto rodiny je zamestnanec na PPC a jeho manželka je na rodičovskej dovolenke (čiže prácu si nehladá, nezúčastňuje sa ani aktívnych prác). Naposledy pracovala pred dvoma rokmi a v súčasnosti je poberateľkou štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi.

Keďže domácnosť nie je vlastníkom skolaudovaného obydlija, v ktorom žijú, hypotéku nemá a žijú v podnájme. Obydlie disponuje tromi miestnosťami (vrátane kuchyne) a má aj kúpeľňu spolu s WC, prístup k pitnej vode, elektrine, internetu a hlavným zdrojom tepla je lokálne kúrenie na drevo.

Mesačný príjem možno označiť ako stredne vysoký a jeho mesačnú výšku ovplyvňujú aktuálne možnosti zárobku, pohybuje sa zväčša okolo 850 EUR. Príjmy pochádzajú z dvoch zdrojov, a to:

- príjem z pracovného pomeru a
- príjmy zo štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi.

Domácnosť má dostatok finančných prostriedkov na pokrytie svojich výdavkov, nepotrebuje si na zabezpečenie chodu domácnosti požičiavať peniaze. Najvyššou položkou, a to v uvádzanej výške približne 150 EUR za mesiac, je jedlo. Za nájom a vodu zaplatia mesačne cca 140 EUR, za elektrinu uvádzajú 60 EUR, drevo na kúrenie je vo výške približne 17 EUR. Medzi ďalšie výdavky patrí oblečenie s priemerným mesačným výdavkom vo výške 70 EUR a za splátky úverov zaplatia 60 EUR. Aj táto domácnosť nakupuje pravidelne a v menších sumách. Veľké nákupy (t. j. nad 50 EUR) si do mesiaca môžu dovoliť dva. Podobne ako predošlá domácnosť má aj domácnosť č. 2 v banke zriadený účet, avšak platobnú kartu nevyužívajú, keďže uprednostňujú platbu v hotovosti. Nevyužívajú ani elektronické bankovníctvo na internete. Respondentka zhodnotila, že domácnosť vie plánovať výdavky, pričom mesačne dokážu ušetriť aj 100 EUR. Domácnosť má vedomosť o možnosti sporenia v banke, ale radšej si odkladajú peniaze doma. Skúmaná domácnosť disponuje aj finančnou rezervou, ktorú by vedela využiť v čase núdze.

Z hľadiska využitia bankových produktov si domácnosť vzala úver vo výške 4 000 EUR od banky, s ktorou aj podpísala zmluvu. Úver má úrok vo výške 5,99 % a splátky sú realizované bankovým prevodom, pričom mesačne ide o 60 EUR. Hospodárenie domácnosti je príkladné, v poslednom roku domácnosť neevidovala žiadne nedoplatky. Z hľadiska požičiavania peňazí zastávajú názor, že „požičiavanie je výhodné“, pričom za výhodný úrok pri pôžičke považujú úrok do výšky 10 %. Vo svojej komunite sa ešte nestretli s požičiavaním peňazí mimo banky. Exekúciu nikdy nemali a nevyužili žiadny z nástrojov oddlžovania.

Členovia domácnosti si peniaze vážia, hospodária s nimi opatrne a rozvážne. Uvedomujú si, že v živote je potrebné, aby boli ekonomicky aktívni členovia domácnosti zamestnaní, lebo potom sa znižuje riziko problémov s financiami a môžu si „nastaviť svoj život“. Pri nákupoch registrujú rozdielne ceny produktov v jednotlivých obchodoch, čomu prispôsobujú aj nákupy, súčasne sú schopní stanoviť si aj priority pri nákupe. Členovia domácnosti si tvoria finančný plán, v ktorom každý mesiac spočítajú príjmy a výdavky, a na základe toho si určia, čo je pre nich prioritou. Celkovo je finančná gramotnosť domácnosti na dobrej úrovni. Táto rodina sa nedostala do žiadnych finančných problémov a chcú pokračovať v súčasnom systéme hospodárenia. Základom rodinného modelu zabezpečovania životných potrieb po tom, ako dostanú financie (príjem z práce a štátne sociálne dávky na podporu rodín s deťmi), je platba účtov, následne realizujú veľký nákup vo výške približne 70 EUR a zvyšné peniaze si nechávajú na „menšie nákupy a ďalšie životné potreby“, ktoré v danom mesiaci môžu nastať.

Členovia domácnosti majú vedomosť o tom, že v hrubej mzde sú zahrnuté aj odvody do ZP, SP a iné odvody, a na účet im chodí iba čistá mzda. Rovnako vedia, že sociálne

dávky sa vyplácajú z daní, ktoré platia zamestnaní ľudia. Matka rodiny sa vyjadrila, že si vedľa stanoviť finančné ciele a tiež, že by si v prípade potreby dokázali založiť živnosť alebo spoločnosť s ručením obmedzeným. Súčasne uviedla, že aj v pracovnej zmluve sa dokážu orientovať a doposiaľ pracovali vždy na pracovnú zmluvu. Pomoc od TSP v oblasti financií zatiaľ nepotrebovali. Žiaden člen domácnosti neabsolvoval školenie, resp. kurz zameraný na to, ako hospodáriť so svojimi financiami, a ani nemajú o vzdelávanie v tomto smere záujem, informácie si nájdu na internete.

Z hľadiska vedomostí o finančných produktoch majú prehľad o tom, že banky poskytujú rôzne úvery, sporenia, bankové účty aj o tom, že sa za služby platí v mesačných intervaloch. Všetky potrebné informácie čerpajú z internetu a v prípade potreby si vedľa založiť účet, prípadne požiadať o úver aj online. Rozdiel medzi bankovými a nebankovými spoločnosťami chápu tak, že úver v banke je s menším úrokom a tvrdia, že „v dnešnej dobe je bezpečnejšie si vziať úver od bankovej spoločnosti“. Doposiaľ majú členovia domácnosti skúsenosti s klasickým spotrebným úverom na čokoľvek. Vedľa aj o možnostiach poistenia si úveru, ako aj o tom, že napríklad pri strate zamestnania si môžu dať odklad splátok. Uvedomujú si dôležitosť sporenia a za jeho výhodu považujú to, že v prípade nepredvídanej okolnosti majú finančnú rezervu. Ako riziko spojené s požíčianím si peňazí uviedli to, že „domácnosť nemusí vždy vládnuť splácať, aj pri strate zamestnania“. V prípade, že by sa dostali do dlhových a obdržali by nejaký dokument o vymáhaní dlhu, navštívili by ľudí, ktorí tomu lepšie rozumejú, aby vyhodnotili, či ide o podvod alebo nie.

Čo sa týka bezpečnosti osobných údajov si uvedomujú, že v súčasnosti sa tieto údaje môžu zneužiť a v konečnom dôsledku by na to doplatili oni. Preto svoje osobné údaje poskytujú iba vtedy, keď je to nevyhnutné. Vedľa aj o možnostiach investovania, pričom ako príklady uviedli investovanie do nehnuteľností alebo generovanie zisku prostredníctvom úrokov v banke. Domácnosť problémy so splácaním nemá. V rámci prevencie pred finančnými, resp. spotrebiteľskými podvodmi sa vyhýbajú neovereným spoločnostiam.

Reklamu dokážu kriticky vyhodnotiť, špeciálne v prípadoch, keď majú osobnú skúsenosť, že „realita je iná než to, čo je v televízii“. Pri potrebe reklamovať tovar vedľa, že je potrebné kontaktovať predajcu, a ten im dá pokyny, ako majú postupovať ďalej. Tvrdia, že ich finančná situácia by sa zlepšila, keby sa zamestnala aj manželka. Manželka sa zamestnať chce, ale až po ukončení poberania rodičovského príspevku.

**Zhrnutie za domácnosť č. 2:** V lokalite č. 1 ide o druhú finančne začlenenú domácnosť. Je to domácnosť, ktorá má príjmy dostatočné na to, aby sporila. Nikdy sa nedostali do dlhovej pasce, úver aj všetky účty zvládajú splácať bez problémov. Z hľadiska finančných produktov využívajú bankový účet a spotrebný úver. Členovia domácnosti sa dobre orientujú na internete, majú rozhľad a dobrú finančnú gramotnosť. Majú prístup k finančným produktom a službám, rozumejú princípom finančného plánovania, zákonom a v prípade, ak by si neboli istí určitými situáciami, vedľa, na koho je potrebné sa obrátiť, prípadne kde si predmetné informácie dohľadať. Potenciálnu príležitosť predstavuje skutočnosť, že nevyužívajú sporiace produkty, ale peniaze si odkladajú doma.

### Domácnosť č. 3

Domácnosť pozostáva zo šiestich členov, pričom okrem rodičov ide o štyri deti mladšie ako 16 rokov. Najvyšším dosiahnutým vzdelaním rodičov je základné vzdelanie. Ekonomický status rodičov je zamestnanec pracujúci na PPČ a žena na materskej dovolenke, ktorá uviedla, že nikdy v minulosti nepracovala.

Nie sú vlastníčkami obydľia, v ktorom žijú, pričom toto obydľie nie je skolaudované a vykurované je lokálne drevom. Okrem kuchyne, WC a kúpeľne má ešte jednu miestnosť. V obydľi je elektrina, ale prístup k pitnej vode absentuje. Žiadnu hypotéku v súčasnosti nemajú.

Mesačný príjem domácnosti predstavuje približne 980 EUR. Tento príjem pochádza z pracovného pomeru a z rodinných a materských dávok. Za jedlo mesačne zaplatia viac ako 300 EUR, za elektrinu 80 EUR, za benzín 50 EUR, splácanie dlhových ich vyjde na 40 EUR, na odevy a obuv v priemere minú 100 EUR. Pravidelne robia menšie nákupy a v priebehu mesiaca by si mohli dovoliť realizovať dva väčšie nákupy s hodnotou nad 50 EUR. Z bankových produktov domácnosť využíva bankový účet, ale platbu za nákupy najčastejšie realizujú v hotovosti. Domácnosť uviedla, že dokáže plánovať svoje financie, napriek tomu si však na konci mesiaca nedokáže usporiť žiadne peniaze. Aj to je jedným z dôvodov, prečo nevyužívajú žiadnu formu sporenia a nemajú o ňom ani žiadne bližšie informácie. Tým pádom nemajú vytvorenú ani žiadnu finančnú rezervu. Na zabezpečenie chodu domácnosti, najmä nákup stravy, si musia požičať iba výnimočne, a to raz za niekoľko rokov. Nedoplatky z posledného roka sa týkali poplatkov za elektrinu.

Aktuálne má domácnosť pôžičku vo výške 3 500 EUR od poprednej finančnej spoločnosti špecializovanej na poskytovanie spotrebiteľských úverov, ktorú splácajú mesačne prostredníctvom bankového prevodu. Ide o nebankovú inštitúciu, s ktorou majú podpísanú zmluvu. Splácanie neprebiehalo vždy hladko, otec rodiny sa niekoľkokrát omeškal so splátkami. Požíčkovanie si peňazí nepovažuje za výhodné, pri modelovom prípade uviedol, že by pre neho bolo výhodné, keby pri výške úveru 1 000 EUR vrátil 1 200 EUR. O požíčkovanie peňazí v komunite s vynechaním banky, resp. o úzere, nikto v domácnosti nevedel. Žiaden z členov tejto domácnosti v minulosti nevyužil nástroje oddľžovania a ani sa nikdy neocitli v exekúcii.

Hospodárenie rodiny na základe príjmu, ktorým disponuje, možno charakterizovať ako dobré. Peniaze nevyužívajú neefektívne, nákupy optimalizujú a nakupujú primárne tie produkty, ktoré sú potrebné. O využití financií, ako aj o nákupoch, rozhodujú obaja dospelí členovia domácnosti. Obaja si uvedomujú, že na zvýšenie životného štandardu je potrebný aj vyšší príjem, ktorý oni nemajú. Bohatstvo v ich ponímaní znamená mať vlastné auto, dom a nezávisieť od iných. Chudobu členovia domácnosti považujú za opak bohatstva. Sú si vedomí existencie rozdielov v cenách produktov v rôznych obchodoch a pri nákupe si vedľa stanoviť priority. Hlavnou prioritou je pre nich strava a všetko ostatné považujú za druhoradé. Každý mesiac si prepočítajú, koľko peňazí budú musieť zaplatiť, aké výdavky budú mať a naplánujú si, čo budú kupovať a platiť ako prvé. Príkladmi prednostných výdavkov sú zaplataenie elektriny, nákup stravy a splátky dlhových. Spôsob splácania si dokážu naplánuvať, napr. si vybavili splátkový kalendár v elektrárňach, ktoré od nich evidujú omeškanie s jednou platbou.

Členovia tejto domácnosti by si nevedeli založiť živnosť a ani spoločnosť s ručením obmedzeným. Otec rodiny je zamestnaný na TPP, preto vie, aký je rozdiel medzi hrubou a čistou mzdou. Čistú mzdu popísal ako „peniaze, ktoré dostávam na účet“. Otec rodiny uviedol, že sa vie orientovať aj v pracovnej zmluve. Rovnako má skúsenosti aj s prácou bez zmluvy, keďže viackrát pracoval na stavbe, kde mu bola odmena vyplácaná na ruku. Respondenti neabsolvovali kurz hospodárenia s financiami a ani školenia finančnej gramotnosti. Záujem o tento typ informácií neprejavili. Dostali ponuku od TSP, že by im pomohol v otázkach financií, ale odmietli to, lebo si myslia, že hospodária dobre a vedia si poradiť sami.

Ich vedomosť o bankových službách sa sústreďuje na to, že banky poskytujú úvery a je možné si tam založiť účet. V prípade záujmu by navštívili príslušnú banku, kde by dostali potrebné informácie. Nechápu celkom rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami, ale uvedomujú si, že pri poskytnutí úveru musia vrátiť viac peňazí (v podobe úroku). Vedeli uviesť viacero bankových produktov, napr. pôžička na čokoľvek, pôžička na auto a hypotekárny úver. Dôvod, prečo sa oplatí sporiť, opísali tak, že pri sporení vzniká dobrý pocit, že ak nastane nepriaznivá situácia v živote, tak sa má človek od čoho odraziť a prežiť ťažkú dobu. Uviedli, že ak by mali nadbytok financií, tak by investovali do nehnuteľnosti, ktorú by následne prenajímali. Na podvodníkov si dávajú pozor, nakoľko majú informácie od známych aj z televízie, že sa vyskytujú rôzne finančné i spotrebiteľské podvody. Reklamy hodnotia kriticky, neveria im, pretože majú skúsenosť, že realita je iná. Pri vybavovaní reklamácie by sa obrátili na predajcu a žiadali by výmenu tovaru, prípadne vrátenie peňazí. Všetko si dôkladne overujú a svoje údaje si chránia.

Členovia domácnosti vedia, že osobné údaje nemajú nikomu dávať, lebo môžu byť zneužitú, napr. pri prepoistení do inej ZP, alebo si na ich meno niekto zoberie úver. Ako riziko spojené s požíčovaním si peňazí vyhodnotili zadlžovanie sa v prípade straty zamestnania a neschopnosti splácania úveru. Nevedeli by rozlíšiť legálne a nelegálne vymáhanie dlhov, a preto by sa obrátili na ľudí, ktorí vedia vyhodnotiť nelegálny postup vymáhania. Aj napriek ťažkostiam domácnosť zatiaľ nemusela využiť nástroje oddlženia. Pri otázke, čo by zlepšilo ich situáciu uviedli, že platy na Slovensku by mohli byť vyššie, čím by sa značne zlepšila situácia nielen v ich rodine, ale aj v ďalších.

**Zhrnutie za domácnosť č. 3:** Domácnosť možno aj napriek finančným záväzkom a určitým nedoplatkom charakterizovať ako finančne začlenenú, keďže aj s nižším príjmom hospodári dobre. Finančné záväzky, ktoré vznikli, boli využité na zlepšenie štandardu bývania. Dôvodom nedoplatkov bola primárne zlá organizácia a zábudlivosť. Z hľadiska základných pojmov v oblasti finančnej gramotnosti členovia domácnosti preukázali, že majú určitý prehľad. Majú informovaný prístup k finančným produktom a službám za prijateľnú cenu. Úver úspešne splácajú a v prípade ťažkostí v minulosti sa s veriteľskou inštitúciou dokázali dohodnúť na riešení vzniknutej situácie. Majú taktiež základný prehľad v oblasti investícií, i keď aktuálne na investovanie nemajú voľné finančné prostriedky.

## 2.1.2 Finančne nezačlenené domácnosti

### Domácnosť č. 4

Domácnosť sa skladá z piatich členov, a to z dvoch dospelých osôb a z troch detí do 16 rokov. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie otca rodiny v tejto domácnosti je stredné odborné vzdelanie. Ekonomický status otca rodiny je nezamestnaný, pričom sa usiluje prácu hľadať. Aktivačných prác sa nezúčastňuje a poslednú prácu, resp. brigádu mal v júli v roku 2020. Matka je invalidná dôchodkyňa so základným vzdelaním.

Členovia domácnosti sú vlastníkami obydľia, v ktorom žijú, avšak toto obydlie nebolo skolaudované. Domácnosť nie je zaťažovaná hypotekárnym úverom. Hlavným zdrojom vykurovania je drevo, v obydľi majú zavedenú elektrinu a aj prístup k pitnej vode, tvorí ho jedna izba, kuchyňa, kúpeľňa a WC.

Celkový mesačný príjem predmetnej domácnosti sa skladá zo štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi, sociálnych dávok a z invalidného dôchodku matky. Otec rodiny uviedol, že nemajú dostatok finančných prostriedkov na hradenie svojich výdavkov. Mesačné výdavky rodiny v najvyššej miere predstavovali výdavky na stravu, a to vo výške 220 EUR, medzi ďalšie výraznejšie výdavky patria výdavky za elektrinu vo výške 60 EUR, výdavky za odevy a obuv rovnako vo výške 60 EUR, poplatky za vodu 25 EUR a nákup dreva, ktorý predstavuje v priemere 27 EUR mesačne. Medzi špeciálne výdavky patria zdravotné výdavky, keďže matka rodiny je astmaticka a tieto náklady predstavujú 40 EUR mesačne. Rodina musí mesačne splácať aj pôžičku a exekúcie, ktoré z rodinného rozpočtu mesačne ukroja 20 EUR. Nákupy realizujú pravidelne v menších sumách a len raz do mesiaca si môžu dovoliť realizovať veľký nákup (nad 50 EUR).

Domácnosť disponuje bankovým účtom, ale preferuje realizáciu platieb v hotovosti. Plánovanie svojich výdavkov nerealizujú, peniaze míňajú nárazovo. Členovia domácnosti nemajú žiadne informácie o formách sporenia a o tento typ informácií ani nemajú záujem, nakoľko im ich finančná situácia sporenie neumožňuje. Z toho vyplýva, že nedisponujú žiadnou finančnou rezervou pre prípad núdzovej situácie a na zabezpečenie chodu domácnosti si musia každý mesiac požičať peniaze. Hlavným dôvodom nutnosti požíčovať si peniaze je úhrada poplatkov za elektrinu. Ďalším dôvodom je aj nákup stravy. Domácnosť evidovala v poslednom roku nedoplatky za vodu a elektrinu. Majú skúsenosť s pôžičkami, ktorých poskytovateľmi sú nebankové inštitúcie, konkrétne od popredných poskytovateľov spotrebiteľského financovania na Slovensku. Aktuálne majú pôžičku na približne 3 000 EUR od jednej z týchto inštitúcií. Pôžičku majú zmluvne riadne podchytenú a splácajú ju mesačne formou bankového prevodu. Viackrát nastala situácia, kedy sa so splátkou respondent omeškal.

Ako problematické sa javí, že respondenti z tejto domácnosti nevedeli uviesť výšku úroku splácanej pôžičky. Členovia domácnosti nerozumejú úrokom a nedokázali ani uviesť hodnotu úroku pri pôžičke, ktorú by považovali za výhodnú. Nemyslia si, že požíčovať peniaze je výhodné, avšak otec domácnosti uviedol, že nemá „na výber inú možnosť“. Domácnosť v minulosti čelila dvom exekúciám, ktoré sú v súčasnosti uzavreté a jednu exekúciu majú aj v súčasnosti. Všetky sa týkali neplatenia splátok nebankovým subjektom za pôžičky na zlepšenie vybavenia domácnosti.

Otec rodiny využil nástroje oddlžovania, pričom celý proces prebehol úspešne. Pomocou CPP, kde mu všetko vybavili, prebehol OB formou konkurzu. Manželka ale zatiaľ nemôže ísť do OB, lebo nespĺňa podmienky, pretože nemá ešte rok starú exekúciu. Najviac si pochvalujú to, že TSP a CPP im finančné veci vysvetlia jazykom, ktorému rozumejú. TSP im pomohli vybaviť celý proces oddlženia od vyplnenia tlačív, konzultácie s CPP, ako aj následnej komunikácie s exekútormi. Uvedomujú si, že ich finančná situácia sa zlepšila v prípade, že aj druhý člen pôjde do OB, a tým sa odbremení od dlhov a exekúcií.

Rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou členovia domácnosti rozumejú. Otec domácnosti uviedol, že sa dokáže orientovať v pracovnej zmluve a kriticky vyhodnotiť reklamu. Členovia domácnosti uviedli, že nevedia, ako založiť živnosť alebo spoločnosť s ručením obmedzeným. Žiadny člen tejto domácnosti neabsolvoval kurz hospodárenia s financiami a ani školenia finančnej gramotnosti. Zároveň uviedli, že o takéto informácie nemajú záujem. S financiami hospodária tak, že najskôr zaplatia základné veci a zvyšné peniaze si nechávajú na stravu. Finančnú zodpovednosť rodiny popísal respondent tak, že v rámci možností vedú narábať s dostupnými peniazmi. V prípade, že vznikne situácia nečakaných výdavkov, napr. že potrebujú peniaze na výber liekov, musia si požičať od známych.

Otec rodiny taktiež uviedol, že má skúsenosť aj s prácou bez zmluvy, kedy dostával výplatu v hotovosti na ruku, keďže v minulosti pracoval ako robotník na stavbe. Členovia domácnosti nerozumejú tomu, ako štát využíva príjmy z daní a termín „bankové služby“ si vysvetľujú iba ako „bankový účet a pôžičky“. V minulosti, keď si podávali žiadosť o úver a zakladali účet, robili tak priamo na pobočke, kde im boli poskytnuté potrebné informácie. Nevedia rozlíšiť bankové a nebankové inštitúcie inak než tak, že „nebankové inštitúcie majú vyšší úrok ako bankové“. Nákladom na úver, úročení a podobným pojmom členovia domácnosti nerozumejú. Rovnako nedokážu pomenovať a vysvetliť rôzne bankové produkty (napr. typy úverov, ich náklady a prínosy). Nakoľko nesporia, nevedia opísať výhody, prečo sa sporiť oplatí, nepoznajú spôsoby, ktorými sa dajú peniaze investovať a ďalej zhodnocovať. Priamo s finančným podvodom sa nestretli.

Pri potrebe reklamácie by išli za TSP, nakoľko sú si vedomí toho, že vtedy je potrebná komunikácia a podľa ich slov, oni až tak komunikovať nevedia. S rizikom požičiavania peňazí sa im spája riziko zneužitia osobných údajov, ktoré poskytujú druhým osobám. Dokonca s tým mali aj skúsenosť, lebo aj napriek tomu, že nepodpísali zmluvu so ZP, prišiel im preukaz poistenca. Členovia domácnosti nevedia rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov.

**Zhrnutie za domácnosť č. 4:** Domácnosť sa dostala do dlhovej pasce, pričom jeden z jej členov už prešiel úspešným oddlžením. Domácnosť možno charakterizovať ako finančne nezačlenenú, keďže ich výdavky často presahujú príjmy v danom mesiaci. Majú pôžičku a ťažkosti so splácaním. Domácnosť sa v základných otázkach spolieha na TSP. Oddlženie otca rodiny považujú za pozitívne, radi by oddlžili aj matku rodiny. Domácnosť je v oblasti prístupu k hodnoverným informáciám o finančných produktoch, službách, procese oddlžovania a pod. silne orientovaná na pomoc TSP a CPP, ktorým plne dôveruje a bez ich pomoci by proces oddlženia nedokázala absolvovať.

### 2.1.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne

V tejto lokalite sa k otázkam o finančnej začlenenosti vyjadrili traja respondenti pracujúci v relevantných organizáciách. Išlo konkrétne o:

- TSP,
- pracovníka CPP a
- člena neziskovej organizácie.

Názory jednotlivých profesionálov zo polo-štruktúrovaných rozhovorov sú uvedené nižšie v texte, v prípade presnej citácie sú ich vyjadrenia v úvodzovkách a v zátvorkách je upresnený konkrétny profesionál.

Vo všetkých troch prípadoch išlo o osoby alebo inštitúcie, ktorých klientmi sú aj osoby z MRK. Podiel klientov s nízkymi príjmami v týchto inštitúciách predstavuje približne:

- 30 % u TSP,
- 75 % v prípade CPP a
- 100 % v prípade neziskovej organizácie.

Práca TSP, ktorý v tejto oblasti pracuje už desať rokov, spočíva v pomoci pri riešení dlhov, bývaní, v komunikácii so školami, v riešení problémov s bývaním, v pomoci pri OB, v komunikácii s lekármi a veľa iných.

Pracovník CPP, ktorý začínal na pozícii pracovníka prvého kontaktu, sa venuje najmä OB a poskytovaniu právnych rád.

Respondent z neziskovej organizácie sa venuje práci s MRK už 18 rokov, pričom začínal ako dobrovoľník. Nezisková organizácia pomáha so svojpomocnou výstavbou domov pre MRK. Pracujú s rodinami, pripravujú ich na administratívnu záťaž. Spreádzajú ich celým procesom od žiadosti až po kolaudačné rozhodnutie, resp. po splatenie dlhov. Pomáhajú aj so stavebným konaním, výkupom pozemkov, vybavením pôžičky, začiatkom sporenia.. Najskôr realizujú úvodné stretnutie, potom si klienti začnú sporiť, zrealizujú prvý vklad, podpíšu vyhlásenie o spolupráci. Realizujú individuálne návštevy v rodinách, kedy si prechádzajú ich situáciu, rodinné pomery, vzdelanie, zamestnanie a pripravujú plán výstavby. Záujem o projekt je spočiatku veľký, potom sa ale počet záujemcov zvykne znižovať, pretože si to vyžaduje aj aktivitu zo strany klientov. K sporiacim účtom, resp. vkladným knižkám sa dopracuje približne polovica prvotných záujemcov a do výstavby už ide len zlomok pôvodných záujemcov.

TSP uvádza, že práca s MRK je veľmi náročná, a to najmä zo začiatku. Postupom času získal prehľad o klientoch a ich problémoch. Komunikácia je miestami veľmi ťažká, lebo klienti v niektorých lokalitách sú na nízkej vzdelanostnej úrovni. TSP sa snažia

rodinám s nízkymi príjmami hľadať zdroje (napr. zamestnať sa), taktiež ich učia hospodáriť s peniazmi. Pracovník z CPP popísal, že ľudia z MRK nie sú konfliktní a dobre sa s nimi pracuje. Tí, ktorí chcú pomoc sa objednávajú a potrebnú pomoc dostanú. Uznané, že sa nájdu aj konfliktné typy, ale nie je ich veľa. Komunikujú navzájom v rámci komunity, informácie si podávajú ústne. CPP poskytuje okrem iného aj bezplatné služby spojené s oddĺžením FO, t. j. s OB - vyhlásenie konkurzu alebo splátkový kalendár. Podľa jeho skúseností si všetci klienti vyberajú konkurz, ktorý slúži na uspokojenie veriteľov z majetku dlžníka, čo zjednodušene znamená, že keď klienti nič nemajú, veritelia nič nedostanú. Respondent z neziskovej organizácie pomáha osobám s nízkym príjmom so svojpomocnou výstavbou domov, a tak sprevádza rodiny počas celého procesu od podania žiadosti, až po splatenie dlhov zo stavby domu.

Odpovede profesionálov na otázku, či dokážu osoby z MRK pomenovať a pochopiť bankové produkty, sa mierne líšili. Jeden z respondentov uviedol, že o bankových produktoch majú osoby z MRK iba základné vedomosti. Poznajú napr. účet v banke a vedieť, že banky poskytujú úvery. Druhý uviedol, že približne polovica ich nepozná a polovica, ktorá ich pozná, sa aj pýta na detaily produktov. Posledná odpoveď sa niesla v podobnom duchu, a to že osoby z MRK dokážu rozlíšiť bankové produkty a využívajú ich služby, ale sú samozrejme aj takí, ktorí nie. Jeden respondent priblížil aj problém so špekulantmi, ktorí zameriavajú podvody práve na tieto skupiny. Ide konkrétne o obohacovanie sa pri pôžičkách alebo pri zmene (prepoistení) ZP, ktorá nie je pre klienta potrebná. To, že ľudia z MRK majú účty, je už štandardom. Problém ale vidí v tom, že sa dajú ľahko „zlákať“ aj na využívanie/zakúpenie nevýhodných produktov.

Ak klienti potrebujú detailné informácie o finančných produktoch, navštevujú priamo banky alebo inštitúcie, nakoľko TSP má len základné vedomosti o produktoch. Pracovník z CPP sa vyjadril, že TSP sú dôležití, pomáhajú obyvateľom MRK tým, že ich smerujú k nim do centra. S TSP majú len dobré skúsenosti, pretože vždy majú ochotu a vôľu pomôcť. Dokonca aj respondent z neziskovej organizácie potvrdil, že všetko robia v spolupráci s TSP. V detailoch sa veľmi neorientujú, ale veľmi im pomáhajú, posúvajú im informácie. Pracovník neziskovej organizácie taktiež kvituje, že popredná sporiteľňa na Slovensku vytvorila produkt, ktorý ponúkajú MRK na stavbu rodinných domov.

Respondenti pracujúci s mužmi a ženami z MRK sa zhodli, že finančná gramotnosť klientov s nízkymi príjmami je na nízkej úrovni. Niektorým napríklad dodnes nikto nevysvetlil hodnotu alebo sumu v slovenských korunách a v eurách, ako nakladať s peniazmi, a práve veľká nevedomosť ich dostáva do dlhovej pasce. Povedomie o finančnej gramotnosti by malo byť väčšie – je potrebné mu venovať v budúcnosti pozornosť.

