

Ranking firm od „chwilówek”

Z badań wynika, że słowo „chwilówka” nie jest kojarzone z firmami działającymi online

Czy przytuli nas KNF?

Rząd planuje regulację całego sektora pozabankowego. Możemy się dostać pod skrzydła KNF

Pomysł na arbitraż

Arbiter Bankowy dzieli się wiedzą, jak działa arbitraż w sporach z bankami i jak można go zastosować wobec firm pożyczkowych

IT, pobudka!

Jeżeli branża zostanie powiązana z całym rynkiem finansowym, trzeba będzie wprowadzić przepisy Rekomendacji D

Statystyka a klienci

Zmierzenie cech osobowości pożyczkodawcy pomogłoby ocenić jego wiarygodność

Parabankozauiry pukają do drzwi

Co tydzień poborcy rat odwiedzają ponad 1 000 000 Polaków, każąc sobie za to słono płacić. „Obsługa domowa” jest poważnym problemem branży



ARENA
TAX



ARENA TAX

wdrażamy skuteczne rozwiązania
podatkowe i księgowość dla firm pożyczkowych

Świadczymy usługi doradztwa podatkowego i prowadzimy księgi rachunkowe dla polskich oraz międzynarodowych firm z sektora pożyczkowego, działających za pośrednictwem różnych kanałów sprzedaży.

- ✓ Specjalizacja w branży finansowej
- ✓ Wsparcie na każdym etapie rozwoju biznesu
- ✓ Bezpieczeństwo i wydajność
- ✓ Renoma potwierdzona w światowych rankingach

Kontakt



+48 22 102 20 30

Michał Musielak



+48 504 138 118

Agata Grzybek



+48 504 306 838



www.arenatax.pl



michal.musielak@arenatax.pl



agata.grzybek@arenatax.pl

Poklepywanie po plecach

To nie miało prawa się udać. Partyzantka, amatorszczyzna, brak autorów, budżet na poziomie „chwilówki”, nieudolnie skrywane powątpiewanie w ostateczny sukces i karczemne awantury („Kiedy będzie ten cholerny tekst?” albo „Dlaczego usunąłeś mi to zdanie?”) – tak wyglądały prace nad pierwszym numerem. Ogromna jest liczba błędów, które zostały wtedy popełnione. Ale będzie lepiej. Już jest lepiej.

Tytuł tego wstępniaka zaczerpnąłem z recenzji „Promeritum” (oh, yeah!), która ukazała się w serwisie crediteo.pl. „Gdziekolwiek wyczuwalne jest poklepywanie się po plecach” – czytamy. Tak, na razie nie da się tego uniknąć. Ale będą i szpilki, czego pierwszym przykładem jest niezbyt przychylny dla branży felieton Macieja Samcika. Abstrahując od tego akurat tekstu: można się nie zgadzać z zasłyszonymi krytycznymi opiniami, można – i na ogół trzeba – z nimi polemizować, ale nie wolno ich lekceważyć. Jeżeli duża część opinii publicznej nadal myli legalną, uczciwą firmę pożyczkową z oszustami reklamującymi się na słupach albo nie rozumie, dlaczego przy obecnym stanie prawnym RRSO pożyczki w wysokości 300 zł musi mieć trzy- lub czterocyfrową wartość, to trzeba takich ludzi edukować i przekonywać do swoich racji. Konieczna jest jednak anielska cierpliwość i umiejętny dobór argumentów. Niektórym niedowiarkom wystarczy infografika z rozpisanyymi kosztami, ale inni będą się kurczowo trzymali własnych, trudnych (dla nas) do zrozumienia pomysłów.

Ponawiam moją prośbę do członków Związku Firm Pożyczkowych i do całego środowiska o aktywny udział w dyskusji. Z przyjemnością opublikujemy rzeczowe analizy, ale również zdania odrębne i odmienne ujęcia tematu. Nie chciałbym, aby „Promeritum” było czasopismem, którego linią programową jest poklepywanie się po plecach, obwinianie ustawodawcy nawet za koklusz i trzęsienie ziemi oraz docinanie konkurencji. Jest wiele tematów, które różnią branżę, ale trzeba o nich rozmawiać. Czasopismo branżowe jest do takich rozmów świetnym forum. To nie jest pyskówka na żywo z ostrymi słowami, po których czasem chce się ugryźć w język. Artykuł można pisać kilka dni, dobrze go przemyśleć, wyważyć argumenty i podkreślić najważniejsze sprawy. Po pyskówce nie pozostanie żaden ślad, a do „Promeritum” będzie można sięgnąć i po tygodniu, i po paru miesiącach.

Romuald Gnitecki
redaktor naczelny

Spis treści

4 Aktualności

Przegląd wydarzeń z rynku pożyczek

12 Ranking firm „chwilówkowych”

Nasze badania wskazują, że „chwilówka” kojarzy się z firmą działającą przez placówki lub przedstawicieli, a nie online

22 Parabankozaury

Przyszłość należy do Internetu

16 Polacy nie pożyczają?

Obalamy ten mit. Ludzie biorą pożyczki i będą ich brali coraz więcej

36 Może nas przytulić KNF

Przy okazji regulacji segmentu hipotek rząd myśli o włączeniu pożyczkodawców pozabankowych pod nadzór KNF

38 Pomysł na branżowy arbitraż

Arbiter Bankowy zachęca do powołania własnej instytucji pozasądowego rozstrzygania sporów

48 Kolejne sposoby oceny klienta

Statystyczne metody pomiaru cech osobowości na potrzeby oceny klienta przez firmy pożyczkowe

52 Halo? Mam problem z pożyczką...

Przez siedem miesięcy działania infolinii pożyczkowej przy ZFP udzielono już ponad 1200 porad

promeritum
MAGAZYN ZWIĄZKU FIRM POŻYCZKOWYCH
2 2015

Firmy pożyczkowe pożyczają na rynku Catalyst

Gdyńska Mikrokasa zakończyła subskrypcję i przydział dwuletnich obligacji serii L2. Subskrypcja trwała od 18 do 30 marca, a do objęcia były 3000 obligacji po 1000 zł. Oprocentowanie obligacji wynosi 9% w skali roku z kwartalną wypłatą kuponu. Przydzielono 1720 obligacji, a objęły je 44 osoby fizyczne i jedna osoba prawna. Pieniądze mają być przeznaczone na zintensyfikowanie akcji pożyczkowej.

Po pieniądze na Catalyst wybiera się też SMS Holding. Spółka chce wyemitować od 3 do 9 tysięcy trzyletnich, niezabezpieczonych obligacji zwykłych serii AK o wartości 1000 zł i stałym oprocentowaniu 9% rocznie. Środki z emisji mają być przeznaczone na bieżącą działalność firmy. Dniem przydziału obligacji miał być 17 kwietnia, ale cztery dni wcześniej spółka przedłużyła termin przydziału do 29 kwietnia.

Bankowe produkty chwilówkopodobne

Zaczął się od SMART Pożyczki oferowanej przez Bank SMART. Bank ma w swej ofercie chwilówkę (dokładnie tak to nazywa, bez cudzysłowu) na miesiąc do 1000 zł, środki na koncie w 15 minut i wszystko to na wniosek online, bez zaświadczeń. Przy maksymalnej kwocie pożyczki trzeba oddać 1200 zł.

W mBanku nie można mówić o typowej mikropożyczce online, ale widać pewne podobieństwa. Minimalny okres zobowiązania wynosi 3 miesiące, a maksymalny 84 miesiące. Można wziąć od 500 do 150 000 zł. Dla pożyczki na czas nieprzekraczający roku oprocentowanie wynosi 0%, ale prowizja sięga 12,49%. Ubezpieczenie kwoty kredytu to iloczyn liczby miesięcy, kwoty i współczynnika od 0,096 do 0,202%. Rata trzymiesięcznej pożyczki w wysokości 1000 zł wynosi 363,33 zł.

Bank Pocztowy promuje kredyt gotówkowy od 500 zł do 150 000 zł, czyli tak jak w mBanku, ale na okres od 6 do 120 miesięcy. Oprocentowanie zaczyna się od 6%, do tego dochodzi 10% prowizji za udzielenie kredytu. Umowę można podpisać w placówkach banku i urzędach pocztowych, gdzie od razu wypłacane są pieniądze. Oferta pożyczek Poczтового na małe kwoty dość często się zmienia.

Getin Bank proponuje zaś darmową pożyczkę gotówkową. Można dostać od 500 do 2000 zł na czas nie dłuższy niż rok. Oprocentowanie, prowizja i koszty ubezpieczeń wynoszą 0%. Trzeba tylko spełnić dwa warunki: nie być jeszcze klientem banku i przyjść do placówki z dowodem osobistym i dokumentami potwierdzającymi uzyskiwane dochody.

NetCredit sprzedaje przez Internet

Firma poinformowała o wzroście sprzedaży pożyczek w kanale online. Zainteresowanie szybkimi pożyczkami gotówkowymi przez Internet stale rośnie.

– W okresie styczeń–luty 2014 roku liczba zaciągniętych pożyczek w NetCredit w Polsce wzrosła o 124 proc. w stosunku do analogicznego okresu z 2013 roku. Podobnie wygląda porównanie do bieżącego roku. W styczniu i w lutym aż o 41 proc. więcej Polaków sięgnęło po szybką gotówkę przez Internet – mówi Monika Krawczyk, zastępca dyrektora w NetCredit.

Firma zleciła badania i zapytała o cel zaciągnięcia pożyczki krótkoterminowej przez Sieć. Najwięcej, bo aż 68 proc. ankietowanych decyduje się na nią w przypadku pojawienia się nieprzewidzianego, nagłego wydatku. Kolejnym powodem sięgnięcia po szybką gotówkę są codzienne płatności (25 proc.), uregulowa-

nie innego zadłużenia (15 proc.), zakup prezentu dla bliskiej osoby (10 proc.), wydatek związany z wyposażeniem mieszkania (9 proc.) oraz z zakupem wycieczki i wyjazdem urlopowym (7 proc.).

Z badania wynika też, że kluczowym czynnikiem wpływającym na zainteresowanie zaciągnięciem krótkoterminowej pożyczki jest szybkość jej uzyskania.



Znaczenie odgrywa również przyjazna i intuicyjna strona internetowa, zaufanie do pożyczkodawcy oraz pomocna obsługa klienta, która w przystępny sposób wyjaśni mechanizm i proces przyznawania gotówki.

Świąteczne wydatki branży na reklamę

Czwarty kwartał 2014 roku charakteryzował się dużymi wydatkami reklamowymi, jakie poniosły banki, firmy pożyczkowe oraz inne instytucje finansowe – wyliczył Instytut Monitorowania Mediów. Koszt emisji materiałów promocyjnych w mediach wyniósł łącznie prawie 433 mln zł. W porównaniu do trzeciego kwartału jest to wzrost o 97 mln zł.

Ostatni kwartał roku to żniwa dla firm działających w branży finansowej oraz mediów. Jak wynika z danych aplikacji Admonit, w okresie od października do grudnia 2014 roku pierwsza dziesiątka reklamodawców z tej branży wydała na promocję swoich produktów prawie 200 mln zł. To o 22 mln więcej niż w poprzednim kwartale. Na samej górze listy pojawił się Provident z wydatkami 24 mln zł, nieznacznie wyprzedzając dotychczasowych liderów rankingów – banki ING, Millennium, Euro Bank i Getin Holding. Niewiele mniej, bo odpowiednio 23,9 mln zł i 23,8 mln, zł zainwestowały w reklamy ING Bank Śląski oraz Euro Bank.

Najczęściej reklamowanym produktem finansowym były w tym czasie pożyczki gotówkowe. Na ten cel wydano 98,4 mln zł, co stanowiło około 23 proc. całej kwoty zainwestowanej przez wszystkie podmioty finansowe na reklamę. Z firm pożyczkowych najmocniej zaznaczyły swoją obecność Provident oraz Vivus, przeznaczając na ten cel odpowiednio 24 i 19,5 mln zł.

Na drugim miejscu produktowym uplasowały się kredyty gotówkowe z kwotą oscylującą wokół 70 mln zł. Banki dość intensywnie promowały również swoje konta osobiste, wydając na ten cel 64 mln zł.

Koszt wszystkich telewizyjnych spotów reklamowych w IV kwartale 2014 r. wyniósł łącznie prawie 358 mln zł. Na falach eteru emisje reklamowe kosztowały instytucje finansowe 40,5 mln zł. W stacjach radiowych można było usłyszeć przede wszystkim o Banku BGŻ (5,3 mln zł), Getin Holding (3,9 mln zł) i o Providencie (3,3 mln zł).



Koniec BTE. Banki tracą ważny oręż

14 kwietnia 2015 roku Trybunał Konstytucyjny w składzie pięciu sędziów orzekł, że bankowy tytuł egzekucyjny (BTE) jest niezgodny z konstytucyjną zasadą równości wobec prawa. W ten sposób został zakwestionowany podstawowy instrument, dzięki któremu banki



mogą w uproszczony sposób windykować długi klientów. Orzeczenie Trybunału zacznie obowiązywać od sierpnia 2016 roku. Co ciekawe, Trybunał badał tę sprawę w 2005 roku, ale wtedy nie doszło do zmiany przepisów.

Bankowy tytuł egzekucyjny obowiązywał od 1998 roku i bardzo ułatwiał bankom ściąganie przeterminowanych długów. Niekiedy był też nadużywany – zdarzało się, że bank wystawiał tytuł egzekucyjny, podawał kwotę do zapłaty, występował do sądu o nadanie klauzuli natychmiastowej wykonalności i kierował sprawę do komornika. Ani sąd, ani komornik nie musieli sprawdzać zasadności BTE – wystarczyło, że dokumenty zostały poprawnie wypełnione. Bank nie musiał nawet uprzedzić dłużnika, że występuje do sądu o taką klauzulę. Na formalne zbadanie wniosku sąd miał trzy dni.

W związku z orzeczeniem banki zapewne będą wymagały weksli in blanco, żyrantów albo notarialnego spisania dodatkowej umowy, w której pożyczkobiorca dobrowolnie wyrazi zgodę na przyspieszoną egzekucję. Tę ostatnią możliwość jako najbardziej prawdopodobną wskazał Związek Banków

Polskich w oświadczeniu prezesa Krzysztofa Pietraszkiewicza. – Korzystanie z tej formy dochodzenia należności jest jednakże związane z koniecznością poniesienia kosztów ich ustanowienia, które to koszty będą ponoszone przez kredytobiorców – podkreślił Pietraszkiewicz. W swoim piśmie do ministra sprawiedliwości zwrócił się o wprowadzenie jednolitej stawki taksy notarialnej za sporządzenie aktu notarialnego, w którym dłużnik poddaje się egzekucji, i ustalenie jej na jak najniższym poziomie.

Ewelina Makowska, dyrektor departamentu prawnego Vivus Finance uważa, że główną intencją sędziów Trybunału było zrównanie sytuacji prawnej stron umowy kredytowej w taki sposób, aby bez merytorycznego wyroku niezawisłego sądu nie można było prowadzić egzekucji komorniczej. Bank posiadający możliwość wystawienia Bankowego Tytułu Egzekucyjnego stawał się posiadaczem swoistego przywileju, którego nie miały żadne inne instytucje finansowe świadczące usługi finansowe (na przykład pożyczki lub leasing). – Dla takiego wyróżnienia nie ma żadnych podstaw. Dlaczego instytucja będąca prywatną osobą prawną ma mieć uprzywilejowaną pozycję w stosunku do innych podmiotów i dochodzić swoich należności de facto poza wymiarem sprawiedliwości? – pyta Makowska.

Szefowa działu prawnego Vivusa podkreśla, że podczas postępowania w sprawie BTE sąd nie odnosił się do kwestii merytorycznych. – Nie były sprawdzane umowy kredytowe zawierające na przykład niedozwolone klauzule umowne, a w normalnym postępowaniu sądowym mogłyby one zostać zakwestionowane i tym samym zmniejszyłaby się kwota, którą bank mógłby egzekwować na podstawie BTE. Takie postępowanie mogło być krzywdzące dla konsumentów i osłabiało ich pozycję. Po uchynieniu przepisów dotyczących BTE banki będą składać standardowe powództwa sądowe i dochodzić swoich należności na podstawie umowy. Wówczas klient będzie mógł złożyć odpowiedź na pozew, ustosunkowując się do sytuacji. Daje to zdecydowanie szerszy wachlarz obrony dla konsumenta – tłumaczy Makowska. Jej zdaniem w relacji bank-pożyczkobiorca istnieje potrzeba wprowadzenia regulacji, które spowodują bardziej partnerską współpracę, opartą na równości obu podmiotów.

Komiksowi ambasadory marki

Redakcja „Loan Magazine” rozstrzygnęła zorganizowany przez siebie konkurs na najlepszego brand hero na rynku pożyczkowym. Zwycięzcy Dolares i Kasik, promujący Ekspres Kasę.



O tytuł walczyło siedmioro brand heroes. Drugie miejsce w konkursie zajęła Pani Malina z Ofin.pl, a na najniższym stopniu podium stanął Super Credit Man.

UOKiK ściga za opłaty za usługi dodatkowe

Urząd informuje, że regularnie monitoruje rynek pożyczek pozabankowych. W kwietniu ogłosił decyzję w sprawie Providenta.

Postępowanie UOKiK-u wykazało, że stosowany przez spółkę sposób naliczania należności związanych z udzieleniem i spłatą pożyczek może naruszać interesy konsumentów. Urząd stwierdził między innymi, że opłaty za obsługę pożyczek w domu (odbiór pieniędzy u danego konsumenta) różnią się, mimo że zostały ustalone dla takiej samej liczby rat. W rzeczywistości wysokość opłat za obsługę w domu była związana z kwotą pożyczki, a nie wartością usługi. Podobne kryterium spółka stosowała w przypadku naliczania opłat przygotowawczych.



W opinii UOKiK-u praktyka spółki mogła być niezgodna z prawem, ponieważ opłata za usługę powinna być skorelowana z kosztami, jakie ponosi przedsiębiorca. Firma zobowiązała się do zmiany tych praktyk poprzez wprowadzenie zryczałtowanych opłat powiązanych ze świadczonymi usługami, na przykład opłaty w stałej wysokości za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta.

Czy teraz kolej na prowizje banków?

Provident nie płacze nad rozlanym mlekiem

W kwietniu ruszyła nowa kampania reklamowa Providenta. Opiera się ona na powiedzeniach: „Musztarda po obiedzie”, „I po ptakach” oraz „Nie płacz nad rozlanym mlekiem”. Akcja przestrzega przed podejmowaniem pochopnych decyzji finansowych.

Jak tłumaczy Katarzyna Szerling, dyrektor Pionu Marketingu Provident Polska, kampania ma budować świadomy profil klienta firmy, któremu Provident proponuje jasne zasady: pożyczamy na dłużej, rozsądniej i bezpieczniej. Na rynku mnożą się bowiem produkty finansowe, które mają skomplikowane mechanizmy i ukryte opłaty. – Nasi klienci to przecież zaradni ludzie, którzy dokonują mądrych wyborów. Zanim wybiorą inną pożyczkę, sprawdzają więc Providenta – dodaje.

Provident stawia na elastyczność, dlatego klienci firmy mogą wybrać spłatę w mikroratach tygodniowych lub rozłożyć ją na raty miesięczne. Dodatkowo firma proponuje pożyczkę konsolidacyjną, która doskonale wpisuje się w jedno z haseł reklamowych kampanii: „Nie ma co płakać nad rozlanym mlekiem”. Dzięki niej – jak twierdzi Provident – klient może uwolnić się od zobowiązań w firmach „chwilówkowych” i odpowiedzialnie zarządzać swoim zadłużeniem.

Flexinero od Kreditechu

Kreditech Polska wprowadził elastyczną linię kredytową. Klient podaje swoje dane osobowe, informacje o zatrudnieniu, swoim koncie bankowym i profilu w Facebooku. Firma w zamian oferuje linię kredytową. Wypłata pieniędzy na konto klienta powinna nastąpić w ciągu kwadransa, a odsetki spłacane są od wypłaconych pieniędzy.

Startery Vivus.pl w kioskach

Ruszyła współpraca Vivusa i RUCH-u. Oferta pożyczkowa pojawi się najpierw w tysiącu punktów, a później w całej sieci sprzedaży RUCH. W ofercie pojawią się pakiety startowe na zdefiniowaną kwotę pożyczki.

W starterze znajdują się wszystkie niezbędne informacje oraz wniosek kredytowy. Klient może zabrać pakiet do domu, żeby w spokoju przeanalizować warunki umowy, albo od razu złożyć wniosek na miejscu. Do otrzymania pożyczki potrzebne są podstawowe dane osobowe i dokument potwierdzający tożsamość. Vivus sprawdzi wiarygodność kredytową klienta i poinformuje SMS-em o przyznanej pożyczce, a pieniądze zostaną przelane na konto.

– RUCH to nie tylko punkty, w których klient kupuje prasę, odbiera paczki czy płaci za rachunki. To sieć minicentrow usług. Możliwość zaciągnięcia pożyczki w kiosku jest kolejną nowością, którą wprowadzamy, by nasi klienci mogli w jednym miejscu zrealizować jak najwięcej swoich potrzeb – mówi Dariusz Stolarczyk, wiceprezes RUCH-u.

Według Beaty Szwanckowskiej, dyrektor zarządzającej Vivus Finance, współpraca z siecią RUCH umożliwi dostęp do oferty Vivusa nowej grupie klientów. – Oferta finansowa, szczególnie poza dużymi miastami, nadal jest traktowana bardzo relacyjnie. Klienci wolą pójść do saloniku, który znają od lat, niż wypełnić

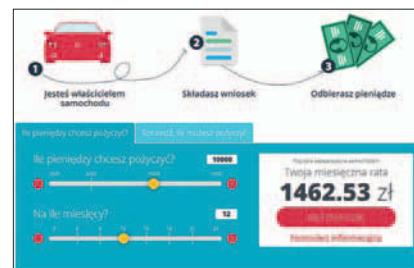
wniosek online – mówi Szwanckowska. – Na potrzeby współpracy z RUCH-em zaprojektowaliśmy całkiem nowy proces sprzedaży, tak zwane „startery pożyczkowe”. Jego bardzo ważnym elementem jest to, że klient może bez żadnych zobowiązań zabrać umowę do domu, przeczytać i wrócić z nią, kiedy zechce. Dzięki zdefiniowanym kwotom i terminom mogliśmy maksymalnie uprościć jej treść – dodaje.



Dzięki sprzedaży w sieci RUCH-u i sieciach brokerskich pożyczkodawca chciałby docelowo zdobyć połowę naziemnego rynku krótkoterminowych pożyczek gotówkowych. – Cały rynek firm pożyczkowych szacowany jest na około 4,5 mld zł. Sprzedaż jest podzielona mniej więcej równo pomiędzy Internet i sprzedaż naziemną. Z 2,2 mld zł sprzedaży tradycyjnej 1 mld przypada na pożyczki krótkoterminowe. Chcielibyśmy docelowo zająć połowę rynku, czyli dojść do sprzedaży na poziomie 500 mln rocznie – podsumowuje Szwanckowska.

Zastaw swój samochód online

AutoZaplo udziela pożyczek ratalnych pod zastaw auta. Klient musi być jedynym właścicielem pojazdu. Trzeba wypełnić formularz internetowy i poczekać na telefon od konsultanta. Po rozmowie firma przygotowuje wniosek i wysyła go kurierem do klienta w celu podpisania umowy – trzeba mieć wtedy przygotowane kopie dowodu osobistego, dowodu rejestracyjnego i polisy OC. Po zweryfikowaniu dokumentów kurier przyjedzie ponownie z paczką dokumentów do podpisania: umową i regulaminem pożyczki, harmonogramem spłat, umową przewłaszczenia 51% własności, pełnomocnictwem do wpisania Zaplo firmy jako współwłaściciela auta itd. W kolejnym kroku należy w wydziale komunikacji zarejestrować pożyczkodawcę jako



współwłaściciela pojazdu, wykonać skan tymczasowego dowodu rejestracyjnego i kilka zdjęć auta oraz wysłać do Zaplo listem poleconym oryginał karty pojazdu.

Maksymalna kwota pożyczki wynosi 15 tys. zł, a czas spłaty nie może przekroczyć 24 miesięcy. Nie trzeba się tłumaczyć z dochodów. Przy pożyczce 15 tys. zł na dwa lata rata wynosi 1129,67 zł (łącznie 27 112 zł).

Początkowo przyznawana jest kwota 2500 zł na 12%, ale najbardziej lojalni klienci, którzy spłacają zobowiązania na czas, w statucie platynowym dostają do 21 tys. zł na 2% (etapy pośrednie to 4 tys. zł na 10% i 8 tys. zł na 5%). Dodatkowym warunkiem skorzystania z lepszej oferty jest połączenie konta Flexinero z profilem facebookowym i zapraszanie znajomych do polubienia fanpage'a Kreditechu.

Debata o reklamach w UOKiK-u

13 marca w siedzibie UOKiK-u odbyła się debata zatytułowana „Jak powinny wyglądać dobre reklamy usług finansowych”. Punktem wyjścia do dyskusji były wstępne wyniki badań reklam usług finansowych, które UOKiK przeprowadził pod koniec 2014 roku. Przeanalizowano reklamy 28 instytucji z branży: banków, firm pożyczkowych, SKOK-ów i pośredników. Urząd uważa, że przekazy nie zawsze jasno i rzetelnie informują o warunkach oferty. Powtarzającym się problemem ma być nieczytelność przekazu, między innymi zbyt mała czcionka i krótki czas wyświetlania istotnych informacji o kosztach kredytu. W niektórych reklamach brakowało informacji o oprocentowaniu, o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania i o kosztach kredytu.

Otwierając debatę, wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Dorota Karczewska zwróciła uwagę na rosnącą siłę konsumentów, potrafiących wykorzystać media (w szczególności społecznościowe), urzędy i organizacje społeczne do ochrony swoich praw. Karczewska zachęcała przedsiębiorców do przestrzegania prawa i dobrych praktyk. – Uczciwa konkurencja potrzebuje uczciwych uczestników rynku. Dobre obyczaje kupieckie, działania w dobrej wierze i postawy prokonsumentckie mogą wnieść firmę na szczyty – przekonywała.

Norbert Jeziolowicz ze Związku Banków Polskich poinformował, że pod patronatem UOKiK-u i z udziałem przedstawicieli Urzędu, banków i firm pożyczkowych działa grupa robocza, która ma przygotować standardy dobrych praktyk w zakresie reklamy – najpierw kredytów konsumenckich, później zaś innych produktów. Odbyły się już dwa spotkania grupy, a o dyskusji Jeziolowicz powiedział: „Bardziej interesująca, niż przewidywałem”. Pierwsza wersja wytycznych dla firm działających na rynku powinna być gotowa przed wakacjami. Jeziolowicz podkreślił też, że samoregulacja jest potrzebna, ale nie wystarczy, bo prawo nie nadąża za rozwojem technik wykorzystywanych w reklamie.

Prezes Karczewska wyraziła zadowolenie z faktu, że powstaje kodeks dobrych praktyk w zakresie reklamy. Podkreśliła, że da to Urzędowi dodatkowe narzędzie. – Dzisiaj UOKiK, kwestionując zachowanie przedsiębiorców na rynku, mówi o łamaniu prawa, a konkretnie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. **Jeżeli kodeks dobrych praktyk wejdzie w życie, to UOKiK będzie mógł również kwestionować te zachowania przedsiębiorców, które łamią zapisy kodeksu dobrych praktyk. Bez względu na to, czy ktoś jest sygnatariuszem autoregulacji, czy też nie – podsumowała.**

Mówiąc o reklamach produktów finansowych, prezes zarządu Vivus Finance Loukas Notopoulos dużo czasu poświęcił obowiązkowi przekazania przykładu reprezentatywnego. Według niego są z tym kłopoty i w reklamie radiowej, i w telewizyjnej. Spot telewizyjny trwa 20 sekund, a w tym czasie można przekazać 7–8 zdań informacji. Zdaniem Notopoulosa, który odwoływał się do doświadczeń marketingu, konieczne jest co najmniej 30-krotne obejrzenie reklamy, aby widz ją zapamiętał, a celem działań marketingu jest dotarcie do odbiorcy 100 razy. Jeszcze gorzej jest z reklamami radiowymi, gdzie jest 7 sekund na informacje o produkcie, a pozostałe 23 sekundy zajmuje odczytywanie przykładu reprezentatywnego.

Prezes Vivusa zaapelował o przepytanie samych klientów, czego potrzebu-



ją w reklamie. – Czy to takie trudne, aby zbadać konsumentów, jakich informacji potrzebują, żeby podjąć rzetelną decyzję finansową? Branża może wydać pieniądze i zrobić takie badanie. Nawet na stu tysiącach respondentów – przekonywał. Zadeklarował, że Związek Firm Pożyczkowych i prowadzona przez niego firma są gotowi przystąpić do takiego badania.

Wonga podaje statystyki

Wonga.com co kwartał publikuje na stronie openwonga.com dane o swoich klientach. Z ostatnich informacji z 2015 roku wynika, że przeciętny polski klient Wonga jest stanu wolnego (47%), w wieku od 25 do 34 lat (38%) i nie ma nikogo na utrzymaniu (60%). Średnia wysokość pożyczki wynosi 681 zł, a zobowiązanie jest zaciągane średnio na 42 dni. Wszyscy klienci Wonga mają rachunek bankowy i telefon komórkowy.



Z wcześniejszych, bo przeprowadzonych w 2013 roku badań możemy się dowiedzieć, że ówcześni klienci firmy mieli dostęp do kart kredytowych, pożyczek bankowych, limitu kredytowego w koncie lub zwykłych pożyczek krótkoterminowych (od 52 do 41% respondentów), a także innych pożyczek lub kredytów (21%). Tylko 8% klientów nie miało dostępu do żadnej z wymienionych usług.

Pożyczki po słowacku

Od początku września słowackie firmy pożyczkowe będą musiały posiadać licencję Narodowego Banku Słowacji. Umowa zawarta z podmiotem bez licencji zostanie uznana za nieważną.

Firmy pożyczkowe muszą mieć formę spółki akcyjnej lub z ograniczoną odpowiedzialnością, kapitał zakładowy wynoszący co najmniej 500 tys. euro, osobny departament audytu i procedury weryfikacji klientów. Zostały też zobligowane do założenia rejestru pożyczek konsumenckich.

Nie będzie dozwolone udzielanie pożyczek gotówkowych – pieniądze muszą trafiać do klienta na ROR lub w postaci karty przedpłaconej. Zabronione jest też kontaktowanie się z klientami w domach i telefonowanie do nich w weekendy oraz po godzinie 18.00 w dni robocze.

Nasi w Megapanelu Gemiusa

Firmy pożyczkowe coraz częściej są widoczne w badaniach Megapanel firmy Gemius. W kategorii Biznes, prawo, finanse w ostatnich miesiącach pojawiły się: Zaimo.pl, Pandamoney.pl i ŁatwyKredyt.pl. Liczba internautów odwiedzających te serwisy waha się od ok. 400 do 620 tys. miesięcznie.

Uczciwość po polsku

92% Polaków uważa, że terminowe płacenie rachunków to synonim uczciwości, a 58% nie chciałoby mieć wśród znajomych osoby, która nie reguluje swoich zobowiązań na czas. Z drugiej jednak strony aż 48% z nas potrafi usprawiedliwić tych, którzy nie spłacają długów w terminie. Takie wyniki przyniósł sondaż Millward Brown dla Programu FairPay.

W 2009 roku 84% ankietowanych przez CBOS zadeklarowało, że warto być uczciwym. Cztery lata później na uczciwość wskazało jedynie 26% badanych, podczas gdy na zachowanie dobrego zdrowia – 84%, a na szczęście rodzinne – 74%.



– Prawie 60% z nas nie chciałoby mieć w gronie znajomych nikogo, kto nie płaci w terminie. Ale wśród osób między 18. a 24. rokiem życia tylko 44% respondentów wykluczyłoby z kręgu bliskich osoby zalegające z płatnościami, podczas gdy pośród 60-latków i starszych utrzymywanie znajomości z kimś takim nie było akceptowalne dla 68% – mówi Jakub Kostecki, zarządzający Programem FairPay.

BIK Kredyt Trendy

W 2014 roku banki i SKOK-i udzieliły więcej kredytów konsumpcyjnych niż rok wcześniej – podało Biuro Informacji Kredytowej w swoim raporcie „Kredyt Trendy”. Liczba kredytów wzrosła o 13,6%, natomiast wartość zawartych umów była wyższa o 10,7%. Co istotne, wartość zawartych w zeszłym roku umów na ratalne i gotówkowe kredyty konsumpcyjne była o 3% wyższa niż w roku 2008, w szczycie poprzedniej koniunktury kredytowej.

W minionym roku najszybciej rosły segmenty kredytów na niskie kwoty, czyli do 4 tys. zł (wzrost o 16% rdr), i kredytów powyżej 100 tys. zł (19% rdr). Duży przyrost tych pierwszych wynikał z powrotu do bilansów bankowych kredytów z powiązanych z bankami firm pożyczkowych (efekt niskiej bazy 2013 r. w tym segmencie). BIK ocenia, że banki – poza grupą consumer finance – nie są obecnie zainteresowane oferowaniem kredytów na niskie kwoty. Ten segment opanowały w znacznym stopniu firmy pożyczkowe.

W latach 2011–13 o 6 punktów procentowych zmniejszył się udział kredytów na kwoty do 15 tys. zł w wartości udzielanych kredytów. Powrót w 2014 roku kredytów z firm pożyczkowych powstrzymał spadek udziału tej grupy w kwocie sprzedanych kredytów, ale nie spowodował przywrócenia poprzednich proporcji.

Zarzuty Federacji Konsumentów

Federacja Konsumentów opublikowała raport pt. „chwilóFKi”, w którym zaprezentowano wyniki analizy postanowień umownych występujących w umowach na pożyczki krótkoterminowe. Badania przeprowadzono w grudniu 2013 roku.

Do najpoważniejszych uchybień zaliczono brak prawidłowej informacji o kosztach pożyczki, RRSO i całkowitym koszcie kredytu zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i w umowie. Do tego dodano skomplikowaną procedurę zawierania umów, obszerność dokumentów, nieprecyzyjne terminy i definicje podawane we wzorcach, czasem sprzeczne informacje wynikające z różnych dokumentów oraz nieprzejrzystość wzorców. Wielu przedsiębiorców nie przekazuje konsumentowi formularza informacyjnego przed zawarciem umowy, choć – w ocenie Federacji – przy zawieraniu umowy pożyczki przez Internet jest to możliwe, więc wymaga się tego zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim. Czasami konsument otrzymywał nieprawidłowe informacje w zakresie przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy czy wcześniejszej spłaty pożyczki.

W badanych wzorcach, w ocenie Federacji, znajduje się również wiele niedozwolonych postanowień umownych, które albo są tożsame z już wpisanymi do rejestru postanowień abuzywnych, albo mogą być za takie uznane. W tym zakre-

sie najbardziej dotkliwe dla konsumenta są postanowienia dotyczące opłat za windykację i upomnienia. Pożyczkodawcy zawyżają koszt czynności związanych z wezwaniem konsumenta do spłaty zadłużenia w stosunku do rzeczywiście poniesionych nakładów i kosztów.

Federacja zarzuca też, że w badanych wzorcach pożyczkodawcy przyznają sobie zbyt szerokie uprawnienia w zakresie zmiany wzorca w trakcie jego obowiązywania, w tym także tabeli kosztów oraz wypowiedzenia umowy. W ocenie organizacji nierzeczywista jest także reklamowana przez pożyczkodawców możliwość udzielenia pożyczki w 15 minut. Nie wydaje się możliwe, argumentuje Federacja, aby w tak krótkim czasie konsument był w stanie zapoznać się z treścią wszystkich dokumentów. Poza tym pożyczkodawcy sami w umowach zastrzegają, że wypłata pożyczki może nastąpić w terminie nawet do 7 dni od zaakceptowania wniosku, natomiast termin na akceptację wniosku nie jest już wskazywany.

W odpowiedzi na raport Związek Firm Pożyczkowych zadeklarował pełne wsparcie dla działalności Federacji i zaoferował dostęp do danych liczbowych, których – zdaniem ZEP – w tegorocznym raporcie zabrakło. Związek zachęcił też Federację do podjęcia próby zbadania rynku pożyczek udzielanych z ręki do ręki.

