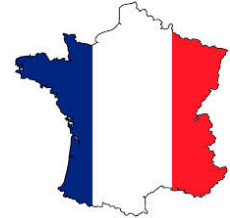


„Długi – wspólny problem”

Jak to robią inni?

Francja



Wracamy do Francji i działalności sieci CRESUS.



Pierwsza organizacja została założona w 1992 w Strasburgu. W ciągu następnych lat powstały kolejne, w innych miastach, które utworzyły w 2004 roku sieć (Fédération française des Associations CRESUS – Francuska Federacja Stowarzyszeń CRESUS), która obecnie zrzesza 24 organizacje. W nich działa ponad 500 wolontariuszy, którzy przyjmują klientów w 134 punktach na terytorium większości regionów Francji. W roku 2011 odnotowano

blisko 50.000 zgłoszeń osób szukających pomocy.

Organizacje zrzeszone w tej sieci działają w dwóch obszarach:

1. Profilaktyka

Identyfikowani są różni wierzyciele (banki, administratorzy nieruchomości, dostawcy gazu, wody, itp.) i proszeni są o wczesne wykrywanie pierwszych pojawiających się trudności w spłacaniu wierzytelności ich klientów/odbiorców (spóźnienie w zapłacie czynszu, raty kredytu, rachunku za gaz, prąd). Wówczas wierzyciele informują klienta/beneficjenta o ofercie CRESUS i za zgodą dłużnika wierzyciel ustala dla tej osoby termin pierwszej rozmowy z doradcą CRESUS.

Innymi działaniami prowadzonymi w zakresie profilaktyki są:

- szkolenia dla pracowników socjalnych, dla pracowników banków i innych wierzycieli o wczesnym wykrywaniu trudnych sytuacji finansowych ich klientów/beneficjentów,
- audycje radiowe z udziałem osób zadłużonych, które dzielą się swoimi doświadczeniami (organizacja uruchomiła w Strasburgu własne radio internetowe - Radio CRESUS),
- narzędzia pedagogiczne (m.in. gra edukacyjna dla dzieci i młodzieży),
- działania na rzecz zmian, a zwłaszcza prowadzona od kilku lat kampania na rzecz wprowadzenia we Francji rejestru z historią kredytową osoby, która się ubiega o kolejny kredyt/pożyczkę.

Projekt „Długi – wspólny problem” współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej

2. Obszar „Kuracji”

Pierwszym z działań w tym obszarze są tzw. «Intermediation». To pojęcie jest trudne do przetłumaczenia na język polski, zawiera słowa „mediacja” i „pośrednictwo”. Mechanizm na razie jest stosowany z ograniczoną liczbą partnerów (bankami i instytucjami udzielającymi kredytów). Dotyczy on przypadków kiedy dłużnik ma jednocześnie kilka kredytów w bankach będącymi partnerami organizacji. CRESUS przyjmuje osobę zadłużoną, analizuje długi, wspólnie analizuje budżet. Po analizie sytuacji CRESUS przekazuje wszystkim wierzycielom informacje o sytuacji osoby zadłużonej i poszukuje z każdym wierzycielem dogodnego rozwiązania, które byłoby do zaakceptowania zarówno przez wszystkich wierzycieli, jak i przez dłużnika.

Mechanizm ten jest na razie prowadzony tylko w strasburskim biurze, które zawarło porozumienie o współpracy z ograniczoną liczbą wierzycieli (obecnie to około 10 banków, bądź innych kredytodawców). Każdy wierzyciel ma w swoim zespole wyznaczoną osobę do kontaktu z CRESUS'em, a CRESUS ma też wyznaczonego pracownika/wolontariusza do kontaktów z danym bankiem. Mechanizm ten powstał przed 3-4 latami, na początku wypróbowano go z jednym bankiem, w późniejszym okresie dołączyły inne. Biuro CRESUS w Strasbourgu ma ok. 3500 spraw rocznie, w tym ok. 1-2% (czyli kilkadziesiąt spraw) kwalifikuje się do procedury “Intermediation”.