Jeden respondent má aj inú skúsenosť. Podľa neho je to veľmi individuálne. Stretávajú sa aj s rodinami bez finančného povedomia, ale majú aj takých, ktorí dokážu ušetriť aj z mála. Sú to rodiny, ktoré nemajú veľa výdavkov a vedieť si nejaké peniaze odložiť.

Zásadným problémom je podľa TSP to, že ľuďom nebolo vysvetlené, ako si stanoviť priority (napr. po obdržaní príjmu, resp. dávky si potrebujú vytvoriť rebríček toho, čo je potrebné nakúpiť, prípadne zaplatiť ako prvé). Ďalším problémom je nedostatok

informácií, ktoré majú. Dostávajú úvery bez skúmania možností ich splatenia od nebankových spoločností. Bariérou je v niektorých prípadoch aj to, že nemajú koučing niečo zmeniť, aby boli vytrvalí, lebo si to vyžaduje veľa úsilia. Najväčším problémom je malé motivovanie na vzdelávanie v oblasti financií. Ak rodina chce, tak sa dá vyriešiť všetko, ale musia byť motivovaní a informovaní. Pri informačnom šume často konajú impulzívne, odchádzajú od riešenia problému a strácajú záujem.

Tvrdenie, že rómske domácnosti platia veľké účty za elektrinu sa nedá zovšeobecniť, avšak viacerí respondenti, ktorí sa zúčastnili výskumu, uviedli v mesačných výdavkoch vysokú sumu. Podľa skúseností TSP sú vyššie účty za elektrinu v niektorých domácnostiach spôsobené tým, že sú k nim pripojení aj príbuzní či známi. Domácnosti, ktoré majú dlhy za elektrinu požiadajú niekoho v komunite, rodinu, známych či priateľov o pripojenie. K jednému odbornému miestu je teda pripojených viacero domácností, v dôsledku čoho majú následne tieto domácnosti vyšší odber a vyššiu spotrebu. Druhým dôvodom je, že ľudia z MRK žijú často na nelegálnych pozemkoch bez dodávky elektriny. V tom prípade používajú na výrobu elektriny benzínovú elektrocentrálu. Väčšinou to teda nie je spôsobené veľkým množstvom elektrospotrebičov, ak áno, dopomáha k tomu aj fakt, že častokrát to sú spotrebiče s nižšou efektívnosťou a úsporou energie.

Kľúčová je pri hodnotení dobrej či zlej praxe lokalita, a taktiež pracovná aktivita obyvateľov MRK. Ako konštatovali profesionáli, v niektorých lokalitách obyvatelia z MRK pracujú, v niektorých sa pracovných aktivít nezúčastňujú. V prvom rade je potrebné, aby mal klient snahu začleniť sa na trh práce a do spôsobu života majoritnej spoločnosti. Práca s klientmi, ktorí majú vlastnú vnútornú motiváciu, prejavujú záujem zmeniť svoj život (napr. nájsť si zamestnanie, bývanie), je podľa vyjadrenia osloveného profesionála ľahšia a v konečnom dôsledku vidieť zmenu. Väčšina klientov berie OB ako príležitosť zmeniť svoj život, ale jeden z respondentov uviedol, že sa nájdu aj špekulanti. Veľa klientov, ktorí boli vo finančných problémoch, sa na základe oddĺženia (t. j. OB) mohli zamestnať a následne sa ich finančná situácia rapídne zlepšila. S oddĺženými osobami sú profesionáli v kontakte najmä bezprostredne po oddĺžení, kedy ich dôrazne upozorňujú na riziko opätovného zadlžovania. Finančnému začleneniu napomáha najmä fungujúca rodina s pozitívnymi príkladmi a tiež to, keď v súčinnosti fungujú starosta, TSP a komunitné centrum. Žiaduce je tiež zvýšenie povedomia o financiách v MRK. Nebankové inštitúcie by mali sprísniť, resp. skúmať podmienky poskytovania úverov. Naopak začleneniu zabraňujú nevýhodné produkty, z ktorých sa zadlžia a nevedia si sami pomôcť.

Bariérou je aj to, že nemajú prácu, sú evidovaní na UPSVaR. Jeden z respondentov sa vyjadril, že príležitostí na prácu nie je dosť, a ak by mali prácu, nemali by toľko problémov. Má pocit, že náš súčasný systém nemotivuje ľudí pracovať a podnikateľov zamestnávať ľudí z MRK.

Počas celého procesu oddĺženia je klientovi k dispozícii pomoc TSP, ktorý má informácie zo školení, ktoré absolvoval. Jeden z profesionálov uznal, že keď sa oddĺženie (t. j. OB) berie ako príležitosť, tak je to dobré, ale upozornil, aby to nezneužívali špekulanti, ako napr. pri okrádaní dôchodcov. Pomoc pri oddĺžení v CPP spočíva v osobnom stretnutí s klientom, ktorý príde ku nim, preskúmajú sa jeho finančné možnosti



(či má nárok na ich bezplatné služby) a následne dostane rady, pomoc. Proces považuje za jednoduchý. Klientovi vedia pomôcť, ak má minimálne jedno exekučné konanie rok staré. Do osobného bankrotu môže ísť človek raz za desať rokov. Konkurs spočíva v speňažení majetku dlžníka. Klient zvyčajne majetok nemá, a tak sa veritelia neuspokoja. Súd rozhodne o oddlžení, pričom veritelia môžu podávať trestné oznámenia, resp. návrhy na súd, že to prebehlo špekulatívne, a to v lehote do šesť rokov.

Všetci respondenti potvrdili, že realizujú v školách kurz hospodárenia s financiami, respektíve kurzy pre dospelých v oblasti finančnej gramotnosti. Všetci takisto uviedli, že týchto školení sa zúčastnili aj obyvatelia z MRK. Klienti mali prednášku o financiách aj v období, kedy sa prechádzalo na novú európsku menu. Boli im poskytnuté informácie, ako chápať ceny v novej mene. Výsledkom boli spokojní klienti, ktorí mali základné informácie podané expertom. Žiaľ, informovaní neboli všetci ľudia z MRK. Ďalším bolo školenie o CPP, respondent zhodnotil záujem ako primeraný a myslí si, že zúčastnení tomu porozumeli. Tretím príkladom bolo školenie „ako hospodáriť“. Vysvetľovali, aké sú bankové produkty, ako sporiť. Klientov berú na výlet do lokality, kde už zlepšenie nastalo. Keď to klienti vidia, veria, že je to možné. Školenie im prináša zrozumiteľným spôsobom a jazykom informácie súvisiace s finančnou gramotnosťou. Podotkol, že aj osoby z majority si vo vzdelávaní nájdu veci, ktoré neovládajú.

Návrhy na realizáciu opatrení pre jednotlivcov, resp. domácnosti na zlepšenie ich finančnej gramotnosti, videl jeden z respondentov vo zvýšení povedomia, vo vzdelávaní. Realizoval by vyučovanie finančnej gramotnosti na všetkých školách, aby mali všetci ľudia už od nízkeho veku základné informácie, ako nakladať s peniazmi. Sféra financií ide veľmi dopredu a je náročná. Vzdelávanie je kľúčové aj podľa ďalšieho profesionála. Raz za čas je podľa neho potrebné ísť do komunit a podať im informácie, ako sa vysvetľujú pri zdravotnej starostlivosti, alebo na príprave na rodičovstvo. Zdôraznil aj potrebu individuálnej práce a potrebu vzdelávať aj TSP, aby vedeli ďalej posúvať informácie.

Námet na zlepšenie situácie vidia profesionáli tiež v tom, aby ľudia z MRK získali zamestnanie, avšak problémom je situácia na trhu práce. Finančným produktom, ktorý by pomohol nízkopríjmovým skupinám s finančným začlenením sú podľa jedného z profesionálov aj vkladné knižky. Tie už nie sú celkom štandardným finančným produktom, pričom ľudia z MRK o ne majú stále veľký záujem. Fyzická papierová forma knižky im vyhovuje, avšak banky ich už postupne nahrádzajú elektronickými produktmi.

## 2.2 Špecifiká v lokalite č. 2

Ide o okresné mesto na strednom Slovensku, ktoré sa vyznačuje dostatkom pracovných príležitostí a nezamestnanosť tu možno považovať za nízku. V meste sa nachádzajú finančné inštitúcie a úrady. Miestna rómska komunita je lokalizovaná primárne na okraji obce, avšak medzi rómskym osídlením a zvyškom mesta neexistuje žiadna bariéra. Dopravná dostupnosť je dobrá a neďaleko od rómskeho osídlenia sa nachádza aj privádzač na rýchlostnú cestu.

### 2.2.1 Finančne začlenená domácnosť

#### Domácnosť č. 5

Domácnosť č. 5 tvorí otec, matka a dve deti mladšie ako 16 rokov. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie matky je základné, pracujúci otec rodiny má stredné odborné vzdelanie. Jeho manželka je v súčasnej dobe na rodičovskej dovolenke, naposledy pracovala v októbri v roku 2020, a to ako čašníčka na dohodu o vykonaní práce.

Rodina býva v dome, kde sa kúri centrálnym kúrením. Okrem WC a kúpeľne má ešte kuchyňu a dve miestnosti. Majú prístup k pitnej vode aj k elektrine.

Mesačný príjem domácnosti sa skladá zo mzdy z pracovného pomeru, rodičovského príspevku, z prídavkov na deti a celkovo ide o približne 1 200 EUR. Muž má čistú mzdu vo výške približne 850 EUR bez nadčasov, pričom sa snaží odpracovať aj nadčasy, aby zarobil viac peňazí. Žena poberá rodičovský príspevok a prídavky na dve maloleté deti. Celkovo však nemajú dostatok finančných prostriedkov. Výdavky za inkaso majú mesačne 200 EUR a mesačná splátka za hypotéku je takisto 200 EUR. Ďalší výrazný mesačný výdavok predstavuje strava, a to približne 300 EUR. Účty, kam respondenti zaradili poplatky za elektrinu, káblovú televíziu, plyn a internet boli vo výške 80 EUR. Ako ostatné výdavky uviedli benzín 60 EUR, oblečenie a obuv 30 EUR, zdravotné potreby (tam počítajú lieky, drogériu a plienky) 90 EUR a splátky za spotrebný úver, ktoré mesačne predstavujú 116 EUR. Uprednostňujú pravidelné menšie nákupy. Zo svojho príjmu by si mohli dovoliť realizovať iba jeden veľký nákup v mesiaci (nad 100 EUR).

Z finančných produktov disponujú bankovým účtom, avšak nákupy hradia v hotovosti. Svoje príjmy, výdavky a splátky hypotéky aj spotrebného úveru si vedia napláňovať, ale nedokážu si sporiť. Z toho vyplýva, že nemajú vytvorenú finančnú rezervu pre prípad núdze. Rodina má vedomosť o možnostiach sporenia, pričom z konkrétnych možností sporenia uviedli vkladnú knižku, sporiaci účet, terminovaný účet, odkladanie si hotovosti doma a aj sporenie popri životnom poistení. Otec rodiny uviedol, že sporiť sa dá cez bankové subjekty, ale aj cez rôzne poisťovne, prípadne cez stavebné sporenie. O úrokoch sa rodina vyjadrila, že každá banka má iné úročenie a iné podmienky sporenia. Aj napriek príjmu, ktorým táto domácnosť disponuje, si niekedy požičiava peniaze od blízkych. Dôvodom požičiavania si peňazí sú vysoké mesačné výdavky, ktoré sú spojené s hypotékou a spotrebiteľským úverom.

Niekedy sa stane, že im jedno alebo druhé dieťa ochorie a doplácajú za lieky, musia kupovať vitamíny a výživové doplnky. Majú hypotéku vo výške 50 000 EUR, doba splácania je 30 rokov, mesačná výška splátky je 200 EUR. V poslednom roku mala rodina nedoplatky za vodu a elektrinu.

Stretli sa s požičiavaním peňazí, pri ktorom je vynechaná banka, avšak od nebankovej inštitúcie si nikdy nepožičali, hoci vedeli vymenovať viaceré príklady nebankových inštitúcií. Aktuálne majú od banky spotrebný úver vo výške 15 000 EUR. Splácajú ho mesačne, prevodom. Za výhodný by považovali 0,5 % úrok. V období, kedy mal muž obmedzený výkon práce, mali v rodine menší príjem, a preto využili

ponuku banky - odklad splátok na obdobie šiestich mesiacov. Platobná disciplína tejto domácnosti je dobrá a nestáva sa, že by splátky výrazne meškali. Sú si vedomí, že požíčovanie nie je veľmi výhodné, avšak v určitých prípadoch je potrebné. Nevyužili nástroje oddlžovania.

Voči otcovi rodiny bola vedená exekúcia, ktorá je už ale dnes uzavretá. Dôvod exekúcie bol vznik dlhu na zdravotnom poistení v čase, kedy nebol evidovaný ako UoZ. Bol bez príjmu a sám nedokázal platiť ZP. Keď bol zamestnaný, dostal upovedomenie o začatí exekúcie a o výkone zrážok zo mzdy. Po poslednej zrážke zo mzdy kontaktoval telefonicky exekútorický úrad a žiadal o zaslanie potvrdenia o tom, že exekúcia je ukončená, respektíve splatená v plnom rozsahu. Po zaslaní písomnej žiadosti mu bolo vyhovené.

Rodina si myslí, že hospodárenie domácnosti s peniazmi je plánovanie príjmov a výdavkov, ako aj kalkulácia s peniazmi. Ak by nedokázali hospodáriť s peniazmi, neboli by schopní načas splácať hypotéku a úver, čo by malo za následok dražbu ich nehnuteľnosti, exekúciu a stratu bývania. Rodina bohatstvo chápe v nemateriálnych veciach, pričom je pre nich prvoradé mať zdravie, šťastie v rodine a lásku. Chudobu vnímajú, ako keď je niekto opustený, sám, bez rodiny a je na ulici, bez jedla a strechy nad hlavou. Vedia si stanoviť priority pri nakupovaní a sú oboznámení s rôznymi cenami produktov v obchodoch. Poznajú výdavky, čo musia uhradiť, koľko peňazí si musia nechať na účte, aby mohli prebehnúť trvalé príkazy a s akým zostatkom financií môžu disponovať celý mesiac, aby mali zabezpečenú stravu a aj iné životné potreby.

Členovia domácnosti by boli schopní založiť si spoločnosť s ručením obmedzeným alebo živnosť. Vedia si stanoviť finančné ciele a dokážu sa orientovať v pracovnej zmluve. Význam hrubej mzdy respondent chápe ako mzdu „za vykonanú prácu pred zdanením a odrátaním všetkých odvodov“. Čistú mzdu popísal ako to, čo mu príde na účet, teda po zdanení, po odrátaní odvodov a po ďalších úpravách. Skúsenosť s prácou bez zmluvy a vyplácaním peňazí na ruku nemajú. Školenie či kurz zameraný na hospodárenie s financiami alebo na finančnú gramotnosť neabsolvovali ani v škole ani neskôr v živote. Všeobecne o takéto informácie majú záujem, pričom by určite chceli individuálny prístup. V minulosti využili pomoc TSP pri napísaní žiadosti o splátkový kalendár a neskôr im pomohol aj so žiadosťou o zaslanie potvrdenia o ukončení exekučného konania.

O existencii rôznych bankových služieb vedia vďaka tomu, že viaceré z nich aj využívajú. Vymenovali služby ako napr. založenie a vedenie bežného alebo sporiaceho účtu, rôzne formy prevodov z účtu na účet, priamy vklad na účet, poskytovanie hypoték a úverov, poskytovanie prečerpania na bežnom účte, platobné karty, internetbanking a sporiace produkty. Rodina má účet, o ktorý v banke požiadali sami a dokázali sami požiadať aj o úver. Pracovníčka banky im podľa ich slov veľmi ochotne poskytla všetky potrebné informácie. Poznajú tieto typy úverov: spotrebiteľský, hypotekárny, krátkodobá a rýchla pôžička. Uviedli, že hypotéka má nižší úrok a spláca sa dlhšiu dobu ako spotrebiteľský úver.

Medzi finančné inštitúcie zaradili všetky banky, nebankové inštitúcie, sporiteľne, poisťovne. Respondent pod nákladmi na úver rozumie v reklamných materiáloch uvádzanú ročnú percentuálnu mieru nákladov (RPMN) a pod úročením úrokovú sadzbu, ktorá sa môže počas doby splácania zvyšovať. Dôvod, prečo sa oplatí sporiť, otec

rodiny vidí v tom, že je dobré mať finančnú rezervu, s ktorou môže v prípade potreby narábať, nemusí si od nikoho požíčovať a pri bankovom sporení vidí výhodu aj v úročení. Investovať sa podľa neho dá do podnikania, do investičných fondov, do burzy, ale najlepšia investícia je podľa neho rodina, zdravie a deti. V banke majú na bežnom účte zadané trvalé príkazy, týmto spôsobom si naplánovali spôsob splácania mesačných výdavkov a dlhov - za nájom, hypotéku, úver a iné. Rodina si uvedomuje riziká spojené s požíčovaním si peňazí a tvrdí, že je to kolotoč, z ktorého je ťažké dostať sa von.

Podľa respondenta sa legálny postup vymáhania dlhov realizuje súdnou cestou a nelegálny mimo súdu. Nelegálne postupy sú aj také, kde napr. vymáhateľ nemá oprávnenie na vymáhanie dlhu, alebo chce vymáhať vysoké úroky. Rodina chápe, čo sú osobné údaje a dokážu objasniť aj to, ako by mohli byť zneužitú. Uviedli príklad straty občianskeho preukazu, kreditnej karty, straty dokumentov s osobnými údajmi, odoslanie osobných údajov cez internet nesprávnej osobe. Zneužitie a strata kreditnej karty, podľa vyjadrenia respondenta, môže mať za následok to, že príde o peniaze ktoré má na účte, pretože platobné karty sa používajú pri rôznych nákupoch, kde stačí kartu priložiť k platobnému terminálu. Otec rodiny dokáže identifikovať finančný či spotrebiteľský podvod, ktorý, ako uvádza, sa zväčša deje cez internet. Ako príklad uviedol nákupy cez internet, kde pri páchaní podvodu žiadajú identifikačné bankové údaje, číslo účtu, heslo a pod. Bráni sa voči tomu tak, že nikdy svoje bankové údaje nikomu neposkytuje. Reklamy hodnotí ako marketingový ťah.

S tovarom, ktorý by chceli reklamovať, by išli do predajne, kde by žiadali uznanie reklamácie, vrátenie peňazí, výmenu tovaru alebo odstránenie poruchy. Rodina nevyužila oddlženie FO (t. j. OB). Na zlepšenie finančnej situácie navrhujú ako opatrenie pre domácnosti a jednotlivcov zriadiť bezplatné finančné poradenstvo alebo poradňu, kde by poradca pracoval s rodinou a pomáhal im v oblasti financií. K zlepšeniu ich situácie by navrhli znížiť úroky na úveroch a zvýšiť mzdy.

**Zhrnutie za domácnosť č. 5:** Domácnosť aj napriek drobným finančným problémom pôsobila veľmi informovane, majú dobrý prehľad, financie si plánujú. Majú určitý životný štandard, spotrebiteľský úver, ako aj vlastné bývanie, na ktoré si zobrali dlhodobú hypotéku, z čoho vyplýva vyššia suma mesačných splátok. Operatívne si požíčávajú od blízkych. Majú všeobecný prehľad a dokážu riešiť rôzne životné situácie na základe aktuálnej ponuky finančných produktov a služieb. Uvedomujú si svoju situáciu, že čiastočne žijú na hrane dlhovej pasce.

## 2.2.2 Finančne nezačlenené domácnosti

### Domácnosť č. 6

Domácnosť č. 6 má štyroch členov, z toho sú tri maloleté deti. Hlavou domácnosti je babka detí, pričom tieto deti má v náhradnej osobnej starostlivosti. Jej najvyšším dosiahnutým vzdelaním je základné vzdelanie. Jej ekonomický status je starobná dôchodkyňa a deti navštevujú školské zariadenie. Žijú v úradmi odobrenom obydli,



ktorého však nie sú vlastníkami. Ide o mestskú nájomnú ubytovňu, kde majú k dispozícii iba jednu miestnosť, vykurovanie je zabezpečené cez správcu a prenajímateľa bytových priestorov. Elektryna je tam zavedená.

Respondentka poberá starobný dôchodok, štátne sociálne dávky na podporu rodín s deťmi (sú vyplácané cez Inštitút osobitného príjemcu (ďalej len „IOP“)), ďalej poberá príspevok na bývanie a dávku v hmotnej núdzi. Mesačný príjem domácnosti obsahuje aj opakovaný príspevok za náhradnú starostlivosť z UPSVaR. Mala by poberať aj výživné na tri maloleté deti, ale jej vlastné deti sú bez príjmu, a ak by žiadala o náhradné výživné, boli by trestne stíhané za neplnenie si vyživovacej povinnosti. Nechce im spôsobiť problémy, preto je bez výživného. Po sčítaní uvedených položiek má rodina mesačne k dispozícii cca 500 EUR, ktoré ale nestačia na pokrytie ich výdavkov. Za nájom a náklady spojené s užívaním jednej bytovej jednotky (jedna miestnosť bez sociálneho zariadenia, bez kuchyne a chodby) respondentka uvádza mesačné výdavky vo výške 170 EUR. Na stravu mesačne minie približne 300 EUR, na lieky, oblečenie a hygienu približne 30 EUR. Raz za týždeň urobí väčší nákup a v rámci jedného mesiaca jej vzhľadom na finančnú situáciu vyjdú tri veľké nákupy (nad 50 EUR).

Bankový účet nemá, platí v hotovosti. Vie si naplánovať pohyby svojich financií, ale z dôvodu nízkeho príjmu jej na konci mesiaca nezostanú peniaze, ktoré by mohla ušetriť. V minulosti využívala sporenie na vkladnej knižke, v súčasnosti však ušetriť nedokáže, žije z mesiaca na mesiac. Z toho vyplýva, že nemá vytvorenú finančnú rezervu. Približne raz za pol roka si respondentka potrebuje na zabezpečenie chodu domácnosti požičať peniaze od známych. Hlavným dôvodom požičania peňazí boli neočakávané výdavky, napr. choroba alebo ročný nedoplatok za elektrinu. Respondentka nemá hypotéku ani pôžičku, s dlžobami/pôžičkami nemala skúsenosť ani v minulosti. S požičiavaním peňazí s vynechaním banky sa vo svojej komunite stretla. Nemyslí si, že požičiavanie je výhodné a za výhodný považuje nulový úrok. Respondentka sa v exekúcii nikdy neocitla a nevyužila ani nástroje oddlžovania.

Respondentka sa snaží rozdeliť si peniaze na mesiac tak, aby mala na základné potreby a stravu. Robí si zoznam výdavkov, resp. zoznam poplatkov, ktoré musí zaplatiť. Každý mesiac po výplate dávok urobí jeden veľký nákup potravín, tzv. „pridel“, a potom dokupuje už iba drobnosti, ktoré potrebuje na prípravu jedla. Uviedla, že ak by si nevedela peniaze rozdeliť a míňala by ich bezhlavo, určite by nedokázala vyžiť celý mesiac a mať zabezpečenú stravu, uhradené všetky poplatky a obáva sa, že by sa stala neschopnou platiť nájom, čoho dôsledkom by prišla o strechu nad hlavou a odobrali by jej deti z náhradnej starostlivosti. Preto si myslí, že hospodárenie alebo plánovanie výdavkov je veľmi dôležité, aby domácnosť fungovala tak, ako má a nemusela sa ocitnúť vo finančných problémoch. Požičať si je veľmi jednoduché a rýchle, ale - podľa jej názoru - vrátiť peniaze bez toho, aby chýbali v rodinnom rozpočte, je oveľa ťažšie. Podľa respondentky sa ľudia delia od nepamäti na bohatých a chudobných. Sama sa považuje za chudobnú, s úsmevom sa vyjadrila, že má smolu. Na otázku, či by chcela byť bohatá, odpovedala, že by chcela len tolko peňazí, aby mohla sebe a deťom zabezpečiť všetko, čo potrebujú. Chcela by byť na lepšej a vyššej úrovni, ale nedokáže si predstaviť, že by bola niekedy bohatá. Deti na otázku bohatstva odpovedali, že ak by boli bohaté, kúpili by si drahé auto.

Rodina má na štátne sociálne dávky na podporu rodín s deťmi zavedený IOP, ktorým je ustanovená obec, v ktorej žijú, konkrétne Odbor starostlivosti o obyvateľa, ktorý zabezpečuje sociálnoprávnu ochranu detí a sociálnu kuratelú. IOP je zavedený zo sociálnych dôvodov - nedbalá školská dochádzka a výchovné problémy s maloletými deťmi. Respondentka má prehľad o rôznych cenách produktov v jednotlivých obchodoch a vie si stanoviť rebríček priorít pri nákupoch. Rozlišuje svoj starobný dôchodok od dávok, ktoré jej vypláca UPSVaR. Nevedela by založiť živnosť ani spoločnosť s ručením obmedzeným, nedokáže sa orientovať ani v pracovnej zmluve. Skúsenosť s prácou bez zmluvy nemá.

Respondentka sa zúčastnila školenia z oblasti finančného hospodárenia. Bol to konkrétne kurz, ktorý absolvovala s TSP pri zavedení eura na Slovensku. Hodnotí ho ako veľký prínos pre jej osobu, nakoľko eurá nevedela používať. TSP ju v rámci IOP sprevádzali pri nákupoch, pri ktorých jej boli nápomocní. Vyberala potraviny nie podľa pekného a lákavého obalu, ale podľa ceny a kvality tovaru, aby dokázala výhodne a lacno nakúpiť potraviny.

V súčasnej dobe si respondentka myslí, že už nepotrebuje kurz finančného hospodárenia. Ak by ho ale mala absolvovať, uvítala by, ak by bol zameraný priamo na jej domácnosť, čiže individuálny prístup, osobné návštevy v jej domácnosti šité priamo na mieru. Boli to práve TSP, ktorí s ňou pracovali v oblasti financií, a vďaka nim uvádza, že si dokáže naplánovať svoje výdavky a zadeliť si rodinný rozpočet tak, aby zabezpečila rodine životné potreby a nedostala sa do dlhov. Z uvedeného vyplýva, že veciam porozumela a aj ich aplikuje vo svojej domácnosti. Respondentka je toho názoru, že ak by mala vyšší príjem, nemusela by živoriť a obávať sa prežitia. Aj u ostatných ľudí by pomohli podobné kurzy, akých sa zúčastnila ona sama.

Nedisponuje vedomosťami o bankových službách, žiadne nevyužíva a ani by si sama nedokázala založiť účet v banke. Raz sprevádzala svoju sestru do banky, kde si chcela založiť účet. Pracovníčka banky sa vyjadrovala úradným jazykom, ktorému nerozumeli a musela prísť ďalšia jej kolegyňa. Napriek tomu nerozumeli všetkému a ani nedostali potrebné informácie, sestra respondentky niečo podpísala bez prečítania si dokumentov.

Nevie rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov. Chápe, čo sú to osobné údaje, podľa jej slov, akoby zverejnila svoj životopis. Spomenula konkrétne stratu občianskeho preukazu, kde sú všetky jej osobné údaje, ktoré by mohol niekto zneužiť napr. pri vybavení úveru. Po uvedení rôznych príkladov sa vyjadrila, že dôvod, prečo sa oplatí sporiť, sú úroky zo sporenia, avšak o možnostiach investovania peňazí nemala žiadnu vedomosť. Nedokáže identifikovať finančný podvod, o to ťažšie by sa vedela voči nemu brániť. Uviedla, že ak by nejakým spôsobom prišla do kontaktu s finančným podvodom, vyhládala by odbornú právnu pomoc za asistencie TSP, ktorí pôsobia v obci. Pri sledovaní televízie vždy prepína televízne programy, aby sa vyhla reklame, nezaujíma sa o ňu. Myslí si, že si dokáže vybaviť reklamáciu, vie, ako by mala postupovať. Pri uvedení konkrétneho príkladu, ktorý sa jej v minulosti stal je ale evidentné, že reklamácia nebola úspešne vyriešená. So zakúpeným tovarom išla do predajne priamo za vedúcim predajne. Objasnila mu problém, predložila uhradený blok z nákupu a chcela, aby jej bola vrátená finančná hotovosť za reklamovaný tovar. Vedúci predajne s tým však nesúhlasil a navrhol jej, aby si v rovnakej cene reklamovaného tovaru vybrala iný druh tovaru.

**Zhrnutie za domácnosť č. 6:** Domácnosť je silne ohrozená chudobou, hospodárenie je veľmi limitované. Nevyužíva finančné služby a aj finančná gramotnosť je na nízkej úrovni. Aj napriek tomu sa domácnosť nedostala do dlhových, prispôsobila sa stratégii prežitia aj s málom. Z využívania sporiacich finančných produktov je domácnosť vylúčená na základe nízkych príjmov. Absolvované vzdelávacie aktivity v gescii TSP značne prispeli k zvýšeniu finančnej gramotnosti v domácnosti. V prípade potreby prístupu k finančným produktom a službám za rozumnú cenu sa domácnosť obráti na pomoc TSP, a to na základe doterajších pozitívnych skúseností.

### **Domácnosť č. 7**

Domácnosť č. 7 pozostáva z ôsmich členov, pričom ide o rodičov a šesť detí do 16 rokov. Rodičia majú základné vzdelanie. Ekonomický status otca rodiny je nezamestnaný a jeho družka je žena na materskej dovolenke. Respondent bol zamestnaný naposledy v júli v roku 2021 v rámci národného projektu Miestne občianske poriadkové služby (ďalej len „NP MOPS“) ako člen Miestnej občianskej poriadkovej služby. Bol zamestnancom obce na dobu určitú. Keďže NP MOPS sa skončil, zamestnávateľ s ním ukončil pracovný pomer. Odvtedy sa snaží uplatniť na trhu práce, ale pre aktuálnu pandemickú situáciu sa mu to nedarí. Aktivačných prác sa nezúčastňuje.