Dyskusja o finansach w Internecie

Kilka godzin intensywnego zdobywania wiedzy, mnóstwo wartościowych informacji od ekspertów i praktyków, pytania i odpowiedzi. Tak wyglądała konferencja „Finanse w Internecie”, która odbyła się 24 marca we Wrocławiu. Wydarzenie zorganizowała Sfera Finansów.

Założeniem konferencji było przekazanie praktycznej wiedzy, którą będzie można wykorzystać w praktyce. Chodziło o zagadnienia dotyczące PR-u, marketingu i sprzedaży, mające wpływ na skuteczną sprzedaż produktów finansowych online.

Podczas spotkania wystąpiło 10 mówców. Przysłuchiwało się im kilkadziesiąt osób, głównie młodych, z różnych instytucji finansowych. Imprezę poprowadził Rafał Tomkowicz.



Jednym z prelegentów był Paweł Grabowski ze Związku Firm Pożyczkowych. Przedstawił on prawne zagadnienia udzielania pożyczek w Sieci. Natomiast statystyczne metody pomiaru osobowości służące pozyskaniu wiarygodnych klientów, o których mówił Konrad Hryniewicz, opisujemy w artykule na stronie 48.

UOKiK chce więcej praw

Do konsultacji społecznych trafił projekt nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy Kodeks postępowania cywilnego.

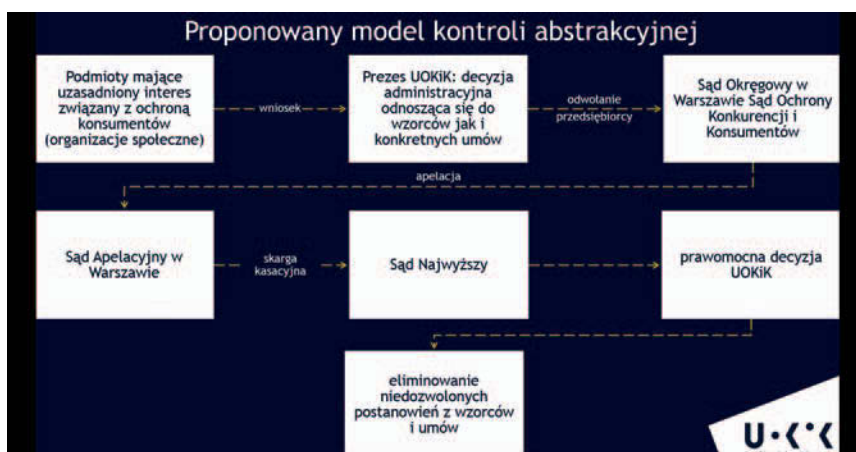
Celem zmian w przepisach jest – według wnioskodawców – wzmocnienie ochrony konsumentów na rynku finansowym oraz modyfikacja modelu abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorców umów. Propozycje nowych rozwiązań prawnych obejmują między innymi:

- nowe postaci praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – zabronione byłoby oferowanie konsumentom usług finansowych, które nie odpowiadają ich potrzebom oraz oferowanie usług finansowych w sposób nieadekwatny do ich charakteru;
- możliwość wydawania przez prezesa UOKiK-u tzw. decyzji tymczasowych, które jeszcze w toku postępowania zobowiązywałyby przedsiębiorcę do zaniechania określonych działań;
- wprowadzenie instytucji tajemniczego klienta;
- możliwość wyrażenia poglądu istotnego w sprawie – prezes UOKiK-u będzie mógł wyrazić swój pogląd w indywidualnej sprawie przed sądem powszechnym;
- nowy model kontroli postanowień wzorców umów – to prezes UOKiK-u, decyzją administracyjną, rozstrzygałby o niedozwolonym charakterze zapisów zawartych we wzorcu umowy i zakazywał jego dalszego wykorzystywania; mógłby jednocześnie określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu. Rejestr klauzul niedozwolonych zostałby zastąpiony rejestrem decyzji UOKiK-u.

BCC już jest przeciw

Business Centre Club „nie znajduje rzeczowych argumentów dla kolejnego, jeszcze większego wzmocnienia kompetencji Prezesa UOKiK” w kilka miesięcy po ostatniej nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

BCC odmawia prezesowi UOKiK-u kompetencji do orzekania w sprawie stosowania przez przedsiębiorców w umowach z konsumentami klauzul abuzywnych, podkreślając, że powinien to rozstrzygać jedynie niezawisły sąd. Za-



strzeżenia BCC budzi rozwiązanie pozwalające prezesowi UOKiK-u na wydanie – jeszcze w trakcie trwania postępowania przed tym organem – decyzji zobowiązującej przedsiębiorcę do zaniechania określonych działań w przypadku zarzucenia mu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Decyzja prezesa UOKiK-u będzie podlegać wykonaniu pomimo jej zaskarżenia, a przed wydaniem decyzji stronie nie będzie przysługiwać prawo do wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań. Zdaniem BCC jest to zbyt daleko idące ograniczenie podstawowych praw przedsiębiorcy.

Business Centre Club nie zgadza się także z przepisami obligującymi przedsiębiorcę do udzielenia odpowiedzi na pytanie prezesa UOKiK-u w sytu-

cji, gdy wobec przedsiębiorcy nie toczy się postępowanie. Za zbyt daleko idące uprawnienia prezesa Urzędu uznano też możliwość publikacji ostrzeżeń i komunikatów przez UOKiK w publicznym radiu i telewizji.

BCC nie podoba się także konieczność bezspornego ustalenia „stanu zdrowia, doświadczenia i wiedzy, sytuacji materialnej” konsumenta przed złożeniem mu oferty na usługi finansowe. Szczególnie krytycznie oceniono praktykę „tajemniczego klienta” czy przeszukanie pomieszczeń lub rzeczy przedsiębiorcy, tym bardziej że tajemniczy klient będzie mógł rozpocząć pracę nawet bez wcześniejszego wszczęcia postępowania oraz uzyskania przez prezesa UOKiK-u informacji o jakichkolwiek nieprawidłowościach w działaniach danego przedsiębiorcy. m

Za nami spotkanie liderów

Przedstawiciele Związku Firm Pożyczkowych wzięli udział w wiosennej edycji Spotkania Liderów oraz Kongresie BIG DATA.

W dniach 1 i 2 kwietnia 2015 roku w Hotelu Westin w Warszawie odbyło się Spotkanie Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń. W ramach dwudniowego wydarzenia zorganizowane zostały cztery odbywające się cyklicznie spotkania: IX edycja Banking Forum, V edycja Insurance Forum, II edycja Forum Zarządzania Wierzytelnościami oraz III edycja konferencji Nowoczesna Windykacja.

Wśród ponad 430 gości biorących udział w spotkaniu znaleźli się między innymi przedstawiciele kadry zarządzającej najważniejszych instytucji finansowych, firm konsultingowych, telekomunikacyjnych oraz z branży IT, a także kancelarii prawnych. W Spotkaniu Liderów brali również udział przedstawiciele organizacji branżowych, takich jak Związek Banków Polskich oraz Związek Firm Pożyczkowych. Gościem honorowym był Jan Vincent Rostowski, były wicepremier i minister finansów.

Banking Forum to spotkanie branżowe poświęcone bankowości i ubezpieczeniom w Polsce. W ramach tegorocznej, IX edycji poruszona została tematy-

ka międzynarodowych grup bankowych w świetle obecnej sytuacji gospodarczej i najnowszych uwarunkowań prawnych, najważniejszych trendów w polskiej bankowości detalicznej, omawiano również zagadnienie Big data w bankowości, a także problem lojalności i zaufania klientów do instytucji finansowych oraz nowoczesnych form płatności.

Rozmowy w panelach

Podczas V edycji Insurance Forum skupiono się na problematyce zmian na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych, optymalizacji organizacji i realizacji zadań terenowych w sektorze finansowym. Dyskutowano także o kierunkach rozwoju produktów ubezpieczeniowych online i problemach prawnych wynikających z wymiany danych pomiędzy instytucjami. Szczegółowo omówiono również kwestie zmian rynku ubezpieczycieli związanych ze wzrostem zaufania klientów oraz snuto rozważania na temat przyszłości ubezpieczeń życiowych.

Miejscem spotkań najważniejszych reprezentantów branży windykacyjnej było



Jan Vincent Rostowski wręcza statuetkę „Człowiek Roku Ubezpieczeń” Andrzejowi Jakubiakowi, przewodniczącemu KNF

natomiast Forum Zarządzania Wierzytelnościami. Podczas II edycji poruszono zasadnicze kwestie związane z najnowszymi trendami rynkowymi, kluczowymi zmianami związanymi z działalnością Biur Informacji Gospodarczej oraz problemami podatkowymi towarzyszącymi obrotowi wierzytelnościami i windykacji należności.

Praktycy oraz eksperci z dziedziny windykacji mieli okazję spotkać się i rozmawiać w ramach III edycji konferencji Nowoczesna Windykacja. Podczas wiosennej edycji poruszono problematykę sposobów unikania spłaty zadłużenia przez dłużników, cyfryzacji wymiaru sprawiedliwości, upadłości konsumenckiej oraz konsekwencji wynikających ze zmiany ustawy o komornikach sądowych i egzekucji.

Dyskusje o pożyczkach

Szczególne zainteresowanie przedstawicieli branży pożyczkowej wzbudziły panele dotyczące fluktuacji potrzeb konsumentów, nowych technologii oraz nowych regulacji w polskim prawie. Niestety, podczas debaty o nowych regulacjach często pojawiało się stwierdzenie, iż planowane zmiany w przepisach w bardzo niewielkim stopniu



Panel zatytułowany „Lojalność i zaufanie klientów do instytucji finansowych w epoce kryzysów marek”. Drugi od lewej: Paweł Grabowski ze Związku Firm Pożyczkowych

realizują faktyczne potrzeby rynku i jego uczestników.

Zarówno w odniesieniu do nowych przepisów regulujących działalność Biur Informacji Gospodarczej, jak i nowelizacji ustawy o komornikach można było dojść do wniosku, że tworzone prawo jest niespójne i pełne luk, które obniżają jego skuteczność. Okazuje się zatem, że planowana regulacja branży pożyczkowej nie jest wyjątkiem, a normą staje się tworzenie prawa, które z jednej strony okazuje się nieskuteczne, a z drugiej – nie odpowiada faktycznym potrzebom rynku.

Podczas panelu zatytułowanego „Lojalność i zaufanie klientów do instytucji finansowych w epoce kryzysów marek” Paweł Grabowski z ZFP stwierdził między innymi, że na polskim rynku coraz aktywniejsi są konsumenci młodzi, żyjący dynamicznie i wymagający



Gościem kongresu BIG DATA był między innymi dr Karim Taga - partner zarządzający w Arthur D Little



Statuetki Liderów czekają na wręczenie zwycięzcom. Nagrody przyznano w kilku kategoriach

szybkiego działania od instytucji finansowych. To oni najczęściej korzystają z produktów finansowych online, w tym pożyczek gotówkowych, które od trzech lat rewolucjonizują polski rynek kredytów konsumenckich. Z drugiej strony na rynku stale rośnie rzesza seniorów, którzy mają wobec firm finansowych wymagania równie wysokie jak ludzie młodzi. To z kolei doprowadziło do konkluzji, iż klienci instytucji finansowych są raczej racjonalni aniżeli lojalni i wybiorą lepszą ofertę bez względu na fakt, że z usług danej instytucji finansowej korzystano w danej rodzinie od pokoleń.

Spotkaniu Liderów towarzyszyła IV Wielka Gala Liderów Bankowości i Ubezpieczeń, podczas której zwy-

cięzcom wręczono statuetki. W kategorii „Człowiek roku bankowości” zwyciężył Krzysztof Kalicki, prezes zarządu Deutsche Bank Polska, a „Człowiekiem roku ubezpieczeń” został Andrzej Jakubiak, przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego.


Kongres BIG DATA

Dwa tygodnie po Spotkaniu Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń, również w Hotelu Westin w Warszawie, odbyła się II edycja Kongresu BIG DATA. Wśród ponad 350 gości biorących udział w Kongresie byli przedstawiciele kadry zarządzającej oraz specjaliści z takich branż, jak finansowa, telekomunikacyjna, medialna, IT, retail i e-com-

merce. W Kongresie aktywnie uczestniczyli też przedstawiciele Związku Firm Pożyczkowych.

W ramach II edycji Kongresu poruszona została tematyka strategii, potencjału i wykorzystania Big data na wielu płaszczyznach – zarówno w biznesie, jak i w życiu codziennym. Mówiono także o uregulowaniach prawnych – krajowych i unijnych – które zostały zestawione z regulacjami amerykańskimi. Konkluzją tych rozważań było stwierdzenie, że w Europie nigdy nie powstanie konkurent Google’a czy Facebooka, gdyż europejski ustawodawca na innowacje odpowiada regulacjami. Podczas dyskusji panelowych omawiano również kwestie bezpieczeństwa zarządzania danymi i wykorzystania wielkich zbiorów danych w sektorze publicznym, a także zagadnienia związane z budowaniem zespołów odpowiedzialnych za Big data w organizacji.

Kongresowi BIG DATA towarzyszyła Wielka Gala BIG DATA: Think Big CEE Congress, podczas której wręczono statuetki „Think Big Award”. Najważniejsza trafiła do profesora Witolda Abramowicza z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, który zdobył tytuł „Człowieka Roku”.

Kongres BIG DATA zakończył wiosenną edycję konferencji organizowanych przez MMC Polska. Kolejne edycje Spotkania Liderów Świata Bankowości i Ubezpieczeń oraz Kongresu Big Data odbędą się jesienią 2015 roku. 

Najpopularniejsze firmy „chwilówkowe”

Analiza „Promeritum” na podstawie danych PBS wskazuje, że Provident to najlepiej znana przez klientów marka kojarzona z „chwilówkami”

Provident Polska to najczęściej wskazywana firma oferująca „chwilówki”. Ponad połowa Polaków, pytana o firmę „chwilówkową”, była w stanie przywołać jej nazwę spontanicznie (57%), a 41% osób wymieniało ją jako pierwszą. Marka ta ma zdecydowaną przewagę we wszystkich grupach, na które podzielono respondentów – wynika z ankiety PBS, przeprowadzonej na zlecenie Rejestru Firm Pożyczkowych.

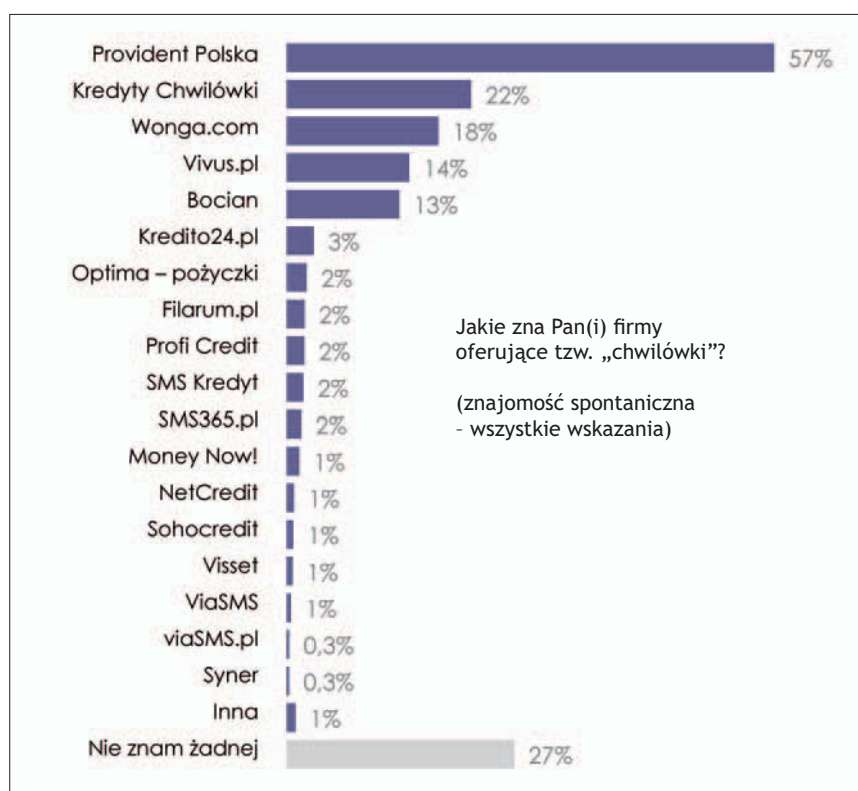
Badanie zrealizowano w lutym tego roku drogą telefoniczną na reprezentatywnej grupie 1000 losowo wybranych Polaków powyżej 15. roku życia. Jego celem było rozpoznanie najpopularniejszych firm pożyczkowych oraz sprawdzenie, które z nich najbardziej kojarzą się z ofertą tzw. „chwilówek”.

Provident synonimem „chwilówki”

Marka Provident jest zdecydowanie najczęściej wskazywana przez respondentów pytanych o nazwy firm „chwilówkowych”. Marka uzyskała wyraźnie więcej wskazań w grupach wiekowych 25–39 oraz 40–59 lat (odpowiednio po 62%) niż w pozostałych grupach wiekowych. Najbardziej rozpoznawalna jest wśród mieszkańców miast do 50 tys. (62%), podczas gdy rozpoznawalność w większych aglomeracjach wynosi 47% dla średnich i 50% dla największych miast.

Wyniki są o tyle zastanawiające, że w przekazie publicznym Provident podkreśla, że nie jest firmą „chwilówkową”, uzasadniając to faktem oferowania pożyczek o minimum 30-tygodniowym okresie spłaty. Z badania jednak wynika, że konsumenci nie dostrzegają tej różnicy i traktują Providenta jako sztandarowego przedstawiciela sektora firm „chwilówkowych”.

Drugą najbardziej rozpoznawalną marką w badaniu są polskie Kredyty-Chwilówki z Tychów, które samodzielnie wska-



zuje 22% ankietowanych. Podobnie jak Provident, marka Kredyty-Chwilówki jest częściej wskazywana przez osoby w wieku 25–39 lat. Utożsamianie jej przez respondentów z ofertą „chwilówkową” jest oczywiste choćby ze względu na nazwę przedsiębiorcy. Śląska firma konsekwentnie stawia na jasny przekaz i nie boi się kontrowersyjnej łatki firmy „chwilówkowej”.

Internet to nie „chwilówki”

W badaniu stosunkowo niewiele ankietowanych wskazywało nazwy internetowych firm pożyczkowych. Może to trochę dziwić, biorąc pod uwagę ich bardzo intensywne kampanie reklamowe. Być może określenie „chwilówka” bardziej kojarzy się z pożyczką uzyskiwaną w tradycyjny sposób, czyli w placówce lub domu klienta, niż z mikropożyczką interneto-

wą, spłacaną za pośrednictwem rachunku bankowego. Nie bez znaczenia jest też fakt, że zarówno Provident, jak i Kredyty-Chwilówki w swoich przekazach reklamowych stosują lub jeszcze niedawno stosowały określenie „chwilówka”, podczas gdy w reklamach telewizyjnych dwóch najpopularniejszych – według zestawienia – internetowych firm pożyczkowych słowo „chwilówka” do tej pory nie padało.

Być może dlatego rozpoznawalność firm internetowych w tej kategorii jest stosunkowo niska: serwis Wonga.com zna 18%, a Vivus.pl 14% ankietowanych w badaniu wykonanym przez PBS. W przeciwieństwie do liderów zestawienia, w przypadku których znajomość marki rozkłada się równomiernie na wszystkie kategorie respondentów, jeśli chodzi o firmy internetowe można wyraźnie wskazać charakterystyczny profil klienta.

Porównanie liderów w kategorii firm „chwilówkowych”

	Provident	Kredyty-Chwilówki
Kapitał	brytyjski	polski
Rozpoczęcie działalności w Polsce	1997	2007
Liczba pracowników	2300	1600
Liczba placówek	230	250
Rozpoznawalność marki w grupie 15–24	53%	22%
Rozpoznawalność marki w grupie 25–39	62%	28%
Rozpoznawalność marki w grupie 40–59	62%	21%
Rozpoznawalność marki w grupie 59+	45%	13%

Źródło: dane PBS, strony przedsiębiorców

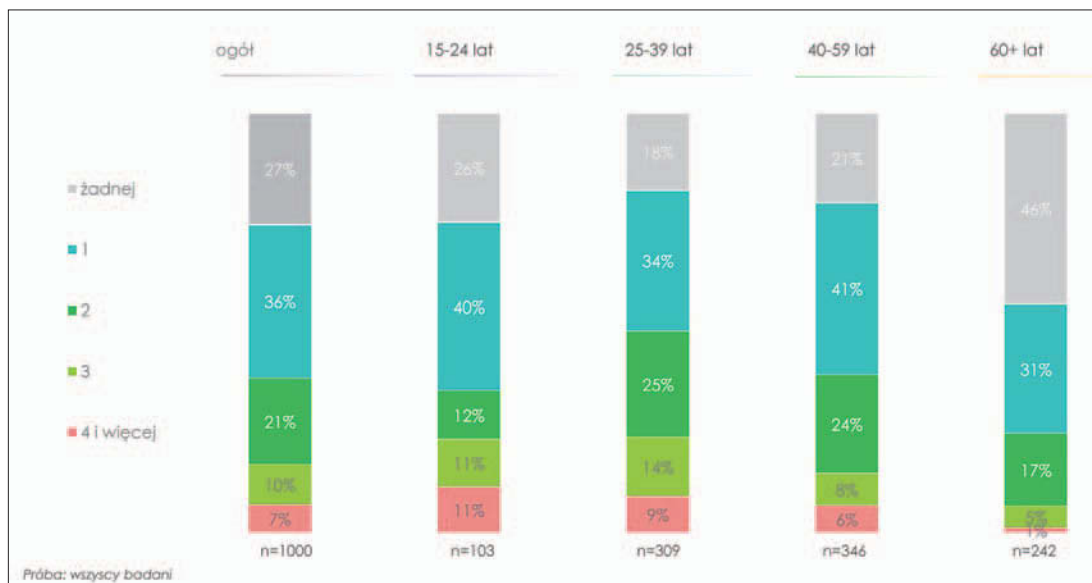
Aż 25% ankietowanych z wykształceniem wyższym zna markę Wonga.com, podczas gdy wśród osób z wykształceniem zawodowym lub podstawowym jest to tylko 12,5% wskazań. Podobną tendencję można zaobserwować w odniesieniu do marki Vivus.pl. W obu przypadkach znajomość marki wśród osób aktywnych zawodowo jest niemal dwukrotnie wyższa

niż wśród bezrobotnych. Analizując różnice rozpoznawalności pod względem sytuacji materialnej respondentów, zauważamy, że tylko 10% i 7% osób, które określają siebie jako „ubogie”, wskazuje znajomość marek – odpowiednio – Wonga.com i Vivus.pl, podczas gdy w grupie osób „zamożnych” ta znajomość wynosi po 20%. Wyraźną przewagę wskazań obserwujemy

również wśród osób korzystających z Internetu – w tej grupie Vivus.pl i Wonga.com są wskazywane trzy razy częściej niż w grupie osób niekorzystających z Sieci.

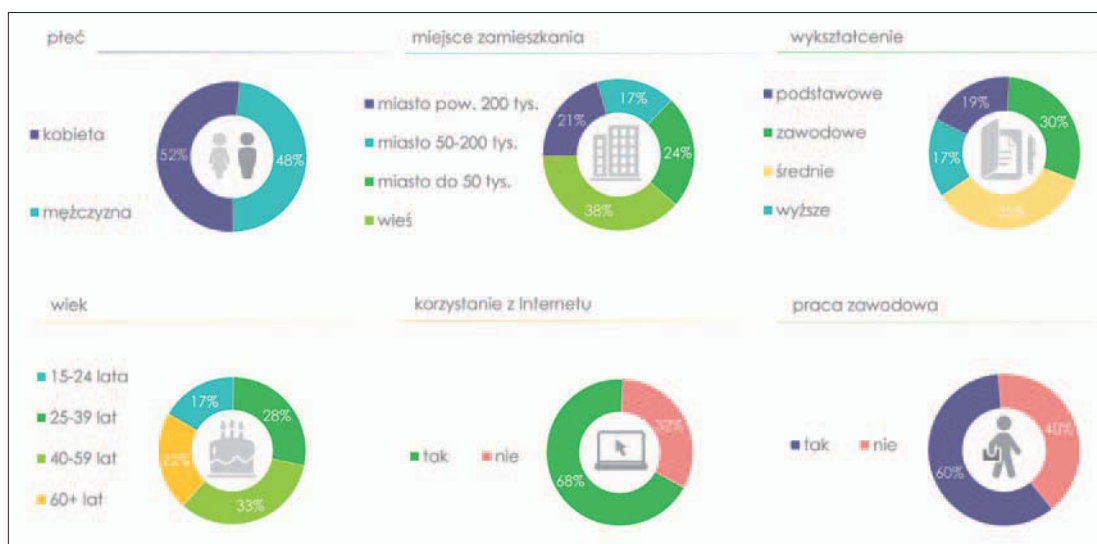
Ostatnią marką, która uzyskała satysfakcjonujący wynik w badaniu PBS, jest należąca do spółki Everest Finance „Bocian Pożyczki”. Markę tę zna 13% ankietowanych, a prawie 6% wskazuje ją jako pierwsze skojarzenie z ofertą „chwilówkową”.

Co czwarty badany nie potrafił przywołać nazwy jakiegokolwiek firmy oferującej „chwilówki”. Większe trudności z podaniem nazw odnotowano wśród niepracujących zawodowo (37%), niekorzystających z Internetu (40%) i osób w wieku 60+ (46%). Respondenci przywoływali najczęściej jedną firmę pożyczkową (36%), co piąty zaś podał dwie. Większą znajomość firm związanych z „chwilówkami” zaobserwowano w grupie wiekowej 25–39 lat, gdzie co czwarty badany wymienił dwie firmy, a 23% – trzy lub więcej. **m**



Jakie zna Pan(i) firmy oferujące tzw. „chwilówki”?

(znajomość spontaniczna - liczba wskazań)



Jakie zna Pan(i) firmy oferujące tzw. „chwilówki”?

(profil społeczno-demograficzny)

Zadłużeni w regionach

Nie ma co się oszukiwać. Liczba zadłużonych Polaków może i spada, ale ich łączne długi stale rosną. Dane zebrane w raporcie BIG InfoDług pozwalają przyjrzeć się dłużnikom z podziałem na województwa.

BIG InfoMonitor opublikował swój jubileuszowy, 30. raport InfoDług o zaległym zadłużeniu i klientach podwyższonego ryzyka. Po raz drugi powstało regionalne wydanie raportu, czyli z podziałem na województwa. Dane zostały zagregowane na podstawie informacji zgromadzonych w rejestrze BIG InfoMonitor oraz w bazach Biura Informacji Kredytowej i ZBP.

Klient podwyższonego ryzyka to osoba zalegająca z regulowaniem należności, zgłoszona do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor bądź notowana w BK-u, posiadająca zaległości wyższe niż 200 zł, które są niespłacane przez więcej niż 60 dni.

Łączna kwota zadłużenia Polaków na koniec grudnia 2014 roku wyniosła 40,94 mld zł. Przez 12 miesięcy wzrosła ona o 1,1 mld zł, czyli o niespełna 3 procent. Autorzy raportu podkreślają jednak fakt, że jest to najmniejszy roczny przyrost od siedmiu lat. A w czwartym kwartale ubiegłego roku wartość przeterminowanych długów zmniejszyła się o ponad 613 mln zł.

BIG prowadzi jednolite zestawienia od sierpnia 2007 roku i od tego czasu łączna kwota zaległości, średnie zadłużenie oraz liczba klientów podwyższonego ryzyka systematycznie wzrastają. Obecnie 2,38 mln Polaków nie płaci swoich zobowiązań terminowo, podczas gdy rok wcześniej były to 2,32 mln osób.

Dłużnicy według województw

BIG w swoim raporcie zestawiał dane liczbowe na koniec 2014 roku dla poszczególnych województw, podając jednocześnie zmianę w stosunku do roku 2013. Po przeliczeniu danych na liczbę mieszkańców województw powstała nasza tabela z wartościami względnymi (w procentach).

Dane w tabeli, na przykładzie województwa dolnośląskiego, należy odczytywać następująco: według GUS-u liczba mieszkańców województwa wy-

Dłużnicy i ich średnie długi, koniec 2014 w porównaniu do końca 2013

WOJEWÓDZTWO	Zadłużeni, %	Zmiana, %	Zadłużenie, zł	Zmiana, %
dolnośląskie	7,2	-1,4	16 500	6,5
kujawsko-pomorskie	7,4	-0,9	14 178	3,2
lubelskie	4,7	-1,8	13 351	0,2
lubuskie	7,3	-4,3	13 877	5,9
łódzkie	6,4	-3,1	15 594	7,5
małopolskie	4,0	-0,8	19 260	5,7
mazowieckie	5,6	-0,2	21 809	6,8
opolskie	5,0	-1,4	15 165	-0,8
podkarpackie	3,4	-0,3	15 766	2,5
podlaskie	4,1	-1,2	14 458	6,2
pomorskie	7,1	-1,3	18 773	5,7
śląskie	7,3	-1,6	22 750	-5,9
świętokrzyskie	3,9	-0,4	11 800	2,3
warmińsko-mazurskie	6,4	-3,1	12 670	7,3
wielkopolskie	5,6	-6,3	17 640	6,1
zachodniopomorskie	7,9	-4,6	16 198	6,7


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BIG InfoMonitor i GUS-u

nosi 2 908 tys. Ich łączne zadłużenie według BIG-u to 3,44 mld, a klientów podwyższonego ryzyka jest 208 379. Oznacza to, że odsetek zadłużonych – wliczając niemowlęta, dzieci i starców – wynosi w województwie dolnośląskim 7,2 proc. W ciągu roku ubyło 2863 dłużników, zatem ich liczba zmalała o 1,4 proc. Średni dług klienta wpisanego do rejestrów dłużników na koniec 2014 roku wynosił 16 500 zł. W stosunku do roku poprzedniego dług wzrósł o 1068 zł, czyli o 6,5 proc. Szczegółowe dane można znaleźć w pełnej, 90-stronicowej wersji raportu, dostępnej na stronie big.pl w dziale „Publikacje”.

Zebrane dane pozwalają na wyciągnięcie kilku wniosków. Najbardziej zadłużeni są mieszkańcy Śląska. Wprawdzie 7,3 proc. dłużników to jeszcze nie najwyższa wartość (w zachodniopomorskim zadłużonych jest 7,9 proc. mieszkańców), lecz średni dług w wysokości 22 750 zł przeraża. Odsetek zadłużonych Ślązaków spada, ale jednocześnie – co napawa optymizmem na przyszłość – wyraźnie, bo o 5,9 proc. zmniejsza się średnia wysokość ich długu.

Średnia wartość zadłużenia spada jeszcze tylko na Opolszczyźnie. W pozostałych regionach jest gorzej, a nawet dramatycznie. Zmniejsza się liczba dłużników, ale rośnie ich średni dług, niekiedy nawet o więcej niż 7 proc. roczne. W tym niechlubnym wyścigu mazowieckie ma szansę bardzo szybko przegonić Śląsk, a za plecami dyszą im województwa małopolskie i pomorskie z dużą dynamiką wzrostu. Najspokojniej jest jak zwykle w lubelskim i świętokrzyskim, gdzie zadłużenie okazuje się stosunkowo niewysokie i nie rośnie z taką dynamiką.

Zagregowane dane nie były oczyszczone z wartości odstających. Na przykład najbardziej zadłużona osoba z województwa mazowieckiego musi zwrócić 117,5 mln zł przeterminowanych zobowiązań, podczas gdy w świętokrzyskim najwyższa kwota zaległości pojedynczej osoby to 3,1 mln zł.

Dane z raportu powinny być szczególnie przydatne firmom działającym w sieciach placówek, gdyż Internet raczej nie zważa na nazwę województwa. Jednak również firmy z ofertą online mogą uwzględnić miejsce zamieszkania klienta w swoich systemach scoringowych. 

Odpowiedzialne pożyczanie

Z uwagi na rozproszenie informacji nie jest łatwo przeprowadzić rzetelną ocenę kredytową klienta. Deltavista oferuje produkt rozwiązujący problem poufnego współdzielenia danych w branży pożyczkowej.

Odpowiedzialne pożyczanie to fundament rozwoju branży pożyczkowej. Dlatego jej przedstawiciele koncentrują swoje działania między innymi na coraz lepszej realizacji prospołecznego postulatów ochrony konsumentów przed wpadaniem w spiralę zadłużenia. Jednocześnie prawo nakazuje firmom pożyczkowym dokonywać rzetelnej oceny zdolności kredytowej na podstawie szerokiego zakresu danych.

Podstawowym sposobem wymiany informacji o zobowiązaniach są dziś bazy biur informacji gospodarczej. Jednak zgodnie z ustawą z 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych informację o opóźnieniach w płatnościach otrzymamy najwcześniej po 60 dniach. Należy też pamiętać, że biorąc pod uwagę konkurencję czterech BIG-ów, mamy do czynienia z rozproszeniem informacji, a co za tym idzie – wzrostem kosztów spowodowanym odpytywaniem osobnych baz. Poza tym brak obowiązku umieszczania informacji w BIG-ach oraz konieczność usuwania danych w momencie spłaty zaległości skutkują lukami w historii zobowiązań. Nie mamy więc gwarancji, że otrzymamy wszystkie dane istotne dla rzetelnej oceny zdolności kredytowej. Przy tak ryzykownej i dynamicznej branży to wciąż za mało.

Wyludzenia omijają PESEL

Warto również zwrócić uwagę na problem wyludzeń. Łatwość, z jaką można stworzyć nowy numer PESEL spełniający wymogi podstawowej weryfikacji, powoduje, że wymiana danych po tym identyfikatorze jest niewystarczająca. Na horyzoncie pojawia się kolejny problem. W związku z wprowadzeniem nowego wzoru dowodu osobistego, z którego znika adres, oraz ze zbliżającą się dużymi krokami likwidacją obowiązku meldunkowego coraz łatwiej będzie

niewiarygodnym klientom ukryć swoją tożsamość. Nieodzwonne staje się więc wdrożenie dodatkowych narzędzi detekcji wyludzeń.

Oprócz numeru PESEL istotnym elementem oceny zdolności kredytowej będzie konieczność uwzględnienia możliwie szerokiego wachlarza innych danych. Przykładem są dane adresowe, a więc deklarowany adres zameldowania czy korespondencyjny. W polskich realiach nie jest to proste zagadnienie, bo zróżnicowanie pisowni oraz ciągłe zmiany administracyjne powodują, że jeden adres można zapisać w wielu możliwych kombinacjach, a w konsekwencji łatwiej nim manipulować.

Wymiana informacji w branży


Za logiczne rozszerzenie danych i rozwiązań dostępnych na rynku należy uznać utworzenie systemu pozwalającego na poufne współdzielenie informacji w ramach branży, który będzie chronić zarówno jej klientów, jak i same firmy pożyczkowe. Taki produkt musi spełniać wiele wymagań biznesowych, prawnych



Bartosz Pundyk
Dyrektor Sprzedaży
Grupa Deltavista

i technicznych. Za najważniejsze można uznać ochronę danych osobowych oraz taką strukturę wymienianych informacji, która pozwoli uczestnikom na spełnienie postulatów odpowiedzialnego pożyczania oraz zabezpieczy ich indywidualne interesy, w tym zapewni skuteczną ochronę przed wyludzeniami. Wypracowanie odpowiedniego kompromisu wymaga neutralnego partnera, który zna problemy branży i jednocześnie nie stanowi dla niej konkurencji.

Doświadczenie pokazuje, że współdzielenie danych funkcjonuje efektywnie tylko wtedy, jeżeli opiera się na zasadzie wzajemności, czyli korzystaniu z danych pozostałych uczestników przy jednoczesnym udostępnianiu im pełnego zakresu swoich danych. Powinno to być oczywiście wsparte odpowiednim modelem cenowym. W ten sposób otrzymamy narzędzie skupiające dane branżowe i zapobiegamy ich rozproszeniu, jak dzieje się to w przypadku BIG-ów.

Kluczem do sukcesu jest współdzielenie danych. Poprzez wzajemną poufną wymianę informacji każdy uczestnik ma możliwość zaoferowania lepszej oferty swoim klientom. Odbywa się to dzięki wiarygodnej ocenie ich zdolności kredytowej i w konsekwencji zmniejsza udział złych pożyczek we własnym portfelu. 