CRESUS postrzega ten mechanizm jako poprzedzenie działań Komisji ds. Nadmiernego Zadłużenia, umożliwia bowiem przywrócenie dialogu między dłużnikiem a wierzycielami, zanim dłużnik złoży wniosek do Komisji.

CRESUS prowadzi również klasyczne mediacje z innymi podmiotami (np. dostawcami gazu).

Dużo interwencji jest prowadzonych przy złożeniu wniosku do Komisji ds. Nadmiernego Zadłużenia, zarówno na etapie przygotowania wniosku, jak i przy realizacji planu oddłużeniowego. CRESUS prowadzi również regularny dialog z Komisjami ds. Oddłużenia. W CRESUS-ie pracują zarówno prawnicy, jak i pracownicy socjalni, bankowcy, czyli osoby z podobnymi kompetencjami zawodowymi, co członkowie Komisji. Specjaliści ci pomagają też osobom zadłużonym przygotować się do rozpraw sądowych.

Na wszystkich etapach tych działań wspiera dłużników przy analizie i opracowaniu budżetu. Eksperti doradzają, jak racjonalizować wydatki i zwiększyć dochody. Działania te są nazywane «Accompagnement Budgetaire». Po pierwszym spotkaniu w ramach tego wparcia klient i doradca podpisują kartę w której zobowiązują się do współpracy i do regularnych spotkań.

Kluczowym aspektem jest samodzielność osoby zadłużonej. Priorytetem jest odzyskanie autonomii przez osobę zadłużoną, aby potrafiła samodzielnie działać. CRESUS podejmuje działania na rzecz osoby zadłużonej jedynie wówczas, kiedy osoba doświadcza trudności w rozwiązywaniu swojej sprawy.

Projekt „Długi – wspólny problem” współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej

CRESUS wyróżnia 3 poziomy „intensywności” usług:

- przekazanie „narzędzia” osobie zadłużonej, aby mogła samodzielnie rozwiązać problem,
- skierowanie klienta do innej instytucji (np. pomoc społeczna, Urząd Pracy),
- świadczenie usług eksperckich (np. przy postępowaniu sądowym),

We wszystkich tych działaniach problem zadłużenia nie jest postrzegany jako „sprawa indywidualna” lecz jako problem również dla bliskich. W trakcie procesu doradzenia prowadzone są spotkania z członkami rodziny osób zadłużonych, np. w celu przekonania ich do udziału w kosztach wspólnego utrzymania.

Na podstawie powyższego można nakreślić charakterystykę francuskiego modelu poradnictwa:

- partnerstwo w celu prowadzenia działań profilaktycznych i wcześniejszego wykrywania sytuacji zadłużenia z podmiotami, które mają wielu klientów/odbiorców, pracowników (np. odpowiedniki TBS, ZGN, dostawcy mediów, poczta),
- informacje o działalności CRESUS przekazywane są dłużnikowi przez wierzyciela, kiedy otrzymuje pierwsze sygnały, że osoba może być zadłużona,
- w ramach procedury «Intermediation» wierzyciel wyznacza pracownika do kontaktu z CRESUS-em, podobnie w biurze CRESUS – pracownik/wolontariusz,
- w ramach procedury «Intermediation», CRESUS spełnia podobną rolę jak Komisja ds. Nadmiernego Zadłużenia, jednak interweniuje na wcześniejszym etapie,
- podejście do problemu klienta jest kompleksowe: CRESUS współpracuje z innymi podmiotami, które są w stanie pomóc dłużnikowi (np. służbami społecznymi, urzędami pracy i aktywizacji zawodowej, oraz odpowiednimi urzędami przy uregulowanie spraw administracyjnych).

Artykuł został przygotowany przez naszego francuskiego partnera Laurenta Berthela. Jeśli te rozwiązania są dla Państwa interesujące, lub nasuwają się jakieś pytania, prosimy - piszcie do nas.