Rodina žije v provizórnom drevenom obydľí, bez sociálneho zariadenia, bez prívodu vody a elektriny. Nájom neplatia, keďže žijú v osade na nevysporiadanom pozemku v nelegálnej stavbe. Kúria drevom, vykurejú dve miestnosti malými pieckami, ktoré zároveň slúžia aj na prípravu a ohrev jedla. Domácnosť disponuje tzv. „centrálkou“ – ide o benzínovú elektrocentrálu, ktorá v obydľí vyrába elektrinu. Všetky štátne dávky, ktoré rodina poberá z UPSVaR, idú cez mestský úrad, ktorý je stanovený ako IOP, nakoľko v rodine dlhodobo pretrvávajú sociálne problémy a nevedia hospodáriť s peniazmi. Respondent má občasné príležitostné brigády, hlavne v letných mesiacoch. Pracuje len za odmenu vyplatenú „na ruku“.

Na stravu rodina mesačne minie približne 350 EUR. Keďže rodina má zavedený IOP, nákupy potravín majú dvakrát do týždňa vo výške približne 80 EUR, t. j. jeden nákup za 40 EUR. Veľký nákup nad uvedenú sumu nerobia. Aby mali elektrinu, mesačne kupujú benzín do elektrocentrály za 90 EUR. Zo štátnych dávok im neostáva na šatstvo, zdravotné potreby či iné. Majú zriadený účet v banke, ale výdavky platia v hotovosti. Respondent sa vyjadril, že si vedia plánovať svoje financie. Rodina nemá vedomosť o formách sporenia, pretože z príjmu, ktorý majú, nedokážu ani vyžiť a pokryť všetky životné potreby, nie ešte sporiť. Na otázku, ak by predsa len mohli peniaze odložiť, sporiť, akým spôsobom by sporiť, respondent odpovedal, že na vkladnú knižku. Otec rodiny založil detský účet v banke počas doby, kedy pracoval ako člen NP MOPS. Anketár využil informáciu o účte a otázku položil tak, aby si respondent uvedomil, že vlastne na tomto účte je možnosť aj sporiaceho účtu. Respondent túto možnosť sám neuviedol, nakoľko pre neho nebola nikdy reálna. Účet využíval len kvôli prevodu jeho výplaty od zamestnávateľa.

Domácnosť nedisponuje finančnou rezervou a na zabezpečenie chodu domácnosti si musia požičiavať každý mesiac od známych, hlavne pri neočakávaných výdavkoch. Hlavný dôvod požičiavania si peňazí je to, že nedisponujú prostriedkami, ktoré

sú rodine vyplácané z UPSVaR - výplata štátnych dávok chodí na účet mesta. Mesto, ktoré dávkami disponuje, vypláca rodine dvakrát do týždňa hotovosť na nákup základných potravín, prípadne na lieky, drogériu, oblečenie pre deti, a tiež sa vyplácajú poplatky v škole, napr. za obedy. Počas rozhovoru respondentka priznala, že jej druh peniaze, ktoré zarobí formou brigády, často prehrá na hracích automatoch. Respondent vie, že existujú nebankové subjekty na požičiavanie peňazí, ale ani od nich nemali nikdy úver. Stretávajú sa s požičiavaním peňazí v komunite s vynechaním banky. Nemyslia si, že požičiavanie peňazí je výhodné. Výhodným úrokom pri pôžičke by bol podľa nich 1 %. Aktuálne majú dve exekúcie. Dôvodom je dlh v ZP a SP za čas, kedy bol muž bez práce a nebol evidovaný na UPSVaR. Bol vyradený z evidencie UoZ pre nespokupracovanie (nebol sa hlásiť v termíne). Tým, že nikdy nemali výraznejšie dlhy, tak nástroje oddlžovania nevyužili.

Rodina charakterizovala hospodárenie domácnosti s peniazmi tak, že by si radi plánovali svoje výdavky a príjmy, rozdeľovanie finančných prostriedkov. Keďže majú stanovený IOP, nemajú túto hotovosť k dispozícii a nerobia si plány. Chodia len pravidelne nakupovať potraviny a tú hotovosť, ktorú druh dokáže zarobiť formou príležitostných brigád, majú na prilepšenie a zaplatenie benzínu do elektrocentrály na výrobu elektriny. Rodinný model na zabezpečovanie životných potrieb si respondent predstavuje tak, že by mali hotovosť (výplatu štátnych dávok), s ktorou by dokázali obaja sami disponovať. Finančná zodpovednosť respondenta spočíva v snahe zarobiť pre rodinu peniaze, prinášať do domácnosti príjem a jeho družka je zodpovedná za nákup potravín a zabezpečenie potrieb rodiny z jeho príjmu. Podľa ich názoru si vedia stanoviť priority. Keď majú finančnú hotovosť, minú ju v prvom rade na stravu. Členovia domácnosti chápu bohatstvo ako vlastníť majetok, disponovať veľkým objemom peňazí. Chudobu chápu ako stav, kedy si rodina alebo jednotlivец nedokáže pokryť základné životné potreby, nemá na stravu a žije na ulici.

Živnosť či s. r. o. by založiť nedokázali. V čase, kedy respondent pracoval, mal čistú mzdu približne 530 EUR. Preto vedel opísať čistú mzdu: „to je to, čo dostanem k výplate, hrubá mzda je to, čo je nezdanené“. Dokáže sa aj orientovať v pracovnej zmluve.

Kurz hospodárenia s financiami v škole neabsolvoval žiadny člen domácnosti, ale rodina absolvovala kurz finančnej gramotnosti, kde s nimi pracovali TSP. Hodnotí ho ako dobrý a ľahko mu porozumeli. O takéto informácie má naďalej záujem a za najlepšiu formu ich získavania považujú individuálne, osobné návštevy nejakého poradcu v ich domácnosti. Rodina si myslí, že finančnú gramotnosť už ovláda. Možno by mali záujem o spoznanie bankových produktov a služieb v prípade, že by mali stále zamestnanie a mohli by si sporiť na bývanie.

Respondent nedokázal pomenovať a vysvetliť typy bankových produktov. Bankový účet, ktorý respondent má, využíval len na prevod výplaty od zamestnávateľa. V čase, kedy si účet zakladal kvôli zamestnaniu, si ho dokázal založiť sám, bez pomoci iných. Myslí si, že pracovníckam banky môže úplne dôverovať a je toho názoru, že mu poskytnú všetky informácie, ktoré v danej chvíli potreboval. O úver nemá záujem, ak by mal, dokázal by oň požiadať sám. Informácie by mu poskytla pracovníčka banky na mieste, kde by o úver žiadal. Respondent nechápe rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami. Chápe však, že treba splácať úver, ako aj to, že pri úvere

je nutné splácať aj úroky. Podľa výšky úroku by respondent vedel identifikovať, či ide o výhodný úver alebo o finančný podvod. Pri vyššom úroku by úver nebral, a tak by sa teda voči podvodu bránil. Ak by išlo o vysokú sumu, úver by pokladal za podvod a nepodpísal by úverovú zmluvu. Hovoril o prevencii, teda ak nemá úver, nedostane sa do problému s podvodom.

Rodina si myslí, že dokáže kriticky vyhodnotiť reklamu. Riziká spojené s požíčianím si peňazí identifikujú najmä v tom, že peniaze, ktoré musia vrátiť, potom chýbajú v rodinnom rozpočte. Podľa nich záleží aj od toho, od koho si peniaze požičajú. Stretli sa s úžerou, kedy si požičali napr. 50 EUR a museli vrátiť 100 EUR. Ak by nevrátili dohodnutú výšku požičanej sumy, údajne by sa dostali do veľkých problémov. Vedia, čo sú to osobné údaje, aj to, ako by mohli byť zneužitú. Respondent uviedol ako príklad, že jeho kamarát v minulosti stratil občiansky preukaz a niekto na jeho meno zobral tovar na splátky. Reklamáciu by respondent vyriešil nasledovne: zaniezol by tovar alebo produkt do predajne spolu s pokladničným blokom a žiadal by o kontrolu, uznanie reklamácie, prípadne o odstránenie chyby.

Dôvod, prečo sa oplatí sporiť vidí v tom, že je výhodou mať finančnú rezervu v prípade neočakávaných výdavkov, aby si nemusel požíčavať peniaze. Možnosť investovať peniaze vidí v oblasti podnikania. Rodina si myslí, že by si dokázali naplánovať spôsob splácania dlhov, ak by mali splácať napr. úver. Každý mesiac v deň výplaty by si odložili peniaze na splátku a uhradili by ju buď v ten deň, prípadne nasledujúci deň. Myslia si, že na zlepšenie ich situácie im stačí mať stále zamestnanie, teda mať vyšší príjem v domácnosti.

**Zhrnutie za domácnosť č. 7:** Domácnosť nevyužíva nástroje finančného začlenenia z dôvodu chudoby. Podobne ako iné finančne nezačlenené domácnosti s IOP si zvolili stratégiu, kedy sa prispôbili nízkemu príjmu. Do vážnych finančných problémov sa nedostali, proti dlhovej pasci používajú prevenciu, kedy sa snažia vyhýbať sa pôžičkám, a preto radšej hospodária s málom. Majú nízku finančnú gramotnosť, veci si predstavujú jednoducho. Využívajú určité zdroje neefektívne, napríklad na výrobu elektrickej energie v benzínovej elektrocentrále za 90 EUR mesačne. Informácie o aktuálnej ponuke finančných produktov a služieb nemajú, ak by ich potrebovali, obrátia sa na ľudí z okolia, ktorým dôverujú, napr. na TSP.

### Domácnosť č. 8

Domácnosť č. 8 pozostáva z dvoch dospelých a dvoch detí do 16 rokov. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie matky je základné a otec dosiahol stredné odborné vzdelanie. Otec rodiny naposledy pracoval na dohodu o vykonaní práce ako pomocný murár, a to do júna 2021. Obaja sú momentálne nezamestnaní, hľadajú si prácu a žena vykonáva aktívnu činnosť.

Bývajú v neskolaudovanom obydli, ktorého nie sú vlastníkami, kúria lokálne drevom. Okrem kuchyne, kúpeľne a WC majú ešte jednu miestnosť, ktorú vykurojú pieckou. Elektrinu majú (sú napojení na inú domácnosť), ale prístupom k pitnej vode nedisponujú.

Mesačný príjem domácnosti pochádza z aktívneho príspevku, občasných príjmov z príležitostných brigád respondenta, z dávok v hmotnej núdzi, ktoré poberajú spoločne a zo štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi na dve maloleté deti. Za nájom pozemku rodina platí mesačne 25 EUR, za stravu približne 250 EUR, za drevo na kúrenie 13 EUR a za elektrinu, ktorú majú od príbuzných, platia mesačne 35 EUR. Oblečenie kupujú zväčša cez bazár alebo dostanú od známych, mesačne teda minú na šatstvo iba 5 EUR. Nemajú dostatok zdrojov na zabezpečenie svojich výdavkov.

Rodina absolvovala proces oddlženia (t. j. OB), a to konkrétne konkurzom, preto mesačne splácajú ešte 14 EUR za poskytnutú právnu pomoc cez CPP. Muž bol úspešne oddlžený a o pár mesiacov splatí poplatky spojené s poskytnutím právnej pomoci v súvislosti s oddlžením. Dôvodom exekučného konania voči mužovi bol neuhradený dlh na ZP, ktorý mu vznikol v čase vyradenia z evidencie UoZ na UPSVaR. Počas celého procesu osobného bankrotu, od začiatku až po jeho ukončenie, s rodinou pracovali TSP, ktorí ich stále upozorňujú, aby nezabudli na splátky za poskytnutú právnu pomoc. V deň výplaty dávok idú na poštu, vezmú si poštovú poukážku, vypíšu bankové údaje a ihneď uhradia poplatok. Vedia teda, že to nesmú odkladať, aby sa nedostali do omeškania.

Aktuálne rodina nemá žiadnu pôžičku. Potvrdili, že vo svojej komunite sa stretli s možnosťou požíčavania peňazí s vynechaním banky. Celkovo požíčavanie peňazí nepovažujú za výhodné. Za výhodný považujú úrok 0 %. Domácnosť sa v minulosti stretla s exekúciou, ktorá je dnes už uzavretá.

Nákupy robia pravidelne v menších objemoch a veľký nákup nad 50 EUR by si mohli dovoliť iba raz za mesiac. Domácnosť nakupuje v hotovosti. Dokážu plánovať svoje financie, teda príjmy a výdavky, avšak nedokážu si ušetriť žiadne peniaze. Rodina preto nemá vedomosť o tom, ako by sa dalo sporiť, nepozná formy sporenia, ani aké sú úroky. Keďže žijú chudobne, nikdy sa o sporenie nezaujímal, nikdy nebolo z čoho usporiť. To je aj dôvod, prečo nemajú vytvorenú finančnú rezervu. Na zabezpečenie chodu domácnosti si musia približne raz za pol roka požičať peniaze, a to aby mohli pokryť základné životné potreby, t. j. aby si mohli zakúpiť drevo, zaplatiť nájom a pod. Uviedli, že si neradi požíčavajú, radšej si chcú zarobiť formou brigád. Nemajú hypotéku, ani žiadne nedoplatky. S dlhom skúsenosť mali, ale od nebankových subjektov si nikdy nepožičali, pričom poznajú niektoré nebankové inštitúcie.

Podľa vyjadrenia rodiny je hospodárenie s peniazmi veľmi dôležité, pokiaľ ide o plánovanie ich rodinného rozpočtu, teda príjmu a výdavkov. Ak by nevedeli hospodáriť, nedokázali by vyžiť celý mesiac, deti by hladovali a ak by neuhradili poplatky za poskytnutú právnu pomoc pri osobnom bankrote, celý proces bankrotu by bol neplatný a dlhy by sa rodine obnovili, čo by viedlo k existenčným problémom. Rodinný model zabezpečovania životných potrieb si predstavujú tak, že by boli obaja zamestnaní a mali by dostatočný príjem v rodine. Otec rodiny sa vyjadril, že bohatstvo znamená mať veľa peňazí, no jeho žena ho doplnila, že „*bohatí ľudia sú namyslení a nešťastní*“. Vyjadrila sa v tom zmysle, že nepotrebuje byť bohatá, chce mať len dostatočný príjem v rodine, aby dokázali z neho vyžiť a zabezpečiť si všetko potrebné pre rodinu a hlavne pre deti. Zároveň je - podľa jeho vyjadrenia - chudoba aj to, ak rodina nemá dobré vzťahy. Pri nakupovaní si vedia stanoviť priority a majú prehľad o rozdielnych cenách

produktov v jednotlivých obchodoch. Finančný plán si rodina písomne nevedie, ale každý mesiac zráta svoje výdavky a príjmy. Uhradí všetko potrebné a so zostatkom peňazí kalkuluje celý mesiac na stravu. Finančnú zodpovednosť v rodine majú obaja.

Otec rodiny cez deň príležitostne pomáha na trhovisku a v podvečer dostane peniaze za výkon práce na ruku. Na otázku, ako štát využíva príjmy z daní, nevedela rodina vôbec reagovať. Nevedeli by ani založiť živnosť či inú právnu formu potrebnú na podnikanie. Keďže respondent pracoval, vie, že čistá mzda je to, čo dostane na ruku vyplatené, ostatné je hrubá mzda, z ktorej sa hradia odvody. V pracovnej zmluve sa ale orientovať nedokáže. Nemajú záujem o informácie, ktoré by zvýšili ich finančnú gramotnosť. Nikdy neabsolvovali žiadny kurz ani školenie o tom, ako hospodáriť so svojimi financiami. Rodina nevedela uviesť žiadne návrhy, ako zlepšiť finančnú gramotnosť jednotlivcov a ani domácností.

Z bankových služieb poznajú založenie účtu a jeho vedenie, ponuku úverov, prevody z účtov a sporenie. Vyjadrili sa, že si dokážu založiť účet v banke aj podať žiadosť o úver. Myslia si však, že banke ide len o zisky a nie o ľudí, pričom obaja dodali, že k banke nemajú dôveru. Nevedia rozlíšiť medzi bankovými a nebankovými inštitúciami, nerozumejú pojmom náklady na úver, úročenie a pod pojmom úrok rozumejú navýšenie. Nevedeli uviesť, akým spôsobom sa dajú investovať peniaze, ale ak by ich mali, investovali by do bývania.

Rodina nedokáže identifikovať spotrebiteľský finančný podvod a nevedeli by ani to, ako sa voči nemu brániť. Preto ani nechcú úver a radšej si chcú peniaze zarobiť. Otec rodiny uviedol, že hlavné riziko spojené s požíčianím si peňazí vidí v tom, že sa rodina zadlží a vrátiť peniaze je ťažké. Rodina nemá znalosť, ako rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov. Vedia, že ich osobné údaje sú napr. meno, priezvisko, dátum narodenia a rodné číslo, a že sú uvedené hlavne v rodnom liste, na občianskom preukaze a na iných dokumentoch. Vedia aj to, že ak by im boli tieto dokumenty odcudzené, ich osobné údaje by mohli byť následne zneužitú. Preto si ich starostlivo uchovávajú. Reklamy nesledujú, ani ich nezaujímajú, a teda ich nevedia kriticky zhodnotiť. S vybavením reklamácie tovaru sa už stretli. Postupovali tak, že tovar odniesli do predajne, kde ho zakúpili, predložili predavačke pokladničný blok a opísali dôvod reklamácie. Predavačka im vypísala reklamáciu, ktorú uznala a vrátila im hotovosť za tovar. Pomocnú ruku zo strany štátu by respondent privítal a považoval za najviac prínosnú v oblasti bývania. Myslí si, že ak sa dokáže zamestnať, ostatné by rodina dokázala zvládnuť.

**Zhrnutie za domácnosť č. 8:** Ide o finančne nezačlenenú domácnosť, ktoré nevyužíva bankové produkty, resp. služby, avšak prešla exekúciou aj OB. Rodina funguje z dávok a príležitostných brigád. Verí, že zlepšenie by priniesla práca pre oboch dospelých členov domácnosti. Ich finančná gramotnosť je nízka a nemajú záujem o jej prehĺbenie, avšak sú presvedčení, že požíčovanie peňazí by ich doviedlo do dlhovej pasce. Podobne ako iné nízkopríjmové rodiny zvolili stratégiu hospodárenia s malým objemom peňazí, pričom ich výdavky sa orientujú hlavne na stravu. Majú základné informácie o mzdovej agende a v prípade možnosti by si radi zlepšili životnú situáciu stálym zamestnaním. Bez pomoci TSP by proces oddlžovania určite nezvládli, všetky právne, administratívne, resp. inštitucionálne otázky oddlžovania riešili s pomocou TSP a CPP.

### 2.2.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne

Profesionáli, ktorí sa vyjadrili k finančnej začlenenosti ľudí z MRK v lokalite č. 2, boli konkrétne:

- TSP,
- pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu (oddelenie sociálnoprávnej ochrany a kurately, sociálna pomoc, sociálne služby) a
- pracovník CPP.

Názory jednotlivých profesionálov z polo-štruktúrovaných rozhovorov sú uvedené nižšie v texte, v prípade presnej citácie sú ich vyjadrenia v úvodzovkách a v zátvorkách je upresnený konkrétny profesionál.

Všetci títo respondenti pracujú aj s obyvateľmi a obyvateľkami z MRK. Podiel ich klientov s nízkymi príjmami je vo všetkých prípadoch väčšinový (približne 90 %), čo aj vyplýva z ich pracovnej činnosti/z oblasti, v ktorej pracujú.

*„Pracovala som predtým v Komunitnom centre, kde sme sa hlavne venovali deťom, keď som sa dozvedela o pracovnej ponuke na pozíciu terénna pracovníčka, neváhala som a podala si žiadosť, pretože som sa stotožnila s poslaním práce.“* (TSP)

Rodinám, ktoré sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii poskytujú TSP poradenstvo a následne pomoc a asistenciu pri písaní rôznych žiadostí o poskytnutie finančného príspevku, či už z nadácií alebo obrátením sa na MPSVR SR. *„Taktiež rodiny vedieme k finančnej gramotnosti a k efektívnemu hospodáreniu.“* (TSP)

Medzi základné činnosti TSP patria:<sup>56</sup>

- aktívne vyhľadávanie a kontaktovanie osôb so sociálnymi problémami,
- uľahčovanie komunikácie medzi majoritou, úradnými osobami a osobami z komunity a sprostredkovanie kontaktov v komunitě,
- poskytovanie základných informácií a podpory v krízových situáciách,
- poskytovanie informácií o základných právach a povinnostiach človeka v kontexte verejných politík,
- sprevádzanie osôb,
- spolupráca s inštitúciami a organizáciami pôsobiacimi v lokalite a v regióne,
- opatrenia v oblasti primárnej prevencie,

56 Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny. 2019. *Príručka pre spolupracujúce subjekty zapojené do národného projektu Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce*. [online]. 11.10.2019. [cit. 2022-01-18]. Dostupné na internete: <[https://www.ia.gov.sk/data/files/NP\\_TSP\\_II/Prirucka\\_pre\\_spolupracujuce\\_subjekty\\_zapojene\\_do\\_NP\\_TSP\\_II.docx](https://www.ia.gov.sk/data/files/NP_TSP_II/Prirucka_pre_spolupracujuce_subjekty_zapojene_do_NP_TSP_II.docx)>

- výkon iných činností v súvislosti s aktuálnymi potrebami počas realizácie NP.

Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce (ďalej len „NP TSP II“) je realizovaná Implementačnou agentúrou MPSVR SR v období od novembra 2019 do decembra 2022. Účelom projektu je zabezpečenie činnosti TSP poskytujúcich nevyhnutnú pomoc obyvateľom mesta, ktorí sa ocitli v hmotnej núdzi, niektorí aj na hranici chudoby. Cieľové skupiny NP TSP II sú marginalizované skupiny vrátane Rómov, jednotlivci alebo skupiny ohrozené diskrimináciou, chudobou alebo sociálnym vylúčením, rodiny s deťmi, neúplné rodiny s deťmi, mnohodedné rodiny, nízkopříjmové domácnosti, mladí ľudia, osobitne mladí ľudia do 29 rokov, osoby so zdravotným postihnutím, deti a plnoleté FO, ktorým sa poskytujú sociálne služby, znevýhodnení UoZ. Riešitelia NP TSP II poskytujú klientom sociálne poradenstvo a všetko, čo s tým súvisí. Pomáhajú klientom pri riešení dlhov, motivujú ich k zamestnaniu sa a asistujú im pri hľadaní práce. Robia tiež sprievod, motivujú ich k vzdelávaniu a realizujú iné činnosti, ktoré vyplývajú z ich náplne práce. Zameriavajú sa hlavne na aktívne vyhľadávanie ohrozených osôb a skupín. Ich snahou je zisťovanie príčin sociálnych problémov, poskytovanie pomoci a podpory pri riešení nepriaznivých sociálnych udalostí, predchádzanie a riešenie problémov klientov, a tým zlepšenie ich sociálnej situácie, rozvíjanie sebaúcty a zodpovednosti, podporovanie schopnosti klienta riešiť jeho problém, viesť ho k svojpomoci, sprostredkovanie kontaktov s odbornými inštitúciami, poskytovanie poradenstva a prevencie, vytváranie možnosti podieľania sa na vzdelávacom, kultúrnom a spoločenskom živote. „Sú jednotlivci alebo klienti, ktorí nás sami vyhľadajú a žiadajú našu pomoc. Mnohí sú aj vďační. Stretla som sa aj s tým, že najskôr človek nechcel a odmietal ponúkanú pomoc, no neskôr sám o ňu požiadal. Je veľmi dôležité, aby klient vedel pomenovať svoj problém, pretože klienti často prichádzajú s problémom, ktorý nedokážu presne pomenovať, čo je spôsobené buď nízkym vzdelaním, nedostatočnou slovnou zásobou, sociálnym vylúčením alebo aj nízkym povedomím.“ (TSP)

Pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu má na starosti hospodárenie so zadržanými štátnymi sociálnymi dávkami daných rodín, alebo osôb zo sociálnych dôvodov (výchovné problémy, gamblerstvo, sociálne dôvody, záškoláctvo a iné). Ďalej organizovanie spoločných a individuálnych nákupov, úhradu nákladov a výdavkov spojených s chodom domácností, úhradu školských a stravovacích poplatkov. Tiež navštevuje rodiny za účelom šetrenia ich sociálnej situácie. Služby poskytujú ako samospráva v zmysle zákona o sociálnych službách a ďalšej platnej legislatívy SR. Ide najmä o sociálne poradenstvo a služby a preventívny dohľad nad finančným hospodárením. Osoby s nízkymi príjmami sú väčšinou osoby odkázané na štátne sociálne dávky a ich finančná gramotnosť je na veľmi nízkej úrovni. „Progres v oblasti vzdelanosti jednotlivých klientov je malý.“ (pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu)

CPP poskytuje právnu pomoc v oblasti obchodného práva, občianskeho práva, pracovného práva, rodinného práva a v oblasti oddĺženia FO (t. j. OB). Poskytujú právne poradenstvo a ľuďom, ktorí si nemôžu dovoliť právne zastúpenie v dôsledku ich nízkeho príjmu, ustanovujú advokátov do konaní. „Vo väčšine prípadov ide o ťažšiu komunikáciu a zložitejšie chápanie zo strany klienta, kde sa ale vždy snažíme pomôcť a

vysvetliť klientovi veci viackrát a stále iným spôsobom, ktorý je klientovi najbližší, kde sa ale stretávame aj s negatívnymi reakciami zo strany klientov, nakoľko nie vždy je zákon taký, ako si ho vykladajú sami klienti.“ (pracovník CPP) K práci v CPP sa dostal úspešným absolvovaním výberového konania, ktoré pozostáva z písomného testu a ústnej časti. „Samozrejme sme sa pre túto prácu rozhodli, pretože sme chceli a stále chceme pomáhať ľuďom, keďže právo je umením dobra a spravodlivosti a malo by tu byť pre všetkých dostupné rovným dielom, a preto je naša inštitúcia vlastne aj zriadená, aby sme pomáhali ľuďom v hmotnej núdzi.“ (pracovník CPP) Produktami pre nízkopříjmové osoby v CPP sú bezplatné právne poradenstvo, (spoplatnené) právne poradenstvo a konzultácie. „Poskytujeme bezplatné právne poradenstvo v rámci OB, v ostatných oblastiach je poplatok 4,50 EUR. Osobám s nízkym príjmom ustanovujeme, pokiaľ majú naliehavý právny záujem, aj advokátov, ktorých majú k dispozícii bezplatne.“ (pracovník CPP)

Vystupovanie, ako aj komunikácia každého jedného klienta, je individuálna. „Sú ľudia, ktorí všetkému rozumejú, dajú si povedať, poradiť, žijú v reálnom svete. Potom sú tu ľudia, ktorí majú svoju pravdu, nepáčia sa im zákony a chcú sa riadiť tým, čo „sused povedal“. No vždy sa dá nájsť zlatá stredná cesta, kedy sú klienti v závere buď veľmi spokojní, alebo len spokojní.“ (pracovník CPP)

V danej lokalite je rôznorodá škála pováh klientov. Niektorí sú milí, chápací, iní neprijemní až agresívni. Respondenti si však uvedomujú, že pri práci s ľuďmi s tým človek musí rátať. Pri klientoch, ktorých finančná gramotnosť a poznatky vo finančnej oblasti sú nižšie, a to bez ohľadu na etnicitu, je podľa TSP potrebné využiť slová, ktorým porozumejú. „Mám skúsenosť, kedy využívali rôzne úvery bez premyslenia, či im ostane na živobytie, koľko budú splácať úver, aká je tam mesačná splátka či úrok. Práve preto sa často ocitnú v exekúciách, čo ich finančnú situáciu ešte viac zhorší.“ (TSP) Problém vidí TSP v tom, že v banke sa nenájde pracovník, ktorý by ich vedel na všetko upozorniť a podrobne im vysvetliť, čo všetko zahŕňa využitie jednotlivých produktov. Za ďalší problém považuje to, že za TSP prídu až vtedy, keď majú problém, keď sa ocitnú v situácii, že nie sú schopní splácať úver, a buď potrebujú pomoc pri napísaní žiadosti o splátkový kalendár, alebo reagovať na nejakú výzvu z banky či nebankovej inštitúcie.

Pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu uviedla, že samospráva neponúka bankové produkty, iba sociálne poradenstvo a služby, ktorým ľudia z MRK zväčša rozumejú. Prichádzajú tam sami, ale aj v sprievode TSP. Klientov teda zväčša distribuujú, odporúčajú na iné inštitúcie alebo na TSP mesta. „V rámci výkonu IOP klienti dokážu pochopiť, z akého dôvodu im boli štátne sociálne dávky odňaté, a dokážu pochopiť systém a pravidlá vyplácania dávok cez IOP.“ (pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu)

Pracovník CPP sa vyjadril, že klienti CPP využívajú všetky zamerania služieb, v prípade civilných žiadostí dokonca aj opakovane. „Pri OB si môžu podať žiadosť iba jedenkrát za desať rokov, my sa ju s klientom snažíme vypísať na mieste, nakoľko zo skúseností vieme, že v opačnom prípade nám klienti nedoložia prílohy, respektíve doložia, ale nesprávne vyplnené, alebo nie sú vyplnené vôbec. Vo väčšine prípadov pomáhamo klientom aj písať do formulárov, keďže majú problém s písaním.“

(pracovník CPP) Sú prípady, kedy do CPP klienti prichádzajú aj s asistenciou TSP. Vtedy väčšinou reaguje na otázky asistentka, ale v drvivej väčšine chodia klienti na konzultácie sami. S porozumením je to mnohokrát ťažké, avšak snažia sa, aby klient, ktorý odchádza z konzultácie, bol poučený tak, aby tomu rozumel. „*Vždy sa dá nájsť spôsob, ktorým to daný človek pochopí.*“ (pracovník CPP)

Pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu sa vyjadrila, že finančná gramotnosť ľudí s nízkymi príjmami je na nízkej úrovni. TSP si myslí, že mnohí majú prehľad pri nakupovaní, že vedia, ktoré produkty sú najlacnejšie, vedia hospodáriť aj z toho mála, čo majú, ale niektorí si financie na celý mesiac jednoducho zadeliť nevedia.