O Deltavista

Deltavista to neutralny partner działający od 20 lat na rynkach Europy Zachodniej, który zajmuje się prowadzeniem biur danych gospodarczych oraz tworzeniem zarówno indywidualnych, jak i branżowych rozwiązań przetwarzania danych w celach oceny ryzyka kredytowego. Elementem wyróżniającym rozwiązania Deltavista na rynku polskim jest doświadczenie w opracowywaniu modeli scoringowych, umożliwiających sprawną ocenę zdolności kredytowej oraz detekcję prób wyludzeń. Dzięki autorskiej technologii „DSP One” firma z powodzeniem rozwiązuje wspomniany problem poufnego współdzielenia danych, a także wprowadza standard znormalizowanych i ujednoliconych baz adresowych u swoich partnerów.

Pozorowanie regulacji

Za kilka tygodni do parlamentu powinna trafić ustawa, która ma ukrócić niekończące się naliczanie opłat dodatkowych do tzw. chwilówek. Tyle w teorii.

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

Prace nad przepisami regulującymi pozabankowy sektor kredytu konsumenckiego trwają od ponad dwóch lat. Niedawno zapowiedziano rychłe przyjęcie przez Radę Ministrów projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, prawa bankowego i innych ustaw, a następnie skierowanie go do prac w parlamencie. Daje to szansę na uchwalenie nowego prawa jeszcze w tej kadencji.

Ale czy nowe regulacje realnie poprawią sytuację konsumentów i firm pożyczkowych? Zdaniem Związku Firm Pożyczkowych uchwalenie projektu w obecnym kształcie nie zwiększy ochrony konsumenta na rynku pozabankowych usług finansowych. Co więcej – doprowadzi do ograniczenia konkurencji na korzyść obecnych liderów branży, którzy prowadzą bardzo aktywny lobbying na rzecz pro-

nistracji silnie lobbuje za ich wprowadzeniem. W ten sposób opinia publiczna jest wprowadzana w błąd co do skutków przyjęcia projektowanych przepisów.

Pozorne limity nie zamykają furtki do obciążania klientów lichwiarskimi kosztami. Intencją projektodawcy jest ograniczenie pozaodsetkowych kosztów pożyczki do 25–30% w skali roku, a tymczasem możliwe będzie legalne zadłużenie klienta nawet do 275% opłat pozaodsetkowych po roku, na co zezwala niespotykany dotąd w prawie zapis o 120 dniach łączenia limitowanych kosztów. Zapis ten umożliwia agresywnym firmom trzykrotne w ciągu roku rolowanie zobowiązań klientów po coraz wyższych kosztach. A to jest klasyczny przykład tworzenia spirali zadłużenia.

W nowej wersji projektu spod działania limitu wyłączono też karty kredytowe, ponieważ ich sposób działania jest sprzeczny ze skomplikowaną konstrukcją limitu. Z jednej strony to zrozumiałe, że chroniony jest tutaj interes banków, z drugiej jednak strony takie wyłączenie stwarza furtkę do obchodzenia prawa i może skutkować pozornością owego limitu.

Nasze pytania

Takie pozorne ograniczenia doskonale – niestety – wpisują się w model biznesowy zorganizowanych grup parakredytowych, które od lat skutecznie pasożytują na najsłabszych ekonomicznie gospodarstwach domowych. Projektowane przepisy nie wyeliminują takich patologii. Stąd pojawiają się pytania:

- Dlaczego projektodawca forsuje rozwiązania, które tylko pozornie zwiększają ochronę konsumenta przed nadmiernymi kosztami?
- Dlaczego w ogóle nie został poruszony problem przyznawania kredytów osobom bez elementarnej zdolności kredytowej?
- Dlaczego projektodawca pozostaje głuchy na propozycje zobowiązania profesjonalnych firm pożyczkowych do ko-

rzystania z baz Biur Informacji Gospodarczej, zamiast oceny kredytowej „na oko”, jak dzieje się to obecnie?


- Dlaczego projektowane przepisy nie rozwiązują problemu pożyczek gotówkowych udzielanych i odbieranych w domach oraz presji wywieranej przy tym na seniorach, podczas gdy problem ten dostrzegają inne państwa, na przykład Słowacja, która od tego roku zakazała takiego proceduru?

- Czemu zrezygnowano z wprowadzenia publicznego Rejestru Firm Pożyczkowych?

- Dlaczego nie zobowiąże się pożyczkodawców do przekazywania swoich danych finansowych i informacji o udzielanych kredytach do KNE, aby instytucja ta mogła poznać wiarygodne dane na temat rynku i odpowiednio zareagować, tak jak zrobiła to w przypadku SKOK-ów, co ograniczyło rosnące straty klientów?

- Dlaczego zezwala się na wprowadzenie przepisów, które wprost zachęcają do obciążania konsumentów nadmiernymi kosztami windykacji, czyli limitu 6 x stopa lombardowa od wysokości zadłużenia, zamiast kwotowych limitów nominalnych na czynności windykacyjne?

- Dlaczego twórcy projektu nie reagują na apel o wykluczenie z obrotu oszukańczych ofert reklamujących „pożyczki bez BLK-u” i na spłatę komorników, które w istocie mają na celu wyłącznie wyłudzenie opłat przedwstępnych za rozpatrzenie wniosku kredytowego?

Mając na uwadze powyższe wątpliwości, dobrze pojęty interes konsumenta i uczciwą konkurencję na rynku finansowym, Związek Firm Pożyczkowych postuluje uszczelnienie projektowanych przepisów oraz skonfrontowanie ich z implementowaną europejską dyrektywą hipoteczną. Dyrektywą, która w wielu obszarach pokrywa się z przedmiotem regulacji, lecz – co zaskakujące – w niektórych punktach jest z nim sprzeczna. Przyjmowanie ustawy, która ignoruje wszystkie te istotne problemy, będzie tylko pozorną regulacją. 



W parlamencie stoi drewniany koń na kółkach. Oby nigdy nie wpuszczono tam konia trojańskiego

jektowanych przepisów. W szczególności chodzi o zapis, który nakłada pozorny limit cenowy, wprost pokrywający się z tabelami kosztów pobieranych przez największe firmy parające się tzw. obsługą domową kredytobiorców. Największa firma oferująca chwilówki w swoim sprawozdaniu do brytyjskich akcjonariuszy chwali się: „We do not anticipate that the proposed changes will have a material impact on our business in Poland”, dlatego jednocześnie w polskich mediach i admi-

Średni dług Polaka: 3435 zł

KRD zbadał, skąd się bierze zadłużenie Polaków.

Statystyczna polska rodzina płaci co miesiąc 8 różnych rachunków na łączną kwotę 920 złotych. Najwięcej, bo 1171 zł, wydają na ten cel czterdziestolatki. Dużo mniejsze koszty, bo wynoszące 710 zł, ponoszą osoby po 60. roku życia. Takie deklaracje zebrał od Polaków TNS Polska na zlecenie Krajowego Rejestru Długów.

Lista i kwota comiesięcznych opłat polskiej rodziny w dużej mierze zależy od poziomu zarobków, wykształcenia oraz wieku. Najwięcej, bo aż 1313 zł, wydają osoby, których miesięczny dochód gospodarstwa domowego przekracza 4 tys. zł, podczas gdy tych najuboższych, o dochodzie nieprzekraczającym 1500 zł, koszty życia wynoszą „tylko” 599 zł. Na poziom wydatków wpływa też wykształcenie. Kwota comiesięcznych opłat osób z wyższym wykształceniem wynosi 1274 zł, czyli o ponad 500 zł więcej niż osób z wykształceniem zawodowym (740 zł). Najmniej na rachunki wydają jednoosobowe gospodarstwa domowe, jednak w przeliczeniu na osobę koszty życia w pojedynkę są najwyższe i wynoszą 808 zł. Dwie osoby płacą za swoje rachunki już 971 zł, czyli 485 zł na osobę. Z kolei czteroosobowa rodzina miesięcznie ponosi koszt 1022 zł (255,50 zł na osobę).

Opłaty i zaległości

Zdecydowanie najczęstszym rachunkiem, jaki otrzymują polskie gospodarstwa domowe, jest opłata za energię elektryczną. Tego zobowiązania nie opłaca jedynie 1% respondentów, a pozostali – zgodnie z deklaracjami – płacą średnio 176 zł miesięcznie. Zużycie prądu rośnie wraz z liczbą osób w gospodarstwie domowym od 113 zł przy jednej osobie do 242 zł, gdy w domu lub mieszkaniu mieszka więcej niż 5 osób. Średnie zadłużenie dłużnika wpisanego do Krajowego Rejestru Długów przez sprzedawców energii elektrycznej wynosi 1284 zł.

Za telefon średnio płacimy 98 zł, przy czym w przypadku osób po 60. roku życia jest to „jedynie” 72 zł, czterdziestolatków zaś –123 zł. Wysokość opłat telefonicznych jest uzależniona od dochodów

i wynosi od 65 do 123 zł. Średnie zadłużenie w KRD z tego tytułu to 2067 zł.

Około 92% polskich rodzin płaci za wywóz nieczystości – średnio 40 zł. 90% gospodarstw domowych płaci także za wodę – średnio 88 zł. Podobnie jak w przypadku prądu, im większa liczba osób w rodzinie, tym większe zużycie wody, a co za tym idzie – także i koszty. Największe gospodarstwa domowe (liczące powyżej 5 osób) płacą wodociągom 122 zł. Średnie zadłużenie za wodę notowane w KRD to kwota 730 zł.

Około trzech czwartych polskich gospodarstw domowych płaci rachunki za telewizję kablową (63 zł) lub za Internet (55 zł) bądź raty ubezpieczenia (123 zł). Średni dług za telewizję kablową wynosi 1021 zł, a 1172 zł za raty ubezpieczenia. Nieco mniej rodzin, bo dwie na trzy, korzysta z gazu, płacąc za niego przeciętnie 128 zł. Średnia wartość długu wobec gazowni wynosi 1544 zł. Z tytułu rachunków za energię cieplną zaległości Polaków wpisanych do KRD wynoszą średnio 1373 zł.


Największy koszt, jeśli chodzi o utrzymanie gospodarstwa domowego, stanowi czynsz za mieszkanie. Dotyczy on 57% gospodarstw domowych, a jego wysokość to średnio 464 zł. Najwięcej płacą mieszkańcy miast powyżej 200 tys. mieszkańców, bo jest to przeciętnie 513 zł, podczas



gdy w miasteczkach do 20 tys. „jedynie” 395 zł. Zamożniejsi płacą średnio 508 zł czynszu, podczas gdy ci najubożsi – 333 zł. Zadłużenie czynszowe znacznie odbiega od pozostałych długów notowanych w Krajowym Rejestrze Długów i wynosi średnio 13 198 złotych.

Dla co trzeciego Polaka to jednak nie wszystkie comiesięczne opłaty. Dochodzą do tego raty pożyczek i kredytów gotówkowych w wysokości 467 zł. Z kolei 14% ma do zapłacenia jeszcze ratę kredytu hipotecznego – średnio 1156 zł. Zarówno w przypadku pożyczek, jak i rat kredytu hipotecznego najbardziej obciążoną grupą są czterdziestolatki, którzy za raty kredytu płacą średnio 1491 zł, a za raty pożyczek – 596 zł.

Skąd się biorą długi

Obecnie w bazie dłużników Krajowego Rejestru Długów jest 5,1 miliona nieopłaconych zobowiązań konsumentów na łączną kwotę 17,5 miliarda złotych. Średnia wartość niezapłaconego zobowiązania wynosi 3435 zł. Polacy przyznają, że zdarza im się nie regulować swoich zobowiązań finansowych w terminie. Około 4% deklaruje, że to częsta sytuacja, 18% – tylko od czasu do czasu, a 24% – sporadycznie. 52% Polaków zarzeka się, że nigdy nie spóźniła się z płatnością. Dwie najczęstsze przyczyny niezapłacenia zobowiązań w terminie to niewystarczające dochody (25%) i przeoczenie (23%). Inne powody to choroba (19%), brak pracy (19%), przejściowe problemy finansowe (18%), nieprzewidziane wydatki (12%) i zgubienie rachunku (12%). Nikt nie przyznaje się do celowego niezapłacenia. 

O raporcie

Raport „Portfel zobowiązań Polaków” Krajowego Rejestru Długów powstał na bazie badania, które TNS Polska przeprowadził w styczniu i marcu 2015 roku na reprezentatywnej grupie Polaków. Przeprowadzono 1000 wywiadów osobistych w domach respondentów.



Pożyczki a interwencje

Pewien znany i powszechnie szanowany człowiek powiedział kiedyś, że rząd nie rozwiązuje problemów, ale je finansuje.

Zdanie „The government does not solve the problems, but finances them” wypowiedział Ronald Reagan, nieżyjący już prezydent USA, bardzo popularny wśród zwolenników neoliberalizmu. Według niego dobrze mieć polityków, którzy w trosce o przyszłość potrafią przegrywać wybory, przyjmując skuteczne ustawy zwiększające prawa i ochronę konsumenta bez narażania biznesu na niepotrzebne koszty. Warto czerpać z przeszłości wszystko, co mądre i ciekawe, a odsuwać to, co głupie i nudne.

Współpraca państwa i rynku

Racjonalni ekonomiści od dawna wiedzą, że gospodarka rynkowa najlepiej funkcjonuje tam, gdzie opiera się na wolnym rynku. Rynek i państwo powinny być wobec siebie komplementarne, a nie konkurencyjne. Historia nie zna wielu przypadków rozwoju gospodarczego bez konstruktywnej współpracy rynku z państwem. Były różne zestawienia tych dwóch superkate-

jęte w maju 2014 roku przez Radę Ministrów nie mają faktycznego uzasadnienia bądź opierają się na błędnych analizach i pozostawiają pole manewru do ich omijania dla kredytodawców oferujących produkty długoterminowe, to sektor pożyczek krótkoterminowych sam, bez rządowej interwencji, może się rozwijać i regulować. I to bez pomocnej ręki państwa, a zgodnie z neoliberalnym modelem gospodarki wolnorynkowej, opierającym się na funkcjonowaniu „ekonów”, które przede wszystkim służą wspieraniu idei trzymania rządu na odległość.

Politycy muszą też sobie uświadomić, że są klienci, którzy po odrzuceniu z powodu wysokich wymagań lub braku dostępności banków szukają alternatywnych rozwiązań. W gestii podmiotów sektora niebankowego leży racjonalna polityka względem klientów, zgłaszających się najczęściej po pożyczkę związaną z ich bieżącymi wydatkami lub nagłymi wypadkami. Klientom zależy na szybkiej decyzji i najbardziej korzystnych warunkach zwrotu zaciągniętego zobowiązania. Wyznacznikiem udzielania pożyczek krótkoterminowych jest zdolność płatnicza klienta w momencie spłaty zobowiązania, a nie trwała możliwość zaciągnięcia kredytów.

Firmy pożyczkowe ryzykują własne pieniądze

Granicę pola działania dla podmiotów niebankowych wyznaczają jakościowe zmiany ryzyka, pozwalające na zachowanie bezpieczeństwa kapitału inwestorów. Przecież firmy pożyczkowe pożyczają tylko własne środki! Oznajmiamy publicznie, że każda wiarygodna instytucja działająca na rynku weryfikuje klientów, chroniąc swoje pieniądze, a zarazem konsumenta: przed pułapką zadłużeniową.

Nie mówimy oczywiście o firmach „paszтетowych”, nielegalnie oklejających miasta ulotkami i plakatami z prywatnym numerem telefonu. W przypadku takich działań mamy do czynienia z niespełnieniem podstawowych wymogów uczciwego komunikatu, co świadczy nie tylko



Edwin Milewski
dyrektor zarządzający
Pozyczkaplus.pl i Smartpożyczka.pl

o lekceważeniu etyki reklamy, ale powinno być traktowane jako wykroczenie polegające na zatajeniu informacji wobec konsumenta i podlegać karze grzywny co najmniej z artykułu 139b kodeksu wykroczeń. Wymogi formalne – stawiane w imię regulacji instytucjom pożyczkowym – które mają przyczynić się do profesjonalizacji pożyczkodawców, muszą pozostać uczciwe z wielu powodów. Należy utrudniać samą możliwość nieuczciwych działań, a gdy już takowe się pojawią, nieuczciwe firmy powinny się bać konsekwencji swoich niegodziwości.

Działamy w atmosferze publicznego niesmaku, jaki wywołują niektórzy komentatorzy ekonomiczni, którzy nie mają pojęcia o sektorze firm pożyczkowych. Mówiąc w skrócie, bazują oni na twierdzeniu, że „chwilówka” jest dużo droższa niż kredyt bankowy. W praktyce oprocentowanie pożyczek krótkoterminowych ma zdecydowanie niższą wartość niż w przypadku pożyczek udzielanych przez banki. Firmy pożyczkowe oferują bezpłatną pożyczkę nawet do 1600 zł.

Analfabetyzm medialny wynika z tego, że wciąż nie każdy rozumie RRSO. W przypadku pożyczek pozabankowych na spłatę zobowiązania mamy zwykle 30 dni. To znacznie krótszy okres niż rok, który ma 365 dni, stąd RRSO osiąga kosmiczne wartości. Prawie nikt nie potrafi zastosować wzoru na RRSO, ale jego



Na złej regulacji w pożyczkach najpierw zyskują lombardy, a później szara strefa

gorii, różne proporcje i siły ich oddziaływania, ale zawsze próbowały one iść w parze. Ustawa dotycząca ochrony klientów firm pożyczkowych powinna być uczciwa zarówno wobec konsumentów, jak i przedsiębiorców, którzy nie będą działać na rynku poniżej progu opłacalności.

Takie właśnie ryzyko niesie wprowadzenie maksymalnego limitu całkowitego kosztu kredytu. Jeżeli zapisy ustawy przy-

wynikami sugeruje się wiele osób, w tym przedstawiciele opiniotwórczych mediów. Jeśli RRSO wynosi 3000 proc., wcale nie oznacza to, że należy zwrócić kwotę 30 razy wyższą od pożyczonej. Chodzi tutaj o stosunek roczny, a ten ma się nijak do pożyczek pozabankowych.

Zadania dla ustawodawcy

Priorytetem legislacji powinien być wzrost przejrzystości rynku i zaufania klientów do sektora pozabankowego. Osoba zawierająca umowę online powinna być świadoma wszystkich konsekwencji. Szczególnie istotny jest obo-

wiązek rzetelnego informowania o wysokości spłaty zobowiązania. Jeśli jakieś koszty nie zostaną klientowi przedstawione, nie powinien ich ponosić, nawet kierując się zasadami moralnymi. Wreszcie należy unikać wszelkich ofert, które już na samym początku są niejasne, a ich rzeczywistych kosztów nie sposób się doliczyć. Dodatkowym wsparciem jest m.in. bezpłatny program ochrony konsumenta, który ma pomagać w sporach dotyczących kredytu konsumenckiego.

Legislację wprowadzającą różne krótkowzrostne limity krytykują nie tylko banki i firmy pożyczkowe, ale nawet duża grupa konsumentów, którzy uświada-

miają sobie, że zostaną dotknięci brutalną ingerencją prawną. Nie można ustawowo ograniczać kosztów pożyczki i przez to ograniczać konsumentom prawa wyboru. A tak się dzieje zawsze pod wpływem regulacji wywołującej przestrowanie rynku. W teorii ma się rację albo nie. W praktyce może się udać albo nie, zatem im bardziej gospodarka jest otwarta, tym więcej przemawia za tym, że wolny rynek skutecznie przyczynia się do redukcji znaczenia państwa w gospodarce. Rynek finansowy i państwo muszą mówić jednym głosem i bez pochopnych limitów, aby chronić konsumenta i reputację całej branży. **m**

Wiele wątpliwości przy regulacji

Dwadzieścia pięć stanowisk wpłynęło do Ministerstwa Finansów w ramach konsultacji społecznych.

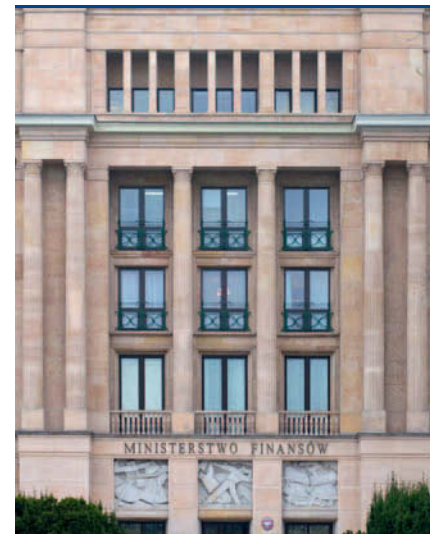
O ustawowej regulacji działalności firm pożyczkowych mówi się od dawna, jednak dopiero w październiku ubiegłego roku w Ministerstwie Finansów powstał projekt zmian w przepisach. Sprawa jest bardzo złożona, bo wprowadzenie regulacji wymaga nowelizacji między innymi prawa bankowego, ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym czy kodeksu cywilnego. Ponieważ nowe przepisy wpłyną na działalność całego rynku, zainteresowanie zmianami jest spore, a swoje uwagi i wątpliwości zgłosiło kilkadziesiąt podmiotów. Choć projekt nie trafił jeszcze do Sejmu, już na tym etapie wywołuje sporo kontrowersji.

W opinii Związku Banków Polskich niejasne jest określenie „pozaodsetkowych kosztów kredytu” – według autorów zmian powinny to być koszty: opłat, prowizji, podatków, marży oraz kosztów dodatkowych znanych kredytodawcy w dniu podpisywania umowy. Wątpliwości budzi zaliczenie do tego katalogu ewentualnych opłat związanych z nieterminową spłatą zobowiązania. ZBP uważa, że choć wysokości tych opłat są znane w chwili podpisywania umowy, to przecież nie można zakładać, iż każdy klient będzie miał problemy z terminową spłatą. Związek Banków Polskich zaznacza także, że z limitu pozaodsetkowych kosztów ponoszonych na rzecz kredytodawców powinny być wyłączone ubezpiecze-

nia. Co prawda bank musi uwzględnić posiadane przez klienta ubezpieczenie, jednak co robić w sytuacji, gdy ubezpieczenie związane jest wyłącznie z udzielaną pożyczką czy kredytem?

W opinii Everest Finance z Poznania wprowadzenie ograniczenia całkowitego kosztu kredytu spowoduje... zwiększenie szarej strefy. Autorzy opracowania przypominają, że gdy w Niemczech wprowadzono podobne rozwiązania, znacznie wzrosła liczba osób wykluczonych finansowo, a nasi zachodni sąsiedzi zaczęli korzystać z usług zagranicznych firm pożyczkowych. Everest Finance powołuje się na opinię profesora Springera, który uważa, że w krajach, w których istnieją limity (Niemcy, Francja), z nielegalnych pożyczek korzysta dwa razy więcej osób niż w krajach, gdzie takich ograniczeń nie ma – na przykład w Wielkiej Brytanii.

Na ustawowe zwiększenie barier wejścia na rynek pożyczkowy liczy Wonga. Według tej firmy minimalna wysokość kapitału zakładowego powinna być pięciokrotnie wyższa niż proponowana w nowych przepisach. Wonga twierdzi, że na rynku pożyczkowym nie powinno być podmiotów, które nie są w stanie wykazać się przynajmniej milionem złotych kapitału zakładowego. Autorzy opracowania obawiają się wejścia na rynek „podmiotów nieposiadających odpowiedniego sposobu prowadzenia działal-



ności, zapewniającego bezpieczeństwo konsumentów”.

Według firmy Vivus Finance, dla której opinię przygotował profesor Zbigniew Ćwiąkalski, projektowana ustawa powinna być konsultowana z Europejskim Bankiem Centralnym. Przyczyną jest wprowadzenie do obrotu prawnego z góry nałożonego limitu zysku instytucji finansowych oraz próba zastosowania rozwiązań mających przeciwdziałać prowadzeniu działalności bankowej bez zezwolenia. Vivus nie zgadza się z opinią Ministerstwa Finansów, że projektowana ustawa nie mieści się w zakresie zagadnień podlegających konsultacjom z Europejskim Bankiem Centralnym. **m**

Operujemy po ciemku i niewłaściwego pacjenta

Od dwóch lat czekamy na ustawę pożyczkową. O niuansach regulacji mówi Jarosław Ryba, prezes Związku Firm Pożyczkowych.

– Wydaje się, że rząd nic nie robi, aby uregulować rynek pożyczkowy. Dlaczego to tyle trwa?

– To nie do końca prawda, że rząd nic nie robi, bo przez ostatnie dwa lata zmieniło się bardzo wiele. Właśnie weszły w życie nowe przepisy o upadłości konsumenckiej, bardzo korzystne dla osób zadłużonych. Powinny one skutecznie rozwiązywać problem przekredytowania. Wcześniej zmieniono ustawę o kredycie konsumenckim, tak że wszyscy pożyczkodawcy są zobowiązani do badania zdolności kredytowej konsumenta – do tej pory szacowali tylko własne ryzyko kredytowe. Przepisy są skutecznie egzekwowane przez UOKiK, który pod nowym kierownictwem przykładą do rynku finansowego szczególną uwagę. Na bieżąco aktualizowana jest też czarna lista KNF i nareszcie widać, że urzędy się

ze sobą komunikują, bo donosy nadzoru do prokuratury częściej kończą się zatrzymaniami. To znak, że prokuratura nie bagatelizuje już tego rodzaju przestępstw finansowych, tak jak to robiła w czasach działania Amber Gold.

Mamy też zakrojoną na szeroką skalę cykliczną kampanię społeczną pod patronatem między innymi NBP, ostrzegającą ludzi przed bezrefleksyjnym zadłużaniem się – chyba każdy w Polsce słyszał hasło „Sprawdź, zanim podpiszesz”. Zatem to nieprawda, że państwo nie działa, bo jest wręcz przeciwnie – nastąpiła regulacja administracyjna zamiast legislacyjnej.

– Ale czy to oznacza, że specjalna ustawa nie jest potrzebna?

– Nie, jej uchwalenie leży w interesie wszystkich zainteresowanych. Nawet firmy pożyczkowe wolą ograniczenia, które są znane, niż działanie w niepewności. A odpowiedź na pytanie, dlaczego to tyle trwa, jest prosta: projekt ustawy w obecnym kształcie jest po prostu kiepski. Naszym zdaniem zawiera wiele luk, niedopowiedzeń i sprzeczności. W ramach konsultacji publicznych zgłoszono ponad 300 stron uwag! GIODO protestuje przeciw udostępnianiu danych objętych tajemnicą bankową, Ministerstwo Administracji wskazuje na brak regulacji dla nowych uprawnień KNF związanych z dostępem do tajemnicy telekomunikacyjnej. Ministerstwo Sprawiedliwości wyraża zaniepokojenie tak represyjnym ingerowaniem w prawo własności i prywatność, co może naruszać zasadę demokratycznego państwa prawa. Większość interesariuszy stwierdza, że definicja firmy pożyczkowej jest niejasna, z przepisów wyrzucono zapis o powołaniu Rejestru Firm Pożyczkowych, więc nie wiadomo, jak ograniczenia egzekwować. Wisienką na torcie jest zaś to, że banki proponują, aby w ogóle wyłączyć je spod regulacji antylichwiarskiej.

– Przecież prace nad tym projektem trwają dwa lata. Dlaczego najwięcej zastrzeżeń pojawiło się na finiszu?

– Grzechem pierworodnym były błędne założenia. Regulacja pożyczkowa jest wprowadzana na podstawie zaleceń Komitetu Stabilności Finansowej, który spotkał się tuż po wybuchu afery Amber Gold. W atmosferze skandalu tworzono założenia nowych przepisów przeciw piramidom finansowym, które ze względu na zbieranie depozytów nazywa się parabankami. Ponieważ parabankami niesłusznie nazywano też firmy pożyczkowe, uznano, że przy okazji, za jednym zamachem trzeba uregulować również te podmioty. Nakreślono machinę urzędową i medialną, która w atmosferze nagonki szykowała „bat na lichwiarzy”, jak to określano w mediach.

Kilka miesięcy później w Polsce zaczęły na szeroką skalę działać profesjonalne internetowe firmy pożyczkowe, które powołały Związek Firm Pożyczkowych. Nasi członkowie nie mają nic wspólnego z zadawnionymi aferami, bo wtedy po prostu nie działali. Natomiast sama ustawa została zbudowana na nieaktualnych i nietrafnych założeniach, bo w tym czasie powstał zupełnie nowy segment rynku finansowego. Poza tym rząd nie przeprowadził własnej analizy rynku, tylko oparł się na danych dostarczonych przez organizacje branżowe. Te dane są już nieaktualne, a ponadto w wielu przypadkach zostały niepoprawnie zinterpretowane. Operujemy niewłaściwego pacjenta, i to po ciemku, dlatego to tyle trwa.

– Przecież firmy pożyczkowe, czy to tradycyjne, czy internetowe, generują te same problemy: wysokie koszty i nadmierne zadłużanie klientów.

– Koszty pożyczek w Internecie spadają rokrocznie, od kiedy monitorujemy sytuację. Na koniec zeszłego roku obniżyły się przeciętnie o 15 procent. Wiele firm



oferuje rabaty dla klientów powracających, a od nowych w ogóle nie pobiera prowizji. Pożyczanie w banku wcale nie musi być tańsze, co udowadnia przykład pierwszej bankowej „chwilówki”, kosztującej 20 procent pożyczanej kwoty. Absolutnie nie mogą się też zgodzić z zarzutem o zadłużaniu klientów, bo szybkie i krótkie pożyczki, zwane brzydtko chwilkami, mają najlepszą spłacalność. Dlaczego Związek, w przeciwieństwie do konkurencji, nie protestował przeciwko liberalizacji upadłości konsumenckiej?

– Dlaczego?

– Bo z ponad 2 mld zł udzielonych pożyczek przez firmy ZFP tylko ok. 11 procent wartości nie jest ostatecznie zwracana. Czyli problem niespłacalnych długów może dotyczyć kwoty 220 mln zł, co należy potraktować jako akceptowalne ryzyko w tej branży. Mamy bezpośredni dowód na to, że odpowiedzialne firmy pożyczkowe nie zadłużają swoich klientów ponad miarę. Co więcej, z uwagą przyglądamy się rynkowi brytyjskiemu, gdzie nadzór wymógł dobrowolne oddłużenie części klientów, którzy nie rokowali spłaty. Być może podobny program byłby wart rozważenia w Polsce. W ramach Związku będziemy dyskutowali o takich możliwościach w ramach działań samoregulacyjnych.

– To odpowiedź na opóźniającą się ustawę, która i tak Was do tego zmusi?

– Nic takiego nie ma w nowych przepisach. Nie ma też wielu innych zapisów, które poprawiłyby sytuację pożyczkobiorców. Na przykład nadal nie ma nakazu zwrotu opłat wstępnych w przypadku odmowy udzielenia pożyczki, z czego oszuści uczynili sobie źródło dochodu. Mamy za to limit cen, który jeszcze nie obowiązuje, ale różne kancelarie prawne już sprzedają sposób na jego obejście. Mamy chęć ograniczenia przedłużeń spłaty, które w istocie można potraktować jako rozłożenie pożyczki na raty, ale w projekcie ustawy nie ma ani słowa o tym, co w zamian – chyba komornik? Dlaczego nie popracować nad tym, komu firmy udzielają pożyczek? Większość problemów zniknęłaby, gdyby pieniądze otrzymywały tylko osoby bez zaległości finansowych i z odpowiednim dochodem. Zaproponowaliśmy wyeliminowanie oszukańczych ofert „bez BIK-u” i zobowiązanie pożyczkodawców do korzystania z danych BIG-u, ale regulator pozostawił te propozycje bez odpowiedzi.




– Co jeszcze robi Związek, aby poprawić sytuację na rynku?

– Obserwujemy najlepsze światowe praktyki i będziemy je implementować w Polsce. Powołałiśmy branżowy Rejestr Firm Pożyczkowych – nie jest on nadzorem żadnego typu, ale stanowi informację o tym, które firmy prowadzą działalność pożyczkową. Mamy prężnie działający dział pomocy konsumenckiej, który udziela bezpłatnych porad prawnych i finansowych, również za pośrednictwem darmowej infolinii. Stosujemy dobre standardy dotyczące obowiązku publikacji wzoru umowy oraz czytelnej tabeli opłat w widocznych miejscach na stronach internetowych i są one dostępne przed złożeniem wniosku. Na stronach internetowych i w ofertach członków podane są też pełne koszty, a firmy obowiązują absolutny zakaz stosowania ukrytych opłat. Żadna firma związkowa nie pobiera bezzwrotnych opłat za rozpatrzenie wniosku. Osoba, która nie spłaci pożyczki, nie otrzyma kolejnej, co zabezpiecza ją przed wpadnięciem w spiralę długów. Klienci są sprawdzani w BIK-u lub BIG-u, a wnioski osób zadłużonych są odrzucające – ostatecznie akceptację uzyskuje tylko 3,5 na 10 aplikacji. Wiadomo, że Związek Firm Pożyczkowych może egzekwować te praktyki tylko wobec członków, ale jeżeli chodzi o Internet, stanowią oni około 85 proc. reprezentacji branży.

– Czy ta specyficzna struktura jest przyczyną konfliktu wewnątrz sektora pożyczkowego?

– Myślę, że to zderzenie nowego i starego, konflikt na podłożu biznesowym. Zawsze

na tym tle pojawiały się tarcia, tak samo gdy startowały pierwsze banki internetowe i zmieniały oblicze tradycyjnej bankowości. Dziś każdy szanujący się bank ma swoje internetowe ramię. Zakupy, kantory, taksówki i wiele innych – wszystko to trafia do aplikacji i jest przejmowane przez e-commerce. Nie inaczej będzie na rynku pozabankowym, bo pożyczanie drobnej kwoty przez Internet jest szybkie, wygodne, dyskretne i bezpieczne. Stąd bierze się popularność internetowych firm pożyczkowych. Uważam za absolutnie anachroniczne wysyłanie do domu klienta przedstawiciela z plikiem banknotów. Moim zdaniem za kilka lat większość obrotu w tej branży realizowana będzie właśnie elektronicznie.

Zauważmy, że takim tropem idą wszyscy, łącznie z regulatorami. Na przykład na Słowacji od tego roku zakazano dostarczania gotówki do domu klienta oraz odbierania rat w gotówce. Dzięki temu klienci firm pożyczkowych są chronieni przed nadużyciami przedstawicieli firm, którzy wywierają nadmierną presję sprzedażową. Co równie ważne, po wprowadzeniu zmian zmniejszyła się również szara strefa oraz poprawiło się bezpieczeństwo transakcji, a ponieważ cała historia płatności jest udokumentowana na rachunku bankowym, klient jest zabezpieczony przed naciąganiem go na dodatkowe koszty. Rozczarowuje nas, że właśnie takich systemowych rozwiązań legistycznych brakuje w projektowanych w Polsce przepisach. 

Źródło:

„Rzeczpospolita” z 20 lutego 2015 roku.

Parabankozaurow wciąż pukają do drzwi

Anachroniczne metody, polegające na przynoszeniu gotówki do klienta i domowej windykacji, muszą zostać uregulowane albo odejść w niepamięć.

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

Już 15 lat temu polska bankowość przeszła rewolucję. Bankozaurow, reprezentujące wszystko co najgorsze w tradycyjnej bankowości, musiały uznać wyższość praktycznych, tanich i bezpiecznych banków internetowych. Teraz te same zmiany zachodzą w firmach pożyczkowych, a parabankozaurow albo ewoluują w nowoczesne firmy pożyczkowe, które z parabankami nie mają nic wspólnego, albo czeka je wymarcie.

W 2012 roku wartość rynku pozabankowego wynosiła 2,3 mld zł, ale rok później, po wejściu kilku dużych internetowych pożyczkodawców, urosła o 39%. Dziś sam tylko segment internetowy jest wart ponad 2 mld zł, a cały rynek niebankowego kredytu konsumenckiego to aż 4,1 mld zł. Na tle szybkiego i wygodnego pożyczania w Internecie coraz bliżej prezentuje się pożyczka tradycyjna, czyli przynoszona konsumentowi do domu. Liczba klientów korzystających z tych usług rośnie tutaj o 3–4% rocznie, a zatem praktycznie wcale, co wywołuje frustrację biznesmenów przyzwyczajonych do XIX-wiecznego modelu obsługi klienta.

