

Podsumowanie działalności ODFiK w 2017 r.

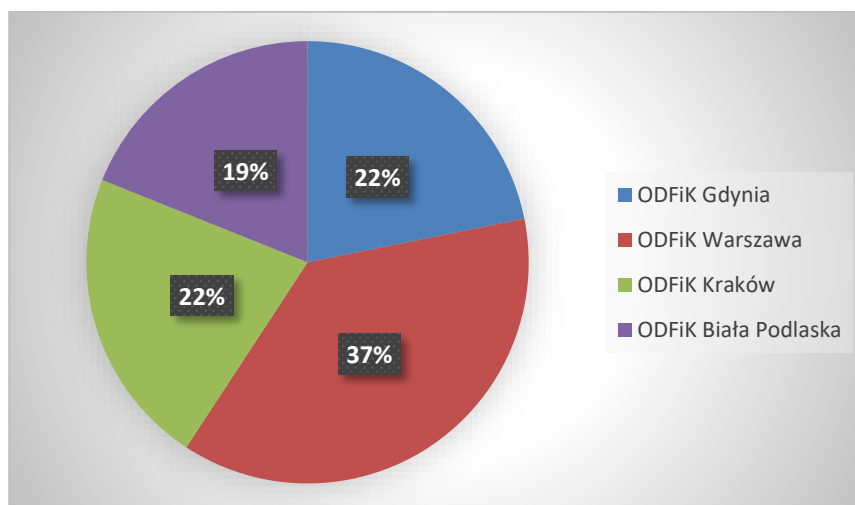
Ośrodki Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego prowadzone przez Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej są punktami doradczymi, specjalizującymi się w poradnictwie finansowo – prawnym i konsumentckim, o charakterze nieodpłatnym. Usługi świadczone przez Ośrodki skierowane są do wszystkich konsumentów, których sytuacja materialna nie pozwala na skorzystanie z odpłatnego poradnictwa finansowego czy prawnego. Szczególnym wsparciem objęte są osoby dotknięte zjawiskiem nadmiernego zadłużenia i niewypłacalności. Sieć Ośrodków Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego obejmuje cztery punkty doradcze, zlokalizowane w Gdyni, Warszawie, Krakowie i Białej Podlaskiej.

W 2017 r. z pomocy Ośrodków Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego skorzystało **1886** osób, co stanowi wzrost liczby klientów o 5 proc. w porównaniu z rokiem 2016. Średniomiesięczna liczba spraw wyniosła 157. Zakres udzielonych porad obejmował następujące obszary: doradztwo dot. zadłużenia, doradztwo dot. upadłości konsumentckiej, doradztwo kredytowe, doradztwo finansowe, doradztwo prawne, poradnictwo konsumentckie.

Liczba udzielonych porad w poszczególnych ODFiK w 2016 r. i 2017 r.

	Liczba udzielonych porad w 2016 roku	Liczba udzielonych porad w 2017 roku
ODFiK Gdynia	326	412
ODFiK Warszawa	612	705
ODFiK Kraków	465	412
ODFiK Wrocław	170	Likwidacja 12/2016
ODFiK Biała Podlaska	220	357
OGÓŁEM:	1793	1886

Procentowy udział poszczególnych ODFiK w ogólnej liczbie udzielonych porad w 2017 r.



W minionym roku najwięcej spraw zgłaszanych do Ośrodków dotyczyło ogólnie pojętego zadłużenia (w tym tzw. upadłości konsumentckiej) – 1672 sprawy, co stanowiło blisko 89 proc. ogółu wszystkich

spraw. Zdecydowana większość konsumentów zwracających się o pomoc miała problemy ze spłatą posiadanych zobowiązań kredytowych lub była niewypłacalna. Porady dotyczyły przede wszystkim procedury ogłoszenia tzw. upadłości konsumenckiej, restrukturyzacji zadłużenia, sposobów na odzyskanie kontroli nad finansami osobistymi. Ponadto zwracano klientom uwagę na zagrożenia związane z nadmiernym zaciąganiem kredytów oraz przedstawiano konsekwencje nieterminowej spłaty zobowiązań. Część osób zwracało się również do Ośrodków z pytaniami dotyczącymi procedury windykacyjnej oraz postępowania egzekucyjnego.

Liczba udzielonych porad w poszczególnych ODFiK w 2017 r. z podziałem na rodzaj spraw

	Sprawy kredytowe	Sprawy dotyczące zadłużenia	Sprawy inne
ODFiK Gdynia	17	339	56
ODFiK Warszawa	7	677	21
ODFiK Kraków	9	366	37
ODFiK Biała Podlaska	14	290	53
OGÓŁEM:	47	1672	167

Klientami Ośrodków Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego są osoby niezamożne, nieposiadające wystarczających środków finansowych na skorzystanie z odpłatnego poradnictwa finansowo-prawnego. W większości klienci Ośrodków zamieszkują w miastach, różnej wielkości. Utrzymują się z pracy zarobkowej, świadczeń emerytalno-rentowych lub świadczeń socjalnych. Część osób nie uzyskuje żadnego dochodu. Struktura wiekowa klientów jest zróżnicowana. Struktura klientów ze względu na płeć wskazuje, że kobiety znacznie częściej korzystają z usług świadczonych przez Ośrodki. W 2017 r. z porad skorzystało: 1101 kobiet (58 proc.) i 785 mężczyzn (42 proc.).

Ośrodki Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego udzielają porad w trakcie bezpośredniego spotkania z klientem, telefonicznie, listownie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W 2017 r. klienci najczęściej korzystali z porad bezpośrednich – 1168, co stanowiło blisko 62 proc. wszystkich porad. Z porad telefonicznych oraz porad udzielanych za pośrednictwem poczty elektronicznej skorzystało odpowiednio 443 (23,5 proc.) i 253 (13,5 proc.) osoby. Porady tradycyjną drogą korespondencyjną są najrzadziej wybieraną przez klientów formą kontaktu. W ubiegłym roku skorzystały z niej zaledwie 22 osoby (1 proc.).

Liczba udzielonych porad przez poszczególne ODFiK w 2017 r. z podziałem na formę porady

	Porady bezpośrednie	Porady telefoniczne	Porady e-mailowe	Porady listowne
ODFiK Gdynia	206	111	88	7
ODFiK Warszawa	490	126	88	1
ODFiK Kraków	240	116	53	3
ODFiK Biała Podlaska	232	90	24	11
OGÓŁEM:	1168	443	253	22