Príčinou finančnej (ne)gramotnosti klientov z nízkopríjmových skupín je podľa TSP nezamestnanosť a chudoba. Majú taký nízky príjem pre viacčlennú rodinu, že im nezostáva nič iné, len si zapožičať financie, čím sa vlastne dostanú do začarovaného kruhu, pretože keď splatia svoj dlh, neostanú im peniaze na pokrytie ich základných životných potrieb. Nedostatok vidí tiež v nedôstojných podmienkach, v ktorých musia žiť. „*Práve v letných mesiacoch si rodiny nemôžu spraviť napr. nákup na celý mesiac, pretože nedisponujú chladničkou.*“ (TSP)

Spomenuté faktory sú zároveň aj najväčším problémom v práci s nízkopríjmovými klientami. Chudobní majú veľmi ťažké životné podmienky, a tak siahajú po pôžičkách, kde ale nastáva ďalší problém, keď ich nevládzu splácať a potom vyhľadávajú služby a poradenstvo. Väčšina nízkopríjmových ľudí vtedy nemá inú možnosť, než začať odznova - požiadať o oddĺženie FO (t. j. OB). Jednotlivcom i celým domácnostiam by podľa profesionálov veľmi pomohla možnosť zamestnať sa, čím by sa im zvýšil príjem. Všetci opýtaní profesionáli vidia potenciál vo vzdelaní, pretože väčšina ľudí z MRK vychodila špeciálne ZŠ, kde sa naučili iba základy, ktoré nie sú postačujúce.

TSP uviedla pozitívny príklad: „*Za príklad dobrej praxe viem spomenúť rodinu, ktorá žila v osade vo veľmi zlých podmienkach. Podarilo sa nám túto rodinu dostať do mestskej nájomnej ubytovne, kde sa dokázali adaptovať v novom prostredí a rodina žije plnohodnotný život, kdežto v osade rodina žila bez elektriky, pitnej vody, v nedôstojných, naozaj v katastrofálnych podmienkach.*“ (TSP)

Ako dobrý príklad uviedla pracovníčka sociálneho oddelenia mestského úradu situácie, keď s nimi chcú klienti spolupracovať a majú záujem o riešenie svojej ťažkej životnej situácie. Často sa však stretáva s nezaujmom klientov riešiť životnú situáciu a problémy. Finančnému začleneniu sa snažia napomôcť napríklad zavedením IOP. Rodiny, ktoré majú zavedené IOP, majú nad sebou kontrolu, a teda nemôžu kupovať nič, čo je mimo zabezpečenia potravín či starostlivosti pre deti. Peniaze majú vydávané po častiach, aby im vyšli na celý mesiac. Všetky aktivity, ktoré respondenti realizujú s cieľom zvýšiť finančnú začlenenosť nízkopríjmových skupín obyvateľstva, sú účinné, ak je záujem zo strany klientov. Ak záujem nie je, je to zbytočné. Podľa pracovníčky sociálneho oddelenia mestského úradu to je ovplyvnené najmä nezamestnanosťou a vzdelaním. V danej oblasti sa za mesto ako inštitúciu, profilujú TSP, ktorí jednotlivé možnosti finančných produktov, ako aj námety na riešenie individuálneho finančného začlenenia, pravidelne realizujú a využívajú pri bežnej práci s klientom.

Exekúcie sú podľa TSP v mnohých prípadoch neopodstatnené. Banky i nebankové spoločnosti vytvárajú zmluvy, ktoré sú v neprospech klienta – veľmi vysoké úroky, neopodstatnené poplatky. TSP odhadla pomer situácií, kedy klienti naleteli špekulantom k situáciám, kedy si za svoje problémy v oblasti dlhov a exekúcií môžu sami 90 % k 10 %. Špekulanti sú ľudia, ktorí dobre vedia, že chudobný človek nebude schopný splácať pôžičku, ale aj tak mu ju ponúknu, aby na ňom zarobili. Špekulanti aktívne ponúkajú produkty, aj keď dobre vedia, že sú pre klientov nevýhodné. Okrem pôžičiek ide aj o spotrebné úvery, zariadenie domácnosti, elektroniku a pod. Snaha špekulantov je za každú cenu zarobiť, aj keď vedia, že klient bude mať problémy. Využívajú nevedomosť ľudí, ktorí pod tlakom nepriaznivej situácie podpíšu aj pre nich nevýhodnú zmluvu. Nevedia vyhodnotiť, dať do súvislosti následky takéhoto rozhodnutia (podpísania zmluvy).

Ak má klient vykonávané exekúcie, je mu ponúknutá možnosť oddĺženia (t. j. OB). OB vyrieši mnoho vecí. Rodina môže začať žiť a nielen prežívať. Príjmy, ktoré zarobia, nebudú odchádzať exekútorom, ale zostávajú v rodine. Je to výrazný reštart pre všetkých členov v domácnosti. Môžu si dovoliť veci, na ktoré predtým nemali financie. CPP zabezpečuje celý proces, poskytuje formuláre, ponúka vysvetlenia, poučenia a dokonca potrebné dokumenty s klientom aj vyplňa. Ľudia vo veľkom počte prejavili o túto možnosť záujem. TSP ich pomáhajú nasmerovať a vybaviť im oddĺženie. Potom klienti nevidia problém zamestnať sa. Pracovníci z oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately odporúčajú klientom obrátiť sa na TSP mesta, ktorí danú problematiku s jednotlivými klientmi riešia. Napr. v prípade, kedy sa exekučné konanie ukončilo na základe úspešného vyhlásenia OB. Po zverejnení konania vo veci OB v obchodnom vestníku písomne klient s pomocou TSP a CPP kontaktoval súdneho exekútora a žiadal ho o ukončenie exekučného konania, a to na základe úspešného procesu vo veci OB. Písomne podal návrh na okresný súd na zastavenie exekučného konania. Po súdnom rozhodnutí v prospech navrhovateľa dostal klient oznámenie o zastavení exekučného konania.

Proces OB trvá niekoľko mesiacov, začína sa analýzou situácie klienta (či má zmysel riešiť svoju situáciu OB). Následne je mu poskytnuté poradenstvo, pomoc s vyplnením tlačív súvisiacich s oddĺžením. Následne v obchodnom vestníku sledujú samotný súdny proces. Po oddĺžení nasleduje kontaktovanie a nadviazanie súčinnosti so správcom pohľadávok, taktiež kontaktovanie veriteľov alebo exekútorov za účelom podania informácie o úspešnom oddĺžení. Tu TSP pomáhajú s podaním (napísaním) žiadosti o ukončenie vymáhania dlhov a napokon aj s vypisovaním poštových poukážok na úhradu poplatkov za poskytnutie právnej pomoci. Oddĺžení si podľa TSP zvyčajne dokážu nájsť zamestnanie a ich životná a finančná situácia sa výrazne zlepši. Šesť rokov po úspešnom OB nezíska oddĺžená osoba žiadny úver či tovar na splátky, pretože je v evidencii registra dlžníkov, nakoľko pri OB dlh „nezmizne“, stane sa iba nevymáhateľným.

Osoby, ktoré žiadajú o OB sú veľmi rôznorodé – od majoritnej spoločnosti až po osoby žijúce v MRK. Preto konkrétny typ domácnosti TSP vyšpecifikovať nevedela. Dlhy, pre ktoré sa osoby rozhodli pre oddĺženie sú opäť veľmi rôznorodé, najmä nedoplatky voči ZP, SP, pokuty (prekročenie rýchlosti, MHD a pod.). Dlhy nie sú schopní splácať z dôvodu nízkeho príjmu, z dôvodu nezamestnanosti.



Postupne sa oddĺženie dostáva do povedomia, a teda existujú aj prípady, kedy prihádzajú klienti cielene za TSP so zámerom požiadať o pomoc s OB. Spoluprácu s klientmi zhodnotila TSP ako dobrú, klienti majú záujem, väčšinou sa im podarí dotiahnuť veci (napr. OB) do zdarného konca. **Neúspešne oddĺžené osoby, s ktorými mala TSP skúsenosť boli charakteristické tým, že nedokázali pravidelne splácať poplatok CPP** (preto im bol zrušený OB). Buď to ignorovali, zabudli, alebo nedokázali splatiť z dôvodu nízkeho/žiadneho príjmu. Rozdiel medzi finančne začlenenými a finančne nezačlenenými domácnosťami vníma TSP tak, že u finančne nezačlenených je oveľa väčšia chudoba, nedostatok zdrojov a veľmi nízka životná úroveň.

Žiadny z opýtaných profesionálov nerealizuje v danej lokalite v školách kurz hospodárenia s financiami, resp. kurzy pre dospelých. CPP robí kurzy iba v ústavoch na výkon trestu odňatia slobody (ďalej len „ÚVTOS“), avšak pre obyvateľov z MRK nie. „Z kurzu v ÚVTOS máme len dobré ohlasy, dokonca mnoho účastníkov našej prednášky to už aj využilo.“ (pracovník CPP)

„Sme inštitúciou, ktorá ponúka mnoho služieb, kde naše zameranie je ľuďom pomáhať v prípade zásahu do ich práv, aby boli ich práva hájené a chránené, aby neboli znevýhodnení, ba práve naopak, aby mali také isté práva ako aj osoby nepatriace k osobám v hmotnej núdzi. Celá naša inštitúcia smeruje teda k pomoci nízkopríjmovým skupinám, aby sa finančne začlenili - či už pomocou osobného bankrotu alebo inými spôsobmi, ktoré ponúkame z právnych služieb.“ (pracovník CPP)

## 2.3 Špecifiká v lokalite č. 3

Ide o menšie mestečko na rozhraní stredného a východného Slovenska, pričom toto mestečko sa vyznačuje výrazne periférnou polohou, čo sa odráža napríklad aj v tom, že tu je nízky počet zamestnávateľov, čo rezonuje do vysokej nezamestnanosti. Miestni Rómovia sú v prevažnej miere lokalizovaní v osídlení, ktoré je od obce vzdialené približne 1 km a bariéru tu predstavuje les. Problém predstavuje aj samotný fakt, že v mestečku sa nenachádza veľký počet inštitúcií, napríklad najbližšia banka je vzdialená približne 25 km.

### 2.3.1 Finančne začlenené domácnosti

#### Domácnosť č. 9

Domácnosť č. 9 je tvorená tromi dospelými osobami a jedným dieťaťom. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie v domácnosti je úplné stredné odborné vzdelanie. Všetci traja dospelí (rodičia a ich plnoleté dieťa) sú zamestnaní na PPČ.

Sú vlastníkami obydli, ktoré má okrem kuchyne ešte tri miestnosti, kúpeľňu a WC. Vykurované je lokálne na drevo, do obydli je zavedená elektrina aj pitná voda. Domácnosť je zaťažená hypotékou, ktorej doba splatnosti je 30 rokov.

Uvádzajú, že ich mesačný príjem ovplyvňujú aktuálne možnosti zárobku, pričom sa pohybuje zväčša okolo 900 EUR. Pochádza z príjmov z pracovného pomeru a zo štátnych sociálnych dávok na podporu rodín s deťmi. Rodina má celkovo dostatok finančných zdrojov na pokrytie svojich výdavkov. Splácajú hypotéku, ktorá ich vychádza mesačne na 125 EUR, za jedlo minú 600 EUR, za oblečenie 100 EUR a za drevo na vykurovanie 67 EUR, plus ďalšie výdavky na energie a pod. Realizujú tri väčšie nákupy nad 50 EUR do mesiaca. Rodina disponuje bankovým účtom a za nákupy platí bezhotovostne. Vedia si plánovať svoje príjmy, výdavky aj splácanie dlhov. Ušetriť si však na konci mesiaca často nedokážu žiadne peniaze, ich príjem si najmä v zime nedokážu vylepšiť zvýšenou pracovnou aktivitou. Možnosti sporenia alebo väčšieho nákupu majú vyššie, keď si môžu zarobiť viac peňazí. Nedisponujú žiadnou finančnou rezervou, s ktorou by mohli kalkulovať v prípade núdze. Aj napriek tomu, že si nie sú schopní sporiť, nemajú potrebu požičovať si peniaze na zabezpečenie bežného chodu domácnosti. Okrem hypotéky nemajú žiadne pôžičky či iné dlžoby. So splátkami za hypotéku, ani s poplatkami za elektrinu a vodu sa neomeškávajú. Hradia ich v mesačných intervaloch bankovým prevodom. Stretli sa s požičovaním peňazí vo svojej komunite, pri ktorom je vynechaný bankový subjekt. Členovia domácnosti nepovažujú požičovanie peňazí za výhodné. Výhodnou by označili takú pôžičku, pri ktorej úrok neexistuje. Domácnosť v exekúcii nikdy nebola.

Domácnosť hospodári tak, že si určí priority, na ktoré minie peniaze ako prvé. Prvoradé je pre nich jedlo, ďalej zaplatenie elektriny a vody. Bohatstvo vnímajú ako stav, keď majú dostatok peňazí na zabezpečenie domácnosti, pokrytie mesačných splátok a luxusné bývanie. Chudobu pomenovali ako situáciu, kedy človek nemá ani čo jesť. Pri nákupoch si vedia stanoviť rebríček priorít a pozorujú aj rozdielne ceny produktov v jednotlivých obchodoch. Vedia, čo je to finančný plán a každý mesiac si rozpočítajú výdavky podľa výšky svojich príjmov, nie vždy im však vystačia na celý mesiac.

Tým, že sú v rodine traja pracujúci členovia, dokážu vysvetliť rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou, ako aj orientovať sa v pracovnej zmluve. Členovia domácnosti vedia, ako štát využíva príjmy z daní. V domácnosti majú skúsenosť aj s prácou bez podpísanej zmluvy so zamestnávateľom a s výplatom na ruku. Uviedli, že je to výhodný spôsob vyplácania. Nedokázali by založiť živnosť alebo s. r. o. Domácnosť dodržiava finančné ciele. O kurzy a školenia ohľadne financií záujem majú aj napriek tomu, že sa doposiaľ žiadneho nezúčastnili. TSP s rodinou v otázkach financií už pracovali. Išlo konkrétne o poradenstvo, ako racionálne nakladať s finančnými prostriedkami.

Majú základné informácie o ponuke bankových služieb, poznajú rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami. Kvôli nedostatku finančných prostriedkov na konci mesiaca po uhradení všetkých potrebných výdavkov nedokážu sporiť. Vedia opísať dôvody, prečo sa oplatí sporiť, ale nemajú vedomosti o spôsoboch investovania peňazí. Dokážu si napláňovať spôsob splácania dlhov, o čom svedčia ich pravidelné mesačné splátky hypotéky. Ako riziko spojené s požičovaním si peňazí uviedli to, že požičané peniaze nemusia byť schopní splácať a ich dlh bude narastať. V prípade následného vymáhania dlhu by nevedeli rozlíšiť, či ide o legálny alebo nelegálny spôsob. Identifikovať spotrebiteľský alebo finančný podvod by členovia domácnosti

taktiež nevedeli. Nemajú vedomosť ani o tom, ako sa v prípade spozorovania páchania takéhoto podvodu brániť. Vedia kriticky vyhodnocovať reklamy. Reklamáciu tovaru dokážu vybaviť telefonickým skontaktovaním predajcu. Chápu, čo sú osobné údaje, ako aj to, že by mohli byť použité aj proti ich vôli. Ako príklad zneužitia osobných údajov uviedli ten, že by oni sami nedali súhlas na spracovanie osobných údajov, niekto by údaje odcudzil a požičal si na meno respondentu v banke peniaze. V prípade potreby realizácie pomoci oddĺženia by daná rodina kontaktovala TSP. K zlepšeniu situácie konkrétne v ich rodine, by podľa nich pomohlo zvýšenie miezd.

**Zhrnutie za domácnosť č. 9:** Domácnosť je finančne začlenená, s trvalým prístupom k finančným produktom a službám. Členovia domácnosti majú pravidelný príjem z pracovnej činnosti, čo im umožňuje splácať hypotekárny úver v pravidelných mesačných intervaloch a hoci nevytvárajú nijaké úspory, nedostávajú sa do dlhovej pasce. Majú platobnú disciplínu, vedomosti a praktické skúsenosti s finančným riadením domácnosti, ako aj záujem o ďalšie vzdelávanie v oblasti finančnej gramotnosti.

#### **Domácnosť č. 10**

Domácnosť č. 10 sa skladá zo siedmich členov, z ktorých piati sú deti do 16 rokov veku. Najvyšším dosiahnutým vzdelaním rodičov je základné vzdelanie a nižšie stredné odborné vzdelanie. Žena je na materskej dovolenke a muž má príležitostne prácu formou brigády.

Obydlie v ktorom žijú, má okrem kuchyne, kúpeľne a WC ešte tri miestnosti. Je odobrené úradmi, ale jeho vlastníckymi nie sú (ide o podnájom), a teda nie sú zaťažení hypotékou. Majú v ňom zavedenú elektrinu aj pitnú vodu a vykurované je centrálne.

Za nájom, elektrinu a vodu platia paušálne 170 EUR mesačne. Na jedlo minú približne 500 EUR a na oblečenie asi 100 EUR mesačne. Veľký nákup nad 50 EUR by si mohli dovoliť dvakrát do mesiaca, avšak rodina preferuje pravidelné menšie nákupy. Viac si môžu dovoliť nakúpiť keď majú vyšší príjem, podľa možnosti zárobku muža. Mesačne sa príjem domácnosti pohybuje od 1200 do 1800 EUR. Najčastejšie platia v hotovosti, aj keď disponujú bankovým účtom. Dokážu si plánovať financie. Nemajú problém zo svojho príjmu vyžiť a dokonca si z neho dokážu aj odkladať, avšak aj napriek tejto skutočnosti nevyužívajú žiadnu formu sporenia. O možnostiach sporenia nemajú informácie, ani sa o ne nezaujímajú. Peniaze si odkladajú v hotovosti na lepšie bývanie. Domácnosť disponuje finančnou rezervou, ktorú môže zúžitkovať v prípade núdzovej situácie. Nemajú žiadne nedoplatky, peniaze si požičiavať nemusia, ani tak nerobia. S požičiavaním peňazí v komunite s vynechaním banky sa stretli, ale oni sami nikdy nemali skúsenosť s pôžičkou, dlžobami či exekúciou. Preto žiadny člen domácnosti nevyužil ani nástroje oddĺžovania. Nemyslia si, že je výhodné požičiavať si peniaze. O tom, aký úrok by považovali pri pôžičke za výhodný, sa nikdy nezamýšľali, a preto na túto otázku odpovedať nevedeli.

Rodina s financiami hospodári tak, že najskôr zaplatia za bývanie, jedlo, školské poplatky, oblečenie, potom ostatné potreby, a nakoniec si to, čo zvýši, nechajú bokom. Rodinný model zabezpečovania potrieb chápu ako zabezpečenie základných po-

trieb pre všetkých členov, pričom na prvom mieste sú potreby detí. Vyššie potreby, ako napr. vzdelávanie, krúžky, knihy a pod. nespomínali, s výnimkou hudby. Bohatstvo popisali ako „*mať dom, auto, oblečenie, jedlo*“ a chudobu zase ako „*nemať čo jesť*“. Sú si vedomí rozdielných cien produktov v obchodoch a pri nákupoch si vedia stanoviť rebríček priorit. Ich finančný plán spočíva v tom, že najskôr je potrebné určiť si priority - zaplatiť účty, poplatky a jedlo a majú aj predstavu o tom, koľko si mesačne odložia, aby usporili. V prípade potreby by si dokázali naplánovať aj splácanie dlhov. Vedia si teda stanoviť finančné ciele. Otec detí má zodpovednosť za zabezpečenie financií pre rodinu a matka má zabezpečiť výchovu a starostlivosť o rodinu.

Vyjadřili sa, že dane sú to, čo si zamestnávateľ berie zo mzdy a ako príklad využívania príjmov z daní štátom uviedli výdavky na školy a na štátne dávky. Vedeli by si založiť živnosť alebo s. r. o. Vedia sa orientovať v pracovnej zmluve a poznajú aj rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou. Otec rodiny má skúsenosť s prácou bez zmluvy a s výplatom v hotovosti na ruku. Je to spôsob, ktorým zabezpečuje rodinný príjem. Žiadny člen domácnosti neabsolvoval kurz hospodárenia s financiami v škole alebo školenie finančnej gramotnosti v akomkoľvek inom zariadení, aj keď by o informácie ako hospodáriť so svojimi financiami záujem mali. Uprednostnili by formu poradenstva alebo kurzu. V prípade potreby s nimi v otázkach financií pracovali sociálne pracovníčky/pracovníci či TSP.

Z bankových služieb využili zatiaľ iba bankový účet. Pôžičku doteraz žiadnu nemali, ale do budúcnosti s ňou uvažujú. S pomocou pracovníčok v banke si dokážu založiť účet alebo požiadať o úver (ale nepotrebujú oň žiadať). Rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami nepoznajú a uviedli, že ich to ani nezaujíma. Tým, že takmer žiadne bankové produkty nevyužívajú, nedokážu pomenovať ani vysvetliť rôzne typy úverov, ich náklady ani prínosy. Dôvod, prečo sa oplatí sporiť, vidia v možnosti kúpiť si v budúcnosti niečo hodnotné, ale aj v tom, aby mali zábezpeku v prípade núdze. O spôsoboch investovania financií nemajú prehľad. Nevedeli by identifikovať spotrebiteľský či finančný podvod, ani ako sa brániť voči týmto podvodom. Nevedia kriticky vyhodnotiť reklamu. Vedia, že v prípade potreby môžu reklamovať tovar, ale potrebovali by pri tom pomoc od TSP, sociálneho pracovníka/pracovníčky alebo komunitného centra. Vedia vyhodnotiť riziká spojené s požičiavaním si peňazí, ale rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov už nie. Osobné údaje chápu v kontexte vysvetlenia možných rizík s nimi spojených. Ich návrhom na realizáciu opatrení pre jednotlivcov, resp. domácnosti na zlepšenie ich finančnej gramotnosti boli informácie a poradenstvo. K zlepšeniu situácie by im pomohlo zamestnanie s výhodným mzdovým ohodnotením.

**Zhrnutie za domácnosť č. 10:** Domácnosť je vďaka pomerne vysokému príjmu finančne začlenená, pozná finančné produkty a služby, využíva bankový účet. Členovia domácnosti sa dokážu úspešne vyhýbať dlhovej pasci obozretnými výdavkami. Finančné vzdelávanie neabsolvovali, ale záujem majú. Nástroje oddĺžovania nevyužívajú, na lepšie bývanie si šetria v hotovosti, čo je zároveň priestor pre využitie sporiacich produktov.



### 2.3.2 Finančne nezačlenené domácnosti

#### Domácnosť č. 11

Domácnosť pozostáva z troch členov, dvaja z nich sú deti do 16 rokov. Dospelý člen domácnosti je žena - vdova, nárok na vdovský dôchodok jej však nevznikol. Má ukončené základné vzdelanie, momentálne je nezamestnaná. Usiluje sa nájsť si prácu, a tiež sa zúčastňuje aktívnych prác. Poslednú prácu mala respondentka v júni v roku 2021, konkrétne išlo o zber ovocia, podrobnosti už uviesť nevedela.

Rodina, t. j. jedna žena a dve maloleté deti, žije v legalizovanom obydľí, ktoré má dve miestnosti, kuchyňu, kúpeľňu a WC. Majú v ňom prístup k pitnej vode i k elektrine a vykuruje sa lokálne na drevo.

Domácnosť je odkázaná na sociálnu pomoc a podporu, pričom vyšší príjem si aktívne zabezpečuje aktívnym príspevkom.<sup>57</sup> Vyjadrila sa, že príležitostne si dokáže zarobiť pracovnou činnosťou formou brigád. Uviedla, že jej mesačný príjem sa pohybuje od 300 do 600 EUR. Mesačne minie približne 200 EUR za jedlo, 30 EUR za elektrinu, 9 EUR za drevo a 30 EUR za oblečenie, ďalej platí za vodu a iné výdavky domácnosti. Menšie nákupy realizujú pravidelne, nákup nad 50 EUR by si mohli dovoliť iba jedenkrát za mesiac. Všetko hradia v hotovosti, nakoľko nedisponujú bankovým účtom. Respondentka uznala, že si nedokáže plánovať svoje príjmy a výdavky, nedokáže si ani ušetriť žiadne peniaze. Preto ani nevyužíva žiadnu formu sporenia. Aj keď má vedomosť o stavebnom sporení na bývanie, jeho úrokovú sadzbu nepozná. Každý mesiac si musí požičať peniaze, aby bola schopná zabezpečiť chod domácnosti, najmä nákup stravy. Nemá odloženú žiadnu finančnú čiastku pre prípad núdze. Domácnosť máva nedoplatky za vodu a elektrinu. V komunite sa stretla s požičovaním si peňazí s vynechaním banky. Dlh eviduje voči známej osobe, jej priateľovi. Splátky platí osobne v hotovosti. Požičanú sumu ale nedokáže platiť vždy bez omeškania. V minulosti mala dlžobu aj voči nebankovej inštitúcii, s ktorou mala podpísanú zmluvu. Za výhodný úrok pri pôžičke považuje respondentka 5 % úrok. Vo všeobecnosti si nemyslí, že by bolo požičovanie si peňazí výhodné. V minulosti sa domácnosť ocitla v exekúcii kvôli zníženému príjmu v rodine, v dôsledku úmrtia manžela. Po uzavretí exekúcie mala viac peňazí na zaplatenie iných účtov a dobrý pocit z toho, že už nie je dlžná.

Hospodárenie domácnosti spočíva v rozdelení peňazí na stravu a na zaplatenie účtov. Na prvé miesta v rodinnom modeli zabezpečovania životných potrieb domácnosť zaradila zdravie, vzdelanie a peniaze. Bohatstvo respondentka chápe ako stav, keď človek vlastní drahé autá, má veľký dom a môže sa pekne obliekať. Chudobu popísala v spojení s neistotami. Uviedla konkrétne nestále bývanie a nízky príjem, ktorého dôsledkom je požičovanie si peňazí, s ktorým podľa nej častokrát prichádza aj úžera. Má prehľad o rozdielnych cenách produktov v obchodoch a vie si stanoviť priority pri nakupovaní.

<sup>57</sup> Aktívny príspevok je určený na podporu získania, udržania, prehĺbenia alebo zvýšenia vedomostí, odborných zručností, praktických skúseností, pracovných návykov na účely zvýšenia pracovného uplatnenia na trhu práce. Respondentka naň má nárok, nakoľko spĺňa nasledovné podmienky: je v evidencii UoZ, je plnoletá a vykonáva aktívnu činnosť. Od 01.01.2022 je výška aktívneho príspevku pre UoZ 70,40 EUR.

Respondentka má skúsenosť aj s prácou bez pracovnej zmluvy. Chodievala príležitostne na brigády formou dohody o pracovnej činnosti, kde dostane peniaze hneď po skončení práce. Nevie, ako štát využíva príjmy z daní. Nemá vedomosť o tom, ako sa zakladá živnosť alebo s. r. o. Uviedla, že sa dokáže orientovať v pracovnej zmluve. Čistú mzdu charakterizovala ako finančnú čiastku, ktorá vznikne po odčítaní odvodov. Aj napriek tomu, že by mali záujem o informácie z oblasti financií, doposiaľ sa žiadny člen domácnosti nezúčastnil kurzu hospodárenia s financiami na škole alebo školenia finančnej gramotnosti. V tejto oblasti často pomáhajú TSP.

Domácnosť nevyužíva žiadne bankové produkty, má znalosť o hypotékach a spotrebných úveroch. Vedela by si založiť účet, pričom potrebné informácie má z reklám a billboardov. Respondentka nechápe rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami a nerozumie pojmom náklady na úver, ani úročenie. Vie vyhodnotiť riziká spojené s požičovaním si peňazí, avšak vzhľadom na svoju finančnú situáciu nemá na výber a je nútená si požičovať. Respondentka vie, čo sú to osobné údaje, ale o možnostiach/spôsoboch, ktorými by mohli byť zneužitú, informácie nemá. Zmysel sporenia vidí hlavne vo vytvorení si finančnej rezervy, ktorá by slúžila na zaobstaranie si obživy pri strate zamestnania. Nevedela uviesť žiadny príklad spôsobu investovania financií. Nevedela by identifikovať spotrebiteľský či finančný podvod a ani to, ako sa voči týmto podvodom v prípade potreby brániť. Myslí si, že dokáže kriticky vyhodnotiť reklamu. Ak by nastala situácia, ktorá by vyžadovala reklamáciu, nevedela by, ako postupovať. Nedokáže rozlíšiť medzi legálnym a nelegálnym spôsobom vymáhania dlhov. V rodine nebol realizovaný OB ani iná pomoc pri oddlžení.

**Zhrnutie za domácnosť č. 11:** Domácnosť nevyužíva finančné produkty a služby a aj finančná gramotnosť je na nízkej úrovni. Vdova, matka dvoch detí, má dlh voči známej osobe/priateľovi, spláca ho osobne v hotovosti. Požičanú sumu ale nedokáže platiť bez omeškania a je permanentne v dlhovej pasci nízkeho príjmu. Riešením by bolo stále zamestnanie. Z využívania finančných produktov je vylúčená jednak na základe nízkeho príjmu, ako aj na základe nedostatočnej finančnej gramotnosti, a to aj napriek záujmu o finančné vzdelávanie.

#### Domácnosť č. 12

Domácnosť č. 12 tvorí päť členov, z toho dvaja rodičia, dvaja starší súrodenci a jedno maloleté dieťa. Najvyšším dosiahnutým vzdelaním v tejto rodine je základné vzdelanie. Všetci členovia domácnosti sú nezamestnaní, jeden z nich pracuje formou brigády. Hľadajú si prácu, ale aktívnych prác sa nezúčastňujú. Dieťa navštevuje MŠ.

Bývajú v skolaudovanom obydľí, avšak jeho vlastníckmi nie sú. Hypotéku nemajú. Okrem kuchyne, kúpeľne a WC majú ešte dve miestnosti. V obydľí je prístup k pitnej vode, je tam zavedená elektrina a je centrálné vykurovanie.