Parabankozaur to gatunek skazany na wymarcie, bo reprezentuje archaiczny, niewygodny, a czasami wręcz niebezpieczny sposób działania. Świadczą o tym skargi klientów, decyzje UOKiK-u i nagłówki gazet. – Raz w tygodniu pani Grażynka puka do drzwi, aby odebrać ratę pożyczki. Mimo wstydu przed sąsiadami dłużnicy wpuszczają ją do środka. Żałują, że wzięli drobną „chwilówkę”, bo końca spłacania rat nie widać. Wszystko przez ukrytą opłatę za obsługę domową, naliczaną przy każdej wizycie, i coraz ciśniejszą zaciskającą się pętlę zadłużenia skromnego, domowego budżetu. Takie dramaty rozgrywają się za drzwiami wielu polskich domów – regularnie alarmują media. Pani Grażynka czasami sama jest zadłużona

w firmie, dla której pracuje, co jeszcze dobitniej pokazuje skalę patologii.

„Obsługa domowa” jest poważnym problemem klientów firm pożyczkowych, czego dowodzi rosnąca liczba skarg zgłaszanych na bezpłatnej infolinii konsumenckiej ZFP. Zgłoszenia dotyczą w szczególności niejasnych zasad pobierania rat, braku pokwitowań spłat i rażąco zawy-



żonych kosztów w stosunku do pożyczonej kwoty. Schemat jest z reguły podobny. Konsumenci skarżą się, że pod presją agenta nie ma możliwości spokojnego zapoznania się z treścią umowy. Później pożyczkobiorcy są nacierani przez windykatorów domagających się spłaty kosztów, o których – jak twierdzą klienci – nie było wcześniej mowy. Konsumenci skarżą się również na to, że nie otrzymują pokwitowań za spłacone raty i nie znają aktualnego stanu zadłużenia. Bywa, że zadłużonemu klientowi składane są propozycje zaciągnięcia kolejnej, wyżej oprocentowanej pożyczki na spłatę poprzedniej.

Gotówka położona na stole wywiera tak silną presję, że czasami klient traci głowę i podpisuje w zasadzie każdy podsunie-

ty mu dokument. W ten sposób nieświadomie może zawierać kolejne umowy pożyczki, a nawet podpisywać weksle, które bywają później wykorzystywane jako straszak. Szczególnie narażone na taki proceder są osoby samotne i starsze.

Część branży podjęła wysiłek samoregulacji. Na uznanie zasługują działania sygnatariuszy Zasad Dobrych Praktyk KPF, którzy opracowali wysokie standardy obsługi we wszystkich kanałach sprzedaży – również obsługi w domu klienta. Jednak dobrowolna samoregulacja dotyczy tylko liderów branży, podczas gdy jedynym straszakiem na wiele mniejszych podmiotów są twarde wymogi prawa, które zmuszają je do działania w taki sposób, jak robią to profesjonalne przedsiębiorstwa finansowe.

Polski rynek firm pożyczkowych wciąż nie doczekał się ucywilizowania. Ustawa, która miała wyeliminować patologie, sama coraz bardziej odbiega od założeń. W procedowanym projekcie kwestia obsługi domowej została pominięta milczeniem. Co więcej, jeżeli taka obsługa ma charakter fakultatywny, to koszty z nią związane nie podlegają ograniczeniu planowanym limitem. To jedna z kilku luk, które stawiają pod znakiem zapytania sens tej nowelizacji.

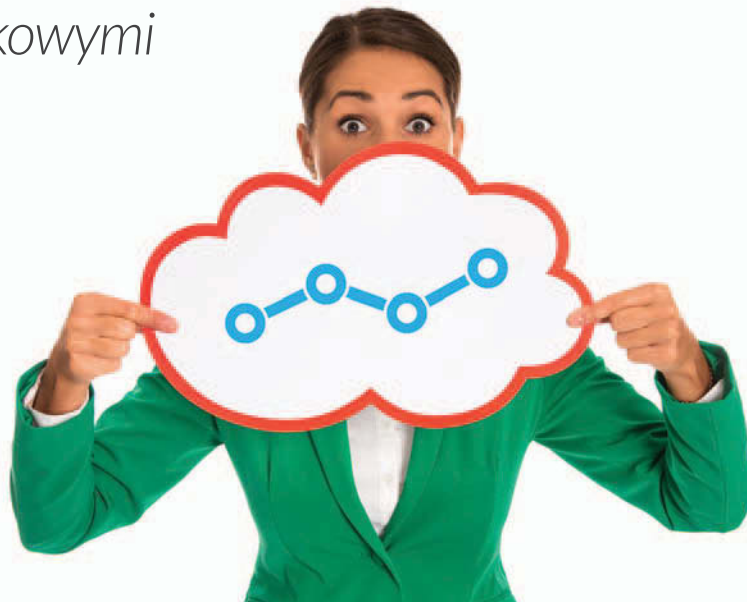
Na Słowacji od niedawna obowiązuje nowe prawo, które reguluje tę kwestię. Zakazano udzielania pożyczek w gotówce i odbioru rat w domach klientów. Transfer środków może się odbyć wyłącznie w formie bezgotówkowej – przelewem na rachunek bankowy lub za pomocą karty przedpłaconej. Firmom pożyczkowym zabroniono również kontaktów z klientami po godzinie 18 oraz w weekendy. Ograniczenie dotyczy zarówno wizyt domowych, jak i rozmów telefonicznych. Na tym tle projektowane polskie przepisy wydają się wyjątkowo łagodne.

CREDIT SYSTEM

NAJLEPSZA APLIKACJA DO OBSŁUGI POŻYCZEK

Opracowany z firmami pożyczkowymi dla firm pożyczkowych

- gotowy, sprawdzony model biznesowy
- oprogramowanie działające w chmurze
- przejrzysty i łatwy w obsłudze
- niski abonament, bez dodatkowych kosztów
- mobilny - dostępny zawsze i wszędzie, działa na każdym urządzeniu z dostępem do Internetu
- budowa modułowa
- wielopoziomowe zabezpieczenie danych



Book Flow

integracja z BIG i BIK

integracja z systemami księgowymi i bankowymi

elastyczność - możliwość dołączania i odłączania użytkowników, agentów, oddziałów

definiowanie własnych produktów i procedur

Debt Flow

indywidualne harmonogramy spłat

monitorowanie spłat

kontrola zadłużenia

zautomatyzowane powiadomienia i monity

Loan Flow

bezpłatna strefa klienta

system spłaty pożyczek online

darmowa porównywarka dostępnych produktów dla nowych klientów

darmowa baza nowych zainteresowanych pożyczką klientów

ZARZĄDZAJ LEPIEJ. PRACUJ WYDAJNIEJ.
OSZCZĘDZAJ BEZ KOMPROMISÓW.



Skontaktuj się z nami!

tel. 669 961 889, 793 950 575

biuro@creditsystem.pl | www.creditsystem.pl



Mit: Polacy nie pożyczają

Nie chcemy się zadłużać? W 2014 roku Polacy podreperowali swoje domowe budżety pożyczkami pozabankowymi zaciągniętymi na łączną kwotę 4,1 mld zł. Rosnący popyt na tego typu usługi znajduje odzwierciedlenie w ofertach firm pożyczkowych.

Polacy nie oszczędzają? Tak, ale twierdzenie, że nie pożyczają pieniędzy, mija się z rzeczywistością. Wprawdzie banki notują straty, lecz tylko na polu kredytów hipotecznych – w styczniu 2015 roku indeks popytu na tego rodzaju produkty finansowe był niższy o 4,5 proc. w stosunku do pierwszego miesiąca ubiegłego roku. Kredyty konsumpcyjne mają się świetnie: w 2014 roku Polacy zaciągnęli zobowiązania o łącznej wartości 77,8 mld zł, a prognozy na ten rok mówią o pięcioprocentowym wzroście. Również branża pożyczkowa może się poszczycić utrzymywaniem wysokiej dynamiki – w 2008 roku saldo wartości portfela pożyczek niebankowych wynosiło ok. 1,5 mld zł, a pięć lat później ta suma została podwojona.

Deklaracje a rzeczywistość

Aż 65,5 proc. Polaków deklaruje, że nie są związani żadną umową kredytową lub pożyczkową, a jednocześnie co drugi nasz rodak nie spłaca zobowiązań i nie zamie-

rza zmienić tej sytuacji (por. raport „Zaciąganie kredytów i pożyczek gotówkowych w instytucjach finansowych przez polskie gospodarstwa domowe”, opracowany przez KPF oraz Rejestr Dłużników ERIF). Jednak 10,1 proc. mieszkańców naszego kraju myśli o sięgnięciu po zewnętrzne finansowanie: według badania BIK-u i Fundacji Kronenberga z takim zamiarem nosi się 15 proc. respondentów. Z drugiej strony powszechnie wiadomo, że w ankietach lubimy pokazywać swoją sytuację w nieco korzystniejszych barwach. Widoczne jest to choćby w raporcie PwC „Rynek firm pożyczkowych w Polsce 2013”. Wynika z niego, że w Polsce z usług firm pożyczkowych korzysta ok. 200 tys. osób, podczas gdy dane za 2013 rok mówi o 1,4 mln klientów tych firm.

Wzrostowej tendencji pożyczania towarzyszy rosnąca liczba osób zamożnych i bogatych. Według raportu KPMG w Polsce grupa ta liczy obecnie ok. 878 tys. osób. Polacy zarabiają coraz więcej, a przy utrzymującej się od lipca 2014 roku deflacji rośnie skłonność do kupowania. Wyż-

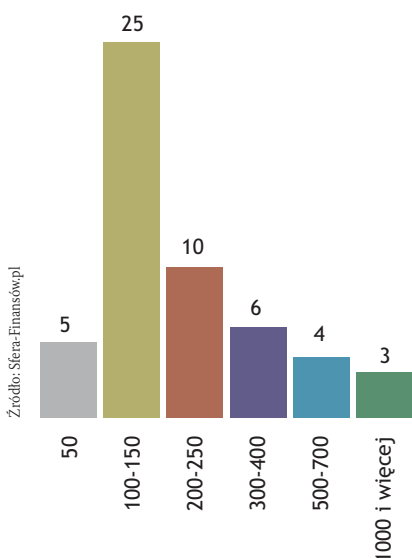


Rafał Tomkowicz
Sfera-Finansow.pl

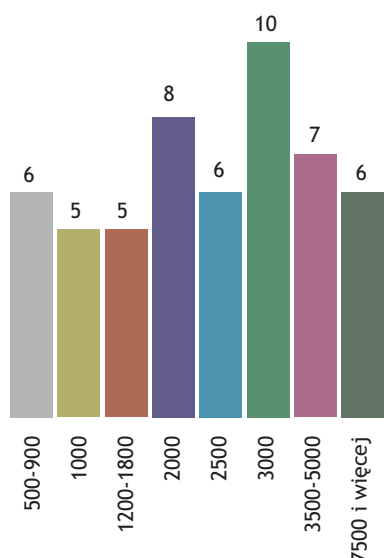
sza płaca to lepsza zdolność kredytowa, a to może być impulsem do korzystania z usług instytucji finansowych. Jednak w obliczu rekordowo niskich stóp procentowych, które znacząco obniżają koszty kredytów (obecnie oprocentowanie nie może przekraczać 10 proc.), banki próbują zarobić na innych opłatach oraz bardziej rygorystycznie podchodzą do potencjalnych kredytobiorców.

Mamy wzrost gospodarczy, Polacy więc zarabiają, jednak spora część rodaków nie jest w stanie opłacić niezbędnych wydatków domowych, o zakupie dóbr luksusowych nie wspominając. Jak wynika z raportu BIK-u i Fundacji Kronenberga, jedynie 7 proc. badanych zamierza sięgnąć po kredyt wyższy niż 10 tys. zł. Można więc wnioskować, że dodatkowe finansowanie będzie pozyskiwane w dużej mierze w sektorze pozabankowym. Tym bardziej, że oprócz mikropożyczek branża coraz częściej oferuje pożyczki ratalne opiewające na wysokie kwoty.

Minimalna wartość pożyczki, zł



Maksymalna wartość pożyczki, zł



Wykresy pokazują liczbę firm pożyczkowych, których oferta spełnia zadane kryteria. Przeanalizowano 53 firmy działające w Polsce

Lepsza świadomość i większa popularność

Polakom jest coraz bardziej po drodze z pożyczkami pozabankowymi, bo wzrosła nasza świadomość na ich temat. Nie postrzegamy firm niebankowych jako pożyczkodawców dla osób bez zdolności kredytowej i znajdujących

się w finansowych tarapatkach. Dodatkowo zastrzyk gotówki przeznaczamy na remonty, wyjazdy wakacyjne, naukę, zakup samochodu czy sprzętu AGD i RTV, czyli potrzeby, które zazwyczaj zaspokajamy za pomocą kredytu bankowego. Inną grupą klientów są osoby, które nie chcą naruszać swoich oszczędności, a w obliczu niespodziewanego wydatku posiłkują się szybkim wsparciem. Mała liczba formalności, prosty proces aplikacyjny, brak konieczności wystawiania w kolejkach w placówkach bankowych, krótki okres oczekiwania na decyzję i zaksięgowanie pożyczki na koncie bankowym klienta sprawiają, że sektor pożyczkowy pozostawia banki w tyle.

Polacy coraz częściej zwracają uwagę na to, aby pożyczać odpowiedzialnie i sięgać po produkty firm, które działają zgodnie z ideą responsible lending. Branża mówi otwarcie: nie udzielamy pożyczek każdemu, a jedynie tym, których na to stać. W budowaniu świadomości Polaków na temat odpowiedzialnego pożyczania dużą rolę odgrywa również poparcie instytucji finansowych dla rządowego programu „Nie daj się nabrać. Sprawdź, zanim podpiszesz”. Współpraca na tym polu to dodatkowy znak dla klienta, potwierdzający, że z usług danego pożyczkodawcy można bezpiecznie korzystać.

Coraz rzadziej podkreślane jest hasło typu „Bez BIK”, a w miejsce BIG stosuje się pełne nazwy rejestrów albo określenia w stylu: „brak zaległości w spłacie zobowiązań finansowych”. Pożyczkobiorcy są jednak skłonni poddać się takiej „inwigilacji”, jeśli pomoże to zmniejszyć ryzyko nadmiernego zadłużenia. Co więcej, podkreślanie faktu, że nawet mniej niż 4 na 10 wniosków zostaje pozytywnie rozpatrzonych przez firmy z sektora pożyczkowego, daje klientom, którzy po raz pierwszy ubiegają się o finansowanie, jasny przekaz, że pożyczki krótkoterminowe nie są rozdawane każdemu. Niski wskaźnik akceptacji to rezultat lepszych metod i narzędzi stosowanych przy ocenie ryzyka kredytowego.

Mit został obalony

Powyższe rozważania pozwalają zdecydowanie zaprzeczyć mitowi, że ścieżki finansowe Polaków z drogami sektora pozabankowego rozmiągają się, tak jak dzieje się to chociażby w Niemczech. Jednak tam na niekorzyść branży pożyczkowej działają wysokie płace, umożliwiające naszym sąsiadom zakup dóbr bez długoterminowego oszczędzania czy korzystania z zewnętrznych źródeł finansowania. W Polsce jest dogodna przestrzeń

dla pożyczek niebankowych. Potwierdza to między innymi gęsta sieć firm zlokalizowanych nie tylko w największych miastach, ale i małych miejscowościach.

Jednak świat pędzi naprzód, firmy pozabankowe muszą więc sięgać po kolejne techniki pozwalające klientowi poczuć, że dany produkt optymalnie spełnia jego potrzeby, a przedsiębiorstwom – wyprzedzić konkurencję. Tym bardziej, że od kilku miesięcy także banki interesują się mikrokredytami, z których niegdyś zrezygnowały, i coraz częściej oferują mikropożyczki.

Tania pożyczka zawsze znajdzie odbiorców

To, co jest tanie, a często oferowane wręcz za darmo, zawsze znajdzie nabywców. Nie inaczej jest z pozyskaniem dodatkowych środków pieniężnych. Rozumowanie potrzebującego jest proste: skoro muszę pożyczyć, to niech mnie to kosztuje jak najmniej, a najlepiej wcale.

Trend pożyczek za 0 zł zapoczątkował Vivus w 2012 roku. Wówczas oferowanie nowym klientom 800 zł za darmo było czymś niewyobrażalnym, a każdy doszukiwał się w umowach gwiazdek, sprytnie ukrywających rzeczywiste koszty zobowiązania. Firma przetała szlak i nadal



pozostaje liderem wśród pożyczkodawców online, udzielając bezpłatnie pierwszej pożyczki na kwotę nawet 1600 zł. Stara się też być cały czas o krok przed konkurencją, zwiększając limit maksymalnej kwoty, o jaką może się ubiegać stały klient. Jeszcze dwa lata temu było to 1600 zł, obecnie – 4000 zł.

Teraz pożyczki ratalne

Vivus.pl jako jedna z pierwszych tego typu firm – wraz z Kreditech Polska – postanowił nie ograniczać swojej oferty do jednego mikrozobowiązania. W ubiegłym roku na rynku pojawiły się pożyczki na wyższe kwoty i z okresem spłaty dłuższym niż 30 dni. Dało to zielone światło osobom potrzebującym sum wyższych niż 2–3 tys. zł, które nie miały szans na pozytywne rozpatrzenie wniosku kredytowego przez bank ze względu na niekorzystną historię kredytową czy formę zatrudnienia. Wiadomo, że umowy cywilnoprawne, nazywane potocznie „śmieciovymi”, nie są przez banki postrzegane jako dostateczne poświadczenie wypłacalności klienta, nawet jeśli się dobrze zarabia.

Do wykształcenia się modelu biznesowego pożyczek ratalnych w znacznej mierze przyczyniła się zapowiedź nowelizacji ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, która w obecnej wersji premiuje zobowiązania na wysokie kwoty i z długim okresem spłaty. Nie chcemy jednak oceniać i przewidywać, jaki kształt przybierze rynek pozabankowy, skoro jeszcze nie znamy ostatecznej formy ustawy. Przypa-

trując się innym państwom, które postanowiły uregulować rynek pozabankowy (np. w Wielkiej Brytanii poprzez system certyfikujący), można domniemywać, że działalność na tym rynku może zostać znacząco ograniczona, a przez to nierentowna. Z drugiej strony, inwestowanie w długoterminowe pożyczki ze spłatą w systemie ratalnym to odpowiedź na wysoki popyt na kredyty konsumenckie, a dopóki istnieje zapotrzebowanie, dopóty bez lęku można patrzeć w przyszłość.


Celowanie w potrzeby klienta

Dążenie do bycia bliżej klienta nierozdzielnie wiąże się z charakterem grupy docelowej, która ma korzystać z danych usług finansowych. Głównymi odbiorcami pożyczek online są ludzie młodzi, będący za pan brat z nowinkami technologicznymi. Stawiają oni na mobilność, mając pod ręką spersonalizowany smartfon czy tablet, i tego samego oczekują od przedsiębiorstw handlowo-usługowych. Dziś brak internetowego kanału sprzedaży to duża wada, gdyż coraz więcej ludzi ceni sobie dostępność pożyczki oraz uzyskanie jej bez zbędnych formalności w jak najkrótszym czasie. Nie można jednak zapominać o tym, że niektórzy klienci preferują załatwienie tego typu spraw twarzą w twarz z kompetentnym pracownikiem. Tę potrzebę zaspokajają udostępnianie produktów finansowych w stacjonarnych placówkach lub przy pomocy agentów i pośredników.

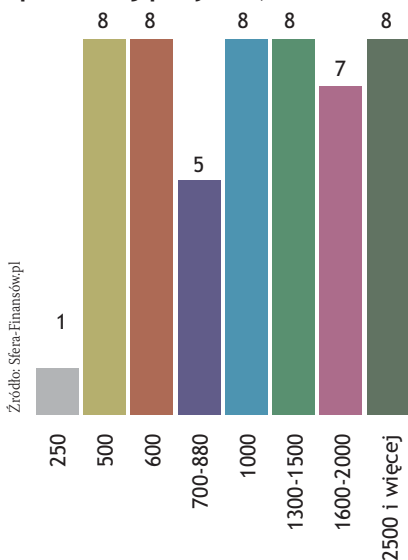
Personalizacja pożyczki to jedna z najważniejszych tendencji, które dopiero kształtują się na polskim rynku pozabankowym. Pozytywny wydzźwięk podążania tym tropem widać chociażby w Czechach, gdzie coraz więcej pożyczkodawców wybiera tylko jedną grupę klientów, której oczekiwaniom chce sprostać. W Polsce kobiety mogą korzystać z usług firmy Kobieta z kasą. Również Ekspres Kasa i Kasomat stawiają na przedstawicielki płci pięknej (widać to po fanpage'ach tych marek, kierujących swe komunikaty głównie do kobiet). Z kolei Ofin.pl celuje w dość nietypową grupę – miłośników muzyki disco polo, a Provident stawia m.in. na małe i średnie firmy, udostępniając im pożyczkę konsolidacyjną. Osobom poszukującym środków na kupno samochodu lub innego pojazdu pożyczkę ratalną oferuje Motopożyczka.

Innym tropem poszły serwisy Pożyczkodomu.pl czy Gotowkadomowka.pl, których domeną jest obsługa klienta w miejscu zamieszkania klienta. BizCredit.pl, SMS365 czy ViaSMS to instytucje udzielające pożyczek drogą online, ale również za pomocą SMS-ów. Z kolei Kredito24.pl stworzył aplikację mobilną, dzięki której klienci mają dostęp do pożyczki w dowolnym miejscu i czasie.

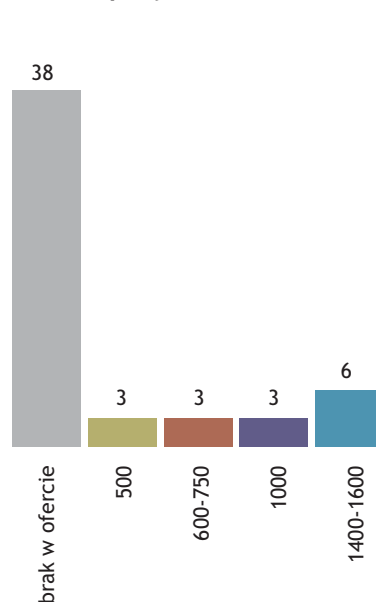
Określenie przedziału wiekowego, który uprawnia do zaciągnięcia pożyczki, tylko w ogólny sposób zawęża grono potencjalnych klientów. Dokładając do tego cechy osobowości i konkretne potrzeby odbiorcy, łatwiej jest stworzyć model biznesowy, który trafi w gusta danego odbiorcy, a to przełoży się na zaufanie oraz lojalność klienta i w konsekwencji znajdzie odzwierciedlenie w wynikach finansowych. Obranie jednego kierunku działania pomaga tworzyć spójny, a przez to skuteczny przekaz reklamowy. Gdy w przekazie nie ma przypadkowości, odbiorca bardziej docenia unikatowość oferty, widzi, że jego indywidualność oraz prywatność są cenione, a przez to staje się wierny danej marce. A przecież nie od dziś wiadomo, że zadowolony klient to najlepsza forma promocji.

Rynek pozabankowy w Polsce to wciąż stosunkowo młode, ale bardzo dynamicznie rozwijające się środowisko. Firmy pożyczkowe, które będą w stanie nie tylko przewidzieć trendy, ale szybko reagować na zmiany i wdrożyć je w swoich strukturach, przypuszczalnie skorzystają na tendencji wzrostowej branży. 

Maksymalna wartość pierwszej pożyczki, zł



Pierwsza pożyczka za 0 zł

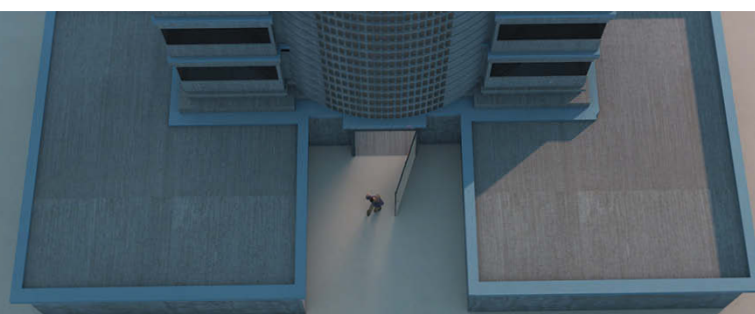


DEKALOG

świadomego pożyczania



Poradnik dostępny już
w największych
księgarniach
w naszym kraju!



czyli rola kredytu
w życiu człowieka

Rafał Tomkowicz

Online i offline - dwa profile klienta

Pośrednicy finansowi obsługują różnego typu klientów, co wymusza na firmach sprzedających pożyczki w sektorze offline stosowanie odpowiednich metod działania. Przed wdrożeniem produktu do sprzedaży warto poznać rynek pośrednictwa.

Wostatnim roku wiele firm pożyczkowych z sektora online wprowadziło sprzedaż swoich produktów również do sektora offline, czyli pośrednictwa finansowego. Korzystanie z agencji finansowych jako partnerów w sprzedaży pożyczek pozabankowych umożliwiło firmom dotarcie do szerszego grona klientów, szczególnie takich, którzy nie korzystają na co dzień z Internetu. Działania takie wymusiła na pożyczkodawcach specyfika rynku finansowego w Polsce, który jest zupełnie inny niż w większości krajów świata. W Europie Zachodniej oraz Stanach Zjednoczonych pieniądze ze źródeł pozabankowych pożyczka się przez Internet lub telefon. W naszym kraju wciąż znaczącym kanałem dystrybucji produktów pozabankowych są agencje finansowe i sprzedaż bezpośrednia, choć sytuacja powoli zaczyna się zmieniać.

Coraz więcej osób w wieku powyżej 50 lat aktywnie korzysta z Internetu oraz urządzeń mobilnych (tablet, smartfon), wyświetlających około 60% wszystkich reklam emitowanych w Sieci. Działania podejmowane w ramach content marketingu pozwalają w nowy, odmienny sposób dotrzeć do klienta.

Dwa kanały dystrybucji - dwa profile klienta

Zasadnicze różnice pomiędzy klientami korzystającymi z produktów finansowych przez Internet oraz za pośrednictwem biur kredytowych dotyczą wieku, umiejętności technologicznych, specyfiki wykonywanej pracy oraz mentalności. Badania przeprowadzone na klientach sieci Kredyt Express oraz obserwacje akceptowalności różnych profili klientów przez pożyczkodawców działających równocześnie online i pożyczkodawców sprzedających swoje produkty tylko

w kanale offline pozwoliły na wyciągnięcie kilku ciekawych wniosków.

Docelowym klientem w kanale online są ludzie młodzi, między 20. a 35. rokiem życia, którzy na co dzień aktywnie korzystają z Internetu, odwiedzają portale społecznościowe, wykonują transakcje bankowe za pomocą bankowości elektronicznej i robią zakupy w sklepach internetowych. Taki klient sprawnie korzysta z komputera, bez obaw podchodzi do zawierania transakcji przez Internet, a nawet preferuje zakupy w tej formie z chęcią zaoszczędzenia czasu i – po prostu – dla wygody. Większość osób składających wnioski o pożyczkę przez Internet to ludzie z wyższym wykształceniem, najczęściej pracujący przy użyciu komputera. Są to konsumenci świadomi, nieobawiający się podawania swoich danych poprzez formularze internetowe. Przyczyniają się do tego choćby akcje banków kładących bardzo mocny nacisk na budowanie świadomości konsumentów, na przykład w kwestii bezpiecznego logowania do systemów bankowości elektronicznej.

Klient podejmujący zobowiązania w kanale online jest modelowym przykładem adresata wykorzystującego główny atut pożyczek przez Internet, czyli ich szybkość (wnioskowanie, weryfikacja i przelew środków w 10 minut).

W sektorze offline średnia wieku obsługiwanego klienta jest znacznie wyższa. Przeważają osoby w wieku 45–70 lat, które nie są w pełni świadome możliwości Internetu, więc źródłem wiedzy o produktach finansowych są dla nich pracownicy biur kredytowych. Najczęściej klienci ci współpracują z danym biurem przez długi czas, bo mają zaufanie do poznanych tam osób. Klient trafiający do agencji potrzebuje większego wsparcia i rozeznania oraz jest bardziej nieufny do Internetu z prostej przyczyny



Marcin Sikora
członek zarządu Kredyt Express

– niezajomości tego medium. O wiele efektywniejsza w tym przypadku będzie reklama w witrynie biura niż baner reklamowy w portalu społecznościowym czy w sklepie internetowym.

Klient z sektora offline różni się od tego „z online” również źródłem dochodu. Przeważają emeryci, o pożyczki wnioskuje też sporo rolników (niektóre firmy pożyczkowe działające online nie akceptują nawet takiego rodzaju źródła dochodu jak rolnik). Klient obsługiwany przez pośredników finansowych często pochodzi z mniejszej miejscowości, a jego zarobki mogą być dużo niższe niż klientów mieszkających w miastach.

Ze względu na tak wiele różnic między tymi dwoma kanałami sprzedaży sektor offline musi być obsługiwany w zupełnie inny sposób, a procedury produktowe oraz proces weryfikacji wniosków powinny być przygotowywane z myślą o specyfice klienta docelowego.

Windykacja a obsługa posprzedażowa

Wiele się pisze i dyskutuje o sposobach windykacji i obsługi posprzedażowej.

Dwa profile w skrócie

Klient online: 20–35 lat, z wyższym wykształceniem, aktywnie korzysta z Internetu, ma zaufanie do rozliczeń internetowych, oczekuje szybkiej obsługi.

Klient offline: 45–70 lat, często z małej miejscowości, z niższymi zarobkami, duża grupa emerytów i rolników, boi się Internetu, przywiązuje się do pośrednika.

Są nawet zwolennicy używania wyłącznie określenia „obsługa posprzedażowa”. Obydwie nazwy powinny być stosowane równorzędnie, ale warto zwrócić uwagę na coraz większą wagę przykładaną do obsługi posprzedażowej, utrzymania pozytywnego kontaktu z klientem oraz po-

mocy oferowanej właśnie po to, aby do twardej windykacji nie doszło. Korzyści w tym wypadku są bowiem po obu stronach.

Szczególną uwagę należy jednak zwrócić na różnice w sposobie obsługi posprzedażowej klientów z dwóch opisywanych sektorów. O ile wysłanie wiadomości e-mail jest skutecznym sposobem kontaktu z klientem z sektora online, o tyle w przypadku klienta z kanału offline skuteczność tego działania jest znikoma. Najlepszą formą kontaktu z klientem obsługiwany przez pośrednika finansowego jest rozmowa telefoniczna, wysłanie SMS-a lub blankietu dla nadchodzącej raty (stare przyzwyczajenie z kredytów ratalnych, w których klienci otrzymywali pliki druków do płatności rat). Warto też nawiązać kon-

takt tuż przed płatnością raty i znaleźć wspólne rozwiązanie, jeśli pożyczkobiorca ma chwilowe problemy.

Online czy offline?

Dylemat ten często pojawia się u pożyczkodawców działających wyłącznie online. Czy warto działać przez pośredników finansowych? Oczywiście, że warto. Klienci obsługiwani przez agencje finansowe stanowią znaczną część rynku pożyczek i kredytów. Trzeba jedynie pamiętać o modyfikacji procesu i sposobu obsługi klienta z kanału offline. Bardzo pomocni mogą tu być operatorzy finansowi, dysponujący wiedzą dotyczącą profilu i specyfiki takiego klienta oraz posiadający narzędzia do łatwej komunikacji sprzedawcy z firmą pożyczkową. **m**

Prognoza 2016: 6 mld zł mimo regulacji

Biuro Analiz Związku Firm Pożyczkowych przewiduje dalsze wzrosty.

Rynek pozabankowego kredytu konsumenckiego rośnie – to za mało powiedziane. Od ponad dwóch lat przeżywa rozkwit, nie spotykany obecnie w żadnej innej gałęzi sektora finansowego. Analiza wzrostu, przeprowadzona na podstawie danych Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i Związku Firm Pożyczkowych wskazuje, że najszybciej rozwija się subsektor pożyczek internetowych, którego oferta w Polsce na dobre zaistniała od 2013 r. Wtedy to rynek wzrósł o 39 proc. w skali roku. Wzrost w kolejnych dwóch

latach nadal jest dynamiczny, choć z tendencją opadającą, charakterystyczną dla rynków dojrzewających.

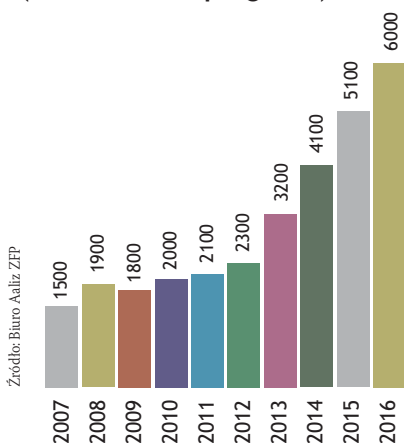
Prognozowaną wartość sprzedaży nowych pożyczek w 2015 r. szacuje się na 5,1 mld zł, a w 2016 r. może ona wynieść nawet 6 mld zł. To częściowo efekt wejścia w życie regulacji, która wypchnie klientów mikropożyczek do produktów na wyższe kwoty i dłuższe okresy, być może również offline'owych.

Nie jest tajemnicą, że pożyczki sprzedawane w domach klientów i w placówkach nie rosną tak szybko, jak te w Inter-

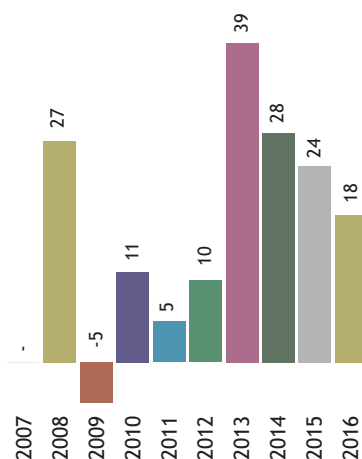
netcie. Regulacja może to zmienić, o ile okaże się że dalsze oferowanie drobnych kwot na krótkie okresy stanie się nieopłacalne. Byłaby to wielka strata dla konsumentów, którzy w ostatnich latach preferowali ten wygodny rodzaj zobowiązania finansowego. Po wejściu w życie nowych przepisów, a szczególnie limitu, który najbardziej łagodnie traktuje pożyczkodawców operujących w okresie od 30 do 90 tygodni, część klientów może nie mieć wyboru i zwróci się po tego typu ratalne pożyczki.

Warto odnotować również, że – wbrew intencjom ustawodawcy – zwiększy się łączne zadłużenie gospodarstw domowych. Jak podaje „Rzeczpospolita”, w przypadku internetowej pożyczki w wysokości 1400 zł na miesiąc czołowa firma pożyczkowa pobiera 196 zł prowizji. Alternatywą może być pożyczka na 30 tygodni (najkrótszy możliwy okres u lidera branży offline), kosztująca aż 914 zł, czyli ponad 4,5 raza więcej. Gdyby nawet zrezygnować z obsługi domowej, koszt spadnie do 351 zł, a więc wciąż będzie to o 80 proc. drożej. Pożyczki udzielane w domach mają też statystycznie wyższą wartość, więc tempo wzrostu zadłużenia gospodarstw domowych, w przypadku wejścia w życie regulacji w obecnym kształcie, będzie rosło szybciej. **m**

Roczna sprzedaż w firmach pożyczkowych, mln zł (2015 i 2016 - prognoza)



Dynamika sprzedaży, procent (2015 i 2016 - prognoza)



Nie bójmy się pożyczek online

Zdrowa konkurencja w Internecie może przynieść tylko pożytek – zarówno firmom działającym w branży, jak i konsumentom.

Pojęcie konkurencji rozumieć można różnorako. Podstawowe podejście oznacza rywalizację podmiotów gospodarczych o klienta, a tym samym o pozycję na rynku. Rywalizacja ta odbywa się na wielu płaszczyznach: ceny, jakości, dostępności oraz użyteczności oferowanych dóbr i usług.