Mesačný príjem domácnosti pochádza z brigád, sociálnej pomoci a podpory. Podľa možnosti zárobku sa pohybuje od 400 do 800 EUR. Rodina skonštatovala, že nemá dostatok prostriedkov na pokrytie všetkých svojich výdavkov. Ich mesačné výdavky sú približne nasledovné: nájomné, súčasťou ktorého je aj elektrina, je približne 150 EUR, jedlo 300 EUR a oblečenie 20 EUR. Pravidelne robia menšie nákupy do 50 EUR, pri-

čom veľký nákup by si mohli dopriať iba jedenkrát za mesiac. Najčastejšie nakupujú v hotovosti. Nedokážu si plánovať svoje financie, nevedia ani šoriť. Nemajú vedomosť o žiadnej forme sporenia, ani ich nevyužívajú. Nedisponujú bankovým účtom ani finančnou rezervou pre prípad núdze. Každý mesiac si rodina potrebuje požičať peniaze. V poslednom roku evidujú nedoplatky spojené s bývaním. V minulosti boli dlžníkmi známej osobe/priateľovi, s ktorým sa dohodli ústne. Peniaze si požičali bez úroku, splátky odovzdávali osobne v hotovosti, v mesačných intervaloch. Cez bankovú ani nebankovú inštitúciu si domácnosť peniaze nikdy nepožičala. Nemyslia si, že je výhodné požičať si peniaze, ale inú možnosť nemajú. Za výhodný považujú žiadny úrok.

Finančnú zodpovednosť rodina pripisuje členovi domácnosti, ktorý má príjem. Peniaze, ktoré majú, rýchlo minú, a preto nesporia. Bohatstvo chápu ako mať veľa peňazí, chudobu popísali ako bývanie v nevhodných podmienkach. Pri nákupoch si stanovujú priority, najskôr si nakúpi potraviny, potom ostatné položky, pričom majú prehľad o rozdielnych cenách produktov v jednotlivých obchodoch.

Majú skúsenosť s prácou bez zmluvy, priznali, že tak pracujú často. Preferujú vyplácanie hotovosti na ruku. V pracovnej zmluve by sa ale orientovať vedeli. Nechápu, ako sú štátom využívané príjmy z daní. Čistú mzdu charakterizovali ako tú, ktorá zostane po odpočítaní odvodov do SP. Nevedia si stanoviť finančné ciele a nedokázali by si založiť živnosť ani s. r. o. Absolvovali v škole kurz hospodárenia s financiami aj školenia finančnej gramotnosti. Ich motiváciou k zúčastneniu sa bola prislúbená odmena. Nadobudnuté vedomosti nevyužívajú a nemajú záujem znova získavať podobné poznatky. S rodinou v tejto oblasti aktívne komunikujú TSP a usilujú sa, aby veciam členovia domácnosti porozumeli.

Majú nedostatok informácií o bankových službách. Dokážu si však založiť účet, aj požiadať o úver. Pre potrebné informácie či pomoc by išli za TSP. Šoriť nedokážu kvôli nízkemu príjmu, a preto nepoznajú a ani nevyužívajú žiadnu formu sporenia. Nevedia, akým spôsobom sa dajú financie investovať, ani o to nemajú záujem. Nechápu, aký je rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami. Finančný plán spísaný nemajú, ale svoje dlhy splácajú podľa možností. Rizikom pri požičovaní si peňazí je podľa členov domácnosti to, že požičané peniaze musia vrátiť a následne im nezostane na základné potreby. Rozdiel medzi legálnym a nelegálnym spôsobom vymáhania dlhov nepoznajú. Dokážu kriticky vyhodnotiť reklamu, ale pri potrebe realizovania reklamácie by požiadali o pomoc TSP. Za osobný údaj považujú meno a priezvisko, nemajú problém odovzdať doklad aj cudzím osobám. K zlepšeniu situácie v ich domácnosti by podľa nich pomohlo viac pracovných ponúk bez vysokých požiadaviek na vzdelanie a dochádzanie.

**Zhrnutie za domácnosť č. 12:** Domácnosť nevyužíva finančné produkty, resp. služby, platby realizuje prostredníctvom hotovosti. Sociálna situácia aj finančná gramotnosť sú na nízkej úrovni. Z využívania finančných produktov, resp. služieb je domácnosť vylúčená z dôvodu nízkych príjmov, ale aj na základe nezájmu o zvyšovanie finančnej gramotnosti. Domácnosť je v ohrození dlhovou pascou, a to najmä z dôvodu problémov zabezpečiť si základné životné potreby bez požičavania si peňazí.

### 2.3.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne

V lokalite č. 3 boli polo-štruktúrované rozhovory realizované so:

- zástupcom občianskeho združenia pomáhajúceho maloletým a mladistvým matkám pri starostlivosti o deti a poradenstvo vo všetkých sférach života (ďalej len „OZ“),
- sociálnou pracovníčkou mestského úradu a
- TSP.

Názory jednotlivých profesionálov z polo-štruktúrovaných rozhovorov sú uvedené nižšie v texte, v prípade presnej citácie sú ich vyjadrenia v úvodzovkách a v zátvorkách je upresnený konkrétny profesionál.

Pracovník OZ vykonával prácu najskôr ako dobrovoľník, momentálne už pracuje na zmluvu. Sociálna pracovníčka bola oslovená k vykonávaniu tejto práce zamestnávateľom (mestským úradom) a TSP sa k tejto práci dostal absolvovaním výberového konania. Všetci respondenti pracujú s obyvateľmi z MRK. Podiel klientov, predstavujúcich osoby s nízkymi príjmami, je:

- v prípade OZ a TSP 100 %,
- v prípade sociálnej pracovníčky mestského úradu je to 80 % až 90 % klientov.

OZ sa zameriava na včasnú intervenciu v rodičovskom centre aj v teréne, na zdravotné poradenstvo, sociálne poradenstvo, tiež na prácu priamo v komunite MRK, na vzdelávacie aktivity, prácu s mladými ľuďmi a preventívnu činnosť. Sociálna pracovníčka mestského úradu poskytuje sociálne poradenstvo rôzneho druhu. Ide konkrétne o zdravotné a sociálne zručnosti, hľadanie zamestnania, preventívne činnosti, motivovanie klientov ku vzdelávaniu a pod. TSP sa zameriava na poradenstvo v oblasti finančnej gramotnosti a racionálneho nakladania s finančnými prostriedkami.

Osobnú skúsenosť s klientmi z MRK popísali respondenti heslovite, čím zhrnuli hlavné nedostatky či bariéry v ceste k ich finančnému začleneniu. Sú nimi chudoba, generačná chudoba, vysoká miera nezamestnanosti, mnohopočetné rodiny, nízka vzdelanostná a životná úroveň. „V našom regióne je veľa nezamestnaných Rómov, málo voľných pracovných miest, malá motivácia ku vzdelaniu a ku zvyšovaniu vzdelania.“ (sociálna pracovníčka mestského úradu)

Špeciálnymi produktmi, resp. pomocou pre osoby s nízkymi príjmami, je v prípade OZ sociálne poradenstvo, prednášky týkajúce sa finančnej gramotnosti a pomoc pri hľadaní zamestnania. Sociálna pracovníčka mestského úradu realizuje individuálnu sociálnu prácu s konkrétnymi rodinami, preventívnu činnosť, poradenstvo vo veci finančnej gramotnosti, hospodárenia s financiami a má na starosti hľadanie voľných pracovných miest v prípade záujmu zo strany klienta. TSP sa zameriava na poradenstvo, prevenciu, individuálnu sociálnu prácu a na podporu racionálneho nakladania s finančnými prostriedkami klientov.

Podľa názoru pracovníka z OZ osoby z MRK väčšinou nedokážu pomenovať a pochopiť bankové produkty. „Naši klienti väčšinou využívajú spotrebné úvery, úvery od nebankovník, problémy majú pri splácaní a s pochopením úrokov - aj s následkami nesplácania.“ (pracovník OZ) Rovnaký názor mal TSP, pretože má skúsenosť, že mnoho z nich využíva nebankové spoločnosti. Sociálna pracovníčka mestského úradu si myslí, že ich „väčšinou pochopia aj využívajú, ale potom ich nedokážu splácať“. V minulosti boli vo veľkom využívané nebankové subjekty, v súčasnosti záujem o ich služby trochu klesá kvôli vzniknutým problémom s nesplácaním a exekúciami. Vysvetliť klientovi podmienky a detaily rôznych bankových produktov a pochopenie zo strany klienta nie je až taký problém, skôr je problém v špekulantoch, ktorí ľudí na pôžičku nalákajú, a potom majú problémy.

TSP zdôraznil potrebu overovania si bonity klienta a jeho schopnosť splácať úver. Podľa neho by mal byť schválený **zákon, ktorý by neumožňoval špekulantom využívať nevedomosť ľudí**. Veľakrát sa podľa jeho skúseností stáva, že pri vymáhaní dlhov sa príde na to, že zmluvné podmienky (úverová zmluva) boli v rozpore s obchodnými podmienkami alebo v rozpore s dobrými mravmi. Ak sa potvrdí, že zmluva nie je v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa či inými zákonmi, konanie (vymáhanie dlhu) je v prospech klienta. Tu by bolo potrebné zamerať sa skôr na prevenciu poskytovania takýchto úverov, nie až následné riešenie problémov, keď sa klient obráti na TSP s potrebou pomoci a zmluvou sa musí zaoberať súd. Z toho dôvodu TSP **odporúča zaviesť trestnú sadzbu** za porušenie úverových zmluvných podmienok. V súčasnosti, ak poskytovatelia porušia zmluvné podmienky, alebo nastavia zmluvu v neprospech klienta, súd vyhlási úverovú zmluvu za neplatnú. Podľa TSP by mali byť tieto subjekty potrestané, aby ich to motivovalo od takéhoto správania upúšťať.

Všetci traja profesionáli sa zhodli, že komunikácia s klientmi je veľmi dôležitá. Na rady špekulantov/„ziskuchtivcov“ si chudobní ľudia úver zoberú, a potom majú problémy ho splácať. Špekulanti sú ľudia, ktorí napriek tomu, že vedia, že ľudia s nízkymi príjmami nebudú schopní splácať pôžičku/úver/iný produkt či službu, mu ju ponúknu, aby na ňom zarobili. Finančnú gramotnosť svojich klientov zhodnotili ako nízku. Uviedli, že klienti majú málo vedomostí v tejto oblasti a spomínajú „ziskuchtivci“ to zneužívajú. Chudobní ľudia nevedia akú zodpovednosť so sebou úver prináša, špekulanti sa na nich snažia zarobiť. Za najväčšie nedostatky finančnej gramotnosti klientov považujú chudobu, obmedzený prístup k financiám, zadlženie sa, neschopnosť splácať a ovplyviteľnosť (pri vidine peňazí sa nechajú ľahko presvedčiť k úveru). Hlavný problém pri spolupráci s takýmito klientami je podľa pracovníka OZ ich nezamestnanosť. Podľa TSP je problémom najmä vzdelanostná úroveň klientov a ich sťažený prístup k zamestnaniu a financiám. Sociálna pracovníčka mestského úradu sa vyjadřila, že práca s klientom a poradenstvo ohľadom finančnej gramotnosti má najväčší prínos vtedy, ak je klient zamestnaný.

Dobrymi príkladmi z praxe, ktoré uviedli profesionáli sú: začlenenie bývalých klientov do normálneho života, nájdenie si zamestnania, čím sa zlepšila ich finančná gramotnosť (s prácou prichádza príjem, s ktorým sa učia hospodáriť), ako aj to, keď si klienti vedia našetriť na zábezpeku, ktorá je potrebná pri žiadosti o sociálne bývanie. Zlým príkladom je úžera, ako aj skutočnosť, že aj napriek plnohodnotnému

poradenstvu a úsilíu nájsť klientom zamestnanie, sú relevantní aktéri neúspešní. Finančnému začleneniu bránia tiež nástroje/skutočnosti, vďaka ktorým dostanú klienti peniaze v hotovosti na ruku (sociálne dávky či nelegálna práca). Je potrebné zvoliť vhodnú motiváciu, ktorou je napr. šetrenie peňazí. Vtedy si klient lepšie uvedomuje svoju finančnú zodpovednosť.

Pomoc oddlženia (t. j. OB) je v OZ realizovaná formou poradenstva. V prípade TSP a sociálnej pracovníčky mestského úradu ide o distribúciu na najbližšiu pobočku zabezpečujúcu bezplatnú právnu pomoc. OZ a mestský úrad realizovali v školách kurz hospodárenia s financiami, respektíve kurzy pre dospelých. Všetci traja respondenti potvrdili účasť obyvateľov a obyvateľiek z MRK na týchto školeniach. Popísali, že o ne bol veľký záujem, klienti boli aktívni a dostali za to určitý benefit ako motiváciu zúčastniť sa.

Podľa pracovníka OZ by klientom na ceste k finančnej začlenenosti pomohlo nasledujúce: oddlženie, príležitosť zamestnať sa, príležitosť na vzdelanie, dostupnosť kurzov, projekty. Sociálna pracovníčka mestského úradu vyzdvihla individuálny prístup k riešeniu problémov každého klienta. Kľúčom k zlepšeniu ich situácie je oddlženie a nový začiatok bez dlhov. Zlepšiť finančnú gramotnosť klientov by podľa TSP pomohlo zamestnanie sa a získanie stáleho príjmu – adekvátneho finančného ohodnotenia. Námetom na finančné produkty, ktoré by pomohli nízkopříjmovým skupinám s finančným začlenením, sú podľa pracovníka OZ skôr formy sporenia. „*Úver pre nízkopříjmové rodiny neodporúčame.*“ (pracovník OZ)

## 2.4 Špecifiká v lokalite č. 4

Lokalitu predstavuje malé mestečko na severovýchode Slovenska. V lokalite sa nachádza jedna banka, a to na pošte. Lokalizáciou sa radí medzi periférne miesta, pričom nezamestnanosť v spádovom okrese je pomerne vysoká, čo sťažuje miestnej rómskej komunite prístup k službám, ako aj k uplatneniu sa na trhu práce. Miestni Rómovia sú lokalizovaní vo vnútri mesta, primárne v jednej lokalite a medzi rómskymi osídleniami a zvyškom mesta sa bariéry nenachádzajú.

### 2.4.1 Finančne začlenené domácnosti

#### Domácnosť č. 13

Domácnosť č. 13 je trojčlenná domácnosť s jedným dieťaťom do 16 rokov veku. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie rodičov je stredné odborné vzdelanie a úplné stredné odborné vzdelanie. Muž pracuje a žena je nezamestnaná, pracovala naposledy pred rokom ako operátorka výroby v automobilovom priemysle v Žiline. Momentálne si hľadá zamestnanie, aktivačných prác sa ale nezúčastňuje.

Rodina býva v podnájme. Okrem kuchyne, kúpeľne a WC majú ešte jednu miestnosť. Obydlie je skolaudované a vykurejajú ho lokálne drevom. Je v ňom elektrina aj prívod

pitnej vody. Respondentka uviedla, že má úver vo výške 5 000 EUR na päť rokov, výška splátky je 98 EUR mesačne.

Domácnosť nemá dostatok finančných prostriedkov na pokrytie svojich výdavkov. Uviedli, že celkový príjem domácnosti sa pohybuje približne okolo 900 EUR. Ich mesačné výdavky sú nasledovné: nájom 96 EUR, hypotéka 98 EUR, jedlo 230 EUR, elektrina 60 EUR, drevo 85 EUR, plyn 30 EUR, hygienické potreby 50 EUR, lieky 30 EUR, oblečenie 100 EUR a zdravotné potreby 50 EUR. Raz za týždeň realizujú väčší nákup, dvakrát za mesiac môžu nakúpiť po 115 EUR. Majú bežný účet bez poplatkov, ale radšej platia v hotovosti. Svoje financie si plánujú, vedia, aké majú príjmy a výdavky a na konci mesiaca si príležitostne zvládnu ušetriť približne 50 EUR. O možnostiach sporenia vedia, ale nie vždy sa im podarí usporiť, a preto nevyužívajú žiadnu formu sporenia cez nejakú inštitúciu. Nedisponujú finančnou rezervou pre prípad núdzovej situácie. Obvykle si na zabezpečenie chodu domácnosti požičať nemusia, ak áno, ide len o príležitostnú pôžičku. Približne raz za pol roka si domácnosť požičia „na jedlo a lieky, keď dôjdu peniaze, nestáva sa to často.“ Nedoplatky domácnosti sa v poslednom roku týkali elektriny, vody a nájomného. Respondentka si v minulosti požičala peniaze z nebankovej inštitúcie, kde podpísala zmluvu. O svojej schopnosti splácať sa vyjadrila tak, že zo začiatku splácala pravidelne, keď nemala peniaze, tak sa omeškala s platbou a nevie, aká bola výška úroku. Už sa stretla s vynechaním banky pri požíčovaní peňazí vo svojej komunite. Nemyslí si, že požíčavať si peniaze je výhodné. Pri pôžičke považuje za výhodný „nízky úrok“.

Bohatstvo si respondentka spája s prácou, z ktorej pochádzajú peniaze (príjem), a tiež s vlastníctvom domu. Chudobu vníma ako nezamestnanosť, kedy je človek bez príjmu a nevlastní žiadny majetok. Členovia domácnosti vedia, čo je to finančný plán a dokážu si spísať plán mesačných príjmov a výdavkov. Majú prehľad o cenách produktov v rôznych obchodoch. Vedia si stanoviť rebríček priorít pri nakupovaní, ako aj iné finančné ciele.

Členovia domácnosti nevedia, ako štát využíva príjmy z daní. Vedeli by podľa ich názoru založiť s. r. o. alebo živnosť. Približne vedia, aký je rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou. V pracovnej zmluve sa orientovať dokážu. Mali skúsenosť už aj s prácou bez zmluvy, kedy dostávali peniaze na ruku. Nikto z rodiny neabsolvoval žiadny kurz ani školenie ohľadom finančnej gramotnosti. O tieto informácie by mali záujem, pričom dostávať by ich chceli cez televíziu formou relácie „Rómsky magazín“<sup>58</sup>.

Vedia o vkladných knižkách, o bankových účtoch a o bankových pôžičkách. V minulosti mali vkladné knižky, ale keď boli v núdzi, zrušili ich. Vedeli by podať žiadosť o úver. Informácie potrebné k týmto úkonom získavajú cez reklamy a rôzne médiá. Čiastočne rozumejú rozdielu medzi bankovou a nebankovou inštitúciou, ako aj pojmom náklady na úver a úročenie. Vedia opísať dôvody, prečo sa oplatí sporiť. Vedia aj to, akým spôsobom sa dajú investovať peniaze, ale nemajú dostatok financií na investície. Vedia vyhodnotiť iba niektoré riziká spojené s požíčovaním peňazí. K zlepšeniu ich životnej situácie by prispela lepšia práca a aj to, keby mali finančného poradcu. Sčasti vedia rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov. Chá-

58 Rómsky magazín je relácia RTVS pre Rómov vysielaná v televízii aj v rozhlase.

pu, čo sú to osobné údaje a vedia, že môžu byť zneužitú napr. tak, že si niekto v ich mene zoberie úver. Členovia domácnosti by vedeli identifikovať spotrebiteľský, resp. finančný podvod a vedeli by sa voči nemu brániť. V domácnosti taktiež odznel návrh vyplácať mzdy aj štátne dávky častejšie, a to týždenne.

**Zhrnutie za domácnosť č. 13:** Domácnosť tvoria dvaja dospelí s jedným dieťaťom. Výdavky zodpovedne plánujú a na konci mesiaca si príležitostne dokážu vytvoriť finančnú rezervu. O možnostiach sporenia vedia, ale keďže sa im nie vždy podarí usporiť, nevyužívajú žiadnu formu inštitucionalizovaného sporenia. Majú bežný účet bez poplatkov, ale radšej platia v hotovosti. I keď majú základné poznatky o finančných produktoch a službách, uvítali by finančné poradenstvo.

#### Domácnosť č. 14

Domácnosť č. 14 má deväť členov, z nich päť detí ešte nedosiahlo vek 16 rokov. Všetky deti sa zúčastňujú vzdelávania. Základné vzdelanie je najvyšším dosiahnutým vzdelaním členov domácnosti nad 16 rokov. Jeden z nich je zamestnaný na PPČ, jeden člen je invalidný dôchodca, jeden starobný dôchodca a jedna žena na materskej.

Bývajú v obydli, ktoré bolo skolaudované, ale jeho vlastníckmi nie sú. Hypotéku nemajú. Vykurujú ho lokálne drevom, má kuchyňu, kúpeľňu, WC a štyri ďalšie miestnosti. Je tam k dispozícii elektrina, aj pitná voda.

Mesačný príjem tejto domácnosti je deklarovaný vo výške približne 1 400 EUR, skladá sa z príjmu z práce vo výške približne 500 EUR a ďalej z rodičovského príspevku, prídavkov na deti, starobného dôchodku a invalidného dôchodku. Početná domácnosť pociťuje nedostatok peňazí na pokrytie svojich výdavkov. Ich mesačné výdavky sú približne nasledovné: nájom 140 EUR, jedlo 450 EUR, elektrina 110 EUR, drevo 100 EUR, oblečenie 300 EUR, zdravotnícke pomôcky a lieky 150 EUR. Nakupujú pravidelne v menších sumách, väčší nákup by si mohli dovoliť dvakrát do mesiaca. Aj keď domácnosť disponuje bankovým účtom, jej členovia najčastejšie nakupujú v hotovosti. Dokážu si plánovať svoje financie a sú schopní si na konci mesiaca ušetriť, a to aj 100 EUR. Tieto prostriedky odkladajú na vkladnú knižku pre deti, keď dovŕšia plnoletosť. O ďalších možnostiach sporenia vedia, avšak nemajú z čoho viacej sporiť, jedine keď sa zamestná ďalší člen domácnosti. Obvykle si na zabezpečenie chodu domácnosti nemusia požíčavať peniaze, ak taká situácia nastane, je výnimočná. „Raz sme si požičali na opravu motorovej píly, aby sme porezali drevo.“ Už sa stretli s požíčovaním peňazí s vynechaním banky a v minulosti mali skúsenosť s pôžičkou od banky aj nebankovej inštitúcie. S finančnými subjektmi mali vždy podpísanú zmluvu. Požičanú sumu nie vždy splácali bez omeškania, podľa príjmu financií do domácnosti. Výška úroku bola 3,65 %. Nemyslia si, že by bolo požíčavanie peňazí výhodné. Pri otázke aký úrok považujú pri pôžičke za výhodný sa vyjadrili, že čo „najnižší, aby sme mohli splácať.“

Bohatstvo chápu ako vlastníctvo (hnutelného) majetku, dostatok financií, ale aj ako zdravie členov rodiny. Chudobu zasa ako nemať žiaden príjem, len dávky v hmotnej núdzi a veľa dlžných pohľadávok, exekúcie a nevlastnenie žiadneho (hnutelného) majetku. Majú prehľad o rozdielnych cenách produktov v jednotlivých obchodoch

a vedia si stanoviť priority pri nákupe. Dokážu si spísať finančný plán. Z príjmu, ktorý dostali do domácnosti v danom mesiaci, v prvom rade povyplácajú to, čo je prvoradé: nájom, elektrina, drevo, TKO, poistenie so sporením pre deti, urobia väčší nákup v potravinách a kúpia zdravotné potreby.

Dokážu opísať rozdiel medzi hrubou a čistou mzdou. Dokážu si založiť účet, aj podať žiadosť o úver. Živnosť či s. r. o. by však založiť nevedeli. Dokážu sa orientovať aj v pracovnej zmluve. Majú skúsenosť aj s prácou bez zmluvy „*dávno tak manžel robil pilčíka*.“ Žiadny člen domácnosti neabsolvoval v škole kurz hospodárenia s financiami, ani sa nezúčastnil školenia finančnej gramotnosti. O informácie, ako hospodáriť s peniazmi, by mali záujem formou rozhlasových relácií, poradenstvom cez TSP, či formou besied.

O bankových produktoch majú základný prehľad. Rozumejú rozdielu medzi bankovými a nebankovými spoločnosťami. Dôvody, prečo sa oplatí sporiť, opísali tak, že aj v prípade choroby, straty zamestnania, v prípade núdze aj staroby, by mali nasporené finančné prostriedky a nemuseli sa zadlžiť. Vedia, že kto chce sporiť aj s výnosom, môže investovať peniaze do sporenia. Vedia tiež vyhodnotiť riziká spojené s požičiavaním si peňazí, ako aj rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov. Chápu význam aj riziká poskytovania osobných údajov. Nikomu neposkytujú svoje rodné čísla, aby to daná cudzia osoba nezneužila - uviedli príklad, kedy si môže cudzia osoba s ich osobnými údajmi zobrať pôžičku na klienta (na jeho meno). Vedia identifikovať spotrebiteľský, finančný podvod, nakoľko s tým majú vlastnú skúsenosť: keď si objednali tovar aj s dovozom, zaplatili ho vopred, avšak nebol im dodaný, a tak prišli o peniaze. Uviedli, že vtedy nevedeli kriticky vyhodnotiť ponuku podomového predajcu. Reklamáciu tovaru ale zvládajú, dôkazom je tento príklad: objednali si valček na maľovanie, keď zistili, že na ňom niečo chýba, telefonicky zavolali do príslušnej firmy, vypísali návratku, odoslali poštou a boli im vrátené peniaze aj poštovné.

**Zhrnutie za domácnosť č. 14:** Deväťčlenná domácnosť s piatimi deťmi má náročnú finančnú situáciu, pričom jeden člen je invalidný dôchodca s vysokými výdavkami na zdravotnícke pomôcky a lieky, avšak starostlivým prístupom k financiám sú schopní na konci mesiaca vytvárať úspory. Domácnosť má informácie a prístup k finančným produktom a službám, a to vrátane sporiacich alebo vkladových služieb. Na nakladanie s financiami využíva spoľahlivé inštitúcie riadené jasnou legislatívou, skúsenosti má aj s nebankovými subjektmi. Disponuje finančnou rezervou, čím sa drží dostatočne ďaleko od hrozby dlhovej pasce. Z dôvodu neexistujúcich bariér na strane dopytu a ponuky finančných produktov môžeme zaradiť túto domácnosť do úspešne finančne začlenených.

## 2.4.2 Finančne nezačlenené domácnosti

### Domácnosť č. 15

Domácnosť č. 15 má troch členov, z toho jedno dieťa. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie v domácnosti je základné vzdelanie. Momentálne muž pracuje formou brigád a žena je na materskej dovolenke.

Žijú v podnájme v rodinnom dome. Dom je skolaudovaný, má tri miestnosti, kuchyňu, kúpeľňu a WC. Vykurovaný je lokálne na drevo, je v ňom zavedená elektrina, avšak prístup k pitnej vode absentuje. Vlastníkmi obydľia nie sú, hypotéku nemajú.

Uvádzaný celkový mesačný príjem cca 850 EUR nepredstavuje pre rodinu dostatočne veľký objem finančných prostriedkov na zabezpečenie výdavkov. Nájom ich vychádza mesačne na 410 EUR, jedlo na 280 EUR, za elektrinu zaplatia 75 EUR, na oblečenie minú približne 50 EUR a mesačne nakúpia zdravotné potreby v hodnote 30 EUR. Nákup robia pravidelne v menších sumách, nákup nad 50 EUR by si mohli dovoliť iba jedenkrát za mesiac. Všetky svoje výdavky hradia v hotovosti, nakoľko nedisponujú bankovým účtom. Príjmy a výdavky si dokážu plánovať, avšak nedarí sa im nič ušetriť. Naopak, každý mesiac si potrebujú požičať z dôvodu vysokého nájmu. Čakajú na sociálny byt od mesta. O možnosti sporenia sa nezaujímajú, nakoľko sú v podnájme a čakajú prírastok do rodiny, všetky financie pohlta prípravy na materstvo. S ich aktuálnou neschopnosťou sporiť súvisí aj to, že nemajú vytvorenú finančnú rezervu pre prípad núdze. V poslednom roku mala domácnosť nedoplatky za vodu a elektrinu. Skúsenosť s dlžobami/pôžičkami mali v minulosti a majú aj aktuálne. Ide o ústnu dohodu so známou osobou v rámci komunity. Pôžičku vo výške 2 000 EUR splácajú v mesačných intervaloch, osobne v hotovosti. Požičanú sumu ale nedokážu splácať bez omeškania. Napriek tomu si myslia, že požičať si peniaze je výhodné, pričom výška úroku by podľa nich mala byť čo najnižšia, aby vládali pôžičku splácať. Respondentka uviedla, že s požičiavaním peňazí v ich komunite sa stretli, požičali si od známych, od nebankovej inštitúcie nie. V minulosti sa už ocitla v exekúcii, dôvodom bolo, že prestala splácať dlh. Nástroje oddlžovania však v domácnosti zatiaľ nevyužili.

Domácnosť zažila aj ťažké obdobie, kedy muž nepracoval, nemali na zaplatenie podnájmu a hrozilo, že sa ocitnú na ulici s malým dieťaťom. Bohatstvo popísali ako zdravie všetkých členov domácnosti. Chudobní by boli, ak by nemali na podnájom a jedlo. Členovia domácnosti majú prehľad o rozdielnych cenách produktov v obchodoch. Pri nákupoch si vedia stanoviť priority. Sčasti vedia, čo je to finančný plán. Plánujú si nákup potravín a ostatných nevyhnutných vecí (napr. lieky, drogéria, šatstvo, a i.).

Vedia rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou. O tom, ako štát využíva príjmy z daní, sa s nimi zatiaľ nikto nerozprával, a preto o tejto problematike nemajú vedomosti. Otec rodiny má skúsenosť aj s prácou bez zmluvy, robí aj tzv. „fušky“. Nedokážu sa orientovať v pracovnej zmluve a nevedia ani ako založiť živnosť alebo s. r. o. Nikdy sa nezúčastnili kurzu ani školenia finančnej gramotnosti. Záujem o informácie, ako hospodáriť s financiami, by mali formou relácií rôznych médií. Konkrétne cez televíziu, formou besedy alebo v Rómskom magazíne, prípadne cez televíziu Romana<sup>59</sup> alebo cez iné médiá (rozhlas). V otázkach financií s nimi zatiaľ pracovali iba TSP. Odozva respondentky bola, že im vysvetlili všetko, na čo sa pýtala, konkrétne si už nespomínala.

<sup>59</sup> Televízia Romana sa venuje životu Rómov, hľadá a prezentuje pozitívne príklady zo života Rómov, propaguje kultúrne akcie, zverejňuje pracovné ponuky z celej SR a ďalšie.

O bankových službách toho vedľa málo, poznajú hlavne pôžičky. Dokázali by si v banke založiť účet alebo požiadať o úver, avšak nepokladajú to za potrebné a nevyhnutné. Nevedia, aký je rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami, nikoťo im to doposiaľ nevysvetlil. Nerozumejú ani nákladom na úver a úročení. Nedokážu pomenovať a vysvetliť bankové produkty, teda typy úverov, ich náklady a prínosy. Na investovanie nemajú prostriedky, preto ani nevedia, akým spôsobom sa dajú investovať peniaze. Dokážu si stanoviť ciele, napláňovať splácanie dlhov, avšak s pravidelným splácaním majú ťažkosti. Spotrebiteľský ani finančný podvod by nevedeli rozpoznať. Nie sú schopní kriticky vyhodnocovať reklamy. Nevedia ani to, ako by postupovali pri reklamácii tovaru. Čiastočne vedľa vyhodnotiť riziká spojené s požičávaním si peňazí. Rozlíšiť medzi legálnym a nelegálnym spôsobom vymáhania dlhov nevedia. Vedľa, čo sú osobné údaje, ale nevedia, ako môžu byť zneužitú. Súhlasia s názorom, že vyplácanie dávok v týždňových intervaloch by pomohlo zlepšiť situáciu chudobných.

**Zhrnutie za domácnosť č. 15:** Domácnosť nevyužíva finančné produkty, resp. služby bánk ani nebankových inštitúcií. Pôžičky realizuje v komunitnom prostredí od známych, spláca ich s ťažkosťami, a to z dôvodu nízkeho príjmu. Nemá dostatočné informácie v oblasti vkladových služieb, platobných a prevodných služieb, úverov, poistenia ani investovania. Zlepšenie situácie vidia v sociálnom bývaní od mesta, vďaka ktorému budú platiť menej za podnájom.

#### **Domácnosť č. 16**

Domácnosť č. 16 tvorí 12 členov. Z nich sú štyri deti do 16 rokov, ktoré sa zúčastňujú predškolského vzdelávania. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie osôb v domácnosti, ktoré dovŕšili minimálne 16 rokov, je základné vzdelanie. Členovia domácnosti majú rôzny ekonomický status: zamestnanec pracujúci na PPČ, nezamestnaný, invalidný dôchodca, starobný dôchodca, žena na materskej, ako aj iná neaktívna osoba. Nezamestnaní členovia si zamestnanie hľadajú, avšak aktívnych prác sa nezúčastňujú.

Vlastníkmi skolaudovaného obydlia, v ktorom žijú, nie sú. Majú v ňom elektrinu aj pitnú vodu a vykurované je lokálne na drevo. Okrem kúpeľne, WC a kuchyne sú v obydlí tri ďalšie miestnosti.

Príjmy z práce predstavujú okolo 1 500 EUR, sociálna pomoc a podpora cca 650 EUR a dôchodky (starobný a invalidný) sú viac ako 600 EUR. Za nájom zaplatia mesačne 115 EUR, za jedlo cca 1 000 EUR, za elektrinu 70 EUR, za drevo 150 EUR, za plyn 95 EUR, za oblečenie a obuv 60 EUR, na zdravotné potreby minú viac ako 280 EUR a iné mesačné výdavky sú viac ako 400 EUR. Nákupy realizujú v menších čiastkach. Najčastejšie platia v hotovosti, aj keď disponujú bankovým účtom. Domácnosť nedokáže pláňovať svoje financie, nedarí sa im ani šoriť. Nevyužívajú teda žiadnu formu sporenia a nemajú vytvorenú ani finančnú rezervu. Na jedlo, lieky, náklady na cestovné, na lekárske ošetrovanie a na drevo si potrebujú požičávať od známych. Majú nedoplatky za vodu a elektrinu. V minulosti sa zadlžili u rôznych subjektov. Stretli sa s požičávaním peňazí vo svojej komunite. Vzali si pôžičku od známej osoby/priateľa, od banky i od nebankovej inštitúcie, pričom vždy podpísali zmluvu. Nie vždy dokázali splácať požičanú sumu bez omeškania. Aké boli úroky pri pôžičkách, si už nepamätajú. Za vý-

hodný považujú úrok vo výške 1 %, inak si myslia, že požičávanie peňazí je nevýhodné. V minulosti sa rodina viackrát ocitla v exekúcii za nesplácanie pôžičiek.

Jeden člen domácnosti využil OB, konkrétne formou konkurzu. Dôvodom bola strata zamestnania, nestíhal splácať exekúcie a s pomocou TSP, CPP požiadal o OB. Exekútorovi zaslal uznesenie z okresného súdu, že je oddlžený konkurzom, ale nebanková spoločnosť neustále atakovala svojimi dennodennými telefonátmi a SMS správami o vymoženú pohľadávky aspoň po 5 alebo 10 EUR mesačne. TSP boli nápomocní pri konzultácii s exekútormi a CPP právnici zasiahli upozornením, aby ho spoločnosť neobťažovala. V súčasnosti má pokoj a žiadnu pôžičku. CPP aj TSP mu zdôraznili, aby sa viac nezadlžoval.

Vedľa si stanoviť rebríček priorít pri nakupovaní, pretože poznajú ceny produktov v rôznych obchodoch. Vedľa, čo je to finančný plán a dokážu si spísať plán mesačných príjmov a výdavkov domácnosti, ale aj tak im to nevychádza. Za bohatého považujú človeka, ktorý vlastní hnutelný majetok (dom, byt, auto, záhradu). Chudobný je, ak žije v nájomnom mestskom byte a nič nevlastní.

Majú skúsenosť s prácou bez zmluvy a s výplatou v hotovosti na ruku. Nevedia rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou. Nechápu, ako štát využíva príjmy z daní. Vedeli by podľa vlastného názoru založiť živnosť alebo s. r. o. a nechýba im ani schopnosť orientovať sa v pracovnej zmluve. Neabsolvovali kurz hospodárenia s financiami v škole, ani sa nezúčastnili školenia finančnej gramotnosti. Mali by záujem dostávať tieto informácie cez médiá, televíziu, rozhlas, prípadne mať finančného poradcu pre Rómov. V otázkach financií s nimi spolupracujú TSP.

Z bankových služieb poznajú bežný účet a vkladné knižky, dokážu si založiť účet. Rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami chápu, ale len sčasti. Rôzne typy úverov, ich náklady a prínosy vysvetliť nedokážu. Nevedia, akými spôsobmi sa dajú investovať peniaze. Nedokážu si napláňovať spôsob splácania dlhov. Členovia domácnosti by nevedeli identifikovať spotrebiteľský a finančný podvod. Mladší členovia domácnosti by zvládli vybaviť reklamáciu bez problémov, starší členovia by požiadali o pomoc. Vedľa vyhodnotiť riziká spojené s požičávaním si peňazí, nakoľko s tým majú skúsenosť. Skúsenosť majú aj s vymáhaním dlhov, preto by pravdepodobne vedeli rozlíšiť legálny spôsob od nelegálneho. Vedľa, čo sú to osobné údaje, aj to, že by mohli byť zneužitú, a preto neposkytujú rodné číslo hocikomu, obzvlášť neznámym cudzím ľuďom. Pre zlepšenie finančnej gramotnosti jednotlivcov či domácností by uvítali týždenné výplaty, aj finančných poradcov. Námetom na zlepšenie ich situácie je inštitút na vyplácanie štátnych dávok v týždňových intervaloch.

**Zhrnutie za domácnosť č. 16:** Početná domácnosť má vzhľadom k svojmu príjmu ťažkosti pláňovať svoje financie, resp. šoriť. Majú nedoplatky spojené s nákladmi na bývanie a v minulosti sa zadlžili u rôznych subjektov. Nevyužívajú žiadnu formu sporenia a nemajú vytvorenú ani finančnú rezervu. Jeden člen domácnosti nevládal splácať exekúcie, preto využil OB formou konkurzu, a to s účinnou pomocou TSP a CPP. Za finančne nezačlenenú je domácnosť považovaná z dôvodu bariéry na strane dopytu, čiže samotných členov domácnosti, ktorých finančná gramotnosť nie je na dostatočnej úrovni, nedokážu dobre pláňovať a hospodáriť s financiami, čoho dôsledkom sú

nedoplatky a následne dlhy, ako aj nedostatočná informovanosť o dostupných a pre túto domácnosť vhodných finančných službách. Druhým dôvodom je bariéra aj na strane ponuky finančných produktov, čo vyplýva z charakteristiky tejto lokality.

### 2.4.3 Názor profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne

V lokalite č. 4 sa ku skúsenostiam s ľuďmi z MRK vo veci finančnej gramotnosti vyjadrili nasledovní profesionáli:

- pracovník CPP,
- pracovník spoločnosti vykonávajúcej sprostredkovanie v pozícii podriadeného finančného agenta zapísaného v Registri finančných agentov a finančných poradcov vedenom v NBS, v zmysle Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve, skrátene „finančný agent“ (ďalej len „FA“),
- pracovník spoločnosti poskytujúcej komplexné finančné sprostredkovanie, taktiež zapísanej v Registri finančných agentov a finančných poradcov vedenom v NBS v zmysle Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve, skrátene „finančný sprostredkovateľ“ (ďalej len „FS“).

Názory jednotlivých profesionálov z polo-štruktúrovaných rozhovorov sú uvedené nižšie v texte, v prípade presnej citácie sú ich vyjadrenia v úvodzovkách a v zátvorkách je upresnený konkrétny profesionál.

Všetci traja respondenti potvrdili, že medzi ich klientov patria aj osoby z MRK, ale každý z respondentov realizuje pomoc nízkoprijmovým klientom iným spôsobom.

Respondent z CPP sa zameriava najmä na pomoc pri oddlžovaní, t. j. pri OB. CPP je štátna rozpočtová organizácia zriadená Ministerstvom spravodlivosti SR. Poskytuje právnu pomoc pre osoby, ktoré si nevedia sami zabezpečiť (zaplatiť) právne služby. Od roku 2017 sa činnosť CPP rozšírila aj o OB. Čo sa týka žiadostí o OB, podiel klientov z MRK je odhadom 50 %. Klientmi CPP však nie sú iba osoby s nízkymi príjmami, veľa ľudí malo vysoké príjmy v minulosti, avšak zadlžili sa a žiadajú o oddlženie (t. j. OB). CPP realizuje najmä OB formou vyhlásenia konkurzu, ktorý prevažuje nad splátkovým kalendárom. Všeobecne cca 90 % žiadostí ide na konkurz. V minulosti nebankové inštitúcie ponúkali veľmi nevýhodné služby, čo spôsobilo, že veľmi veľa osôb sa ocitlo v dlhovej pasci. Práve OB je spôsob, ako ľudí vyslobodiť z dlhovej pasce a uplatniť na trhu práce aj tých, ktorí sa kvôli exekúcii ťažko zamestnajú.

FS sa zameriava na finančné poradenstvo s celoslovenskou pôsobnosťou, pričom otázky boli smerované na lokalitu č. 4. Respondent v danom regióne pôsobí viac ako 12 rokov a podiel nízkoprijmových klientov na celkovej klientele odhadol približne na 1 % ročne. FS vyjadril pozitívne skúsenosti s klientmi z MRK, ktorí si v prípade potreby riešenia problémov dajú poradiť, pričom je dôležité odporúčanie od známych, ktorým už pomohol. Osvedčujú sa mu aj prednášky pre mladých ľudí na báze dobrovoľnosti. Respondent upresnil, že klienti z MRK riešia najmä tieto tri operácie:

- prepoistenie do inej ZP,
- povinné zmluvné poistenie (ďalej len „PZP“) a
- úrazové poistenie.

FA pôsobí na celom území SR, svoje odpovede na účely tematického zisťovania formuloval s dôrazom na skúsenosti za danú lokalitu. Osoby s nízkymi príjmami, ktoré sú jeho klientmi, predstavujú podiel približne 5 %. Pre túto skupinu realizuje agendu zdravotného poistenia a konsolidáciu viacerých dlhov. V MRK pôsobí z vlastnej iniciatívy a najčastejšie na odporúčanie už existujúcich klientov. FA klientom ponúka aj rozšírenú spoluprácu, a to tak, že prostredníctvom nich ďalej rozširuje výhodné finančné produkty, ako sú:

- bežný účet zadarmo,
- konsolidáciu dlhov,
- životné a úrazové poistenie,
- sporenie a investície s nízkymi vstupnými poplatkami.

Okrem toho pre klientov, ktorí majú o takúto službu záujem, organizuje bezplatné finančné vzdelávanie. Pomoc oddlženia (t. j. OB) nerieši, ale zaoberá sa tým, aby sa klienti do takej situácie nedostali.

FS sa vyjadril, že z troch služieb, resp. produktov, ktoré sú klientmi najvyužívanejšie (t. j. zdravotné poistenie, PZP, úrazové poistenie), sa riešeniu oblasti zdravotného poistenia s klientmi radšej vyhýba. Vyhýba sa im preto, že v tom nevidí význam/prínos pre klientov. Upozornil totiž na negatívny jav, kedy bývajú klienti zo strany neseříoznych osôb často atakovaní požiadavkami na prepoistenie do inej ZP, a to iba s cieľom získania finančnej provízie. Obdobne im špekulanti ponúkajú nevýhodné úvery alebo nákupy spotrebného tovaru na splátky s tým, že nový tovar hneď dajú do záložne a dostanú za to menšiu sumu peňazí v hotovosti. Týmto spôsobom sa špekulanti priživujú na chudobe nemajetných klientov a cielene ich nabádajú na zadlžovanie s uisťovaním, že keď nebudú môcť splácať, exekútor im aj tak nemá čo zobrať. Naopak, FS prostredníctvom seriózneho spolupráce sprostredkúva klientom rozumné úvery na opravu strechy, vybavenie domácnosti, ako aj hypotekárny úver.

Podľa pracovníka CPP obyvatelia z MRK často nemajú informácie o rozdieloch v podmienkach jednotlivých finančných produktov, či im úver poskytne banka alebo nebanková spoločnosť. Neseříozne spoločnosti im často poskytnú úver aj bez toho, aby vôbec skúmali ich príjmy, bonitu, ponúkajú im rôzne finančné produkty, aj keď sú pre nich veľmi nevýhodné. Ľudia z MRK, ktorým neposkytujú komplexné informácie o úroku, dobe viazanosti a pod., si ponúkaný produkt zakúpia, a následne sa kvôli vysokým úrokovým sadzbám dostávajú do dlhov, ktoré nevedia splatiť. Zo štandardných, bezpečných produktov ľudia z MRK obľubujú najmä úvery a vkladné knižky, sporenie či poistenie sú zriedkavejšie. Klientom, ktorí väčšinou žijú v obecných bytoch bez nehnuteľného majetku, TSP vysvetľujú a prednášajú napr. o OB, čo považujú



je za prínosné. Komunikáciu a spoluprácu s TSP označil pracovník CPP za veľmi dobrú. Upozornil, že obyvatelia osád finančným produktom veľmi nerozumejú, osoby z bohatších regiónov sú už viac zorientované. Taktiež zo skúseností pri exekúciách vyplýva mimoriadna dôležitosť finančnej gramotnosti, vzdelávania v tejto oblasti už od útleho detstva, ako najlepšej prevencie dlhovej pasce. Iba primerane vzdelaný človek dokáže prijať zodpovednosť za seba, za svoje činy a uplatniť sa v zamestnaní.

Komunikácia podľa všetkých troch profesionálov závisí od sociálnej začlenenosti ich klientov. Pracovník CPP uviedol, že osobná komunikácia, najmä tá prvotná, je veľmi dôležitá. Mailom, resp. telefonicky sa komunikovať dá, ale najčastejšou a aj najlepšou formou je osobný kontakt. Dôležitá je trpezlivosť, informácie treba dôkladne vysvetľovať a zopakovať, vyplniť žiadosti. Veľmi im pomáhajú TSP, ktorí s klientmi komunikujú priamo v obci/v ich obydli, kde im ešte raz vysvetľujú niektoré veci. FS má skúsenosti s tým, že čím ďalej mimo obce daný klient žije, tým je komunikácia náročnejšia.

Finančnú gramotnosť klientov s nízkymi príjmami profesionáli charakterizovali ako nedostatočnú, je podľa nich dlhodobo na veľmi nízkej úrovni, a to hlavne u osôb v izolovanejších obydliach, kde je aj nízka ochota šetriť a plánovať si rodinné výdavky. Ďalším faktorom ovplyvňujúcim finančnú gramotnosť je komunita, v ktorej žijú. Dobré je, že si navzájom pomáhajú, podržia sa, poradia si, odovzdajú si informácie o dobrých skúsenostiach. Vedia odpozorovať, že sa dá myslieť dopredu, rozpočítavať svoje financie, hospodáriť s nimi a byť v bezpečí pred dlžobami. Poznajú rodiny, ktoré sporia, avšak finančný obnos si častejšie odkladajú doma „pod vankúš“, ako by využívali sporenie cez bankový produkt či investovanie. Schopnosť klientov porozumieť bankovým produktom sa podľa FA tesne spája s ich začlenením do spoločnosti, pričom evidentná je ich prirodzená zvedavosť.

Pri zvyšovaní finančnej gramotnosti klientov z nízkopríjmových skupín sa podľa FA osvedčuje, keď im má kto ukázať, prečo by mali dobre hospodáriť s peniazmi, a potom to ide lepšie. Podľa CPP je možné využiť aj potenciál starých rodičov, ktorí majú dôchodok za odpracované roky v minulosti a na tom aj mladší vidia, že aj keď žijú tu a teraz, pre prítomnosť, je dobré rozmyšľať do budúcnosti. Tu vidia, že dôchodkové dávky prídu, takže pracovať sa určite oplatí.

FS upozornil na výsledky výskumu, z ktorého vyplynulo, že aj majoritná populácia má skreslené vnímanie svojej finančnej gramotnosti (nadhodnocuje sa). Priemerný výsledok v ním spomínanom teste finančnej gramotnosti bol približne 62 bodov zo 100, pričom ľudia sa odhadovali na okolo 90 bodov. Finančná gramotnosť majority je síce podstatne vyššia ako pri osobách z MRK, ale nie je na požadovanej/odhadovanej úrovni. Taktiež výskum v rámci tematického zisťovania finančnej gramotnosti realizovaný v domácnostiach MRK potvrdil, že respondenti často nevedeli odpovedať na otázky, ktoré by podľa NŠFG mali zvládať žiaci ZŠ a SŠ.

Problém v práci s klientami s nízkou finančnou gramotnosťou je podľa vyjadrenia pracovníka FA to, že sú vystavení klamlivej reklame a nekalým obchodným praktikám špekulantov. „Keď ale cítia, že je to s nimi myslené dobre, tak sa to prelomí a dá sa s nimi lepšie spolupracovať.“ (pracovník FA) Podľa pracovníka CPP je kľúčová

komunita, ktorá ich dokáže motivovať. Ak je osoba v komunite, kde väčšina pracuje, tak ho tá komunita potiahne, aby robil, alebo ho nejakým spôsobom vyseparuje, odčlení a byť odčlenený od komunity je dosť osobná a ťažká vec. Taktiež je to aj so zodpovednosťou pri platení poisťného, dokážu dodržať dohodnuté podmienky, platby, keď vidia, že to tak aj ostatní robia.

Pod dobrou praxou rozumie pracovník CPP to, ak sa naplní účel ich práce a človek (klient) sa zaradí do života. Pozitívnym príkladom, ktorý uviedol pracovník FA, bola jedna rodina, ktorá počas štyroch mesiacov spolupráce poctivo dodržiavala svoju platobnú disciplínu tak, ako sa dohodli, vďaka čomu sa dostali von z troch exekúcií, a teraz pomaly začínajú šetriť, poistili sa a plánujú kúpu nehnuteľnosti.

Veľmi negatívne pôsobia v MRK špekulanti, ktorí nabádajú obyvateľov, aby si ešte predtým, ako idú do OB, zobrali čo najväčší úver. Dokonca im radia neplatiť miestne dane a poplatky obci, pretože ak požiadajú o OB, nebudú to už musieť zaplatiť. Niektorí klienti FA mali na popud špekulantov viac preukazov ZP, aby mohli preukazovať, že sú v inej ZP než im ponúkal a snažili sa získavať peniaze za podpis na zmenu ZP. Existujú početné prípady, keď špekulanti navedú ľudí najprv na spotrebný úver, hoci vedia, že ho nemajú z čoho splácať. Potom na ďalší úver a keď nemajú na splátky, tak si začnú viac požičiavať, aby platili splátky tých predtým poskytnutých úverov, čím sa dlh stále zväčšuje, až si začnú požičiavať od miestnych úžerníkov a nakoniec musia až utekať zo Slovenska lebo z napr. 25 000 EUR spotrebných úverov im vzniknú dlhy cez 100 000 EUR.

Finančnému začleňovaniu podľa pracovníka FA pomáha dlhodobá, systematická práca s ľuďmi, ako aj ich vzdelávanie a poukazovanie, prečo by nemali spolupracovať so špekulantmi. Upozornil aj na to, že netreba očakávať rýchle výsledky. Pracovník CPP si myslí, že pokiaľ ich (t. j. špekulantov) bude štát takto tolerovať a nestarať sa o ich včasné potrestanie, tak sa finančná situácia nezlepší. Voči špekulantom obozretnejší a finančne gramotnejší sú tí občania, ktorí pracujú a sú naučení spoločenskému životu. Už ich potom nezneužijú tak jednoducho. FA zdôraznil silu komunity, ktorá dokáže v akejsi masovej spolupráci motivovať svojich členov k získaniu zamestnania (príjem, oddĺženie sa, bývanie, atď.) alebo naopak. Za kľúčovú považuje komunitu, prácu a na prvé miesto vyzdvihol činnosť TSP, ktorí v niektorých prípadoch majú až božskú trpezlivosť. Vyjadril sa, že títo TSP sú úspešní v práci s MRK aj preto, že sú schopní prispôbiť komunikáciu svojmu klientovi. Dokážu im podať informácie tak, aby im porozumeli a používať argumenty, ktoré ich presvedčia (ktoré považujú za logické a správne). Sebakriticky upozornil, že na zvyšovanie finančnej gramotnosti používa skôr vlastnú logiku, mentalitu, predstavu budúcnosti a plánovania, a to je možno práve ten najväčší problém pri vzdelávaní v oblasti finančnej gramotnosti. Uviedol, že on síce vie, ako sa vzdeláva finančná gramotnosť alebo ako by finančná gramotnosť mala vyzeráť, ale to je naše zmýšľanie, náš pohľad na vec. My však musíme finančnú gramotnosť vysvetľovať rečou ľudí, ktorých chceme finančne začleniť.

Podľa respondentov by jednotlivcom, resp. domácnostiam pri zvyšovaní finančnej gramotnosti pomohlo, keby zaviedli na ZŠ II. stupňa vyučovací predmet týkajúci sa finančnej gramotnosti. Príležitosť pre zlepšenie situácie vidia v tom, aby mali deti väčšie možnosti na vzdelávanie, aby Rómsky vzdelávací fond pokračoval v posky-



tovaní štípendií žiakom, a tak ich motivoval k lepším študijným výsledkom. Na základe vzdelania by následne mali širšie spektrum pracovných príležitostí, adekvátne finančne ohodnotených.

FA si myslí, že by pomohlo organizovať kurzy finančnej gramotnosti prostredníctvom TSP v ich prostredí, z najiniciatívnejších účastníkov urobiť spolupracovníkov a prostredníctvom nich pokračovať v individuálnom vedení ďalších jednotlivcov k zlepšovaniu ich dlhodobých finančných návykov, podporovaní ich vlastnej vnútornej motivácie a schopnosti reálne určiť a dosiahnuť finančný cieľ. Následne odporúča popísaný proces intenzívne opakovať niekoľko rokov po sebe.

Podľa FA by mali mať nízkopříjmové skupiny hlavne oficiálne príjmy, ktoré im umožnia konsolidovať dlhy, byť správne poistení, tvoriť si rezervu, budovať majetok a investovať. To ale nejde bez toho, aby mali pracovné príležitosti, čo nás privádza späť k zodpovednosti verejných politík, vrátane motivácie, ktorá je kľúčovou pri riešení situácie. Veľmi dôležité sú podľa neho kurzy finančnej gramotnosti. Pracovník CPP uviedol, že ľudia z MRK majú veľmi ťažké nájsť si zamestnanie, najskôr im treba umožniť pracovať a až vtedy sa podarí ich finančne začleniť. Na zamedzenie činnosti špekulantov, ktorí sa na ľuďoch z MRK priživujú, navrhuje umožniť oddĺženie (t. j. OB) iba formou splátkového kalendára, v ktorom by oddĺžené osoby museli zaplatiť aspoň istinu. Nie je potrebné vytvárať nové, špecifické, neštandardné produkty, ale hľadať spôsoby, ako existujúce možnosti zrozumiteľne vysvetľovať.

## 2.5 Efektivita nástrojov

Nasledujúca podkapitola hodnotí efektivitu finančných nástrojov uvedených v prvej kapitole, ako aj nástrojov využívaných osobami z MRK zapojenými do výskumu a ich vplyv na finančnú začlenenosť Rómov.

### 2.5.1 Oddĺženie FO, t. j. osobný bankrot

Skladba klientov, ktorí žiadajú o OB je podľa informácií z CPP veľmi rôznorodá. Ide o mužov aj ženy, o osoby vo veku od 20 až po 79 rokov a líši sa aj ich dosiahnuté vzdelanie. Zo štatistík ale vyplýva, že čím vyššie vzdelanie človek dosiahne, tým menšia je pravdepodobnosť, že bude žiadať o OB.<sup>60</sup> V tejto súvislosti je potrebné zdôrazniť, že niektorí klienti sú v otázkach finančnej gramotnosti a práva zdatnejší, iní menej, či vôbec. Nie všetci sú si vedomí hrozieb, dôsledkov a celkového rozsahu svojich (finančných) problémov. Takisto nemusia byť zorientovaní v právnych záležitostiach, a teda nevedia ako môžu riešiť svoju situáciu. Tu vzniká priestor pre prácu CPP, sociálnych pracovníkov, TSP. Klient má možnosť konzultácie s pracovníkom CPP, ktorý mu pomôže identifikovať/zorientovať sa v jeho situácii a navrhne možné spôsoby riešenia.

60 Podľa štatistík CRIF – Slovak Credit Bureau, s. r. o.

Podľa terénneho výskumu, vrátane vyjadrení profesionálov a odborných štúdií podobného zamerania, je silná korelácia medzi životnou úrovňou, chudobou a finančnou gramotnosťou. Práca a jednotlivé úlohy sociálnych pracovníkov sú teda do istej miery závislé od životnej úrovne klienta. Podľa Metodiky pre prácu s oddĺžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu si **práca v komunite s veľmi nízkou životnou úrovňou** od sociálnych pracovníkov vyžaduje väčší podiel pomoci, komplexnú pomoc klientom. V takýchto komunitách poskytujú sociálni pracovníci širokú formu pomoci. Ide o činnosti ako: vysvetľovanie celého procesu OB a jeho následkov, sprevádzanie klientov do CPP, preberanie zásielok pre klientov od CPP, pomoc s vybavovaním podkladov a príloh k žiadosti o OB, pomoc s vyplnením tlačív k OB, asistencia pri hradení poplatkov (pomoc pri vypisovaní šekov) po vyhlásení OB. V lokalitách s nižšou životnou úrovňou je potrebné opakovať princípy a postupy OB aj viackrát počas celého procesu OB. Práca sociálnych pracovníkov závisí od individuálnych schopností jednotlivých klientov pochopiť niektoré procesy. **Práca v komunite s lepšou životnou úrovňou** je poskytovaná v menšom rozsahu. Spočíva skôr iba v pomoci s vyplnením tlačív k OB, nakoľko prvé stretnutie/konzultáciu v CPP absolvujú klienti zväčša sami. Títo klienti buď sami bežne komunikujú s úradmi, prípadne sú aj takí, ktorí majú s OB vlastnú či sprostredkovanú skúsenosť (niektorí členovia komunity prešli procesom OB). Samotné podanie žiadosti klienti zvládnu už zväčša sami. Negatívom je to, že sociálni pracovníci následne nezískajú spätnú väzbu o tom, či bol OB vyhlásený, resp. ako proces OB dopadol, a teda nevedia s nimi ďalej pracovať (riešiť situáciu iným spôsobom, poskytnúť ďalšie informácie či pomoc, prípadne školenie a pod.) Takáto nevedomosť sa vyskytuje najmä vo väčších komunitách, kde sociálni pracovníci nie sú v kontakte s celou komunitou.<sup>61</sup>

Hlavný rozdiel medzi dvomi formami OB je v tom, že forma konkurzu je vhodná pre ľudí, ktorí nemajú žiadny majetok a forma splátkového kalendára naopak pre tých, ktorí majetok majú a nechcú oň prísť. Osoby, ktoré zvažujú OB si myslia, že ich finančná situácia sa po oddĺžení do budúcnosti zlepší, dôsledky OB považujú za pozitívne. O možnosti oddĺženia sa najčastejšie dozvedajú z masmédií a od rodiny a známych. Oddĺžené osoby hodnotia OB ako vhodnú možnosť riešenia svojej zlej finančnej situácie a myslia si, že pozitívne ovplyvnil ich finančnú situáciu. Pozitívne hodnotia aj vplyv OB na ich osobný a rodinný život. Pre niektorých môže byť pri spolupráci s CPP problémom fyzická vzdialenosť centier (iba v krajských mestách), pre iných dlhá čakacia doba na vybavenie žiadosti o OB.

S neúspešným oddĺžením sa oslovení TSP nestretli, pretože ak klient splní podmienky pre vyhlásenie OB, tak proces oddĺženia je vždy úspešný. Ako príklad úspešného, no neskôr zrušeného OB uviedla jedna z TSP prípad, kedy oddĺžená osoba nespláca mesačné splátky CPP za poskytnutie právnej pomoci, kedy sa OB anuluje a jeho dlhy sú opäť vymáhateľné. Prípadne príklad, keď sa oddĺžená osoba dostane opätovne do dlhov.

61 Stašíková, M. – Puškár, A. 2020. *Metodika pre prácu s oddĺžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu*. [online]. Človek v ohrození, n. o.: 2020. ISBN: 978-80-89817-37-5. [cit. 2022-01-05]. Dostupné na internete: <<https://clovekvohrozeni.sk/wp-content/uploads/2020/11/CVO-osobny-bankrot-screen-3-final.pdf>>

### Práca s klientom pred oddĺžením:

To, ako konkrétne pomáhajú sociálni pracovníci klientom, ktorí chcú využiť inštitút OB je popísané vyššie v úvode, ako aj v jednotlivých prípadových štúdiách, či vo vyjadreniach profesionálov. Nasledovná sumarizácia najdôležitejších bodov, ktoré predchádzajú OB slúži iba pre celistvé vyobrazenie činností, ktoré vplývajú na celkovú efektivitu tohto nástroja oddĺženia, na ktoré nadväzujú odporúčania do praxe.