Teoria współzawodnictwa

Konkurencja była jedną z centralnych kategorii myśli ekonomicznej na przestrzeni wieków. Adam Smith, szkocki klasyk ekonomii, w swym epokowym dziele pt. *Badania nad przyczynami i naturą bogactwa narodów* następująco opisywał zjawisko monopolu jako stanu patologicznego dla zdrowej konkurencji: „Monopol, który zapewniono jakiejś osobie lub spółce handlowej, ma ten sam skutek, co tajemnica handlowa. Monopolisci, utrzymując stale niedostateczną podaż na rynku, mogą zbywać swoje towary po cenie o wiele wyższej od naturalnej ceny wolnej konkurencji”.

Ekonomiści, teoretycy i praktycy często skupiali się na celowości wolnej konkurencji oraz skutkach, jakie mogą wywoływać stany ją zaburzające. Kolejny brytyjski klasyk liberalizmu – John Stuart Mill – uważał stan monopolu za nieuzasadniony przywilej skutkujący negatywnym wpływem na sytuację konsumenta: „Zwykłym narzędziem do wywołania sztucznej drożyzny jest monopol”.

Z kolei niemieccy ordoliberalowie, skupieni przed II wojną światową wokół uniwersytetu we Fryburgu, uczynili z konkurencji kluczową kategorię ekonomiczną i prawną. Postulowali oni tym samym wprowadzenie ładu gospodarczego opartego na konkurencji. Jak pisał wybitny przedstawiciel tego środowiska Walter Eucken: „Pomagać spontanicznym siłom ludzkim w rozwoju oraz starać się jednocześnie o to, aby nie zwracały się one przeciwko interesowi ogółu – to cel, do którego zmierza ustroj gospodarczy oparty na konkurencji. Co więcej, jest to jedyny ustroj, który potrafi okiełznać siły egoizmu”. Zgodnie z poglądami ordoliberalów ochrona konkurencji była utożsamiana z ochroną wolności gospodarczej jednostki. Wolność wyboru może być realizowana tylko wówczas, gdy państwo zapewni ochronę dla wolnej konkurencji pomiędzy podmiotami.

W amerykańskiej tradycji ekonomicznej analizy prawa (law & economics) konkurencja doskonała ma prowadzić do maksymalnej efektywności ekonomicznej poprzez optymalną alokację zasobów, relacja popytu do podaży warunkuje zaś cenę. Efektywność ekonomiczna jako fundamentalny cel, który powinno urzeczywistniać prawo konkurencji, to dorobek Szkoły chicagowskiej. Jak pisał jeden z jej najwybitniejszych przedstawicieli, Milton Friedman: „Jest jedna i tylko jedna społeczna odpowiedzialność biznesu – używać zasobów i zaangażowania w działania zmierzające do zwiększenia swoich zysków. Tak długo, jak długo dzieje się to w ramach zasad gry, co oznacza w ramach otwartej i wolnej konkurencji. Bez oszustwa lub wyłudzenia”.

Konkurencja na krajowym rynku pożyczek

Lata 2012 i 2013 przyniosły w Polsce istotne zmiany na rynku pożyczek pozabankowych. Nowe podmioty, które rozpoczęły działalność, na dobre zrewolucjonizowały krajowy rynek consumer finance. Wachlarz firm oferujących pożyczki niebankowe jest obecnie bardzo zróżnicowany. Konkuruje ze sobą ogromna liczba podmiotów, między innymi małe, lokalne firmy, doręczające pieniądze do domu, duże zachodnie korporacje, realizujące swoje usługi wyłącznie przez Internet, biura pośrednictwa



Adam Dąbrowski
dyrektor zarządzający
Creamfinance Poland

pożyczkowego, najczęściej będące rodzinnymi biznesami, które łączą pożyczkodawców z pożyczkobiorcami. Są firmy, które pożyczają maksymalnie 500 zł, ale są i takie, które mogą pożyczyć do kilkudziesięciu tysięcy, jeśli tylko klient pozytywnie przejdzie cały proces trudnej weryfikacji. Co ciekawe, ceny takich „dużych” pożyczek mogą konkurować z bankową ofertą rynku subprime.

Duża gama firm i ich produktów pozytywnie wpływa na ceny oraz dostępność pieniędzy. Po raz kolejny okazuje się, że to wolna konkurencja jest podstawowym gwarantem ochrony interesów konsumenta. Dziś chyba nikt, w tym żadna z instytucji publicznych, nie jest w stanie powiedzieć, ile firm w Polsce

Ślepa konkurencja

Jest rzeczą znaną, że jednym z najbardziej rozpowszechnionych zarzutów stawianych wolnej konkurencji jest to, że jest ślepa. Nie bez znaczenia będzie tu przypomnienie, że dla starożytnych ślepotą była atrybutem bogini sprawiedliwości.

Friedrich August von Hayek
Droga do zniewolenia

udziela pożyczek. W tym celu można by próbować sprawdzić, ile osób prawnych oraz fizycznych prowadzących działalność gospodarczą posługuje się kodem PKD 64.92.Z „Pozostałe formy udzielenia kredytów”. Pamiętajmy jednak, że wpis kodu PKD nie świadczy jeszcze o aktywnym prowadzeniu danej działalności. Z własnego doświadczenia wiem, że takich przedsiębiorstw jest mnóstwo.

Spróbujmy inaczej. Po wejściu na strony jednej z popularnych internetowych porównywarek ofert pożyczek niebankowych (jej nazwa bardzo kojarzy się z marketem finansowym) widzimy, iż tylko w tym serwisie znajdziemy 65 (słownie: sześćdziesiąt pięć) firm, w których przez Internet można złożyć wniosek o pożyczkę. Są tam pożyczki na 30 i na 60 dni, pożyczki na raty: na 3, 6, 12 i 24 miesiące. Do wyboru, do koloru. Czego więcej potrzebuje konsument?

Firmy konkurują w Internecie kwotą pożyczki, terminem spłaty, złożonością procesu rejestracji, rygiorem kryteriów weryfikacji wniosków oraz – oczywiście – ceną. Możemy też spotkać oferty specjalne, promocje oraz programy lojalnościowe. Dziwi mnie zdziwienie tych, według których w pozabankowym consumer finance nie powinno się stosować narzędzi promocyjnych i marketingowych znanych z innych branż, np. telekomunikacyjnej, bankowej czy usług abonamentowych typu zdrowie i uroda. Na każdej stronie dostępny jest wzór umowy, zawierający wszystkie warunki, w tym cenę oraz wysokość opłat windykacyjnych, które klient musi ponieść w razie opóźnienia w spłacie. Szybkie przejrzanie ofert pokazuje, że dostępne są pożyczki, w przypadku których 1000 zł na 30 dni będzie nas kosztowało 100 zł, ale też takie, gdzie za tę samą kwotę pożyczoną na 30 dni trzeba będzie zapłacić 284 zł. Różnica jest gigantyczna, prawda?

Szukając pieniędzy w Internecie, można spokojnie porównać różne oferty i zdecydować się na tę najodpowiedniejszą. Klient jest więc w lepszej sytuacji niż w przypadku domowej wizyty akwizytora, który kładzie na stole pieniądze oraz gotową do podpisania umowę pożyczki. W polskim consumer finance rynek konsumenta rozkwita w Internecie!

Przy okazji zastanówmy się również, jak wyglądałyby ceny pożyczek w Internecie, gdybyśmy na owej stronie znaleźli nie 65 firm, ale np. sześć. Odpowiedź na to pytanie pozostawiam czytelnikowi. Podpo-

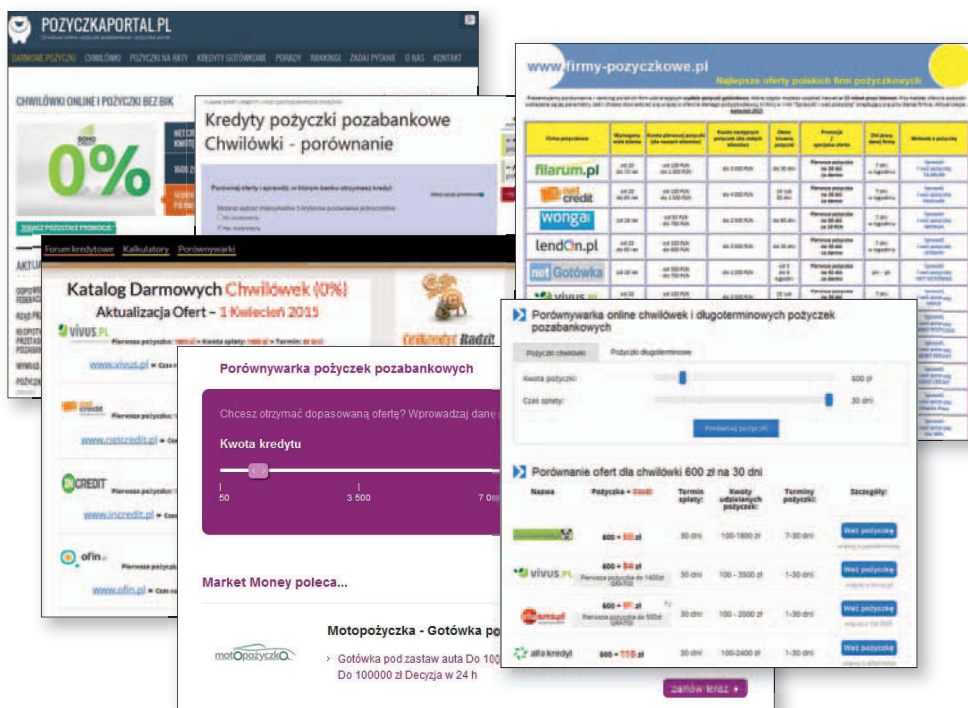
wiadam, iż w historii gospodarki nie jest znany przypadek, w którym zwiększenie liczby podmiotów gospodarczych operujących w danej branży negatywnie wpłynęłoby na sytuację konsumenta.

Pięć pytań do szerszej dyskusji

Teoria prawa konkurencji (która opiera się na teorii ekonomii), zarówno w swej amerykańskiej, jak i europejskiej (kon-

ła dokonana poprzez udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy zmiany zawarte w projekcie uławnia Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów badanie wzorców umów zawieranych z klientami i prowadzenie działań o naturze prewencyjnej w stosunku do firm pożyczkowych? Jeśli tak, to w jaki sposób?
2. Czy zmiany zawarte w projekcie wpłyną na średni poziom cen pożyczek pozabankowych? Jeśli tak, to w jaki sposób?



W Internecie jest mnóstwo serwisów zajmujących się porównaniem „chwilówek”. Wolny rynek pomaga konsumentowi lepiej niż ogólnie regulacje

tynentalnej) tradycji wychodzi z ogólnego założenia, że rywalizacja pomiędzy przedsiębiorstwami (bądź jej zaburzenia) prowadzi do określonych skutków społecznych. Skutki te materializują się w postaci zmiany sytuacji konsumentów kreujących popyt na danym relevantnym (właściwym) rynku. W następstwie tego zwykle się przyjmowało, że ocena praktyk rynkowych oraz ocena proponowanych regulacji wpływających na konkurencję docelowo powinny się odbywać poprzez badanie wpływu ich skutków na sytuację konsumentów.

W świetle powyższego postuluję, aby ocena skutków regulacji projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze finansowym, ustawy Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw, prowadzonego przez Ministerstwo Finansów, zosta-

3. Czy zmiany zawarte w projekcie wpłyną na średnią wysokość pożyczek pozabankowych? Jeśli tak, to w jaki sposób?
4. Czy zmiany zawarte w projekcie wpłyną na średnią długość udzielanych pożyczek pozabankowych? Jeśli tak, to w jaki sposób?
5. Czy zmiany zawarte w projekcie wpłyną na liczbę ofert i ich dostępność dla przeciętnego konsumenta pożyczek pozabankowych? Jeśli tak, to w jaki sposób?

Jestem przekonany, iż regulacja, która ma służyć dwóm kluczowym celom: ochronie konsumentów przed oszustwami i nieuczciwością przedsiębiorców oraz wzmocnieniu wolnej konkurencji na wrażliwym ze społecznego punktu widzenia rynku pożyczek niebankowych, bez trudu stawi czoła powyższemu pięciu kwestiom. m

Jacy są nasi klienci?

Wielu mówi, że jest to mężczyzna w średnim wieku, bez stałych dochodów, pochodzący z mniejszej miejscowości. Ten obraz przeciętnego klienta firmy pożyczkowej jest jednak stereotypowy i nieprawdziwy.

Zmieniła się polityka udzielania pożyczek: w reakcji na kryzys finansowy ograniczono liberalną politykę kredytową banków, doszły też obostrzenia, takie jak wprowadzona przez Komisję Nadzoru Finansowego Rekomendacja T. W okamgnieniu duża część potencjalnych klientów straciła zdolność kredytową i szansę na korzystnie oprocentowany kredyt bankowy. Część z nich zwróciła się w kierunku innych źródeł finansowania.

Zmiany sprawiły, że w opinii publicznej powstał i utrwał się wizerunek klienta firm pożyczkowych jako osoby mniej zamożnej i z licznymi zobowiązaniami finansowymi, której bank niechętnie udzieli pożyczki na realizację bieżących potrzeb.

Fałszywy mit klienta

Jak nieprawdziwy jest obecnie ten obraz, pokazuje badanie przeprowadzone przez Pożyczkaportal.pl. Wynika z niego, że klienci firm pożyczkowych najczęściej są przed trzydziestką, nierzadko mieszkają w dużym mieście, zazwyczaj mają kredyt w banku. Aż 61 proc. klientów instytu-

cji pozabankowych to osoby ze średnim i wyższym wykształceniem. Są one obyte z najnowszymi technologiami i potrzebują szybkiego zastrzyku gotówki.

Z badania „Odpowiedzialne pożyczanie Polaków”, przeprowadzonego w ubiegłym roku przez Instytut Badawczy Ipsos na zlecenie Wonga, wynika jasno, że pożyczkobiorcy to młodzi ludzie, widzący w chwilówkach szansę realizacji swoich nagłych, niekoniecznie podstawowych potrzeb, bez konieczności czekania „do pierwszego”. Pożyczone pieniądze przeznaczają na przykład na zakupy sprzętu elektronicznego, spotkania towarzyskie ze znajomymi czy wyjazdy.

Dane te potwierdza Biuro Informacji Kredytowej. Z przeprowadzonej przez BIK analizy profilu klienta wynika, że 53 proc. osób, które wzięły pożyczkę, jest w wieku od 18 do 31 lat. Co więcej, 6 na 7 z nich posiada historię kredytową w bankach: uregulowane lub spłacone zobowiązanie. Obala to mit klienta chwilówek jako osoby, której decyzja o zaciągnięciu szybkiego i stosunkowo drogiego zobowiązania wynika z braku szansy na otrzymanie pozytywnej decyzji w banku.



Tymon Zastrzeżyński
Pożyczkaportal.pl

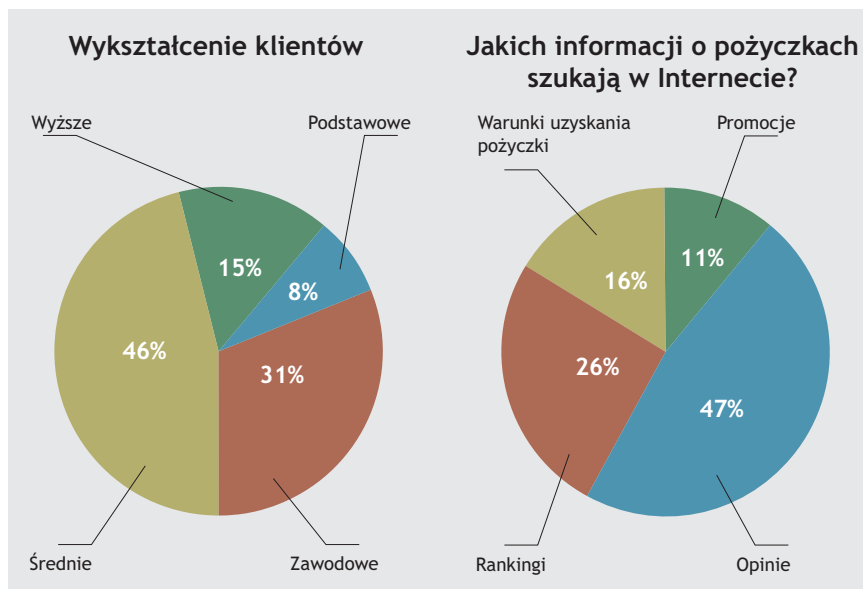
Ankieta przeprowadzona przez Pożyczkaportal.pl pokazuje, że konsumenci najchętniej szukają opinii i informacji o firmach oraz ich ofercie w Internecie – chętnie przeglądają portale tematyczne i korzystają z wyszukiwarki, by sprawdzić wiarygodność firmy. Najczęściej szukają opinii o pożyczkodawcy (47 proc.) i rankingów pożyczek (26 proc.). Nie dziwi więc, że deklarują koszty pożyczki (39 proc.) oraz opinie (37 proc.) jako dwa najważniejsze czynniki brane pod uwagę przy wyborze oferty.

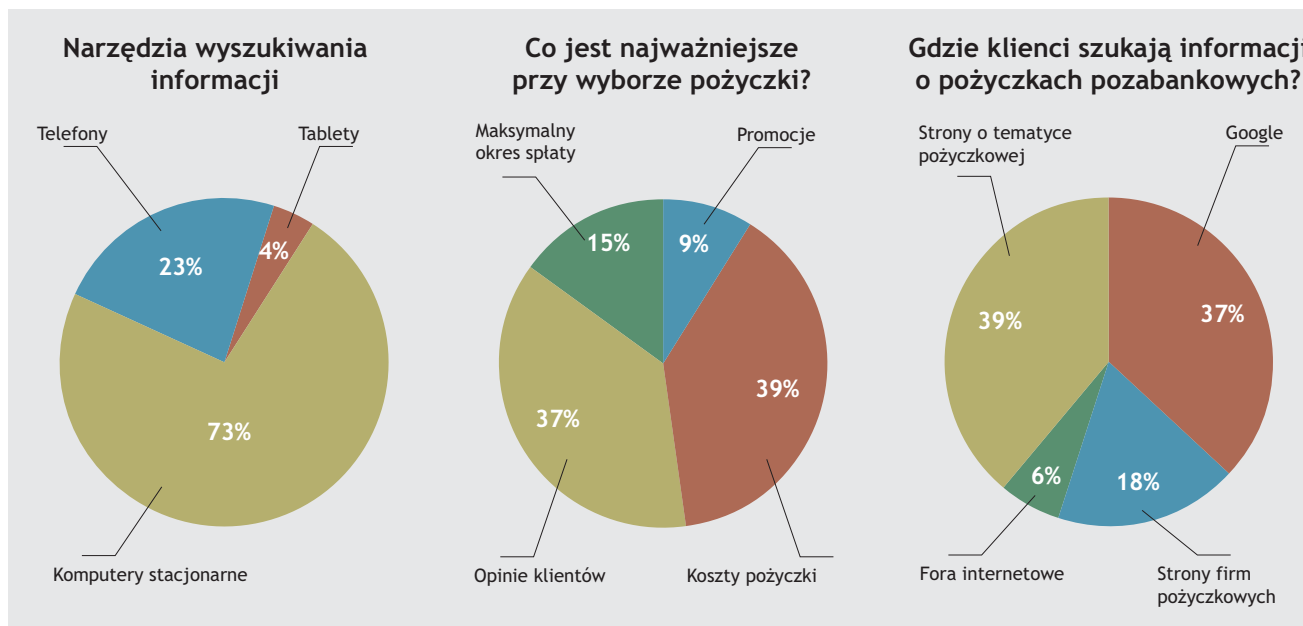
Jako narzędzie do wyszukiwania informacji o potencjalnym pożyczkodawcy respondenci zadeklarowali komputer. Wskazało go trzech na czterech klientów – dużo rzadziej wybierając tablet (4 proc.). Co czwarty klient używa do tego celu telefonu.

Ilud ich jest?

Nie wiadomo dokładnie, ile osób korzysta z usług firm pożyczkowych. Ubiegłoroczny raport PwC szacuje udział chwilówek w rynku zobowiązań finansowych na 14 proc. – ze względu na liczbę zawieranych umów. Szacowana wartość zobowiązań zaciąganych na krótki okres w sektorze pozabankowym to 4,1 mld złotych.

Konkretne dane nie są jednak dostępne, a podawany udział w rynku jest tylko





szacunkowy. Wynika to z braku kontroli organów nadzoru finansowego nad podmiotami udzielającymi takiego finansowania. Proponowane zmiany w ustawie o nadzorze finansowym nie pozwolą jednak zmienić tego stanu i ułatwić zbierania danych statystycznych, ponieważ nie znalazł się w niej postulat przedstawicieli firm pożyczkowych o utworzenie oficjalnego rejestru firm zajmujących się pożyczkami. Nadzieję upatruje się w podmiotach sektora pozabankowego, wśród których widać chęć do samoregulacji. Dowodem na to jest uruchomiony na początku roku Rejestr Firm Pożyczkowych.

Co nowelizacja ustawy oznacza dla klientów?

Obecnie obowiązujące przepisy nie precyzują, czym jest „chwilówka”. Przyjmuje się, że to określenie obejmuje zobowiązania krótkoterminowe, czyli takie, których spłata ma nastąpić w ciągu kilkunastu-kilkudziesięciu dni od daty zaciągnięcia. Ponieważ w prawie nie ma przepisów regulujących ten szczególny typ pożyczek, większość umów zawieranych o krótkoterminowe pożyczki gotówkowe reguluje ustawa o kredycie konsumenckim. Dopuszcza ona zawarcie umowy na odległość, stąd wygodna dla klientów możliwość zaciągnięcia zobowiązania w pełni online, bez wychodzenia z domu.

Pożyczki gotówkowe na kwotę nieprzekraczającą 255 550 zł mogą być udzielane zarówno przez osoby fizyczne, jak

i prawne. Instytucje udzielające tych zobowiązań nie podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, ponieważ taka kontrola obejmuje tylko banki i SKOK-i.


Projekt nowelizacji ustawy o nadzorze finansowym, proponowany przez Ministerstwo Finansów, zakłada wprowadzenie minimalnych wymogów kapitałowych dla spółek prowadzących działalność pożyczkową oraz maksymalnego poziomu całkowitych kosztów towarzyszących pożyczce. Obecnie wysokość oprocentowania pożyczki nie może przekroczyć czterokrotności stopy lombardowej NBP – nie jest jednak precyzowana łączna maksymalna wysokość kosztów innych niż odsetki. Po wprowadzeniu nowelizacji suma kosztów pozaodsetkowych kredytu konsumenckiego nie będzie mogła przekroczyć 25% całej kwoty zobowiązania, a przy kredytach długookresowych nie będzie ona mogła być wyższa niż 100% wartości nominalnej kredytu.

Nowelizacja przyczyni się do ograniczenia zysków firm pożyczkowych, co niewątpliwie zmniejszy skłonność do ryzyka tych podmiotów oraz zamknie dostęp do takich form finansowania części społeczeństwa. Dużo mocniej uderzą w rynek pożyczek stacjonarnych. Szacuje się, że połowa wartości rynku pożyczek pozabankowych to zobowiązania zaciągnięte online. Polacy cenią sobie wygodę, szybkość wnioskowania i wypłaty pieniędzy, a także dyskrekcję. Nie bez znaczenia jest różnica w kosztach „chwilówki” przez Internet i jej stacjonarnego odpowiednika – w tym

drugim przypadku do kosztów samej pożyczki dochodzą koszty zatrudnienia pracownika firmy, który będzie służył klientowi poradą, czy koszty wynajęcia lokalu. Po wprowadzeniu ograniczeń maksymalnych kosztów pożyczki stacjonarne na mniejsze kwoty mogą stać się nierentowne.

Optymistyczne prognozy

Rynek pożyczek, także tych szybkich, nasycy się, firmy muszą więc być coraz bardziej innowacyjne, przyjazne klientowi i otwarte na zmiany. Na rynku jest coraz mniej miejsca dla nieuczciwych podmiotów, a planowana nowelizacja tylko ustabilizuje taki stan rzeczy. Nic nie wskazuje na to, by coś miało się zmienić na gorsze.

Polski rynek mikropożyczek rośnie w dużym tempie – według szacunków Pożyczkaportal.pl w minionych dwóch latach liczba zobowiązań wzrosła dwukrotnie. Nie bez wpływu na ich rosnącą popularność pozostają coraz większe nakłady na reklamę i marketing oraz duża konkurencja na rynku, dzięki której oferta będzie bardziej atrakcyjna. Już teraz pierwsza pożyczka bez dodatkowych kosztów jest standardem w wielu firmach, podobnie jak obecność pożyczkodawcy w Rejestrze Firm Pożyczkowych, co zwiększa wiarygodność instytucji. Badania potwierdzają, że mikropożyczki nie są już rozwiązaniem jedynie dla tych, którzy nie mogą liczyć na pożyczkę w banku, bo firmy pożyczkowe z powodzeniem walczą o tych samych klientów co banki. 

Chwilówkę dostaniesz przez smartfona

Instytucje pożyczkowe do niedawna walczyły o klientów przede wszystkim krótkim czasem rozpatrywania wniosków. Następnym krokiem stają się coraz śmielsze eksperymenty z mobilnym kanałem obsługi.

Jacek Uryniuk, „Dziennik Gazeta Prawna”, Cashless.pl

Jak dotąd z instytucji finansowych największy wkład w rozwój mobilnego kanału kontaktu z klientem mają banki. Firmy pożyczkowe, obecne na naszym rynku od niedawna, początkowo skupiły się na ugruntowaniu swojego biznesu w Polsce. Teraz jednak coraz śmielej inwestują w techniki mobilne.

Najnowszym tego dowodem jest firma Vivus Finance, która uruchomiła stronę do wnioskowania o pożyczkę w technologii RWD. Technologia ta umożliwia dostosowanie się witryny internetowej do rozmiaru urządzenia, na jakim jest wyświetlana. Niezależnie więc od tego, czy klient trafi nań, korzystając z komputera, tabletu czy smartfona, strona uruchomi się w taki sposób, by można było wygodnie korzystać z większości funkcji.

Cały proces wnioskowania o pożyczkę może się rozpocząć i zakończyć na wyświetlaczu telefonu. Potwierdzenie zawarcia umowy odbywa się poprzez wysłanie z konta użytkownika przelewu na 1 zł na rachunek Vivus Finance, za po-

mocą tzw. pay by link. Klient jest przekierowany na stronę własnego banku, gdzie czeka już wypełniona formatka przelewu – należy jedynie autoryzować transfer pieniędzy.

Ten element technologiczny Vivusa może być dla firmy największą bolączką. System wykorzystuje szybkie przelewy elektroniczne (pay by link). Klient musi potwierdzić wykonanie transakcji hasłem SMS-owym otrzymanym na tę samą komórkę, której właśnie używa do korzystania z Internetu. Jest to niewygodne i wydaje się, że na tym etapie pewna część klientów albo zrezygnuje ze składania wniosku, albo zostanie zmuszona do zakończenia procesu na komputerze. A to już nie jest do końca przyjazne dla użytkowników smartfonów.

Innym przykładem firmy pożyczkowej, która eksperymentuje ze sprzedażą z użyciem technologii mobilnych, jest polski oddział firmy Kreditech, działający u nas pod marką Kredito24. Od ubiegłego roku firma oferuje aplikację na smartfony, za pomocą której można między innymi złożyć wniosek o pożyczkę. Proces, podobnie jak w przypadku Vivusa, można zakończyć na wyświetlaczu komórki, tyle tylko że w tym wypadku nie robi się tego za pośrednictwem pay by link, lecz screen scrapingu. Ta usługa pozwala firmie pożyczkowej zalogować się na rachunek bankowy klienta i potwierdzić jego tożsamość. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej o pożyczki mogą również wnioskować klienci Zaimo.pl.



Nie lekceważcie smartfonów

Dlaczego firmy pożyczkowe przechodzą na aplikacje mobilne? Aleksander Rutkowski, szef Kredito24, uważa, że skoro już 90 proc. sprzedaży w kierowanej przez niego firmie odbywa się online, taka aplikacja było naturalnym krokiem rozwoju kanałów sprzedaży. Rutkowski podkreśla, że na razie klienci rzadko wnioskuje o pożyczki przez smartfony, a udział tego kanału w całej sprzedaży firmy jest znikomy. Uważa jednak, że dzieje się tak dlatego, że na razie Kredito24 nie zdecydowało się promować aplikacji. – Chcemy ją przetestować na mniejszej liczbie użytkowników, by wyeliminować ewentualne błędy. Ale na rynkach, gdzie ten proces przeszedł wcześniej, na przykład w Hiszpanii, kanał mobilny odpowiada już za kilkanaście procent sprzedaży – mówi Rutkowski.

Zdaniem Beaty Szwankowskiej, dyrektor zarządzającej w Vivus Finance, klienci coraz częściej oczekują możliwości pożyczania pieniędzy, gdy są „na mieście”, na przykład oglądając w sklepie telewizor czy pralkę. Z tego powodu pożyczkodawca udostępnił mobilny system składania wniosków. Ambicją kierowanej przez Szwankowską firmy ma być sprawienie, by klient, który w trakcie wizyty w sklepie podejmuje decyzję o zakupie konkretnego towaru, miał wybór i nie musiał decydować się na gorszy produkt ze względu na ograniczenia finansowe. – Dzięki wsparciu pożyczką zaciągniętą przez smartfona może on sobie pozwolić na zakup



Bank Millennium przecierał szlaki i jako pierwszy wprowadził sprzedaż kredytów przez komórkę

produktu wyższej jakości. Rozwiązanie mobilne umożliwi mu szybkie zaciągnięcie pożyczki i wykorzystanie pieniędzy z tego źródła od razu na zakupach, a nie po paru godzinach – mówi przedstawicielka Vivus Finance.

Banki też mają mobilne pożyczki

Banki oferują sprzedaż kredytów przez smartfony już od ponad roku. Jako pierwsze wprowadziły ją Millennium i mBank,

później w ich ślady poszły inne instytucje. Od niedawna kredyty przez aplikację mobilną sprzedają również BZ WBK oraz ING Bank Śląski. Lada chwila taką sprzedaż rozpocznie również Getin Noble Bank.

Aby ubiegać się o bankowy kredyt w aplikacji mobilnej, trzeba być klientem danego banku. W dodatku nie byle jakim, bo oferta mobilnego finansowania jest dostępna jedynie dla wybranej grupy użytkowników kont osobistych. Banki dokonują tzw. prescoringu, czyli wyci-

ają zdolność kredytową wybranych klientów, zanim złożą oni wniosek o pożyczkę. Następnie dopuszczalna wysokość finansowania jest prezentowana w aplikacji, a klient może się na nią zdecydować lub nie.

Tu uwidacznia się zaleta rozwiązań proponowanych przez firmy pożyczkowe. Ze względu na fakt, że mogą one wziąć na siebie większe ryzyko związane z udzielanym finansowaniem, oferują one pożyczki także tym klientom, z którymi nie miały wcześniej żadnych relacji. **m**

Kto pożyczka w Sieci?

Młodzi, towarzyscy, zaprzyjaźnieni z nowymi technologiami. Nie lubią odmawiać sobie przyjemności ani tłumaczyć się ze swoich wydatków.

Wyniki badań przeprowadzonych przez IPSOS dla Vivus.pl pokazują, jak bardzo w ostatnich latach zmienił się rynek firm pożyczkowych. Widać to przez pryzmat klientów korzystających z tego źródła finansowania. Klienci firm pożyczkowych to nie są osoby, które ledwo wiążą koniec z końcem i potrzebują dodatkowego finansowania, by przeżyć do pierwszego.

Kilka grup klientów

Jedną z najliczniejszych grup stanowią ludzie, którzy z dodatkowej gotówki korzystają w celu realizacji swoich przyjemności. Nie mają problemów finansowych, wystarcza im na podstawowe potrzeby, ale też zakupy, które nie są niezbędne. Nie chcą rezygnować z produktów i usług, które mają ochotę nabyć. Dlatego jeśli tymczasowo brakuje im środków na takie wydatki, jak akcesoria elektroniczne, sprzęt sportowy czy wakacje last minute – pieniądze pożyczają. Można nazwać ich „łowcami okazji”, ponieważ nie chcą odkładać przyjemności na później, a wykorzystywać atrakcyjne oferty.

Kolejną liczną grupę stanowią osoby towarzyskie, dla których bardzo ważne są relacje z ludźmi. Właśnie na te relacje przeznaczają one znaczną część swoich wolnych pieniędzy. Spotkania z przyjaciółmi w lokalach i wyjazdy zagranicze to wydarzenia, w których chcą uczestniczyć i na takie właśnie okazje zdarza im się też pożyczać pieniądze.

Większość klientów firm pożyczkowych to osoby, które z dodatkowych środków finansowych korzystają przy okazji zakupów, niebędących dla nich codziennymi wydatkami. Brzmi to jak oczywistość, ale jeszcze dwa lata temu tak nie było. Około połowę klientów firm pożyczkowych stanowiły osoby, które pożyczkę przeznaczały na bieżące wydatki. Teraz to się zmieniło. Liczba osób łatających pożyczką domowy budżet pozostała niezmienna, natomiast firmy działające online przekonały do swojego modelu wielu nowych klientów, którzy dotychczas nawet nie wiedzieli o istnieniu tego segmentu rynku finansowego.

Raz do banku, raz do firmy

Firmy pożyczkowe zyskały nowe oblicze. Stały się kolejnym obok banków, równoległym źródłem finansowania. Jak pokazują badania Vivus.pl, część klientów to osoby, które w banku mają kredyt na samochód czy mieszkanie, a chcąc pożyczyć na inne, mniej kosztowne cele, udają się do firm pożyczkowych. Pożyczkodawcy online proponują coś, czego nie ma w żadnych innych instytucjach finansowych – szybką pożyczkę, spłacaną w jednej racie. Ten podział na kredyty bankowe i krótkoterminowe pożyczki robi się coraz bardziej klarowny.

Anonimowość i minimalne formalności to najczęściej wymieniane atuty firm pożyczkowych. Ludzie cenią szybkość otrzymania gotówki oraz brak py-



Beata Szwankowska
dyrektor zarządzająca Vivus.pl

tań, na co potrzebują pieniędzy. Chcą szybko pożyczyc, równie szybko spłacić i pozbyć się zobowiązania. A prowizja? Jak twierdzą klienci, pożyczając od znajomego bądź rodziny też należy się jakoś odwdzięczyć. Nakład finansowy będzie podobny, jeśli zaś zrobimy to za pośrednictwem firmy, zyskujemy czystą relację. Nie trzeba wyjaśniać, na co potrzebne są pieniądze, nie ma też poczucia, że ma się u kogoś dług wdzięczności.

Istotne są również jasne zasady. Ludzie stali się ostrożniejsi w wyborze źródeł finansowania. Dlatego korzystają ze znanych na rynku usług, w których otrzymują przejrzystą informację o warunkach oferty i pewność co do uczciwości pożyczkodawcy. Wzięli pożyczkę, dostrzegli zalety tej usługi i systematycznie z niej korzystają w sytuacjach, gdy potrzebują zastrzyku dodatkowej gotówki. **m**

Może nas przytulić KNF

W lutym przeprowadzono konsultacje w sprawie założeń do projektu ustawy o kredytach związanych z nieruchomościami. Przy okazji regulacji segmentu kredytów hipotecznych rząd planuje całościową regulację sektora pozabankowego.

W Ministerstwie Finansów trwają prace nad transpozycją unijnej dyrektywy dotyczącej umów o kredyty hipoteczne. Nie jest jednak pewne, czy nowe przepisy wejdą w życie na czas.

Regulacja segmentu kredytów hipotecznych pozornie ma niewiele wspólnego z branżą pożyczkową. Jak się jednak okazuje, Ministerstwo Finansów – przy okazji regulacji segmentu kredytów hipotecznych – planuje kompleksową regulację całego sektora pozabankowego. Brak takiej regulacji przez część ekspertów jest bowiem odbierany jako źródło patologii, które skutkują po stronie konsumentów dotkliwymi stratami finansowymi, a po stronie instytucji finansowych – stratami wizerunkowymi.