- Konzultácie v CPP **nie sú povinné, iba odporúčané** - kvôli podrobnému vysvetleniu procesu oddĺženia a upozorneniu na podmienky, ktoré musí dlžník splniť, s dôrazom na predchádzanie nepoctivému zámeru.<sup>62</sup>
- Pracovník CPP vysvetľuje celý proces a postup OB a odpovedá na otázky klientov - konzultácie sa zúčastňuje naraz 5 klientov (počty klientov sa upravujú podľa aktuálnych protipandemických opatrení).<sup>63</sup>
- Dlžník je povinný pri ktorejkoľvek forme oddĺženia byť **zastúpený CPP** alebo advokátom, ktorého určí CPP - ide o povinné zastúpenie dlžníka ustanovené zákonom, ktoré trvá až do vyhlásenia OB súdom, ktorý mu ustanoví **správca**.<sup>64</sup>
- **Za klienta podáva elektronický návrh na súd CPP** - toto je dôležitá informácia, s ktorou by mali byť oboznámení všetci dlžníci, nakoľko existujú špekulanti, ktorí ponúkajú túto možnosť klientom za poplatok. Ten je zväčša vyšší než v CPP, čo argumentujú rýchlejšim vybavením a pod.
- CPP za klienta zaplatí jednorazový poplatok vo výške 500 EUR potrebný na začatie konania o OB, ktorý klient po vyhlásení OB spláca do štátnej pokladnice po 14 EUR mesačne po dobu troch rokov. Preddavok na úhradu paušálnej odmeny správcu (500 EUR, ktoré mu požičalo CPP) začína dlžník splácať nasledujúci mesiac po tom, ako súd vyhlásil konkurz. Môže ho realizovať prevodom na účet alebo poštovými poukázkami.<sup>65</sup> Z praxe možno zhodnotiť, že väčšina klientov tento „dlh“ poctivo spláca.<sup>66</sup>
- CPP nevyhodnocuje vhodnosť a výhodnosť OB, sociálny pracovník klientovi poskytne informácie, ktoré mu pomôžu sa rozhodnúť - ide o **zodpovednosť klienta**, rozhodnutie prijíma klient po vyhodnotení svojej situácie.<sup>67</sup>

62 CPP. 2020. *Výročná správa za rok 2020*. [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/VS%202020%20final.pdf>>

63 VANC, M. 2021. *Navštívili sme Centrum právnej pomoci*. [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://www.pravnenoviny.sk/navstivili-sme-centrum-pravnej-pomoci>>

64 Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

65 CPP. 2020. *Výročná správa za rok 2020*. [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/VS%202020%20final.pdf>>

66 VANC, M. 2021. *Navštívili sme Centrum právnej pomoci*. [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://www.pravnenoviny.sk/navstivili-sme-centrum-pravnej-pomoci>>

67 Stašíková, M. – Puškár, A. 2020. *Metodika pre prácu s oddĺžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu*. [online]. Človek v ohrození, n. o. : 2020. ISBN: 978-80-89817-37-5 [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://clovekvohrozeni.sk/wp-content/uploads/2020/11/CVO-osobny-bankrot-screen-3-final.pdf>>

### Práca s klientom po oddĺžení:

Oslovení profesionáli zastávajú názor, že **je potrebné pracovať s oddĺženými ľuďmi, a to najmä na zvyšovaní ich finančnej gramotnosti a pri uplatnení sa na trhu práce**. V súčasnosti sa avšak takáto pomoc podľa skúsenosti TSP systematicky nerealizuje, zodpovednosť je na klientovi. Dôvodom môžu byť nedostatočné kapacity TSP, ktoré by boli potrebné pre následnú pomoc, prácu s oddĺženými, sledovanie ich situácie. Pokiaľ ich samotný klient po oddĺžení nevyhľadá, žiadna ďalšia práca nie je vykonávaná. TSP zdôraznila aj hlavnú myšlienku sociálnej práce, ktorá hovorí o tom, že samotný človek musí mať záujem riešiť svoju situáciu, TSP klientov do ničoho nenútiť, môžu ich iba motivovať. Konečné rozhodnutie je na klientoch.

Aj z iných oblastí/politik je známe, že problém je potrebné riešiť aktívnymi i pasívnymi opatreniami/nástrojmi. Najdôležitejšia je prevencia pred nežiaducimi javmi (zadĺženie sa, dlhová pasca), ktorá sa dá dosiahnuť zvyšovaním finančnej gramotnosti obyvateľstva. Predpokladom sú finančne gramotní a zodpovední ľudia (nerobia zlé rozhodnutia, vyvarujú sa špekulantom, finančným či spotrebiteľským podvodom atď.), ktorí sa nedostanú do dlhovej pasce, z ktorej by sa nevedeli dostať vlastnými silami. Ak sa človek v dôsledku rôznych (nepriaznivých) životných situácií ocitne napr. v spomínanej dlhovej pasci, existujú nástroje, pomocou ktorých sa dlžníci môžu oddĺžiť a opäť zapojiť do bežného života. V niektorých prípadoch postačuje sociálne, právne či finančné poradenstvo, inokedy je potrebné pristúpiť napr. až k OB. S ním je spojené právne poradenstvo i zastupovanie klienta, podaním návrhu však úloha CPP v konaní o OB končí.<sup>68</sup> Pracovník CPP, s ktorým bol realizovaný rozhovor uviedol, že svojim klientom zdôrazňuje, aby sa znova nezadlžovali. Aj napriek tomu možno vidieť značnú medzeru v práci CPP, sociálnych pracovníkov, TSP či iných, ktorí sa podieľajú na procese OB, pretože práca s klientom po oddĺžení je minimálna. CPP v informačnej brožúre o OB uvádza iba to, že vyhlásenie OB má určité dopady na život klienta. Jedným z negatív je nemožnosť prevádzkovať živnosť po dobu troch rokov. Po OB sa môže dlžník zamestnať, ako aj založiť si účet.<sup>69</sup> Po úspešnom OB by sa dlžník mal snažiť zapracovať na svojej budúcnosti. Preto je veľmi potrebné informovať o **následkoch OB**.

Nasledujúce informácie je vhodné s klientom po vyhlásení bankrotu prejsť/zopakovať:

- proces OB má svoje podmienky a pravidlá, ktoré je dôležité poznať a plniť,
- aj po oddĺžení musia platiť výživné (dlhy, od ktorých sa nedá oddĺžiť) a splácať pôžičku, ktorú dostali od CPP na zaplatenie paušálnej odmeny správcu konkurznej podstaty (500 EUR),<sup>70</sup>

68 VANC, M. 2021. *Navštívili sme Centrum právnej pomoci*. [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://www.pravnenoviny.sk/navstivili-sme-centrum-pravnej-pomoci>>

69 CPP. 2020. OSOBNÝ BANKROT (informačná brožúra). [online]. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://www.centrumpravnejpomoci.sk/files/Bro%C5%BE%C3%BAOsobn%C3%BD%20bankrot.pdf>>

70 PRUŠOVÁ, V. 2017. Kováčechová: Osobné bankrotu ľuďom vracajú stratenú dôstojnosť. [online]. 21.12.2017. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://dennikn.sk/973208/kovacechova-osobne-bankrotu-ludom-vracaju-stratenu-dostojnost/>>

- v prípade nečakaného, nie nepatrného dedičstva alebo výhry by mali minimálne polovicu dobrovoľne venovať veriteľom na úhradu dlhov (preukázanie poctivého zámeru),<sup>71</sup>
- oddĺženia (akoukoľvek formou) sa môže dlžník opätovne domáhať až po 10 rokoch,<sup>72</sup>
- existuje možnosť zrušenia oddĺženia pre nepoctivý zámer, čím sa dlhy obnovia,<sup>73</sup>
- dlhy na sociálnej poisťovni síce splatiť nemusí, pretože sa stanú nevymáhateľnými, no musí počítať s negatívnym dopadom na dôchodok,<sup>74</sup>
- skutočnosť, že voči nemu bol vyhlásený konkurz, je uvedená v registri úpadcov (ku ktorému majú prístup aj banky), z čoho môže vyplývať neochota poskytnúť im úver,<sup>75</sup>

V záujme zvýšenia efektivity OB je vhodné si s klientom prejsť aj to, v čom by mohol zmeniť svoje návyky tak, aby sa opätovne nedostal do dlhov, ktoré by nebol schopný splácať. Sociálni pracovníci by mali spolu s klientom skúsiť **definovať rizikové správanie** (napr. neprimerané zaťaženie sa nákupmi na splátky), ktorého by sa mal klient vyvarovať. Tiež by sa mali pokúsiť definovať prínosy pre ďalší život klienta, ktoré vyplývajú z jeho **zodpovedného správania sa**.<sup>76</sup>

Okrem upozornenia na možné následky OB sa veľmi vhodným a potrebným nástrojom javia školenia alebo kurzy finančnej gramotnosti pre oddĺžených ľudí. Realizovať by sa mohli skupinové či individuálne sedenia formou rozhovorov/poradenstva/školení, kde by sociálni pracovníci/iní kompetentní pracovníci pomáhali v prípade nejasností a otázok ohľadom svojej (finančnej) situácie a hospodárenia. Výsledkom by mohlo byť zníženie počtu zrušených bankrotov, ako aj opätovne zadĺžených ľudí či odhalenie špekulantov.

Práve pri odhaľovaní špekulantov je úloha sociálnych pracovníkov pri asistencii v priebehu OB, ako aj po ňom veľmi dôležitá. Situáciu ľudí v núdzi zvyčajne dobre poznajú a vedia tak rozoznať, komu OB pomôže, pre koho nie je vhodným riešením (nemá vysoké dlhy, bol by vedený v registri úpadcov) a koho zámer pri využití oddĺženia nie sú poctivé. Existuje aj názor, že oddĺženie je vhodné pre tých, ktorí sa zo svojej situácie už pozdvihli (zbavili sa závislosti, majú bývanie, prácu) a OB je až „poslednou čerešničkou“. Názor je založený na predpoklade, že u človeka, ktorý napr. žije na ulici

71 Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

72 Zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

73 Stašíková, M. – Puškár, A. 2020. *Metodika pre prácu s oddĺžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu*. [online]. Človek v ohrození, n. o. : 2020. ISBN: 978-80-89817-37-5 [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://clovekvohrozeni.sk/wp-content/uploads/2020/11/CVO-osobny-bankrot-screen-3-final.pdf>>

74 Kvetanová, D. 2020. *Osobný bankrot pomáha ľuďom začať odznova*. [online]. 8.10.2020. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://charitatt.sk/nase-sluzby/specializovane-socialne-poradenstvo/2020/osobny-bankrot-pomaha-ludom-zacat-odznova/>>

75 Kvetanová, D. 2020. *Osobný bankrot pomáha ľuďom začať odznova*. [online]. 8.10.2020. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://charitatt.sk/nase-sluzby/specializovane-socialne-poradenstvo/2020/osobny-bankrot-pomaha-ludom-zacat-odznova/>>

76 Stašíková, M. – Puškár, A. 2020. *Metodika pre prácu s oddĺžovaním klientov v oblasti osobného bankrotu*. [online]. Človek v ohrození, n. o. : 2020. ISBN: 978-80-89817-37-5. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://clovekvohrozeni.sk/wp-content/uploads/2020/11/CVO-osobny-bankrot-screen-3-final.pdf>>

je viac ako pravdepodobné, že by sa zadlžil znova aj po OB.<sup>77</sup> V takom prípade OB nie je prínosný/efektívny pre spoločnosť a dlhodobu ani pre oddĺženú osobu.

Z mnohých oddĺžených citíť oslobodenie a radosť z toho, že po OB im konečne zostane celá výplata, vďaka čomu nadobudnú aj pocit dôstojnosti. Je to pre nich absolútne nový štart, nakoľko sa môžu zaradiť naspäť do spoločnosti.<sup>78</sup> Ak majú dlžníci poctivý zámer, spolupracujú so správcou a plnia si svoje povinnosti, je OB prínosom pre spoločnosť, nakoľko sa tieto osoby zamestnávajú, nežijú z dávok, v prípade splátkového kalendára splácajú určený podiel svojich dlhov voči veriteľom. Oddĺženie je v tomto prípade efektívne.

Dlžoby FO vznikajú voči rôznym subjektom, napr. voči štátu, samosprávam, telekomunikačným operátorom, ale aj napriek tomu sú ich veriteľmi predovšetkým nebankové subjekty, spoločnosti, ktoré skupujú pohľadávky a banky. Sú to teda najmä spoločnosti, ktoré sú „profesionálnymi“ veriteľmi, a teda **by si mohli a mali nastaviť podmienky na poskytnutie pôžičiek tak, aby mali istotu, že im dlžník bude schopný pôžičku splatiť**.<sup>79</sup> Ak budú naďalej požičiavať peniaze nespoľahlivým klientom, ktorých jediným východiskom bude vyhlásenie OB, svoje pohľadávky od nich (v prípade vyhlásenia konkurzu) nebudú môcť vymáhať.

Azda najdôležitejšia je **prevencia**. Napríklad UPSVaR a SP majú informácie, vďaka ktorým by bola možnosť odhaliť osoby/rodiny, ktoré sú náchylné k opakovanému zadlžovaniu sa. Signálom môže byť napr. dlhodobá závislosť na sociálnych dávkach, ich nezamestnanosť a pod. Prevencia si vyžaduje širokú spoluprácu, do ktorej by mali byť zainteresované aj mestá a obce. Chýba však systém, ktorý by si takéto varovné signály všimol a následne s týmito osobami pracoval skôr než by sa ocitli v dlhovej pasci. Identifikácia ohrozených osôb a následná včasná pomoc v takýchto prípadoch by mohla napomôcť podchytiť problém skôr než vyeskaluje do takých rozmerov, kedy si už nevedia pomôcť sami a sú nútení oddĺžiť sa napr. OB. Bývalá riaditeľka CPP sa vyjadrila, že: „V zahraničí funguje prevencia lepšie ako u nás.“<sup>80</sup>

Prevencia je len prvá časť, ktorá, bohužiaľ, nedokáže zachytiť všetkých. Rovnako dôležitá je aj následná **práca s ľuďmi, ktorí prejdú procesom oddĺženia**. Mnohí nevedia hospodáriť s peniazmi, nemajú pracovné návyky, pretože boli dlhodobu nezamestnaní a nevedia sa zaradiť (späť) do pracovného života. Preto časť z nich prichádza do CCP znova po 10. rokoch, so zámerom ďalšieho oddĺženia sa. V záujme zvýšenia efektivity nástrojov oddlžovania je potrebné **pomôcť oddĺženým zaradiť sa do pracovného procesu a naučiť ich základy finančnej gramotnosti**. Pre štát je výhodné

77 Kvetanová, D. 2020. *Osobný bankrot pomáha ľuďom začať odznova*. [online]. 8.10.2020. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://charitatt.sk/nase-sluzby/specializovane-socialne-poradenstvo/2020/osobny-bankrot-pomaha-ludom-zacat-odznova/>>

78 PRUŠOVÁ, V. 2017. Kováčechová: *Osobné bankrotu ľuďom vracajú stratenú dôstojnosť*. [online]. 21.12.2017. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://dennikn.sk/973208/kovacechova-osobne-bankrotu-ludom-vracaju-stratenu-dostojnost/>>

79 PRUŠOVÁ, V. 2017. Kováčechová: *Osobné bankrotu ľuďom vracajú stratenú dôstojnosť*. [online]. 21.12.2017. [cit. 2022-01-07]. Dostupné na internete: <<https://dennikn.sk/973208/kovacechova-osobne-bankrotu-ludom-vracaju-stratenu-dostojnost/>>

80 PRUŠOVÁ, V. 2017. Kováčechová: *Osobné bankrotu ľuďom vracajú stratenú dôstojnosť*. [online]. 21.12.2017. [cit. 2022-01-10]. Dostupné na internete: <<https://dennikn.sk/973208/kovacechova-osobne-bankrotu-ludom-vracaju-stratenu-dostojnost/>>

zainvestovať do takejto pomoci, aby sa opätovne nedostali do obdobnej situácie a neboli znova odkázaní na pomoc od štátu.<sup>81</sup>

## 2.5.2 Vzdelávanie zamerané na zvyšovanie finančnej gramotnosti

NŠFG je veľkým prínosom v oblasti vzdelávania a zvyšovania úrovne finančnej gramotnosti žiakov, avšak v jeho implementácii existujú rezervy. Chápanie finančnej gramotnosti NŠFG a OECD je odlišné, pričom vzdelávanie v SR je zamerané/sa riadi plne podľa NŠFG a rozvoj finančnej kultúry žiaka úplne absentuje. Ďalej sú napr. zmeny v NŠFG oveľa dynamickejšie a štátny vzdelávací program sa im nestíha prispôbovať. Preto medzi nimi existuje nesúlad. Neexistujú ani štandardy či normy, ktoré by definovali minimálnu úroveň kompetencií učiteľov a pedagogických zamestnancov v danej oblasti. Takisto kompetencie, ktoré majú žiaci a učitelia podľa NŠFG rozvíjať, sa nachádzajú na najnižších kognitívnych úrovniach (úroveň 1 a 2 v programe OECD PISA) a to je dôvod, prečo výsledky slovenských žiakov v medzinárodných porovnaníach nedosahujú ani priemer. Vzdelávanie nie je žiakmi zvnútornené, chápu ho skôr ako povinnosť, nie ako zásadný prvok, ktorý bude mať vplyv na ich život. Pre skvalitňovanie finančného vzdelávania v SR bude preto potrebné prejsť k podpore vyšších kognitívnych procesov a od mechanického zapamätávania si vedomostí a priradovania ich k vzdelávacím témam k podpore kritického myslenia.<sup>82</sup>

Podľa výsledkov z terénneho výskumu a podľa výpovede profesionálov si ľudia žijúci v MRK zo školení/kurzov a rád od napr. CPP nezapamätávajú informácie na veľmi dlho, nadobudnuté vedomosti zabúdajú, nevyužívajú ich v ďalšom živote, čo by ich chránilo od zadlžovania sa. Takisto žiaci v škole vnímajú hru o finančnej gramotnosti iba ako hru, neabsorbujú vedomosti, nevnímajú to ako skúsenosti, ktoré by neskôr v živote zúročili.

Veľmi efektívnym v tejto oblasti sa ukazuje byť program FinQ. V septembri 2020 žiaci absolvovali vstupný test, ktorého cieľom bolo zistiť východiskovú úroveň ovládania finančnej kultúry žiakov. „V marci a júni 2021 prebehlo priebežné a finálne certifikačné testovanie žiakov pilotných a kontrolných tried, ktorých cieľom bolo zistiť mieru pokroku a následnú dosiahnutú úroveň žiakov v čítaní, v aplikovaní matematiky, v oblasti správneho posudzovania a rozhodovania v kontexte financií.“<sup>83</sup> Na začiatku overovania dosahovali najlepšie výsledky najlepší žiaci. Po pol roku sa v pilotných triedach táto tendencia zvrátila – priemerný výkon triedy nebol závislý od výkonu najlepších žiakov. Všetci žiaci (žiaci s postihnutím, nadaní žiaci, žiaci zo sociálne znevýhodneného prostredia, rómski žiaci, žiaci s poruchami a pod.) dokázali dosiahnuť úroveň najlepších žiakov, čo ukazuje, že okrem iného program podporuje aj inklúziu v triede a ponúka všetkým žiakom bez rozdielu rovnaké šance byť úspešnými.

81 PRUŠOVÁ, V. 2017. *Kováčechová: Osobné bankroty ľuďom vracajú stratenú dôstojnosť*. [online]. 21.12.2017. [cit. 2022-01-10]. Dostupné na internete: <<https://dennikn.sk/973208/kovacechova-osobne-bankroty-ludom-vracaju-stratenu-dostojnost/>>

82 DE Jaegher, D., Gregorová, I., Mníchová, J. 2019. *DIFERENČNÁ ANALÝZA STAVU FINANČNÉHO VZDELÁVANIA V SLOVENSKEJ REPUBLIKE NA ÚČELY PROGRAMU FINQ (GAP ANALÝZA)*. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://www.finq.sk/docs/GAP%20analyza%20skratene%20final.pdf>>

83 FINQ. O pilote. [online]. [cit. 2022-01-20]. Dostupné na internete: <<https://www.finq.sk/finq/sk/microsite#pilot>>

Na vyučovanie a rozvíjanie finančnej kultúry program nezaviedol nový predmet, ale využíva existujúce. Napr. na SŠ sa žiaci popri pohybe na telesnej výchove učia aj ako investovať, kde majú žiaci vytvorené svoje športové kluby a získavajú, predávajú hráčov. Na predmete dejepis sa so žiakmi venujú vzniku peňazí, v rámci zemepisu/geografie téme súvisiacej s konverziou peňazí, kurzami pri cestovaní, v rámci občianskej náuky/náuky o spoločnosti sa pri spoločensky negatívnych javoch ako sú alkoholizmus, fajčenie dajú ilustrovať spotrebné dane a pod. **Finančná kultúra a finančná gramotnosť žiakov sa zvyšuje prostredníctvom prierezových tém vo všetkých predmetoch**, bez potreby navyšovať vyučovacie hodiny zavedením nového vyučovacieho predmetu. Diskusiu o týchto témach prenášajú žiaci a žiačky aj do rodín, čo takisto môže pozitívne vplývať na finančnú gramotnosť domácností.<sup>84</sup> Program je pripravený na implementáciu na všetkých školách, ktoré oň prejavia záujem.

## 2.5.3 Individuálne poradenstvo zamerané na tzv. protidlhovú podporu

Poradenstvo hodnotí TSP ako efektívny nástroj, nakoľko pomáhajú klientom zvládnuť svoju životnú situáciu, dávajú do pozornosti riešenia, o ktorých klient nemá vedomosť (napr. OB, po ktorom sa môžu zamestnať a dôstojne žiť). Po oddlžení sa mení správanie najmä u integrovaných domácností/osôb. Tieto sa dokážu následne zamestnať. Osobám z MRK pomôže OB hlavne v tom, že ďalej nedostávajú upomienky od exekútorov, dlhy sú nevymáhateľné. Inak sa ich spôsob života podľa skúseností TSP výrazne nemení. Nevedia sa zamestnať, čo je spôsobené nízkym vzdelaním, absenciou pracovných návykov, existenciou diskriminácie na trhu práce a rôznymi ďalšími faktormi. U ľudí s nízkou finančnou gramotnosťou následne dochádza k opätovnému zadlžovaniu. Oddlžení ľudia sú vedení v registri dlžníkov, čo znamená, že sa ťažšie dostanú k finančným službám ako sú úvery, avšak TSP sa stretla s prípadmi, kedy boli tieto služby oddlženým ľuďom napriek tomu poskytnuté (menšia pôžička, tovar na splátky).

Svoju úlohu v prevencii neplatičstva svojich klientov vníma TSP ako svoju náplň práce. Spätnú väzbu od klientov na svoju prácu (poradenstvo) a na OB získava TSP iba od tých klientov, ktorí sa ju rozhodnú nejakým spôsobom kontaktovať. Je zväčša pozitívna, klient sa príde pochváliť, poďakovať, informovať o úspechoch, ktoré dosiahol vďaka spolupráci s TSP.

Práca TSP je hodnotená veľmi pozitívne jednak zo strany organizácií fungujúcich v teréne (napr. CPP), ale aj zo strany samotných klientov. Klienti, ktorí s TSP spolupracujú do nich vkladajú plnú dôveru, a preto je veľmi dôležité a potrebné vzdelávať aj TSP, aby vedeli ďalej pomáhať a poskytovať adekvátne a aktualizované informácie či rady.

CPP je z hľadiska poskytovania individuálneho poradenstva veľmi dobrým nástrojom finančného začleňovania. V súčinnosti s TSP poskytujú právne poradenstvo a rady svojim klientom, ktorí sa vďaka ich pomoci nadmerne nezadlžia, sú schopní splatiť svoj dlh, prípadne vedia požiadať o OB, ktorý pozitívne ovplyvní ich finančný

84 TA3. 2021. *Finančná gramotnosť je nízka. Vďaka projektom sa vzdelávajú už deti*. [online]. 29.5.2021. [cit. 2022-01-10]. Dostupné na internete: <<https://www.ta3.com/relacia/20769/financna-gramotnost-je-nizka-vdaka-projektom-sa-vzdelavaju-uz-deti>>

i osobný život. Avšak CPP sa stretáva aj s niekoľkými problémami, ktoré negatívne vplyvajú na jeho efektivitu. Sú to problémy týkajúce sa funkčnosti CPP smerom dovnútra organizácie (nedostatočné personálne zabezpečenie a nedostatočné materiálno-technické vybavenie, ktoré súvisí práve s rozšírením agendy CPP o OB), ďalej nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov (najmä proces získavania dokladov, ktorý je časovo zdĺhavý a komplikovaný) a nedostatočné povedomie potenciálnych klientov o CPP a ich službách. V súčasnosti sa CPP za účelom zjednodušenia a zefektívnenia komunikácie so štátnymi a samosprávnymi orgánmi a inými právnickými osobami usiluje v čo najväčšej možnej miere využívať možnosti eGovernmentu, tiež je vyhlásená verejná zákazka na vznik nového informačného systému CPP. V júni 2019 pribudlo v CPP Call centrum, ktoré zefektívnilo činnosť v prípade pomoci pre osoby v materiálnej núdzi a pre osoby, ktoré žiadajú o OB. CPP v rokoch 2018 a 2019 otvorilo tri nové kancelárie a 12 konzultačných pracovísk, čím svoje služby približujú viacerým klientom.<sup>85</sup>

BDP sa v SR ešte len rozbieha, ale už teraz možno pozitívne hodnotiť jeho vývoj. Pozitívne ohlasy smerujú ku skladbe odborníkov, ktorí BDP tvoria – psychológ, právnik a ekonóm. Štvrtý pracovník vykonáva úvodný rozhovor s klientom, na základe ktorého následne naviguje klienta k jednému alebo k viacerým z odborníkov. Poznatky z praxe v pilotných dvoch prevádzkach vyústili do zefektívnenia práce v novootvorených BDP (napr. v Prešove sa osvedčila prítomnosť psychológa už na prvom stretnutí). Klienti tiež majú možnosť využiť BDP prostredníctvom stránky na sociálnej sieti.<sup>86</sup>

#### 2.5.4 Programy sprístupňujúce finančné produkty

Napr. služby elektronického bankovníctva využívajú skôr integrované rómske rodiny než domácnosti žijúce v MRK. Chudobné rómske rodiny, ktoré žijú vo vylúčených komunitách tieto služby nevyužívajú (nemajú na to možnosti). Podľa skúseností TSP to nevyužívajú ani tie domácnosti žijúce v MRK, ktoré majú založený bankový účet.

Učítelia zapojení do programu Aflatoun naň majú pozitívny názor a jeho význam vidia najmä v práci so špecifickými skupinami. Učítelia potvrdili veľké zlepšenie nielen u detí zúčastňujúcich sa na programe, ale aj u rodičov.<sup>87</sup>

IOP je efektívnym nástrojom, ktorý zabraňuje neoprávnenému využívaniu sociálnych dávok, čím zabraňuje zadlžovaniu danej osoby/domácnosti a tým nepriamo prispieva k sprístupňovaniu finančných produktov. Pri IOP sú finančné prostriedky vyplácané postupne, v určitých intervaloch, aby ľuďom, ktorí s nimi nevedia hospodáriť vystačili na celý mesiac.

Veľmi dôležitá je príprava finančných poradcov, ktorí pracujú aj s nízko príjmovými ľuďmi, aby vedeli pôsobiť v prostredí generačnej chudoby a ponúkať adekvátne, ich situácii prislúchajúce finančné produkty. V tomto kontexte sa prínosná vidí príprava edukačných materiálov v súlade s NŠFG alebo s už spomínaným programom FinQ, ktoré by slúžili ako podpora pre finančných agentov, poradcov, sprostredkovateľov či predajcov.

Takisto dôležitá je osвета finančnej gramotnosti a reklama/propagácia finančných produktov vhodných pre nízko príjmové skupiny napr. v televízii Romana a v Rómskom magazíne, nakoľko podľa zistení z výskumu ľudia z MRK často čerpajú informácie o finančných produktoch a službách z médií. Konkrétne tieto dve (Romana a Rómsky magazín) boli spomenuté aj respondentmi z MRK, ktorí by informácie o financiách, hospodárení i finančných produktoch radi získavali z týchto zdrojov.

85 CPP. *Koncepcia činnosti 2020 – 2021*. [online]. [cit. 2022-01-24]. Dostupné na internete: <<https://www.centrum-pravnejpomoci.sk/files/Koncepcia%20cinnosti%202020%202021%20final.pdf>>

86 MIKULÍKOVÁ, Ž. 2022. *Ako von z dlhov poradí zadarmo tím odborníkov*. [online]. 20.01.2022. [cit. 2022-01-24]. Dostupné na internete: <<https://spravy.pravda.sk/domace/clanok/614124-na-slovensku-zacali-fungovat-bez-platne-poradne-pre-dlznikov/>>

87 NADÁCIA OTVORENEJ SPOLOČNOSTI. 2021. *Sociálne a finančné vzdelávanie v rómskych komunitách*. [online]. 20.12.2021. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://osf.sk/pribehy/socialne-a-financne-vzdelavanie-v-romskych-komunitach/>>

### 3. ODPORÚČANIA

Vzhľadom na neuspokojivé výsledky úrovne finančnej gramotnosti detí i dospelaj populácie SR je potrebné jednak zvyšovať povedomie o finančnej gramotnosti a jej vplyve a dôsledkoch na život jednotlivcov i spoločnosti, ako aj vytvoriť vhodné podmienky na jej efektívne zvyšovanie.

Finančná gramotnosť ľudí s nízkymi príjmami je na veľmi nízkej úrovni, čoho dôvodom je nízke vzdelanie, nezamestnanosť a chudoba. Dlhodobá, systematická práca, ako aj vzdelávanie a upozorňovanie ľudí na to, prečo by nemali spolupracovať so špekulantmi je potrebná najmä pri osobitne zraniteľných skupinách, do ktorej patria aj osoby z MRK.

V nadväznosti na informácie získané o stave a fungovaní nástrojov oddlžovania v SR, ako aj na základe dát z terénneho výskumu, ktorý poskytuje prehľad o finančnej gramotnosti ľudí žijúcich v MRK a mapuje ich finančné trajektórie a stratégie, boli vytvorené nasledujúce súbory odporúčaní.

#### 3.1 Odporúčania na úrovni legislatívnych zmien

- Novelizácia zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorá by obmedzovala možnosť podať žiadosť o OB formou konkurzu dlžníkom, ktorí majú pravidelný príjem nad 1 000 EUR (alebo inú vhodnú, relatívne vysokú sumu). Po preverení skutočností stanovených zákonom by bol pre osoby s pravidelným príjmom nad stanovenú hranicu **jediným variantom OB splátkový kalendár**. Tým by sa zvýraznila zodpovednosť dlžníkov voči veriteľom, ktorým by museli splácať stanovenú časť dlhu a odradiť špekulantov, alebo ľudí, ktorí sa chcú oddlžiť formou konkurzu aj v prípade, že by boli schopní splatiť aspoň časť svojich dlhov.
- **Zatraktívniť podmienky oddlženia FO (t. j. OB) formou splátkového kalendára pre nemajetné osoby**, aby museli postupne splácať aspoň minimálnu istinu z dlžnej sumy. Možnosť uskutočniť proces oddlženia formou konkurzu je v súčasnosti zneužívaná špekulantmi, ktorí nahovárajú nemajetné osoby k tomu, aby si nabrali čo najväčšie dlhy, neplatili dane, poplatky obci, pretože z konkurzu vyjdú bez dlhov. Oddlženie formou splátkového kalendára umožní dlžníkovi skutočný reštart, systematickú podporu a ochranu pred nástrahami ďalšieho zadlžovania zo strany špekulantov.
- Umožniť **zastupovanie dlžníka advokátom**, či ombudsmanom, nielen CPP. A to v prípade, ak je mu dlžník schopný uhradiť dohodnutú odmenu, ako aj preddavok 500 EUR pre správcu. Táto možnosť by mohla pomôcť dlžníkom skrátiť dobu, za ktorú prejdú oddlžením, ako aj predísť nepotrebnéj pôžičke od CPP.<sup>88</sup>

<sup>88</sup> O OB môžu v súčasnosti žiadať aj osoby, ktoré túto pôžičku nepotrebujú, preddavok by boli schopní zaplatiť, avšak z dôvodu nutnosti zastupovania CPP sú povinní si ju zobrať. CPP môžu byť jednak fyzicky nedostupné, ale napr. aj veľmi vyťažené (časovo, kapacitne, aj finančne), čo môže spôsobovať dlhé čakacie doby podania návrhu na súd. CPP by tak boli odľahčené od určitej skupiny dlžníkov ako fyzicky, tak aj finančne (ako bol spomenutý problém s prečerpaním finančných prostriedkov na odmenu pre správcu).



- Účinne zakročiť proti **špekulantom**, ktorí vedome ponúkajú a predávajú klientom nevýhodné produkty a služby, ktoré ich dostávajú do dlhovej pasce.
- **Zvýrazniť trestnoprávnu zodpovednosť špekulatívnych dlžníkov**, s dôrazom na zamedzenie zneužívania OB a prijať účinné opatrenia na zamedzenie poskytovania pôžičiek nemajetným nízkopríjmovým osobám bez perspektívy splácania dlžnej sumy.
- **Zaviesť trestnú sadzbu** za porušenie úverových zmluvných podmienok. V súčasnosti, ak poskytovatelia porušia zmluvné podmienky, alebo nastavia zmluvu v neprospech klienta, súd vyhlási úverovú zmluvu za neplatnú. Tieto subjekty by mali znášať následky, byť sankcionované, aby boli motivované od takéhoto správania upúšťať.
- **Pristúpiť k zrušeniu kolkú pri žiadosti o výpis exekučných konaní**, ktorý niektorí žiadatelia nemajú z čoho zaplatiť (napr. ľudia bez domova).
- **Podpora používania bezhotovostných platobných nástrojov na zníženie používania hotovosti.** Tento spôsob regulácie by výrazným spôsobom **obmedzil možnosti čiernej práce**, čo by ľuďom umožnilo zapojiť sa do štandardného trhu práce. Súčasne by to eliminovalo **prejavu úžery**, ktoré sú v komunite MRK značne rozšírené. Bezhotovostná platba by **umožnila regulovať spotrebiteľský kôš**, čo by umožnilo využívať zdroje na skutočne nutné potreby. To by predstavovalo pozitívny sekundárny vplyv na závislosti na alkohole, cigaretách a omamných látkach, čo by sa kladne prejavilo na zdravotnej kondícii obyvateľstva. Táto forma opatrenia by bola významná aj z hľadiska celkového fungovania spoločnosti, znížila by sa frekvencia úplatkov a nelegálneho obchodovania.

### 3.2 Odporúčania v oblasti spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia

- Zintenzívniť **vzdelávaciu činnosť** v oblasti finančnej gramotnosti formou pravidelných prednášok, besied, inštruktáží a pozitívnych príkladov dobrej praxe v prostredí MRK, s osobitným zreteľom na spôsoby komunikácie, ako zrozumiteľne vysvetľovať existujúce možnosti finančného začleňovania. Edukačnú činnosť systematicky opakovať.
- **Vzdelávanie** týkajúce sa finančnej gramotnosti v školách čo najviac **prepojiť s bežným životom**, zamerať sa na zdôraznenie využitia vedomostí a skúseností v bežnom živote. Aby nadobudnuté vedomosti nezostali iba v rovine hry (pri didaktických hrách či iných projektoch) alebo teórie, ktorú nebudú schopní pretransformovať do dobrých/adekvátnych rozhodnutí v praxi.
- Tematické zameranie kurzov a školení o finančnej gramotnosti by sa malo zacieliť na **dlhodobé zapamätanie** si nadobudnutých vedomostí, ako aj ich následné využívanie v praxi (v bežnom živote). Na overenie pochopenia, zapamätania a aplikovania získaných informácií by sa mali realizovať rozhovory, dotazníky alebo iné formy zisťovania s osobami, ktoré ich absolvovali.

- Zaviesť **spoluprácu medzi CPP a oddĺženými osobami**. Poskytovať poradenstvo, školenia, kurzy pre osoby, ktoré prešli oddĺžením.
- Pri navrhovaní opatrení zapájať, **komunikovať s TSP**, ktorí prichádzajú do kontaktu s nízkopríjmovými ľuďmi, majú vedomosti a skúsenosti o tom, čo ich klienti potrebujú, čo by mohlo potenciálne fungovať. Čerpaním spätnej väzby od TSP by sa predchádzalo zavádzaniu tzv. opatrení „od stola“, ktoré by neboli účinné/efektívne.
- Zabezpečiť výkon **ústavného práva na prácu**, ktorá je kľúčovým faktorom integrácie, a to adekvátnymi formami politiky zamestnanosti v gescii MPSVR SR.
- Nízkopríjmovým osobám vyplácať odmeny za prácu, dávky sociálnej pomoci a podpory v **týždenných intervaloch**, a tak eliminovať nástrahy špekulatívnych ponúk predajcov alkoholu, úžerníkov, hazardu a pod.
- Podporovať **implementáciu programu FinQ** na ZŠ a SŠ, prípadne zaviesť na ZŠ II. stupňa vyučovací predmet týkajúci sa finančnej gramotnosti, v gescii MŠVVaŠ SR, NBS.
- Ďalšie zlepšovanie (zintenzívňovanie) **elektronizácie** pri tvorbe systému na komunikáciu medzi CPP a príslušnými súdmi či inými organizáciami, s ktorými komunikuje. Výhodou je jednak skrátenie času, za ktorý sa žiadosť odošle a schváli/zamietne, ale aj včasnejšia ochrana dlžníka pred veriteľmi.
- **Dôslednejšie preverovať majetok dlžníkov** (súčasny, aj z posledných troch rokov) buď zo strany CPP, správcu či súdu v snahe odhaliť špekulantov/podvodníkov.
- Zaviesť **dohľad nad oddĺženými osobami**. Práca CPP s klientmi zvyčajne končí vyhlásením konkurzu alebo určením splátkového kalendára. Poverené osoby by kontrolovali plnenie záväzku dlžníka voči CPP, prípadne voči iným veriteľom a v prípade porušenia tejto povinnosti by bol podaný návrh na zrušenie OB.
- **Odborné poradenstvo** ako prevencia OB. Poskytovať štátom hradené právne a finančné poradenstvo (napr. v CPP, BDP) pre ľudí, ktorí majú dlhy, ale aj príjem a je u nich pravdepodobnosť podania žiadosti o OB. Víziou je schopnosť dlžníkov s odbornou pomocou splatiť svoje dlhy bez podania žiadosti o OB.
- **Rozšíriť právne/finančné poradenstvo** v regiónoch.
- **Osveta** v MRK, pre dlhodobo nezamestnaných a iné zraniteľné skupiny obyvateľstva. Poukazovať na podvodníkov a špekulantov, ktorí využívajú núdzu, napr. dôchodcov.
- **Postihovať všetky formy a typy úžery**, najmä v MRK, v spolupráci s policajnými zložkami (pravidelné kontroly).

### 3.3 Odporúčania pre finančné inštitúcie

- Vyškoliť **finančných poradcov** na aktívne pôsobenie v prostredí generačnej chudoby a prostredníctvom nich zvyšovať finančnú gramotnosť potenciálnych aj existujúcich klientov s prínosmi na strane dopytu aj ponuky finančných produktov a služieb.
- Na podporu činnosti finančných poradcov v prostredí MRK zabezpečiť edukačné **materiály** v súlade s NŠFG, ako aj aktuálnu ponuku produktov a služieb prezentovaných z pohľadu kultúrnych osobitostí cieľovej skupiny finančného začleňovania.
- **Zacielovať produkty na nízkoprijmových klientov.** Navrhnuť nové produkty alebo upraviť podmienky existujúcich služieb špeciálne pre finančne insolventných klientov, aby nemali motiváciu uchyľovať sa napr. k pôžičkám od nebankových inštitúcií či úžerníkov a nadmerne sa tak zadlžovať.
- Odporúčanie ponúkať v portfóliu produktov aj dlhodobu obľúbenú **vkladnú knižku**, resp. vhodnú alternatívu moderného finančného riešenia na spravovanie financií špecifického trhového segmentu klientov.
- Poskytovať/odporúčať **sporenie pre deti** ako alternatívu k detským vkladným knižkám, ktorého výhodou je pomerne nízky mesačný vklad a zhodnotenie nasporenej sumy.
- Propagovať **sporiace účty, sporenia k účtu, investičné sporenia, termínované vklady** a zdôrazňovať ich výhody pre nízkoprijmové domácnosti (výhoda dostupnosti peňazí v prípade potreby, výhoda možnosti vkladu v rôznych menách v prípade zamestnania v zahraničí, výhoda ochrany úspor pred infláciou, a pod.). Rôzne typy uvedených produktov (rôzne dĺžky sporenia, výška minimálneho vkladu, zhodnotenie atď.) by mali zabezpečiť pokrytie potrieb všetkých klientov pri zohľadnení ich podmienok i požiadaviek.
- Zaradiť do portfólia poskytovaných služieb **mikropôžičky** pre nízkoprijmové/znevýhodnené osoby (napr. na stavbu domu, prestavbu/rekonštrukciu, vybavenie domácnosti), pričom tento klient musí najskôr preukázať vôľu a schopnosť mesačne sporiť určitú sumu počas určitého časového obdobia, napr. jeden rok. Tým sa zabezpečí, že banka/poskytovateľ takejto služby bude mať istotu, že klient bude schopný úver splácať. Dôležitou súčasťou je aj **vzdelávanie** zúčastnených klientov počas obdobia sporenia v oblasti financií (rodinný rozpočet, finančný plán a pod.).
- **Mikrofinancovanie** poskytovať aj miestnym perspektívnym podnikateľom na začatie podnikania (na pokrytie vstupných investícií).
- **Sprísniť podmienky** v nebankových spoločnostiach **pri preverovaní príjmu klientov** pri poskytovaní úveru (v záujme predchádzania nadmerného zadlženia).

- Systematicky realizovať súbor opatrení, ktoré na plnenie cieľov v oblasti finančnej gramotnosti vypracovala **Sektorová rada pre bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo**, ako dobrovoľné nezávislé profesijné a odborné združenie zástupcov zamestnávateľov, zástupcov odborových organizácií, vzdelávacích inštitúcií a ďalších organizácií, orgánov štátnej správy a orgánov územnej samosprávy.<sup>89</sup>

<sup>89</sup> MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY. 2021. Stratégia rozvoja ľudských zdrojov v sektore bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo do roku 2030. Výstupy - NP Sektorovo riadené inovácie. Priebežná správa č. 12. Príloha (.zip). Príloha č. 59 Stratégia rozvoja ľudských zdrojov v sektore bankovníctvo, finančné služby, poisťovníctvo do roku 2030. [online]. [cit. 2022-01-14]. Dostupné na internete: <<https://www.employment.gov.sk/sk/praca-zamestnanost/podpora-zamestnanosti/np-sektorovo-riadene-inovacie/vystupy-np-sektorovo-riadene-inovacie.html>>

## ZÁVER

Tematické zisťovanie zamerané na finančné začlenenie osôb z MRK bolo realizované v zmysle schválenej Stratégie SR pre integráciu Rómov do roku 2020 a jej Akčného plánu pre oblasť finančného začlenenia. Na základe výskumu v štyroch rôznych lokalitách SR bola vypracovaná kvalitatívna štúdia o finančnej gramotnosti v MRK s osobitným zreteľom na finančné vzdelávanie, dostupnosť finančných produktov, resp. služieb a návrhy odporúčaní na zlepšenie finančnej inklúzie obyvateľov MRK.

Poznatkovú bázu tematického zisťovania tvorili okrem členov domácností v prostredí MRK tiež relevantní TSP, resp. sociálni pracovníci, zamestnanci miestnej samosprávy, finančných inštitúcií, regionálnych kancelárií CPP, ako aj zástupcovia neziskového sektora a dobrovoľníkov angažovaných v MRK, čo umožnilo na základe súčasného stavu finančnej gramotnosti v SR zmapovať konkrétne nástroje finančného začlenenia a ich efektivitu v podmienkach MRK.

Odporúčania sformulované na základe výskumu v danej oblasti zahŕňujú na úrovni legislatívnych zmien najmä potrebu účinného a včasného zakročenia proti špekulantom, ktorí vedome dostávajú nemajetných klientov do dlhovej pasce, ďalšie zjednodušenie a zefektívnenie procesu oddlženia, ako aj zatraktívnenie oddlženia nemajetných osôb formou splátkového kalendára.

Na úrovni spôsobu poskytovania nástrojov finančného začlenenia obsahujú predmetné odporúčania najmä opatrenia na zintenzívnenie vzdelávania a odborného poradenstva v oblasti finančnej gramotnosti, systematickej spolupráce medzi CPP a oddlženými osobami, kontinuálneho poradenstva, školení a kurzov pre úspešne oddlžených a ďalšie opatrenia protidlhovej podpory.

Z odporúčaní týkajúcich sa vytypovaných finančných produktov bánk a poisťovní sa vzhľadom na aktuálne procesy digitalizácie a informatizácie finančného sektora i celej spoločnosti dostala do popredia otázka dlhodobu obľúbených vkladných knižiek, resp. vhodnej alternatívy moderného riešenia na spravovanie financií špecifického trhového segmentu klientov.

Pre finančné inštitúcie vznikli taktiež odporúčania na predchádzanie nadmernému zadlžovaniu fyzických osôb prostredníctvom prísnejšieho schvaľovania pôžičiek, na zabezpečenie činnosti špecializovaných finančných poradcov v prostredí MRK v súlade s Národným štandardom finančnej gramotnosti (NŠFG), ako aj aktuálnej ponuky produktov a služieb prezentovaných z pohľadu kultúrnych osobitostí cieľovej skupiny finančného začleňovania.

Mimoriadne významným, prierezovým a nadregionálnym apelom je nevyhnutnosť zabezpečiť občanom SR výkon ústavného práva na prácu, ktorá je kľúčovým faktorom integrácie, vrátane finančného začlenenia, hospodárskeho a sociálneho rozvoja, ako aj uplatnenia ľudskej identity.

## **ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV**

Podľa STN ISO 690:2012 je v celom dokumente aplikovaná technika priebežných poznámok prostredníctvom uvádzania celých bibliografických odkazov bez požiadavky na samostatný zoznam bibliografických odkazov.

## **ZOZNAM PRÍLOH**

Príloha A: Dotazník pre polo-štruktúrovaný rozhovor pre rómske domácnosti doplnený pohľadom profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne

Príloha B: Dotazník pre polo-štruktúrovaný rozhovor pre zástupcov inštitúcií z oblasti finančného začlenenia

**Príloha A: Dotazník pre polo-štruktúrovaný rozhovor pre rómske domácnosti doplnený pohľadom profesionálov relevantných organizácií pôsobiacich v teréne**

**Časť I.: Životné podmienky domácnosti**

1. Koľko členov má Vaša domácnosť? ...
2. Koľko z nich je detí do 16 rokov? ....
3. Aký je najvyšší dosiahnutý stupeň vzdelania členov domácnosti nad 16 rokov? (Tabuľka za jednotlivých členov od najstaršieho.)
  - Neukončené základné vzdelanie
  - Základné vzdelanie
  - Nižšie stredné odborné vzdelanie
  - Stredné odborné vzdelanie
  - Úplné stredné odborné vzdelanie
  - Úplné stredné všeobecné vzdelanie
  - Vyššie odborné vzdelanie
  - Vysokoškolské vzdelanie prvého až tretieho stupňa
4. Aký je ekonomický status jednotlivých členov domácnosti nad 16 rokov? (napr. zamestnanec pracujúci na plný pracovný čas, zamestnanec pracujúci na kratší pracovný čas, SZČO, nezamestnaný, invalidný dôchodca, starobný dôchodca, žena na materskej, iná neaktívna osoba)

Ak niektorý člen nemá prácu:

- Snaží si prácu hľadať?
  - Zúčastňuje sa aktívnych prác?
  - Kedy naposledy mal nejakú prácu, resp. brigádu?
5. Ste vlastníkom (niektorý člen domácnosti) Vášho obydlija?
  6. Bolo vaše obydlie úradmi odobrené (skolaudované, legalizované...)?
  7. Aký je váš hlavný zdroj vykurovania? (centrálne kúrenie, lokálne na drevo, lokálne na elektrinu, lokálne na plyn....) Vypíšte....
  8. Koľko miestností má Vaše obydlie (vrátane kuchyne, bez kúpeľne a WC)?
  9. Máte v obydli elektrinu?
  10. A máte priamo v obydli prístup k pitnej vode?
  11. Navštevujú Vaše deti predškolské zariadenie? Áno/nie/netýka sa
  12. Ak nie, aký je dôvod, že deti nechodia do MŠ? Viac možností odpovede:
    - veľká vzdialenosť – nie je ako sa dopraviť do MŠ
    - nechcem aby tam chodili - uprednostňujem starostlivosť o deti doma
    - vysoké poplatky za škôlku
    - drahé cestovné do lokality s MŠ
    - nepotrebujú predškolské vzdelávanie
    - nie sú pre nich voľné miesta – nedostatok kapacít
    - jazyková bariéra
    - strach z diskriminácie
    - iné.....

13. Dokážete zhrnúť, aký celkový príjem má Vaša domácnosť?.....
14. Odkiaľ prichádzajú vaše príjmy – koľko sú pracovné a koľko iné príjmy? Anketár pomôže odhadnúť jednotlivé druhy.
  - Príjmy z práce, z pracovného pomeru:....
  - Príjmy z rodinných a materských dávok (materský a rodičovský príspevok, prídavky na deti...):...
  - Dôchodky (starobný, invalidný):...
  - Dávky v hmotnej núdzi:....
  - Iné:.....
15. Ako to je u vás celkovo, máte dostatok peňazí na pokrytie vašich výdajov alebo nemáte? Á/N
16. Koľko mesačne platíte za nasledovné veci? Anketár pomôže odhadnúť jednotlivé druhy.
  - nájom...
  - hypotéka
  - jedlo
  - elektrina
  - benzín, plyn, drevo
  - oblečenie
  - zdravotné potreby
  - iné ...
17. Robíte nákupy pravidelne (v menších sumách) alebo napr. raz za týždeň (veľké nákupy za viac peňazí na niekoľko dní)
18. Koľko veľkých nákupov si môžete dovoliť za jeden mesiac? (viac ako 50 EUR)....
19. Akým spôsobom najčastejšie nakupujete? Karta/ hotovosť/ na dlh
20. Disponujete bankovým účtom – vy alebo iný člen domácnosti? Anketár skúsi rozobrať podrobnejšie...
21. Dokážete si v domácnosti plánovať svoje financie (príjem, výdaje, usparenie si, splácanie), alebo to nie je možné a mŕňate ich nárazovo ako prídu?
22. Podarí sa vám obvykle ušetriť na konci mesiaca nejaké peniaze?
23. Ak áno, koľko eur približne ušetríte?...
24. Využívate nejakú formu sporenia?
25. Ak áno, sporíte na nejakú konkrétnu vec? Vypíšte....
26. Čo vedia o možnostiach sporenia? (formy sporenia, kde sa dá sporiť, ako, aké sú úroky)
27. Disponujú finančnou rezervou v prípade núdzovej situácie?
28. Musíte si na zabezpečenie chodu domácnosti obvykle požičať nejaké peniaze alebo to netreba?
29. Ak áno, ako často si musíte požičať peniaze?
  - každý mesiac
  - raz za pol roka
  - raz za rok
  - výnimočne – raz za niekoľko rokov
  - nemusím si požičať
30. Ak áno, čo je hlavný dôvod pre požičiavanie peňazí? Vypísať voľne....



31. Máte v súčasnosti hypotéku?  
32. Ak áno, v akej výške a aká je splátka (a na koľko rokov) ?...  
33. Mala Vaša domácnosť v poslednom roku nejaké nedoplatky?  
34. Ak áno, čoho sa dané nedoplatky týkali?

- nájom...
- hypotéka
- jedlo
- elektrina, voda
- benzín, plyn, drevo
- oblečenie
- zdravotné potreby
- iné ....

35. Ak by sme mohli zhrnúť: akú máte skúsenosť s dlžobami/pôžičkami?

- Nikdy nemali
- Mali v minulosti
- Mali v minulosti a majú aj aktuálne
- Majú aktuálne

36. Ak má skúsenosť s pôžičkami:

- Požičala Vám peniaze známa osoba? Priateľ? Požičali ste si v banke? Neformálni veritelia?
- Podpísali nejakú formu zmluvy alebo boli dohodnutí ústne?
- Požičali ste si cez nebankovú inštitúciu? (vymenovať najznámejšie príklady)
- Dokážete resp. dokázali ste požičanú sumu zaplatiť včas bez omeškania?
- Aký úrok platili?

37. Využili ste nejaké nástroje oddlžovania?

38. Ak áno, tak aké? Absolvovali ste celý proces oddlžovania úspešne?

39. Ak majú aktuálne pôžičku, v akej výške?...

40. V akom intervale splácať požičanú sumu? (týždenne, mesačne...)

41. Akou formou splácať požičanú sumu? (osobne v hotovosti, prevod..)

42. Stretli ste sa s požičiavaním peňazí vo vašej komunite? (osoba požičiava ďalším - s vynechaním banky)

43. Myslíte si, že je výhodné požičiavať si peniaze?

44. Aký úrok považujete pri pôžičke za výhodný?

45. Ocitla sa niekedy vaša domácnosť v exekúcii?

- Nikdy nemali
- Mali v minulosti
- Mali v minulosti a majú aj aktuálne
- Majú aktuálne

46. Ak áno, koľko krát:

- Počet celkový exekúcií
- Z toho Počet uzavretých... Počet aktuálnych...

47. Aký bol dôvod - dôvody exekúcií? Voľne vypíšte.....

48. Ak máte skúsenosť s uzavretou exekúciou - podrobne popíšte, čo sa dialo ďalej po exekúcii.

## Časť II.: finančná gramotnosť domácnosti

### A: Všeobecná časť o finančných službách

1. Akým spôsobom chápu členovia danej domácnosti bohatstvo a chudobu?
2. Chápu ako štát využíva príjmy z daní? + príklady
3. Čo vedia členovia domácnosti o bankových službách?
4. Dokážu členovia domácnosti založiť účet, dať žiadosť o úver? Dostávajú dostatok informácií? A od koho?
5. Chápu rozdiel medzi bankovými a nebankovými inštitúciami? Rozumejú nákladom na úver, resp. úročeniu? + príklad
6. Dokážu pomenovať a vysvetliť bankové produkty (typy úverov, ich náklady a prínosy)? Aké využívajú?
7. Vedia opísať dôvody, prečo sa oplatí sporiť?
8. Vedia akým spôsobom sa dajú investovať peniaze?

### B: Domácnosť a manažovanie života

1. Majú prehľad o rozdielnych cenách produktoch v jednotlivých obchodoch?
2. Vedia si stanoviť rebríček priorít pri nákupoch? najskôr potraviny, ostatné potom...
3. Vedia, čo je to finančný plán? Dokážu spísať plán mesačných výdavkov a príjmov domácnosti? + príklad
4. Dokážu naplánovať spôsob splácania dlhov? + príklad
5. Vedeli by založiť živnosť alebo s.r.o?
6. Vedia si stanoviť finančné ciele?
7. Akým spôsobom je príp. realizovaná pomoc oddlženia a osobného bankrotu v danej rodine?
8. Dokážu opísať príjmy domácnosti? Vedia rozdiel medzi čistou a hrubou mzdou? + vysvetliť
9. Dokážu sa orientovať v pracovnej zmluve?

### C: Finančné riziká a ich vnímanie

1. Vedia členovia domácnosti identifikovať spotrebiteľský, finančný podvod? Resp. brániť sa voči týmto podvodom? + príklad
2. Vedia kriticky vyhodnotiť reklamu?
3. Dokážu v domácnosti vybaviť reklamáciu? + príklad ako by postupovali
4. Vedia vyhodnotiť riziká spojené s požičiavaním si peňazí?
5. Vedia rozlíšiť legálny a nelegálny postup vymáhania dlhov?
6. Chápu členovia domácnosti, čo sú to osobné údaje? Vedia, ako môžu byť ich údaje zneužití? + príklad
7. Ako by charakterizovali hospodárenie domácnosti s peniazmi - s uvedením príkladov a extrémov?
8. Ako by charakterizovali rodinný model zabezpečenia životných potrieb?

9. Ako by ohodnotili finančnú zodpovednosť členov domácnosti?
10. Či majú skúsenosť s prácou bez zmluvy a s výplatom v hotovosti na ruku? + príklad

#### **D: Návrhy na zlepšenie, odporúčania**

1. Absolvoval niektorý člen domácnosti v škole kurz hospodárenia s financiami?
2. Či sa zúčastnili niekedy školenia finančnej gramotnosti (teda školenia, na ktorom vysvetľovali ako hospodáriť so svojimi financiami)?
3. Ak áno – ako školenie či kurz ohodnotili – záujem, prínos, porozumenie....
4. Či majú záujem o takéto informácie?
5. Ako by ich chceli dostávať
6. Či s nimi pracovali sociálne pracovníčky či TSP v otázkach financií, či veciam pochopili
7. Príp. návrhy na realizáciu opatrení pre jednotlivcov, resp. domácnosti na zlepšenie ich finančnej gramotnosti? Čo by im pomohlo....
8. Ako to cítia osobne - námety na zlepšenie ich situácie?

### **Príloha B: Dotazník pre polo-štruktúrovaný rozhovor pre zástupcov inštitúcií z oblasti finančného začlenenia**

#### **A: Všeobecná časť o práci profesionála skúsenosti s MRK**

1. Predstaviť inštitúciu – pomáhajúci subjekt
2. Patria medzi Vašich klientov aj osoby z marginalizovaných rómskych komunit?
3. Aký podiel Vašich klientov predstavujú osoby s nízkymi príjmami?
4. Aký druh činnosti realizujete – realizovali ste pre túto skupinu (popíšte)
5. Ako by ste stručne popísali vašu osobnú skúsenosť
6. Ako sa k tejto práci dostali

#### **B: Konkrétne produkty či pomoc**

1. Máte špeciálne produkty pomoc pre osoby s nízkymi príjmami? Podrobne rozdiskutovať....
2. Bezplatný účet, poistenia, sporenia, iné..
3. Druhy sociálnej práce, terénnych aktivít
4. Dokážu pomenovať a pochopiť bankové produkty (typy úverov, ich náklady a prínosy)? Aké využívajú?
5. Aká je komunikácia s nízkopríjmovými klientami? Skúsenosti....
6. Rozumejú klienti ponúkaným produktom? Pýtajú sa na detaily? Chodia sami alebo terénnym pracovníkom, resp. s osobou, ktorá im vie lepšie vysvetliť ponuku vašich produktov?

#### **C: Finančná gramotnosť**

1. Ako by ste charakterizovali finančnú gramotnosť klientov s nízkymi príjmami?
2. V čom vidíte hlavné nedostatky z hľadiska finančnej gramotnosti z nízkopríjmových skupín klientov?
3. V čom je najväčší problém
4. Pokúsiť sa získať dobré aj zlé príklady, praxe
5. Kedy to ide a kedy nie
6. Akým spôsobom je príp. realizovaná pomoc oddĺženia a osobného bankrotu v danej rodine?

#### **D: Návrhy na zlepšenie**

1. Robíte v školách kurz hospodárenia s financiami? Resp. kurzy pre dospelých?
2. Či sa zúčastnili niekedy školenia finančnej gramotnosti (teda školenia, na ktorom vysvetľovali ako hospodáriť so svojimi financiami) aj obyvatelia MRK ?
3. Ak áno – ako by školenie či kurz ohodnotili – záujem, prínos, porozumenie....

4. Príp. návrhy na realizáciu opatrení pre jednotlivcov, resp. domácnosti na zlepšenie ich finančnej gramotnosti? Čo by im pomohlo...
5. Ako to cítia osobne - námety na zlepšenie ich situácie?
6. Vedeli by ste poskytnúť námety a odporúčania na finančné produkty, ktoré by pomohli nízkopříjmovým skupinám s finančným začlenením?