Ta opinia jest pod wieloma względami słuszna. W Polsce nie powinni być bowiem tolerowani oszuści wyzyskujący nieświadomość lub trudną sytuację konsumentów. Tymczasem rosnąca popularność pożyczek gotówkowych powoduje, że w okołobankowej strefie niepodlegającej kontroli ukrywa się wielu finansowych bandytów, którzy z branżą consumer finance nie mają wspólnego nic poza nazwą. To z kolei uzasadnia regulację podmiotową, czyli zaost-

wienie wymogów formalnych, stanowiących warunków wykonywania działalności pożyczkowej.

Piętno franka

W przeciwieństwie do sektora pozabankowego, bankowy segment kredytów hipotecznych podlega dość ścisłej reglamentacji zarówno podmiotowej, jak i przedmiotowej. Mimo to niektóre produkty oferowane przez sektor bankowy budzą wiele kontrowersji. Najlepszym tego przykładem są kredyty hipoteczne rozliczane we frankach szwajcarskich, które – jak się ostatnio okazało – zwiększyły zadłużenie polskich konsumentów o 30 mld złotych w ciągu tylko jednego dnia. Wszystko to za sprawą załamania kursu helweckiej waluty, której notowania 15 stycznia 2015 r. wzrosły z 3,54 zł do 4,31 zł, osiągając w czasie sesji nawet 5,19 zł. Jeśli zatem przyjmiemy, że wartość kredytów rozliczanych we frankach szwajcarskich wynosiła w momencie załamania kursu ok. 130 mld zł, to w ciągu tylko jednego dnia zadłużenie konsumentów posiadających kredyt w helweckiej walucie wzrosło o niemal 30 mld zł (a przy kursie maksymalnym o ponad 50 mld zł).

Jeśli do strat, jakie konsumenci ponieśli 15 stycznia 2015 r., doliczymy straty z tytułu polisolokat – których wysokość jest szacowana przez niektórych ekspertów nawet na 50 mld zł – okazuje się, że produkty uważane za bezpieczne, bo oferowane przez podmioty podlegające nadzorowi, mogły wygenerować niemal 100 miliardów złotych strat w kieszeniach konsumentów. A mówimy tylko o dwóch produktach.

Tu jednak należy przyznać, że lawinowy wzrost zadłużenia „frankowiczów” jest pokłosiem sytuacji, która wystąpiła na polskim rynku kilka lat temu, w okresie tzw. boomu mieszkaniowego. Kredyty hipoteczne oferowali wtedy różnej maści „niezależni doradcy”, będący w rzeczywi-



Paweł Grabowski
dyrektor ds. prawnych
Związek Firm Pożyczkowych

stości sprzedawcami produktów finansowych. Podobnie zresztą było z polisolokatami, które – mimo iż są produktami bardzo skomplikowanymi – oferowano często jako zwykłe lokaty.

Między innymi takich „doradców” wzięto na celownik podczas tworzenia tzw. dyrektywy hipotecznej. Zgodnie z jej postanowieniami na podmioty oferujące kredyty związane z nieruchomościami zostaną nałożone restrykcyjne wymogi – nie tylko formalne, ale również dotyczące wiedzy i kompetencji osób w nich zatrudnionych. Ten ruch wydaje się w pełni uzasadniony, bo przeciętny kredyt hipoteczny opiewa na kilkaset tysięcy złotych i wiąże konsumenta z instytucją finansową na długie lata. Jest zatem konieczne, aby produkt taki oferowały podmioty profesjonalne, według z góry określonych zasad, nie zaś naganiacze, dla których ważna jest tylko prowizja.

Dyrektywa hipoteczna a branża pożyczkowa

Jaki wpływ mogą mieć przepisy dotyczące segmentu kredytów hipotecznych na pożyczki gotówkowe i oferujące je podmioty? Otóż przy okazji transpozycji dyrektywy hipotecznej projektodawca

W skrócie

4 lutego 2014 roku Parlament Europejski i Rada wydały dyrektywę w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi, tzw. dyrektywę hipoteczną. Przy okazji implementacji tej dyrektywy Ministerstwo Finansów postanowiło objąć nadzorem KNF wszystkich kredytodawców, w tym instytucje pożyczkowe. Konsultacje nad ustawą implementującą dyrektywę utknęły w miejscu, co powoduje narastanie pytań i wątpliwości co do planowanego nadzoru. Sytuację komplikuje fakt, że na wdrożenie unijnych przepisów został już niecały rok.

postanowił dokonać całościowej regulacji podmiotowej w branży finansowej i włączyć pod nadzór KNF również kredytodawców pozabankowych. Wszystko to za sprawą nakładanego przez tę dyrektywę obowiązku utworzenia publicznego rejestru podmiotów oferujących kredyty związane z nieruchomościami.

Tu warto przypomnieć, że koncepcja utworzenia publicznego rejestru firm lub – jak to ujął projektodawca – „instytucji pożyczkowych” nie jest nowa. Utworzenie takiego rejestru było jedną z rekomendacji Komitetu Stabilności Finansowej jeszcze z 2013 roku. Miał on być bowiem – zarówno według Komitetu Stabilności Finansowej, jak i samych firm pożyczkowych – szansą na wyeliminowanie oszustów z rynku pożyczkowego.

Niestety, poprawa poziomu bezpieczeństwa konsumentów nie była czynnikiem wystarczająco motywującym, by którakolwiek z zaproponowanych instytucji podjęła się prowadzenia publicznego rejestru takich podmiotów. Ostatecznie, nowelizując ustawę o kredycie konsumenckim, Ministerstwo Finansów odstąpiło od koncepcji utworzenia publicznego rejestru firm pożyczkowych, mimo iż był on – i nadal jest – naprawdę potrzebny. Można by rzec, że deklarowane cele były szczytne i słuszne, a skończyło się tak jak zwykle. Póki co, prowadzenie takiego rejestru wzięło na siebie Związek Firm Pożyczkowych, który jednak nie przestał postulować konieczności utworzenia rejestru publicznego.

Utworzenie publicznego rejestru podmiotów operujących na rynku finansowym jest niezbędne do poprawy poziomu bezpieczeństwa konsumentów. Skoro jednak żadna instytucja nie chciała wziąć na siebie ciężaru prowadzenia rejestru, konieczne było szukanie sposobów na odgórne powierzenie jego administrowania. Szansą na utworzenie rejestru stała się właśnie implementacja dyrektywy hipotecznej.

Polski ustawodawca planuje jednak pójść o krok dalej i nie tylko wpisać firmy pożyczkowe do rejestru, lecz również objąć je nadzorem. Koncepcja ta wydaje się być spójna i – pod względem zasadności – słuszna. Doświadczenia ubiegłych lat pokazały bowiem, że w sektorze pozbawionym nadzoru ciepłą niszę znalazło wielu oszustów, wykorzystujących rosnącą popularność kredytów konsu-

menckich oraz wciąż niski poziom świadomości klientów. Biorąc jednak pod uwagę podane przykłady kredytów we frankach szwajcarskich czy polisolokat, można dojść do wniosku, że nadzór nie jest jednoznaczny z bezpieczeństwem. Ale spróbować chyba warto.

Objęcie branży pożyczkowej nadzorem KNF może przynieść pozytywne skutki dla samej branży, gdyż – jak pokazuje praktyka – nie wszystkie podmioty oferujące pożyczki chcą podlegać samoregulacji. Dla części pożyczkodawców brak jawności jest wręcz stanem pożądanym, ponieważ sprzyja on komplikowaniu oferty, w efekcie czego możliwe jest pobieranie ukrytych opłat i prowizji.

Najlepszym przykładem takich praktyk jest sposób udostępniania wzorca umowy. Część przedstawicieli branży pożyczkowej ukrywa swoje wzorce umów, zasłaniając się przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, która nie nakłada na nich obowiązku publikacji wzorca umowy. Inna kwestia to tak zwane opłaty fakultatywne, które nie są uwzględniane w reprezentatywnym przykładzie oraz wyłączone spod planowanego obecnie limitu kosztów pozaodsetkowych. Być może zatem nadzór KNF będzie szansą na skuteczne wyeliminowanie patologii i nieuczciwych praktyk. A wtedy w końcu poznamy faktyczny rozmiar, zasięg i charakter tego rynku oraz oferowanych na nim produktów.

Przepisy nie są jasne

Obecnie jesteśmy na wstępnym etapie prac nad nowymi przepisami. Nie wiemy zatem dokładnie, jaki ma być charakter nadzoru KNF nad instytucjami pożyczkowymi. Z pewnością powinien on być inny niż w przypadku banków, gdyż działalność instytucji pożyczkowych jest oparta na środkach własnych. Nie ma zatem przesłanek, aby wprowadzać restrykcyjne ograniczenia w zakresie prowadzenia polityki kredytowej, mające na celu – w przypadku banków – ochronę depozytów. Zasadne natomiast wydaje się nadanie działalności pożyczkowej charakteru działalności regulowanej, wiążącej się z koniecznością spełnienia określonych wymogów formalnych, które będą podlegały weryfikacji.

Wśród kwestii, które wymagają jeszcze szczegółowego omówienia i ustalenia, jest między innymi określenie zasad odpowiedzialności instytucji pożyczko-

wych oraz osób je reprezentujących. Do tej pory zaprezentowano jedynie katalog przewidywanych sankcji za naruszenia, nie określono natomiast konkretnych przesłanek i zasad odpowiedzialności. Przydałaby się też dyskusja na temat kosztów nadzoru. Istnieje bowiem realne zagrożenie, że stosując ogólny mnożnik – odnoszący się między innymi do banków – nie uzyska się środków wystarczających na pokrycie realnych kosztów nadzoru.



Ministerstwo z pewnością musi pogodzić różne interesy. Ciekawe, czy uzyskany efekt będzie optymalny i użyteczny

Prace nad transpozycją dyrektywy hipotecznej stanęły obecnie w martwym punkcie. Mimo iż konsultacje publiczne w tej sprawie zakończyły się w lutym, dopiero w kwietniu opublikowano zgłoszone przez interesariuszy uwagi. Nowe przepisy – zgodnie z dyspozycją dyrektywy hipotecznej – powinny być wprowadzone do polskiego systemu prawnego do marca 2016 roku. Tymczasem natłok spraw pozostawionych na koniec kadencji parlamentu rodzi uzasadnione obawy, że projekt pokryje się grubą warstwą kurzu, a do implementacji dyrektywy hipotecznej powrócimy nie wcześniej niż późną jesienią, czyli po wyborach. Wtedy znów trzeba będzie pracować w pośpiechu. ■

A może własny arbitraż?

Branża pożyczkowa powinna pomyśleć o powołaniu instytucji rozstrzygającej spory z klientami, podobnej do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego.

Katarzyna Marczyńska, Arbiter Bankowy

Jak zdiagnozował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy dochodzeniu przez konsumentów swoich praw, w szczególności w sprawach drobniejszych, nie sprawdza się system sądownictwa powszechnego. Przyczyny to: przewlekłość postępowania, wysokie koszty, sformalizowane procedury oraz opory natury psychologicznej, związane z wikłaniem się konsumentów w postępowanie sądowe.

W ostatnim piętnastolecu nastąpił w Polsce rozwój różnego typu instytucji pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, zajmujących się rozwiązywaniem konfliktów między przedsiębiorcami a ich klientami detalicznymi. Powstały zarówno instytucje umiejscowione przy urządach państwowych, np. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, jak i prywatne instytucje, tworzone przy izbach gospodarczych, np. Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich czy Komisja Etyki Reklamy przy Związku Stowarzyszeń Rady Reklamy.

Strony odczuwają niechęć do rozstrzygnięcia konfliktów poprzez sądy powszechne, a z drugiej strony przedsiębiorcy nie wyrażają zgody na rozstrzygnięcie spraw polubownie, zwłaszcza wówczas, gdy ADR (Alternative Dispute Resolution) działa przy instytucji nadzorczej. Skutecznym sposobem rozwoju alternatywnych metod rozjemczych jest wtedy tworzenie prywatnych instytucji polubownego rozstrzygnięcia sporów. I nie ma znaczenia ich charakter: czy będzie to model ugody z negocjacjami i mediacją, czy model adjudykacyjny z arbitrażem i sądem polubownym.

Arbitraż w bankach

Przykład Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego pokazuje, że izba gospodarcza przedsiębiorców może stworzyć efektywny ADR. Konsumentci w krótkim



Nie wszystkie spory muszą się kończyć na sali sądowej. Arbitraż byłby szybszy i równie skuteczny

czasie uzyskują profesjonalne rozstrzygnięcie. Trzeba pamiętać, że orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne i bank zobowiązany jest je wykonać nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. Tym samym konsument ma gwarancję niezmienności rozstrzygnięcia i dotychczas nie zdarzyło się, by któryś bank nie wykonał orzeczenia. Z kolei dla konsumenta orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest ostateczne i może on, by skutecznie dochodzić roszczenia, wystąpić z powództwem na drogę sądową.

Z punktu widzenia konsumentów zaletą ADR-u jest odformalizowanie procedury. Nie ma wymogu składania wniosku na formularzu, można kontaktować się drogą mailową bądź telefoniczną. Nie ma rozpraw i konieczności bezpośredniego zmierzenia się z wykwalifikowanym pełnomocnikiem instytucji finansowej. Nie trzeba też zwracać się do przedsiębiorcy z wnioskiem o poddanie się rozstrzygnięciu sporu przez Arbitra, co znacznie przyspiesza procedowanie. Konsumentci mogą wysuwać swoje roszczenia, zarzucając pożyczkodawcy wyłączenie naruszenie bankowego kodeksu etycznego lub zasad współżycia społecznego, co nie jest możliwe w postępowaniu sądowym.

Banki mogą korzystać z elektronicznej bazy orzeczeń Arbitra, zawierającej najciekawsze rozstrzygnięcia. Prowadzone są też cykliczne warsztaty z Arbitrem, podczas których analizowane są źródła sporów i przedstawiane propozycje zmian w wewnętrznych regulacjach banków, ujednociające praktykę bankową. Wiedza o występujących nieprawidłowościach przy zawieraniu i wykonywaniu umów, pozyskiwana przez banki z uzasadnień oraz warsztatów arbitrażowych, pozwala na bieżąco reagować i tworzyć – na zasadach samoregulacji – jednakowe dla całego sektora zasady dobrych praktyk, np. w zakresie bancassurance (wydano trzy rekomendacje) czy zasad udzielania odpowiedzi na reklamacje.

Pomysł na arbitraż w branży pożyczkowej

Stworzenie branżowej instytucji polubownego rozstrzygnięcia sporów jest przejawem społecznej odpowiedzialności biznesu, który powinien zapewniać opiekę swoim klientom na wszystkich etapach współpracy. Jak wynika z badań przeprowadzonych na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dla ponad 70% konsumentów zgoda przedsiębiorcy na polubowne rozwiązanie sporu świadczy o tym, iż dba on o swoich klientów. Branżowy ADR przekłada się również na wzrost prestiżu instytucji finansowych w oczach nadzorców i wiąże się ze wzrostem lojalności klientów, dla których przedsiębiorca staje się partnerem. Większość zawieranych umów ma przecież charakter ciągły, zatem strony są „skazane” na współpracę przez wiele lat, a w tak długim okresie może się pojawić niejedna konfliktowa sytuacja.

Dla sektora finansowego ogromne znaczenie ma to, że budowa arbitrażu pozwoli na skanalizowanie skarg i spowodowanie, że trafią one do instytucji, która

rzeczywiście pomoże rozwiązać sprawę – klienci przestają wówczas pisać skargi do przypadkowych podmiotów lub mediów. Budowa ADR-u prowadzi także do zniesienia obaw przedsiębiorców przed przedostaniem się informacji o popełnianych błędach np. do organów nadzorczych i możliwości ich wykorzystania przy czynnościach kontrolnych. Równie ważne są korzyści edukacyjne dla konsumentów – orzeczenie Arbitra jest szczegółowo uzasadniane, a konsumenci czerpią z niego wiedzę o zasadach dokonywania czynności finansowych i prawidłowych działaniach stron umowy, np. o obowiązku przeczytania umowy. Ponieważ klient wyedukowany jest klientem lepszym, maleją szanse na składanie przez niego kolejnych, nieuzasadnionych skarg.

Co szczególnie ważne, przedsiębiorcy zrzeszeni w izbie gospodarczej samodzielnie dokonują wyboru zasad działania instytucji rozjemczej: mediacji, arbitrażu bądź sądownictwa polubownego, i określają procedury dostosowane do specyfiki spraw związanych z branżą. Szczególnie istotne jest, aby strony sporów oraz zasady działania instytucji zostały wcześniej skonsultowane z nadzorcami, organami ochrony konkurencji i konsumentów, a także organizacjami ochrony konsumentów. Taki tryb powoływania ADR-u spowoduje, że przedsiębiorca uniknie zarzutów dotyczących np. stworzenia nieprawidłowej procedury czy niezagwarantowania praw klientów.

Przedsiębiorcy sami określają również rodzaj spraw, które będą podlegały rozstrzygnięciom – ze względu na ich zakres przedmiotowy albo wartość przedmiotu sporu. Możliwe jest przy tym ustalenie, że jeśli w ocenie organu orzekającego dana sprawa nie nadaje się do rozpoznania, na przykład z powodu skomplikowanego stanu faktycznego, niepozwalającego na rozpoznanie sprawy wyłącznie na podstawie dokumentów złożonych przez strony, instytucja może nie przyjąć sprawy do rozpoznania i poinformować skarżącego o konieczności złożenia pozwu w sądzie powszechnym. Co więcej, przedsiębiorcy będą mieli możliwość stopniowego rozszerzania zakresu rozstrzyganych spraw, np. przez rozszerzanie właściwości rzeczowej z uwagi na pojawienie się nowych produktów czy stopniowe zwiększanie wartości przedmiotu sporu. Można także powołać zwiększać zakres podmiotowy ADR-u: rozpo-

Tak działa arbitraż przy bankach

Bankowy Arbitraż Konsumentki został powołany 9 maja 2001 roku uchwałą Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich, a działalność rozpoczął 1 marca 2002 roku. W ciągu 13 lat funkcjonowania zwróciło się do niego ponad 14 tys. konsumentów, a ponad 45% z nich wygrało spory bądź zawarło ugodę z bankiem. Średni czas trwania postępowania arbitrażowego to około 50 dni.

W styczniu 2006 roku Komisja Europejska przyjęła Arbitra Bankowego do ogólnoeuropejskiej sieci instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych i konsumentów FIN-NET. Celem FIN-NET jest wspomaganie tworzenia europejskiego rynku usług finansowych i płatności transgranicznych.

Prawidłowość regulacji dotyczących działania Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego oraz przestrzeganie wymienionych zasad w postępowaniu arbitrażowym zostały zweryfikowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisję Europejską. Przejrzystość działania instytucji została zagwarantowana również przez powołanie przy Arbitrze Rady Arbitra Bankowego. Głównym zadaniem tego gremium jest wymiana doświadczeń z zakresu ochrony praw konsumenta usług bankowych, w tym analiza głównych przyczyn sporów między bankami a konsumentami. Pozostałe zadania to omawia-

nie praktycznych aspektów funkcjonowania regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumenta usług bankowych czy konsultacja projektów nowych przedsięwzięć z tego zakresu, podejmowanych przez różne instytucje.




SĄD POLUBOWNY (ARBITRAŻOWY)
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

Radę tworzą przedstawiciele banków komercyjnych i spółdzielczych oraz Związku Banków Polskich. Ponadto zostali do niej powołani przedstawiciele instytucji rządowych i nadzorczych: Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, Narodowego Banku Polskiego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisji Nadzoru Finansowego, a także organizacji konsumenckich: Federacji Konsumentów, Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich czy Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów. Głos Arbitra jest brany pod uwagę podczas prac nad projektami aktów prawnych dotyczących praw konsumentów i rynku usług finansowych oraz podczas konferencji naukowych.

cząć działanie od rozpoznawania sporów z konsumentami, a potem stopniowo rozszerzyć go o rozstrzyganie sporów z małymi i średnimi przedsiębiorcami. Przedsiębiorcy mogą również rozszerzyć zakres działania arbitrażu na spory związane z działalnością podmiotów powiązanych, które biorą udział w procesie sprzedaży produktu, wykonania umowy i windykacji należności.

Budowa arbitrażu sektorowego gwarantuje fachowość rozumianą jako możliwość powierzenia funkcji osobom, które posiadają zarówno ogólne kwalifikacje do rozstrzygania sporów, jak i specjalistyczną wiedzę branżową. Pozwala to znacząco zmniejszyć koszty postępowania (np. o wynagrodzenia biegłych), a jednocześnie prowadzi do ujednoczenia orzecznictwa i dostosowania go do realiów gospodarczych. Stworzenie instytucji rozjemczej pozwoli zmniejszyć koszty postępowania i dostosowywać je do bieżących potrzeb w przypadku wzrostu bądź spadku liczby spraw spornych.

Ogromne znaczenie dla przedsiębiorców tworzących ADR ma również możliwość pozyskania informacji o rodzajach skarg i rozstrzygnięciach, które stanowią doskonałą bazę wiedzy o problemach związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów z klientami, a także umożliwiają wyciągnięcie wniosków i zapobieganie dalszym skargom. Wiedza ta ma szczególne znaczenie przy często zmieniających się przepisach ogólnych i branżowych, wzmożonym rozwoju systemu ochrony konsumentów oraz powstawaniu kancelarii specjalizujących się w wyłapywaniu błędów i wszczynaniu postępowań, również grupowych.

Ponieważ w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów trwają już prace nad określeniem zasad rozwoju polubownych form rozstrzygania sporów konsumenckich, wskazane wydaje się jak najszybsze opracowanie przez sektor firm pożyczkowych własnego modelu ADR-u i zasad jego działania. 

IT w działalności kredytowo-pożyczkowej

Jeśli firmy pożyczkowe zostaną powiązane z całym rynkiem finansowym, będą musiały wprowadzić poważne zmiany w swoich systemach informatycznych.

Analizując trendy legislacyjne dotyczące działalności firm pożyczkowych, można postawić tezę, iż w najbliższych dwóch lub trzech latach w krajowych systemach prawnych zostaną wprowadzone wymogi transparentności tych firm i powiązania ich z całym polskim rynkiem finansowym. Za tezę tą przemawia także kierunek zmian proponowanych przez Ministerstwo Finansów w procedowanym projekcie ustawy o zmianie ustawy o nadzorze finansowym i niektórych innych ustaw.

Jedną z konsekwencji proponowanych zmian legislacyjnych będzie konieczność wdrożenia we wszystkich firmach pożyczkowych takich systemów IT, które zapewnią bezpieczeństwo przetwarzanych danych co najmniej na poziomie wymaganym dla danych osobowych oraz danych stanowiących tajemnicę bankową. Przyczyną jest konieczność wymiany danych o pożyczkobiorcach lub kredytobiorcach między instytucjami kredytowymi bądź pożyczkowymi.

Ze względu na to, iż działające w Polsce banki posiadają systemy informatyczne pozwalające na bezpieczne przetwarzanie danych, należy zapoznać się z regulacjami dotyczącymi systemów IT w bankowości. Sposób organizowania procesów organizacyjnych i technologicznych wymagany przez Komisję Nadzoru Finansowego w systemach bankowych zabezpiecza bezpieczeństwo środowiska IT w bankowości. **Oparcie się na wymogach Rekomendacji D będzie więc gwarancją, iż funkcjonujący w naszej firmie system IT zostanie zaakceptowany przez podmioty uczestniczące w wymianie informacji stanowiącej tajemnicę bankową oraz zapewni narzędzia niezbędne do prawidłowego raportowania i przetwarzania danych.**

Od 1 stycznia 2015 r. obowiązuje nowa Rekomendacja D dotycząca zarządzania ryzykami towarzyszącymi systemom informatycznym i telekomunikacyjnym używanym przez banki, wydana na podstawie art. 137 pkt 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1376, z późn. zm.).

Rekomendacja została wydana, ponieważ znacząco zwiększyła się rola technologii IT w systemie funkcjonalnym i biznesowym banku. W konsekwencji ryzyko finansowe oraz operacyjne banku zostało odpowiednio zmienione przez wykorzystywane systemy IT. Do nowych ryzyk doszło wskutek rozwoju świadczenia usług w Internecie, wdrażania scentralizowanych systemów sieciowych i sieci wiążących banki w skali kraju i świata. Pojawiły się ryzyka włamań do systemu, luk systemu i przekłamań informacji. Trzeba było to uwzględnić w budowie systemów IT.

Rekomendacja D traktuje informatykę w bankach jako „proces” i zawiera **22 rekomendacje szczegółowe, obejmujące cztery „obszary ryzyka”** środowiska teleinformatycznego:

- obszar „Strategia i organizacja obszarów technologii informacyjnej i bezpieczeństwa”,
- obszar „Rozwój środowiska IT”,
- obszar „Utrzymanie i eksploatacja IT”,
- obszar „Zarządzanie bezpieczeństwem IT”.

Obszar ryzyka I

W „Obszarze I” KNF oczekuje należytego zorganizowania procesu zarządzania bezpieczeństwem środowiska teleinformatycznego, ciągłości działania banku oraz współpracą z zewnętrznymi dostawcami usług teleinformatycznych.



Stefan Cieśla
radca prawny
ekspert ds. prawnych IT

Dla rady nadzorczej KNF wyznaczył zadania nadzoru nad funkcjonowaniem obszarów technologii informacyjnej i bezpieczeństwa teleinformatycznego, a dla zarządu – zapewnienia należytej organizacji systemu IT. W szczególności w banku powinien działać komitet zajmujący się bezpieczeństwem środowiska teleinformatycznego, przy czym prowadzone przez zarząd rozwiązania powinny być adekwatne do profilu ryzyka i specyfiki działalności.

KNF oczekuje, że w banku zostaną wdrożone procedury określające pozycję poszczególnych stanowisk, ich rolę w procesie korzystania z zasobów IT oraz zakres dostępu do informacji. Zakres obowiązków i uprawnień poszczególnych pracowników w sferze technologii informacyjnej i bezpieczeństwa informacji powinien być ściśle zdefiniowany na piśmie, a podział obowiązków powinien minimalizować ryzyko błędów i nadużyć zarówno w procesach, jak i systemach. Nie powinno się łączyć funkcji tworzenia lub modyfikowania systemów informatycznych z funkcjami ich testowania, admini-

stracji i użytkowania, administrowania danym komponentem środowiska teleinformatycznego z projektowaniem związanych z nim mechanizmów kontrolnych w zakresie bezpieczeństwa, administrowania danym systemem z monitorowaniem działań jego administratorów, a funkcji audytu z pozostałymi funkcjami w obszarach technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego.

Obszar ryzyka II

W „Obszarze II” należy – w szczególności realizując projekty informatyczne z partnerami zewnętrznymi – zdefiniować proces realizacji projektu zgodnie ze sprawdzoną metodyką, na przykład PRINCE2 lub standardem PMBoK. Trzeba więc zdefiniować zasady współdziałania, sposób podejmowania decyzji w sprawach procesu, sposób odbioru i zakres odpowiedzialności.

Obszar ryzyka III

W „Obszarze III” należy tak zorganizować działalność IT w banku, aby uzyskać pełne bezpieczeństwo systemu. Poza stosowaniem odpowiednich technologii wymaga się wprowadzenia i ścisłego przestrzegania procedur postępowania przy korzystaniu z systemów IT. W wypadku korzystania z usług podmiotów trzecich należy zapewnić pełną zgodność z przepisami prawa.

Jeżeli usługi te są outsourcingiem, to zgodnie z art. 6a¹⁴ ust. 1 pkt 2 i art. 6c¹⁸ ust. 1 ustawy Prawo bankowe należy o umowie outsourcingowej zawiadomić KNF, a w samym jej dokumencie w szczególności przewidzieć:

- posiadanie przez bank i outsourcera planów działania zapewniających ciągłe i niezakłócone prowadzenie działalności w zakresie objętym umową,
- rozwiązania gwarantujące, że outsourcing nie wpłynie niekorzystnie na prowadzenie przez bank działalności zgodnie z przepisami prawa oraz ostrożne i stabilne zarządzanie bankiem,
- zapewnienie możliwości prowadzenia skutecznej kontroli wewnętrznej przez bank oraz możliwości wykonywania obowiązków przez biegłego rewidenta upoważnionego do badania sprawozdań finansowych banku,
- zapewnienie ochrony tajemnicy prawnie chronionej oraz danych osobowych.

Jeżeli bank świadczy usługi z wykorzystaniem elektronicznych kanałów dostępu, to powinien zastosować rozwiązania prawne zapewniające bezpieczeństwo zarówno z cywilistycznego punktu widzenia, jak i zgodne z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r., poz. 1422), a w szczególności posiadać stosowne regulaminy i wymagać składania właściwych oświadczeń przez klientów.

Obszar ryzyka IV

KNF wymaga, aby w banku funkcjonował sformalizowany system zarządzania bezpieczeństwem teleinformatycznym.

Dla zapewnienia bezpieczeństwa bank powinien mieć opracowane procedury zarządzania incydentami naruszenia bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego oraz sformalizowane zasady współpracy z zewnętrznymi dostawcami usług informatycznych, zapewniające bezpieczeństwo danych i poprawność działania środowiska teleinformatycznego.

Umowy zawierane z kontrahentami, poza istotnymi warunkami (essentialia negotii), powinny określać:

- zakresy odpowiedzialności stron,
- zakres informacji i dokumentacji przekazywanych przez usługodawcę w związku ze świadczeniem usług,
- zasady wymiany i ochrony informacji, w tym warunki nadawania pracownikom podmiotów zewnętrznych praw dostępu do informacji oraz zasobów środowiska teleinformatycznego banku; w przypadku usługodawców posiadających dostęp do informacji o wysokim stopniu poufności powinna również zostać uregulowana kwestia odpowiedzialności za zachowanie tajemnicy tych informacji po wygaśnięciu umowy,
- zasady związane z prawami do oprogramowania (w tym do jego kodów źródłowych) w trakcie współpracy i po jej zakończeniu, a w szczególności dostępu do kodów źródłowych w przypadku zaprzestania świadczenia usług wsparcia i rozwoju oprogramowania przez jego dostawcę (na przykład z wykorzystaniem usług depozytu kodów źródłowych),
- parametry dotyczące jakości świadczonych usług oraz sposoby ich monitorowania i egzekwowania,

- zasady i tryb obsługi zgłoszeń dotyczących problemów w zakresie świadczonych usług,
- zasady i tryb dokonywania aktualizacji oprogramowania komponentów infrastruktury znajdujących się pod kontrolą dostawcy,
- zasady współpracy w przypadku wystąpienia incydentu naruszenia bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego,
- zasady w zakresie dalszego zlecenia czynności podwykonawcom zewnętrznego dostawcy usług,
- kary umowne związane z nieprzestrzeganiem warunków umowy, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa informacji przetwarzanych przez dostawcę usług.

KNF oczekuje, że zgodność zarządzania IT z Rekomendacją D będzie podlegała specjalnemu audytowi. Powinien on być powtarzany, tak aby ryzyka IT w banku zostały zminimalizowane.

Przy ścisłym stosowaniu omówionych reguł stosowanie IT w bankach zarówno konwencjonalnie, jak i opierające się na technologiach „chmurowych” będzie w pełni bezpieczne.

Planowanie i budowa systemu informatycznego trwa zwykle kilkanaście lub kilkadziesiąt miesięcy. Dlatego planując w firmie pożyczkowej rozwój IT, na przykład rozwój systemów ERP, i podejmując decyzje, **warto rozważyć budowę nowego systemu na podstawie zasad określonych w Rekomendacji D**. Zdecydowanie ułatwi to wejście w regulowany rynek finansowy bez względu na moment, w którym to ostatecznie nastąpi. **m**

Organizacja usług zewnętrznych banku

- Odpowiedzialność kontrahenta nie powinna być ograniczona.
- Procedury wyboru kontrahentów powinny uwzględniać ryzyko związane z danymi usługami i obejmować w szczególności ocenę sytuacji ekonomiczno-finansowej usługodawcy, zapewnianego przez niego poziomu bezpieczeństwa oraz jakości świadczonych usług.
- Bank powinien mieć plany awaryjne na wypadek zaprzestania świadczenia usług.
- Bank powinien monitorować jakość usług, ich poufność i zgodność z prawem.
- Bank powinien zapewnić bezpieczne zakończenie współpracy, w szczególności w zakresie zwrotu danych i ich usunięcia.

Wizerunek windykacji

12 lat temu powstał Polski Związek Windykacji. Między innymi dzięki jego pracy można zauważyć wzrost dbałości o pozytywne postrzeganie firm windykacyjnych.

Firmy windykacyjne od przeszło dekady pracują nad poprawą wizerunku branży zarządzania należnościami. Zmienia się stereotyp windykatora – z mężczyzny używającego siłowych rozwiązań w odzyskiwaniu długów staje się on partnerem w dialogu i mediacjach. Ewolucji ulegają też postawy osób zmagających się z problemami finansowymi. Jedną z ważniejszych przesłanek powstania Związku było zniewolowanie złych skojarzeń związanych z przedmiotem działalności członków organizacji.

Etyka windykacji

W ostatnich latach nastąpił wzrost profesjonalizacji usług firm windykacyjnych. Coraz intensywniej pracują one nad własną reputacją poprzez podnoszenie kwalifikacji pracowników, w tym uczenie ich nie tylko psychologicznego, ale przede wszystkim ludzkiego podejścia do osób zmagających się z problemami finansowymi.

Współczesny windykator to nie tylko ktoś, kto dba o interesy wierzyciela – to także doradca i negocjator. W sektorze B2C jego obowiązkiem jest indywidualny dialog z dłużnikiem oraz poznanie przyczyn zwłoki lub braku płatności. Windykator ma wyjść naprzeciw osobie zadłużonej i zaproponować rozwiązanie dopasowane do jej możliwości finansowych lub wskazać możliwości pozyskania dodatkowych dochodów.

Inaczej jest w przypadku, gdy to przedsiębiorstwo zalega z płatnością wobec swoich kontrahentów. Naraża ich na utratę płynności finansowej, czego efektem mogą być zatory w płatnościach. Przedsiębiorstwa często nie chcą korzystać z usług firm windykacyjnych w obawie przed pogorszeniem relacji z podmiotem zalegającym z płatnością. Firmy nie wiedzą, jakie korzyści daje zwrócenie się o profesjonalną pomoc.

W przypadku windykacji B2B nadrzędną rolą windykatora jest prowadzenie windykacji polubownej, która opie-

ra się na negocjacjach z dłużnikiem przy zachowaniu pozytywnych relacji biznesowych. Dlatego w branży windykacyjnej podejście do osób zadłużonych zmienia się w taki sposób, by budować w nich świadomość konsekwencji, jakie wynikają z nieuregulowanego zobowiązania.

Przed podjęciem współpracy z firmą zajmującą się odzyskiwaniem należności warto sprawdzić, czy przestrzega ona przepisów prawa oraz Zasad Etyki Branży Windykacyjnej, wyszczególnionych między innymi w Kanonie Dobrych Praktyk Polskiego Związku Windykacji. Do nadrzędnych zasad Kanonu zalicza się: **uczciwość, godność i zaufanie, działania służące rozwojowi rynku i zapobieganie konfliktom interesów**. Firmy zrzeszone w Polskim Związku Windykacji otrzymują rekomendację, która jest potwierdzeniem zdolności danej firmy do świadczenia usług zgodnie z zasadami etyki zawodowej i kodeksu honorowego.

Zadania Związku

Polski Związek Windykacji od początku swojego istnienia stara się o społeczną aprobatę potrzeb prowadzenia usług windykacyjnych. Związkowi należy na krzewieniu etycznych zasad w relacjach biznesowych i zapobieganiu powstawaniu zadłużeń. Dzisiaj nadrzędną rolą firm windykacyjnych staje się nie tylko edukacja windykatorów, ale przede wszystkim osób zadłużonych. Związek pracuje nad kampanią społeczną, której celem będzie budowa pozytywnego wizerunku branży zarządzania należnościami poprzez edukację konsumentów w zakresie umiejętnego zarządzania budżetem domowym oraz przestrzeganie ich przed popadaniem w spiralę zadłużenia czy nadmiernym zaciąganiem kredytów. Planowany termin rozpoczęcia kampanii to druga połowa 2015 roku.


Członkowie Polskiego Związku Windykacji wyznaczają nowe kierunki rozwoju branży między innymi poprzez



Piotr Badowski
prezes zarządu
Polskiego Związku Windykacji

podejmowanie tematyki społecznej odpowiedzialności biznesu. Przykładem jest kampania edukacyjna z zakresu rozsądnego zarządzania finansami, realizowana przez firmę EGB Investments. W Centrum Edukacyjnym „Płacę na czas” znajduje się specjalnie wyselekcjonowany zestaw użytecznych materiałów o tym, jak zapobiegać zatorom płatniczym i radzić sobie w sytuacji już posiadanego zadłużenia. Porady adresowane są zarówno do osób indywidualnych, jak i do firm.

Kolejnym projektem, który podejmuje problematykę społecznej odpowiedzialności biznesu, jest Akademia Krajowego Rejestru Długów. Powstał on z inicjatywy firmy Kaczmarek Inkasso i ma charakter edukacyjny. Jego misją jest pomaganie firmom w realizowaniu celów biznesowych poprzez dostarczenie wiedzy i skutecznych narzędzi usprawniających zarządzanie należnościami w przedsiębiorstwie.

Z myślą o młodych przedsiębiorcach działa również Akademia Rozważnej Firmy – serwis zawierający liczne porady i wskazówki z zakresu prawa, finansów i ekonomii. Na stronach tego serwisu eksperci EULEO radzą, jak skutecznie bronić się przed nieuczciwymi kontrahentami, zapobiegać powstawaniu zatorów finansowych i dbać o płynność finansową przedsiębiorstwa. 

Jak wymieniać dane z BIK

Coraz powszechniejszą dobrą praktyką firm pożyczkowych jest korzystanie z rejestrów Biur Informacji Gospodarczych oraz danych Biura Informacji Kredytowej.

Etyka, moralność i transparentność to wyznaczniki działania odpowiedzialnej firmy. Do tych wartości należy dodać ważną zasadę, która pozwala umacniać pozycję biznesową danej firmy, a także zwiększa prawa i ochronę jej klientów: zasadę właściwego szacowania ryzyka.

Wśród instytucji finansowych spoza sektora bankowego obserwuje się wzrastającą świadomość odpowiedzialnego kredytowania, do zapewnienia którego niezbędne staje się **uczestnictwo w wymianie informacji kredytowej z sektorem bankowym**. Biuro Informacji Kredytowej, realizując rolę integratora informacji kredytowej na rynku, promuje ideę budowania komplementarnego systemu, który w spójny sposób będzie prezentował informacje o zobowiązaniach klientów w całym sektorze finansowym.

Głównym źródłem informacji kredytowej i gospodarczej w Polsce jest Grupa BIK. Gromadzi ona i udostępnia informacje o tym, jak uczestnicy rynku realizują swoje zobowiązania kredytowe i finansowe. Grupa BIK działa na rzecz całego systemu bankowego w Polsce oraz wymienia informacje pomiędzy sektorem bankowym a przedsiębiorcami wszystkich branż. Korzystanie z kom-

pleksowych danych, udostępnianych przez Grupę BIK, jest standardem w procesach biznesowych. Grupę BIK tworzą Biuro Informacji Kredytowej (BIK) i Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor SA (BIG InfoMonitor).

Rozwój systemu finansowego oraz zmiany w otoczeniu rynkowym i prawnym wyznaczyły nowy kierunek w ofercie BIK-u – w obszar systemu wymiany informacji **włączono również instytucje finansowe spoza sektora bankowego**.


Możliwość wymiany danych w ramach systemu BIK jest zapewniona zainteresowanym instytucjom finansowym spoza sektora bankowego, które mają obowiązek dokonania oceny ryzyka kredytowego konsumenta przed zawarciem umowy, ale na razie nie wymieniają się informacją kredytową z BIK-iem. System wymiany informacji jest też otwarty na podmioty, które zobowiążą się do cyklicznego przekazywania danych dotyczących zobowiązań o charakterze kredytowym – na zasadach analogicznych jak dla banków – w celu realizacji zasady wzajemności.

Podstawą współpracy Biura Informacji Kredytowej z instytucjami finansowymi mającymi bezpośredni dostęp do danych znajdujących się w bazie BIK-u

Co oferuje Grupa BIK

- Ograniczenie ryzyka kredytowego na podstawie informacji o kredytobiorcach z całej Polski.
- Podniesienie rentowności.
- Ochrona przed wyłudzeniami, szczególnie istotna w biznesie online.
- Ochrona przed kradzieżą tożsamości.
- Dostęp do aktualizowanego w czasie rzeczywistym rejestru zapytań – szukanie nadaktywności klientów w sektorze finansowym.
- Pełny obraz finansowania się klienta w sektorze bankowym i pozabankowym.
- Uwiarygodnienie podmiotu na rynku z perspektywy klienta.
- Jedyna baza PESEL dostępna online.
- Dostęp do wysokiej jakości danych z sektora bankowego i pozabankowego w jednym miejscu.

jest **zasada wzajemności**. Polega ona na umożliwieniu korzystania z informacji przetwarzanych w BIK-u jedynie tym instytucjom, które zobowiązały się przekazywać do BIK-u – zgodnie z przepisami prawa – dane o swoich klientach. Tylko współpraca podejmowana za zgodą klienta pozwala na wymianę informacji stanowiących tajemnicę bankową i tajemnicę ubezpieczeniową oraz na współdzielenie danych z obu sektorów.

Podmioty współpracujące z BIK-iem i BIG InfoMonitor (obecnie jest to około 70% firm działających na rynku), wykorzystując przewagę konkurencyjną, jaką mają dzięki zasobom informacyjnym Grupy BIK, bardzo często korzystają z usług obu spółek. Informacje zawarte w systemach Grupy BIK uzupełniają się bowiem i pozwalają analizować aktywność klienta nie tylko w sektorze podmiotów finansowych, ale również w branży telekomunikacyjnej, w obszarze dużych firm oraz w odniesieniu do tak zwanych usług komunalnych (woda, prąd, gaz czy ogrzewanie). 



Biuro Informacji Kredytowej, realizując rolę integratora informacji kredytowej na rynku, powołało Departament Rynku Podmiotów Niebankowych. Nasz zespół ekspertów służy wiedzą m.in. w obszarze firm sektora pożyczkowego. Od lewej: Grzegorz Pieszak, Marta Banaszek i Dawid Pruchniewski.

Instytucje pożyczkowe uczestniczą w systemie wymiany informacji kredytowej w celu zwiększenia bezpieczeństwa i zaufania między uczestnikami całego rynku. W tym procesie zyskują banki i firmy pożyczkowe, gdyż mają dostęp do danych wcześniej nieznanymi i możliwość bardziej kompleksowej oceny potencjalnych kredytobiorców. Jednak przede wszystkim zyskają konsumenci: dzięki pełnej historii kredytowej zwiększy się ich wiarygodność w kontakcie z bankiem, co ułatwi otrzymanie lepszych warunków kredytu w przyszłości.

Kontakt do zespołu ekspertów:
Dawid.Pruchniewski@bik.pl,
Marta.Banaszek@bik.pl,
Grzegorz.Pieszak@bik.pl lub psn@bik.pl.

Efekty dzięki Debt Collector

Automatyczne i masowe generowanie pozwów do Elektronicznego Postępowania Upominawczego to metoda wspierająca proces windykacji w firmach pożyczkowych.

– Czemu zdecydowali się Państwo na Elektroniczne Postępowanie Upominawcze?

– [Sebastian Karpiński] Jest to skuteczny i najmniej ryzykowny sposób odzyskania należności, nieangażujący nadmiernie ani czasowo, ani finansowo. EPU nie jest windykacją, lecz efektywnym narzędziem umożliwiającym realizację procesu windykacji. Co istotne, ustawowo regulowane koszty postępowań, które można doliczyć do wartości pozwu (roszczenia), są ważnym i stabilnym elementem strategii zarządzania gotówką w firmie.

– Jaka jest skuteczność i koszt realizacji procesu windykacji przy użyciu EPU?

– [SK] Jeśli minimalny koszt pozwu to 1,25% wartości należności, ale nie mniej niż 30 zł, to trudno mówić o znaczących kosztach obsługi postępowania. Dodatkowo koszty te są w pełni kontrolowane przez użytkownika systemu, który decyduje o tym, ile pozwów, wygenerowanych przez system Debt Collector, przekazujemy do realizacji w EPU.

– [Michał Wierzbicki] Skuteczność można mierzyć tylko na podstawie doświadczeń zdobytych podczas wdrożeń. Nasze dotychczasowe raporty pokazują, że co najmniej 85% pozwów uzyskuje prawomocny nakaz zapłaty. Ten odsetek może być jeszcze wyższy pod warunkiem, że uzyskamy od użytkownika lepszej jakości dane dotyczące dłużnika. Ile nakazów ostatecznie jest spłacanych, to oczywiście stanowi tajemnicę naszych klientów, jednak mogę zdradzić, że skuteczność jest bardzo wysoka, bo dłużnik inaczej postrzega wyrok sądu niż wezwanie z firmy.

– Jakie korzyści wynikają z zastosowania Debt Collector do wsparcia procesu windykacji przez EPU?

– [SK] Najważniejsze korzyści to pełna kontrola kosztów procesu windykacji, wysoki stopień odzyskiwalności gotówki oraz przewidywalne działanie i skuteczność systemu. Jeśli będziemy rozpatrywali firmę pożyczkową, która ma około 5 tys. umów w windykacji skierowanej na drogę sądową i chce użyć EPU w standardowy, ręczny sposób, to taka firma musi się liczyć z długotrwałym i kosztownym pro-



Sebastian Karpiński
ekspert rynku
pożyczek krótkoterminowych



Michał Wierzbicki
ekspert w zakresie IT, wiceprezes
Management Data Systems sp. z o.o.

cesem. Zakładamy, że dwoje pracowników zajmujących się tylko tym zadaniem uzupełni około 60 pozwów dziennie, a i ta liczba może być nieosiągalna ze względu na inne obowiązki, które te osoby wypełniają. Oczywiście, w zależności od wielkości organizacji, liczba tych umów będzie gwałtownie rosła, nie są zatem odosobnione przypadki 25–30 tys. umów przeznaczonych do windykacji sądowej. Jednak moim zdaniem gdy stosujemy system Debt Collector, to priorytetem nie jest tworzenie pozwów. Najważniejsza staje się kontrola tego, ile pozwów i w jak dużych paczkach chcemy wysłać do EPU.

– [MW] Korzyść z zastosowania Debt Collector to przede wszystkim ograniczenie do minimum roli operatora. Jeśli spojrzymy na najważniejsze czynności, to możemy zredukować je do dwóch, czyli monitorowania statusu pozwów oraz dokonywania opłat za paczki pozwów na stronie e-sądu. Debt Collector integruje się ze źródłami danych, następnie buduje gotowe pozwycie, analizując nie tylko wysokość należności, materiał dowodowy czy stopień spłaty częściowej, ale też daty przedawnień, sugerując tym samym uruchamianie postępowań w pierwszej kolejności dla najstarszych, nieprzetartych umów.

– Co udało się osiągnąć po zastosowaniu Debt Collector?


– [SK] Świetne ROI w zakresie zwrotu inwestycji, ale też bardzo dobre wyniki:

ponad 10 tys. pozytywnych decyzji sądu w niecałe 10 miesięcy, co przy średnich wartościach pozwów oznacza ponad 800 tys. zł gotówki powracającej do firmy. Debt Collector rozwiązał też problem rosnącej codziennie kolejki umów oczekujących na ręczną obsługę, a także zniwelował ryzyko przedawnienia.

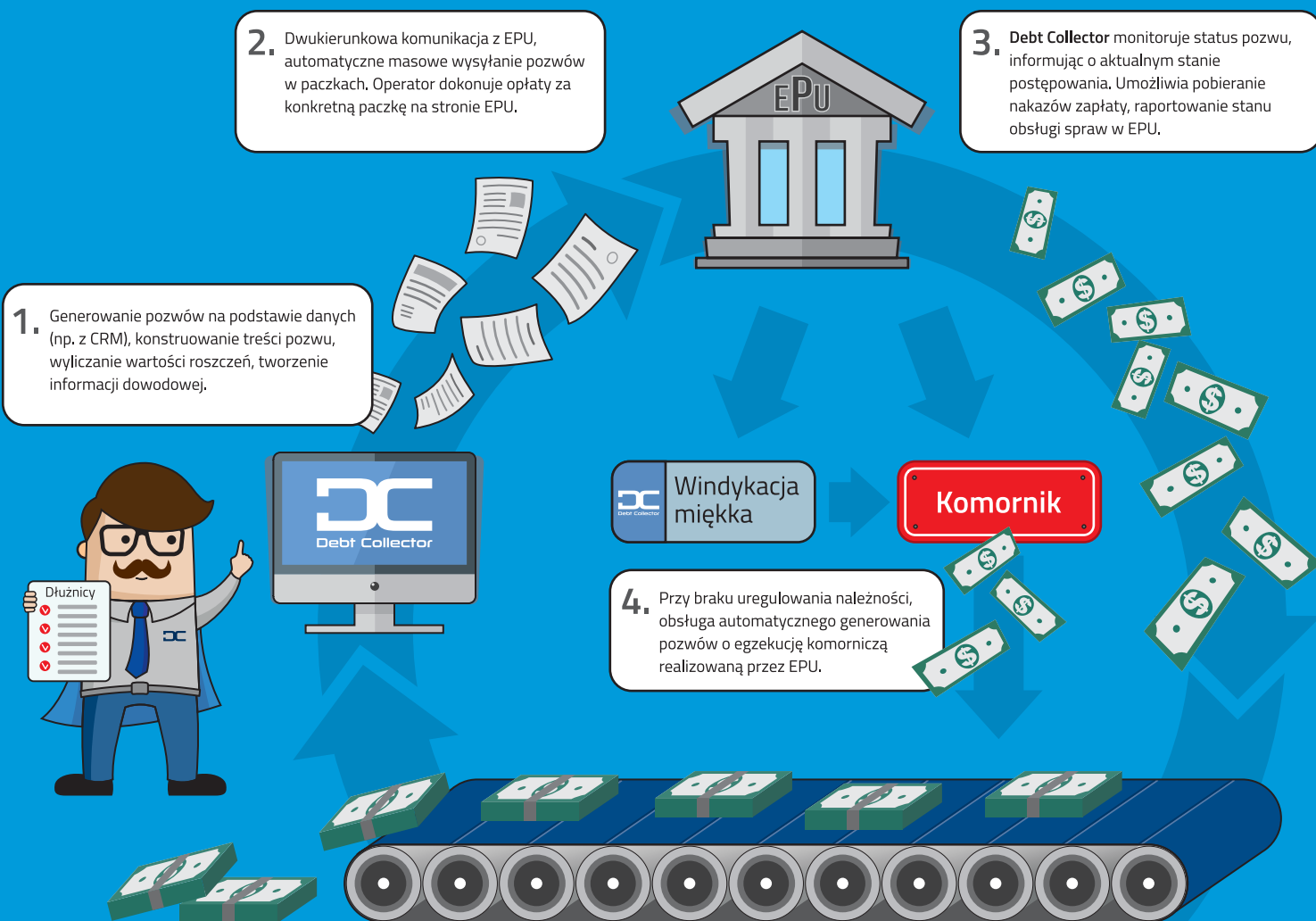
– Jak dalej będzie rozwijał się produkt?

– [MW] Obecnie rozbudowaliśmy Debt Collector o automatyzację uruchamiania postępowania komorniczego na podstawie nakazu zapłaty. Po skonfigurowaniu w systemie co najmniej jednego preferowanego komornika sądowego aplikacja będzie generować – poprzez dostępną funkcję EPU – wnioski egzekucyjne i przysyłać je do realizacji. Rozpoczęliśmy też prace nad masową obsługą nakazów administracyjnych dla uprawnionych do przeprowadzania egzekucji administracyjnej podmiotów publicznych.

– Czy Debt Collector jest drogi?

– [MW] Model licencyjny jest prosty: licencja wydawana jest na daną organizację z maksymalnie 10 licencjami dla operatorów. Koszt licencji to około 40 tys. zł netto, oczywiście zależy on od zastosowanych poziomów rabatów, reszta kosztów to prace wdrożeniowe, integracja ze źródłami, np. CRM-em, i ewentualnie usługi dodatkowe. Wdrożenie możemy zrealizować poniżej jednego miesiąca, włącznie ze szkoleniami i uruchomieniem produkcyjnym. 

Debt Collector automatyzuje składanie masowej ilości pozwów do Elektronicznego Postępowania Upominawczego, które tworzy na podstawie informacji z baz danych, systemów CRM lub ERP. Pozwy przesyłane są w paczkach, a następnie, na podstawie informacji z e-Sądu, statusy poszczególnych pozwów są na bieżąco aktualizowane. **Debt Collector** pozwala na kategoryzację i filtrowanie danych wg. żądanej logiki biznesowej, umożliwia wgląd do aktualnego stanu pozwu oraz daje możliwość generowania raportów ze wszystkich etapów postępowania. Obsługuje też postępowanie egzekucji komorniczej dostępne w EPU.



WIĘCEJ INFORMACJI: WWW.DEBTCOLLECTOR.COM.PL

Baza to podstawa

Analizując, w jaki sposób był tworzony BIK, zauważymy, że historia lubi się powtarzać.

Działalność instytucji pożyczkowych z sektora pozabankowego w dużej mierze opiera się na wymianie, przetwarzaniu i zarządzaniu informacją. Coraz powszechniejsze jest korzystanie z technologii Big data, która w praktyce stanowi w pełni automatyczny proces decyzyjny, bez udziału analityka kredytowego. Efektem jest błyskawiczne przyznanie pożyczki, co stanowi obecnie ważne kryterium przy wyborze pożyczkodawcy. Wymieniając dane z innymi podmiotami, wyeliminujemy osoby, które nie będą w stanie spłacić pożyczonej kwoty, szybciej też zareagujemy na próby wyłudzeń.

Walka z wyłudzeniami

Mało popularne jest dziś korzystanie przez instytucje pożyczkowe z zapytań do bazy dokumentów zastrzeżonych. A szkoda, gdyż znacznie ograniczyłyby to posługiwanie się pozyskanymi danymi osób trzecich i wyłudzaniem na tej podstawie pożyczek, dzięki czemu zmniejszyłyby się także ryzyko ponoszone przez instytucje pożyczkowe. Niestety, niewiele osób wie, w jaki sposób zastrzec dowód osobisty i na ile zabezpiecza to przed potencjalnymi problemami. Instytucje zrzeszone w Związku Firm Pożyczkowych powinny podjąć wspólny wysiłek, aby budować świadomość finansową u swoich klientów, także w zakresie właściwego zabezpieczenia ich danych osobowych.

Podstawowym zadaniem pozostaje weryfikacja zdolności kredytowej wnioskodawcy. Sama automatyzacja procesu decyzyjnego, bazująca na jego historii kredytowej oraz zachowaniach w Internecie, staje się standardem, jednak nadal brakuje ogólnej bazy, do której trafiałyby informacje o wszystkich pożyczkach udzielonych w sektorze pozabankowym. Włączenie zapytań do tej bazy na etapie wnioskowania o pożyczkę byłoby dodatkowym czynnikiem ograniczającym ryzyko.

Trzeba wypełnić lukę

Z perspektywy firmy windykacyjnej obsługującej kilkanaście serwisów pożyczkowych widać najlepiej, jak pilna jest po-

trzeba powstania takiej bazy. Typowy Jan Kowalski, który zaciągnął kilka pożyczek w kilku instytucjach pożyczkowych, w rozmowie windykacyjnej zaczyna się gubić, bo o której pożyczce właściwie jest mowa? Spirala zadłużenia jest dla samego dłużnika niebezpieczna, a przecież mówimy także o zagrożeniu, jakie powstaje dla całego rynku finansowego, w tym także dla systemu bankowego. Ze względu na ograniczanie ryzyka coraz więcej firm decyduje się na pełną współpracę z BIK-iem (na zasadzie wzajemnej wymiany danych), zatem planowane zmiany w prawie tylko uregulują tę współpracę.

Pamiętajmy jednak, że ostateczne decyzje będą podejmowane przez instytucje pożyczkowe w zależności od wewnętrznej polityki kredytowej. Stworzenie samych podstaw prawnych dla wymiany informacji w zakresie kredytów konsumenckich, udzielanych w sektorze pozabankowym, pozwoli na pełniejszą ocenę zdolności kredytowej konsumenta, jednak nie sprawi – tak jak to funkcjonuje obecnie w sektorze bankowym – że wszystkie firmy pożyczkowe będą przekazywały dane do BIK-u. Ustawodawca nie przewiduje bowiem

„ **Baza danych o pożyczkach nie powstanie w kilka dni i nie obejmie od razu wszystkich firm** „

obowiązkowego przekazywania danych do rejestrów kredytowych, zachowując tym samym spójność z rozwiązaniami dyrektywy 2008/48/WE oraz implementującej ją ustawy o kredycie konsumenckim. Wprawdzie w raportach BIK-u od pewnego czasu pojawiają się dane z sektora niebankowego, jednak dziś, przy niskim udziale firm pożyczkowych w pełnej wymianie danych, wiedza banków zdobyta na podstawie takiego raportu jest niewystarczająca. Analogicznie, firmy pożyczkowe, pomimo czasem znakomitych technologii opartych na Big data i korzystaniu z pełnej



Bogusław Gębarowski
dyrektor
Departamentu Windykacji
Creditreform Polska

wymiany danych z BIK-iem, nie mają całkowitej wiedzy na temat zadłużenia wnioskodawcy.

Wspomnień czar

Na rynku nadal będzie brakowało jednej bazy, która zawierałaby dane ze wszystkich instytucji pożyczkowych. Zadaniem równie ważnym, jak powstanie centralnego rejestru instytucji pożyczkowych, jest więc rozpoczęcie budowy jednolitej ba-

zy, do której trafiałyby dane o wszystkich udzielanych w sektorze pożyczkach.

Polski system bankowy taki okres ograniczonej wiedzy na temat swoich klientów przeżył w latach 90. XX wieku. Skutki tego niedoinformowania były bardzo groźne. W wielu bankach tworzono specjalne departamenty do spraw trudnych kredytów, gdyż poziom zagrożonych należności często znacznie przekraczał 25%. Inspektorzy kredytowi udzielający kredytów konsumenckich w latach 90. – jeszcze przed powstaniem Biura Informacji Kredytowej – weryfikowali zadłużenie wnioskodawcy w kilku bankach. Znacznie

wydłużało to proces podejmowania decyzji kredytowej, gdyż nie wszystkie banki udzielały takiej informacji przez telefon. Na odpowiedź pisemną czekało się czasem kilka dni, a w cierpliwość musiał się uzbroić również klient.

W 1997 roku, kiedy powstało Biuro Informacji Kredytowej, tylko część banków – z różnych powodów – przystąpiła do projektu wspólnej wymiany informacji. Jedną z ostatnich instytucji, która zdecydowała się na pełną wymianę danych, był ówczesny Lukas Bank. Dopiero po kilku latach jego decydenci uznali, że wymiana danych pomiędzy konkurencją przynosi jednak wymierne korzyści. Podobnie będzie z bazą danych o pożyczkach z naszego sektora: nie powstanie w kilka dni i nie

obejmie od razu wszystkich firm. Będzie tak samo, jak było z BIK-iem. Dziś z usług Biura korzysta 100% banków i między innymi dlatego poziom ryzyka w sektorze bankowym tak bardzo się obniżył.

Wspólnie znaczy lepiej

Porównując lata 90. minionego wieku, gdy kształtowała się bankowość komercyjna, i czasy obecne, można dostrzec analogię. Od 2011 roku, po Rekomendacji T oraz zmianach w ustawie o kredycie konsumenckim, obserwujemy intensywny rozwój i kształtowanie się pozabankowego sektora pożyczkowego. Wtedy powstał BIK, dziś potrzebna jest podobna baza skupiająca dane z sektora poza-

bankowego. Warto jednak budowanie wspólnej bazy pożyczkowej zacząć jak najwcześniej.

Wprowadzenie bazy o wszystkich udzielanych pożyczkach niekoniecznie rozwiąże problemy związane z tym segmentem rynku. Ale w modelu docelowym, zakładając przepływ informacji między rynkiem bankowym a pozabankowym, byłoby to rozwiązanie optymalne. Istnieją też dodatkowe walory i funkcje takiej bazy, jak ocena punktowa, czyli indeks zdolności płatniczej powstały wspólnie dla sektora. Warto, aby proces „cywilizowania” instytucji pożyczkowych zakończył się powstaniem „centralnej bazy pożyczkobiorców”. Zwiększy to bezpieczeństwo i ochronę obrotu pieniężnego. **m**

Jak UOKiK sprawdza reklamy

Rozmowa z Ewelina Makowską, dyrektorem departamentu prawnego w Vivus Finance.

– Z czego wynikają kontrowersje dotyczące reklam produktów finansowych?

– W moim przekonaniu obowiązujące dzisiaj przepisy, które dotyczą reklam produktów finansowych, są bardzo lakoniczne. Brakuje szczegółowych regulacji – nakreślone są tylko pewne ramy i ogólne obowiązki informacyjne. To z kolei powoduje, że braki w przepisach są „uzupełniane” decyzjami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Skutek jest jeden: trudno w sposób niebudzący wątpliwości dostosować się do nieprecyzyjnej regulacji prawnej. Ustawa nakłada obowiązek podawania reprezentatywnego przykładu w reklamie mówiącej o koszcie kredytu. Nie ma natomiast regulacji podającej sposób prezentacji takich informacji i wygląda na to, iż nie wiedzą tego ani instytucje finansowe, ani Komisja Nadzoru Finansowego, ani UOKiK. Przekaz ma być czytelny i jednoznaczny, jednak co to oznacza w praktyce, należy domyślić się samemu. Bo nie ma jasnego przepisu czy wytycznych, ile ma trwać taka informacja, jaką czcionką i w jaki sposób ma być przekazana.

– Przecież to, co nie jest zabronione, staje się dozwolone?

– Teoretycznie. Jednak w ostatnich dwóch latach UOKiK wszczął kilka spraw dotyczących właśnie kwestii informacyjnych i sposobu ich prezentacji w rekla-

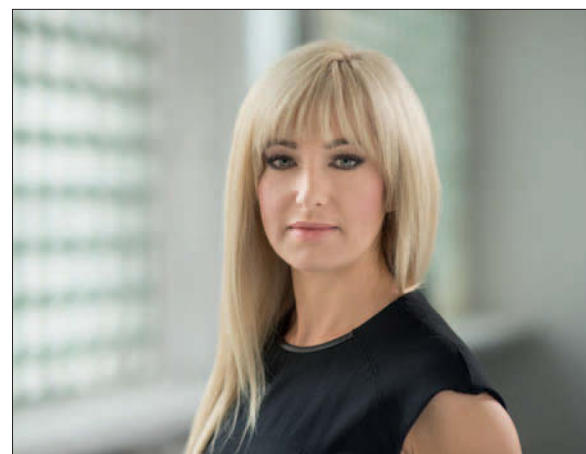
mach. Nie byłoby tych wątpliwości, gdyby opracowano bardziej szczegółowe przepisy. Dla nas najlepsze byłoby stworzenie pewnego katalogu dobrych praktyk, jednoznacznie określającego zakres i sposób prezentowania obowiązkowych informacji. Choć mamy swobodę działalności gospodarczej, to jesteśmy zdania, że mniej byłoby kontrowersji, gdyby przepisy były bardziej szczegółowe i jednoznaczne.

– W reklamach aut też nie ma szczegółowych parametrów technicznych...

– Istotnie, przepisy dotyczące reklamowania różnych produktów nie są jednakowe. Prawdopodobnie założono, że osoba kupująca nowe auto ma pewną wiedzę, a o szczegóły techniczne może zapytać sprzedawcę. W przypadku reklamowania produktów finansowych możemy domniemywać, że z powodu łatwiejszego dostępu do kredytów czy pożyczek intencją ustawodawcy było zwiększenie świadomości przyszłego klienta na temat konsekwencji kosztów.

– Czy jest zatem jakieś rozwiązanie łączące promocję produktów finansowych z informacją o wszystkich kosztach?

– Moim zdaniem należy jeszcze mocniej zachęcać konsumenta do szczegółowego zapoznawania się z umowami przed ich podpisaniem. Bez względu na charakter podawanych w reklamie informacji nie da się przytoczyć wszystkich możliwo-



ści i opcji, a tym bardziej podać przykładu dotyczącego każdej oferty – tak różne są kwoty i okresy obowiązywania umów. Uważam, że idea przykładu reprezentatywnego może wzbudzać wątpliwości samego konsumenta, nie dotyczy ona bowiem warunków jego konkretnej umowy. Wracając do reklam samochodów: o ile zwykle liczba dostępnych modeli jest ograniczona, o tyle różnorodne opcje drogiego wyposażenia są indywidualnie dopasowywane do danego klienta. Zatem klient dopytujący się o szczegóły techniczne kupowanego auta powinien z równym, o ile nie większym zaangażowaniem poznać informacje przed podpisaniem umowy kredytowej. **m**



Ten na lewo, ten na prawo

W ramach pracy naukowej spróbowałem wyjaśnić rolę czynników psychologicznych, które odpowiadają za niespłacanie zobowiązań. Przejrzałem bieżące badania i zreplikowałem je w jednym badaniu jako zestawienie wielu cech.

Poziom zadłużenia polskich konsumentów jest tematem debat publicznych i analiz biznesowych. Nie pomaga wdrażanie procedur i systemów oceny ryzyka przed przydzieleniem kredytu. Rozwijają się technologie dotyczące decydowania, komu udzielić kredytu, rozbudowują się regulacje prawne, coraz skuteczniejsza jest windykacja należności, a ludzie nadal nie radzą sobie ze spłacaniem swoich zobowiązań.

Podjąłem się próby wyjaśnienia roli czynników psychologicznych odpowiedzialnych za niespłacanie należności. W swojej pracy przyjąłem psychometryczne podejście do pomiaru cech osobowości i problematycznych zachowań finansowych. Projekty badawcze ukazały siłę wpływu osobowości, umiejscowienia poczucia kontroli, poszukiwania doznań, poczucia skuteczności, satysfakcji z życia, odrzucania gratyfikacji oraz potrzeby aprobaty społecznej na problematyczne zachowania finansowe.

Takie badania mogą być inspiracją dla podmiotów biznesowych, dla których ocena ryzyka finansowego konsumenta jest podstawą utrzymania się na rynku i osiągnięcia zysku. Podejście psychometryczne pomiaru cech osobowości, włączone do systemu oceny ryzyka, może zwiększać zaufanie do klienta. Przy oka-

zji będzie ono spełniać standardy etyczne i biznesowe, bo wychwyci ludzi niemających potencjału osobowościowego, którzy mają mniejszą szansę na regulację swoich zobowiązań i finansów oraz – ze zwiększonym prawdopodobieństwem – mogą nieświadomie wpaść w wir zadłużenia.

Koledzy przyszli po pożyczkę

Wyobraźmy sobie, że z prośbą o pożyczkę zwracają się do nas Krzysiek i Piotr, nasi koledzy od 15 lat. Panowie nie różnią się wiekiem ani dochodami, mieszkają w tym samym mieście, mają po dwoje dzieci, podobne wykształcenie oraz równie ładne żony. Odróżniają ich jedynie – dobrze nam znane – cechy ich charakteru.

Krzysztof prowadzi szczęśliwe życie, jest usatysfakcjonowany z tego, co ma i co przeżył. Potrafi odrzucać natychmiastowe gratyfikacje na rzecz oddalonych w czasie, większych korzyści. Ma dużą wiarę w swoje możliwości i w każdej sytuacji znajduje jakieś rozwiązania. Nie miał w swoim życiu okresów, kiedy dostarczał sobie rozciągniętej w czasie stymulacji w postaci imprez, poszukiwania przygód z nieznanymi czy wyjazdów w nieznanne. Życie przesiąknięte rutyną mogło być źródłem, z którego czerpał zadowolenie.



Konrad Hryniewicz
Metodolog.pl

Krzysiek zawsze czuł i wiedział, że wszystko to, co mu się przydarza w życiu, nie jest szczęściem, lecz rezultatem jego własnych działań i że dopóki nie podejmie inicjatywy, dopóty jego stan się nie zmieni. Jest stosunkowo nieufny wobec ludzi, potrafi jednak z nimi utrzymywać relacje – może trochę sztywne, ale trwałe i zadowalające.

Piotrek to człowiek wiecznie niezadowolony, cały czas ma czegoś za mało, coś mu nie pasuje i ciągle narzeka. Nie potrafi odrzucać zaspokajania natychmiastowych potrzeb na rzecz oddalonych w czasie większych korzyści – on wszystko musi mieć od razu. Ma niską

wiarę w swoje możliwości, a kiedy pojawiają się nowe wyzwania i zadania, to wybiera te łatwiejsze i szybsze w realizacji. W chwilach kryzysowych opadają mu ręce i nie próbuje podejmować żadnych działań, bo nie czuje dużej wiary w swój potencjał.

Z powodu niesatysfakcjonującego go życia Piotr cały czas dostarcza sobie nowych, intensywnych bodźców zewnętrznych. U Piotra ważne jest to, że ma silne przekonanie o sprzyjającym lub niesprzyjającym mu losie i szczęściu. Dodajmy, że myje ręce przed obiadem, nigdy niczego nie ukradł, ustępuje miejsca starszym i ciężarnym, przyznaje się do winy, kiedy coś zepsuje, nigdy też nie podkładał innym kłód pod nogi. Tak naprawdę jest naiwny, przez co nie potrafi utrzymywać trwałych i zadowalających relacji.

Czy po przeczytaniu charakterystyk tych dwóch przypadków widzimy różnicę w potencjale spłaty naszej pożyczki? Niestety, tak. Jeśli na termin i kwotę do oddania umówimy się z Krzyskiem, to albo przelew przyjdzie w terminie, albo Krzys przyjdzie do nas w dniu spłaty o godzinie 21.00 z gotówką i butelką dobrego wina. W przypadku Piotra możemy oczekiwać jednego scenariusza. Będziemy do niego dzwoniли, a on za każdym razem znajdzie jakąś bardzo wiarygodną i skomplikowaną wymówkę, dlaczego jeszcze nie zapłacił. Po tym terminie usłyszymy: – Słuchaj, nie dam rady tego spłacić, ale sam jesteś sobie winien. Przecież mnie znasz i wiesz, że mi się nie pożyczają...

Po co mierzyć cechy osobowości?

Jako statystyk pracujący w kilku firmach nad modelami klasyfikacyjnymi, których zadaniem była ocena punktowa pożyczkobiorców, spotkałem się z małą siłą predykcyjną analizowanych danych. Jednak jako psycholog widziałem przy tym duży potencjał w zbieraniu nowych danych dotyczących cech osobowości. Metaanaliza publikacji wielu badań – przeprowadzonych przez różne i niezależne zespoły badawcze z całego świata – wykazała spektrum cech charakteru, które sprzyjają regulacji zobowiązań.

Pomiar osobowości to najsprawdliwsza i najbardziej wartościowa technika umożliwiająca podejmowanie decyzji o człowieku. W ostatnich kilku dekadach pomiar psychologiczny miał i ma zastoso-

wanie w wielu sferach, między innymi w badaniach przesiewowych przed zatrudnieniem, w doradztwie zawodowym, selekcji do armii, w testowaniu umiejętności oraz diagnozie klinicznej. System takiego pomiaru opiera się na zebraniu odpowiedzi na pozycje testowe, dotyczących różnych uniwersów zachowań, które przy użyciu technik statystycznych dają prawdopodobieństwo spłaty zobowiązania.

Jeśli zbieramy informacje na temat pożyczkobiorców, takie jak płeć, stan cywilny lub miejsce zamieszkania, to wiemy, że to są stałe cechy. Podobnie jest z cechami osobowości. Są one stałe, trzeba je tylko odpowiednio zmierzyć. Ktoś, kto jest bardzo towarzyski i zabiega o dużą liczbę kontaktów, a także lubi imprezy i szybkie samochody, raczej nie przestawi się w ciągu kilku tygodni na piątkowe herbatki, czytanie książek i wypoczynek w spa.

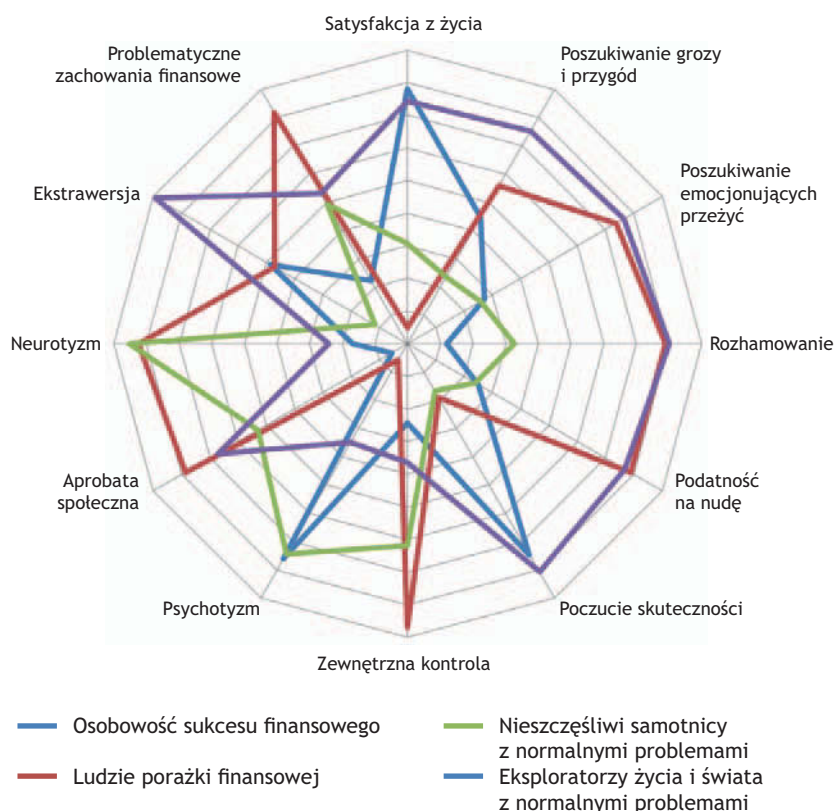
Cecha jest ukrytą i statystycznie stałą własnością funkcjonowania człowieka, której obserwowaną ekspresją jest zachowanie. Na podstawie znajomości cech można przewidywać potencjalne zachowania, które wychodzą poza zakres zachowań mierzonych przez test. Pojedyncze zachowanie bywa ekspresją wielu cech, ale kombinacja wielu zachowań jednoznacznie określa poziom nasilenia danej cechy.

Przeprowadzone przeze mnie badania w Polsce zreplikowały wyniki innych badaczy. Poza utworzeniem narzędzi badawczych, których zadaniem był pomiar cech najsilniej wpływających na regulację zobowiązań, przeprowadziłem badania sprawdzające, w jakich warunkach aplikanci starają się oszukiwać zastosowaną metodę oraz z jaką intensywnością to robią.

W opisywanych badaniach w dwóch grupach wzięły udział 1322 i 763 osoby. Badania przeprowadzono za pomocą elektronicznej ankiety na Facebooku wśród utworzonych grup akademickich oraz grup ludzi w wieku od 25 do 40 lat. Poza cechami osobowości mierzono kilka cech demograficznych, które standardowo bierze się pod uwagę przy badaniach ilościowych, poza tym pytano ludzi o to, czy mają nieuregulowane zobowiązania finansowe związane z pożyczkami, mandatami, rachunkami, ratami kredytu lub jakimikolwiek innymi.

Wyniki badań w skrócie

Badania pozwoliły podzielić ludzi na cztery grupy (patrz: zestawienie na następnej stronie). Pierwsza grupa, czyli osobowości sukcesu finansowego, to nie są klienci firm pożyczkowych. Oni nie przyjdą po pożyczkę, bo nie muszą.



Grupa druga to ludzie, którzy chętnie przyjdą po pożyczkę, ale powinni być z miejsca odrzucani. Są kandydatami na wiecznych wierzycieli, bez szansy na spłacenie zobowiązań kiedykolwiek i komukolwiek.

Pozostałe dwie grupy są w pełni do zaakceptowania. Ludzie o takich cechach charakteru nie powinni przysparzać problemów firmom pożyczkowym. Właśnie na tych dwóch grupach powinna skupiać się strategia marketingowa przedsiębiorstwa.

Wyniki w szczegółach

Największy wpływ na problemowe zachowania finansowe miały tendencje psychopatyczne, trochę mniejszy poszukiwanie doznań i odracanie gratyfikacji, jeszcze mniejszy poczucie umiejscowienia kontroli i poczucie skuteczności, a najmniejszy – aprobata społeczna.

Dalsza analiza wykazała, że problemowe zachowania finansowe wzrastały wraz ze wzrostem tendencji psychopatycznych oraz poszukiwaniem doznań, a malały wraz ze wzrostem wewnętrznego poczucia kontroli, skuteczności, aprobaty społecznej oraz odracania gratyfi-

kacji. Wydawać by się mogło, że ludzie wykazujący podwyższone zachowania z tendencjami psychopatycznymi nie regulują swoich zobowiązań finansowych z innymi ludźmi i nie przyjmują przyszłościowej perspektywy swojej sytuacji finansowej ze względu na trudności z dogadywaniem się z ludźmi, ukierunkowaną wobec nich nieufnością i chłodem emocjonalnym oraz ogólną antyspołeczną postawą.

Dodatkowy czynnik, który wyjaśnia problematyczne zachowania finansowe, a jednocześnie jest w dużym stopniu powiązany z tendencjami psychopatycznymi, to poszukiwanie doznań. Można by sądzić, że tendencje psychopatyczne wraz z poszukiwaniem doznań tworzą swoistą popędową przestrzeń, która poprzez impulsywny i rądry mocnych wrażeń behavior nie stwarza człowiekowi pola refleksji nad osobistą sytuacją finansową – tą bieżącą i tą przyszłą. Warto podkreślić, że podwyższona tolerancja na ryzyko u wysoko doświadczonych osób wpływa na długotrwałe utrzymanie się napięcia nieuregulowanych zobowiązań z innymi. Spychają oni powinności na drugi plan i skupiają się na zaspokajaniu bieżących popędów, co



Konrad Hryniewicz prezentuje wyniki swoich badań na konferencji „Finanse w Internecie”

w skrajnych przypadkach może skutkować łamaniem prawa.

Kolejne uniwersum zmiennych niejako określa działaniową sferę człowieka i umieszcza go w kontekście wiary we własne działania i potencjału wywierania wpływu na rzeczywistość. Ludzie, którzy mieli podwyższony poziom wewnętrznego poczucia umiejscowienia kontroli, wierzyli, że mogą sprawować kontrolę nad życiem, a zwłaszcza nad osobistym wprowadzaniem pozytywnych zmian w swoją sferę finansową. Mieli świadomość, że status ich finansów zależy od ich własnego działania i własnej inicjatywy, a nie od losu i przypadkowych szans. Poczucie skuteczności wspomagało działanie budujące stabilną sytuację finansową – poprzez poczucie pewności człowieka, że sprawuje kontrolę nad wydarzeniami mającymi wpływ na jego status finansowy.

Istotną zmienną było również odracanie gratyfikacji, które poprzez komponent przyszłościowej orientacji oraz ważenia konsekwencji różnych działań tworzyło strategiczną perspektywę. Interesujące jest to, że człowiek wyposażony w podwyższony poziom odracania gratyfikacji miał zdolność do decydowania o tym, jakie zachowania ogólne będą miały korzystne skutki w przyszłości. Ponadto ludzie nie realizowali impulsywnie swoich podniet i zachcianek w sposób, który powodował w przyszłości wybrakowanie zasobów na regulację

Cztery typy osobowości finansowej

1. Osobowość sukcesu finansowego

- Niskie kłopoty finansowe
- Szczęśliwi
- Niska potrzeba podejmowania ryzyka, potrzeba stymulacji
- Wysoka wiara we własną skuteczność
- Wewnętrzsterowni
- Chłodni indywidualiści
- Niska potrzeba aprobaty
- Stabilni emocjonalnie
- Umiarkowanie towarzyscy

3. Nieszczęśliwi samotnicy

z normalnymi problemami

- Umiarkowane kłopoty finansowe
- Niska satysfakcja z życia
- Niska potrzeba podejmowania ryzyka, potrzeba stymulacji
- Mała wiara we własną skuteczność.
- Zewnętrzsterowni
- Chłodni indywidualiści
- Umiarkowana potrzeba aprobaty społecznej
- Niestabilni emocjonalnie
- Nietowarzyscy

2. Ludzie porażki finansowej

- Wysokie kłopoty finansowe
- Niska satysfakcja z życia
- Wysoka potrzeba podejmowania ryzyka, potrzeba stymulacji
- Mała wiara we własną skuteczność.
- Zewnętrzsterowni
- Naiwniacy
- Wysoka potrzeba aprobaty społecznej
- Niestabilni emocjonalnie
- Umiarkowanie towarzyscy

4. Szczęśliwi eksploratorzy

z normalnymi problemami

- Umiarkowane kłopoty finansowe
- Szczęśliwi
- Wysoka potrzeba podejmowania ryzyka, potrzeba stymulacji
- Wysoka wiara we własną skuteczność
- Wewnętrzsterowni
- Normalna afektywność
- Wysoka potrzeba aprobaty społecznej
- Stabilni emocjonalnie
- Bardzo towarzyscy

relacji z całością zobowiązań finansowych. W konsekwencji ludzie byli zmuszeni do takich działań, jak opóźnienia w spłacie rachunków i pożyczanie pieniędzy od znajomych lub banków.

Kolejnym czynnikiem wpływającym na problematyczne zachowania finansowe była potrzeba aprobaty społecznej. Jest to, z jednej strony, problematyczny wymiar, który może mieć alternatywne wyjaśnienie, ponieważ ludzie mogą sami siebie oszukiwać poprzez promowanie pozytywnych i przysłanianie negatywnych zachowań finansowych. Z drugiej strony mogli oni świadomie zarządzać autoprezentacją i dostosowywać się do zewnętrznego odbiorcy.

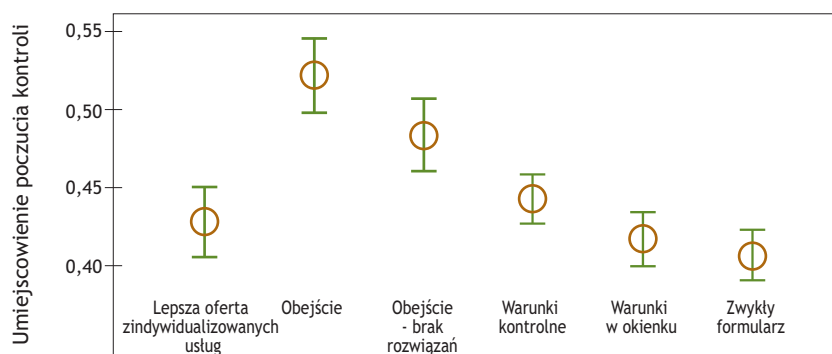
Warto podkreślić, że aprobatą społeczną była powiązana ujemnie z tendencjami psychopatycznym. Świadczy to o tym, że w tych warunkach badani raczej eksponowali pozytywne i nieprzypadkowo ukrywali negatywne zachowania oraz prezentowali społecznie akceptowalne behawiory finansowe. Perspektywę następnych badań w tym nurcie byłoby eksperymentalne zweryfikowanie wpływu wyżej opisanych cech (co jest nie lada wyzwaniem metodologicznym) na problematyczne zachowania finansowe

Co dałaby wiedza psychologiczna?

Pomiar wywiązania się ze zobowiązania finansowego w formie realnego zachowania, na przykład pożyczki, byłby cennym sposobem operacjonalizacji problemów finansowych. Uzyskanie takich wyników dałoby możliwość sprawdzenia, z jaką siłą cechy osobowości dzielą ludzi na spłacających i niespłacających zobowiązania finansowe. Przy większym budżecie na badania oraz zaangażowaniu się instytucji udzielających pożyczek można by stworzyć system, za pośrednictwem którego dokonywałoby się oceny potencjału osobowościowego pożyczkobiorców. Na jego podstawie szacowano by rokowanie człowieka w kontekście spłaty zobowiązania, co przekładałoby się na określenie ryzyka udzielania kredytu.

Podejście do oceny ryzyka kredytowego od strony psychologicznej byłoby czymś niespotykanym w Polsce. Zwiększyłaby się grupa ludzi bez większych zasobów, w młodym wieku, z różnych rejonów geograficznych i wysokim potencjałem osobowościowym, którzy mogliby liczyć na dostęp do kredytu bez ryzyka popadnięcia w pętlę zadłużenia.

Wyniki badania dotyczącego kłamstwa aplikantów



Źródło: badania własne autora

Na wykresach pokazano umiejscowienie poczucia kontroli dla sześciu grup testowych

lub zweryfikowanie wpływu tych cech na inny sposób pomiaru problematycznych zachowań finansowych.

Wady i zalety podejścia psychologicznego

Wdrożenie systemu pomiaru cech osobowości podwyższa trafność w szacowaniu spłacalności o 26–31%. Z kolei osoby aplikujące, którym zależy na otrzymaniu pożyczki i które w tym celu nieco koloryzują, są w stanie poprawić swój wynik o około 5%. Jednak dzieje się tak tylko w sytuacji, kiedy bezpośrednio komunikujemy im, że decyzja o przydzieleniu pożyczki będzie podejmowana na podstawie ich odpowiedzi. W sytuacjach, kiedy komunikowano, że wyniki są zbierane tylko w celu poznania potrzeb klientów i zaprojektowania dla nich odpowiednich usług i produktów, badani uzyskiwali podobne wyniki jak w grupie kontrolnej.

Pracownicy działów marketingu, z którymi rozmawiałem o mierzeniu cech osobowości, różnie oceniali ten projekt. Ocena negatywna była przyznawana głównie z tego względu, że pomiar cech trwa od kilku do kilkadziesiąt minut, a to za dużo jak na wymagania aplikacji online. Niemniej jednak ludzie zajmujący się marketingiem usług finansowych powinni pomyśleć, co nowego może wnieść znajomość cech charakteru w proces planowania sprzedaży, kreacje reklam i relacje z klientem.

Wyniki eksperymentów weryfikujących

Przeprowadzono badania weryfikujące warunki, w których aplikanci oszukują. W 6 niezależnych grupach było łącznie 785 badanych. W każdej grupie proszo-

no badanych o wypełnienie formularza aplikacyjnego, jednak – w zależności od warunku eksperymentalnego – zmieniano kontekst testowania.

- W pierwszej grupie badani brali pożyczkę na 1000 zł i proszono ich o wypełnienie testu, by lepiej dopasować do nich promocje i usługi, które będą szyte dla nich na miarę.
- W drugiej grupie badani również brali 1000 zł, lecz jednocześnie informowano ich o tym, że od wypełniania testu będzie zależała decyzja o udzieleniu pożyczki.
- W trzeciej grupie było podobnie, z tym że informowano badanych o tym, że w teście nie ma odpowiedzi prawidłowych i nieprawidłowych.
- Czwartą grupą byli badani, którzy wypełniali test osobowości i nic więcej.
- W piątej grupie badani wypełniali formularz w okienku przed pracownikiem banku.
- W ostatniej, szóstej grupie badani brali pożyczkę i mówiono im, że wypełniają standardowy, zwykły formularz.

Analiza wykresu słupków błędów standardowych (patrzy: wyżej) oraz formalna analiza wariancji wykazała, że badani podwyższali swoje wyniki opisu umiejscawiania poczucia kontroli tylko w grupie, w której jasno informowano o zależności decyzji o przyznaniu kredytu od wyników testów. Reszta warunków nie różniła się istotnie wynikiem w skali umiejscowienia poczucia kontroli. Wyniki tego badania jasno pokazują optymalne konteksty pomiaru osobowości, by decydować o udzieleniu pożyczki. ■

Niniejszy tekst powstał na bazie artykułu Konrada Hryniewicza „Regulacyjna rola osobowości w kontekście problematycznych zachowań finansowych”.

Pełna wersja pracy znajduje się w serwisie www.zfp.org.pl.

Halo? Mam problem...

Związek Firm Pożyczkowych podsumowuje, o co najczęściej pytają i na co skarżą się konsumenci na rynku pożyczek pozabankowych.

Przez siedem miesięcy działania infolinii udzielono ponad 1200 porad z zakresu finansów, prawa, dobrych praktyk i zasad działania firm pożyczkowych. Kto dzwoni na infolinię i o co pyta? Odpowiada Paweł Grabowski ze Związku Firm Pożyczkowych.

– Dlaczego Związek Firm Pożyczkowych prowadzi infolinię konsumencką? Dość sprawnie działają przecież biura powiatowych rzeczników konsumenta.

– Naszym zdaniem wiele problemów rynku finansowego wynika z asymetrii informacji pomiędzy profesjonalnymi uczestnikami obrotu a ich klientami. Związek postawił sobie za cel wypełnianie tej luki. Infolinia jest przykładem bezpośredniej pomocy udzielanej konsumentom, czyli realizacji jednego z trzech filarów działalności organizacji – oprócz reprezentacji wiarygodnych firm pożyczkowych i tworzenia platformy do realizacji projektów branżowych. Co prawda rzecznicy konsumentów mają specjalistyczną wiedzę prawną, ale zakres naszej infolinii jest szerszy.

– Czy chodzi o sprzedaż produktów finansowych? Jaką korzyść ma organizacja reprezentująca przedsiębiorców z ponoszenia kosztów działania takiego serwisu?

– W ramach infolinii nie jest prowadzona żadna sprzedaż ani jakakolwiek inna działalność komercyjna. Nie przetwarzamy też w ten sposób żadnych danych osobowych. Naszym jedynym celem jest pomoc klientom firm pożyczkowych, w tym ich ochrona przed błędnymi decyzjami finansowymi. Media nagłaśniają przypadki osób, które wpadły w tarapaty przez oszukańcze oferty lub własną lekkomyślność, ale po wyłączeniu kamer mało kto jest gotów realnie pomóc. Między innymi dla takich przypadków uruchomiliśmy infolinię.

Jedyną korzyścią dla Związku jest stały dopływ informacji od klientów firm pożyczkowych, dzięki czemu błyskawicznie wiemy o incydentach, które wystąpiły. Chcielibyśmy reagować szybko i skutecznie, a dzięki zgłoszeniom od klientów jest to możliwe.

– Jakie incydenty ma Pan na myśli?

– Większość zgłaszanych skarg dotyczy drobnych, acz istotnych błędów, dzięki czemu możliwe jest ich wyjaśnienie już w czasie rozmowy. Często okazuje się, że konsument dokonał – przykładowo – błędnego przelewu weryfikacyjnego i to jest powodem, że firma pożyczkowa nie przelała jeszcze środków na jego konto. Zauważamy, że dla konsumentów bardzo istotnym czynnikiem jest czas. Zdarzały się również przypadki, że konsument dzwonił ze skargą na firmę, która nie przelała mu pieniędzy pomimo pozytywnej decyzji pożyczkowej. Przeważnie jednak w trakcie rozmowy okazywało się, że środki właśnie trafiły na konto.

– Są to zatem tylko drobne skargi?

– Niestety, nie. Część spraw ma duży kaliber. Mam tu na myśli przede wszystkim przypadki oszustw, jak choćby wyłudzenie opłat wstępnych. Zależy nam na zidentyfikowaniu i zgłaszaniu organom ścigania osób, które naciągają konsumentów na bezzwrotne opłaty wstępne pod pozorem przyznania pożyczki. Klientom infolinii radzimy, aby odrzucali takie oferty. Te patologie stanowią margines, jednak mimo to są wdziecznym tematem dla mediów, które wciąż nie potrafią odróżnić przedstawicieli rynku consumer finance od finansowych bandytów, więc chętnie generalizują.

– Jakie jeszcze problemy zgłaszają osoby korzystające z pożyczek?

– Największym chyba problemem – zarówno dla konsumenta, jak i firmy pożyczkowej – jest sytuacja, kiedy pożyczkobiorca nie jest w stanie spłacić pożyczki. Konsumenci, którzy mają takie problemy, zazwyczaj czują się oszukani.

– Oszukani przez kogo?

– Winą za swoje błędne decyzje konsumenci obarczają najczęściej banki i firmy pożyczkowe lub – precyzując – agentów pożyczkowych. Niemal w każdym takim przypadku słyszymy o umowie podpisanej szybko, bez czytania i bez udzielenia przez agenta szczegółowych wyjaśnień o pożyczce i jej kosztach. To z kolei jest

powodem problemów ze spłatą zobowiązań, gdyż konsument często nie ma świadomości, że niektóre zamawiane usługi, jak ubezpieczenie czy obsługa w domu, są dodatkowo płatne. Kiedy natomiast przychodzi czas spłaty rat, okazuje się, że płacić trzeba więcej, aniżeli wspominał o tym agent. I wtedy zaczyna się problem.

– Czyli wina leży po obu stronach?

– Być może tak. Wiele umów dotyczących produktów finansowych jest bardzo obszernych. To z kolei tworzy pozor, iż umowy te są skomplikowane. Do tego dochodzą zapisy tak zwany małym druczkiem, których treść może wprowadzić w zakłopotanie niejednego prawnika. Dlatego firmy należące do Związku są zobowiązane do stosowania przejrzystych wzorów umów i ich publicznego udostępniania, tak aby każdy mógł się z nimi zapoznać w dowolnym miejscu i czasie. Żałujemy, że nie stało się to jeszcze dobrym rynkowym standardem.

– Co z tego, że umowy są dostępne, skoro ludzie podpisują wszystko, co podsunie im doradca? Presja potrafi być ogromna.

– Rzeczywiście, nieetyczna sprzedaż jest ogromnym problemem w pośrednictwie



Paweł Grabowski, dyrektor do spraw prawnych Związku Firm Pożyczkowych



Konsumenci mogą też przyjść do siedziby Związku Firm Pożyczkowych przy Krakowskim Przedmieściu 79 w Warszawie

kredytowym. Dodatkowo musimy pamiętać o asymetrii informacji. Oznacza to, że przeciętny konsument nie ma takiego zasobu wiedzy, aby zweryfikować, czy zapewnienia agenta na temat umowy są prawdziwe. Na agentach spoczywa zatem ogromna odpowiedzialność związana z zaufaniem. Niestety, to zaufanie bywa niekiedy wykorzystane w sposób najgorszy z możliwych.

– Czy można temu jakoś przeciwdziałać?
– Wierzmy, że tak. Być może sposobem na eliminowanie nieuczciwych agentów jest wprowadzenie powszechnych wymogów formalnych oraz wypracowanie zasad ich odpowiedzialności. Problem ten w niewielkim stopniu dotyczy firm działających online. Tam każdy widzi te same warunki – i klient, i kontroler z UOKiK-u. To działa na korzyść konsumenta. Schody zaczynają się wtedy, gdy umowa jest podpisywana w przypadkowym miejscu, na kolanie i pod presją czasu. Jak można w takich warunkach sprawdzić na przykład kolejność prezentacji formularza informacyjnego i wzoru umowy?

– A co z pozostałymi firmami? Przecież nie wszyscy pożyczkodawcy udzielają pożyczek online...

– To prawda, pożyczki są udzielane zarówno w internetowym, jak i naziemnym kanale dystrybucji. Podział ten jest naturalnym efektem zróżnicowanych potrzeb oraz możliwości konsumentów. Pożyczki online są popularniejsze wśród ludzi młodych, dla których ban-

kowość elektroniczna nie stanowi bariery. Po drugiej stronie bieguny znajdują się osoby starsze, które preferują kontakt bezpośredni, a swoje decyzje opierają raczej na zaufaniu aniżeli świadomej kalkulacji.

– Ostatnio media donosiły o przypadkach, gdy właśnie osoby starsze padały ofiarą nieuczciwych pożyczkodawców. Czy na infolinię zgłaszane są również takie przypadki?

– Niestety, tak. Szczególnie po ostatnich doniesieniach medialnych konsumenci dzwonią na infolinię z takimi sprawami. Schemat działania jest niemal zawsze taki sam. Agent pożyczkowy przynosi pieniądze, kładzie je na stół, a następnie wyciąga umowę do podpisania. Wielu konsumentów w takiej sytuacji po prostu traci głowę i podpisuje w zasadzie wszystko, co się im podsunie. W ten sposób podpisywane są weksle, przewłaszczenia na zabezpieczenie, a nawet zawierane są kolejne umowy pożyczki – pod pozorem pokwitowania inkasowanej przez poborcę raty.

– Słowo „poborca” nie brzmi najlepiej...

– Jak zatem nazwać kogoś, kto zajmuje się pobieraniem rat? Przed podpisaniem umowy taka osoba jest agentem, działa bowiem w imieniu firmy pożyczkowej, a po podpisaniu umowy staje się właśnie poborcą rat. Czasami ów poborca znów zmienia się w agenta. Dzieje się tak wtedy, gdy agent udziela kolejnych pożyczek tej samej osobie. Nie ma w tym nic nagannego, jeśli dłużnik reguluje na bieżą-

co swoje zobowiązania, a kolejne umowy wynikają z dodatkowego zapotrzebowania na gotówkę. Sytuacja przedstawia się o wiele gorzej, gdy poborca rat staje się agentem w celu udzielenia kolejnej pożyczki na spłatę poprzedniej. To klasyczny przykład rolowania pożyczek, a model ten znamy dokładnie z treści rozmów przeprowadzanych poprzez infolinię. Zdarzały się przypadki, gdy konsumenci dzwoniли, żaląc się, że pod pozorem „odłożenia” latami udzielano im kolejnych pożyczek, przez co wpadli w spiralę zadłużenia. Agenci zazwyczaj nie wspominali o tym, że kolejne umowy są zawierane na coraz wyższe kwoty i coraz większą liczbę rat. W ten sposób podtrzymywali fikcję, że danego klienta problem spirali zadłużenia nie dotyczy. Taka pasożytnicza relacja, oparta na wyzyskaniu zaufania osoby będącej w trudnej sytuacji finansowej, doprowadziła już do wielu tragedii.

– Czyli osoba spłacająca jedną pożyczkę przez zaciągnięcie kolejnej na coraz wyższą kwotę jest w sytuacji bez wyjścia?

– Do niedawna tak. Należy jednak głośno mówić o tym, że od początku tego roku obowiązują nowe przepisy o upadłości konsumenckiej, dzięki którym możliwe jest wyrwanie się z pętli zadłużenia i nowy start. Informujemy o tym każdego konsumenta, którego sytuacja wydaje się uzasadniać skorzystanie z tej możliwości. Związek w czasie prac prowadzonych przez komisję sejmową popierał tę nowelizację, ponieważ uznaliśmy, że skala upadłości wśród klientów rzetelnych firm pożyczkowych będzie marginalna.

– Czy w najbliższym czasie możemy się spodziewać kolejnych pozytywnych zmian w prawie?

– Zmian w prawie – z pewnością, a czy pozytywnych – to już nie jest takie pewne. Na początku kwietnia opublikowano nową wersję projektu ustawy mającej regulować branżę pożyczkową. Pozytywnych zmian jest w nim jednak niewiele. Skomplikowaną definicję „instytucji pożyczkowej” zastąpiono definicją absurdalną. Podtrzymano pozorne limity kosztów. Koncepcję utworzenia publicznego rejestru instytucji pożyczkowych odłożono na później. Projektowane przepisy – wraz z upływem czasu – coraz bardziej odbiegają od deklarowanych celów, które – co ciekawe – pozostają niezmiennymi i są wyrazem dobrych chęci. Jak jednak mówi przysłowie, dobrymi chęciami jest piekło wybrukowane. ■

Chwilówka widziana z boku

Polska jest mekką dla pozabankowych firm pożyczkowych. Przybywają tu wszyscy światowi potentaci z tej branży. Któż nie chciałby robić biznesu w kraju, gdzie nie działa ustawa antylichwiarska, banki są trzymane za twarz przez nadzór, rynek sekurytyzacji wierzytelności działa rewelacyjnie, a długi są dziedziczone automatycznie, bez ograniczeń i bez względu na ich wysokość? Prywatni pożyczkodawcy nie przyszli do Polski, aby ludziom pomóc. Przyszli tu, bo robienie biznesu nad Wisłą jest łatwiejsze niż gdziekolwiek indziej.

Nie przeczę, że część konsumentów jest odcięta od finansowania bankowego i firmy pożyczkowe są dla nich jedyną alternatywą – hulająca szara strefa oraz XIX-wieczne podejście banków do ryzyka (w części tych instytucji na umowy cywilnoprawne patrzy się jak na potwora z Loch Ness) robią swoje. Nie przeczę też, że mikropożyczka na 500 zł musi być droższa niż 5000 zł kredytu bankowego na dwa lata – koszty stałe związane z procesami są te same, a zarobek firmy pożyczkowej z pojedynczej transakcji nominalnie mniejszy. Ale też każde dziecko przysza, że łatwiej wpaść w pętlę długów, pożyczając na wysoki procent niż na niski. Jeśli dziś pożyczam 500 zł, a za miesiąc muszę oddać 600 zł, to i ja muszę być ostrożny (przewidzieć, skąd wezmę te 600 zł, by po kolejnym miesiącu nie mieć do oddania 750 zł, a za dwa miesiące – 900 zł) i firma, która pożycza mi pieniądze, musi działać odpowiedzialnie. Nie powinna udzielać mi pożyczki, jeśli nie będzie niemal pewna, że bez większego problemu jestem w stanie spłacić te 600 zł i nie będę musiał przyjąć po kolejną transzę. Bo jeśli po nią przyjdę, to będę już bardzo bliski wpadnięcia w spiralę długów.


Ale firmy „chwilówkowe” działają jak dilerzy narkotyków: pierwsza działka gratis. „Nie płać ani grosza kosztów, oddaj tylko tyle, ile pożyczyłeś” – mówią. I po cichu liczą, że się przeliczysz. Że już dziś jesteś pod kreską, dlatego pożyczone pieniądze natychmiast wydasz i będziesz musiał przyjść po więcej. I znowu, jak narkoman. Zasada jest prosta: im więcej możesz dostać gratis, tym większa szansa, że się przeliczysz. Dlatego firmy „za darmo” pożyczają coraz więcej, nawet 1500 zł. Pożyczkodawcy wykorzystują udowodnioną przez naukę zasadę, że nasz mózg wariuje, gdy widzi cenę „zero”. Firma, która udziela pierwszej pożyczki gratis, zarobi dopiero na trzeciej pożyczce udzielonej temu samemu klientowi. Albo na kosztach windykacyjnych, jeśli ten nie dociągnie do tej trzeciej pożyczki i wywróci się wcześniej. Taki sposób funkcjonowania pozabankowych firm pożyczkowych, w powiązaniu z będącą jeszcze w powijakach możliwością ogłoszenia upadłości przez konsumenta oraz brakiem ustawy antylichwiarskiej, nie zachęca do obrony pożyczkodawców przed krytyką i wspierania w mediach dobrym słowem.

Jednakże Wasza branża może łatwo sprawić, że nawet ja zacznę Was doceniać, dopieszczać, chwalić i traktować jako realne uzupełnienie oferty banków. A najlepsze jest to, że aby zyskać moją przychyłość, wcale nie będziecie musieli obniżyć cen – bierzcie sobie nadal te swoje 20% miesięcznie, przynajmniej dopóki „ciemny lud to kupi”.

Jeśli nie chcecie, żeby media Wami pomiały i Was opluwały, zróbcie kilka prostych rzeczy. Po pierwsze: solidarnie wprowadźcie zakaz rolowania pożyczek. Skoro jesteście tacy etyczni i nie zamierzacie nikogo wpędzać w spiralę zadłu-



Maciej Samcik
samcik.blox.pl

żenia, to odetnijcie klientom możliwość pożyczania drugi raz, przynajmniej przez kilka miesięcy. Wtedy nikt nie będzie Wam stawiał zarzutu, że liczycie na to, iż Wasz klient się od Was uzależni i będziecie go doili jak pijawka. Po drugie: zlikwidujcie oferty „pierwsza pożyczka gratis”. Transparentność? Etyka? Odpowiedzialność? Jeśli chcecie mieć z tym cokolwiek wspólnego, to przestańcie grać na to, że klient popadnie w kłopoty. Nie czarujcie, że chodzi o to, żeby klient coś wypróbował, sprawdził, nabrał zaufania do formuły, przetestował system. Chodzi wyłącznie o to, żeby klient się uzależnił. Po trzecie: stwórzcie niezależny sąd polubowny. I wtedy będzie można mieć pewność, że pożyczacie odpowiedzialnie. Następnego dnia po spełnieniu tych trzech warunków zacznę Was chwalić i pieścić dobrym słowem. Nie jestem jednak pewien, czy macie wystarczająco duże cojones, żeby podjąć to wyzwanie. 

*Tekst jest skróconą wersją felietonu opublikowanego w blogu „Subiektywnie o finansach”.
Przedruk i skróty za zgodą autora.*

promeritum

Wydawca:
Rejestr Firm Pożyczkowych sp. z o.o.
Wydanie bezpłatne
Nakład: 1000 egzemplarzy

Adres wydawcy i redakcji: 00-079 Warszawa, ul. Krakowskie Przedmieście 79/212
Kontakt: promeritum@zfp.org.pl
Redaktor naczelny: Romuald Gnitecki
Fotografie: Maciej Hachlica
Skład: „Surabai” Piotr Wądołkowski
Redakcja nie odpowiada za treść reklam i artykułów partnerskich.
Redakcja zastrzega sobie prawo do skracania i adiacji nadesłanych materiałów.
Zdjęcie na okładce: InfoMofo / Foter / CC BY-SA
© Copyright by Rejestr Firm Pożyczkowych sp. z o.o. Wszelkie prawa zastrzeżone.



november & collection
credit & days

Druga edycja cyklicznej konferencji poświęconej aktualnym
problemom rynku zarządzania należnościami w Polsce
i za granicą oraz przeciwdziałaniu ryzykom kredytowym

AKTUALNE PROBLEMY
PRAKTYCZNE ROZWIĄZANIA
RÓŻNE PUNKTY WIDZENIA
UZNANI SPECJALIŚCI

Termin: 5-6 listopada 2015 r.

Miejsce: Hotel Narvil Conference & SPA Serock k/Warszawy

GŁÓWNE TEMATY KONFERENCJI

- Makroekonomiczne trendy gospodarcze
- Perspektywy rynku zarządzania należnościami
- Optymalizacja procesu zarządzania ryzykiem kredytowym
- Windykacyjne trendy na 2016 rok
- Nowe oblicza windykacji prawnej

ADRESACI

Eksperti i kadra zarządzająca z obszaru zarządzania należnościami reprezentujący m. in:

- Piony finansowe, Działy oceny ryzyka kredytowego, Działy monitoringu należności, Działy windykacji, Działy kontroli kredytowej, Risk management, Działy Treasury, Działy kontrolingu finansowego
- Wywiadownie gospodarcze, Biura informacji gospodarczej, Ubezpieczyciele należności, Firmy zajmujące się faktoringiem, Firmy windykacyjne, Podmioty zajmujące się obrotem wierzytelnościami, Kancelarie prawne, Firmy doradcze, Dostawcy rozwiązań informatycznych

MISJA

- Branżowe Forum wymiany doświadczeń pomiędzy uczestnikami rynku zarządzania należnościami
- Platforma umożliwiająca skonfrontowanie aktualnej wiedzy technicznej z doświadczeniem rozwiniętych rynków zachodnioeuropejskich
- Uznani specjaliści – wszystkie prezentacje prowadzone przez wybitnych specjalistów – praktyków, mających do czynienia z omawianymi zagadnieniami w codziennym życiu zawodowym
- Spotkania dwustronne umożliwiające zacieśnienie kontaktów pomiędzy dotychczasowymi partnerami biznesowymi oraz nawiązanie nowych kontaktów z potencjalnymi partnerami
- Efektywnie spędzony czas w pięknie położonym hotelu w okolicach Warszawy



POLSKI ZWIĄZEK WINDYKACJI

KONTAKT

Joanna Kmak
biuro@polskizwiazekwindykacji.pl
kom. 795 476 803

zoomevents

KONTAKT

Maja Michalak
m.michalak@zoomevents.pl
kom. 600 430 843

KONTAKT

Marta Wyszynska
m.wyszynska@zoomevents.pl
kom. 502 603 102

dodatkowe informacje: www.nccd.pl



KONGRES

SEKTORA POŻYCZKOWEGO

21 MAJA 2015
HOTEL MARRIOTT, WARSZAWA

NAJWIĘKSZE W POLSCE SPOTKANIE
POZABANKOWEGO SEKTORA POŻYCZKOWEGO

ORGANIZATOR



Konferencja[®]
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

więcej informacji
www.kpf.pl